



# Digitala samarbetsamtal med separerade föräldrar

Erica Lindberg

Mastersarbete

Det sociala området

2022

# Lärdomsprov

Erica Lindberg

Digitala samarbetsamtal med separerade föräldrar

Yrkehögskolan Arcada: Det sociala området, 2022 (Finland)

**Identifikationsnummer:** 8885

**Uppdragsgivare:** Familjerättsprofessionernas riksförening (Sverige)

## Sammandrag:

Under Covid19-pandemin har användningen av videosamtal och andra digitala tekniker ökat inom det sociala arbetet. Samarbetsamtal för separerade föräldrar erbjuds numera också som digitala samarbetsamtal. Tidigare forskning visar att socialt arbete legat efter andra sektorer när det kommer till digitalisering. Digitala tjänster kan leda till förbättringar för vissa brukargrupper, men försämringar för andra. Forskning om digitala möten och digital familjeterapi ger en varierad bild av digital kommunikation. Forskningsunderlaget kring samarbetsamtal är bristfälligt. Den här studiens syfte är att öka kunskapen om digitala samarbetsamtal, utifrån ett socialarbetarperspektiv. Frågeställningarna lyder - hur beskriver ett urval av socialarbetare digitala samarbetsamtal samt - vilka konsekvenser har användningen av digitala verktyg för samarbetsamtalen? Studien följer kvalitativ metod. För att besvara studiens frågeställningar görs semistrukturerade intervjuer med nio socialarbetare från Sverige och Finland. Studiens resultat analyseras genom innehållsanalys och tolkas utifrån ett mångdimensionellt perspektiv med hjälp av teorier om digital kommunikation, brukarmedverkan och delaktighet. De centrala teman som framkommer i resultatet är 1. ett förändrat arbetssätt, 2. att mötas digitalt, 3. digital kompetens samt 4. bedömningsfrågor vid digitala samarbetsamtal. Resultatet visar att socialarbetarna vill fortsätta kunna erbjuda digitala samarbetsamtal. Digitala samarbetsamtal beskrivs likna fysiska samarbetsamtal, men flera skillnader framkommer. Teknikanvändningen i samtalen varierar. Socialarbetarna beskriver både för- och nackdelar med att mötas digitalt. Den digitala kommunikationen uppges förändra interaktionen i samtalen till att bli mer effektiv och mindre konfliktfylld, samtidigt som erfarenheter från att träffas fysiskt går förlorade och samtalen upplevs bli ytligare. Barns delaktighet i digitala samarbetsamtal beskrivs vara låg. Digitala samarbetsamtal väcker flera etiska frågor hos socialarbetarna, framförallt kring säkerhet och sekretess. En konsekvens av digitaliseringen är att digitala samarbetsamtal anses möjliggöra för fler föräldrar att diskutera och nå överenskommelser kring barnen samt känna sig tryggare i samtalen. Graden av brukarmedverkan vid de digitala samarbetsamtalen varierar. En modell om delat beslutsfattande kring digitala samarbetsamtal presenteras.

**Nyckelord:** samarbetsamtal, digital kommunikation, e-socialt arbete, digitalisering, brukarmedverkan, delat beslutsfattande, Familjerättsprofessionernas riksförening

# Degree Thesis

Erica Lindberg

Digital mediation with separated parents

Arcada University of Applied Sciences: Master of Social Sciences, 2022 (Finland)

**Identification number:** 8885

## Commissioned by:

Familjerättsassocionomernas riksförening (Sweden)

## Abstract:

During the Covid19 pandemic, the use of videoconferences and other digital tools has increased in social work. Mediation for separated parents is now also offered as a digital service. Previous research show that social work organizations lag behind others when it comes to digitalization. Digital services have positive outcomes for some groups but negative outcomes for others. Research on digital meetings and digital family therapy provide a varied picture of digital interaction. There is a lack of research data on mediation for separated parents. The purpose of this study is to increase knowledge about digital mediation, from a social worker's perspective. The research questions are - How do a sample of social workers describe digital mediation for separated parents? and - What are the implications of the use of digital tools for digital mediation? The study follows a qualitative method. To answer the study's questions, semi-structured interviews were conducted with nine social workers from Sweden and Finland. Using a content analysis and a multidimensional perspective, combining theories on digital communication, user involvement and participation, four central themes emerged, 1. a changed way of working, 2. meeting digitally, 3. digital competence and 4. assessment questions in digital mediation. The result shows that the social workers want to continue to be able to offer digital mediation. Online mediation is described in the same way as on-site mediation, but several differences emerge. The technology used in the conversation varies. Social workers describe both advantages and disadvantages of meeting digitally. Digital communication is said to change the interaction in the conversation to become more efficient and less conflict-filled, at the same time experiences from on-site meetings are lost and the conversation is perceived as shallower. Children's participation in digital mediation is described as low. Digital mediation raises several ethical questions for social workers, especially regarding security and privacy. One consequence of digitalization is that digital mediation is considered to enable more parents to discuss and feel safer in the conversation. The degree of user participation in the digital mediations varies. A model for shared decision-making regarding digital mediation is presented.

**Keywords:** mediation, digital interaction, e-social work, digitalization, user participation, shared decision-making, Familjerättsassocionomernas riksförening

# Innehåll

<b>1</b>	<b>Inledning</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Bakgrund</b>	<b>5</b>
2.1	Definitioner av centrala begrepp	5
2.2	Litteratursökning	6
2.3	Klientgruppen separerade familjer	7
2.4	Samarbetssamtal och medling för separerade föräldrar	7
2.5	Medling vid våldsförekomst	10
2.6	Barns deltagande i samarbetssamtal	12
2.7	Digitalisering av socialt arbete	13
2.8	Teoretisk referensram	15
2.8.1	Digital kommunikation och interaktion	15
2.8.2	Brukarmedverkan och delaktighet	17
2.9	Studiens syfte, frågeställningar och arbetslivsrelevans	21
<b>3</b>	<b>Metod</b>	<b>22</b>
3.1	Vetenskapsteoretisk ansats och val av metod	22
3.2	Insamling av data	23
3.3	Bakgrundsfakta om intervjupersonerna	25
3.4	Resultatredovisning, analys och tolkning	26
3.5	Förförståelse	28
<b>4</b>	<b>Etiska överväganden</b>	<b>29</b>
<b>5</b>	<b>Resultat och analys</b>	<b>31</b>
5.1	Tema 1 - Ett förändrat arbetssätt	32
5.1.1	Coronapandemin förändrade arbetssättet	32
5.1.2	En digital framtid	32
5.1.3	Praktiska fördelar med digitala samarbetssamtal	33
5.1.4	Praktiska svårigheter med digitala samarbetssamtal	34
5.2	Tema 2 – Att mötas digitalt	36
5.2.1	Samtalsmodellen vid digitala samarbetssamtal	36
5.2.2	Relationsskapandet under digitala möten	37
5.2.3	Digitala samtal möjliggör kommunikation	38
5.2.4	Digitala samtal försvårar kommunikation	39
5.3	Tema 3 - Digital kompetens	41
5.3.1	Tekniken i samtalet	41
5.3.2	Datakunskaper och teknisk support	42
5.3.3	Behovet av teknisk utrustning	43
5.4	Tema 4 - Bedömningar vid digitala samarbetssamtal	44
5.4.1	Digitala samarbetssamtal vid våldsförekomst	44
5.4.2	Barns delaktighet	45
5.4.3	Etiska frågor vid digitala samarbetssamtal	46

<b>6</b>	<b>Diskussion</b>	<b>48</b>
<b>6.1</b>	<b>Resultatdiskussion</b>	<b>48</b>
6.1.1	Hur beskriver ett urval av socialarbetare digitala samarbetsamtal?	48
6.1.2	Vilka konsekvenser har användningen av digitala verktyg för samarbetsamtal?	51
<b>6.2</b>	<b>Metoddiskussion</b>	<b>54</b>
<b>6.3</b>	<b>Slutsatser</b>	<b>56</b>
<b>6.4</b>	<b>Kliniska implikationer</b>	<b>57</b>
<b>6.5</b>	<b>Förslag till fortsatt forskning</b>	<b>57</b>
<b>Källor</b>		<b>58</b>
<b>Bilagor</b>		<b>66</b>
1.	Intervjuguide	67
2.	Information om att delta i forskningsprojekt om digitala samarbetsamtal	68
3.	Samtycke till deltagande i studien	69
4.	Information om behandling av personuppgifter	70
5.	Tabell över studiens kodning och tematisering	72

# 1 Inledning

Separationer och skilsmässor är vanliga i våra nordiska länder och har ökat då familjestrukturen förändrats (Thomson 2014). För separerade föräldrar kan samarbetsamtal vara ett stöd för att komma överens om viktiga frågor som gäller de gemensamma barnen. Samarbetsamtal kan ske både genom fysiska möten med föräldrar närvarande i samma rum, genom skyttelmedling med föräldrar på olika platser eller genom digitala samtal med hjälp av till exempel videokonferensteknik. För föräldrar som av olika anledningar inte vill eller kan träffas kan digitala samarbetsamtal fylla en funktion. Det kan också vara ett alternativ för säkrare möten för familjer med våldsproblematik. Om medling alls ska erbjudas i dessa fall är dock föremål för debatt (Rossi et.al. 2017).

Under Covid19-pandemin har behovet av fysisk distansering ökat användningen av videosamtal och andra digitala tekniker för att undvika smittspridning av viruset. Samarbetsamtal för separerade föräldrar har för vissa kommit att bli digitala samarbetsamtal istället för fysiska träffar. Användandet av digitala tjänster och ny teknik har påverkat socialt arbete också innan pandemin. Nya arbetssätt och metoder behövs med tanke på samhällsförändringar och krav på hållbar utveckling. Användandet av digitala verktyg i det sociala arbetet, det som ibland benämns e-socialt arbete, kan vara en viktig del i att hantera de utmaningar som verksamheterna står inför (Scaramuzzino & Hjärpe 2021 s. 55).

I takt med ökad digitaliseringen så ökar också behovet av ny kunskap inom området. Forskning behövs om de erfarenheter som gjorts med anledning av förändrade arbetssätt. Det finns samtidigt ett behov av mer kunskap om olika medlingsmodeller och hur dessa används. Den här studien, som genomförs som en intervjustudie, syftar till att beskriva socialarbetares syn på digitala samarbetsamtal. Målet med studien är att få en djupare förståelse för socialarbetares erfarenheter av digitala samarbetsamtal och därmed bidra till utvecklingen av kunskap om familjerättslig service för familjer i Norden. Studien kan knytas till Arcadas projektområden om digitalisering samt nordiskt perspektiv. Arbetet görs på uppdrag av Familjerättsassocionomernas riksförening, FSR, i Sverige.

## 2 Bakgrund

I detta kapitel definieras studiens centrala begrepp samt redovisas en sammanfattning av forskning och litteratur som har påträffats vid litteratursökningar. Studiens syfte och frågeställningar beskrivs.

### 2.1 Definitioner av centrala begrepp

Den globala definitionen av begreppet *socialt arbete* lyder:

Socialt arbete är en praktikbaserad profession och en akademisk disciplin som verkar för social förändring och utveckling, social sammanhållning, skydd och stöd för utsatta, empowerment och frigörelse av människors resurser. Mänskliga rättigheter, social rättvisa, barnets bästa, kollektivt ansvar samt respekt för mångfald är centrala principer för socialt arbete. Med utgångspunkt i teorier för socialt arbete, samhällsvetenskap, humaniora och urfolkens kunskap strävar professionen efter att involvera människor och påverka strukturer, för att möta utmaningar i livet och öka välbefinnandet. (IFSW 2014).

*E-socialt arbete* definieras brett som användandet av digitala verktyg i det sociala arbetet Scaramuzzino & Hjärpe 2021 s. 8).

*Socialarbetare* är en yrkesutbildad person inom det sociala området. I den här studien har ingen av intervjupersonerna anställts som socialarbetare, utan begreppet används i en bred betydelse för att täcka in flera olika yrkestitlar som exempelvis socialsekreterare, familjerättssocionom, familjeterapeut och barnatillsyningsman.

*Samarbetssamtal* är strukturerade samtal under sakkunnig ledning med föräldrar som är oeniga om hur de ska lösa frågor kring vårdnad, boende, umgänge och barnets försörjning. Samarbetssamtal kan genomföras med hjälp av olika metoder, som till exempel medling (MFoF 2022).

*Medling* en förhandling där syftet är att parter som exempelvis föräldrar får hjälp av en opartisk person/medlare att lösa sin tvist. Det finns ett antal olika medlingsmodeller som exempelvis terapeutisk, avtalsfokuserad, systemisk kognitiv, humanistisk, narrativ och transformativ modell (MFoF 2022). Medling som konflikthanteringsmetod har som mål att parterna ska förstå konflikten ur sitt eget och den andra partnerns perspektiv (Nilsson & Waldemarson 2021 s. 187). I den här studien används begreppen medling och samarbetssamtal synonymt med varandra.

*Digital medling*, även kallad *onlinemedling* innefattar användningen av teknik för att genomföra medlingsprocessen. Medlingen kan ha olika former som exempelvis videokonferensteknik, där parterna är på olika platser men kan se och höra varandra på bildskärmar. Det är också möjligt för parter att förhandla med enbart ljudkonferensteknik med datorutrustning eller telefoner. Onlinemedling kan även genomföras genom textbaserade kommunikationsmetoder, såsom e-post eller snabbmeddelanden (Rossi et.al. 2017 s. 394f).

Med *digitala samarbetsamtal* menas i huvudsak samarbetsamtal som genomförs som videosamtal med två separerade föräldrar som deltar åtskilt, men det kan även vara fråga om textbaserad chattkommunikation och andra digitala lösningar.

## 2.2 Litteratursökning

För att bilda mig en uppfattning om kunskapsläget på området gjorde jag till en början flera informationssökningar som ledde fram till att problemet kunde ringas in och frågeställningarna formuleras. De forskningsartiklar som refereras i bakrundskapitlet hittades framförallt genom sökningar i vetenskapliga databaser. Referenslistor i de påträffade publikationerna studerades vidare för att få tips på artiklar. För att finna relevanta publikationer gjordes sökningar i litteraturdatabaserna Academic Search Complete (EBSCO), Springer Link och Sage Journals samt på myndigheters och organisationers hemsidor. Informationssökningarna gjordes under våren 2022 och kompletterande sökningar gjordes under hösten samma år. Både allmänna och mer specifika termer användes för att vidga urvalet vid sökningarna. Sökorden som användes var: *mediation, online mediation, online therapy, high-conflict families, digital communication, digital transformation, social work, e-social work, separation, divorce*. De så kallade booleska operatorerna AND, OR och NOT användes för att begränsa eller utvidga sökningarna. Endast förhandsgranskade (peer review) artiklar eftersöktes då dessa uppfyller kraven på en vetenskaplig artikel. Språkurvalet i sökningarna begränsades till svenska, norska, danska och engelska och årtalen från år 2012 till 2022. Endast de artiklar vars rubriker bedömdes vara relevanta tittades närmare på genom att deras sammanfattningar lästes. Ett trettiotal publikationer bedömdes som potentiellt relevanta och granskades närmare. Samtliga artiklar var skrivna på engelska och sammanfattades på svenska.



## **2.3 Klientgruppen separerade familjer**

I Sverige berörs omkring 65 000 barn per år av föräldrars skilsmässa eller separation (SCB 2022). I Finland är det cirka 30 000 (Barnvårdsföreningen 2017). För många separerade föräldrar präglas den första tiden efter separationen av konflikter. Hos de flesta mattas konflikterna av med tiden, men för vissa fortsätter samarbetssvårigheterna under många år framöver. Att föräldrarna separerar innebär i regel en stor förändring och en kris för alla i familjen, men behöver i sig inte innebära negativa konsekvenser för barnet. Forskning visar emellertid att långvariga konflikter har en negativ påverkan på barns hälsa. Vid svåra föräldrakonflikter utvecklar barn främst internaliserande, men även ext-  
ternaliserande och somatiska symtom. Det finns också barn som reagerar genom försenad utveckling eller regression (Bergman & Rejmer 2017 s. 437). Ur barnets perspektiv är därför behovet av insatser för att förbygga eller dämpa konflikter mellan särlevande föräldrar stort.

Även föräldrar kan behöva stöd efter en separation. En sammanfattning av tidigare forskning visar att en skilsmässa är en av de mest stressande livshändelserna. Det finns ett nära samband mellan skilsmässa och sämre hälsa hos vuxna. Frånskilda upplever fler symtom på depression, stress och ångest, större social isolering och sämre fysisk och psykisk hälsa (Sander et.al. 2020). Risken att begå självmord eller att dö på grund av alkoholrelaterade orsaker ökar då ett parförhållande slutar i skilsmässa eller i en separation (Metsä-Simola et.al. 2020). Det är både till barnens, föräldrarnas och samhällets bästa att föräldrarna lyckas lösa sina meningsskiljaktigheter i ett så tidigt skede som möjligt. Om servicesystemet misslyckas i sin uppgift blir det dyrt (Haavisto et.al. 2014 s. 8). Nyare forskning visar att digitala interventioner kan reducera bland annat stress och depression efter en skilsmässa (Cipric et.al. 2020; Hald et.al. 2020).

## **2.4 Samarbetssamtal och medling för separerade föräldrar**

I Sverige är det obligatoriskt för kommunerna att erbjuda samarbetssamtal för separerade föräldrar. Det finns svårigheter med att kvalitetssäkra samtalen och utvärdera dem, då en majoritet av kommunerna inte arbetar utifrån särskilda modeller för att genomföra samarbetssamtal (Stiftelsen Allmänna barnhuset 2015 s. 46). I Finland erbjuds medling som en tjänst för familjer genom äktenskapslagens bestämmelser, ibland enligt

”samarbetssamtalsmodellen” vilken innebär en medlingsprocess på flera möten där föräldrarna får hjälp att sätta barnet i centrum och finna lösningar på barnets ärenden (Haavisto et.al. 2014 s. 30, 34).



Figur 1. Samarbetssamtalsmodellen enligt Fasper-projektet (Haavisto et.al. 2014)

Myndigheten för familjerätt och föräldraskapsstöd (MFoF 2022) beskriver att när föräldrar behöver hjälp att hantera svårigheter och konflikter i sitt föräldraskap är samarbetsamtal en väg att gemensamt komma fram till vad som är till barnets bästa. Samtalen kan ske i samband med eller efter en separation, men också med föräldrar som inte alls levt tillsammans. Syftet med samarbetsamtal är att hjälpa föräldrar att göra överenskommelser kring barnet, utifrån barnets behov och eventuella önskemål. Samtalen ska underlätta samförståndslösningar så att föräldrarna kan lösa sina tvister utanför domstol. Målet är att föräldrarna dels ska kunna enas i frågor kring barnen, dels förbättra sin förmåga att samarbeta som föräldrar. I den kartläggning som MFoF gjorde 2015 framkom bland annat att samarbetsamtal hjälper en stor grupp föräldrar att nå samförståndslösningar och att domstolsprocesser undviks, samtidigt som många föräldrar ser ett behov av ytterligare stöd både för sig och barnen, att många föräldrar och även en del barn, var oroliga och i psykisk obalans före samarbetsamtalen, att samarbetsförmågan ökar och konfliktnivån oftast sjunker efter samarbetsamtalen samt att flertalet föräldrar skulle rekommendera samarbetsamtal till någon annan (MFoF 2015).

I MFoF:s utbildningsmaterial anges att samarbetsamtal bör ha en tydlig struktur och att samtalsledaren bör vara särskilt uppmärksam på om destruktiva anklagelser förekommer mellan föräldrarna och i så fall sätta stopp för dem (MFoF 2022). Haavisto et.al. (2014 s. 40) beskriver att samtalsledaren både behöver ha *förståelseverktyg* och *teknikverktyg*. Förståelseverktygen kan vara teoretiska konstruktioner om medling, om medlingens skeden eller om konflikters karaktär. De kan också handla om specialfrågor i familjers

konflikter, exempelvis om olika skeden i skilsmässoprocessen eller om hur känslor kan regleras. Teknikverktygen kan bestå av olika modeller, frågelistor, broschyrer, blanketter, medel och tekniker som hjälper samtalsledaren i dennes arbete.

Medling kan ges enligt ett antal olika modeller. Bakom skillnaderna i medlingsmodellerna ligger olikheter i grundläggande föreställningar om människans natur, social interaktion och konfliktideologiska skillnader. Medan till exempel *den avtalsfokuserade medlingen* syftar till att nå fram till konkreta avtal vid en konkret konflikt, handlar *den transformativa modellen* om att föräldrarna med hjälp av medlaren lyckas skapa förutsättningar för att kunna gå från svaghet till styrka och från självupptagenhet till mottaglighet. Parterna får vid den transformativa medlingen kraft och förmåga att delvis själva transformera interaktionen (MFoF 2022).

Det vetenskapliga stödet för enskilda program och modeller för separerade familjer har bedömts vara relativt svagt (Eriksson 2012 s. 22). Det gäller även forskning om medlingsmodeller och samarbetsamtal (MFoF 2022). Det råder generellt en brist på RCT-studier (Folkehelseinstituttet 2013:6 s. 33). Statens beredning för medicinsk och social utvärdering (SBU 2021) gjorde på uppdrag av MFoF en litteratursökning och granskning av primärstudier och systematiska översikter för att ta reda på vilken sammanställd forskning som finns om samarbetsamtal och medling för föräldrar i konflikt eller vårdnadstvist. SBU kunde inte identifiera någon systematisk översikt som är gjord efter 2012, men identifierade elva primärstudier vilka undersökt effekten av samarbetsamtal och medling med föräldrar i konflikt. Eftersom SBU inte bedömer risken för bias i primärstudier presenterades resultat och slutsatser inte i SBU:s rapport. Tre artiklar som granskades närmare (Ballard et.al. 2013; Rudd et.al. 2015; McIntosh 2008) bedömdes ha risk för bias, det vill säga risk för överskattning eller underskattning av resultat (MFoF 2022). Artiklarna som redovisas nedan bör läsas med detta i åtanke, liksom det faktum att de flesta av studierna har sitt ursprung i engelsktalande länder med annan lagstiftning och andra familje- och samhällsstrukturer.

Shaw (2010) gjorde en metaanalys av olika studier av medling internationellt och kom fram till en försiktigt positiv bild när det handlar om medlingens effekter för de föräldrar som får den typen av insats. Jämfört med rättstvister finns fördelar med medling som

minskade kostnader, effektivitet i processen, möjligheter att individualisera familjearrangemang samt starkare relationer mellan föräldrar och barn (Edwards et.al. 2008 s. 590f). När medling fungerar kan föräldrar själva bestämma vilka arrangemang som är mest lämpade för familjen, istället för att en domare fattar sådana beslut. Flera av de studier som SBU (2021) nämner lyfter fram positiva aspekter avseende medling för separerade föräldrar. Emery et.al. (2001) kom i sin studie fram till att de föräldrar som hade slutfört medling, i jämförelse med de som hade haft en vårdnadstvist i domstol, var mindre benägna att hamna i återkommande rättsprocesser, de rapporterade färre konflikter mellan föräldrarna och fäderna uppgav större tillfredsställelse med förlikningsresultaten. Resultaten av studien pekade på att medling kan uppmuntra båda föräldrar att förbli delaktiga i barnens liv efter en skilsmässa, utan att konflikterna ökar.

Holtzworth-Munroe et.al. (2021) gjorde en RCT-studie, vilken involverade föräldrar med separations- eller skilsmässorelaterade tvister och som rapporterat om höga nivåer avseende våld i nära relation. De jämförde traditionell rättstvist med två medlingsmetoder utformade för att skydda föräldrarnas säkerhet – skyttelmedling och medling genom videosamtal. Videosamtalen hade hälften så stor sannolikhet att nå en överenskommelse som skyttelmedlingen. Slutsatsen av studien var att för föräldrar som rapporterar om våld i nära relation, men som är villiga att medla, kan medling utformad med säkerhetsplanering, och som utförs i en skyddad miljö av välutbildad personal, vara ett alternativ till en domstolstvist. Medlarna tenderade att föredra skyttelmedling framför videosamtal.

## **2.5 Medling vid våldsförekomst**

Våld i nära relation är inte något enhetligt fenomen utan kan ta sig uttryck på många olika sätt. Motiv och drivkrafter bakom våldet varierar, liksom konsekvenserna och huruvida båda parter är våldsamma mot varandra eller om våldet sker uteslutande från en av parterna mot den andra (Johnson 2011; Kelly & Johnson 2008). Om personer med en historia av allvarligt våld och/eller övergrepp bör ha möjlighet att lösa familjrelaterade frågor med hjälp av medling är föremål för debatt. Många av de som söker medlingstjänster efter en separation eller skilsmässa rapporterar en historia av våld från den andra parten. Studier tyder på att upp till 50 % rapporterar fysiskt våld och upp till 98 % rapporterar psykiskt våld (Rossi et.al. 2017). Att det någon gång förekommit våld i familjen är inte

automatiskt ett hinder för medling, om föräldrarna själva vill medla. Man medlar inte om våldet utan om hur barnets ärenden ska ordnas efter en separation. De verkliga hindren för medling gäller situationer som medlaren bedömer som otrygga för familjen, till exempel att föräldrarna blir våldsamma mot varandra eller andra familjemedlemmar i och med att medlingsprocessen sätts igång (Haavisto et.al. 2014 s. 33).

Gemensam medling (där båda parter sitter i samma rum) kan öka risken för fysiskt våld på grund av att båda parter är närvarande på samma plats eller genom att medlingsprocessen gör förövaren arg. Rekommendationer för säkrare medling i ärenden med våldsproblematik är skyttelmedling, där parterna sitter i separata rum och en medlare går fram och tillbaka mellan rummen, och onlinemedling, där parterna sitter i separata rum men kan höra, se, eller interagera med varandra via digitala verktyg. Båda varianterna fokuserar på att skapa en säkrare miljö för den som drabbats av våld i nära relation. Även medling genom exempelvis videosamtal kan ge förövarna möjlighet att använda tvång för att driva på familjearrangemang som inte ser till offrens behov och intressen (Rossi et. al. 2017). Att verka för att föräldrarna ska komma överens förutsätter att det finns ett jämlikt maktförhållande dem emellan, vilket Jämställdhetsmyndigheten (2022 s. 13) lyfter fram i sin rapport *Uppgifter om våld är inget undantag*. I situationer där den ena föräldern utövar våld mot den andra föräldern finns det alltid en maktobalans som föranleder att ett samarbete och en samförståndslösning dem emellan riskerar att ge uttryck för det maktförhållandet, snarare än personers faktiska vilja eller önskemål.

För att effektivt kunna identifiera risker i ett tidigt skede rekommenderas i litteraturen ett stegvist tillvägagångssätt som inleds med strukturerade frågor som rutinmässigt ställs till samtliga klienter (McIntosh & Ralfs 2012 s. 6). Holtzworth-Munroe et al. (2010) har påvisat vikten av att dessa frågor är relativt detaljerade och följs upp med ett individuellt anpassat samtal med en behandlare. MFoF (2022) har tagit fram en mall med kartläggande frågor att ställa i inledande enskilda samtal med föräldrar som önskar delta i samarbetsamtal. Syftet med kartläggningen är att ta reda på om det finns risker runt den aktuella familjen och därefter bedöma om det är lämpligt att genomföra gemensamma samarbetsamtal alternativt enskilda samtal samt om samtalen kan genomföras i annan form. Ett annat alternativ till inledande screening som kan användas inför samarbetsamtal är verktyget "Detection Of Overall Risk Screen" (känt som DOORS1) som är ett

bedömningsverktyg i tre delar, utformat för att hjälpa separerade föräldrar och professionella som arbetar med dessa frågor att bedöma och hantera risker för säkerhet och välmående hos familjemedlemmar efter en separation (McIntosh & Ralfs 2012). Det finns också screeninginstrument som ger rekommendationer för den fortsatta medlingsprocessen som Mediator's Assessment of Safety Issues and Concerns, MASIC (Holtzworth-Munroe et. al. 2010). Det är viktigt att tänka på att riskbedömningar inte endast bör ske inledningsvis, utan screeningen ska göras löpande under hela medlingsprocessen.

## 2.6 Barns deltagande i samarbetsamtal

Barns deltagande i medling diskuteras i flera studier, men forskningsunderlaget är bristfälligt. Stiftelsen Allmänna barnhuset (2015) lyfter fram att det finns ett fortsatt utvecklingsbehov i frågor som gäller barns delaktighet. Oavsett det bristande vetenskapliga underlag som finns för effekten av barns involvering i samarbetsamtal så ingår det i barnkonventionen och annan lagstiftning att inkludera barn i frågor som rör dem. MFoF (2022) framhäver behovet av utvärderingar i Sverige om exempelvis skilda medlingsmetoder som inkluderar barn har olika effekt på barns delaktighet, välmående eller grad av överenskommelser mellan föräldrar. Exempel på en studie som tittat på barns delaktighet är Ballard et.al (2013) som gjorde en randomiserad kontrollerad studie som jämförde medlingsmodeller som inkluderade barn med ”vanlig medling”. I den ena gruppen, ”barnfokuserad medling”, fick föräldrar allmän information om barn och skilsmässa. I den andra gruppen, ”barninkluderande medling”, intervjuades barnet/barnen och föräldrarna fick feedback om sitt specifika fall. Dessa två grupper visade positiv effekt på medlingsresultaten jämfört med de familjer som fick vanlig medling.

MFoF (2022) beskriver att inom ramen för samarbetsamtal kan barnsamtal vara *informerande* eller *stödjande*. Det finns inte en enskild modell eller metod som kan användas i alla sammanhang och med alla barn. Myndigheten ger exempel på alternativ till fysiska möten för samtal med barn, så som samtal via telefon, e-post, chatt eller sms.

För vissa barn kan det upplevas som en lättnad att få skydda sig bakom en telefon eller en skärm, vilket kan göra det lättare att berätta. En del barn kan ha lättare att formulera sig skriftligen än muntligen. Det är naturligtvis individuellt hur barn vill ha det, men det behöver finnas alternativ till de fysiska mötena och samtalsledaren bör försöka att anpassa dessa så gott det går till barnets behov och önskemål. (MFoF 2022).

## 2.7 Digitalisering av socialt arbete

Digitaliseringen av samtal med barn och vuxna inom socialtjänsten kan ses i kontexten av den rådande samhällsutvecklingen, där innovationer och ny teknik framkommer som viktiga för att exempelvis uppnå de globala hållbarhetsmålen i Agenda 2030 (UNDP 2022). Det pågår en omfattande digitalisering av samhället som det sociala arbetet har att hantera både på organisations-, handläggare- och brukarnivå. Digitaliseringen har i grunden förändrat förutsättningarna för organisationers kommunikation och innebär såväl möjligheter som utmaningar. Balansen mellan stabilitet och förändring utmanas ständigt. Gemensamt för organisationer som implementerar digitala kommunikationskanaler, som inte tidigare använts, är att organisationerna ofta gör det utan att ta hänsyn till exempelvis syftet med den nya kommunikationstekniken och den rådande kommunikationskulturen (Hedman Monstad 2018 s. 66-68).

De första diskussionerna om att använda informationsteknologi i socialt arbete ägde rum på 1990-talet (Mishna et.al. 2012). Socialt arbete har dock legat stora steg efter andra verksamhetsområden när det gäller effektivt nyttjande av digitaliserade verktyg (Svensson & Larsson 2017 s. 7). Socialarbetare måste liksom alla andra våga pröva nya arbetsformer, som möter nya generationers behov, och i snabbare takt ta sig an ny teknik och nya lösningar. Behovet av forskning och ny kunskap på området är fortsatt stort (Svensson & Larsson 2018 s. 19). Många hinder för digitalisering av det sociala arbetet finns beskrivna i forskningen. Hinder kan definieras som "allt som gör det svårt att göra framsteg eller att uppnå ett mål" (Diaconu et.al. 2020 s. 787). Digitalisering, eller digital omvandling, hänvisar till "förändringarna i samband med tillämpningen av digital teknik i alla aspekter av det mänskliga samhället." Digitalisering är inte en förändring som görs en gång i livet, utan innebär att systematiskt ta små steg istället för ett enda stort steg (Kääriäinen et.al. 2020 s. 25, 29). Digitalisering är heller inte ett mål i sig, utan ett medel som möjliggör förnyelse (Socialdepartementet & SKR 2016). Reformen i styrningen av socialtjänsten och samhällsutmaningar som till exempel den demografiska utvecklingen, en ökande ojämlikhet, segregation och urbanisering skapar ett utvecklingstryck på verksamheterna inom socialtjänsten. Det finns förhoppningar om att digitalisering ska bidra till ökad effektivitet, kvalitet och tillgänglighet i socialtjänsten. Även om det är viktigt att våga göra snabba förändringar måste vi samtidigt problematisera, reflektera och utvärdera

digitaliseringen. Användningen av nya digitala verktyg kan skapa oavsiktliga konsekvenser (Scaramuzzino & Hjärpe 2021 s. 3, 55).

Konsekvenser av användningen av digitala verktyg finns beskrivna i exempelvis forskning om digital familjeterapi.<sup>1</sup> Studier har gjorts kring övergången från traditionell terapi till onlineterapi i och med pandemin, bland annat av Aafjes-van Doorn et al. (2020), där 141 terapeuter delgav sina upplevelser av övergången mellan mötesformerna. Författarna konstaterar att de terapeuter som sedan tidigare hade viss vana vid digitala möten är positiva och menar att den terapeutiska alliansen är likvärdig jämfört med traditionella möten. De terapeuter som saknade erfarenhet är oftare skeptiska och verkar lägga fokus på problem kring förutsättningarna för mötet, som uppkoppling och de tekniska lösningarna som ljud, belysning och bakgrund. Terapeuternas självkänsla inför mötesformen och deras upplevda terapeutiska allians innan övergången till digital terapi spelade en avgörande roll huruvida terapin sedan kunde anses vara lyckad eller inte. Författarna menar att utbildning behövs, särskilt för terapeuter med mindre erfarenhet av onlineterapi, för att främja en bättre upplevelse och effektivt stödja användning av onlineterapi i framtiden.

I en annan studie framkom att en grupp terapeuter, som blev glatt överraskade av teknikens möjligheter vid övergången till onlineterapi, lade för mycket fokus på mötesformens möjligheter att skapa grupprum, skriva på en virtuell whiteboard samt dela dokument i realtid, något som resulterade i sämre fokus på själva terapin och därigenom lägre effekt. Samtidigt kunde också de tekniska verktygen fungera i positiv mening när whiteboard, chattfunktioner och grupprum användes för att kommunicera mer privat, vilket bedömdes ha effekt i terapier med högkonfliktfamiljer. Författarna beskriver att familjemedlemmar kan uppmanas att "gå till" ett grupprum, precis som man kan be en klient att ta en paus i väntrummet, för att minska spänningar och förbättra kommunikationen (Burgoyne & Cohn 2020).

---

<sup>1</sup> Samarbetssamtal och medling kan ha en terapeutisk funktion, men är inte terapi. Kopplingen mellan medling och vissa former av terapi behöver inte alltid ses som problematisk (MFoF 2022).



## 2.8 Teoretisk referensram

Det finns en stor variation i valet av teoretiska perspektiv och begrepp i studier om e-socialt arbete. De teoretiska perspektiv som förekommer i den tidigare forskningen syftar bland annat på olika sätt att förstå socialt arbete i förändring. Andra exempel är systemteori, maktperspektiv, socialkonstruktivistiska och kunskaps sociologiska perspektiv (Scaramuzzino & Hjärpe 2021 s.43f). De teoretiska begrepp som jag har valt att koppla till denna studie är *digital kommunikation* samt *brukarinflytande och delaktighet*. De teoretiska utgångspunkterna kan hjälpa till att förstå, förklara och värdera det som kommit fram i undersökningen och lyfta det till en mer generell nivå. Teorier om digital kommunikation utgår från ett socialkonstruktivistiskt perspektiv och har bedömts vara relevanta, eftersom digitala samarbetsamtal sker i en digital miljö i vilken interaktionen mellan människor är central. Teorier om brukarinflytande och delaktighet har valts för att belysa hur socialarbetarna reflekterat kring klienternas önskemål och möjligheter att vara med och fatta beslut kring den service som ges. Modeller för delaktighet har använts som analysverktyg vid tolkning av resultatet. Med flera teoretiska perspektiv möjliggörs att teorierna kompletterar varandra och en högre förståelsenivå kan nås (Jacobsen 2002 s. 462).

### 2.8.1 Digital kommunikation och interaktion

Kommunikation som begrepp används som beteckning på en rad företeelser. Här menas med kommunikation överföring av mellanmänskliga budskap, vilket är centralt inom processinriktad kommunikationsteori. Faktorer som stör kommunikationen kallas ofta brus. Ett exempel på fysiskt brus kan vara en dålig telefonlinje (Nilsson & Waldemarsson 2021 s.25, 28).

Kommunikation med digitala verktyg sker idag bland individer i alla åldrar. Den digitala kommunikationen är kanske inte alltid en planerad del av det sociala arbetet och själva interventionen, men det blir en del av utbytet mellan klient och socialarbetare, därför behövs en förståelse för dess användning och konsekvenser. Digital kommunikation har dramatiskt förändrat karaktären på de professionella relationerna (Mishna et.al. 2012). Forskning visar att digitala verktyg kan underlätta kommunikationen, interaktionen och relationen, men de kan också ha motsatt effekt (Scaramuzzino & Hjärpe 2021 s. 31). När det gäller det sociala arbetet och digitalisering kan man i litteraturen finna stöd för att det

finns en uppenbar potential med att genom digital kommunikation kunna sänka trösklar och därmed nå fler behövande. Svensson & Larsson (2017 s. 41) resonerar kring hur en sänkt tröskel för kommunikation kan vara värdefullt för de brukare som inte annars kan fångas upp i det sociala arbetet, som exempelvis inte vågar, kan eller mäktar med fysiska möten på en socialförvaltning. Att normalisera välfungerande distanskommunikation kan verka inkluderande för de som inte enkelt har möjlighet att fysiskt närvara, som när en av föräldrarna bor utom kommunen. Främst är det faktorer kring tid och avstånd som gör att fler familjemedlemmar kan delta digitalt, men det finns också fördelar med digitala möten som när någon är sjuk eller när familjemedlemmar är i konflikt (Burgoyne & Cohn 2020).

Att använda sig av digitala kommunikationsplattformar tycks utmana centrala delar av det sociala arbetets professionskultur. Det väcker samtidigt en rad frågor i förhållande till etiska, normativa och juridiska frågor kring gränsdragningar i relationen professionell/brukare; speciellt gällande konfidentialitet, integritet och tillit, men också i relation till myndigheters offentlighet gällande handlingar och sekretess (Svensson & Larsson 2017 s. 45). Det finns å ena sidan diskussioner om att informationsteknik skapar ojämlikhet och leder till en digital klyfta. Å andra sidan diskuteras att den skadliga disjunktionen mellan yrkesverksamma inom socialt arbete och den accelererande kulturella utvecklingen om informations- och kommunikationsteknik inte införlivas i socialt arbete (Fiorentino et.al. 2022).

När det kommer till service, stöd och behandling har relationen mellan socialarbetare och brukare lyfts fram som avgörande för huruvida behandlingen ska nå avsedda effekter eller inte (Scaramuzzino & Hjärpe 2021 s.31). För att åstadkomma en god och ömsesidig relation mellan klient och socialarbetare finns det flera faktorer som är viktiga, som exempelvis omtänksamhet, medmänsklighet, tillit och förtroende. Att känna sig trygg är nyckeln till att klienterna vågar öppna sig och berätta om svåra händelser (Sinai-Glazer 2020). Även digitala möten kan skapa förtroende. Pink et al. (2022) menar att digital intimitet kan skapas genom "nya sätt att känna närhet" och att digitala möten ger klienterna mer kontroll av att skapa relationer med socialarbetaren. Dessa möten kan dessutom lättare bokas om eller "vägras" och att det sker digitalt kan göra det möjligt att organisera möten med klienter på den tid och plats som passar klientens behov bäst. Forskning visar att det är vanligt att kombinera både digitala och fysiska möten. När det gäller digital

kommunikation via text, till exempel chatt, har den digitala strukturen beskrivits som både styrande och reducerande och att den påverkar arbetsalliansen mellan socialarbetare och brukare på olika sätt (Scaramuzzino & Hjärpe 2021 s. 31).

Icke-verbal kommunikation, som innefattar till exempel kroppsspråk, tystnad och andra uttryck, är också en del av kommunikationen mellan människor. Rummet har betydelse för hur en situation definieras. Olika miljöer och artefakter (symboler och accessoarer) väcker olika associationer. Icke verbal-kommunikation kan ersätta och stödja det verbala, uttrycka känslor och attityder och påverka relationer mellan människor (Nilsson & Waldemarsson 2021 s. 60f). I ett fysiskt möte kan flera sinnen användas, men det går inte att på samma sätt avläsa deltagarnas kroppsspråk i digitala möten som i fysiska möten, något som kan påverka både meningen och kvaliteten i kommunikationen och innebära utmaningar. Däremot finns det fördelar med digital kommunikation som beskrivs i forskning om digital familjeterapi för föräldrar i hög konflikt. Den digitala mötesformen verkar hjälpa föräldrarna att reducera intensiteten dem emellan och därigenom öka dialogen. Burgoyne & Cohn (2020) beskriver att den digitala mötesformen tillför en användbar ram för mötet. Föräldrarna ser i regel sig själva på skärmen, vilket tycks bidra till effektivare affektreglering. Behovet att tala en i taget för att bli hörd förstärks av teknologin och dess förutsättningar/begränsningar och regleras inte som traditionellt via terapeuten.

### **2.8.2 Brukarmedverkan och delaktighet**

Brukarperspektivet<sup>2</sup> är en viktig del i en evidensbaserad praktik (EBP), där tre kunskapskällor vägs samman – den bästa vetenskapliga kunskapen om insatsers effekter, den professionelles expertis samt brukarens erfarenheter och förväntningar (Socialstyrelsen 2013 s. 7). Brukarmedverkan kan ske på individ-, verksamhets- eller på systemnivå (SKR 2020). Det finns behov av mer kunskap om hur brukarinflytande kan utvecklas inom socialtjänstens verksamhetsområden (FORTE 2022). De skäl som talar för brukarinflytande är alltifrån demokratiperspektivet till individens möjlighet till ökat självförtroende och en förändrad självbild. Vanliga argument för brukarmedverkan inom socialt arbete är maktutjämning, serviceanpassning, effektivitet, legitimitet, egenmakt och återhämtning (Socialstyrelsen 2013 s. 16f).

---

<sup>2</sup> Med brukare menas här en person som brukar välfärdstjänster.

Delaktighet för brukare kan realiseras på olika nivåer och till olika grader. En av de mest kända modellerna för delaktighet är Arnsteins (1969) modell *A Ladder of Citizen Participation*. Den är ett kritiskt verktyg som kan åskådliggöra om dialog används för att det ska se ut som att brukare blir involverade, men utan att det faktiskt finns chans att påverka några beslut. Steg ett (manipulation) och två (terapi) beskriver olika former av icke-deltagande där dialogen används till att påverka deltagarnas uppfattningar snarare än tvärt om, eller för att flytta fokus från de verkligt brännande frågorna. Steg tre till fem (information, konsultation, pacifiering) betecknar olika former av vad Arnstein kallar symboliskt deltagande. Här bjuds brukare in att få information och att göra sina röster hörda, men de saknar möjligheter att kontrollera att deras synpunkter blir beaktade. Beslutsfattarna behåller makten över besluten. Steg sex till åtta beskriver olika former av medborgarmakt (partnerskap, delegerad makt och medborgarkontroll).

Shiers (2001) modell över delaktighet *Pathways to Participation*, är en vidareutveckling av andra delaktighetsmodeller. Den används i huvudsak för barns delaktighet och belyser olika steg som är nödvändiga för att en person eller grupp ska kunna bli delaktiga i beslut. Delaktighetsstegens fem steg beskriver vägen nerifrån och upp till att vara fullt delaktig i beslutsfattandet. Varje steg beskrivs med ett påstående som beskriver en punkt i processen.

Tabell 1. Shiers (2001) modell över delaktighet

<b>Steg 5.</b> Delar makt och ansvar över beslutsfattandet.
<b>Steg 4.</b> Medverkar i beslutsfattandet.
<b>Steg 3.</b> Åsikter och synpunkter beaktas och tas till vara.
<b>Steg 2.</b> Får stöd att uttrycka sina åsikter och synpunkter.
<b>Steg 1.</b> Blir lyssnad på.

På varje delaktighetsnivå kan individer och organisationer vara olika mycket engagerade. Vart och ett av de fem stegen belyses av tre förutsättningar som måste finnas i omgivningen för att underlätta personens delaktighet. Dessa är: *Öppningar* - är omgivningen villig att lyssna och stödja? *Möjligheter* - finns det i omgivningen metoder och arbetssätt

för att lyssna och stödja? *Skyldigheter* - finns det handlingsprogram och riktlinjer i verksamheten om att öka delaktighet? (Shier 2001).

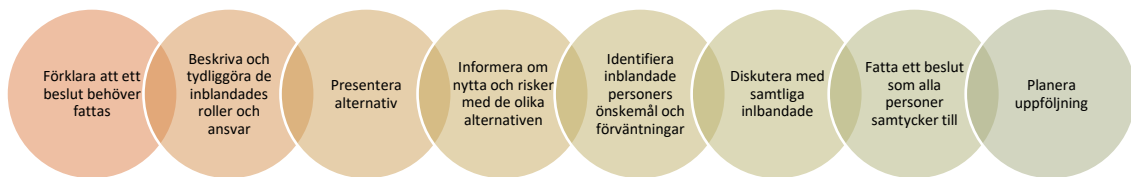
För att nå högre nivåer av delaktighet behöver det finnas möjligheter att kunna arbeta personcentrerat. I svensk forskning framkommer att brukarmedverkan inte kan läggas enbart på enskilda socialarbetare eller chefer, utan vad som också behövs är en tydlig struktur med resurser, lagar, regler, ledning och stöd i organisationerna. Tillika betonas vikten av autonomi för enskilda socialarbetare som i vardagen möter brukarna (Bromark et.al. 2022). I Vision för E-hälsa (Socialdepartementet & SKR 2016) beskrivs en förutsättning för personcentrerade verksamheter vara att utgå ifrån brukares behov och förutsättningar och möjliggöra för alla att vara aktiva medskapare. Brukarna behöver ha förutsättningar att vara välinformerade, ges insyn i och överblick över processer och kontakter med socialtjänsten, samt kunna vara delaktiga på nya sätt. Socialtjänst behöver erbjudas på flera olika sätt, för att därigenom möjliggöra för människor att kunna välja det sätt som bäst överensstämmer med de egna behoven, förutsättningarna och önskemålen. Med olika former av digitala stöd betonas att individers resurser tillvaratas på nya sätt. Det handlar även om att kunna erbjuda en socialtjänst som är nära och som i större utsträckning än idag är platsoberoende – ”en socialtjänst som erbjuds där invånare befinner sig, när invånare har behov av det och på det sätt invånare önskar.” Teknikutvecklingen konstateras göra att människor såväl ändrar beteende som får nya förväntningar på till exempel olika välfärdstjänster.

Med den nya tekniken följer också utmaningar i frågor om brukarmedverkan och delaktighet. Flera forskningsartiklar lyfter fram hur ökad användning av digitala verktyg skapar digitala klyftor och att det är angeläget att hitta vägar för att motverka denna utveckling. Brukare beskrivs i litteraturen uppleva både tekniska, sociala och ekonomiska hinder. Dessutom förändras socialarbetarens och brukarens roller och relationer vid användning av digitala verktyg. Det finns tvetydiga resultat kring huruvida digitalt stöd, behandling och service bidrar till ökad individanpassning, eller om det blir tvärtom, det vill säga ökad standardisering (Scaramuzzino & Hjärpe 2021 s. 9, 25, 48).

Ett sätt som framkommer i litteraturen som handlar om att möjliggöra för brukare att delta i beslut om sociala tjänster är *delat beslutsfattande* (Shared Decision Making, SDM).

SDM är en central del av ett personcentrerat arbets- och förhållningssätt. Nykänen (2020) lyfter fram att SDM, till skillnad från andra metoder för brukarmedverkan, har utvärderats genom RCT-studier och således har forskningsstöd. SDM-komponenterna anses dessutom harmonisera med relevant lagstiftning, varför argumenten för SDM inom socialt arbete kan anses vara starkare än för andra metoder.

Ett delat beslutsfattande sker i samarbete mellan socialarbetare och brukare och görs i flera steg. SDM beskrivs som en interaktiv process som syftar till att öka klientens deltagande. Hittills har SDM fått relativt lite uppmärksamhet inom socialtjänsten, även om studier visar att brukare gärna vill vara med i planering och beslutsfattande (Knutsson & Schön 2020). SDM beskrivs i litteraturen även ha potential att kunna leda till bättre resursutnyttjande och bättre hållbarhet.



Figur 2. Processbeskrivning över ett delat beslutsfattande - egen anpassning med utgångspunkt från SDM Q9 och hemsidor om delat beslutsfattande (Nationella vård- och insatsprogram 2022).

## 2.9 Studiens syfte, frågeställningar och arbetslivsrelevans

Syftet med denna studie är att beskriva socialarbetares syn på digitala samarbetsamtal med separerade föräldrar. Utgångspunkten är att brett utforska socialarbetarnas perspektiv, erfarenheter och tankar om de digitala samarbetsamtalen. Eftersom det finns en begränsad kunskap om ämnet har studien en explorativ ansats. Målet med studien är att utveckla ny kunskap och en djupare förståelse för socialarbetares erfarenheter av digitala samarbetsamtal. Målgruppen för studien är socialarbetare som är yrkesverksamma i Sverige, eller svensktalande delar av Finland, inom familjerättsområdet och i sin yrkesroll har erfarenheter av digitala samarbetsamtal för separerade föräldrar. Den övergripande problemställningen lyder: *Hur ser socialarbetare på digitala samarbetsamtal med separerade föräldrar?*

Studiens frågeställningar är:

1. *Hur beskriver ett urval av socialarbetare digitala samarbetsamtal?*
2. *Vilka konsekvenser har användningen av digitala verktyg för samarbetsamtal?*

Studien bedöms ha arbetslivsrelevans eftersom Myndigheten för familjerätt och föräldraskapsstöd (MFoF 2022) anser att olika former av medlingsmetoder behöver utvärderas. Behovet av kunskap om medlingsmetoder för separerade föräldrar delas även av andra yrkesverksamma inom familjerättsområdet. Uppdragsgivare för examensarbetet är Familjerättsassocionomernas riksförening, FSR, i Sverige. Föreningen är till för socionomer som arbetar med familjerättsliga frågor inom offentlig förvaltning och har till uppgift att utgöra forum för dialog och utbyte av erfarenheter och kunskaper mellan medlemmarna samt att verka för utveckling av arbetsmetoder inom det familjerättsliga området (Familjerättsassocionomernas riksförening 2022). Som tidigare styrelsemedlem i FSR har jag god kännedom om föreningens verksamhet och många av de kunskaper jag erhållit inom familjerättsområdet har jag fått tack vare föreningen. Min förhoppning är att denna studie kan bidra med ny kunskap till FSR:s medlemmar såväl som till andra yrkesverksamma inom familjerättsområdet. Forskning om digitala samarbetsamtal är angelägen med tanke på att det sker en pågående digitalisering av det sociala arbetet. Forskningskravet, det vill säga att forskningen sker så att tillgängliga kunskaper utvecklas och fördjupas och metoder förbättras, kan således anses vara uppfyllt med studien.

### 3 Metod

I metodkapitlet presenteras studiens design och vetenskapsteoretiska ansats. Min egen förståelse och urvalet av intervjupersoner beskrivs, likaså hur insamlandet av data, analysen och tolkningen av materialet har gått till.

#### 3.1 Vetenskapsteoretisk ansats och val av metod

Alla slags teoretiska ramverk bygger på särskilda ontologiska och epistemologiska antaganden, det vill säga antaganden om hur verkligheten är beskaffad och hur vi kan nå kunskap om den. Dessa vetenskapsteoretiska antaganden har betydelse för vilken typ av kunskap vi kan få om föremålet för vår forskning. Mina ontologiska och epistemologiska utgångspunkter följer pragmatismens idéer. Pragmatismen kan ses som en framtids- och utvecklingsinriktad epistemologi, som inte bara intresserar sig för det som är just nu, utan också för det som håller på och blir till. Detta är en lämplig utgångspunkt med tanke på situationen för nutida socialt arbete där omständigheterna ständigt förändras och de tidigare kunskaperna och erfarenheterna som bildat bästa praxis kanske inte längre är tillämpliga (Granholt 2016 s. 22). Pragmatism som forskningsparadigm vägrar att blanda sig i omtvistade metafysiska begrepp som sanning och verklighet, utan istället accepterar man att det kan finnas enstaka eller flera verkligheter som är öppna för empirisk undersökning. Det primära målet med pragmatism är att skapa praktisk kunskap som kan göra skillnad i praktiken (Kaushik et.al. 2019). Människor kan sägas äga kunskap när de kan handla på ett visst sätt (Kvale & Brinkmann 2014 s. 325). Enligt den pragmatiska teorin är något sant om det är ändamålsenligt eller fruktbart. Problemet med pragmatismen kan vara att det som på kort sikt kan förefalla ändamålsenligt, och därmed sant, kan visa sig falskt på längre sikt (Birkler 2008 s. 38).

Problemställningen bör styra valet av metod. Eftersom utgångspunkten för undersökningen är att få fram beskrivningar och en djupare förståelse för ämnet, valdes en kvalitativ undersökningsdesign med individuella intervjuer. Den kvalitativa metoden används när undersökaren är intresserad av vad människor säger och hur de tolkar och förstår ett visst fenomen. Utforskande problemställningar kräver normalt att man väjer en öppen och flexibel metod för undersökningen och gärna arbetar intensivt (Jacobsen 2012 s. 25, 48, 97f). Intervju som datainsamlingsmetod är lämplig när man vill ha beskrivningar i



syfte att förstå fenomen eller situationer (Danielson 2012a s. 163). Designen lämpar sig dessutom väl för studier som koncentrerar sig på några få undersökningsobjekt. Nackdelar med valet av design är till exempel att den är resurskrävande och har generaliseringsproblem, samt att man blir tvungen att prioritera många nyanser framför många enheter (Jacobsen 2012 s. 100).

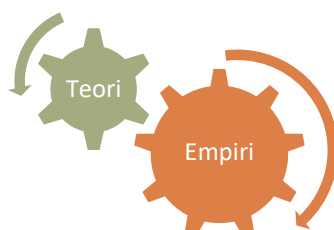
Att utgångspunkten i studien är socialarbetarnas egna perspektiv medför ett aktörsperspektiv i datainsamlingen. Socialarbetarna är emellertid inte med och utformar studien varför den inte kan anses vara brukarledd på så vis att brukarna har kontroll över alla faser i forskningsprocessen. I och med att arbetet görs som ett samarbete med Familjerätts-sociomerns riksförening och styrelsen för föreningen har konsulterats vid utarbetandet av intervjuguiden samt fått möjlighet att ge kommentarer på studien innan den färdigställs, kan studien anses vara av typen ”collaborative research” (se Sweeney et al. i Blomberg-Kroll 2021).

En avgränsning som gjorts med studien är att den inte undersöker föräldrars eller barns perspektiv på de digitala samarbetssamtalen, utan enbart socialarbetarnas erfarenheter. En annan avgränsning är att hänvisningar till lagtexter, rättsfall och juridisk litteratur har valts bort, då studien vänder sig till läsare i flera länder och lagstiftningen skiljer sig åt mellan länderna.

### **3.2 Insamling av data**

Genom studien samlades primärdata in under intervjuerna. För att få svar på problemställningen och forskningsfrågorna genomfördes enskilda intervjuer som videosamtal med nio yrkesverksamma socialarbetare från Sverige och svensktalande Finland. Intervjuerna gjordes med hjälp av en semistrukturerad intervjuguide (se bilaga 1) vilken testades genom en inledande provintervju. Genom att undersöka individuella erfarenheter ville jag lyfta fram socialarbetarnas egna röster och belysa de nyanser och den komplexitet som ryms i deras berättelser om digitala samarbetssamtal. Under individuella intervjuer behöver de intervjuade inte ta hänsyn till andra och kan därmed lägga fram sina uppfattningar och åsikter relativt fritt. Individuella erfarenheter kan då komma fram på ett tydligt sätt. Dessutom är den enskilda relation som en sådan intervju innebär en bra

utgångspunkt för att skapa tillit, något som kan leda till öppenhet (Jacobsen 2012 s. 99). Då jag på förhand definierat vissa frågeområden och kategorier, utifrån tidigare forskning och min egen förförståelse, har studien en abduktiv ansats. Som forskare har jag rört mig mellan teori och empiri. Nackdelen med att teman definieras på förhand är att det minskar öppenheten under datainsamlingen, men utan någon form av strukturering riskerar data bli så komplexa att det blir omöjligt att analysera dem (Jacobsen 2012 s. 101).



*Figur 3. Den abduktiva ansatsen i forskningen*

För att hitta intervjupersoner, lämpliga för studien, ställdes frågan om deltagande genom ett e-postutskick från Familjerättssociomerns riksförening. Fördelen med att hitta intervjupersoner online är att de som använder sig av e-post för att hålla kontakten med andra yrkesverksamma kan antas ha digitala erfarenheter också från klientsamtal. Jag nådde ut till många samtidigt med min fråga, men nådde kanske inte de personer som är ”minst digitala” vilket kan bedömas som en brist i studien då deras perspektiv inte kommer fram. Variationer i urvalet kan öka både överförbarheten av studien och trovärdigheten i analysen. Det finns dock inget som säger personerna som nåddes av min förfrågan om deltagande i studien har likadana erfarenheter av digitala samarbetsamtal, varför jag förväntade mig en bredd av erfarenheter trots denna urvals metod. Deltagarna valdes inte slumpmässigt, eftersom jag behövde personer som jag vet att kan svara på mina frågor. Denna urvals metod kallas ändamålsenligt eller strategiskt urval (Henricson & Billhult 2012 s. 134). Inklusionskriterierna för vilka som intervjuades i studien (socialarbetare med erfarenhet av digitala samarbetsamtal) framgick av förfrågan om deltagande där också studiens syfte beskrevs. Jag fick inom en vecka svar från 22 personer som önskade ställa upp på en intervju. På grund av studiens design och begränsade tidsperiod skulle det bli för omfattande att intervju alla, varför jag valde ut de nio första som hört av sig och meddelade de övriga att de stod på reservlistan ifall jag skulle få återbud.

Intervjuerna genomfördes som videosamtal, vilka spelades in genom Microsoft Teams med deltagarnas samtycke. Genom videosamtalen kunde de intervjuades kroppsspråk och ansiktsuttryck observeras, vilket inte skulle ha varit möjligt om intervjuerna skett genom telefonsamtal. Samtidigt fanns fördelar som till exempel ekonomiska och tidsmässiga att inte behöva resa dyrt och långt för en fysisk intervju. Inga tekniska problem noterades under intervjuerna. Intervjuerna varade mellan 28 och 47 minuter. Genomsnittstiden för samtliga intervjuer blev lika lång som den hade uppskattats till innan, nämligen 40 minuter. Varje transkriberad intervju resulterade i mellan 27 och 49 sidor text, inklusive mina frågor.

### **3.3 Bakgrundsfakta om intervjupersonerna**

Samtliga nio deltagare i studien arbetar med samarbetsamtal för separerade föräldrar i både fysiska möten ("på plats") och digitala möten. De har också andra arbetsuppgifter inom familjerättslig service eller familjebehandling. Deras yrkesmässiga bakgrund varierar. Majoriteten har en svensk socionomutbildning. Vissa har vidareutbildningar inom samarbetsamtal eller familjeterapi. Deltagarna, åtta kvinnor och en man, är mellan cirka 35 och 65 år. Intervjupersonernas erfarenheter av att ha arbetat med samarbetsamtal sträcker sig från drygt ett år till över tjugo år. De som är nyare i arbetet och har haft samarbetsamtal kortare tid än tre år beskrivs ha *kort erfarenhet*. De övriga, med längre än tre års erfarenhet beskrivs ha *lång erfarenhet*. Sveriges kommuners och regioners kommungruppsinledning från 2015 (SKR 2022) har använts för att kategorisera i vilken typ av ort intervjupersonerna arbetar. Fyra jobbar i pendlingskommuner nära storstäder, två jobbar i storstäder, en i vad som räknas som en större stad (kommun med minst 50 000 invånare) och två personer arbetar i landsbygdskommuner. Två av intervjupersonerna har jag haft tidigare kontakt med i mitt yrkesliv, övriga var obekanta för mig.

Tabell 2. Bakgrundsinformation om studiens deltagare

Intervjuperson	A	B	C	D	E	F	G	H	I
	”Annika”	”Beatrice”	”Cissi”	”Diana”	”Eva”	”Fia”	”Guy”	”Heidi”	”Ingela”
Ålder	Ca 60 år	Ca 60 år	Ca 35 år	Ca 35 år	Ca 65 år	Ca 45 år	Ca 65 år	Ca 50 år	Ca 60 år
Arbetsort	Större stad	Pendling-skommun nära storstad	Landsbygskommun med besöksnäring	Pendling-skommun nära storstad	Pendlingskommun nära storstad	Storstad	Pendlingskommun nära storstad	Storstad	Landsbygskommun med besöksnäring
Erfarenhet av samarbetsamtal	Lång	Lång	Kort	Kort	Lång	Kort	Lång	Lång	Lång

### 3.4 Resultatredovisning, analys och tolkning

Materialet från intervjuerna bearbetades och analyserades genom kvalitativ innehållsanalys. Innehållsanalys, som syftar till att både förenkla och berika data, är en teknik där data delas in i kategorier som man sedan försöker hitta samband mellan (Jacobsen 2012 s. 142, 146). Forskningsfrågan anger vad som ska analyseras och vad som ska skapas. Innehållsanalysen gör det möjligt för forskaren att testa teoretiska frågor för att öka förståelsen av data. En induktiv innehållsanalys, som användes i denna studie, är lämplig i de fall där det inte finns några tidigare studier som handlar om fenomenet (Elo et.al. 2008).

Intervjuerna resulterade i 323 sidor automattranskriberad text, vilka lästes igenom för att rätta felskrivningar i ett första skede. Citaten bearbetades genom att upprepningar och mellanljud, exempelvis ”men...men...” och ”mmm” ströks. Vid borttagning av flera ord inom ett citat användes (...). I ett andra skede lästes texterna igenom flera gånger för att få en helhetsbild av materialet. Genom intervjusvaren och tolkningen av dessa identifierades domäner, det vill säga områden i analysen. Textmassan reducerades (kondenserades) till meningenheter för att utgöra underlag för kodning. De meningar som var mest relevanta för studien färgmarkerades och lyftes ut till ett analyschema, där de förkortades och resulterade i sammanlagt 17 sidor av sammanfattande meningskoncentrering. Varje mening kodades i sin tur. Kod är samlingsnamnet för den kondenserade meningsheten och kan beskrivas med en eller ett par ord. Liknande koder kategoriserades och bildade

underlag till teman. (Danielson 2012b s. 332f). Koderna var uteslutande mot varandra, men vissa likheter mellan koderna kan urskiljas.

Tabell 3. Exempel på analysprocess i den kvalitativa innehållsanalysen

Mening	Kondenserad meningsenighet	Kod	Kategori	Tema
<i>"...det är väldigt långt geografiskt avstånd eller att det är svårt att få till tider om man har en bit att åka som förälder, så kan det ju ställa lite större krav i tid än om man liksom kan gå undan på arbetstid och sätta sig i något rum då."(Ingela).</i>	Långa geografiska avstånd, svårt få till tider.	Slipper förflyttning	Praktiska fördelar	Ett förändrat arbetssätt

Tolkningar av intervjupersonernas berättelser gjordes via den hermeneutiska spiralen (Olsson & Sörensen 2011 s. 165). En växling skedde således mellan tolkning av enskilda teman och en helhetsanalys av innehållet i alla teman. Syftet är att fånga intervjupersonernas upplevelser för att sedan kunna tolka och förstå sammanhang i berättelserna. Hermeneutisk tolkning innebär att resultatet av tolkningen påverkas av uttolkarens förutsättningar och antaganden om verkligheten. Det är viktigt att vara medveten om hur dessa förutsättningar påverkar resultatet (Kvale & Brinkmann 2014 s. 226). Det pragmatiska perspektivet kom till uttryck genom att forskningsintervjun ses som ett kunskapande samtal. Kunskapen som framkommer är en fråga om diskussion och social praktik snarare än som ett försök att spegla naturen (Rorty i Kvale & Brinkmann 2014 s. 67).

### 3.5 Förförståelse

Genom att klargöra förförståelsen anges utgångspunkten för tolkningen. Redovisning av förförståelsen är ett kvalitetskrav och framförallt viktig inom kvalitativ forskning (Olsson & Sörensen 2011 s. 101). Det är angeläget att känna till vems livserfarenheter som styr forskningen. Forskaren utgår alltid från en viss social och kulturell position och kunskapen är partiell då forskaren inte kan fånga ett studieobjekts fullständiga ontologi (Haraway i Pribe & Landström 2012 s. 46). Förförståelsen ändras vartefter ny kunskap inhämtas och kan således förändras under forskningsprocessen.

Jag har inte tidigare forskat om medlingsmetoder eller digitala samarbetsamtal, men har varit med och diskuterat kunskapsläget på området på tidigare arbetsplatser. Genom de arbeten jag haft inom socialtjänsten i såväl Sverige och Finland har jag dessutom egen erfarenhet av att hålla samarbetsamtal både genom fysiska möten och digitalt. Första gången jag fick frågan om att ha digitala samtal med en separerad förälder var år 2012, med det dröjde till 2018 innan jag hade mitt första digitala samarbetsamtal och till 2020 innan jag började jobba med digitala samarbetsamtal regelbundet. I mina samtal med separerade föräldrar i konflikt har jag upplevt både för- och nackdelar med digitala samarbetsamtal. Antaganden om att digitala samtal kräver nya kompetenser hos både socialarbetare och föräldrar, fanns hos mig innan studien inleddes. Jag hade också en uppfattning om att digitala samarbetsamtal ger nya möjligheter att få till diskussioner för separerade föräldrar som inte vill eller kan träffas av olika anledningar. Under tiden jag genomförde intervjuerna började jag jobba för det danska företaget Samarbejde efter skilsmisse Aps (Samarbete efter skilsmässa, SES), som utarbetats tillsammans med forskare från Köpenhams universitet. I jobbet har jag fått nya kunskaper om hur digitala verktyg kan användas som digital självhjälp och psykoedukation för separerade föräldrar. Min förförståelse och de personliga erfarenheter jag har kan påverka hur studien utformas, vad som fokuseras på samt de tolkningar som görs.

## 4 Etiska överväganden

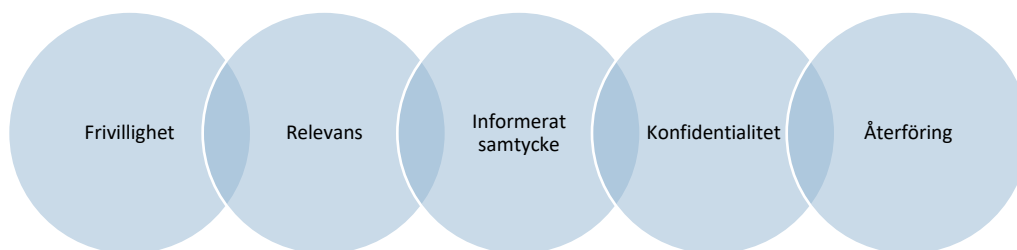
Etiska överväganden har gjorts löpande under hela arbetet. Huruvida forskningen har relevans för arbetslivet är en etisk fråga. Det är viktigt att fråga sig om den forskning som görs kommer att gynna och stärka den praktiska yrkesutövningen och om den kan förankras i vetenskaplig tradition (Birkler 2008 s. 147). Explorerande problemställningar anses ofta vara teori- och hypotesskapande och de leder till att ny och relativt okänd kunskap utvecklas (Jacobsen 2012 s. 48). På senare år har kravet på en kunskapsbaserad socialtjänst blivit allt starkare. Min förhoppning är att den kunskap som kommer fram genom studien, förutom att bidra till en ökad förståelse av ämnet, även kan leda till yrkesutveckling inom familjerättsområdet samt bidra till den fortsatta utvecklingen av digitala tjänster inom socialtjänsten.

De forskningsetiska principerna har beaktats i studien genom att jag följt TENK:s principer för humanforskning samt anvisningar om god vetenskaplig praxis (Forskningsetiska delegationen 2022; Arcada 2022). Deltagarnas lika värde, integritet och självbestämmande har tagits hänsyn till. Studien har planerats för att inte orsaka risker eller olägenheter för intervjupersonerna. Forskningslov ansöktes och beviljades från Familjerätts-sociomomernas riksförening, vars medlemmar i ett e-postutskick från föreningen tillfrågades om deltagande i studien. De som tackade ja till en intervju lämnade ett skriftligt samtycke till deltagande per e-post direkt till mig. Samtycket följdes upp muntligt vid inledningen av varje intervju.

Under studien har de anvisningar som den allmänna dataskyddsförordningen GDPR ger beaktats (Europeiska kommissionen 2022). Deltagarna har fått information om personuppgiftshandlingen och godkänt denna. De som haft frågor inför intervjuerna har fått dem besvarade. Jag har värnat om ett respektfullt bemötande gentemot de som tackat ja till intervju, de som har avstått deltagande och de som har hört av sig, men fått ett nej när tillräckligt många intervjupersoner redan varit inbokade. Om någon som först tackat ja velat avbryta sitt deltagande har det varit möjligt. Intervjupersonerna har fått vara med och bestämma en tid för intervjun. Flera intervjutillfällen har bokats om när deltagare blivit sjuka och önskat flytta fram sin intervju. På så vis har deltagarnas självbestämmande och frihet beaktats under processen.

Forskningen har genomförts utan att undanhålla eller snedvrída några resultat. Jag har meddelat intervjupersonerna om att jag bytt jobb under tiden för studiens genomförande, för att vara transparent med min egen position. Företaget jag arbetar åt har inte varit inblandad i detta arbete, men jag har hänvisat till mina kollegors forskning vid ett par tillfällen i studiens bakgrundskapitel. Under intervjuerna har jag försökt ställa så öppna frågor som möjligt för att undvika ”intervjuareffekt”, det vill säga att de som svarar skulle anpassa svaren efter vad de tror att jag som intervjuare vill höra. Samtliga intervjuer har lästs igenom flera gånger och de automattranskriberade texterna, som avskrivits av Microsoft Teams har endast rättats där fel konstaterats vid genomlysning av videosamtalen. Jag har justerat texterna för att stämma överens med vad de intervjuade sagt. Exempelvis har texten ”*jag har möte i tims*” rättats till ”*jag har möten i Teams*”.

Det har varit mycket viktigt att sekretessen inte på något sätt ska kunna röjas så att de erfarenheter från klientmöten som beskrivs från intervjuerna kan kopplas till enskilda individer. Jag har därför fingerat namnen på de intervjuade. Jag har inte redovisat i vilka kommuner de arbetar samt fingerat också andra detaljer som skulle kunna avslöja vem någon är. Konfidentialiteten har också värnats genom att personuppgifterna inte spridits till utomstående och att intervjumaterialet förvarats så att inte obehöriga kommit åt det. Materialet har enbart hanterats av mig och har sparats lösenordskyddat under tiden för arbetet med studien, därefter har det raderats. Intervjupersonerna har getts möjlighet att få del av resultatet av studien genom att välja om de önskar få det färdiga arbetet skickat per e-post. De har även möjlighet att ta del av studien genom Familjerättsassocionernas riksförening, som kommer att ha arbetet tillgängligt på sin hemsida.



Figur 4. Exempel på etiska överväganden som gjorts under studien.



## 5 Resultat och analys

Genom innehållsanalysen av intervjumaterialet har fyra teman och fjorton kategorier definierats, vilka kan kopplas till studiens problemställning om hur socialarbetare ser på digitala samarbetsamtal. I detta kapitel presenteras empirin, som utgörs av sammanfattande meningskoncentrering och meningskategorisering av intervju svaren samt citat ur de intervjuades berättelser om digitala samarbetsamtal med separerade föräldrar. Varje kategori redovisas som ett eget stycke under respektive tema som huvudrubrik. De teman som identifierats i studien är *ett förändrat arbetssätt*, *att mötas digitalt*, *digital kompetens* samt *bedömningsfrågor vid digitala samarbetsamtal*. Samtliga teman relaterar både till frågeställningen avseende beskrivningar av digitala samarbetsamtal samt frågeställningen avseende de digitala verktygens konsekvenser för samarbetsamtalen.<sup>3</sup>

Tabell 4. Resultatet av socialarbetarnas beskrivningar av digitala samarbetsamtal samt de digitala verktygens konsekvenser för arbetet med samarbetsamtal.

<b>Teman</b>	<b>Kategorier</b>
Ett förändrat arbetssätt	Coronapandemin förändrade arbetssättet En digital framtid Praktiska fördelar med digitala samarbetsamtal Praktiska svårigheter med digitala samarbetsamtal
Att mötas digitalt	Samtalsmodellen vid digitala samarbetsamtal Relationsskapandet vid digitala möten Digitala samarbetsamtal möjliggör kommunikation Digitala samarbetsamtal försvårar kommunikation
Digital kompetens	Tekniken i samtalet Datakunskaper och teknisk support Behovet av teknisk utrustning
Bedömningsfrågor vid digitala samarbetsamtal	Digitala samarbetsamtal vid våldsförekomst Barns delaktighet Etiska frågor vid digitala samarbetsamtal

<sup>3</sup> Frågeställningarna redogörs för separat i studiens diskussionskapitel.

## 5.1 Tema 1 - Ett förändrat arbetssätt

### 5.1.1 Coronapandemin förändrade arbetssättet

Flertalet intervjupersoner beskriver att de hade liten eller ingen erfarenhet av digitala klientsamtal före Coronapandemin. Under pandemin förändrades deras arbetssätt till att bli mer digitalt. Ett par av intervjupersonerna berättar att de använt högtalartelefon tidigare. Fia är den enda som nämner att hon hade digitala samarbetsamtal före år 2020. Det handlade då om föräldrar som bodde långt ifrån varandra och därför erbjöds att delta i videosamtal, men det rörde sig om få fall. När det med anledning av Coronarestriktioner inte gick att träffas fysiskt, började socialarbetarna fundera på alternativ för samarbetsamtalen, som beskrivs som ett av de viktigaste verktygen när det kommer till det förebyggande arbetet. Eva kände att det till en början var förvirrande med pandemirestriktioner som varierade från vecka till vecka.

Och då i början då var vi helt förvirrade. Men sen så tänkte jag så här. Nu får vi ju ha samarbetsamtal. Vi får lösa det via Teams. (Eva).

Pandemin beskrivs som revolutionerande när det kommer till digitaliseringen av samarbetsamtalen. Guy berättar att han och hans kollegor var mycket ovana med digitala möten innan pandemin. Att börja med digitala samarbetsamtal var för honom att ge sig ut på oprövad mark. Heidi hade inte heller erfarenhet av att träffa föräldrar digitalt och säger att det var inget som diskuterades.

Alltså innan pandemin som var ju det inte ens någonting man diskuterade att ha. Det var ju så självklart att man skulle ha föräldrarna på plats. (Heidi).

Heidi tog kontakt med en före detta kollega, som hade goda erfarenheter av digitala samarbetsamtal, och bestämde sig att pröva. För Cissi, som hade haft andra digitala klientkontakter tidigare, innebar pandemin att det digitala arbetssättet blev mer vanligt förekommande än tidigare. Hon säger att hon inte upplevde någon uppförsbacke, utan för henne var det naturligt att träffa klienter både fysiskt och digitalt.

### 5.1.2 En digital framtid

Socialarbetarna anser att de digitala samarbetsamtalen inte bara är en trend eller något som har ägt rum enbart när pandemin omöjliggjort fysiska träffar. Uppfattningen som framkommer i intervjuerna är att digitala samarbetsamtal har kommit för att stanna. Det

beskrivs som ett sätt att bedriva ett socialt arbete som ligger i tiden och som ger fler föräldrar möjlighet till stöd. Många uttrycker att det blivit förvånade över hur bra det har gått att ha samtal digitalt och säger att ”föräldrarna var redan där”. Samtliga intervju personer har tankar om att fortsätta med digitala samarbetsamtal, även om det varierar mellan de intervjuade i vilken omfattning de digitala samtalen sägs vara efterfrågade och erbjudas. Flera anser att det vore positivt om det digitala kunde utvecklas ännu mer framöver.

Diana vill inte att de digitala samarbetsamtalen ska försvinna.

Min förhoppning är ju att man kan fortsätta och ha det blandat, för dom här samarbetsamtalen är ju till för föräldrarna som behöver dom. Eftersom jag fått rätt så mycket feedback att många föräldrar tycker det är så bra att man kan välja just det här alternativet så vore det jättetråkigt om det finns någon högre upp som tänker annat (...) Då skulle det ju vara att gå bakåt i utvecklingen. (Diana).

### **5.1.3 Praktiska fördelar med digitala samarbetsamtal**

Intervju personerna räknar upp flera praktiska fördelar med att ha samarbetsamtal digitalt. Det handlar främst om tidsbesparande faktorer. Föräldrar som kan ha svårt att ta ledigt från jobbet, eller annars har problem att boka in möten, behöver inte avsätta lika mycket tid för ett digitalt möte. Digitala samarbetsamtal anses möjliggöra möten för de som inte har råd att ta ledigt från arbetet och de som är fullt upptagna ”i livspusslet”. Detsamma gäller för föräldrar som bor långt ifrån varandra vilka genom digitala samtal kan hitta överenskommelser om de gemensamma barnen utan att behöva resa till ett möte. Även föräldrar som bor nära varandra kan föredra digitala möten av praktiska skäl. Cissi säger:

Folk vill kunna ha snabb kontakt, snabba svar och smidiga möten. (Cissi).

Socialarbetarna uppfattar att det är lättare att hitta tider för digitala samarbetsamtal som passar alla samtalsdeltagare och tiderna kan erbjudas snabbare. När någon avbokar ett möte med kort varsel upplevs det gå mycket enklare att hitta en alternativ tid för ett digitalt möte än för ett fysiskt. Handläggningen sägs bli smidigare. Eftersom digitala samarbetsamtal kan äga rum även när någon är förkyld bedöms de mer sällan bli avbokade. Att socialarbetarna inte behöver boka samtalsrum och själva kan arbeta hemifrån beskrivs som fördelaktigt. Intervju personerna lyfter därtill fram fördelar med att föräldrarna slipper förflytta sig, leta parkering eller riskera att köra vilse. Föräldrarna kan vara hemma eller på sitt arbete och få service utan att behöva ta sig till ett socialkontor, något som

bedöms öka tillgängligheten. Heidi reflekterar kring fördelen med att kunna ses digitalt och slippa infinna sig på ett socialkontor:

Det kan vara rätt skönt att slippa vara på socialtjänsten - att slippa vara en sådan sorts familj. (Heidi).

Hon bedömer det faktum att föräldern själv kan välja platsen för samtalet minskar makrobalansen mellan socialarbetare och klient.

#### **5.1.4 Praktiska svårigheter med digitala samarbetsamtal**

Flera praktiska problem med digitala samarbetsamtal framkommer också i de intervjuades berättelser. Det handlar om att föräldrar kan befinna sig i en olämplig miljö för samtalet, att tekniken kan krångla och att socialarbetaren saknar möjligheter att jobba med de samtalsverktyg man är van vid. De socialarbetare som jobbar i storstäder eller pendlingskommuner beskriver hur föräldrar, när de kopplar upp sig i det digitala samarbetsamtal, kan befinna sig på en buss, gå promenader, hämta på förskolan, sitta i ett öppet kontorslandskap eller gå runt i ett shoppingcenter. Heidi berättar hur de fysiska ramarna och barriärer som normalt finns där, missas och glöms bort i det digitala:

Sen har vi haft en del problem där folk inte fattar att man inte kan sitta på tunnelbanan eller tanka bilen samtidigt (...) Jag menar om man är här, så du kommer in, du anmäler dig, du sitter i ett rum. Dörren är stängd. Det är så självklart och fyrkantigt, de behöver inte ens tänka. Men dom skulle ju såklart aldrig säga så här: Ja, men vi kan ha samarbetsamtal i receptionen. (Heidi).

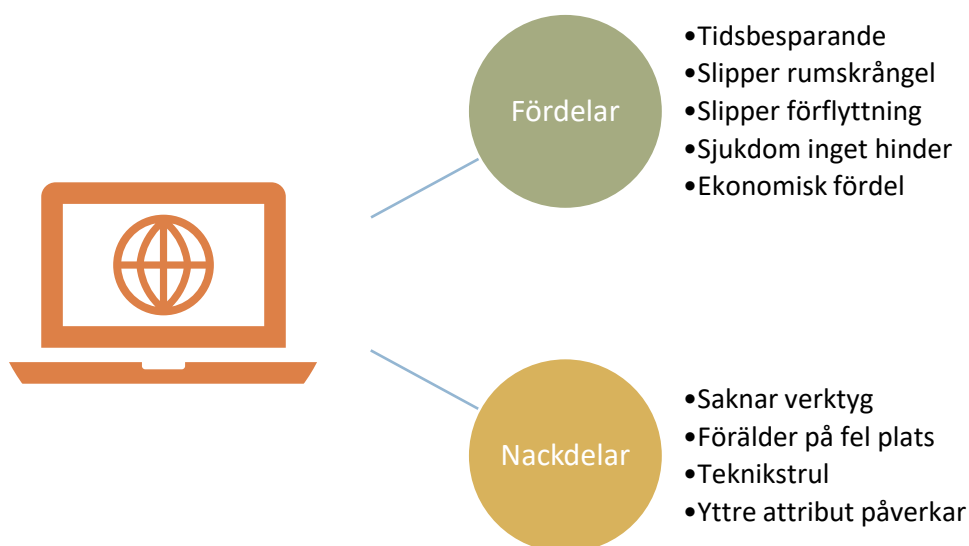
Flera av socialarbetarna säger att de brukar ta reda på var föräldern är och fråga om det finns andra runtomkring. När föräldrarna befinner sig på allmänna platser kan miljön distrahera dem och de kan ha svårt att fokusera på samarbetsamtal. Heidi upplever att hon själv känner sig "ofri" som samtalsledare när föräldrarna inte sitter avskilt. Fia säger att hon har bett en förälder, som satt på tunnelbanan, att gå av. Hon har, liksom flera av intervjupersonerna, också uppmärksammat situationer då barnen har varit hemma och kunnat höra föräldrarnas samtal. När Fia hört ljud som tytt på att barnen har varit hemma har det hänt att hon avslutat samtalet och bokat in en ny tid med föräldrarna. Olämpligheten i att andra kan höra samtalet, framkommer också i andra sammanhang. Guy berättar om en man som satt i sin egen bil och körde och hade en medpassagerare med i bilen. I det fallet tror han att det var ett sätt att för föräldern att visa sin nonchalans inför den andre föräldern. Det finns också de föräldrar som under digitala samarbetsamtal visat

upp sitt nya hem, sin dyra bil eller vaggat ”sin nya bebis”, vilket Heidi lyfter fram att hon själv har reagerat på. Hon tänker att detta kan provocera.

De tekniska problem som nämns är bland annat problem med ljud, uppkoppling och anslutning till videosamtalet. Ljudet kan bli ett problem om föräldern vistas i en bullrig miljö, men även när tekniken krånglar. I vissa fall har socialarbetarna fått övergå från videosamtal till telefonsamtal för att få samtalet att fungera. De som jobbar med Microsoft Teams beskriver färre tekniska problem än de som arbetar med Skype. Fia berättar att hon måste använda Skype för sin arbetsgivare, men att det är få klienter som använder Skype samt att programmet har slutat uppdateras varför det inte fungerar för alla. I Skype kan hon bara se en förälder i taget i bild. Hon vill att båda ska synas samtidigt. Fia nämner också andra verktyg som hon saknar i digitala samarbetsamtal, vilka hon jobbar med i fysiska samtal:

Man önskar att man hade kunnat använda mer verktyg. För nu är vi också mycket inne på och varit på utbildning kring tejpning för alla åldrar och sånt faller ju bort, den möjligheten. Och ibland så kanske man använder Post-It, det beror på lite hur föräldrarna är att man får arbeta på ett annat sätt om man upplever att det blir mycket konflikter rummet, att även liksom använda olika verktyg. Och så brukar vi ta en paus. Jag kan ta en paus och kanske be dem tänka på vissa punkter och sen så återsamlas man och pratar om vad man själv hade tänkt under den här pausen. (Fia).

Avsaknaden av olika redskap som en ”whiteboard” för att till exempel lätt kunna rita en familjekarta nämns av flera intervjupersoner och upplevs vara en svårighet under de digitala samarbetsamtalen.



Figur 5. Socialarbetarnas uppfattningar om hur de digitala samarbetsamtalen skiljer sig från samtal på plats.

## 5.2 Tema 2 – Att mötas digitalt

### 5.2.1 Samtalsmodellen vid digitala samarbetsamtal

Flera intervjupersoner säger att de gör likadant när de har digitala samarbetsamtal som när de träffar föräldrarna fysiskt i ett samtalsrum.

Jag följer ju liksom samma modell som jag gör med dom som man har på plats så att jag har alltid varsitt enskilt samtal - ett församtal. Det är bland annat för att screena för våld (...) och också en möjlighet att liksom förbereda för det här gemensamma samtalet sedan. Vilka regler eller vilka förhållningssätt gäller och vad kan man förvänta sig? Vad kan man inte förvänta sig? Hur kan jag ge stöd så att liksom alla parter är så väl förberedda som möjligt? (Ingela).

Ingela säger att hon föredrar att hålla de inledande samtalen med föräldrarna på plats i första hand, i andra hand har hon videosamtal och i tredje hand telefonsamtal. Flera intervjupersoner säger att de alltid har de inledande enskilda samtalen per telefon, oavsett om fortsättningen blir möten på plats eller digitalt. Beatrice betonar att hon gör samma sak med de digitala samtalen som med de ”vanliga”. Med det menar hon att hon hälsar välkommen och betonar att det är ett frivilligt samarbetsamtal och att hon är samtalsledare. Hon anser det är viktigt att uppge tidsramen för samtalen, men säger att det ibland glöms bort. Flera av socialarbetarna beskriver att de oftast brukar vara två samtalsledare som håller i de digitala samarbetsamtalen. Ett par av intervjupersonerna håller samarbetsamtalen själva utan hjälp från en kollega.

I de inledande enskilda samtalen ges föräldrarna möjlighet att ställa frågor och man diskuterar bland annat syfte, mål, innehåll och egna önskemål. Diana säger att hon brukar utforska föräldrarnas ”vilja, tro och tilltro” samt förändringsvilja. Socialarbetarna brukar informera föräldrarna om möjligheten till digitala samarbetsamtal och låta föräldrarna välja om de vill ha samtalen på plats eller digitalt. Eva säger att hon skulle vilja bli mer aktiv att erbjuda digitala samtal. Beatrice reflekterar över sin egen påverkan:

Det är lite grann... som man frågar, får man svar. Ibland är vi själva som samtalsledare måna om att ha digitala samtal. Då får vi oftast de samtalen. (Beatrice).

I tider av pandemirestriktioner beskriver socialarbetarna att det var fler föräldrar som valde att ha samtalen digitalt och att de också själva var snabbare att erbjuda digitala samtal som ett alternativ. Vissa säger att de nu har de flesta samarbetsamtal på plats, medan andra beskriver att många föräldrar de har kontakt med föredrar digitala samtal även när det inte finns pandemirestriktioner. Det framkommer att arbetssättet kan variera

över tid och typen av samtal ändras under en samtalsserie. Socialarbetarna kan inleda med digitala samarbetsamtal för att sedan träffas fysiskt eller tvärtom gå från fysiska samtal till digitala för att till exempel boka in korta videomöten för avstämningar.

Jag har ju blandat under en samtalsserie så att man har haft vissa gånger att man träffats digitalt, någon gång tillsammans båda, någon gång med partners i rummet, någon gång med någon på länk och någon i rummet. Jag tänker att man får laga lite efter läge. (Ingela).

Rutinen som beskrivs för de digitala samarbetsamtalen är att socialarbetaren skickar ut en möteslänk som föräldrarna bekräftar, antingen digitalt eller på annat sätt. Fia säger att samtalet påbörjas först när båda föräldrar har loggat in. De digitala samarbetsamtalen beskrivs ha likande upplägg och avslutas på liknande sätt som samtal på plats. Fia brukar hålla koll på den digitala klockan under samtalen och berättar vad hon anser är viktigt.

Det är att man inte påbörjar något nytt mål att prata om väldigt nära innan samtalet ska avslutas. (Fia).

## 5.2.2 Relationsskapandet under digitala möten

Intervjupersonerna upplever att det fungerar väl att skapa relationer med föräldrar som de har kontakt med i de digitala samarbetsamtalen. Flera menar att de inledningsvis varit skeptiska till att relationsskapandet skulle gå så bra som det har gjort. Ingela säger att hon blev förvånad över att det går att skapa relationer digitalt.

Det gör ju det på något märkligt sätt. Jag var ju väldigt skeptisk. (Ingela).

Det svåraste tycker hon när en förälder är med på plats och den andra är med digitalt.

Den som kommer i rummet har kommit lite innan. Får lite egen tid med mig och sen får man lite egen tid efter att man har släckt ner och det har jag behövt kompensera ibland med den som har varit med digitalt för att inte tappa förtroende. (Ingela).

Faktorer som lyfts fram för att få en fungerande relation i de digitala samarbetsamtalen är att hålla inledande enskilda samtal, ge föräldrarna ordentligt med tid, vara aktiv, visa intresse, styra samtalet, sätta ramarna samt vara medveten om den distans som finns i det digitala mötet. Det bedöms krävas både ett förtroende från föräldrarna till socialarbetaren och en trygghet hos samtalsdeltagarna att kunna använda digitala verktyg för att relationen ska fungera. Cissi anser att en bedömning behöver göras huruvida föräldern kan delta i digitala samtal eller inte och vid behov erbjuda fysiska samtal istället.

Det kanske inte funkar för alla att sitta och prata i en skärm. (Cissi).

Om personen inte är van med digitala samtal upplevs det påverka relationsskapandet negativt. De flesta föräldrar uppfattas emellertid vara vana vid digitala samtal varför detta sällan blir ett hinder för relationen. Eva betonar att socialarbetaren också själv behöver ha en trygghet i att jobba med digitala verktyg.

Man får ju vara kanske lite mer aktiv på något sätt? Och sen tror jag det krävs att man är ganska trygg i sin roll som samtalsledare (...) för då kan jag tänka mig att det är lättare och nå ut genom skärmen också. (Eva).

Heidi menar att de föräldrar hon träffar digitalt inte landar lika tungt i henne – på gott och ont. Att det blir en annan känsla i digitala möten är också något som Cissi lyfter fram och som hon ser att kan påverka både kommunikation och relationen:

Det är en annan känsla att ha möten digitalt för mig som samtalsledare. Jag tänker är jag medveten om det så kan man jobba med det och hitta fördelarna och veta liksom vad man kanske behöver tänka lite extra på. Vi är ju människor och fysiska möten är ju det som kan väcka känslor och empati och hela den biten på ett annat sätt än när man är fysiskt på olika platser. (Cissi).

### **5.2.3 Digitala samtal möjliggör kommunikation**

Vissa av de fördelar med digitala samarbetsamtal som framkommer i intervjuerna är relaterade till upplevelsen av själva samtalet. I de digitala samarbetsamtalen uppfattas kommunikationen mellan föräldrar och samtalsledare fungera annorlunda än i fysiska möten. Några beskriver hur tekniken gör att föräldrarna inte kan prata i munnen på varandra och att de automatiskt tystnar när den andre pratar. De digitala samarbetsamtalen beskrivs som effektivare, med ett större fokus på aktuella frågor samt färre konflikter och mindre irritation hos föräldrarna.

Det tenderar att bli lite mer hårda frågor så att säga, som man pratar om, och som man landar i, och dom här lite mer mjuka värdena som kan provocera och leda till tjafs, dom kanske försvinner. (Annika).

Cissi betonar att det digitala formatet ger en känsla av att det finns luft emellan föräldrarna, då de inte behöver se varandra i ögonen eller höra varenda suck. Det blir mer avspänt när det är större distans och föräldrarna inte stör sig på varandras kroppsspråk.

Ett perspektiv som lyfts fram av samtliga intervjuade är att föräldrar, som av olika skäl känner ett obehag att möta varandra, upplever ökad trygghet i digitala samarbetsamtal jämfört med fysiska samtal. Av erfarenheterna från de intervjuade rör det sig främst om kvinnor som känt obehag att träffa sin före detta partner. De föräldrar som tidigare inte velat komma på samarbetsamtal, för att de inte önskat träffa den andre föräldern eller



känt obehag inför att mötas, har i större utsträckning tackat ja till samarbetsamtal när de erbjudits digitala samtal.

De har sagt att hade jag inte haft den här möjligheten, att inte behöva sitta i samma rum, så hade jag inte gått med på det här, men eftersom det finns nu så kan jag tänka mig det. (...) Generellt så är det ju jättebra just om det finns en oro att man verkligen inte vill träffa på före detta partnern eller barnets förälder. Det tänker jag är en jättestyrka för många att kunna ha samtal utan att behöva ha den rädslan. (Diana).

Möjligheten för föräldrar att kunna sitta i sin egen hemmiljö beskrivs leda till att samtalet känns tryggare för föräldern. Det digitala formatet möjliggör att föräldern enkelt kan avsluta samtalet genom att ”med ett klick” logga ut om det inte känns okej, vilket också bedöms öka tryggheten. Otrygga föräldrar uppfattas våga mer i digitala samtal. För vissa föräldrar skulle fysiska samarbetsamtal inte alls fungera då en förälder kanske inte helt har släppt taget om den tidigare parrelationen. Digitala samtal beskrivs i sådana fall kunna vara ett alternativ. Guy nämner att digitala samarbetsamtal kan leda till minskat obehag även för socialarbetaren.

Ibland har jag upplevt det skönt att slippa träffa vissa i rummet. (Guy).

#### **5.2.4 Digitala samtal försvårar kommunikation**

När det kommer till den digitala kommunikationen framkommer även flera kommunikationshinder i de intervjuades berättelser. Det nämns exempel på olika typer av icke-verbal kommunikation, som samtalsledaren kan använda sig av i fysiska samtal, vilka saknas möjlighet till i de digitala samtalen.

När man jobbar i rummet, då kan man liksom flytta närmare den ene föräldern, (...) och man kan liksom dirigera om stolarna, det finns ju många olika knep just det här med att komma till tals med en förälder åt gången. Där tänker jag att man säkert kan utveckla det digitala, kanske på något sätt, men där har jag inte riktigt hittat bra strategier. (Eva).

Svåra konflikter beskrivs vara svårare att samtalsleda digitalt än fysiskt. Eva säger att hon då kan känna sig om en åskådare i de digitala samarbetsamtalen. Det upplevs också som ett problem att socialarbetarna inte lika lätt kan tyda föräldrarnas kroppsspråk. Guy berättar hur han slogs av hur annorlunda det kan kännas i de fysiska mötena när en person plötsligt byter kroppsställning. Han tycker det är svårt att veta hur det påverkar föräldrarna att inte se mer än varandras ansikten i de digitala mötena.

Vad det här formatet betyder i det här avseendet för klienterna så att säga? Det har jag ingen aning om. (Guy).

I vissa situationer kan det vara svårt för socialarbetarna att bedöma om en person stänger ner samtalet för att tekniken inte fungerar eller för att personen blivit arg och därför lämnar mötet.

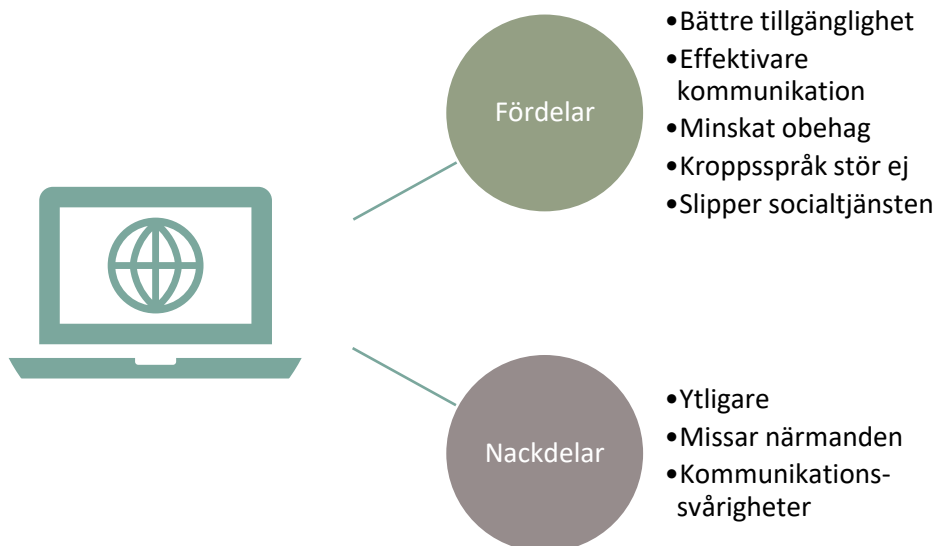
Då var det en ganska hög konflikt-familj där vi trodde liksom att pappan inte alls ville delta, men han kom in, och han försvann. Han försvann också i ett sånt moment, eller där hon hade liksom tagit upp något känsligt, så var jag helt övertygad om att - men nu vill inte han vara med. Så vi avslutar ganska snabbt. Men han ringer upp 10 minuter senare. Då har han fått ordning på tekniken så då var ju bli lite snabba. Det hade ju inte hänt om vi hade setts fysiskt. (Beatrice).

Ingela upplever att det i de digitala samtalen är svårare att hålla koll på föräldrarnas samspel och känsloläge. Subtila signaler som egentligen är hot kan missas. Cissi nämner även att det kan vara ett bekymmer att tyda hur det hon säger tas emot av föräldern i det digitala samtalet. Andra faktorer som nämns av intervjupersonerna är att det kan vara svårare att minnas föräldrar de enbart träffat digitalt och att föräldrarna också verkar ha svårare att komma ihåg vad som sagts i ett digitalt samtal. Det kan dessutom vara knepigare att få talturen att fungera då socialarbetarna inte lika lätt ser om någon är på väg att avsluta sin mening.

Att de digitala samtalen blir mer ytliga och leder till färre sammandrabbningar, gör att den djuphet och de närmanden som kan ses i de fysiska samtalen uteblir, vilket flera intervjupersoner nämner. Föräldrarna uppfattas gå miste om erfarenheter som de får genom att träffas på plats.

Samtidigt som att det kan vara en trygghet och att det kan underlätta att slippa vara i samma rum så tänker jag också att det blir kan bli negativt därför att - om de träffas, de pratar om de här sakerna. Och är det då inte live, så förlorar de liksom erfarenheten av att det gick att ses. Det gick att prata. (...) Det kan ju vara så att de på något sätt har demoniserat den andre och att den är så hemsk och fruktansvärd (...) Om det blir ett bra samtal får de med sig en ny erfarenhet av att det var faktiskt inte så farligt. Den andre var inte så hemsk som de kanske hade intalat sig innan. (Annika).

Socialarbetarna beskriver att föräldrarna genom digitala samarbetsamtal inte tränas i att småprata med varandra eller gå ut tillsammans och de får därmed inte den relation de behöver för att kunna ha ett vanligt samtal med varandra. Guy problematiserar kring om det är så att socialarbetarna kanske överskattar hur bra de digitala samarbetsamtalen är och om de alltid ska ha digitala samtal för att föräldrarna önskar det.



Figur 6. Socialarbetarnas uppfattningar om den digitala kommunikationens fördelar respektive nackdelar.

## 5.3 Tema 3 - Digital kompetens

### 5.3.1 Tekniken i samtalet

Vad gäller användandet av olika digitala verktyg i samarbetsamtal framkommer i intervjuerna att det i huvudsak är videosamtal genom Teams eller Skype som används. Fokus ligger på den verbala kommunikationen. Flera av intervjupersonerna nämner att de önskar utveckla sitt arbete med att använda olika digitala verktyg och funktioner i samarbetsamtalen. Chattfunktioner eller andra textbaserade lösningar används i mindre grad. Vissa skickar skriftliga överenskommelser per e-post eller låter föräldrarna själva skicka e-post innehållande vad som har bestämts i samtalet. Beatrice berättar att de är förbjudna att använda chatten och att den är spärrad i kommunen.

Det hände någon gång att det var en pappa faktiskt som under pågående samtal börjar skriva i chatten. Jag vart jättepaff, liksom. Vad händer nu? Men det togs bort eller spärrades (...) för det har med någon säkerhet och göra. (Beatrice).

Beatrice vill använda så få tekniska lösningar som möjligt då hon är rädd att annars tappa fokus från samtalet. Hon upplever att det kan bli en obalans i mötet om hon skulle visa något på skärmen. I fysiska möten brukar hon inte heller skriva på tavlan. Ett par av intervjupersonerna berättar att de brukar ta med papper och penna eller en liten tavla, för

att kunna illustrera exempelvis en modell som de sedan visar för föräldrarna i kameran under det digitala samtalet. Några berättar att de har skärmdelat ett Worddokument där de skrivit ned olika punkter och att föräldrarna kunnat vara delaktiga i hur det som skrivs ska formuleras. Cissi tycker att hon har kunnat bredda sitt sätt att arbeta på genom de digitala samarbetsamtalen och ger exempel på hur hon jobbar med olika digitala verktyg.

Jag själv tycker om att ha digitala lösningar och känner mig bekväm med att använda det, så det känns som att man har kunnat bredda sitt sätt att arbeta på (...) Jag har skrivit i chatten, skärmdelat, jobbat med en text där man kan se vad jag skriver (...) – en grund för något gemensamt som de ska omfatta, visat videofilm, skickat länkar och jobbat med det digitala skilmäsoverkyget SES. (Cissi).

Cissi nämner också att hon kan använda verktyg i Teams som handuppräckning och mikrofonavstängning. Diana berättar att hon upptäckt att det går att göra väldigt mycket digitalt. En gång var hon med om att en kollega stängde av klientens ljud när denne inte slutade prata. Ingela berättar att hon har sagt till föräldrar som uttryckt dumma saker till den andre föräldern att om hen inte upphör så kommer hon att stänga av ljudet.

### **5.3.2 Datakunskaper och teknisk support**

Intervjupersonerna anser att det behövs grundläggande datakunskaper hos samtalsdeltagarna för att det ska fungera bra med digitala samarbetsamtal. Flera säger att föräldrarna oftast redan har de kunskaper som krävs och att de själva också har blivit vana att ha digitala möten. Ibland fungerar tekniken inte för föräldrarna och då brukar socialarbetarna börja med att ge inloggningshjälp. Intervjupersonerna menar att de behöver kunna vägleda föräldrarna om någon har problem. Fia och hennes kollegor har provat att bjuda in varandra till digitala möten för att bättre förstå vad föräldrarna möts av och var det kan uppstå problem. Om det har gått några minuter och en förälder inte har kommit in i det digitala mötet brukar Diana ringa upp och fråga hur det går. I beskrivningarna framkommer att socialarbetarna brukar samarbeta med föräldrarna kring det tekniska.

Vi gör det här ihop. (Beatrice).

Socialarbetarna pratar också om den egna digitala kompetensen och vad de själva behöver klara av. De lyfter bland annat fram att det är viktigt att kunna hantera de program som används och att vara okej med att se sig själv i videosamtalet. Det ska inte bli för ”taffligt”. Egen träning och samtalsförberedelser beskrivs som framgångsfaktorer, men även tillgång till teknisk support i kommunen. Guy tipsar om att i god tid innan mötet börjar

förbereda sig, kontrollera kameran, koppla upp och se till att batterier är fulladdade och sladdar finns på plats.

Det framkommer även digitala kunskapsluckor och önskemål hos intervjupersonerna att få ökade kunskaper. Ingela berättar att hon i samtal med föräldrar på plats har erfarenhet av att skyttelmedla genom att prata med en förälder i taget, men att hon inte har gjort motsvarande digitalt:

Jag har inte haft ett digitalt samtal där jag liksom har släckt ner den ena och sen pratar med den andra. Det tror inte jag skulle våga för jag vet inte om jag liksom litat på min egen tekniska kunskap. Jag vet inte säkert om den andra är med eller inte. (Ingela).

### **5.3.3 Behovet av teknisk utrustning**

Socialarbetarna vill att det ska vara enkelt att ha digitala samarbetsamtal och säger att föräldrarna ska kunna använda befintlig utrustning som egen dator, läsplatta eller mobiltelefon. Beatrice menar att man inte ska låsa sig vid ett sätt och att den bästa utrustningen är hon själv som samtalsledare. Ett par intervjupersoner beskriver att de har prövat olika kommunikationsappar, som till exempel WhatsUp, och utgått från vad föräldrarna varit bekväma att använda. Vid videosamtal bedöms en dator vara ett bättre alternativ än en mobiltelefon, då det händer att föräldrar som deltar via mobilen kan promenera omkring och den rörliga bilden störa samtalet. Kamerabilden från mobiltelefonerna upplevs fungera sämre än bilden från en webbkamera i datorn. Hörlurar och mikrofon beskrivs ge bättre ljud och rekommenderas därför av vissa. Om socialarbetaren använder ett headset blir det tydligt för föräldrarna att det som sägs i det digitala samarbetsamtalet inte kan höras av någon utomstående i rummet. I de fall tolkbehov finns är det en fördel om tolken kan närvara i videosamtalet, men flera beskriver att det också fungerar att ha tolken med via högtalartelefon.

Vissa av de intervjuade säger att föräldrarna ofta har bättre teknisk utrustning än socialarbetarna, men det kan också vara så att utrustning för digitala samarbetsamtal saknas eller att föräldrarna inte har någon plats där de kan sitta ifred. Internetuppkoppling behöver finnas och den ska vara stabil.

Utmaning kan ju vara att det kanske blir en klassfråga vem som kan delta digitalt om man inte har tillgång till en smartphone, en laptop eller uppkoppling hemma. Man kanske har begränsad surf så då blir det en klassfråga. (Cissi).

Möjligheten att kunna delta digitalt från ett annat socialkontor nämns som ett alternativ för föräldrar som inte kan träffas fysiskt och som inte kan delta digitalt med egen utrustning.



Figur 7. Exempel på digitala verktyg som socialarbetarna använder vid samarbetsamtal

## 5.4 Tema 4 - Bedömningar vid digitala samarbetsamtal

### 5.4.1 Digitala samarbetsamtal vid våldsförekomst

I de fall där våld har förekommit i relationen mellan föräldrarna lyfter socialarbetarna fram att en bedömning alltid måste göras kring lämpligheten i att ha samarbetsamtal. Det ska finnas en önskan från båda föräldrar om samarbetsamtal och båda ska uttrycka att det känns okej med samtal. Trygghetsaspekten anses vara central. Flera av intervjupersonerna uppger att de gör liknande bedömningar vid digitala samarbetsamtal som om samtalen skulle ske på plats, men de gör ingen säkerhetsplanering som vid fysiska möten då det till exempel kan vara aktuellt att föräldrar kommer och går vid olika tidpunkter.

Man behöver ju inte ordna med separata väntrum eller skilda utgångar eller att man lämnar samtalsrummet vid olika tillfällen eller så, utan det löser sig ju lite självt då. (Guy).

Diana berättar att de har som rutin att alltid göra en gemensam bedömning i arbetsgruppen om samarbetsamtalens lämplighet när det framkommit uppgifter om våld. Cissi menar att barnperspektivet också behöver tas i beaktande i bedömningen. Hon brukar kartlägga våldets omfattning och karaktär, om det finns en aktuell hotbild och hur hon bäst kan stötta föräldrarna. Flera intervjupersoner säger att de inte skulle erbjuda digitala samarbetsamtal om en förälder är uppsökande eller farlig, däremot kan de föreslå digitala samarbetsamtal för föräldrar som känner ett obehag att mötas fysiskt. Cissi berättar att hon

har fått positiv respons från föräldrar, som före de digitala samarbetsamtalen känt oro för att prata med den andre föräldern, men som efteråt uttryckt att det har känts bra.

Inför digitala samarbetsamtal berättar vissa av socialarbetarna att e-postadressen blir synlig och informerar att en våldsutsatt kan använda en annan e-postadress vid behov. Ingela brukar även upplysa dem om att stänga av sina platsinställningar (GPS). Fia berättar vad hon brukar informera om.

Är det så att det är någon som känner att det är jobbigt och att anledningen till digitalt är för att man inte kan sitta i samma rum så kan de ibland vara nervös även för det digitala. Vi säger då (...) att man faktiskt kan välja när man slår av kameran till exempel, slår av sin mikrofon eller när man bara loggar ut och samtidigt så säger vi givetvis att vi har ju också har ett ansvar att se till att på något sätt att det är god ton i samtalet. (Fia).

De digitala samarbetsamtalen bedöms kunna öka föräldrarnas trygghet och innebära ett skydd i och med att föräldrarna befinner sig på olika platser. Det upplevs vara viktigt att föräldrarna kan mötas på jämn grund och känna sig fria i diskussionerna. Samtalen beskrivs kunna ge den våldsutsatta stöd. Ingela säger att hon är öppen för att ha digitala samarbetsamtal också i våldsärenden.

Jag tänker ju att jag är öppen för det. Eftersom annars lämnar man ju en förälder helt själv. Jag tänker att jag kan ge ett stöd och också kanske kunna prata om hur man kan förhålla sig till det här med hotelser och trakasserier eller andra bekymmer. (Ingela).

#### **5.4.2 Barns delaktighet**

Samtliga intervjupersoner uttrycker att barn inte är så delaktiga i samarbetsamtal överhuvudtaget och att de sällan kommer till tals. Anledningarna är bland annat att det upplevs vara svårt att prata med barn och att man inte tycker att barn ska bestämma åt föräldrarna. Om det blir aktuellt med barnsamtal föredrar socialarbetarna att träffa barnen fysiskt, även i de fall föräldrarna har samarbetsamtal digitalt. Cissi tycker att hon träffar barn för lite och berättar om en samtalsmodell som hon skulle vilja jobba med:

Att man har enskilda samtal först med föräldrarna och har enskilt med barnen innan man sen har dom här gemensamma samtalen, för att då redan från start ha med barnets perspektiv i det hela. (Cissi).

Hon anser att om föräldrarna ska kunna ta beslut i frågor som gäller det gemensamma barnet så behöver barnets perspektiv komma fram och för det behövs fler än ett samtal med barnet. Fyra intervjupersoner uttrycker att det är möjligt att ha digitala samtal med barn, eftersom barn idag är vana med skärmar och digital kommunikation. Barnets ålder

och egen inställning framkommer som faktorer som spelar in i bedömningarna. Tonåringar anses vara bättre att prata med i digitala samtal än små barn. Diana har provat att ha videosamtal med ett barn vid ett tillfälle och upplevde att det gick bra.

Jag har faktiskt haft ett samtal digitalt och då skulle det skett på plats. Men den här tjejen hon var 12, hon blev sjuk, men ville ändå ha samtalet. Vi brukar inte föreslå digitalt, men det var tjejen som kom med det förslaget. (Diana).

Övriga intervjupersoner varken träffar, eller tror att de kommer att träffa, barn digitalt vars föräldrar är aktuella i samarbetsamtal, så som kunskapsläget är idag. De problem som upplevs med att ha digitala samtal med barn är framförallt att socialarbetarna inte vet vem som är med barnet i rummet och om barnet i så fall kan uttrycka sig fritt. Även syskon anses kunna påverka varandra. En annan oro är huruvida samtalet spelas in utan att det märks och att barnet då kan hamna i en utsatt position om barnet berättat saker som hen inte vill att föräldrarna ska få reda på.

#### **5.4.3 Etiska frågor vid digitala samarbetsamtal**

Frågor om säkerhet och sekretess lyfts fram som viktiga etiska frågor att ta i beaktande vid digitala samarbetsamtal. Den enskildes önskemål om att inte synas i bild samt bedömningar kring samtalets typ, frivillighet och lämplighet nämns också.

Det är svårt för socialarbetarna att bedöma i vilken miljö som föräldrarna befinner sig och vilka som egentligen är med på det digitala mötet. Det nämns att det till exempel skulle kunna finnas med en ny partner till föräldern som hör vad som sägs eller styr samtalet i bakgrunden. Annika menar att det är föräldrarnas ansvar att se till att inga utomstående finns med vid samtalet. Diana brukar framföra till föräldrarna att de ska tänka på att det digitala mötet är ”mellan dem” och sker på samma sätt som om de satt tillsammans i samma rum. Det är också något som hon säger att hon som samtalsledare behöver tänka på.

Jag tänker att samma regler som jag har börjat ta upp med klienterna, det gäller ju för mig också. (...) Jag behöver sitta på ett sätt att det inte går förbi kollegor bakom min rygg eller att man kanske bokar ett enskilt rum eller sitter hemma, att jag sitter i ett rum där det liksom ser mer neutralt ut bakom. (Diana).

Intervjupersonerna lyfter fram att alla samarbetsamtal, både de fysiska och de digitala, ska vara frivilliga för föräldrarna att delta i och att en lämplighetsbedömning alltid behöver göras. Lämplighetsbedömningarna beskrivs även handla om att beakta huruvida det



fungerar att ha digitala samarbetsamtal eller ej. I vissa fall bedöms det redan från början vara olämpligt att erbjuda digitala samtal, om till exempel föräldern verkar ha svårt att förstå vad samarbetsamtal innebär eller saknar utrustning. Det kan också vara så att tidigare försök till digitala samarbetsamtal har fungerat dåligt, varför socialarbetarna beslutar att nästa samtal inte kan ske digitalt.

Under pandemin kunde föräldrar som inte var bekväma med det digitala formatet kanske "tvingas in i det" på grund av restriktioner. Den aspekten beskrivs nu vara förändrad då de digitala samarbetsamtalen ges som ett erbjudande eller enligt önskan från föräldrarna. Cissi menar att det måste vara möjligt att säga nej till det digitala om en förälder inte känner sig bekväm med det. Samtidigt framkommer i andra berättelser att föräldrar som önskar digitala samtal anses ha "förtur" att välja det, i de fall en förälder önskar ha samtal på plats och den andre önskar digitala samtal. Heidi berättar att hon går efter önskemålet från den förälder som önskar digitala samtal.

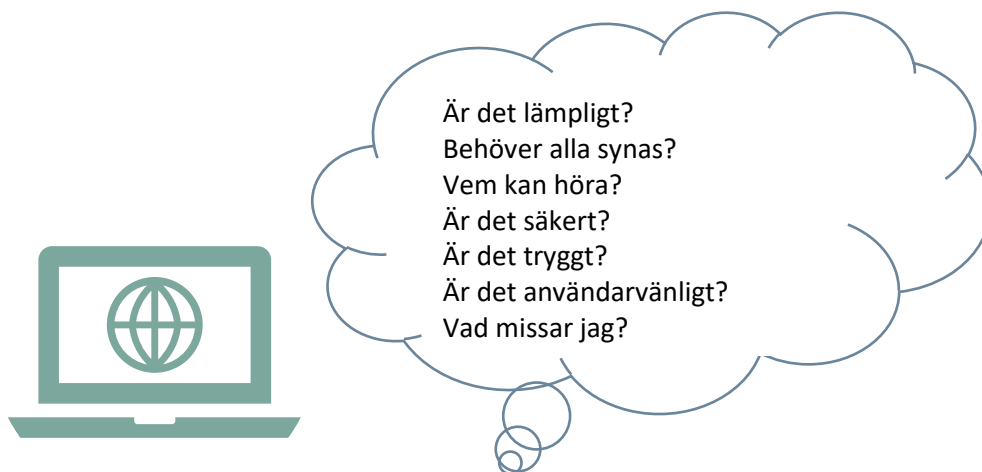
Vi går ju på den personens önskan (...). den har ju skäl till det och det brukar oftast vara - kanske att man är rädd eller att det är svårt med att komma loss så där och då går vi efter det. (Heidi).

Socialarbetarna gör olika bedömningar om båda föräldrar måste synas i bild under det digitala samarbetsmötet. Vissa menar att båda behöver synas, för att det ska vara jämlikt och möjligt att se samspelet, medan andra menar att de beaktar en förälders önskemål om att inte ha kameran påslagen och således godkänner att en förälder inte syns i bild. Socialarbetarna gör också olika bedömningar om båda föräldrar ska vara med digitalt eller om en kan närvara fysiskt och den andra vara med digitalt.

Säkerhetsfrågorna som lyfts gäller till exempel om samtalen spelas in utan att det märks, om uppgifterna hamnar hos "annan part" och om videosamtal kan avslöja platsen där en förälder befinner sig. Flera intervjupersoner lyfter fram att de inte kan ge några garantier kring säkerheten vid de digitala samarbetsamtalen och att de brukar informera föräldrarna om detta. Cissi menar att socialarbetarna måste kunna erbjuda säkra samtalsrum, men att det är svårt att veta om de digitala verktyg hon nu använder är säkra. Flera skulle vilja att arbetsgivaren förmedlade att det är säkert och acceptabelt att ha digitala samarbetsamtal samt önskar mer vägledning kring tekniska frågor som exempelvis GPS och anonymitet. Användarvänligheten kommer fram som ett perspektiv, som kan krocka med arbetsgivarens direktiv. Beatrice får inte använda Microsoft Teams för sin arbetsgivare,

men gör det ändå då det ”säkra” program som de har för videosamtal inte fungerar för alla föräldrar.

Där bygger det på att föräldrarna har mobilt Bank-ID, men alla har inte det. (Beatrice).



Figur 8. Exempel på frågor som socialarbetarna uttrycker kring digitala samarbetsamtal

## 6 Diskussion

I kapitlet ges en sammanfattande tolkning av resultatbilden utifrån studiens två frågeställningar. Dessa kopplas till studiens syfte att beskriva socialarbetares syn på digitala samarbetsamtal, den tidigare forskningen och valda teorier. Fördelar och begränsningar med metoden diskuteras och förslag ges till fortsatt forskning inom området.

### 6.1 Resultatdiskussion

#### 6.1.1 Hur beskriver ett urval av socialarbetare digitala samarbetsamtal?

Socialarbetarna beskriver digitala samarbetsamtal som ett arbetssätt som införts under Coronapandemin och en service man vill fortsätta kunna erbjuda separerade föräldrar utifrån deras behov av till exempel bättre tillgänglighet och/eller större trygghetskänsla. Socialarbetarna erbjuder de separerade föräldrarna digitala samarbetsamtal som ett alternativ till att träffas på ett socialkontor. Digitala samarbetsamtal kan också ske på initiativ från föräldrar som efterfrågar digitala träffar.

Även om socialarbetarna beskriver att de i stort sett gör likadant vid de digitala samarbetsamtalen som vid de fysiska, så framkommer flera skillnader i beskrivningarna av hur de digitala samtalen genomförs, vilka tekniska verktyg som används och hur socialarbetarna ser på teknikanvändningen i samtalen. Digitala samarbetsamtal beskrivs i huvudsak ske genom videosamtal/videokonferensteknik. Videosamtalen verkar dock innebära olika saker för olika socialarbetare och kan därmed också skilja sig åt för de separerade föräldrar som deltar i digitala samarbetsamtal. Tre typer av digitala samarbetsamtal kan urskiljas (se tabell 5). Variationerna i teknikanvändning påminner om vad som har beskrivits i tidigare forskning om digital familjeterapi (Aafjes-van Doorn et al. 2020; Burgoyne & Cohn 2020).

Tabell 5. Olika typer av digitala samarbetsamtal

1. Digitala samarbetsamtal som videosamtal utan övriga tekniska verktyg.
2. Digitala samarbetsamtal som videosamtal med tillägg av enkla tekniska verktyg (e-post, högtalartelefon etc.)
3. Digitala samarbetsamtal som videosamtal med tillägg av mer avancerade tekniska verktyg (chatt, ljudavstängning, interaktiva verktyg etc.)

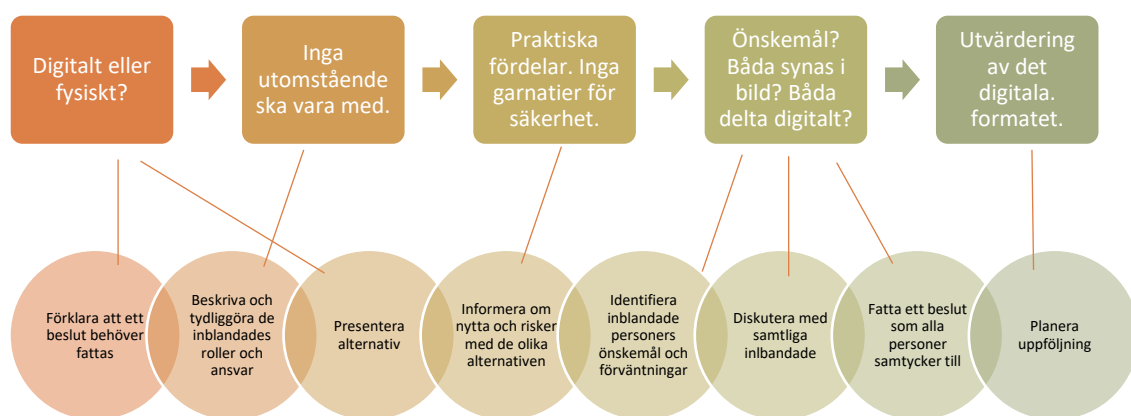
Liksom i tidigare forskning om e-socialt arbete (Scaramuzzino & Hjärpe 2021 s. 31) beskriver intervjupersonerna att digitala verktyg kan underlätta kommunikationen, interaktionen och relationen, men att de också kan ha motsatt effekt när en förälder till exempel befinner sig på en olämplig plats eller tekniken inte fungerar. Det verkar som att socialarbetarna under pandemin har utformat sina egna rutiner och arbetssätt med digitala samarbetsamtal, med undantag för att vissa har fått anvisningar om vilket program de ska använda vid digitala möten. Att till exempel Skype uppfattas som ett mindre bra verktyg för samarbetsamtal kan bero på att hänsyn inte har tagits av organisationerna till den rådande kommunikationskulturen vid införandet av digital teknik (Hedman Monstad 2018 s. 66-68). Detsamma gäller krav på elektronisk identifiering för föräldrarna, något som överensstämmer med den tidigare forskningen om att digitala verktyg kan vara otillgängliga för vissa grupper (Scaramuzzino & Hjärpe 2021 s. 48).

Det går av den här studien inte att utröna om någon särskild medlingsmodell används vid de digitala samarbetsamtalen. Resultatet kan tyda på att samtalsledarna blandar metoder

och modeller, liksom tidigare kartläggning av samarbetsamtal har visat, vilket gör det svårare att utvärdera samtalen (MFoF 2015; Stiftelsen Allmänna barnhuset 2015). En hypotes som formats under studiens gång är att digitala samarbetsamtal har större inslag av avtalsfokuserad medling och mindre inslag av transformativ medling, jämfört med samarbetsamtal med föräldrar i samma rum (se MFoF 2022 för medlingsmodeller). De digitala samarbetsamtalen beskrivs ha större fokus på sakfrågorna och mindre fokus på föräldrarnas interaktion och förändringsarbete.

Videosamtal uppges fungera också vid våldsärenden, framförallt för ”familjer i gråzonen”, när det finns en oro hos föräldrar att träffas fysiskt, men riskbedömningen inte indikerar en hög risk för våld. Ingen av intervjupersonerna nämner att det finns bättre alternativ till videosamtal, som exempelvis skyttelmedling, som medlarna i studien av Holtzworth-Munroe et.al. (2021) föredrog före videosamtal. Den här studien har emellertid inte undersökt socialarbetarnas uppfattningar om skyttelmedling.

Beskrivningarna kring hur ett beslut tas om att samarbetsamtalen ska ske digitalt följer i flera delar processen för ett delat beslutsfattande i diskussionerna mellan föräldrar och socialarbetare. Föräldrarna informeras om att samarbetsamtal kan ske digitalt eller på plats, de får information om nyttan och riskerna med digitala samtal, socialarbetarna identifierar föräldrarnas önskemål, diskuterar med dem och fattar sedan ta ett gemensamt beslut om hur samtalen ska genomföras.



Figur 9. Exempel på hur digitala samarbetsamtal kan utformas genom ett delat beslutsfattande mellan socialarbetare och föräldrar

### **6.1.2 Vilka konsekvenser har användningen av digitala verktyg för samarbetsamtal?**

I studien framkommer att användningen av digitala verktyg i samarbetsamtal har gett konsekvenser för socialarbetarnas arbetssätt, socialtjänstens service och tillgänglighet samt interaktionen i samtalen. Konsekvenser framkommer även relaterade till relationen mellan föräldrarna när de träffas digitalt istället för fysiskt, samt avseende klienternas delaktighet och brukarmedverkan.

Genom digitaliseringen har det uppkommit ett behov av ökad digital kompetens som de yrkesverksamma förhåller sig till på olika sätt (Scaramuzzino & Hjärpe 2021 s. 49). I och med övergången till ett digitalt arbetssätt verkar socialarbetarna i den här studien både ha skaffat sig nya förståelseverktyg kring digitalisering och digitala möten samt nya teknikverktyg som de använder sig av under samarbetsamtalen. Den repertoar av verktyg som Haavisto et.al. (2014 s. 40) räknar upp har således utökats. Till förståelseverktygen kan också räknas den ökade digitala kompetensen som socialarbetarna har fått, men här finns också behov av utbildning och träning.

Socialarbetarnas beskrivningar av hur det var före pandemin tyder på att även om ”föräldrarna var digitala” så erbjöds samarbetsamtal fram till år 2020 nästan enbart som en fysisk service på plats. Detta följer vad som framkommit i tidigare forskning om att socialt arbete legat efter andra sektorer när det kommer till användandet av digitala verktyg (Svensson & Larsson 2017 s. 7). Digitala samarbetsamtal bedöms kunna möta de behov som finns av en mer lättillgänglig socialtjänst och de förväntningar som föräldrarna har på digitala samtal, något som kan ses som en konsekvens av digitaliseringen i samhället, men också följer formulerade visioner och mål om nya arbetssätt och personcentrering (Socialdepartementet & SKR 2016). De digitala samarbetsamtalen verkar dessutom kunna fungera som en ”sänkt tröskel för kommunikation” för de som annars inte kommit till socialtjänsten (Svensson & Larsson 2017 s. 41) samt leda till snabbare mötestider. Detta kan i sin tur leda till positiva effekter om föräldrarnas konflikter kan minska och överenskommelser nås i ett så tidigt skede som möjligt (Haavisto et.al. 2014 s. 8). Andra faktorer som nämns i intervjuerna, som att digitala samarbetsamtal kan leda till minskat resande, kan relateras till Agenda 2030-målen om hållbar utveckling (UNDP 2022). De digitala samarbetsamtalen har inte införts med anledning av mål om hållbarhet, men

utifrån socialarbetarnas beskrivningar kan ökad hållbarhet bli en oavsiktlig konsekvens av det förändrade arbetssättet.

Socialarbetarna upplever inte att relationsskapandet mellan dem själva, som samtalsledare, och klienterna påverkas negativt av att mötas digitalt. Deras berättelser stämmer överens med den tidigare forskningen om att relationsskapande mellan socialarbetare och klienter kan fungera väl i digitala möten (Pink et.al. 2020). Även de socialarbetare som saknade tidigare erfarenhet av digitala möten innan pandemin är positiva till hur relationsskapandet fungerar i digitala samarbetsamtal. Detta skiljer sig från forskning om att familjeterapeuter som saknade erfarenhet från digitala möten var mer negativt inställda, vid övergången till onlineterapi (Aafjes-van Doorn et al 2020). Skillnaderna kan eventuellt förklaras med att socialarbetarna i den här studien hunnit få 1,5 års erfarenhet av digitala samarbetsamtal, medan studien av Aafjes-van Doorn et.al gjordes i början av pandemin, då många precis hade börjat med videosamtal. Förmodligen hade andra beskrivningar erhållits från socialarbetarna om den här studien hade gjorts vid pandemins början.

Vad gäller föräldrarnas relationer till varandra verkar dessa kunna påverkas i både positiv och negativ bemärkelse av att träffas digitalt. De digitala samarbetsamtalen verkar kunna ge upphov till nya slags brus i kommunikationen (Nilsson & Waldemarsson 2021 s. 28) när till exempel tekniken inte fungerar eller en förälder befinner sig en miljö som uppfattas olämplig. De beskrivningar som erhållits i intervjuerna kring den digitala kommunikationen överensstämmer med den tidigare forskningen om att digitala verktyg kan underlätta kommunikationen, interaktionen och relationen, men också ha motsatt effekt (Scaramuzzino & Hjärpe 2021 s. 31). Det verkar som att vissa socialarbetare har hittat nya sätt att sätta stopp för till exempel destruktiva anklagelser genom att använda funktioner för ljudavstängning. Möjligheten att ta en paus genom att dela upp deltagarna i grupper, vilket beskrivs i studien av Burgoyne & Cohn (2020), skulle kanske kunna testas i de digitala samarbetsamtalen utifrån socialarbetarnas önskemål om fler verktyg och behov av att ibland kunna dela på föräldrarna och ta en paus.

Det digitala arbetssättet ger också konsekvenser som kan relateras till brukarmedverkan och delaktighet. Resultatet är emellertid tvetydigt, då både ökat brukarinflytande och

bristande delaktighet framkommer i intervjuvaren. Detta stämmer överens med den tidigare forskningen om att det inte finns en entydig bild av brukarmedverkan och delaktighet (Scaramuzzino & Hjärpe 2021 s. 48). Enligt Svensson och Larsson (2018 s. 12) kan digital teknik förskjuta maktförhållandet från myndigheter till klienten vilket kan ses som att klienten är mer delaktig och upplever större legitimitet och tillgänglighet till socialtjänsten. I intervjuvaren framkommer också tankar om att maktobalansen minskar och brukarinflytandet ökar när föräldrarna tack vare de digitala samarbetsamtalen får fler möjligheter till att kunna påverka valet av plats eller tidpunkt för mötet. Med utgångspunkt i socialarbetarnas berättelser verkar således ”de digitala föräldrarnas” möjligheter till delaktighet kunna öka i och med den möjlighet som finns till digitala samarbetsamtal. Detsamma kan dock inte anses gälla för barnen. Barns delaktighet i samarbetsamtal beskrivs i allmänhet vara bristfällig. Barn verkar många gånger inte ens nå de lägsta stegen på Shiers (2001) delaktighetsmodell då de inte blir lyssnade till. Samtidigt som barn och ungdomar sägs vara digitala så verkar de inte erbjudas samma möjligheter till digitala samtal (eller fysiska samtal) som sina föräldrar. De konsekvenser som beskrivs ovan om hur användningen av digitala verktyg har påverkat samarbetsamtalen kan därför inte sägas att omfatta barnen. Argument för barnens bästa lyfts som skäl till att inte samtala med barnen, men samtidigt framkommer exempel, om än endast ett fall, att det kan gå bra att samtala med barn digitalt.

Även föräldrar som saknar teknisk utrustning eller digital kompetens kan uppfattas ha bristande möjligheter till delaktighet i digitala samarbetsamtal. Det är viktigt att i kommunikationsprocessen vara lyhörd för varje persons preferenser och behov av till exempel kommunikationsstöd (Vårdanalys 2018:8 s. 95). Här framkommer en svårighet när föräldrarna kan ha olika behov kring att träffas digitalt eller på plats och vems behov som i så fall ska värderas högst. Även de föräldrar som saknar teknisk utrustning kan tänkas ha behov av att inte behöva träffa den andre föräldern i samma rum. När socialarbetarna själva bestämmer hur mötet ska ske kan det tolkas som att föräldrarnas brukarinflytande sjunker och socialarbetarnas beslutsfattande frångår ett delat beslutsfattande. Ibland liknar det manipulation när dialogen om digitala samtal används till att påverka deltagarnas uppfattningar, snarare än tvärt om (Arnstein 1969). Socialarbetarna visar samtidigt på förmåga att problematisera, reflektera och utvärdera de digitala samarbetsamtalen, något som behöver göras enligt Scaramuzzino & Hjärpe (2021 s. 55).

## 6.2 Metoddiskussion

Den kvalitativa metoden och den abduktiva ansatsen kan anses ha fungerat väl för att uppfylla studiens syfte med att öka kunskapen om digitala samarbetsamtal. Genom intervjuer med nio socialarbetare har detalj- och innehållsrika beskrivningar erhållits, vilka belyst olika aspekter kring digitala samarbetsamtal. Intervjusvar som har kunnat kopplas till studiens syfte, problemställning och frågeställningar har valts ut och redovisats. De teman och kategorier som framkom vid innehållsanalysen var inte bestämda av mig på förhand, då jag inte ville styra datainsamlingen för mycket utan vara öppen inför resultatet. Jag hade heller inte valt ut teorierna innan resultatredovisningen var färdigt skriven, utan pendlat mellan olika teorival. I efterhand kan jag konstatera att jag jobbat mer efter ”grounded theory” (GT)<sup>4</sup> än vad jag hade tänkt, i och med att jag startat med en inledande öppen kodning av resultatet och slutat med en teoretisk modell. En förbättringsåtgärd jag ser i efterhand hade varit att i ett tidigare skede tydliggöra vissa teman och koppla dem till intervjuguidens frågeställningar, alternativt bestämma mig för att arbeta helt efter GT och utforska socialarbetarnas ”main concern” kring de digitala samarbetsamtalen. Mot slutet av forskningsprocessen gjordes vissa justeringar i det skriftliga arbetet. Jag valde till exempel att stryka delar av den forskning jag sammanställt om medling och våld, eftersom den bedömdes som mindre relevant utifrån studiens syfte och resultat.

Min tidigare erfarenhet av att bedriva utredningsarbete tror jag har varit en styrka i genomförandet av intervjuerna, likaså den kännedom jag har om att själv hålla digitala samarbetsamtal. Semistrukturerade intervjuer har fungerat bra som metod eftersom det gav utrymme för både färdigt fastställda frågor samt öppna frågor och följdfrågor. Det är möjligt att omständigheter kring intervjuerna kan ha påverkat resultatet. I och med att intervjuerna genomfördes som videosamtal kan det vara så att personer som känt sig obehärliga i digitala samtal inte visade intresse för att delta i studien, något som kan ha påverkat resultatet till att bli mer positivt än om intervjuerna hade genomförts på annat sätt. Dessutom kan det faktum att jag tidigare haft yrkesmässig koppling till två av intervjupersonerna ha gjort att dessa omedvetet svarat på ett sätt som de tror att jag önskat, eller att jag tolkat dem utifrån tidigare kännedom.

---

<sup>4</sup> På svenska även kallad grundad teori. GT är en forskningsansats som intresserar sig för sociala händelser och interaktioner och passar bra när forskaren vill utgå från ett empiriskt material istället för en teori (Thornberg & Forslund Frykedal 2019 s. 44).



Vid kvalitativa undersökningar finns kvalitetskriterier kring studiens tillförlitlighet så som *trovärdighet, överförbarhet, pålitlighet* samt att det finns *en möjlighet att styrka och bekräfta resultatet* (Bryman 2018 s. 467). Trovärdigheten innebär bland annat att forskningen har utförts enligt de regler som finns. I en kvalitativ undersökning är undersökaren själv ett mätinstrument. Hade andra undersökare valt att studera ämnet hade det förmodligen genererat ett något annorlunda resultat beroende på deras val av metod och vetenskapsfilosofisk ansats samt deras referensram och förförståelse. Eftersom undersökaren rent subjektivt kontrollerar insamlingen och tolkningen av data kan det innebära att jag enbart släppt fram sådan information som styrkt mina förutfattade meningar. Det finns även en risk att jag som undersökare övertolkat data i jakt på en förståelse som inte existerar. Jag hade förväntat mig mer kritiska beskrivningar kring digitala samarbetsamtal och blev förvånad över hur positiva socialarbetarna var till att exempelvis skapa relationer med klienterna digitalt och att så få tekniska problem beskrevs med samtalen. Känslan av förvåning kan tyda på att jag inte påverkat intervjupersonerna att svara i enlighet med min egen förförståelse. För att underlätta replikering och granskning av studien har jag försökt att systematiskt redogöra för studiens metod och tillvägagångssätt. Jag har även gett möjlighet till styrelsen för Familjerättsassocionomernas riksförening att granska resultatet och komma med synpunkter. Trovärdigheten har dessutom stärkts genom att jag har läst igenom materialet ett flertal gånger för att förstå innebörden. Bryman (2018) menar också att transkribering av ordagrant talspråk samt citering också kan säkerställa tillförlitligheten. Jag har emellertid inte låtit intervjupersonerna själva läsa igenom texterna från intervjuerna, vilket skulle kunna ses som en brist i studiens trovärdighet. Risken att både dataprogrammet och jag har uppfattat fel bedöms emellertid vara ganska låg, då jag även har fört skriftliga anteckningar under intervjuerna vilka jämförts med transkriberingen. För att förbättra trovärdigheten för studien har vidare en checklista, utarbetad av Elo et al (2014 s. 3), använts som stöd. Studiens trovärdighet har granskats i tre faser; förberedelsefasen, organiseringsfasen och rapporteringsfasen. Studiens analysprocess har beskrivits under metodkapitlet och resultatet av koderna och kategorierna sammanställts (se bilaga 5).

Vad gäller överförbarheten kan resultat från en studie med kvalitativ innehållsanalys inte generaliseras, men väl vara överförbar till liknande kontext som avser grupper eller situationer (Danielson 2012b s. 341). De resultat som har erhållits kan således inte användas

för att dra några allmänna slutsatser om att det som intervjupersonerna berättat gäller alla socialarbetares syn på digitala samarbetsamtal. En kvantitativ studie hade kunnat ge andra generaliseringsmöjligheter, men då hade de detaljrika beskrivningarna som fått genom intervjuerna gått förlorade. Studiens överförbarhet har stärkts genom att jag bifogat intervjuguiden, något som kan bidra till möjligheten att vid ett senare tillfälle ställa samma frågor inom en likvärdig kontext. Däremot kan det faktum att intervjuerna varit semistrukturerade och innehållit spontana frågor minska överförbarheten. Studiens pålitlighet har stärkts genom att samtliga delar i forskningsprocessen beskrivits noggrant som val av intervjupersoner, beslut avseende analysen och så vidare. Studien kan dock bli svår att replikera helt med anledning av att intervjuerna gjordes vid ett specifikt tillfälle och att spontana frågor ställdes under intervjuerna. Jag har i alla delar försökt att agera objektivt och i god tro för att stödja möjligheterna att kunna styrka och konfirmera resultaten (Bryman 2018 s. 468-470).

### **6.3 Slutsatser**

Studiens syfte var att beskriva socialarbetares syn på digitala samarbetsamtal med separerade föräldrar. Sammanfattningsvis visar resultatet av studien, och den analys som gjorts, att digitala samarbetsamtal infördes under pandemin och fortsättningsvis erbjuds i kommunerna. Socialarbetarna arbetar numera både med fysiska och digitala samarbetsamtal. Digitala samarbetsamtal beskrivs ske på samma sätt som ”vanliga samtal”, men flera skillnader framkommer i socialarbetarnas berättelser. Teknikanvändningen i samtalen varierar. Tekniken anses ibland vara ett problem, men upplevs för många fungera väl. Socialarbetarna beskriver både för- och nackdelar med att mötas digitalt. Den digitala kommunikationen uppges förändra interaktionen i samtalen till att bli mer effektiv och mindre konfliktfylld, samtidigt som erfarenheter från att träffas fysiskt går förlorade, kroppsspråket missas och samtalen upplevs bli ytligare. Barns delaktighet i digitala samarbetsamtal beskrivs vara låg. Digitala samarbetsamtal väcker flera etiska frågor hos socialarbetarna, framförallt kring säkerhet och sekretess. Digitala samtal anses kunna möjliggöra för fler föräldrar att delta i möten och också känna sig tryggare i samtalen. Användningen av digitala verktyg i samarbetsamtal beskrivs ha gett konsekvenser för bland annat socialarbetarnas arbetssätt och servicens utformning, som bättre tillgänglighet för vissa. Graden av brukarmedverkan och delaktighet varierar vid de digitala

samarbetssamtalen. Ett delat beslutsfattande mellan socialarbetare och föräldrar kan äga rum vid beslut om samarbetsamtal ska ske digitalt eller ej.

## **6.4 Kliniska implikationer**

Det är spännande att se hur snabbt den digitala utvecklingen har skett och hur självklara de digitala samarbetsamtalen har kommit att bli på mindre än två års tid. Min förhoppning är att resultatet från studien kan fungera som ett stöd för yrkesverksamma och chefer i deras diskussioner om digitala samarbetsamtal och delat beslutsfattande. De önskemål som uttrycks av intervjupersonerna om tydligare anvisningar kring digitala samarbetsamtal visar på ett behov av riktlinjer som jag lyfter vidare till myndigheter och organisationer att titta på. Det kan också finnas skäl att i kommunerna se över om det finns samma möjligheter till digitala samarbetsamtal oberoende av var en förälder bor eller har för egen teknisk utrustning. Detsamma gäller även barns möjligheter till digitala samtal och deltagande i alla former av samarbetsamtal, där det finns ett fortsatt utvecklingsbehov.

## **6.5 Förslag till fortsatt forskning**

Jag har med den här studien gått ut brett och tittat på många olika delar av de digitala samarbetsamtalen, men det finns behov av mer specifik forskning på området. Studiens slutsatser behöver dessutom konfirmeras av framtida forskning för större relevans. Här följer några förslag till fortsatt forskning:

- Digitala samarbetsamtal ur de separerade föräldrarnas perspektiv
- Medlingsmodeller vid digitala samarbetsamtal
- Effekter av digitala samarbetsamtal
- Barns delaktighet i samarbetsamtal

## Källor

- Aafjes-van Doorn, K., Békés, V., & Prout, T. A., 2021. Grappling with our therapeutic relationship and professional self-doubt during COVID-19: will we use video therapy again? *Counselling Psychology Quarterly*, 34(3/4), 473–484. Tillgänglig: <https://doi.org/10.1080/09515070.2020.1773404> Hämtad: 25.11.2022.
- Arcada, 2022. *God vetenskaplig praxis i studier vid Arcada*. Tillgänglig: [https://start.arcada.fi/system/files/media/file/2019-06/god\\_vetenskaplig\\_praxis\\_i\\_studier\\_vid\\_arcada.pdf](https://start.arcada.fi/system/files/media/file/2019-06/god_vetenskaplig_praxis_i_studier_vid_arcada.pdf) Hämtad: 3.5.2022.
- Arnstein, S. R., 1969. A Ladder Of Citizen Participation, *Journal of the American Institute of Planners*, 35:4, 216-224.
- Ballard, R. H., Holtzworth-Munroe, A., Applegate, A. G., D'Onofrio, B. M., & Bates, J. E., 2013. A randomized controlled trial of child-informed mediation. *Psychology, Public Policy, and Law*, 19(3), 271–281. Tillgänglig: <https://doi.org/10.1037/a0033274> Hämtad: 10.4.2022.
- Barnavårdsföreningen, 2017. *S som i skilsmässa. N som i nyfamilj*. Tillgänglig: [https://www.bvif.fi/wp-content/uploads/2021/06/BF\\_Skilsm%C3%A4ssa\\_web.pdf](https://www.bvif.fi/wp-content/uploads/2021/06/BF_Skilsm%C3%A4ssa_web.pdf) Hämtad: 4.5.2022.
- Bergman, A-S. & Rejmer, A., 2017. ”Det är klart att barnen blir lidande”: om barns mående när föräldrar är i vårdnadstvist, *Socialmedicinsk tidskrift*, nr 2, s. 437-445. Tillgänglig: <https://socialmedicinsktidskrift.se/index.php/smt/article/download/1688/1535> Hämtad: 8.3.2022.
- Birkler, J., 2008. *Vetenskapsteori. En grundbok*. Liber, Stockholm.
- Blomberg-Kroll, H. 2021. *Fokus forskning i socialtjänsten. Medskapande i socialt arbete* [muntl.]. Föreläsning. 11.02.2021. Tillgänglig: <https://forskarskolan-fys.se/wp-content/uploads/2021/02/Blomberg-Medskapande-i-socialt-arbete-FYS-10.2.2021-slg.pdf> Hämtad 6.3.2021
- Braver, S. L., Sandler, I. N., Cohen Hita, L., & Wheeler, L. A., 2016. A Randomized Comparative Effectiveness Trial of Two Court-Connected Programs for High-Conflict Families. *Family Court Review*, 54(3), 349–363. Tillgänglig: <https://doi-org.ezproxy.arcada.fi:2443/10.1111/fcre.12225> Hämtad: 10.4.2022.
- Bromark, K., Spånberger Weitz, Y. Erlandsson, S. & Schön, U-K., 2022. Practitioners exploring intertwined challenges and possible solutions for user participation in social services, *Nordic Social Work Research*, Tillgänglig: <https://doi.org/10.1080/2156857X.2022.2069148> Hämtad: 26.11.2022.
- Bryman, A., 2018. *Samhällsvetenskapliga metoder*. Liber, Stockholm.

- Burgoyne, N., & Cohn, A. S., 2020. Lessons from the Transition to Relational Teletherapy During COVID-19. *Family Process*, 59(3), 974–988. Tillgänglig: <https://doi.org/10.1111/famp.12589> Hämtad: 27.11.2022.
- Cipric, A., Strizzi, J. M., Øveru, C. S., Lange, T., Tulhofer, A., Sander, S., Gad-Kjeld, S., & Hald, G. M., 2020. Cooperation after Divorce: An RCT Study of the Effects of a Digital Intervention Platform on Self-Perceived Stress. *Psychosocial Intervention*, 29(2), 113–123. Tillgänglig: <https://doi-org.ezproxy.arcada.fi:2443/10.5093/pi2020a7> Hämtad: 24.11.2022.
- Danielson, E., 2012a. Kvalitativ forskningsintervju. I: Henricson, M., *Vetenskaplig teori och metod - från idé till examination inom omvårdnad*. Studentlitteratur, Lund. s. 163-176.
- Danielson, E., 2012b. Kvalitativ innehållsanalys. I: Henricson, M., *Vetenskaplig teori och metod - från idé till examination inom omvårdnad*. Studentlitteratur, Lund. s. 329-343.
- Diaconu, M., Racovita, L.D, Carbonero Muñoz, D. & Faubert, S.J., 2020. Social work educators' perceived barriers to teaching with technology: the impact on preparing students to work with younger clients, *Social Work Education*, 39:6, 785-812, Tillgänglig: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/02615479.2019.1683155> Hämtad: 4.2.2022.
- Edwards, H.L., Baron, S. & Ferrick, G., 2008. A comment on William J. Howe and Hugh McIsaac's article "Finding the Balance" *Family Court Review*, 46: 586-591. Tillgänglig: <https://doi.org/10.1111/j.1744-1617.2008.00223.x> Hämtad: 3.4.2022.
- Elo, S. & Kyngäs, H., 2008. The qualitative content analysis process. *Journal of Advanced Nursing* 62(1), 107–115. Tillgänglig: <https://doi.org/10.1177/2158244014522633> Hämtad: 30.11.2022.
- Elo, S., Kääriäinen, M., Kanste O., Pölkki T., Utriainen, K. & Kyngäs, H., 2014. Qualitative Content Analysis: A Focus on Trustworthiness, SAGE Open Tillgänglig: <https://doi.org/10.1177/2158244014522633> Hämtad: 30.10.2022.
- Emery, R. E., Laumann-Billings, L., Waldron, M. C., Sbarra, D. A., & Dillon, P., 2001. Child custody mediation and litigation: Custody, contact, and coparenting 12 years after initial dispute resolution. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 69(2), 323–332. Tillgänglig: <https://doi.org/10.1037/0022-006X.69.2.323> Hämtad: 3.4.2022.
- Eriksson, M., 2012. *Insatser för barn och föräldrar. I: Sammanställning av aktuell forskning, kunskap och lagstiftning att användas i projektet; "Barnets rättigheter i vårdnadstvist"*. Stiftelsen Allmänna barnhuset, Stockholm, s. 22-30. Tillgänglig:

[https://www.wallmannabarnh.cdn.triggerfish.cloud/uploads/2013/12/Sammanstallad kunskap i projektet Barnets rättigheter i vardnadstvister.pdf](https://www.wallmannabarnh.cdn.triggerfish.cloud/uploads/2013/12/Sammanstallad_kunskap_i_projektet_Barnets_rattigheter_i_vardnadstvister.pdf) Hämtad: 8.3.2022.

Europeiska kommissionen, 2022. EU:s regler för skydd av personuppgifter. Tillgänglig: [https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/eu-data-protection-rules\\_sv](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/eu-data-protection-rules_sv) Hämtad: 19.11.2022.

Familjerättsociomernas riksförening, 2022. Tillgänglig: <https://www.sfsr.se/> Hämtad 1.4.2022.

Fiorentino V, Romakkaniemi M, Harrikari T, Saraniemi S. & Tiitinen L. Towards digitally mediated social work – the impact of the COVID-19 pandemic on encountering clients in social work. *Qualitative Social Work*. April 2022. Tillgänglig: <https://doi-org.ezproxy.arcada.fi:2443/10.1177%2F14733250221075603> Hämtad: 3.5.2022.

Folkehelseinstituttet 2013:6. Intervensjoner for å dempe foreldrekonflikt – en kunnskapsoversikt. Tillgänglig: <https://www.fhi.no/globalassets/dokumenterfiler/rapporter/2013/intervensjoner-for-a-dempe-foreldrekonflikt---en-kunnskapsoversikt.pdf> Hämtad: 24.11.2022.

Forskningsetiska delegationen (TENK), 2022. *God vetenskaplig praxis*, Tillgänglig: <https://tenk.fi/sv/forskningsfusk/god-vetenskaplig-praxis-gvp> Hämtad: 19.11.2022.

FORTE, 2022. Brukarmedverkan och delaktighet – självklart, men hur då? Tillgänglig: <https://forte.se/evenemang/brukarmedverkan-och-delaktighet-sjalvklart-men-hur-da/> Hämtad: 19.11.2022.

Granholt, C. 2016. *Social work in digital transfer – blending services for the next generation*. Helsingfors, University of Helsinki, Faculty of Social Science, Department of Social Research. Tillgänglig: [https://www.fskompetenscentret.fi/Site/Data/2067/Files/C\\_Granholm\\_DR\\_avhd\\_2016\\_PDF\\_version.pdf](https://www.fskompetenscentret.fi/Site/Data/2067/Files/C_Granholm_DR_avhd_2016_PDF_version.pdf) Hämtad 30.3.2022.

Haavisto, V., Bergman-Pyykkönen, M. & Karvinen-Niinikoski, S., 2014. *Nya vindar i medling i familjefrågor: upptäckter, modeller och utvärdering från FASPER projektet*. Tillgänglig: [https://www.fskompetenscentret.fi/Site/Data/2067/Files/FSKC%20Rapporter%20\\_2014%20Nya%20Vindar%20i%20medling%20i%20familjefra%CC%8Agor%20-%2012\\_01\\_2015.pdf](https://www.fskompetenscentret.fi/Site/Data/2067/Files/FSKC%20Rapporter%20_2014%20Nya%20Vindar%20i%20medling%20i%20familjefra%CC%8Agor%20-%2012_01_2015.pdf) Hämtad: 1.4.2022.

Hald, G. M., Ciprić, A., Øverup, C. S., Štulhofer, A., Lange, T., Sander, S., Gad Kjeld, S., & Strizzi, J. M. (2020). Randomized controlled trial study of the effects of an online divorce platform on anxiety, depression, and somatization. *Journal of Family Psychology*, 34(6), 740–751. Tillgänglig: <https://doi-org.ezproxy.arcada.fi:2443/10.1037/fam0000635> Hämtad: 24.11.2022.

- Hedman Monstad, T., 2018. Kommunikation: styrningsutmaningar med digital kommunikation. I: Iveroth, E., Lindvall, J. & Magnusson, J. *Digitalisering och styrning*. Studentlitteratur, Lund. s. 65-85.
- Henricson, M. & Billhult, A., 2012. Kvalitativ design. I: Henricson, M., *Vetenskaplig teori och metod - från idé till examination inom omvårdnad*. Studentlitteratur, Lund. s. 129-137.
- Holtzworth, M. A., Beck, C. J. A., & Applegate, A. G., 2010. The Mediator's Assessment of Safety Issues and Concerns (Masic): A Screening Interview for Intimate Partner Violence and Abuse Available in the Public Domain. *Family Court Review*, 48(4), 646–662. Tillgänglig: <https://doi-org.ezproxy.arcada.fi:2443/10.1111/j.1744-1617.2010.001339.x> Hämtad: 2.4.2022.
- Holtzworth-Munroe, A., Beck, C. J., Applegate, A. G., Adams, J. M., Rossi, F. S., Jiang, L. J., Tomlinson, C. S., & Hale, D. F., 2021. Intimate partner violence (IPV) and family dispute resolution: A randomized controlled trial comparing shuttle mediation, videoconferencing mediation, and litigation. *Psychology, Public Policy, and Law*, 27(1), 45–64. Tillgänglig: <https://doi.org/10.1037/law0000278> Hämtad: 10.4.2022.
- ISFW, 2022. Global definition av socialt arbete. Tillgänglig: <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/> Hämtad: 4.5.2022.
- Jacobsen, D., 2012. *Förståelse, beskrivning och förklaring - introduktion till samhällsvetenskaplig metod för hälsovård och socialt arbete*. Studentlitteratur, Lund.
- Jacobsen, D., 2002. *Vad, hur och varför? Om metodval i företagsekonomi och andra samhällsvetenskapliga ämnen*. Studentlitteratur, Lund.
- Johnson, M.P., 2011. Gender and types of intimate partner violence: A response to an anti-feminist literature review, *Aggression and Violent Behavior*, Volume 16, Issue 4, s. 289-296, ISSN 1359-1789. Tillgänglig: <https://doi.org/10.1016/j.avb.2011.04.006> Hämtad: 25.11.2022.
- Jämställdhetsmyndigheten, 2022. *Uppgifter om våld är inget undantag*. Tillgänglig: <https://jamstalldhetsmyndigheten.se/aktuellt/publikationer/uppgifter-om-vald-ar-inget-undantag/> Hämtad 2.4.2022.
- Kaushik, V., Walsh, C. & Lai, D., 2019. Pragmatism as a Research Paradigm and Its Implications for Social Work Research. *Social Sciences*. 8. 255. 10.3390/socsci8090255. Tillgänglig: <http://dx.doi.org/10.3390/socsci8090255> Hämtad: 30.3.2022.

- Kelly, J. B. & Johnson, M. P., 2008. Differentiation among Types of Intimate Partner Violence: Research Update and Implications for Interventions, *Family Court Review*, 46(3), s. 476–499. Tillgänglig: <https://doi-org.ezproxy.arcada.fi:2443/10.1111/j.1744-1617.2008.00215.x> Hämtad: 2.4.2022.
- Knutsson, O., & Schön, U.-K., 2020. Co-creating a process of user involvement and shared decision-making in coordinated care planning with users and caregivers in social services. *International Journal of Qualitative Studies on Health & Well-Being*, 15(1), 1–11. Tillgänglig: <https://doi-org.ezproxy.arcada.fi:2443/10.1080/17482631.2020.1812270> Hämtad: 30.11.2022.
- Kvale, S. & Brinkmann, S., 2014. *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Studentlitteratur, Lund.
- Kääriäinen, J, Pussinen, P, Saari, L, Kuusisto, O, Saarela, M & Hänninen, K., 2020, Applying the positioning phase of the digital transformation model in practice for SMEs: toward systematic development of digitalization, *International Journal of Information Systems and Project Management*, vol. 8, no. 4, s. 24-43. Tillgänglig: <https://doi.org/10.12821/ijispm080402> Hämtad: 4.2.2022.
- McIntosh, J. E., Wells, Y.D., Smyth, B. M. & Long, C. M., 2008. Child-Focused and Child-Inclusive Divorce Mediation: Comparative Outcomes from a Prospective Study of Postseparation Adjustment, *Family Court Review*, 46(1), s. 105–124. Tillgänglig: <https://doi-org.ezproxy.arcada.fi:2443/10.1111/j.1744-1617.2007.00186.x> Hämtad: 4.5.2022.
- McIntosh, J.E. & Ralfs, C., 2012. *The Family Law DOORS Handbook*. Australian Government, Attorney-General's Department, Canberra. Tillgänglig: <https://www.wallmannabarnh.cdn.triggerfish.cloud/uploads/2020/11/DOORS-Handbook.pdf> Hämtad: 3.4.2022.
- Metsä-Simola, N., Moutsgaard H. & Martikainen P., 2020, Time patterns of external and alcohol-related mortality after marital and non-marital separation: the contribution of psychiatric morbidity, *BMJ Journals*. Tillgänglig: <http://dx.doi.org/10.1136/jech-2019-213555> Hämtad: 8.3.2022.
- Mishna, F., Bogo, M., Root, J., Sawyer, J.-L., & Khoury-Kassabri, M., 2012. It just crept in: The digital age and implications for social work practice. *Clinical Social Work Journal* 40(3): 277–286. Tillgänglig: <https://doi.org/10.1007/s10615-012-0383-4> Hämtad: 4.5.2022.
- Myndigheten för familjerätt och föräldraskapsstöd (MFoF), 2015. Samarbetssamtal. Kartläggning av föräldrars och samtalsledares erfarenheter. Tillgänglig: <https://mfof.se/download/18.7a15f94516e8e25421b18716/1574925630064/samarbetssamtal-kartlaggning.pdf> Hämtad 1.4.2022.
- Myndigheten för familjerätt och föräldraskapsstöd (MFoF), 2022. En grundutbildning för samtalsledare. Tillgänglig: <https://www.mfof.se/varnad-boende-och-umgange/utbildning-i-samarbetssamtal.html> Hämtad 1.4.2022.



- Myndigheten för vård- och omsorgsanalys, 2018. Vårdanalys rapport 2018:8. Från mottagare till medskapare. Ett kunskapsunderlag för en mer personcentrerad hälso- och sjukvård. Tillgänglig: <https://www.vardanalys.se/rapporter/fran-mottagare-till-medskapare/> Hämtad: 30.11.2022.
- Nationella vård- och insatsprogram, 2022. Delat beslutsfattande. Tillgänglig: <https://www.vardochinsats.se/schizofreni-och-liknande-tillstand/kommunikation-och-delaktighet/delat-beslutsfattande/> Hämtad: 30.11.2022
- Nilsson, B. & Waldemarson, A-K., 2021. *Kommunikation. Samspel mellan människor*. Studentlitteratur, Lund.
- Nykänen, P., 2020. Shared decision making in the social services? Reasons to consider when choosing methods for service user participation. *Journal of Evaluation in Clinical Practice*, 26(2), 569–574. Tillgänglig: <https://doi-org.ezproxy.arcada.fi:2443/10.1111/jep.13323> Hämtad: 30.11.2022.
- Olsson, H. & Sörensen, S., 2011. *Forskningsprocessen: Kvalitativa och kvantitativa perspektiv*. Liber, Stockholm.
- Pink, S., Ferguson, H. & Kelly, L. Digital social work: Conceptualising a hybrid anticipatory practice. *Qualitative Social Work*. 2022;21(2):413-430. Tillgänglig: <https://doi.org/10.1177/14733250211003647> Hämtad: 4.5.2022.
- Rossi, F. S., Holtzworth, M. A., Applegate, A. G., Beck, C. J., Adams, J. M., & Hale, D. F., 2017. Shuttle and Online Mediation: A Review of Available Research and Implications for Separating Couples Reporting Intimate Partner Violence or Abuse. *Family Court Review*, 55(3), 390–403. Tillgänglig;: <https://doi-org.ezproxy.arcada.fi:2443/10.1111/fcre.12293> Hämtad: 3.4.2022.
- Rudd, B. N., Ogle, R. K., Holtzworth-Munroe, A., Applegate, A. G., & D'Onofrio, B. M., 2015. Child-informed mediation study follow-up: Comparing the frequency of relitigation following different types of family mediation. *Psychology, Public Policy, and Law*, 21(4), 452–457. Tillgänglig: <https://doi.org/10.1037/law0000046> Hämtad: 4.5.2022.
- Sander, S., Hald, G. M., Cipric, A., Øverup, C. S., Strizzi, J. M., Gad Kjeld, S., & Lange, T., 2020. A Randomised Controlled Trial Study of the Effects of a Digital Divorce Platform on Mental and Physical Health. *Applied Psychology: Health & Well-Being*, 12(3), 863–886. Tillgänglig: <https://doi-org.ezproxy.arcada.fi:2443/10.1111/aphw.12213> Hämtad: 24.11.2022.
- SCB, 2022. Hemmaboende barn och unga 0-21 år vars föräldrar separerat under året efter kön, ålder och familjetyp. År 2015 – 2020. Tillgänglig: [https://www.statistik-databasen.scb.se/pxweb/sv/ssd/START\\_LE\\_LE0102\\_LE0102F/LE0102T30/](https://www.statistik-databasen.scb.se/pxweb/sv/ssd/START_LE_LE0102_LE0102F/LE0102T30/) Hämtad: 2.5.2022.

- SBU, 2021. Samarbetssamtal och medling vid vårdnadstvist eller konflikt. Tillgänglig: <https://www.sbu.se/sv/publikationer/sbus-upplysningstjanst/samarbetssamtal-och-medling-vid-vardnadstvist-eller-konflikt/> Hämtad: 2.4.2022.
- Scaramuzzino, G. & Hjärpe, T., 2021. *E-socialt arbete inom socialtjänstens individ- och familjeomsorg – En systematisk litteraturöversikt*. Tillgänglig: <https://forte.se/app/uploads/2021/11/rapport-e-socialt-arbete-inom-socialtjanstens-individ-och-familjeomsorg.pdf> Hämtad: 8.3.2022.
- Shaw, L. A., 2010. Divorce mediation outcome research: A meta-analysis. *Conflict Resolution Quarterly*, 27(4), 447–467. Tillgänglig: <https://doi-org.ezproxy.ar-cada.fi:2443/10.1002/crq.20006> Hämtad: 18.4.2022.
- Shier, H., 2001. Pathways to participation: Openings, Opportunities and Obligations. A New Model for Enhancing Children's Participation in Decision-making, in line with Article 12.1 of the United Nations Convention on the Right of the Child. *Children & Society*, 15;107-117.
- Sinai-Glazer, H., 2020. The Essentials of the Helping Relationship between Social Workers and Clients. *Social Work*, 65(3), 245–256. Tillgänglig: <https://doi.org/10.1093/sw/swaa028> Hämtad: 4.5.2022.
- SKR 2022, Kommungruppsindelning. Tillgänglig: <https://skr.se/skr/tjanster/kommunerochregioner/faktakommunerochregioner/kommungruppsindelning.2051.html> Hämtad: 20.10.2022.
- SKR, 2020. Studie av brukarmedverkan. Förutsättningar för brukarmedverkan i arbetet med ekonomiskt bistånd. Tillgänglig: <https://skr.se/download/18.7c1c4ddb17e3d28cf9b5f5b8/1642582955465/7585-820-3.pdf> Hämtad: 19.11.2022.
- Socialdepartementet & SKR, 2016. Vision E-hälsa 2025 - gemensamma utgångspunkter för digitalisering i socialtjänst och hälso- och sjukvård. Tillgänglig: <https://ehalsa2025.se/wpcontent/uploads/2021/02/vision-e-halsa-2025-overenskommelse.pdf> Hämtad: 25.11.2022.
- Socialstyrelsen, 2013. Att ge ordet och lämna plats. Vägledning om brukarinflytande inom socialtjänst, psykiatri och missbruks- och beroendevård. Tillgänglig: <https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/vagledning/2013-5-5.pdf> Hämtad: 19.11.2022.
- Stiftelsen allmänna barnhuset, 2015. *Barnets rättigheter i vårdnadstvister*. Tillgänglig: <https://www.wallmannabarnh.cdn.triggerfish.cloud/uploads/2015/04/Barnens-r%C3%A4ttigheter-i-v%C3%A5rdnadstvister.pdf> Hämtad: 1.4.2022.

Svensson, L. & Larsson, S., 2017. *Digitalisering och socialt arbete - en kunskapsöversikt*. (5 uppl.) (LUii reports; Vol. 3, Nr. 5). Lunds universitets internetinstitut (LUii). Tillgänglig: [https://lucris.lub.lu.se/ws/portalfiles/portal/22297951/Svensson\\_Larsson\\_2017\\_Digitalisering\\_och\\_socialt\\_arbete\\_en\\_kunskaps\\_oversikt.pdf](https://lucris.lub.lu.se/ws/portalfiles/portal/22297951/Svensson_Larsson_2017_Digitalisering_och_socialt_arbete_en_kunskaps_oversikt.pdf) Hämtad: 8.3.2022.

Svensson, L., & Larsson, S., 2018, *Digitalisering av kommunal socialtjänst: En empirisk studie av en organisation och profession i förändring*. (1 uppl.) FoU Helsingborg. Tillgänglig: [https://lucris.lub.lu.se/ws/portalfiles/portal/47684903/Svensson\\_Larsson\\_2018\\_Digitalisering\\_av\\_kommunal\\_socialtj\\_nst.pdf](https://lucris.lub.lu.se/ws/portalfiles/portal/47684903/Svensson_Larsson_2018_Digitalisering_av_kommunal_socialtj_nst.pdf) Hämtad: 4.5.2022.

Thomson, E., 2014. Family Complexity in Europe. *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science*, 654(1), 245–258. Tillgänglig: <https://doi-org.ezproxy.arcada.fi:2443/10.1177/0002716214531384> Hämtad: 19.11.2022.

Thornberg, R. & Forslund Frykedal, K., 2019, Grundad teori. I: *Kvalitativ analys*, Fejes, A. & Thornberg, R. (red.) Liber, Stockholm. s. 44-71.

UNDP, 2022. Om globala målen. Tillgänglig: <https://www.globalamalen.se/om-globala-malen/> Hämtad: 27.11.2022.

## **Bilagor**

1. Intervjuguide
2. Informationsbrev till deltagare
3. Samtycke om deltagande
4. Information om behandling av personuppgifter
5. Tabell över studiens kodning och tematisering

# 1. Intervjuguide

## Bakgrund

1. Berätta kort om dig själv (ålder, befattning, antal år i yrket).

## Ett förändrat arbetssätt – att mötas digitalt

2. Berätta om dina erfarenheter av att hålla digitala samarbetsamtal för separerade föräldrar.
3. Hur gör du när du har digitala samarbetsamtal?
4. I vilka situationer sker samarbetsamtalen digitalt istället för genom fysiska möten?
5. Vilka möjligheter ser du med digitala samarbetsamtal?
6. Vilka utmaningar eller risker ser du med digitala samarbetsamtal?
7. Ser du några skillnader mellan ”vanliga samarbetsamtal” med föräldrar närvarande i samma rum och digitala samarbetsamtal? Om ja, vilka?
8. Hur fungerar relationsskapandet med klienterna när samtalen äger rum digitalt?

## Digital kompetens

9. Vilka kunskaper anser du behövs för att ha digitala samarbetsamtal?
10. Vilken utrustning anser du behövs för att ha digitala samarbetsamtal?

## Bedömningsfrågor

11. Hur ser du på att ha digitala samarbetsamtal när det finns uppgifter om att våld förekommit mellan föräldrarna?
12. Hur ser du på barns delaktighet i digitala samarbetsamtal?
13. Ser du några etiska utmaningar med digitala samarbetsamtal?
14. Har du något ytterligare du vill tillägga?

## 2. Information om att delta i forskningsprojekt om digitala samarbetsamtal

Hej!

Jag heter Erica Lindberg och arbetar inom socialtjänsten med familjerättsfrågor på Åland samtidigt som jag studerar för att ta en masterexamen vid Arcada University of Applied Sciences. I utbildningen ingår att göra ett mastersarbete (30 p) inom det sociala området. I min studie har jag valt att undersöka socialarbetares erfarenheter av digitala samarbetsamtal. Uppdragsgivare till studien är Familjerättssociomernas riksförening, FSR.

Under Covid19-pandemin har behovet av fysisk distansering ökat användningen av videosamtal och andra digitala tekniker för att undvika smittspridning av viruset. Samarbetsamtal för separerade föräldrar har för vissa kommit att bli digitala samarbetsamtal istället för fysiska träffar. Användandet av digitala tjänster och ny teknik har påverkat socialt arbete också innan pandemin. Forskning behövs om de erfarenheter som gjorts med anledning av förändrade arbetsätt.

Jag önskar komma i kontakt med familjerättssekreterare/socialarbetare som vill berätta om sina erfarenheter av digitala samarbetsamtal. Ett deltagande i studien innebär att ställa upp på en intervju via videosamtal genom Microsoft Teams. Intervjun kommer att ta cirka 40 minuter och den kommer att spelas in. Deltagande i studien är helt frivilligt och deltagarna har möjlighet att avbryta sitt deltagande när som helst i forskningsprocessen. Vilka deltagarna är och vilka som har svarat vad kommer inte att vara möjligt för utomstående att identifiera. All information som lämnas kommer att behandlas konfidentiellt vilket innebär att all personlig information kommer att behandlas med sekretess och förvaras så att obehöriga inte kommer åt det (se också ”Information om behandling av personuppgifter”). Resultatet av studien kommer enbart användas för forskningsändamål. Rapporten kommer att finnas tillgänglig för Familjerättssociomernas riksförenings medlemmar. Deltagarna kan få ta del av rapporten via e-post vid intresse. Vid frågor och funderingar är du välkommen att kontakta mig Erica Lindberg per e-post: [lindbeer@arcada.fi](mailto:lindbeer@arcada.fi) , eller per telefon +358XXXXXXXX, eller min handledare Åsa Rosengren: [asa.rosengren@arcada.fi](mailto:asa.rosengren@arcada.fi)

Med vänlig hälsning

Erica Lindberg

### 3. Samtycke till deltagande i studien

Jag har läst och förstått den information om studien som anges i dokumentet ” Information om att delta i forskningsprojekt om digitala samarbetsamtal”. Jag har fått möjlighet att ställa frågor och jag har fått dem besvarade. Jag får behålla den skriftliga informationen.

Jag samtycker till att delta i studien som beskrivs i dokumentet “Information om att delta i forskningsprojekt om digitala samarbetsamtal”.

Jag samtycker till att mina personuppgifter behandlas på det sätt som beskrivs i dokumentet ”Information om behandling av personuppgifter”.

Jag bekräftar mitt deltagande i studien genom att senast en vecka efter att jag fått information om studien skicka en bekräftelse med mitt godkännande per e-post till [lindbeer@arcada.fi](mailto:lindbeer@arcada.fi) och inväntar därefter inbjudan till en intervju.

## **4. Information om behandling av personuppgifter**

Augusti 2022

Digitala samarbetsamtal. En intervjustudie med socialarbetare.

*Information till deltagare i enlighet med EU:s allmänna dataskyddsförordning (2016/679) artikel 13-14.*

### **1. Personuppgiftsansvarig**

Personuppgiftsansvarig för studien är Erica Lindberg, mastersstudent vid Arcada.

### **2. Kontaktperson**

För frågor om personuppgifter kontakta Erica Lindberg ([lindbeer@arcada.fi](mailto:lindbeer@arcada.fi), tfn 0457-XXXXXXX) eller handledare Åsa Rosengren, [asa.rosengren@arcada.fi](mailto:asa.rosengren@arcada.fi).

### **3. Beskrivning av projektet/examensarbetet och syftet med behandlingen av personuppgifter**

Personuppgifter samlas in och behandlas i studien genom intervjuer vilka sker genom videosamtal med socialarbetare, med syftet att få en ökad kunskap och förståelse för erfarenheter av digitala samarbetsamtal.

### **4. Rättslig grund för behandlingen av personuppgifter**

Personuppgifterna samlas in med deltagarens samtycke enligt artikel 6 i EU:s dataskyddsförordning.

### **5. Kategorier av personuppgifter och uppgifternas lagringstid**

De personuppgifter som samlas in och behandlas är deltagarnas namn, e-postadress och ålder. Personuppgifterna sparas under tiden för databearbetningen av materialet och förstörs när studien är färdigställd (senast i januari 2023).



## **6. Uppgiftskällor**

Personuppgifterna (namn och e-postadress) fås direkt från deltagarna som väljer att vara med i studien. Uppgiften om ålder fås genom intervjun (frivillig uppgift).

## **7. Utlämnande av personuppgifter**

Personuppgifterna lämnas inte ut till utomstående, utan behandlas enbart av Erica Lindberg.

## **8. Principer för skyddet av personuppgifter**

Material som innehåller personuppgifter förvaras i lösenordskyddad e-post. De inspelade intervjuerna lagras under tiden för databearbetningen på lösenordskyddat konto på privat dator, så att obehöriga inte kan få tillgång till det. De transkriberade intervjuerna anonymiseras och lagras på motsvarande sätt.

## **9. Automatiserat beslutsfattande**

Automatiserade beslut fattas inte.

## **10. Deltagarens rättigheter**

Deltagaren har följande rättigheter:

- rätt att få information om behandlingen av personuppgifter
- rätt att få tillgång till uppgifter
- rätt att rätta uppgifter
- rätt att avlägsna uppgifter
- rätt att återkalla samtycke
- rätt att begränsa behandlingen av uppgifter
- rätt att flytta uppgifter mellan system
- rätt att inge klagomål till dataombudsmannens byrå om hen anser att gällande data-skyddslagstiftning inte har följts vid behandlingen av personuppgifter

Deltagaren kan utöva sina rättigheter genom att kontakta kontaktpersonerna som anges i p. 2.

## 5. Tabell över studiens kodning och tematisering

Tabell 6. Innehållsanalys - från koder till kategorier och teman

Koder	Kategorier	Teman
1. Tidigare erfarenheter 2. Pandemin 3. Snabb förändring	Coronapandemin förändrade arbetssättet	Ett förändrat arbetssätt
4. Utvärdering 5. Ingen trend 6. Behovet av digitala möten 7. Framtiden	En digital framtid	
8. Saknar verktyg 9. Föräldern på fel plats 10. Teknikstrul 11. Yttre attribut påverkar	Praktiska svårigheter med digitala samarbetsamtal	
12. Tidsbesparande 13. Slipper rumskrångel 14. Slipper förflyttning 15. Sjukdom inget hinder 16. Ekonomisk fördel	Praktiska fördelar med digitala samarbetsamtal	
17. Metakommunicerar 18. Valfrihet 19. Uppstarten 20. Egen påverkan 21. Ändring över tid 22. Rutiner 23. Få skillnader 24. Som fysiskt samtal 25. Samtalsledarens roll 26. Bemötande 27. Agerande	Samtalsmodellen vid digitala samarbetsamtal	Att mötas digitalt
28. Enskilda samtal 29. Tidsperspektivet 30. Trygg miljö 31. Eget förhållningssätt 32. Distansen 33. Det fungerar	Relationsskapandet vid digitala möten	
34. Bättre tillgänglighet 35. Effektivare kommunikation 36. Minskat obehag	Digitala samarbetsamtal möjliggör kommunikation	

37. Kroppsspråk stör ej 38. Slipper socialtjänsten		
39. Ytligare 40. Missar närmanden 41. Kommunikationssvårigheter	Digitala samarbetsamtal försvårar kommunikation	
42. Chatt 43. Tavla 44. Fokus 45. Skärmdelning 46. Skriva 47. Visa film 48. Verktyg 49. Ljud	Tekniken i samtalet	Digital kompetens
50. Träning behövs 51. Teknisk support 52. Datakunskaper 53. Samarbete	Datakunskaper och teknisk support	
54. Enkelt viktigt 55. IT-verktyg 56. Hitta lösningar 57. Anpassningar 58. Klassperspektiv	Behovet av teknisk utrust- ning	
59. Barnets bästa 60. Trygghet 61. Risker 62. Önskemål 63. Organisering 64. Samma bedömningar	Digitala samarbetsamtal vid våldsförekomst	Bedömningsfrågor vid digitala samar- betsamtal
65. Erfarenheter av barnsamtal 66. Föredrar fysiskt samtal 67. Inställning till barnsamtal 68. Barn är digitala 69. Vem hör 70. Barnets ålder och inställning	Barns delaktighet	
71. Säkerhet 72. Sekretess 73. Synlighet 74. Frivillighet 75. Säga nej 76. Missad oro 77. Lämplighet	Etiska frågor vid digitala samarbetsamtal	