

Med känslor i portföljen

En kvalitativ studie om socialsekreterare som möter
ensamkommande barn.

Melisa Smajic & Einar Alwerud

Handledare: Annette Sverker

A briefcase of feelings

A qualitative study about social workers facing
unaccompanied minors

Melisa Smajic & Einar Alwerud

Tutor: Annette Sverker

Sammanfattning

I dagsläget kommer det ett stort antal ensamkommande barn till Sverige. Då målgruppen har vuxit i det svenska samhället har arbetsbelastningen ökat för de socialsekreterare som arbetar med målgruppen. Mot bakgrund av detta anser vi att det är ett viktigt område att studera inom socialt arbete. Studien syftar till att belysa socialsekreterares möte med ensamkommande barn. Vidare vill vi lyfta fram hur socialsekreterarna i studien hanterar de konsekvenser som kan uppstå i ett sådant möte.

Coping-teorin kommer att användas för att förstå vilka strategier socialsekreterare använder för att hantera psykiska påfrestningar i arbetet. Då det inte finns mycket forskning kring vårt valda problemområde har vi använt oss av tidigare forskning som belyser hur yrkesverksamma inom snarlika områden hanterar svåra möten med klienter. Utöver det har vi tagit fram forskning kring arbetssituationens betydelse för hur en socialsekreterare hanterar konsekvenser i mötet med klienten.

För att få fram relevant information som svarar på studiens syfte har nio semistrukturerade intervjuer genomförts. Den insamlade empirin har analyserats med kvalitativ innehållsanalys. Utifrån analysen fick vi fram tre teman som studiens resultatredovisning bygger på. Dessa teman är *När världen står på tröskeln*, *Att inte slukas med* samt *Skillnad på då och nu*.

Nyckelord:

Ensamkommande barn, Upplevelse, Socialtjänst, Socialsekreterare, Trauma, Psykisk hälsa, Kvalitativ innehållsanalys.

Förord

Frustration, glädje, skratt och tårar, förtvivlan, hoppfullhet, förvirring och iver. Ja, listan går att skriva hur lång som helst. Dessa ord eller snarare känslor och tankar är en liten summering av vad långa och intensiva dagar samt sena nätter med detta examensarbete har inneburit för oss. Vi vill därmed tacka alla som varit delaktiga i vår studie och som stöttat oss på vägen. Tack till våra informanter för att ni ställt upp och delat med er av er expertis, utan er hade studien inte varit möjlig att genomföra. Ett tack till er som med kort varsel valde att ställa upp på pilotintervju. Vi vill även tacka vår handledare Annette Sverker som handlett oss i rätt riktning och delat med sig av sina kunskaper. Tack för att du varit en positiv källa under hela arbetets gång och givit oss energi och hopp. Slutligen ett stort tack till Anna Alwerud som korrekturläst uppsatsen.

Avslutningsvis så har processen att skriva examensarbetet medfört många fina känslor och minnen som vi kommer att ha med oss länge.

Norrköping, juni 2016

Melisa & Einar

Innehållsförteckning

1. Problemformulering	12
2. Syfte och frågeställningar	15
2.1 Definitioner	15
3. Bakgrund	17
3.1 Ensamkommande barn	17
3.2 Betydelsen av relation och möte i socialt arbete	18
4. Tidigare forskning	19
4.1 Studier kring att möta traumatiserade klienter	20
4.2 Studier kring arbetsförhållandets betydelse för välmående	22
4.3 Sammanfattning av tidigare forskning	23
5. Teorianknytning	25
5.2 Coping-teorin	25
5.2.1 Kognitiva värderingsprocesser	25
5.3 Sammanfattande teoridiskussion	28
6. Metod	29
6.1 Kvalitativ ansats	29
6.2 Urvalsmetod	30
6.3 Datainsamlingsmetod	31
6.4 Analysmetod	33
6.5 Analysprocessen	34
<i>Tabell 1: Exempel på skapande av en underkategori från kondenserad enhet.</i>	35
<i>Tabell 2: Samtliga teman, kategorier och underkategorier.</i>	36
6.6 Metodologiska överväganden	37
6.7 Förförståelse	38
6.8 Etiska överväganden	40
7. Resultat & analys	43
7.1 När världen står på tröskeln	43
7.1.2 Mötet väcker känslor	45
7.2 Att inte slukas med	47
7.2.1 Emotionell upplevelse	47
7.2.1 Definition av roll	49
7.3 Skillnad på då och nu	51
7.3.1 Ledd på vägen	51
7.3.2 Egna resurser	52

7.3.3 Klientens avtryck.....	53
7.3.4 Man vänjer sig med tiden.....	54
7.4 Socialsekreterarnas hantering av arbetets konsekvenser	55
7.4.1 Att inte slukas med	55
7.4.2 Skillnad på då och nu.....	56
8. Slutdiskussion	57
8.1 Förslag på fortsatt forskning	62
9. Referenser	63
9.1 Elektroniska källor	66
10. Bilagor	67
Bilaga 1	
Bilaga 2	
Bilaga 3	
Bilaga 4	

1. Problemformulering

Förra året tog Sverige emot ca 35 000 ensamkommande barn från övriga länder i världen (URL1). De flesta ensamkommande barn som kommer till Sverige har upplevt krig, våld och misär och lider av åkommor till följd av det de blivit utsatta för (Almqvist 1997, s. 7). Dessa erfarenheter är potentiellt traumatiserande vilket skapar en oro bland de som jobbar med denna målgrupp. Både inom socialtjänsten och på boendena har kunskapen ökat gällande de ensamkommande barnens psykiska ohälsa. Kunskapen utgår från att ensamkommande barn som genomgått traumatiska händelser inte nödvändigtvis är traumatiserade utan löper risk att bli traumatiserade över tid. Det som förebygger psykisk ohälsa i allmänhet hos ensamkommande barn är att de känner trygghet och erbjuds god omsorg (Socialstyrelsen 2013, s. 20-21). Detta medför att denna grupp är särskilt sårbar då det handlar om barn och ungdomar som vid ankomsten till Sverige saknar vårdnadshavare och således är i behov av samhällets stödinsatser. Enligt 1 kap. 1-2 §§ samt 5 kap. 1 § Socialtjänstlagen (2001:453) [SoL] är det socialtjänstens ansvar att tillgodose barnets behov när de blivit anvisade till en kommun. Enligt 2 kap. 1 § SoL är det kommunen som har det yttersta ansvaret för att utreda de ensamkommande barnens behov och se till att dessa blir uppfyllda. Detta innefattar boende, skola och fortsatta insatser innan och efter det att barnet fått permanent uppehållstillstånd (URL2). De som möter dessa barn och utreder behoven av stödinsatser är socialsekreterare inom socialtjänsten.

Det som blir intressant är att belysa de konsekvenser som socialsekreterarnas arbete medför. Tidigare forskning har visat att stress är en av konsekvenserna av att arbeta med människor i svåra situationer (Blomberg, Kallio, Kroll & Saarinen 2014, s. 2102). Resultatet från studien som genomförts i de nordiska länderna har visat att stressen kan orsakas av resursbrist samt hög arbetsbelastning på arbetsplatsen (ibid). I en enkätstudie som genomförts av Sveriges socionomers riksförbund (SSR) uttrycker deras medlemmar att socialsekreterare borde ägna sig åt färre antal ärenden för att de ensamkommande barnens individuella behov ska komma i centrum. Detta för att minska arbetsbelastningen och stressen i arbetet (Svanellind 2015, s.18).

Tidigare forskning har även visat att socialarbetare påverkas av att arbeta med människor som är hjälpbehövande. Socialarbetare använder sin empatiska förmåga för att förstå vad traumatiserade individer har varit med om. Detta för att i sin tur kunna bedöma och fatta rätt beslut om insatser. När socialarbetare engagerar sig känslomässigt med ett empatiskt förhållningsätt införlivar de klientens känslor. Detta kan i sin tur medföra negativa konsekvenser för de yrkesverksammans psykiska mående (Nelson-Gardell & Harris 2003, s. 12). Gil & Weinberg visar i sin studie att den krisdrabbades ångest väcker ångest hos den professionelle. Den professionelle behöver således ha resurser för att kunna hantera ångesten och minimera riskerna att drabbas av olika former av psykisk ohälsa. Dessa resurser kan tas tillvara på arbetsplatsen till exempel via en stödjande arbetsgrupp samt via handledning (Persson 1995, s. 55; Gil & Weinbergs 2015, s. 556-557). Det som saknas inom området är tidigare forskning om hur socialsekreterare upplever det är att möta ensamkommande barn. I studien läggs tonvikten på vilka konsekvenser som uppstår i att möta målgruppen och hur socialsekreterare hanterar dessa.

Mot bakgrund av detta avser studien att belysa socialsekreterares egna upplevelser av att möta ensamkommande barn samt hur de hanterar de konsekvenser som uppstår i mötet. Då Sverige förra året tog emot ett stort antal ensamkommande barn medförde detta ett stort förändringsarbete inom socialtjänsten. Därigenom uppstod intresset för målgruppen och en nyfikenhet växte succesivt inom oss för det som kommer att ligga till grund för studiens fokusområde. Studiens forskningsfråga är: Hur upplever socialsekreterare det är att möta ensamkommande barn?

2. Syfte och frågeställningar

Syftet med studien är att belysa socialsekreterares möte med ensamkommande barn. Vidare vill vi belysa vilka konsekvenser som uppstår i mötet med ensamkommande barn samt hur socialsekreterare hanterar dessa konsekvenser. Studiens frågeställningar blir således:

1. Hur upplever socialsekreterare att det är att möta ensamkommande barn?
2. Vilka konsekvenser innebär det för socialsekreterarna att möta ensamkommande barn?
3. Hur hanterar socialsekreterarna konsekvenser av att möta ensamkommande barn?

2.1 Definitioner

För att vidare förstå studiens avgränsningsområde presenteras nedan ett antal centrala begrepp för studien. Definition av begreppen ska ge läsaren en bredare och klarare förståelse av hur vi i studien använder och förhåller oss till dessa.

Med begreppet *upplevelse* syftar vi på informanternas egna subjektiva och känslomässiga syn på mötet med målgruppen (Graneheim & Lundman 2012, s.188).

Socialtjänst är en verksamhet som bedrivs inom kommuner samt i privat regi och som omfattas av bland annat socialtjänstlagen (2001:453) [SoL] och lagen (1990:52) med särskilda bestämmelser av vård av unga [LVU] (URL6). I vår studie vänder vi oss till socialtjänsten som handlägger ärenden som berör ensamkommande barn.

En *socialarbetare* är en yrkesverksam person som arbetar inom kommunal socialtjänst eller andra områden som berör sociala problem såsom hälso- och sjukvården, skolan, och behandlingsinstitutioner (URL7). I vår studie avser benämningen en person som har en annan yrkestitel än studiens aktuella målgrupp.

En *socialsekreterare* är en tjänsteman som arbetar inom kommunen och handlägger olika tjänsteärenden. I vårt fall syftar vi till socialsekreterare som arbetar med handläggning av ensamkommande barn (URL3). I studien kommer

vi även att använda begreppet *ekb-handläggare* som åsyftar till socialsekreterare som utreder ensamkommande barn.

Begreppet *trauma* syftar på att en människa blivit utsatt för yttre kroppsliga faktorer och händelser som påverkar människan beteende- samt personlighetsmässigt. Konsekvenserna av en traumatisk upplevelse kan vara av varaktig eller tillfällig karaktär. Det finns både psykisk samt fysisk trauma. Det fysiska traumat kan uppstå då en person varit utsatt för misshandel samt tortyr av olika slag med olika redskap. Medan det psykiska traumat upplevs som chockartad samt plågsam då en person utsätts för separationshändelser, katastrofhändelser eller kränkningar (URL4).

Med *traumatiserad* avser vi i studien en person som blivit utsatt för antingen påtagliga fysiska eller psykiska skador som är direkt livshotande för individen själv eller närstående till exempel ett syskon eller föräldrar. Dessa skador kan ta sig uttryck i olika sammanhang och kan vara av sådan art att det påverkar personens vardagliga liv på ett negativt och stressfullt sätt. En person som varit utsatt för trauman kan få förändrad personlighet. Olika symptom som kan uttrycka sig utöver stressyndrom är bland annat fobier, depression, tvångssyndrom och kroppsliga besvär. För vissa personer visar sig symptomen direkt medan andra kan få symptom flera år senare. Det varierar även från person till person hur dessa symptom hanteras, dock krävs det i de flesta fall någon form av professionell behandling (URL5).

I studien används begreppet *psykisk hälsa* för att belysa en persons hälsotillstånd. Det kan omfatta allt ifrån lindrigare symptom såsom sömnproblem, oro, ångest och mildare former av stress eller vara av allvarligare karaktär såsom depression och större stressyndrom (Folkhälsorapport 2005, s. 131).

3. Bakgrund

I detta avsnitt görs en kortare bakgrundsbeskrivning av målgruppen som socialsekreterarna i studien möter. Bakgrunden ska göra läsaren införstådd med ensamkommande barns problematik och kommer att ge läsaren kunskap kring problemområdet och göra det lättare att följa studiens forskningsfråga. För att öka kunskapen kring betydelsen av relation och möte i socialt arbete kommer även detta att lyftas fram och presenteras nedan.

3.1 Ensamkommande barn

”Ensamkommande barn” avser barn och ungdomar under 18 år som kommer till ett land utan vad som enligt lag betraktas som vårdnadshavare eller annan myndig person som har det yttersta ansvaret för barnet (Ds 2004:54, s. 17-19; Prop. 2005/06:46, s. 35-36). Ensamkommande barn kommer till Sverige dels då föräldrarna skickar iväg sina barn på grund av dåliga hemförhållanden i landet så som bland annat ekonomiska eller medicinska. Anledningen är att föräldrarna vill barnens bästa välmående och därför skickar iväg dem till länder som kan ge dem bättre förutsättningar. Att barn uppmanas lämna eller fly sitt hemland kan även bero på krig, våld och misär som kan medföra allvarliga lidanden (ibid).

I en avhandling som Kjerstin Almqvist skrivit tar hon upp vilka effekter tvingad migration får på barns psykosociala hälsa och utveckling. Hennes resultat visar bland annat att av de 42 barn i studien som blivit utsatta för traumatiska upplevelser är det 21 % som även visar symptom på posttraumatisk stress. Barnen uppvisar även andra symptom på psykisk ohälsa som påverkar deras utveckling (Almqvist 1997, s. 8-9, 27, 40-43).

Ensamkommande barn som flytt sitt hemland på grund av krig och misär utvecklar kritiska hälsoförhållanden. En studie av Eurelings-Bontekoe & Spinhoven belyser barnens psykiska ohälsa. Där framkommer att barn bland annat lider av beteendeproblem, depressioner och andra stressreaktioner (2006, s. 1204-1207, 1211). Andra ohälsotillstånd som barnen lider av är självmordstankar, kroppsliga hälsoproblem samt osäkra tankar kring framtiden (Sourander 1998, s. 722-724). Vanligt förekommande är också att de upplever ensamhet och isolering till följd av att de saknar familj och vänner. Under sin resa har barnen oftast inte med sig många ägodelar som påminner dem om deras

förflutna. Dessa faktorer gör dem anonyma i ankomstlandet och det enda som definierar dem är deras egna berättelser (Kohli & Mather 2013, s. 206-207).

3.2 Betydelsen av relation och möte i socialt arbete

När ett möte sker mellan en yrkesverksam och en klient är det avgörande för den professionelle att förstå klientens unika situation. Den professionelle utgår ifrån sin egen uppfattning om problematiken för att på så sätt kunna erbjuda den hjälp som klienten är i behov av (Røkenes & Hanssen 2007, 50-51, 177-178). Det är viktigt att den professionelle är medveten om sina egna värderingar och vilken betydelse hans agerande och beteende har för klienten hen möter (ibid).

Studier har gjorts inom relationsbaserat socialt arbete där socialarbetare möter barn. Forskarna menar att studierna tyder på att socialarbetaren ofta hamnar i komplexa, oförutsägbara och problembundna situationer. Detta kräver att socialarbetaren är väl införstådd i hur hen ska hantera och handskas med varje barns individuella livssituation. Ett välfungerande relationsbundet socialt arbete mellan klienten och den professionelle förutsätter att den professionelle utvecklar sina reflektiva förmågor i förhållande till mötets komplexitet eftersom varje möte i sig är unikt och kräver att socialarbetaren agerar utifrån dess förutsättningar. Det är viktigt att den professionelle får tillfälle att träna på dessa typer av möten i arbetet. Detta då själva mötet samt relationen mellan klienten och den professionelle är något som klienten ska känna sig trygg i och tycka är viktigt och givande. Det är mötet i sig som är det väsentliga och inte endast att lösa klientens problematik (Ruch 2005, s.111, 113).

Vad som kännetecknar ett socialt samspel är den emotionella prägeln som föreligger mellan människor. Detta innebär att den professionelle i sin roll hanterar och kontrollerar den emotionella responsen som mötet med klienter medför. Uppstår det ett oönskat beteende i mötet med klienten kan den professionelle använda sig av ett förarbetat manus. Det kan hjälpa den professionelle att hantera situationen och skydda den professionelle från att bli illa behandlad. Manuset är ett verktyg som kan hjälpa den professionelle att inte hamna i konflikt med klienten om de blir oense i mötet (Leidner 1999, s. 81, 87, 90, 92-93).

4. Tidigare forskning

I detta avsnitt presenteras tidigare forskning som är relevant för studiens problemområde samt forskningsfråga. Sökandet efter relevant forskning till studien har inte gett det resultatet som förväntades. Fenomenet ensamkommande barn är en företeelse som under senare år expanderat vilket gör att forskning som belyser socialsekreterares möten med målgruppen inte finns. Vi har istället använt oss av forskning relaterat till socialarbetare som generellt jobbar med flyktingar samt socialarbetare som arbetar med traumatiserade människor. För att ytterligare rama in vårt problemområde har vi använt artiklar som belyser de konsekvenser som uppstår för den professionelle att behandla traumatiserade klienter inom andra professioner. Detta urval av artiklar ramar in vårt problemområde samt forskningsfråga då studien syftar till att belysa hur socialsekreterare upplever det är att möta ensamkommande barn och vilka konsekvenser det innebär samt hur de hanterar dessa konsekvenser. Den tidigare forskningen som vi presenterar hjälper oss att förstå hur det kan se ut inom snarlika fokusområden samt bidrar med en grundläggande förförståelse av studiens aktuella syfte.

I sökandet efter tidigare forskning hade vi en bred utgångspunkt och avgränsade forskningsområdet genom att söka internationella artiklar med flera begrepp och ord i olika konstellationer. De mest förekommande sökorden vi använde var *coping*, *psykisk hälsa*, *samvetsstress*, *compassion fatigue*, *secondary trauma*, *socialt arbete*, *ensamkommande barn*, *socialsekreterare* samt *möte* och *relation*. Forskningen vi hittade belyser bland annat stress som en av konsekvenserna för socialarbetare i förhållande till arbetet i mötet traumatiserade klienter. Vidare fann vi forskning som belyser sympatistress och motståndskraft bland socialarbetare som möter traumatiserade personer i arbetet. Utöver detta har vi tagit fram forskning kring hur socialarbetare hanterar de konsekvenser som uppstår i mötet med traumatiserade klienter. Vi kommer även att presentera en avhandling som belyser vikten av god arbetsmiljö för att förebygga stressrelaterad ohälsa och uppnå en god psykosocial arbetsmiljö, samt en artikel som belyser negativa konsekvenser som klientbemötandet får på grund av hög arbetsbelastning.

Inledningsvis presenteras forskning kring att möta traumatiserade klienter och därefter presenteras forskning kring arbetsförhållandets betydelse för välmående bland yrkesverksamma.

4.1 Studier kring att möta traumatiserade klienter

Maryanne Kapoulitsas och Tim Corcoran presenterar en studie där de genomfört sex semistrukturerade intervjuer med socialarbetare som arbetar med människor i nöd. Syftet med studien är att belysa socialarbetares upplevelser av att arbeta med klienter som är olyckliga och hur socialarbetare hanterar de känslor som uppstår. I studien poängteras vikten av att tidigt i karriären bekanta sig med motståndsresurser för att hantera och förebygga den emotionella påfrestningen som bland annat kan uppstå i form av *compassion fatigue* (sympatistress) som bland annat kan leda till ökad hjärtklappning, nervositet, yrsel och drömmar (Kapoulitsas & Corcoran 2015, s. 86-89). Vad som framkommer i resultatet är vikten av en fungerande arbetsmiljö där stöttande kollegor samt arbetsgivare finns tillgängliga för att bolla tankar och känslor med (ibid, s.96-98).

Jacky Thomas använder i sin studie sekundär data där hon gör en analys av andras studier kring empatins betydelse. Thomas att socialarbetare är olika vad gäller att känna empati för de klienter de avser att hjälpa. De socialarbetare som känner sig negativt påverkade av lidandet hos de hjälpbehövande kan få känslan av att inte vilja hjälpa dem för att minska detta motstånd. Vidare tydliggör artikeln att detta kan resultera i en högre *compassion fatigue*, utbrändhet och lägre *compassion satisfaction* (tillfredställande medkänsla) bland kliniskt yrkesverksamma socialarbetare. Artikeln kommer till användning i vår studie då den bidrar med tidigare forskning om *cognitive appraisal*, som syftar till den värdering en person gör av en situation och vilken mening hen tillskriver den (Thomas 2013, s. 365-370), exempelvis när en person utsätts för andras lidande som kan orsaka stress hos personen själv. Vad som är av vikt i ett sådant möte är att personen utvecklar strategier för att kontrollera sina egna känslor för att kunna hjälpa en annan person (ibid, s. 375).

Vidare visar Nelson-Gardell och Harriss studie att de socialarbetare som ständigt möter traumatiserade klienter löper risk att drabbas av negativa psykologiska konsekvenser och således riskerar att själva bli traumatiserade (Nelson-Gardell & Harris 2003, s 5). Detta dels då empati används som ett verktyg bland

socialsekreterare för att skapa en relation med barnen de möter. Vad som blir en naturlig reaktion bland socialarbetare som använder empati som verktyg är att det uppstår personliga risker av att bära på andras upplevelser. Vad socialarbetaren har för personliga erfarenheter lägger grunden för hur stor risk hen har att bli sekundärt traumatiserad (ibid, s. 6-8, 21-23).

Ben-Porat och Itzhaky visar i sin studie på mängden av sjukrivningar som beror på utbrändhet på arbetsplatser där socialarbetare möter traumatiserade klienter. Studien belyser bland annat betydelsen av att som socialarbetare ha tillgång till socialt stöd i form av handledning vid hantering av utbrändhet. Resultatet visar på att deltagare som tidigare varit med om trauma löper större risk att bli utbrända i arbetet och i mötet med traumatiserade klienter. Vad som ytterligare framkommer i studien är att personer som har större arbetserfarenhet löper mindre risk att råka ut för utbrändhet. För att förebygga utbrändhet visar studien på att deltagare som kände att de kunde påverka sin arbetssituation löpte mindre risk att utsättas för utbrändhet (Ben-Porat & Itzhaky 2015, s. 606-610, 613-615).

Gil & Weinberg gör en studie där de presenterar känslomässiga konsekvenser för terapeuter som möter traumatiserade klienter då det kan orsaka psykosocial stress bland terapeuterna. Studiens betonar vikten av att ha goda kunskaper inom copingstrategier i arbetet med klienter som varit utsatta för trauma. I artikeln betonas vikten av regelbunden handledning då symptom som klienten orsakar kan reduceras (Gil & Weinbergs 2015, s. 551-552, 555-557).

Kriz och Skivenes presenterar en studie om vilka utmaningar det finns att arbeta med papperslösa immigranter och hur socialarbetare hanterar dessa utmaningar. De intervjuade 39 socialarbetare varav två tredjedelar upplevde att det fanns utmaningar i arbetet (Kriz & Skivenes 2012, s. 790). I studien blev det ett bortfall av 8 deltagare som inte var relevanta till forsningsavsikten då de inte hade några erfarenheter av att ha arbetat med målgruppen. Analysen utgjordes på de 31 återstående deltagarna varav 20 av dessa hade upplevt utmaningar i arbetet (ibid, s. 792-793). Studien tar fram olika copingstrategier som socialarbetarna använder sig av vid hantering av utmaningarna som uppstår. Bland annat handlar det mycket om att socialarbetarna bygger upp en tillit för migranterna (Ibid, s. 794-795).

Studier kring olika sätt att handskas med samt stå ut i socialt arbete har tagits fram, där bland annat copingstrategier utgör en central del. Astvik, Melin och Allvin redovisar bland annat hur copingstrategier påverkar kvalitet i arbetet och välmående bland de yrkesverksamma (2013, s. 52-53). Studiens resultat baseras på tre olika enheter inom socialtjänsten i Sverige. Dessa är barn, vuxna samt flyktingar. 16 individuella intervjuer genomfördes samt fyra gruppintervjuer som omfattade totalt 16 socialsekreterare (ibid, s. 54-55). Resultatet visar på att socialsekreterare använder sig av olika copingstrategier vid hantering av stress, krav, bristfälliga resurser och svåra arbetssituationer. Dessa strategier varierade med tiden och användning av en strategi ledde oftast till en annan strategiform. Huvudstrategierna som identifieras i studien är kompensation, reducering av krav, dra sig tillbaka, säga emot och flykt (ibid, s. 55-61).

Lusk och Terrazas intervjuar 31 personer som arbetat återkommande med traumatiserade flyktingar. Resultatet visar på att de yrkesverksamma blir sekundärt traumatiserade och får hög känsla av *compassion satisfaction* när de tar del av flyktingarnas berättelser. Symptom som de yrkesverksamma upplever är sömnsvårigheter, lättirritation, känslomässig sårbarhet samt att de tänker på klienterna i stor omfattning trots att det inte är avsiktligt (2015, s. 263-264). Dessa symptom rapporterades i samband med att de yrkesverksamma tog del av flyktingarnas berättelser. I studien mäts sekundär traumatisering utifrån en 17-item skala utifrån tre domäner vilka är *intrång*, *undvikande* och *framkallande av klienternas trauma* (Lusk & Terraza, 2015, s. 260, 262).

4.2 Studier kring arbetsförhållandets betydelse för välmående

Peter Andersson belyser i sin avhandling arbetsgivarens ansvar för att förebygga stressrelaterad ohälsa och uppnå en god psykosocial arbetsmiljö. Andersson kommer fram till att arbetsgivaren inte har en tydlig förutsättning för att kunna förebygga ohälsa relaterat till stress då det inte framgår tydliga riktlinjer i arbetsmiljölagen (Andersson 2013, s. 20181, 316-317).

Vidare finns forskning som visar på hur stress relaterat till arbetet samt hög arbetsbelastning kan ha negativ påverkan på socialarbetarens klientbemötande. Blomberg et al. redogör för detta i sin studie där studiens data inhämtats från professionella socialarbetare från fyra nordiska länder som har liknande välfärdssystem. Dessa länder är Sverige, Danmark, Norge och Finland.

(Blomberg, Kallio, Kroll & Saarinen 2014, s. 2089-2091, 2093-2094). Studien belyser även att olika stressorer framkallas hos socialarbetaren utifrån de krav som verksamheten och omgivningen ställer på dem i förhållande till hur socialarbetaren klarar av att bemöta samt hantera dessa krav utifrån *coping* (ibid, s. 2091). Vad resultatet visar är att 42 % av socialarbetare från samtliga länder upplever arbetssituation som överbelastad. Detta innebär att socialsekreterarna känner att de får arbeta under pressat tidschema och under hög arbetsbelastning vilket resulterar i att de presterar sämre på jobbet än vad de annars hade gjort.

4.3 Sammanfattning av tidigare forskning

Den tidigare forskning som redovisas belyser en socialarbeters utsatta situation i form av svåra möten med klienter som väcker svåra känslor och konsekvenser. Vad som är återkommande i den presenterade forskningen är att socialarbetare som möter traumatiserade klienter kräver någon form av strategi och trygga arbetsförhållanden för att inte själva bli utbrända, stressade eller utveckla egna psykosociala problem utifrån klienternas traumatiska och svåra berättelser (Kapoulitsas & Corcoran 2015, 86-89, 96-98; Thomas 2013, s. 375; Nelson-Gardell & Harris 2003, s. 6-8, 21-23). I forskningen framkommer även att socialarbeters personliga erfarenheter och arbetslivserfarenhet påverkar hur stor risken är att de själva blir negativt påverkade av klienternas ohälsa. Detta visar på en hög eller låg *compassion fatigue*. En socialarbetare med längre arbetserfarenhet och färre personliga erfarenheter som kan relateras till klienternas ohälsa, har störst förutsättningar att inte själva påverkas negativt i form av bland annat arbetsrelaterade eller känslomässiga konsekvenser (Ben-Porat & Itzhaky 2015, s. 606-607, 613-615; Nelson-Gardell & Harris 2003, s. 21-23; Thomas 2013, s. 365-370).

Det kan konstateras att det inte finns någon direkt forskning som visar på hur socialsekreterare som arbetar med ensamkommande barn hanterar de konsekvenser som kan uppstå i ett sådant möte. Mot bakgrund av detta samt att målgruppen ensamkommande barn är ett växande fenomen bland socialtjänsten (URL1; Svanellind 2015, s.18), tar vår studie sin utgångspunkt i att belysa socialsekreterares möte med ensamkommande barn samt hur de hanterar de konsekvenser som uppstår av ett sådant möte. Då vi använder internationell forskning ställer vi oss kritiska till hur pass tillämpbar den är i den svenska välfärdskontexten. Då det sociala arbetets praktik kan skilja sig åt mellan de

olika länderna. Trots detta anser vi att den presenterade forskningen går att tillämpa då vår studie belyser mötet mellan människor och vilka konsekvenser det får. Forskningen visar på personliga och professionella strategier i hanteringen av de konsekvenser som kan uppstå, vilket även vår studie syftar att belysa. Därför anser vi att de strukturella skillnaderna som finns mellan länderna inte utgör en avgörande faktor.

5. Teoranknytning

Den teori som kommer att användas i studien är Richard S. Lazarus teori om *coping*. Teorin kommer att användas för att förstå hur socialsekreterarna värderar yttre påfrestningar samt vilka strategier de använder för att hantera dessa. Då denna studie avser att belysa hur socialsekreterare hanterar de konsekvenser som uppstår i mötet med ensamkommande barn, är det inte en fråga om en svår period i livet utan hur de yrkesverksamma hanterar yttre påfrestningar i en stabil vardag. Detta innefattar även andra konsekvenser som mötet med ensamkommande barn kan medföra i ett professionellt sammanhang. I forskningsavsnittet framkommer det att tidigare forskning har gjorts kring hur yrkesverksamma inom den sociala sektorn använder sig av copingstrategier för att hantera personlig smärta (Thomas 2013, s. 365-370, 375).

5.2 Coping-teorin

Begreppet Coping innebär att individen hanterar inre och yttre krav genom att skapa kognitiva och beteendemässiga förhållningsätt till dem. Dessa karakteriseras som individens inre resurser och formas utifrån vad som för individen känns påfrestande eller blir överväldigande. Individer har olika sätt att värdera påfrestningar i olika situationer. Detta benämner Lazarus som *cognitive appraisal* och skiljer sig från person till person. Det handlar alltså inte om hur vi automatiskt agerar utan individen gör en inre värdering av den överväldigande stressoren och formar sitt sätt att hantera den (Folkman & Lazarus 1984, s. 141).

5.2.1 Kognitiva värderingsprocesser

Lazarus teori beskriver hur individer tillskriver en händelse mening och hur individen agerar både känslomässigt och beteendemässigt. Lazarus menar att detta görs genom särskilda *cognitive appraisal processes* vilket på svenska översätts till kognitiva värderingsprocesser. Lazarus menar att specifika krav och press från omgivningen orsakar stress hos de flesta människor. Graden av stress och hur den yttrar sig skiljer sig från person till person. Alla människor är inte lika känsliga och sårbara när de utsätts för yttre påfrestningar. Det förklarar varför de tolkar och reagerar olika i olika situationer. En person kan till exempel svara med ilska när en annan blir nervös (Folkman & Lazarus 1984, s. 22). För att kunna förstå varför dessa variationer uppstår måste fokus ligga på de

kognitiva processerna, alltså vilka tankar som uppstår hos individen när denne drabbas av en yttre påfrestning och vad som blir individens reaktion i detta möte. De yttre faktorer som påverkar denna typ av förmedling måste även tas i beaktande. Lazarus poängterar att det inte går att förstå skillnader i hur olika människor som utsätts för samma yttre påverkan tolkar och reagerar olika utan att dessa processer tas i beaktande. Ett motargument till detta är att det snarare är individens omgivning och inte enbart dennes värdering av situationen som är annorlunda (kognitiva processer). Detta beror i viss utsträckning på att individen blir påverkad av personer som mår dåligt och överför negativa känslor på personer i deras omgivning. Lazarus menar att omgivningens förutsättningar till viss del spelar roll men att det endast är en av två faktorer där den ena är det psykosociala samspelet mellan faktorer i omgivningen och den andra är individens inre värdering (Folkman & Lazarus 1984, s. 23).

Det finns två faktorer hos individen som påverkar de inre kognitiva värderingsprocesserna. Den första är *commitments* som innefattar vad som är viktigt och meningsfullt för en person. En yttre påfrestning som individen hanterar med ett starkt engagemang kommer att upplevas som meningsfull. Påfrestningen minskas och engagemanget underlättas. I detta sammanhang används benämningen *commitments* om att alla har något som känns meningsfullt och som de brinner för. Den andra faktorn, *beliefs*, innebär att det är individers övertygelser som villkorar hur de upplever händelser i sin omgivning och hur de formar en förståelse av dess mening. Lazarus hypotes grundar sig på i vilken utsträckning en person känner sig säker i sin förmåga att styra över sin omgivning, eller känner stor sårbarhet beroende på om en påfrestning upplevs som hotande eller utmanande (Folkman & Lazarus 1984, s.56-63).

Omgivande faktorer benämns *novels*, Hur pass ny eller främmande en situation är beror på vad individen har för tidigare erfarenhet. Om en individ upplever en helt ny situation kommer hen inte bedöma situationen som hotande (Folkman & Lazarus 1984, s. 83). De flesta situationer är oftast inte helt nya då individen kan ha hört eller fått vetskap om den på annat sätt. Ett basalt exempel kan vara en jämförelse med en brännässla. En person som har plockat nässlor tidigare vet antagligen att de har giftblåsor på bladens undersida som orsakar irritation vid hudkontakt. En person som inte har plockat nässlor tidigare som hört att de är goda att koka soppa på men att de bränns kommer att agera därefter.

I andra sammanhang kan generell kunskap vara nödvändig för att kunna tolka en nyhet. Dock kan aldrig den som inte har upplevt eller gått igenom en situation veta vilka copingstrategier de ska använda om den drabbas av en allvarlig sjukdom. Vetskapen om att man inte har copingstrategier för att hantera det svåra ökar också känslan av hotet (Folkman & Lazarus 1984, s. 84). Det handlar om en process där *coping* uppstår som ett mellanled mellan motståndresurser och stressförhållanden. Huruvida individen lär sig att bemästra situationen är inte fallet utan fokus ligger på hur individen minimerar, undviker, tolererar och accepterar de stressfyllda förhållanden. Således är det individens inre värdering som avgör för vilken inriktning samt vilka copingstrategier som används (Folkman & Lazarus 1984, s.142). I nedanstående presenteras en övergripande indelning av individers copingstrategier.

En viktig distinktion inom copingteorin är de emotions-fokuserade formerna av *coping* samt de problemfokuserade formerna av coping. Det förstnämnda uppkommer då individens inre värdering medför att det inte finns någonting att göra för att förändra yttre skadliga eller hotande faktorer. Individen försöker i dessa lägen att hitta inre strategier för att minska obehagliga känslor. Det problem-fokuserade sättet att använda *coping* uppstår då den bedömning som uppstår inombords tillåter förändring av en situation. Individen har i dessa situationer en möjlighet att avvärja det skadliga eller hotet och på så sätt förhindra att obehagliga känslor uppstår till följd av detta (Folkman & Lazarus 1984, s.150).

Folkman & Lazarus urskiljer fyra stycken kategorier av resurser som används för att hantera yttre påfrestningar. Resurserna delas in i kategorierna fysiska, psykologiska, kompetens och miljö. Den fysiska kategorin innefattar resurser såsom god hälsa och energi. En person som är sjuk eller på andra sätt har nedsatt funktionsförmåga i förhållande till sitt normala tillstånd har lägre kapacitet att använda sig av *coping*. De psykologiska resurserna innefattar god självaktning och medför att individer använder *coping*. Inom denna kategori inryms också hopp. Kompetenser utgörs av problemlösande samt sociala färdigheter. Det problemlösande handlar om att ha förmåga att analysera ett problem och överväga olika handlingsalternativ. Vidare är det med hjälp av våra sociala färdigheter som vi kommunicerar med andra och upprättar nya relationer och nätverk. Dessa kan sedan fungera som stöd samt att ge kontroll i tillvaron. Då de

flesta problemen löses i interaktion med andra individer är det viktigt att kunna använda *coping* som en resurs (Folkman & Lazarus 1984, s.158-164).

5.3 Sammanfattande teoridiskussion

I ett givet sammanhang kan en handling eller tanke förstås utifrån copingteorin. För att förstå *coping* och vilken värdering som görs i sammanhanget, måste vi titta på vad det är som individen hanterar (Folkman & Lazarus 1984, s.142). Copingteorin är användbar då den utgår från individers subjektiva uppfattningar av individers mående. Då alla människor besitter olika copingstrategier och förmåga att hantera inre och yttre faktorer är det möjligt att applicera teorin på varje enskild informant. Särskilt fokus kommer att ligga på hur informanterna värderar mötet och utvecklar strategier för att hantera yttre påfrestningar.

6. Metod

I metodkapitlet presenteras hur vi gått tillväga gällande urvalsmetod, inhämtning samt analys av empirin. Därefter kommer dessa diskuteras utifrån metodologiska överväganden följt av ett avsnitt där vi redogör för vår förförståelse och etiska överväganden i studien. Metodbeskrivningen är tänkt att ge läsaren förståelse för hur vi gått tillväga för att nå studiens resultat samt analys.

Under studiens gång har vi arbetat med uppsatsens delar på varierande sätt. Vissa stycken skrev och behandlade vi tillsammans då vi ansåg att de krävde mer direkta och omfattande diskussioner. Andra stycken fördelade vi mellan varandra och skrev var för sig. Dock förde vi noga diskussioner med varandra om vad de olika delarna skulle omfatta innan vi påbörjade skrivprocessen. Därefter träffades vi för att kritiskt gå igenom de olika delarna tillsammans.

6.1 Kvalitativ ansats

Studien har en kvalitativ ansats där semistrukturerade intervjuer genomförs. Innehållsanalysen kommer att generera en djupgående förståelse samt tolkning av empirin som kommer att analyseras utifrån textens helhet samt del. Inom den kvalitativa ansatsen omfattas studien även av ett induktivt perspektiv. Detta innebär att tolkning samt analys av det insamlade materialet sker med utgångspunkt i empirin för att därefter formulera teorier (Sohlberg & Sohlberg 2013, s. 173-174, 266-267; Larsson 2005, s. 93, 95; Eliasson 2008, s. 26).

Valet av en kvalitativ ansats till studien blev en självklarhet för oss då studiens syfte är att belysa socialsekreterares möte med ensamkommande barn. Vidare vill vi i studien lyfta fram hur socialsekreterarna hanterar de konsekvenser som kan uppstå i ett sådant möte. Några av de typiska kännetecknen som ett kvalitativt perspektiv har är dels upplevelser samt känslor och för att få fram sådan empiri används oftast intervju som metod. Därigenom ansåg vi den kvalitativa ansatsen som den rätta. Ytterligare kännetecknen som omfattas av den kvalitativa förhållningssättet är att studien inte omfattas av en stor urvalsgrupp. Vi fokuserar istället på att djupgående intervjua ett fåtal personer för att få en god förståelse av det insamlade materialet (Dalen 2008, s. 10-11; Eliasson 2008, s. 21-30).

6.2 Urvalsmetod

När urvalsprocessen påbörjades vände vi oss till personer som var relevanta för studiens forskningsfråga och som kunde bidra med relevant material till studiens syfte samt frågeställningar. Då studiens urvalsgrupp är socialsekreterare som arbetar med ensamkommande barn har valde vi att göra en avgränsning till två socialkontor inom olika kommuner i Östergötlands län. Detta då urvalsgruppen finns på många håll runt om i landet och är en stor målgrupp. Genom att avgränsa oss till två kommuner får vi en mer samlad och gemensam urvalsgrupp för studien.

Inledningsvis tog vi kontakt med respektive verksamhetschef och enhetschef. Vi mailade ut förfrågan om att delta som informant i vår studie (se bilaga 1). Mailet vidarebefordrades sedan av cheferna till respektive arbetsgrupp som var aktuell för vår studie. När vi väl fått svar på intresseanmälningarna skickade vi ut ytterligare ett brev till informanten, ett så kallat informationsbrev (se bilaga 2). Detta brev innehöll mer specifik och tydlig information om studiens syfte, vilka grundläggande krav som studien hade på medverkan samt vad informanten har för roll och rättigheter utifrån de forskningsetiska principerna (Vetenskapsrådet 2002, s. 5-14). Det framgick även att de under intervjun skulle få skriva under en samtyckesblankett (se bilaga 4). Därefter bestämdes tid för genomförande av intervju.

Den beskrivna urvalsprocessen ovan kallas för målinriktat eller målstyrt urval då fokus ligger på att hitta informanter som kan ge relevanta intervjuer som bidrar till att uppnå studiens syfte samt forskningsfråga (Bryman 2011, s. 434-435, 63-64). Denna urvalsmetod ligger till grund för sökandet av studiens informanter. Dock fick vi under processens gång även använda oss av den så kallade snöbollsmetoden som är ett tillvägagångssätt inom det målinriktade urvalet. Med hjälp av snöbollsmetoden tillfrågade vi några informanter, efter avslutad intervju, om de kände någon kollega som de trodde kunde tänka sig medverka i studien som informant (Bryman 2011, s. 434-435, 63-64). Denna metod tillämpade vi då vi inte hade fått tillräckligt många intresseanmälningar via mail och därför hade brist på informanter. Metoden visade sig vara användbar då vi på detta sätt lyckades utöka antalet informanter.

Urvalsprocessen var bland de första momenten vi började med i uppsatsen då vi ville försäkra oss om att få tillräckligt många informanter till studien. Att vara ute i god tid vad gäller att ta kontakt med de olika verksamheterna gav oss författare samt informanterna tid att planera och avsätta tid för intervju. Urvalsprocessen resulterade i att studiens resultat omfattas av totalt nio informanters deltagande som ställde upp på intervju. Tanken var att studien från början skulle ha åtta informanter men efter vidare övervägande beslutade vi att ta del av nio informanters expertis inom det valda studieämnet. Vi anser att ett större antal deltagare ökar variationen i studiens empiri utifrån erfarenhet och ålder. Informanternas åldersspann sträcker sig från tjugoårsåldern till femtioårsåldern. Urvalet innefattar både nyexaminerade personer samt de med flera års yrkeserfarenhet inom området socialt arbete. Vidare gör vi inga utlåtanden kring könsfördelningen hos studiens informanter då vi inte anser att det förekommer några märkbara skillnader mellan könen i deras uppfattningar av att möta ensamkommande barn.

6.3 Datainsamlingsmetod

Inom en kvalitativ ansats är syftet att på ett djupgående sätt ta fram upplevelser samt känslor hos de yrkesverksamma vilket gör intervjuer till en lämplig insamlingsmetod. Olika typer av enkätstudier är mer passande för ett kvantitativt förhållningssätt (Dalen 2008, s. 10-11; Eliasson 2008, s. 21-30; Larsson 2005, s. 92). Av denna anledning har vi valt intervjuer för att få djupgående svar på studiens syfte samt frågeställningar.

För att uppfylla studiens syfte samt frågeställningar har vi i studien använt oss av semistrukturerade intervjuer. Intervjuguiden består av öppna frågor som är av relevans för studiens problemområde samt forskningsfråga. Detta ger oss som intervjuare utrymme att fokusera på de områden som är av betydelse för studien. Samtidigt ger det informanterna möjlighet att svara öppet på frågorna utifrån sin egen förmåga. Det ger oss även möjlighet att ställa följdfrågor på det som informanten tar upp (Dalen 2008, s. 31; Eliasson 2008, s. 26).

Intervjuguiden utformades utifrån de krav som en semistrukturerad intervju kräver. Vi formade frågor och teman utifrån vad som för studiens syfte var

relevanta områden att belysa (se bilaga 3). Därefter genomförde vi totalt tre pilotintervjuer varav två av dessa var med yrkesverksamma personer som arbetar inom liknande verksamheter som studiens urvalsgrupp. Pilotintervjuerna genomfördes för att försäkra oss om att frågorna genererade svar som var relevanta (Larsson 2005, s. 103; Dalen 2008, s. 36, 65). Pilotintervjuerna gjorde vi enskilt och förde en diskussion efter varje genomförd pilotintervju om vad som var hållbart och vad som borde ändras. Slutligen hade vi format en intervjumall vi var nöjda med.

Båda författarna närvarade på samtliga intervjuer förutom en där enbart en författare genomförde intervjun då vi bedömde det som lämpligast. Vidare förklaring till detta presenteras i stycket etiska överväganden. Intervjuerna genomfördes alltså mestadels av två intervjuare med en informant. Sammanlagt genomfördes nio intervjuer som varade cirka 40 till 50 minuter vardera. Intervjun genomfördes på så sätt att en författare höll i intervjun medan den andra observerade och förde anteckningar för att ibland flika in eller ta upp något som vi glömt att nämna. Vidare spelades intervjuerna in med två mobiltelefoner som verktyg för att därefter kunna transkribera materialet samt försäkra oss om att inte gå miste om något material. Filerna sparades sedan på två hårddiskar för att även där försäkra oss om att inte gå miste om något material. Det är också viktigt att så långt som möjligt förebygga att komplikationer uppstår under inspelning av intervjuerna. Inspelningen ska vara möjlig att transkribera och det är viktigt att ljudet är bra utan störningar. Detta kan annars medföra att man måste ta kontakt med informanter i efterhand om det är något man saknar (Svenning 2003, s. 86-87). Platsen för genomförandet av intervjuerna valdes av informanterna, vilket blev deras arbetsplats. Då informanterna själva fick välja intervjuplats gjorde vi bedömningen att konfidentialiteten inte skulle ta skada. Under genomförandet av intervjun satt vi ostört i besöksrum och de obehöriga vi mötte till och från besöksrummen fick ingen information kring syftet med besöket.

Innan transkriberingen av intervjuerna påbörjades kom vi överens om att försöka transkribera intervjuerna ordagrant och så noga det går, dels för att alla intervjuer ska ha samma utgångspunkt vid den gemensamma analysen av materialet och dels för att vi inte skulle råka gå miste om något viktigt som framkommer i intervjun. När studien väl är publicerad kommer allt insamlat material att förstöras. Studien kommer enbart att använda primärdata i form av

dessa intervjuer då syftet är att belysa hur socialsekreterare upplever att möta gruppen ensamkommande barn.

6.4 Analyismetod

Det empiriska material utgörs av de transkriberade intervjuerna vilket kommer att genomgå en bearbetning utifrån en kvalitativ innehållsanalys. Samtliga genomförda intervjuer utgör den här studiens analysenhet. Den behöver vara tillräckligt stor för att utgöra en helhet vilket vi redogjorde i urvalsavsnittet. Det är också viktigt att empirin inte är för omfattande då det kan försvåra hanteringen i själva analysen.

Kvalitativ innehållsanalys som metod grundar sig inte i ett specifikt vetenskapsteoretisk perspektiv då själva analysen kan användas i såväl kvalitativa som kvantitativa studier. I en kvalitativ utgångspunkt handlar det om att tolka och förstå det empiriska materialet (Graneheim & Lundman 2012, s.188). Metoden används inom kvalitativ forskning för att systematiskt samla in, organisera och tolka textmaterial som uppkommer ur dialog eller observationer. Det används för att förstå sociala fenomen så som de upplevs av de individer som befinner sig i dess kontext (Malterud 2001, s. 483). I analys av intervjuer eller observationer är det individers subjektiva upplevelser som uttrycks i en specifik kontext. Det är således både den subjektiva uppfattningen samt kontexten som utgör sanningen för varje enskild person vilket även vi författare måste ta hänsyn till när resultatet ska tolkas (Graneheim & Lundman 2012, s.188).

I en kvalitativ innehållsanalys läggs tonvikten på att hitta variationer, det vill säga skillnader och likheter i de transkriberade intervjuerna (Graneheim & Lundman 2012, s.189). Analysen syftar till att hitta olika teman och bakomliggande faktorer som finns gemensamt i de olika intervjuerna. Det råder en skillnad mellan textens abstraktionsnivå då det i varje text finns ett manifest innehåll och ett latent budskap. Det manifesta innehållet är de synliga och uppenbara meningarna i texten. Dessa kommer vidare i analysen att utgöra kategorier där de övriga delarna inryms. Det finns även en djupare mening i texten. Till exempel något som intervjupersonen berättar mellan raderna och det som tolkas av oss som genomför analysen (Ibid).

6.5 Analysprocessen

Analysprocessen inleddes genom att vi granskade den fullständiga analysenheten och plockade ut de delar i texterna som knyter an till studiens tre frågeställningar. All data som besvarar frågeställningarna samlades i ett eget dokument vilket gav en överskådlig bild av olika domäner i materialet. Detta gjordes för att ringa in viktiga områden som presenteras i resultatframställningen (Graneheim & Lundman 2012, s.190). Därefter läste vi igenom materialet för att finna meningsbärande enheter, det vill säga att hitta de textstycken och meningar som relaterar till varandra inom samma kontext (Graneheim & Lundman 2012, s.190). Dessa ringades in och klipptes ut för att sedan kondenseras och kortas ner för att bli mer lätthanterliga utan att för den sakens skull ta bort väsentligt innehåll. Varje kondenserad enhet försågs med en kod som sedan sorterades in i underkategorier utifrån den sammansättning koder som det förelåg ett tydligt samband mellan. Därefter formulerade vi namnen på underkategorierna (se tabell 1). På liknande sätt formulerades kategorier utifrån underkategorierna. En kategori är ömsesidigt uteslutande. Detta betyder att inga data får bortses ifrån i analysen samt att inga data ska kunna passa i fler än en kategori (Graneheim & Lundman 2003, s.107).

Kategorierna är det beskrivande eller manifesta innehållet och besvarar frågan ”vad?” i det empiriska materialet. De kategorier som formas bör innehålla samtlig data samt uttömmande svar alltså bör ingen data ingå i fler än en kategori. Sammanlagt formulerades åtta stycken kategorier utifrån vår analys. De kategorier som framkom i vår analys diskuterade vi sedan kring för att urskilja en röd tråd och fånga det underliggande budskapet i texten. De teman som vi hittade var ”När världen står för dörren”, ”Att inte slukas med“ och ”Skillnad på då och nu”. Vi är medvetna om att vi i denna process inte belyser hur konsekvenserna som uppstod hos socialsekreterarna påverkar de ensamkommande barnen.

I det empiriska materialet syftar *Teman* till att beskriva ”vad handlar det här om?” och således att hitta det underliggande budskapet i flera kategorier (Graneheim & Lundman 2012, s.190-195).

Nedan redovisas ett exempel på hur en underkategori konstruerades.

Tabell 1: Exempel på skapande av en underkategori från kondenserad enhet.

Kondenserade enheter	Kod	Underkategori
Jag försöker tänka att jag gör ju mitt bästa att jag gör allt för att de här barnen ska ha det bra. Så det är väl också en strategi att tänka att jag nog inte kan göra mer, att tänka vad jag kan göra nu och mer kan jag inte göra.	Tänka att man gör sitt bästa	Vända det till något positivt
Aa lite sådär att jag kanske behöll känslan i kroppen, sånt stämningsläge liksom ett tag men att de släppte efter ett tag och när jag gick hem så kunde jag ändå lämna kvar det lite så. Det hör till jobbet ändå men också en positiv känsla av att känna att man kunde stå ut och lyssna på de där för jag tänker ändå att det kan vara behandlande på ett sätt för klienten at få berätta och att nån lyssnar.	Stärkande	
när jag ska skicka mailet tänker jag att ”nä jag gör det bästa möjliga utifrån förutsättningarna” så tycker jag ändå att jag gör det bra. Så att jag kan känna mig nöjd.	Det bästa utifrån förutsättningarna	
Det är inte så att jag blir nedstämd och så nä. Det är då jag får mycket kraft och använder gärna någon av mina kollegor och hör om de kan hjälpa han eller henne.	Vänder negativt till positiv	

Nedanstående tabell är en översikt över de teman, kategorier, underkategorier som vi fick fram i vår analys av empirin.

Tabell 2: Samtliga teman, kategorier och underkategorier.

Underkategori	Kategorier	Tema	
Givande möten	En del av socialsekreterarnas vardag	När världen står på tröskeln	
Arbetsförhållanden			
Socialsekreterarens roll			
Bild av arbetet			
Klientens känslor	Mötet väcker känslor		
Klientens tillstånd			
Samtalen berör			
Känsla av att vara betydelsefull	Emotionell upplevelse	Att inte slukas med	
Energigivande			
Vill göra gott			
Personlig påverkan			
Distans i arbetet			
Att se med den andres ögon			
Mycket att göra	Definition av roll		
Andras ansvar			
Rollen som socialsekreterare			
Bibehålla kvalitet i utredningar			
Handledning	Ledd på vägen		Skillnad på då och nu
Stöd i arbetet			
Självsikt	Egna resurser		
Vända det till något positivt			
Distans			
Sätt att bearbeta			
Egna intressen			
Bemöta klienten	Klientens avtryck		
Hantera klientens känslor			
Man vänjer sig	Man vänjer sig med tiden		

6.6 Metodologiska överväganden

I detta avsnitt kommer vi att redogöra för studiens metodologiska utformning gällande urval, datainsamling och analysmetod. Vidare kommer en diskussion kring studiens trovärdighet att föras med utgångspunkt i ovanstående delar.

Vi som författare har genomgående i studien presenterat hur vi tänkt och resonerat kring metodval. Detta för att läsaren ska kunna bedöma studiens trovärdighet utifrån de valda tillvägagångssätten. Trovärdigheten i kvalitativa studier innefattar en *transparens* det vill säga en genomskinlighet (Svensson & Ahrne 2015, s. 25). En studie som går att kritisera har således en hög genomskinlighet. Desto utförligare beskrivningen är desto lättare blir det för läsaren att granska och ifrågasätta tillvägagångssättet. Om så är fallet blir studien mindre intetsägande (ibid). För att vår studies resultat ska anses som trovärdigt för läsaren har vi tydligt redogjort för hur materialet samlats in. I nästkommande avsnitt redogör vi även för vår förförståelse samt hur detta lett oss in på studiens problemområde. Vidare är det viktigt att intervjumallen är väl bearbetad för att säkerställa att informanternas svar blir genomgående och att eventuella följdfrågor ställs på liknande sätt. I de fall då en semi-strukturerad intervjuguide används ökar risken att forskaren ställer olika följdfrågor. Intervjumallen har även granskats av handledaren samt genomgått tre pilotintervjuer vilket bidrar till en ökad trovärdighet (Dalen 2008:31, 63-65, 114-116; Eliasson 2006, s. 24-26; Larsson 2005, s. 111-113; Ryen 2004, s. 137-151, Svenning 2005, s. 65-67).

Studiens syfte är att belysa socialsekreterares upplevelser av att arbeta med ensamkommande flyktingbarn. Socialsekreterare upplever samt hanterar möten med dessa barn på olika sätt. Detta kan i sin tur ge olika resultat vid genomförandet av en liknande studie med andra informanter (Bryman 2011, s. 160-161; Ryen 2004, s. 137-151; Svenning 2003, s. 67-69).

Inom kvalitativ forskning är inte resultatet beroende av att urvalsgruppen är tillräckligt stor (Svensson & Ahrne 2015, s. 27). Den kvalitativa ansatsen använder metoder för att tolka olika typer av texter. Den kvalitativa innehållsanalysen ställer inga krav på ett visst antal informanter. Det är viktigt att de teman som tas fram är relevanta för studiens syfte och frågeställningar samt belyser studiens problemområde. Vi anser således att svaren från intervjuerna behöver vara tillräckligt uttömmande för att generera hållbara

teman (Bryman 2011, s. 505-506, 514; Dalen 2008: 84; Svenning 2003, s. 160-161, 168-169; Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2015, s. 44).

Vi som författare kan inte dra några generella slutsatser utifrån genomförandet av denna studie. Vi kommer inte att dra några slutsatser kring hur andra socialsekreterare i liknande organisationer upplever att möta ensamkommande barn. Det är upp till läsaren att bedöma om resultatet är överförbart i andra sammanhang utifrån hur vi som författare gått tillväga och huruvida väl beskrivande de olika delarna i metoden är (Graneheim & Lundman 2012, s.198-199).

6.7 Förförståelse

När en studie görs som innefattar tolkning samt analys av ett material är det av vikt att redogöra för författarnas förförståelse för ämnet. För att tillhandahålla underlag för läsarna att kunna bedöma och kritiskt granska resultatet av studien (Sohlberg & Sohlberg 2013, s. 173; Larsson 2005, s. 93-94). Vi kommer därför i detta stycke att presentera och redogöra för våra personliga samt kunskapsmässiga erfarenheter som kan ha haft en påverkan i hur vi behandlat studiens empiri som ligger till grunden för studiens resultat.

Den kunskap vi idag besitter som ligger till grund för vår förförståelse inom studiens valda forskningsområde är främst den kunskap som vi inhämtat under de sex terminer vi gått på socionomutbildningen. Under de olika terminerna har vi inhämtat kunskap i form av olika teoretiska verktyg, principer samt förhållningssätt. Utöver det har vi under utbildningen läst om sociala problem och hur vi som socialarbetare ska förhålla oss samt hantera dessa. Vi har även båda genomfört vår verksamhetsförlagda utbildning inom verksamheter som berörs av studiens problemområde. Varpå vi båda har fått olika kunskaper om problemområdet samt målgruppen till studien. Den ena verksamhetsförlagda utbildningen genomfördes på *Flyktingmedicinskt centrum (FMC)*, där daglig kontakt förekom med studiens målgrupp och problematik, dels via observationer i samtal med ensamkommande flyktingbarn och dels via egna genomförda samtal med traumatiserade personer. Den andra verksamhetsförlagda utbildningen genomfördes på ett socialkontor på enheten ungdomsutredningar. Här inhämtades dagligen kunskap i hur det går till vid handläggning samt utredning i ungdomsärenden. I arbetsuppgifterna ingick det att göra

självständiga utredningar samt ta beslut i ärenden. Utöver detta genomfördes egna intervjuer med ungdomar och deras anhöriga.

Det är en självklarhet att båda dessa verksamhetsförlagda utbildningar formade våra tankar om studiens aktuella problematik. Det var den kontinuerliga kontakten med verksamheterna som fick upp vårt gemensamma intresse för vad som kom att bli studiens problemområde samt forskningsfråga. Vi knöt samman olika delar inom två skilda områden som ledde till studiens aktuella verksamhetsområde socialsekreterare som arbetar med ensamkommande barn. De erfarenheter vi fick med oss från den verksamhetsförlagda utbildningen utgör en central grund i den förförståelse vi har för studiens ämnesområde. Vid utformning av studiens syfte samt problemområde kan vår förförståelse för ämnesområdet ha bidragit till att vi haft en förutfattad mening om socialsekreterarnas upplevelser av att möta målgruppen ensamkommande barn. Förförståelsen bidrog även till att vi hade förutfattade meningar kring vad ett ensamkommande barn hade för psykisk hälsa vid ankomsten samt vistelsen i Sverige. Dessa förutfattade meningar diskuterade vi med jämna mellanrum med varandra under intervjuprocessen samt efter att en intervju hade avslutats och innan vi påbörjade transkriberingen. Diskussion fördes även under analysen av den transkriberade empirin. Det har bidragit till en mer öppen kunskapsförståelse av analysen då vi var väl medvetna om vår förförståelse som låg till grund för våra förutfattade meningar. Vidare kommer en diskussion ske under avsnittet *etiska överväganden* där vi redogör för den förförståelse som vi beaktat och tagit hänsyn till under studiens gång.

Utöver det som redovisas ovan har vi givetvis inhämtat kunskap i hur ett examensarbete ska genomföras. Kunskapen har vi dels fått via föreläsningar samt handledning under kursens gång och även via läsning av andra examensarbeten som gjorts inom Institutionen för samhälls- och välfärdsstudier (ISV).

I studien beskrivs två viktiga och centrala delar som även de ligger till grund för vår process att förstå samt analyserar studiens empiri till färdigt resultat. Dessa delar är det teoretiska ramverket vi använder oss av samt den tidiga forskningen som vi förhåller oss till.

6.8 Etiska överväganden

När en studie görs som innefattar andra människors deltagande är det viktigt att belysa individskyddskravet så att ingen deltagare far illa av studien. Det finns därmed olika forskningsetiska principer att följa som författare. De fyra huvudkraven som bör följas i en studie är *informationskravet*, *samtyckeskravet*, *konfidentialitetskravet* och *nyttjandekravet* (Vetenskapsrådet 2002, s. 5-6; Larsson 2005, s. 119-120). I stycket som följer gör vi en beskrivning av hur studien förhåller sig till dessa huvudkrav utifrån Vetenskapsrådets forskningsetiska principer. I stycket kommer vi även att belysa olika etiska dilemman som uppstått under studiens gång.

Vi har under hela studieprocessen värnat om individskyddskravet dels genom att vi i intresseförfrågan redogör för studiens huvudsyfte samt vilken roll informanterna kommer att ha i studien. I brevet framgår även att studien är helt frivillig och inte bindande (se bilaga 1). Vidare ges mer omfattande information i informationsbrevet som belyser dessa delar (se bilaga 2). Utöver det har informanterna tagit del av samt signerat en samtyckesblankett där samtliga huvudkrav av individskyddskravet framgår (se bilaga 3). I samtyckesblanketten framgår bland annat att informanterna omfattas av anonymitet och att informationen som inhämtas vid intervjuerna kommer att behandlas varsamt och med hög konfidentialitet, särskilt då informanterna delar med sig av personlig och känslig information under genomförandet av intervjuerna. Vi vill försäkra oss om att inte sätta deltagaren i en svår situation. I samtyckesblanketten framgår att informationen som informanterna delar med sig av enbart kommer att användas i studiesyfte (Vetenskapsrådet 2002, s. 7-14, Larsson 2005, s. 119-120). Anonymiteten i studien bibehåller vi genom att inte gå ut med vilka kommuner studien vänder sig till och genom att inte uppge namn eller specifik ålder på informanterna eftersom verksamheterna är relativt små (ibid). För att värna om nyttjandekravet kommer det inspelade samt transkriberade materialet att raderas när studien är klar för publikation. Materialet kommer att hanteras varsamt på var sin hårddisk för att försäkra oss om att ingen obehörig kommer åt empirin.

Under studiens gång har vi tagit olika beslut för att så långt som möjligt kunna förhålla oss forskningsetiskt korrekt utifrån Vetenskapsrådets forskningsetiska principer. Bland annat skickade vi in anmälan av självständigt arbete till

institutionen för samhälls- och välfärdsstudier vid Linköpings Universitet som vi fick godkänt på innan vi påbörjade examensarbetet. Utöver det tog vi ett beslut att en av intervjuerna skulle genomföras av endast en av författarna. Detta då den ena författaren hade haft en tidigare kontakt med informanten under olika sammanhang. Beslutet togs för att försäkra oss om att informantens svar inte skulle färga författarens deltagande under intervjun. Situationen blev direkt ett dilemma för oss som vi förde en diskussion kring mellan varandra som författare samt med vår handledare där vi alla var överens om beslutet eftersom tidigare sociala interaktioner med studiens informanter kunde komma att påverka informanternas ställningstagande till intervjumallen och även leda till vinklade svar (Dalen 2008, s. 114-116; Larsson 2005, s. 111-113; Svenning 2003, s. 159-160).

Ett ytterligare etiskt dilemma som kan uppstå i studien och som har diskuterats vid flera tillfällen är om frågorna i intervjuerna upplevs som känsliga av informanten. Detta kan medföra att socialsekreteraren blir satt i en obekväm situation. Således är det ett krav att deltagarna i studien har tillgång till handledning som de kan vända sig till om de känner att de behöver hantera sina känslor och tankar som kan uppstå under intervjun (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2015, s. 38-29; Anderson & Swärd 2008, s. 237-244). Utöver detta har informanterna meddelats att deltagandet är frivilligt vilket innebär att de kan gå ur studien när som helst och av vilka anledningar som helst om de känner obehag efter att intervjuerna genomförts.

7. Resultat & analys

I detta avsnitt kommer vi presentera studiens resultat samt analys av de nio intervjuer som genomförts med socialsekreterare som möter ensamkommande barn i arbetet. Utifrån studiens tre frågeställningar har vi tagit fram tre teman där varje enskilt tema representerar en specifik frågeställning i studien och ramar på så vis in studiens forskningsfråga. Dessa tre teman är *När världen står på tröskeln*, *Att inte slukas med* samt *Skillnad på då och nu*. Resultatredovisningen framställs utifrån varje temas enskilda kategorier som kodats fram under analysprocessen. För att analysera materialet använder vi tidigare forskning, studiens teoretiska ansats i form av innehållsanalys och Lazarus teori om *coping*.

För att belysa socialsekreterarnas subjektiva upplevelser av att möta ensamkommande barn kommer vi att redovisa direkta citat från de transkriberade intervjuerna. För att försäkra informanternas konfidentialitet i studien kommer citaten att hanteras anonymt. För att urskilja att citaten kommer från olika personer benämner vi de med "Informant och nummer". Numren representerar inte den turordning som informanten intervjuades.

7.1 När världen står på tröskeln

Temat *När världen står på tröskeln* utgörs av kategorierna *En del av socialsekreterarnas vardag* samt *Mötet väcker känslor* (se tabell 2). Dessa kategorier svarar på studiens första frågeställning som är "*Hur upplever socialsekreterare det är att möta ensamkommande barn?*". Temat belyser rollen som socialsekreterare, arbetsförhållandens betydelse samt mötet och samtalen mellan socialsekreterarna och de ensamkommande barnen

7.1.1 En del av socialsekreterares vardag

Denna kategori syftar till att belysa aspekter av de intervjuade ekb-handläggarnas vardag. Fokus ligger på arbetsuppgifter som ingår i det dagliga arbetet samt hur ekb-handläggaren förhåller sig till dessa. Enligt migrationsverkets statistik har antalet ensamkommande barn som kommer till Sverige från och med mars månad 2016 minskat drastiskt sedan det höga antalet ankommande flyktingar under hösten 2015 (URL1). Informanterna i studien tog upp olika aspekter gällande det hårda trycket på socialtjänsten. De flesta var eniga om att socialtjänsten varit i behov av att anställa mer personal för att kunna möta behovet under hösten. Detta belyser nedanstående citat.

“Det har varit ett jättestort inflöde och socialkontoret har inte obegränsade resurser att kunna bemöta allt det här utan man får göra lite pragmatiska lösningar ibland.”

Informant 3

Detta har lett till tidsbrist på enheterna vilket gör att det till exempel ges mindre tid till att träffa barnen vilket beskrivs i följande citat.

“Vi hade ju en naiv ide att man kommer att arbeta med ungdomarna och skapa en relation med dem så att de öppnar sig [...]man hinner inte ha relationer med dem.”

Informant 9

Att höga krav från arbetsgivare och klienter ställs på socialsekreterare utifrån ett pressat tidsschema är något som styrks i artikeln som Blomberg et. al. skrivit (2014, s. 2089-2091, 2093-2094, 2098-2101). Tidsbristen väcker frustration och en känsla av otillräcklighet hos vissa informanter. De upplever dock att de har en viktig roll i de ensamkommande barnens tillvaro i form av att socialsekreterarna utgör en trygg punkt i barnens vardag. Det som framkommer i intervjuerna är att det finns ett extra ansvar för barnen i rollen som ekb-handläggare. Målgruppen är speciellt utsatt främst på grund av att barnen är utan vårdnadshavare i ett främmande land. Detta har gjort att de är i beroendeställning till de vuxna i deras närhet. Barnen befinner sig i ett nytt välfärdssystem där de inte har förutsättningarna att bestämma över sin egen situation eller känner till sina rättigheter. Informanterna upplever således att kraven från klienterna väcker prestationsångest. Tidigare har det varit barnhandläggare på socialtjänsten som jobbat med både svenska och ensamkommande barn. Då verksamheten expanderat har detta medfört att det tillkommit en specifik enhet med handläggare som arbetar enbart med ensamkommande barn. Detta bekräftas även av våra informanter i nedanstående citat.

“[...] vi är den delen av socialtjänsten som jobbar absolut mest med ensamkommande.”

Informant 3

Utifrån denna kunskap är socialsekreterarnas sammanlagda uppfattning att de inte skiljer på de ensamkommande barn som kommer till Sverige och barn som vuxit upp i Sverige. De ser varje barn som en enskild individ med olika behov oavsett var de kommer ifrån eller vad de varit med om. Följande citat belyser denna uppfattning.

“De vi jobbar med är ju egentligen vilka ungdomar som helst bara att de har haft otur att uppleva krig.”

Informant 7

Det är sedan tidigare känt att socialt arbete är ett påfrestande jobb som för med sig olika utmaningar. Bland annat belyser Astvik, Melin och Allvin detta i sin artikel (2013, s. 52). Lusk och Terrazas samt Kriz och Skivenes betonar även utmaningar som det sociala arbetet kan medföra (Lusk och Terrazas 2015, s. 257; Kriz & Skivenes 2012, s. 792-793). Vad som blir betydelsefullt är hur de yrkesverksamma hanterar detta. Bland annat framkommer att socialsekreterare genom tiderna har en djup passion och entusiasm över arbetet med att hjälpa behövande i rätt riktning (Kapoulitsas & Corcoran 2015, s. 87). Vidare uttrycker studiens informanter att de upplever mötet med ensamkommande barn som positivt och energigivande. Informanterna upplever barnen som en tacksam målgrupp som gör arbetet intressant och givande trots att arbetet emellanåt upplevs som stressigt. De uttrycker en passion för att arbeta tillsammans med klienterna i deras strävan att utvecklas och bli mer självständiga. Således är det ett meningsfullt yrke trots utmaningarna som uppstår. Detta belyser följande citat.

“[...] ibland kan det ju lätt bli att man snöar in sig på att det är många jobbiga situationer och att det är väldigt ledsamt och tragiskt och så men det är ju inte alltid så. Det är ju många helt underbara historier och starka historier och glada historier också, som man blir stärkt av och får energi av.”

Informant 6

7.1.2 Mötet väcker känslor

Denna kategori berör själva mötet mellan ekb-handläggaren och klienten. Fokus i denna kategori ligger på de känslor som uppstår i mötet både hos den yrkesverksamma och den hjälpbehövande.

I intervjuerna framkommer att barnen som socialsekreterarna möter lider av psykisk ohälsa i olika grad. Vissa barn har upplevt och sett traumatiska händelser som förluster av närstående. De har sett och upplevt död, krig och tortyr vilket gör att många är i chocktillstånd. Detta i sin tur orsakar självskadebeteende samt PTSD-symptom bland vissa barn. Utöver det känner barnen en stor ensamhet, saknad, sorg samt oro för sina föräldrar och syskon som de skiljts från. Dessa är typiska symptom och tillstånd som även tidigare forskning redovisar (Gil & Weinberg 2015, s. 551). Vidare uppfattar studiens informanter detta som ett adekvat tillstånd utifrån vad barnen har varit med om. Det vore snarare konstigt om de inte reagerade med oro och ledsamhet då det hjälper klienterna att komma vidare i sorgeprocessen. Följande citat redogör för detta.

“De är många som är väldigt ledsna och gråter och speciellt när de berättar om sin bakgrund och saknaden efter familjen [...] de kan uppleva en ensamhet när de är här.”

Informant 9

Detta i sin tur väcker känsla av upprivenhet hos en del informanter när de hör om svåra händelser som deras klienter varit med om. Det väcker samtidigt en fascination över att de har klarat sig utan att bli helt förstörda. Att mötet mellan socialarbetaren och klienten som upplevt traumatiska händelser väcker starka känslor hos den yrkesverksamme är inget nytt. Forskning visar på att vanliga symptom som förekommer bland socialarbetare är lättirritation, känslomässig sårbarhet samt sömnsvårigheter (Lusk & Terrazas 2015, s. 263-264). Utöver det kan socialarbetaren riskera att bära på klientens upplevelser vilket medför psykosociala konsekvenser (Nelson-Gardell & Harris 2003, s 5-8). Nedan följer ett citat som belyser motsatsen, det belyser en känsla av fascination.

“Jag upplever inte att det är den stora majoriteten massan som har psykiska problem. Jag upplever ehm att den majoriteten av ungdomarna har en drivkraft [...] så länge de har den här tron på att det här kommer gå bra då har de ofta en stark drivkraft.”

Informant 4

7.2 Att inte slukas med

Temat *Att inte slukas med* utgår från kategorierna *Emotionell upplevelse* samt *Definition av roll*. Dessa kategorier svarar på studiens andra frågeställning som är *“Vilka konsekvenser innebär det för socialsekreterarna att möta ensamkommande barn?”*. I temat inryms aspekter kring vilka konsekvenser det innebär för socialsekreterare att möta och ta del av ensamkommande barns berättelser och upplevelser. Detta innefattar således konsekvenserna relaterat till upplevelser av att möta ensamkommande barn samt hur socialsekreterarna förhåller sig till det som händer hos både dem och klienterna.

7.2.1 Emotionell upplevelse

I denna kategori ligger fokus på att belysa konsekvenserna för socialsekreterarna i mötet med klienterna. Nedan redovisas ett citat som beskriver en situation som berör.

“Aa men då förstår jag ju att det är jobbigt och då blir man ju berörd och man blir ledsen att de har varit med om något jobbigt. Men då känner jag att man får ju bara acceptera det och gå vidare helt enkelt bara.”

Informant 6

Tidigare forskning belyser att socialarbetare blir påverkade på olika sätt av sina klienter. Bland annat sker en känslomässig påverkan när klienten delar med sig av sina upplevelser (Nelson-Gardell & Harris 2003, s 22-24; Gil & Weinbergs 2015, s. 551-552). Vad studiens informanter tydliggjort är att denna känslomässiga påverkan kan vara både negativ som positiv beroende på vad klienten delar med sig av. Hos socialsekreterare uppstår en känsla av att känna sig betydelsefull för den målgrupp som de arbetar med. Socialsekreterarna upplever möten som positiva när barnen visar glädje och tacksamhet. Detta innebär positiva konsekvenser för socialsekreterare då de ser det som en bekräftelse på att de gör ett bra jobb. Den glädje som de yrkesverksamma får från möten omvandlas till energi hos dem och utgör en drivkraft i det fortsatta arbetet. Detta framgår i följande citat.

“De har ett så starkt driv, det gör ju att man blir otroligt pepp [...] det stärker ju än i det man gör.”

Informant 6

Tidigare erfarenheter och upplevelser i livet är sådant som gör att socialarbetarna på olika sätt lättare sätter sig in i klientens situation på ett personligt plan (Nelson-Gardell & Harris 2003, s. 21-23). Att höra klienternas berättelser är något som påverkar informanterna olika. Det kan dels kännas extra sorgligt ifall berättelsen innehåller något som gör den yrkesverksamme särskilt berörd. Till exempel om barnet är den enda kvar i sin familj eller om det är en flicka som har blivit behandlad väldigt illa. Följande citat beskriver hur det kan vara att lyssna på en berättelse som berör den yrkesverksamme personligt.

“Jag kan bli berörd när jag hör berättelser om att det inte finns någon familjemedlem kvar.”

Informant 3

Som lyfts fram i följande citat förekommer det även att den yrkesverksamme känner en direkt påverkan av att höra när klienter berättar.

“För mig är det lätt att leva in i det och just när de beskriver så kan jag känna mig sorgsam över att barn ska behöva gå igenom detta.”

Informant 5

Forskning visar på att empati är ett verktyg som många socialarbetare använder då de vill skapa en djupare relation med klienten. Det är emellertid viktigt att finna strategier för att skapa en distans till arbetet för att inte bli för känslomässigt engagerad (Thomas 2013, s. 365-370). Studiens informanter urskiljer sig inte från tidigare forskning då de uppger att det behövs en distans i arbetet. Detta uttrycks på olika sätt i intervjuerna då vissa har svårare att inte bli känslomässigt engagerade. Det finns olika former av distans såsom skydd i form av härbärgering vilket yttrar sig olika privat och på jobbet. Följande citat redovisar synen på distans.

“Svårare att bara låta det skölja av på nåt sätt. Men jag blir aldrig så känslomässigt engagerad. Empatisk är jätteviktigt att man är men det blir skillnad på empati och sympati”

Informant 3

Distansen är även användbar i form av att den kan påverka klienten. Genom att socialsekreteraren ibland visar motstånd kan klienten inse sitt ältande. Detta underlättar även socialsekreteraren att behålla distansen till klientens problem.

I intervjuerna framkommer det att det uppstår negativa konsekvenser i arbetet med målgruppen. Detta i form av att socialsekreterarna blir personligt påverkade och har svårt att inte ta med jobbet hem. De konsekvenser som de upplevde var i flesta fallen relaterade till stress och en hög arbetsbelastning. En informant berättar att när hen började jobba på enheten gjorde stressen att hen började drömma mardrömmar relaterade till arbetet. Majoriteten av informanterna uppger att de någon gång har drömt om arbetet som en följd av stressen vilket även följande citat belyser.

“Och har man då en stress också förvandlas drömmarna till mardrömmar där man glömmer bort barn [...] just de, jag har glömt att göra det här och det här”

Informant 3

Konsekvenser i att möta målgruppen utöver det som är relaterat till just stress är att de i början kan känna sig osäkra. Mötena har vållat att det uppstår ångest hos en del socialsekreterare och skapat andra oroväckande känslor. Detta belyser även Lusk och Terrazas i sin studie där socialarbetare som möter klienter som upplevt trauma får olika symptom som känslomässigs sårbarhet, sömnsvårigheter och där vanligt förekommande är att socialarbetaren ofrivilligt tänker på klienterna utanför jobbet (2015, s. 263-264).

7.2.1 Definition av roll

Den andra kategorin i detta tema belyser hur socialsekreterarna definierar sin roll. Detta innefattar upplevelser kring arbetets omfattning samt ansvarsområde. Det innefattar även bibehållandet av kvalitet i utredningar.

Tidigare forskning belyser socialarbetarnas roll där hög arbetsbelastning vållar till olika former av konsekvenser bland annat stress som resulterar i sämre kvalitet på arbetet (Blomberg, Kallio, Kroll & Saarinen 2014, s. 2089-2091, 2093-2094).

Det alla informanter är eniga om är att det emellanåt förekommer perioder av hög arbetsbelastning i form av många och olika ärenden samtidigt.

Arbetsmängden är för stor i förhållande till ansvarsområdet då alla ensamkommande barn som blivit anvisade till ett boende måste ha fortsatt stöd och insatser för att de ska bli självständiga. När andra instanser som till exempel skolor och boende inte tar sitt ansvar vållar detta till frustration och trötthet hos socialsekreterarna. I de flesta fall beror denna frustration på att andra aktörer inte gör vad de ska vilket följande citat belyser.

“Det tar mycket energi eftersom man vill lösa det själv när det istället är de andra som ska göra sitt jobb på rätt sätt!”

Informant 1

Det är arbetsgivarens ansvar att se till att minimera riskerna för en hög stressrelaterad ohälsa bland de yrkesverksamma. Detta för att uppnå en god psykosocial arbetsmiljö för att minska riskerna för utbrändhet och sjukskrivningar (Andersson 2013, s. 20181, 316-317; Ben-Porat & Itzhaky 2015, s. 606-607).

För de informanter som är nya inom yrket föreligger det en osäkerhet i hur jobbet ska utföras och konsekvensen blir att fokus läggs på hur den enskilde utför sina arbetsuppgifter och inte på klienten. För den mer erfarne kan konsekvensen istället bli att i rollen rannsaka sig själv och inte lägga skulden på andra så fort man tycker att någonting är fel. Exempel på detta redovisas i nedanstående citat.

“Det är egentligen inte min roll att behandla men däremot vill jag ju samtala och vara nyfiken och hjälpa ungdomen att få prata med personal på boendet och eventuellt ha en kontakt...”

Informant 5

Det uttrycks i detta citat en vilja och önskan att få göra mer än vad som innefattas i rollen. Rollen som socialsekreterare innebär främst att göra barnen delaktiga i processen för att på bästa sätt uppfylla deras vårdbehov. Ofta kan detta vara svårt ifall barnet inte vill vara delaktig eller om det inte ges tillräckligt med tid till att en arbetsallians skapas mellan klient och socialarbetare. Denna tidsbrist har som tidigare nämnts skapat frustration hos ekb-handläggarna vilket framgår av följande citat.

“Absolut... Det är det som jag sa... vi har fått nya riktlinjer, jag ska träffa dem en gång, det är skrattretande.”

Informant 9

Nästan alla informanter uttrycker att de vill träffa klienterna mer och att kvaliteten på utredningarna eftersätts som en följd av att de endast träffar klienten ett fåtal gånger.

7.3 Skillnad på då och nu

Temat *Skillnad på då och nu* utgörs från kategorierna *Ledd på vägen*, *Egna resurser*, *Klientens avtryck* samt *Man vänjer sig med tiden*. Dessa kategorier svarar på studiens tredje och sista frågeställning som är *“Hur hanterar socialsekreterarna de konsekvenser som uppstår av att möta ensamkommande barn?”*. I temat inryms aspekter kring vilka strategier socialsekreterarna har för att hantera de konsekvenser som ett möte med ensamkommande barn kan föra med sig. Här görs även en redovisning av hur det ser ut kring hantering av konsekvenserna tidigt i karriären samt efter några års erfarenhet.

7.3.1 Ledd på vägen

Kategorin *Ledd på vägen* avser att belysa hur socialsekreterarna hanterar samt bemöter olika situationer utifrån yttre resurser.

En viktig del i arbetet är handledning där de ges utrymme att diskutera känslor som kan uppstå i olika situation. Under handledningen tar ekb-handläggarna upp saker som påverkar dem i arbetet samt privat. De tar även upp sådant som de vill bli bättre på att hantera. Exempel på detta kan vara stresshantering eller konflikthantering. Handledningen kan se olika ut och formas efter gruppens önskemål. Socialsekreterarna är eniga om att de får med sig verktyg från handledningen som underlättar att handskas med svåra situationer.

Reflekterande team är också något som förekommer som en del av handledningstillfället där socialsekreterarna får råd i hur de ska handskas med svåra situationer eller känslor som de har. Det finns en efterfrågan av mer handledning i specifika ärenden. Det efterfrågas även teoretiska verktyg i samtalen med klienterna vilket motiveras i följande citat.

“För det kan ge en trygghet att man har med lite teori i samtalen”.

I tidigare forskning belyses handledning som en stor och viktig tillgång på arbetsplatsen som bidrar med många verktyg. Bland annat utgör handledningen en sorts strategi att handskas med stress, svåra situationer samt känslor som uppstår. Under handledningen ges tillfälle att ta del av kollegialt stöd. Detta i sin tur påverkar det psykosociala hälsotillståndet hos de yrkesverksamma vilket är en starkt bidragande faktor till kvaliteten i arbetet (Ben-Porat & Itzhaky 2015, s. 609-610; Gil & Weinberg 2015, s. 552-553; Astvik, Melin & Allvin 2013, s. 52-54). Socialsekreterarna i studien uttrycker vikten av att ha en bra arbetsgrupp där de får möjlighet att reflektera över sina känslor och lyfta sina tankar. Alla uppger att stöd från kollegorna är en av de största och viktigaste tillgångarna samt strategin för att klara av att hantera svåra möten som framkallar påfrestande känslor och tankar. Nedanstående citat belyser detta.

“När jag svänger förbi en kollegas kontor och säger “kan jag få en minut av dig?”. Då lägger de ifrån sig allt de har direkt. Det är en väldigt omhändertagande grupp”

7.3.2 Egna resurser

Denna kategori syftar till att belysa hur socialsekreterarna hanterar olika situationer utifrån egna resurser. Forskning visar på att ålder och arbetslivserfarenhet är de avgörande bakomliggande faktorerna för hur pass bra strategier en socialarbetare har vid hantering av stress på arbetsplatsen. En person med längre arbetslivserfarenhet har hunnit utveckla en tydlig och säker identitet i sin roll som socialarbetare. Detta gör att den yrkesverksamma lättare kan behärska situationen och stå ut med känslor som jobbiga och svåra möten framkallar (Ben-Porat & Itzhaky 2015, s. 608-609). Följande citat framför informanternas reflektion över sig själv som socialsekreterare.

“Det är ändå viktigt viktigt att faktiskt ändå reflektera över mig själv som socialsekreterare, vad det är som händer i mig och hur det påverkar mitt yrke, vad kan jag göra åt det och vad.”

Studiens informanter uppger att tid för återhämtning på olika sätt är viktigt. Det kan ske genom att ägna tid för intressen av olika slag som gör att de har tid att samla sina tankar och stå ut i känslorna som mötet med ensamkommande barn för med sig. Informanterna förklarar även att de bearbetar sina erfarenheter genom att skriva ner reflektioner och känslor, att skratta eller att ha en konversation med någon som förstår. Detta hjälper de yrkesverksamma att orka stå ut i arbetet. Följande citat belyser vikten av självreflektion.

“Våga sätta ord på de man tycker är svårt. Bekänna inför sig själv och sina kollegor också vilket förutsätter att man har ett prestigelöst förhållningsätt till varandra i en arbetsgrupp vilket vi har här”

Informant 3

En viktig del i att hantera stress i arbetet är att socialsekreterarna uppger att de brukar tänka att de gör det bästa utifrån förutsättningarna. Det stärker självförtroendet när informanten har orkat lyssna på klientens problem som är en viktig del i klientens bearbetning. Forskning betonar att en bra självsäkerhet och tro på den egna kompetensen är något som utgör bra grunder för att kunna hantera känslor som uppstår i svåra situationer (Ben-Porat & Itzhaky 2015, s. 608-609).

7.3.3 Klientens avtryck

Fokus i denna kategori kommer att ligga på hur socialsekreterarna förhåller sig till klienterna. Hur de bemöter svåra känslor och hur de yrkesverksamma hanterar och hårbärgerar känslorna som uppstår hos dem. Dels hur det påverkar den yrkesverksamme rent psykologiskt och beteendemässigt.

Det finns olika sätt för de yrkesverksamma att möta klienternas känslor. En grundbult är att ha en förmåga till mentalisering. Det vill säga att kunna sätta sig in i klientens situation. För att kunna göra detta poängteras empatins betydelse för att närma sig en klient och lära känna denne på djupet och därmed skapa en relation för att så småningom kunna förstå klientens situation (Nelson-Gardell & Harris 2003, s. 12). Då det kan finnas olika orsaker till att klienter agerar som de gör behöver man som professionell ha överseende med att klienten kan ha en dålig dag. Viktigt är att i mötet med de ensamkommande barnen bevara lugnet när de visar starka känslor såsom frustration, ilska, sorg och andra känslor. Är klienten missnöjd med till exempel ett beslut kan detta vara på grund av att

denne inte förstår och känner sig förbisedd i beslutsprocessen. Då är det viktigt att få klienten att känna sig delaktig vilket följande citat belyser.

“[...] mycket känslor i mötet med de här barnen handlar ju mycket om att härbärgera, att inte visa mina känslor inför vad barnet säger och ofta ändå stå ut [...] man får ju stå ut mycket i det man hör.”

Informant 2

När det uppstår svåra känslor i en situation som berör både den yrkesverksamme och klienten krävs det att båda parterna kunna stå ut i detta. Genom att den yrkesverksamme står ut med att höra klientens känslor visar de exempel för klienten att det går att stå ut med dem. Ovisshet i asylprocessen är ett av de mest förekommande orosmomenten för klienterna. I denna process är socialsekreteraren maktlös. Trots detta får de utstå mycket av klienternas känslor kring det som ekb-handläggaren inte kan påverka. Följande citat belyser detta.

“Sättet man reagerar på är att man vill ordna det men det går inte det är något inte jag kan påverka, asylprocessen tillhör Migrationsverket [...] Andra saker kan man ju bemöta men det är väldigt vanligt att man får härbärgera en oro kring ovisshet.”

Informant 3

7.3.4 Man vänjer sig med tiden

Kategorins fokus ligger på att belysa hur socialsekreterare över tid hanterar mötet med de ensamkommande barnen. Forskning visar på att längre arbetserfarenhet och ålder spelar avgörande roll i hur yrkesverksamma bemöter klienter i sin professionella roll (Ben-Porat & Itzhaky 2015, s. 608-609). I informanternas utsagor framgår det att de yrkesverksamma genom erfarenhet lär sig av hur de tidigare hanterat en situation. Detta gör att de i framtiden blir mer självsäkra i vissa situationer och vet hur de ska agera och reagera vilket följande citat belyser.

“När jag var ny i det här jobbet så tyckte jag att man påverkades mer på så sätt att jag hade jättesvårt att släppa jobbet när jag gick hem från kontoret. Asså jag tog med de här barnen hem i tanken [...]men det handlar nog mycket om erfarenhet också för att jag tycker att det blir lättare och lättare.”

Informant 2

7.4 Socialsekreterarnas hantering av arbetets konsekvenser

Nedan följer en analys av empirin utifrån teorin på två av studiens tre teman. Vi valde att inte applicera teorin löpande i resultatredovisningen då vi ansåg att detta skulle medföra upprepningar. Vi har i detta avsnitt valt att inte applicera teorin på det första temat eftersom det fokuserar på hur ekb-handläggare upplever det är att möta klienterna. Detta utesluter inte att coping-teorin kan appliceras på resultatet utan beror på att vi har avgränsat oss till hur strategier skapas för att hantera konsekvenser. Delarna i det empiriska materialet som vi avser att tillämpa coping-teorin på överlappar varandra. Ett sammanställt teoriavsnitt avser att underlätta för läsaren att följa en röd tråd i teoritillämpningen.

7.4.1 Att inte slukas med

Utifrån en teoretisk applicering av coping-teorin på resultatet internaliserar socialsekreteraren faktorer i sin omgivning. Ett exempel på något som förstärker ekb-handläggarens egen drivkraft är klientens positiva känslor som ger energi i arbetet. På samma sätt som en individ löper risk att påverkas negativt av en deprimerad person blir människor positivt påverkade av energigivande personer i deras omgivning (Lazarus 1984, s. 23). Enligt coping-teorin är den positiva energin en faktor som gör individens engagemang meningsfullt. I insamlingen av empirin fann vi att socialsekreterarna blev berörda av olika saker. En del talade om hur de påverkades på ett personligt plan och att de kände igen sig utifrån tidigare erfarenheter, eller på olika sätt kunde relatera till klientens problem. Detta visar att de yrkesverksamma har olika sätt att värdera information som uppstår i ett möte. De problem hos klienten som socialsekreteraren bemöter med ett starkt engagemang kommer att upplevas som meningsfulla till en sådan grad att resultatet av påfrestningen medverkar till att minska eller underlätta engagemanget. Det är engagemanget som gör att det känns meningsfullt för ekb-handläggarna. De upplevelser som utgör psykiska påfrestningar för ekb-handläggarna som till exempel när de blir berörda av berättelserna, genererar i första hand emotionsfokuserade copingstrategier. Emotionsfokuserade strategier innefattar det socialsekreterarna tog upp om att stå ut med en negativ känsla och låta den finnas där utan att försöka styra den. Den yrkesverksamme värderar situationen på sitt sätt utifrån vilken mening hen tillskriver situationen.

De gånger som de yrkesverksamma nämnde att det blev för mycket var då de hade flera besök under en och samma dag vilket förorsakade att de kände sig stressade. I detta stadium använde de sig även av emotionsfokuserade copingstrategier som att gå en promenad eller bara ägna sig åt något annat en stund. De möten som socialsekreterarna upplevde som mer berörande, krävde att de fick prata av sig med sina kollegor och på så sätt kunna byta perspektiv.

Problemfokuserade strategier är de alternativ som ekb-handläggaren har till sitt förfogande då det uppstår en påfrestning som denne har möjlighet att förändra. Exempel på detta är från kategorin ” Definition av roll” (se tema två) då ekb-handläggaren känner en frustration när andra inte gör sitt jobb. Det är således känslan av oförmåga att styra över sin egen omgivning som väcker frustrationen. Det är även en övertygelse utifrån rollen som socialsekreterare att det är någon annans ansvar och inte deras eget.

7.4.2 Skillnad på då och nu

I detta tema lyfter vi fram vikten av handledning samt stöd från kollegor som de mest fundamentala sätten att utveckla egna strategier. I empirin framkom det att ekb-handläggarna behövde ha en distans till klientens problem vilket förutsätter att handläggarna har möjlighet att härbärgera sina känslor i de fall de blir berörda.

Övning och erfarenheter i att reglera känslor och ökad förmåga att reflektera över hur yrkesverksamma upplever sina tankar och känslor gör det möjligt för individen att hitta fel i sitt tänkande och fortsätta mot en omvärdering (Thomas 2013, s. 370). Detta ska i sin tur leda till en minskad olustkänsla hos den yrkesverksamme som ökar sin förmåga att fortsätta vara empatiskt engagerad för klienter.

Exempel på de yrkesverksammas egna resurser är självreflektion och härbärgering. Under handledning ges socialsekreteraren verktyg för att utveckla dessa strategier. Utifrån samtal med kollegor och erfarenhet av tidigare händelser utvecklas och förändras socialsekreterarnas sätt att tolka och agera i olika situationer.

8. Slutdiskussion

I detta avsnitt kommer vi att belysa samt presentera de fynd som framkommit i studiens empiriska del och återkoppla dessa till studiens syfte samt frågeställningar. Vi kommer även att diskutera studiens kunskapsbidrag i relation till tidigare forskning samt det teoretiska perspektivet. Då vi i studien använder oss av en kvalitativ innehållsanalys kommer vi att peka på för- och nackdelar med att använda denna metod för att analysera det empiriska materialet. Som avslutning kommer vi att ge förslag på fortsatt forskning inom vårt problemområde.

Temat *När världen står på tröskeln* visar hur socialsekreterare upplever mötet med de ensamkommande barnen utifrån studiens första frågeställning som lyder *Hur upplever socialsekreterare det är att möta ensamkommande barn?* Fynden visar att studiens socialsekreterare upplever mötet främst som stärkande och energigivande. De upplever arbetet som meningsfullt trots att de uppger att det förekommer utmaningar. Utmaningarna som socialsekreterarna stundtals upplever i sitt arbete är stress samt att mötet med klienterna väcker känslor hos dem vilket vi har sett ett samband med i tidigare forskning (Gil & Weinberg 2015, 551; Nelson-Gardell & Harris 2003, s. 5-8). Trots att mötet väcker känslor skiljer sig vår empiri från Gil och Weinberg samt Nelson-Gardell och Harriss studier. Genom att socialsekreterarna övervägande anser mötet som positivt och energigivande. Andra studier som gjorts på socialarbetare inom andra verksamheter har visat att socialarbetare upplever en känsla av passion och entusiasm i sitt arbete med att hjälpa hjälpbehövande (Kapoulitsas & Corcoran 2015, s. 87). Detta stämmer överens med fynden vi har gjort i vår studie. Studien skiljer sig dock från vår empiri då den undersöker den behandlande sektorn.

Stressen som informanterna i vår studie upplever, förorsakas av att de har för många ärenden vilket gör det svårt att hinna med att genomföra utredningsarbetet vilket överensstämmer med tidigare forskning (Blomberg et. al. 2014, s. 2089-2091, 2093-2094, 2098-2101). En av nackdelarna som vi har sett utifrån vår empiri är att socialsekreteraren inte hinner skapa en relation med sin klient. Majoriteten av informanterna uttryckte att det hölls för få eller för korta samtal med klienterna. Konsekvenserna av detta blir att socialsekreterarna måste fokusera på att tillgodose barnets mest akuta behov. En ytterligare nackdel vi sett som en följd av arbetsbelastningen är att socialsekreteraren inte har

möjlighet att inhämta tillräckligt med information under mötet. Detta anser vi kan resultera i att kvaliteten i utredningarna eftersätts. Forskningen visar även att socialarbetare som känner oro och press till följd av hög arbetsbelastningen resulterar i ett sämre klientbemötande. Dessa yttre påfrestningar kan i sin tur ses som en ytterligare följd av att kvaliteten eftersätts i arbetet som ekb-handläggarna genomför (Blomberg et. al. 2014, s. 2089-2091, 2093-2094, 2098-2101; Ben-Porat & Itzhaky 2015, s. 606-607; Astvik, Melin & Allvin 2013, s. 52). Utifrån samanställningen av dessa fynd anser vi att färre ärenden per handläggare kan medföra en ökad kvalitet och rättssäkerhet i utredningsarbetet.

Vidare fann vi ytterligare fynd över de konsekvenser som kan uppstå i mötet med ensamkommande barn i temat *Att inte slukas med*, som utgör studiens andra frågeställning. Frågeställningen lyder *Vilka konsekvenser innebär det för socialsekreterarna att möta ensamkommande barn?* Merparten av informanterna uttryckte att mötet med målgruppen inte medför negativa konsekvenser. Vi kan därför dra slutsatsen att Nelson-Gardell & Harriss utsaga om att socialsekreterare riskerar att bära på klientens upplevelser inte stämmer överens med delar av de fynd vi har gjort (2003, s.6-8). Detta utesluter dock inte att de socialsekreterare som vi intervjuat utsätts för yttre påfrestningar i och med de känslor som klienterna förmedlar.

De yttre påfrestningarna som förekom i arbetet innefattade även barnens berättelser och känsloladdade samtal samt de känslor som väcktes inom ekb-handläggarna i mötet med ensamkommande barn. Konsekvenserna av dessa påfrestningar medförde att åtta av nio informanter uppgav att de i början av sin anställning hade svårt att sluta tänka på ärenden och att släppa jobbet när de kom hem. Ungefär lika många uppgav att de hade svårt att sova och ett fåtal upplevde symptom såsom mardrömmar och ångest. Informanterna uppgav att stressiga arbetsförhållanden förstärker dessa symptom vilket medför att konsekvenserna inte enbart beror på mötet med klienterna. I Lusk och Terrazas studie har intervjuer som genomförts på socialarbetare som arbetar med traumatiserade papperslösa flyktingar såväl barn som vuxna rapporterat om återkommande symptom liknande våra informanternas. De symptom som socialarbetarna i studien upplevde var sömnsvårigheter, lättirritation, känslomässig sårbarhet, påträngande tankar samt att de oavsiktligt inte kunde sluta tänka på sina klienter (2015, 263-264). Ekb-handläggarna i vår studie menar att dessa symptom i första hand är stressrelaterade. Symptomen uppstår enligt informanterna på

grund av det emotionella engagemanget. Identifikation med den lidande som inte går att hjälpa, eller traumatiserade personer i vårdgivande yrken orsakas vanligtvis av kronisk stress vilket leder till att socialarbetarna känner en hög *compassion fatigue* (Lusk & Terrazas 2015, s. 260). Utifrån detta resultat kan vi dock inte dra några säkra slutsatser om att stressen förstör symptomerna alltså konsekvenserna av att möta ensamkommande barn. Då vi inte tittar specifikt på hur ekb-handläggarna hanterar stress. Våra intervjuer visar till skillnad från ovanstående studie att dessa symptom inte är varaktiga. En av orsakerna till detta är att handläggarna uppger att de inte hamnar i affekt på det sätt som socialarbetarna i ovanstående studie och således inte upplever varaktiga symptom. Den andra orsaken är att socialarbetarna i ovanstående studie arbetar med majoriteten traumatiserade klienter vilket resulterat i att hälften av de yrkesverksamma svarar mot kriterierna av att vara sekundärt traumatiserade (ibid, s. 262).

Tidigare forskning belyser risken med att den yrkesverksamme i större utsträckning är mer sårbar för klientens känslor. Detta beror på att en djupare relation kräver ett större empatiskt engagemang hos den yrkesverksamme (Nelson-Gardell & Harris 2003, s 5-8; Thomas 2013, s. 365-367). Det krävs således att ekb-handläggarna ges tid och möjlighet att utforma och bekanta sig med olika sätt att hantera svåra situationer på arbetsplatsen. Detta bekräftas av tidigare forskning (Kapoulitsas & Corcoran 2015, s. 86-89; Astvik, Melin & Allvin 2013, s. 52; Thomas 2013, s. 375).

Temat *Skillnad på då och nu* belyser hur socialsekreterarna hanterar de konsekvenser som uppstår i mötet med ensamkommande barn och utgör studiens sista frågeställning. Frågan lyder *Hur hanterar socialsekreterarna de konsekvenser som uppstår av att möta ensamkommande barn?* De viktigaste fynden i temat visar att ekb-handläggare med längre arbetserfarenhet har hunnit utveckla en professionell hållning i hur de bemöter klientens känslor samt hanterar sina egna. Detta ser vi stämmer överens med tidigare forskning som visar att yrkesverksamma utvecklat copingstrategier, dels för att hantera sina egna känslor och underlätta bemötandet av klientens känslor (Thomas 2013, s. 375; Gil & Weinberg 2015, s. 551-552; Astvik, Melin & Allvin 2013, s. 52-53; Kriz & Skivenes 2012, s. 794-795). Vi har valt att endast fokusera på de känslor som ekb-handläggarna upplever att de berörs av och medvetet hanterar. Det som faller bort är således vad det är som ekb-handläggarna inte vet om att de

hanterar. Detta hade möjligtvis kunnat belysas av en annan frågeguide under intervjun eller ett annat teoretiskt ramverk. Tidigare forskning visar på att en copingstrategi kan utveckla en annan strategi för att hantera en liknande händelse (Astvik, Melin & Allvin 2013, s. 55-61). Det skiljer sig således från fynden i vår analys då vi inte undersöker hur strategierna förhåller sig till varandra. Det vi kan konstatera är att ekb-handläggarna använder sig av olika copingstrategier för att hantera de konsekvenser som kan uppstå i arbetet. De ekb-handläggare som hade längre arbetserfarenhet var i högre utsträckning medvetna om vilka strategier som fungerar för dem i olika situationer än de med kortare erfarenhet. Vi anser att detta kan innebära att en nyanställd är mer sårbar för klientens känslor och är således i behov av ett större stöd från omgivningen som framkommit i tidigare forskning (Kapoulitsas & Corcoran 2015, s. 96-98).

Utifrån Lazarus begrepp *commitment* kommer ekb-handläggare att känna meningsfullhet till den grad att de yttre påfrestningarna inte minskar engagemanget (Folkman & Lazarus 1984, s. 56-57). För att sammanfatta ovanstående teman anser vi att i takt med ett ökat antal ärenden och kortare samtal minskas engagemanget hos ekb-handläggaren. Detta bidrar till en minskad känsla av att som handläggare göra ett meningsfullt arbete. I och med att den som nyanställd löper större risk att bli känslomässigt engagerad betonar detta vikten av mer stöd i arbetet, främst i form av handledning. Vi anser i enlighet med tidigare forskning att handledningen ska ge verktyg i att hantera negativa konsekvenser utifrån individuella behov (Thomas 2013, s. 370).

I planeringen av den aktuella studien hade vi utifrån tidigare forskning en föreställning om att socialarbetare som möter personer som varit med om traumatiska händelser löper risk att psykiskt bli negativt påverkade. Vi antog således att även socialsekreterare som möter ensamkommande barn blir negativt påverkade psykiskt av att möta denna målgrupp. Under insamlingen av empirin ändrades denna uppfattning. Anledningen var att informanterna uttryckte att konsekvenserna av att möta målgruppen inte påverkade dem negativt på det sätt som vi förmodade i förarbetet.

Till en början ansåg vi det som en självklarhet att använda coping-teorin för att belysa studiens syfte eftersom teorin syftar till att förklara vilka strategier människor utvecklar för att hantera yttre och inre påfrestningar (Folkman & Lazarus 1984, s. 141). Vi insåg dock att coping-teorin inte var fullt användbar då

den inte gick att applicera på studiens första frågeställning. Genom att möjligtvis använda ett annat teoretiskt perspektiv hade studien kunnat få ett annat resultat. Exempelvis teorier om stress. Det utesluter emellertid inte att coping-teorin varit användbar i vår studie då teorin bäst lämpar sig för att titta på hur socialsekreterarna i studien hanterar olika påfrestningar.

Fördelarna med att använda innehållsanalys som metod är att det har gett oss möjligheten att fokusera på socialsekreterarnas subjektiva upplevelser av att möta ensamkommande barn i arbetet. Den nämnda analysmetoden gjorde det möjligt för oss att utgå från frågeställningarna när vi sorterade empirin vilket gjorde att vi fick fram det väsentliga innehållet i ett stort material. Det som föll bort var information kring samarbetet med andra aktörer. Metodens förfarande tillät oss som författare att pendla mellan del och helhet. På en högre abstraktionsnivå möjliggjorde detta för oss att identifiera djupare budskap utifrån de teman som framkom i det insamlade materialet (Graneheim & Lundman 2012, s.191). Metoden lämpar sig dessutom på mindre omfattande intervjuer. Vi anser att nackdelen med att använda innehållsanalys som metod är att det finns risk att gå miste om viktiga teman i vår analys. En säkerställande faktor är att vi är två som analyserar och går igenom materialet vilket minskar risken för att något tema förbises.

Ett alternativt tillvägagångssätt till innehållsanalysen kan vara den narrativa analysmetoden (Boreus 2015, s. 143). Metoden tillåter författaren att analysera empirin utifrån ett bredare perspektiv och lyfta fram både ekb-handläggares upplevelser av möta ensamkommande barn och vice versa (Boréus 2015, s. 169-170). Vid användning av metoden bör således en annan intervjuguide konstrueras för att belysa elementen som den narrativa metoden eftersträvar. Detta hade i sin tur resulterat i ett annorlunda studieresultat och möjligtvis bidragit till en djupare förståelse av forskningsproblematiken (ibid).

Brister som vi har identifierat i studien är att vi enbart använder oss av ett teoretiskt perspektiv som inte gick att applicera på studiens första frågeställning. För att få en ökad objektivitet i studiens resultat hade fler teoretiska perspektiv kunnat appliceras och således bidragit till att öka trovärdigheten (Svensson & Ahrne 2015, s. 25). En avstämning av resultatet med studiens informanter hade kunnat bidra med en ökad trovärdighet. Detta då informanterna hade kunnat återkoppla om något i analysen framkommit som missvisande (Svensson &

Ahrne 2015, s. 26). Vi har inte kunnat applicera studiens resultat på tidigare forskning som direkt knyter an till vårt problemområde vilket kan betraktas som en ytterligare brist i studien. Dock applicerar vi resultatet i förhållande till det forskningsfält som vi presenterar vilket ökar studien trovärdighet (ibid).

Vår genomförda studie genererar kunskap om hur de intervjuade socialsekreterarna upplever det är att möta ensamkommande barn. Vidare bidrar studien med kunskap om hur socialsekreterarna i studien hanterar de konsekvenser som kan uppstå i ett sådant möte. Kunskapen är av relevans för socialt arbete då det inte finns någon tidigare forskning inom området. Vi har i studien uppmärksammat att det finns forskning kring andra professioners upplevelser av att möta klienter samt hur de hanterar möjliga konsekvenser som uppstår (Kapoulitsas & Corcoran 2015, s. 86-89; Thomas 2013, s. 365-370, 375; Nelson-Gardell & Harris 2003, s 5-8, 21-23; Kriz & Skivenes 2012, s. 790).

8.1 Förslag på fortsatt forskning

Vi har belyst riskerna med att socialsekreterare känslomässigt engagerar sig i klienternas problematik. Forskning inom området kan bidra med en ökad förståelse av socialsekreterarnas psykosociala mående och ge en större kunskapsbild kring de ensamkommande barnens behov och problematik. Detta kan i sin tur ge underlag för hur organisationen i framtiden bör förhålla sig till professionens psykosociala mående. Mot bakgrund av detta och att det i dagsläget kommer ett stort antal ensamkommande barn till Sverige utgör målgruppen ensamkommande barn en relativt ny och alltmer expanderande målgrupp. Vi anser att det således behövs forskning kring hur socialtjänsten bedriver sin verksamhet med ensamkommande barn i relation till flykt och migration. Förslag på vad forskningen bör titta på är i vilken utsträckning dessa konsekvenser påverkar klientbemötandet sett ur klientens perspektiv.

Avslutningsvis vill vi med en socialsekreterares citat poängtera vikten av att som professionell se individen för vem hen är och inte som den problematik som tillskrivs gruppen.

“Många har ju den här synen på att det är väldigt traumatiserade barn som kommer men de flesta är långt ifrån traumatiserade. Man kan ha upplevt traumatiska upplevelser men det är inte samma sak som att bli traumatiserad”.

9. Referenser

- Ahrne, G., & Svensson, P. (2015). Akademiskt skrivande. I Ahrne, G. & Svensson, P. (red.) *Handbok i kvalitativa metoder* [2:a rev. uppl]. Malmö: Liber.
- Almqvist, K. (1997). *Refugee Children-effects of organized violence and forced migration on young childrens psychological health and development*. Diss. Göteborgs Universitet.
- Andersson, G., & Swärd, H. (2008). Etiska reflektioner. I Meeuwisse, A. et. al. (red.) *Forskningsmetodik för socialvetare*. Stockholm: Natur & Kultur.
- Andersson, P. (2013). Vidta alla åtgärder som behövs. En rättsvetenskaplig studie av arbetsgivarens ansvar att förebygga stressrelaterad ohälsa och uppnå en god psykosocial arbetsmiljö. Diss. Göteborgs Universitet.
- Astvik, W., Melin, M. & Allvin, M. (2013) Survival strategies in social work: a study of how coping strategies affect service quality, professionalism and employee health. *Nordic Social Work Research*, 4(1), ss. 52-66.
- Bean, T.,M., Eurelings-Bontekoe, E. & Spinhoven, P. (2007). Course and predictors of mental health of unaccompanied refugee minors in the Netherlands: One year follow-up. *Social Science & Medicine*, 64, ss. 12-1215.
- Ben-Porat, A., & Itzhaky, H. (2015). Burnout among trauma social workers: The contribution of personal and environmental resources. *Journal of Social Work*, 15(16), ss. 606-620.
- Blomberg, Kallio, Kroll & Saarinen, A. (2015). Job Stress among Social Workers: Determinants and Attitude Effects in the Nordic Countries. *British Journal of Social Work*, 45, ss. 2089-2105.
- Boréus, P. (2015). Texter i vardag och samhälle. I Ahrne, G. & Svensson, P. (red.) *Handbok i kvalitativa metoder* [2:a rev. uppl]. Malmö: Liber.
- Bryman, A. (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder* [2:a rev uppl]. Malmö: Liber.
- Dalen, M. (2008). *Intervju som metod*. Malmö: Gleerups.
- Eliasson, A. (2006). *Kvantitativ metod från början*. Lund: Studentlitteratur.

- Eriksson-Zetterquist, U., & Ahrne, G. (2015). Intervjuer. I Ahrne, G. & Svensson, P. (red.) *Handbok i kvalitativa metoder* [2:a rev. uppl]. Malmö: Liber.
- Gil, S., & Weinberg, M. (2015) Secondary trauma among social workers treating trauma clients: The role of coping strategies and internal resources. *International Social Work*, 58(4), ss. 551-561.
- Graneheim, U.H., & Lundman, B (2003) Qualitative content analysis in nursing research: concepts, procedures and measures to achieve trustworthiness. *Nurse Education Today*, 24, 105-112.
- Hällgen Granheim, U.H., & Lundman, B. (2012). Kvalitativ innehållsanalys. I Granskär, M. & Höglund-Nielsen, B. (red.) *Tillämpad kvalitativ forskning inom hälso- och sjukvård. 2.*, [rev.] uppl. Lund: Studentlitteratur.
- Justitiedepartementet (2004:54): Mottagandet av annat land som kommer till Sverige utan medföljande legal vårdnadshavare (s.k ensamkommande barn), Departementsserien (Ds).
- Kapoulitsas, M., & Corcoran, T. (2015). Compassion fatigue and resilience: A qualitative analysis of social work practice. *Qualitative Social Work*, 14(1), ss. 81-101.
- Kriz, K. & Skivenes, M. (2012) How child welfare workers perceive their work with undocumented immigrant families: An explorative study of challenges and coping strategies. *Children and Youth Services Review*, 34, ss. 790-797.
- Larsson, S. (2005). Kvalitativ metod – en introduktion. I Larsson, S., Lilja, J., & Mannheimer, K. (red) *Forskningsmetoder i socialt arbete* [4:e rev. Uppl]. Malmö: Holmbergs.
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. New York: Springer
- Leidner, R. (1999). Emotional Labor in Service Work. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 561, ss. 81-95
- Lundman, B., & Hällgen Granheim, U. (2012). Kvalitativ innehållsanalys. I Granskär, M. & Höglund-Nielsen, B. (red.) *Tillämpad kvalitativ forskning inom hälso- och sjukvård. 2.*, [rev.] uppl. Lund: Studentlitteratur.
- Lusk, M, & Terrazas, S. (2015) Secondary trauma among caregivers who work with Mexican and Central American refugees. *Hispanic Journal of Behavioral Science*. 37(2), ss. 257-273.
- Malterud, K. (2001) Qualitative research: standards, challenges, and guidelines. *The Lancet* 358(9280).

- Nelson-Gardell, D., & Harris, D. (2003) Childhood Abuse History, Secondary Traumatic Stress, and Child Welfare Workers. *Child Welfare Journal*, 82(1), ss. 5-26.
- Persson, T. (1995). *Att möta människor i kris: om kriteori och krisbistånd*. Lund: Studentlitteratur
- Regeringens proposition om mottagande av ensamkommande barn 2005/06:46
- Rienecker, L., & Jørgensen, S., P. (2014). *Att skriva en bra uppsats*. Stockholm: Liber.
- Ruch, G. (2005). Relationship-based practice and reflective practice; holistic approaches to contemporary child care social work. *Child and Family Social Work*, 10 (2), 111-123.
- Ryen, A. (2004). *Kvalitativ Intervju – från vetenskapsteori till fältstudie*. Malmö: Liber.
- Røkenes, O.H. & Hanssen, P-H. (2007). *Bära eller brista: kommunikation och relationer i arbetet med människor*. [1:a uppl]. Malmö: Gleerups Utbildning AB.
- SFS (2001453). *Socialtjänstlagen*. Stockholm: Justitiedepartementet.
- Socialstyrelsen (2013). *Ensamkommande barns och ungas behovs. En kartläggning*.
- Socialstyrelsen (2005). *Folkhälsorapport*. Stockholm: Socialstyrelsen
- Sohlberg, P., & Sohlberg, B. (2013). *Kunskapens former. Vetenskapsteori och forskningsmetod* [3:e rev. uppl]. Stockholm: Liber.
- Sourander, A. (1998) Behavior Problems and traumatic events of unaccompanied refugee minors. *Child Abuse & Neglect*, 22(7), ss.719-727.
- Svanellind, J. (2015). *ÖPPET SVERIGE – Förslag för en bättre migrationsprocess* (Delrapport om ensamkommande barn). SSR.
- Svenning, C. (2003). *Metodboken. Samhällsvetenskaplig metod och metodutveckling. Klassiska och nya metoder i informationssamhället. Källkritik på internet* [5:e rev. uppl]. Eslöv: Lorentz.
- Svensson, P., & Ahrne, G. (2015). Att designa ett kvalitativt forskningsprojekt. I Ahrne, G. & Svensson, P. (red.) *Handbok i kvalitativa metoder* [2:a rev. uppl]. Malmö: Liber.
- Thomas, J. (2013). Association of Personal Distress With Burnout, Compassion Fatigue, and Compassion Satisfaction Among Clinical Social Workers. *Journal of Social Service Research*, 39(3), ss. 365-379.
- Vetenskapsrådet (2002). *Forskningsetiska principer – inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Elanders Gotab.

9.1 Elektroniska källor

URL1

Migrationsverket(2015)

<http://www.migrationsverket.se/Andra-aktorer/Kommuner/Om-ensamkommande-barn-och-ungdomar/Statistik.html> [2016-03-16]

URL2

Migrationsverket(2015)

<http://www.migrationsverket.se/Andra-aktorer/Kommuner/Om-ensamkommande-barn-och-ungdomar/Olika-myndigheters-ansvar.html>
[2016-03-16]

URL3

Nationalencyklopedin(2016)

<http://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/lång/socialsekreterare>
[2016-04-27]

URL4

Nationalencyklopedin(2016)

<http://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/lång/trauma>
[2016-04-27]

URL5

Kris-ochTraumacentrum(2016)

<http://krisochtraumacentrum.se/kunskap-om-trauma/foljder-av-psykisk-traumatisering/>
[2016-04-27]

URL6

Socialstyrelsen(2011)

<http://termbank.socialstyrelsen.se/showterm.php?fTid=736>
[2016-04-27]

URL7

Nationalencyklopedin(2016)

<http://www.ne.se.e.bibl.liu.se/uppslagsverk/encyklopedi/lång/socialarbetare>
[2016-06-07]

10. Bilagor



Bilaga 1

Intervjuförfrågan

Hej!

Vi är två socionomstudenter som går termin 6 och söker just nu informanter som kan tänka sig ställa upp på en intervju till vår C-uppsats. Vår studie syftar till att belysa hur yrkesverksamma påverkas av klienters psykiska mående. Vi har valt att vända oss till socialsekreterare som arbetar med gruppen ensamkommande barn.

Intervjutid: Ca: 40 min

Plats: På verksamheten (eller plats enligt önskemål)

Tid: Enligt önskemål inom perioden v.14 - 15

Intervjuerna kommer att spelas in och uppgifterna kommer endast att användas i studiesyfte. Alla som deltar kommer att vara anonyma och de uppgifter som framkommer under intervjun kommer att hanteras enligt etiska principer som innefattar krav på samtycke, konfidentialitet, nyttjande och information. Information om dessa principer kommer att finnas på en separat blankett som ni skriver under vid intervjutillfället.

Meddela oss via mail om ni kan delta respektive tid och plats. Maila oss gärna vid ytterligare frågor eller funderingar.

[\[Mail@student.liu.se\]](mailto:Mail@student.liu.se)

[\[Mail@student.liu.se\]](mailto:Mail@student.liu.se)

Tack på förhand!

Med vänliga hälsningar

Einar & Melisa

Handledare

Annette Sverker

Adjungerad Universitetslektor

Avdelningen för Socialt arbete

Telefon: xxx- xx xx xx

Mobil: xxx- xxx xx xx

[Mail@liu.se]

Bilaga 2

Informationsbrev

Hej!

Då du tackat ja till att medverka som informant i vår studie följer nedan en korrigerad och utvecklad informationsbeskrivning till föregående intervjufrågan.

Vi är två socionomstudenter som går termin 6 vid Linköpings Universitet och ska genomföra sex till åtta intervjuer med informanter som vill ställa upp på en intervju till vår C-uppsats. Studien kommer att genomföras under handledning av Annette Sverker, Adjungerad Universitetslektor vid avdelning för Socialt arbete på Linköpings Universitet.

Tidigare forskning har visat att krisdrabbades ångest överförs på den professionelle. I dagsläget kommer det ett stort antal ensamkommande barn till Sverige. Då målgruppen har vuxit är det ett högst relevant område att studera hur socialsekreterare som arbetar med utredningar gällande ensamkommande flyktingbarn upplever att möta klienterna. Studiens preliminära frågeställningar är:

1. Hur upplever socialsekreterare att möta ensamkommande flyktingbarn?
2. Vilka konsekvenser medför klienternas påverkan på socialsekreterarna?
3. Hur hanterar socialsekreterarna de konsekvenser som uppstår av att möta de ensamkommande flyktingbarnen i arbetet?

Intervjufrågorna kommer således att utgå ifrån ovanstående frågeställningar. Under intervjun kommer du att få träffa oss båda om inget annat är överenskommet

Intervjutid: Ca: 60 min

Plats: På verksamheten (eller plats enligt önskemål)

Tid: Enligt önskemål inom perioden v.14 – 15

Krav på medverkan: Att socialsekreteraren har tillgång till handledning under arbetet.

Intervjuerna kommer att spelas in med mobiltelefon och uppgifterna kommer endast att användas i studiesyfte. Alla som deltar kommer att vara anonyma och den information som framkommer under intervjun kommer att hanteras enligt de forskningsetiska riktlinjer som innefattar krav på samtycke, konfidentialitet, nyttjande och information. Vidare information om dessa riktlinjer samt principer kommer att finnas på en separat blankett som ni skriver under vid intervjutillfället.

Medverkan i vår studie är inget bindande. Den som väljer att vara informant i studien kan när som helst avbryta sin medverkan. Om så sker kommer informationen som informanten delat med sig av att raderas och inte användas i studien.

Meddela oss via mail om du ändrat dig angående medverkan i studien, behöver byta tid på intervjun eller har andra funderingar.

Tack för att du väljer att medverka i vår studie!

Med vänliga hälsningar

Einar & Melisa

Melisa Smajic

Mobil: xxx-xxx xx xx

[\[Mail@student.liu.se\]](mailto:Melisa@student.liu.se)

Einar Alwerud

Mobil: xxx- xxx xx xx

[\[Mail@student.liu.se\]](mailto:Einar@student.liu.se)

Handledare

Annette Sverker

Adjungerad Universitetslektor

Avdelningen för Socialt arbete

Telefon: xxx-xx xx xx

Mobil: xxx- xxx xx xx

[\[Mail@liu.se\]](mailto:Annette@liu.se)

Bilaga 3

Intervjuguide

Inledande frågor:

- Beskriv kortfattat dig själv (ålder, befattning, hur länge du jobbat på arbetsplatsen, när fick du upp intresse för arbetsområdet)
- Berätta lite om din arbetsplats, vilket är uppdraget och ansvarsområdet?

Studiens frågeställningar med operationaliserade frågor

Hur upplever socialsekreterare att möta ensamkommande flyktingbarn?

- Hur upplever du det är att möta och arbeta med ensamkommande flyktingbarn?
 - *Beskriv hur ett möte går till med en klient?*
- Vilket/vilka förhållningsätt tycker du att man som socialsekreterare behöver ha när man möter denna målgrupp?
- Vilka psykiska svårigheter anser du är de största för klienterna?
 - *Följdfråga: Vilka känslor yttrar sig? Hur bemöter du dessa känslor?*

Vilka konsekvenser medför klienternas mående på socialsekreterarna och hur förhåller de sig till klienternas känslor?

- Vilka konsekvenser innebär det för dig att möta målgruppen?
- Vilka känslor kommer upp hos dig i samband med ett möte?
 - *Följdfrågor: Hur förhåller du dig till dessa känslor. Har du några särskilda strategier?*
- Hur hanterar du svårigheterna på jobbet och i vardagen?
 - *Följdfrågor: hur ofta har ni handledning? Vad tycker du om handledningen?*
- Har du någon gång blivit utsatt för hot eller våld i arbetet?
 - *Isåfall: Hur hanterade du det? Vilken respons har du fått från chef/kollegor?*

- Har det någon gång uppstått en situation som du inte kunnat lösa på egen hand?
 - *Ge exempel...*
- Vilka begränsningar/ möjligheter upplever du att det förekommer i ditt arbete?
 - *Hur kan man utveckla/förbättra dessa?*
- Beskriv vad som känns meningsfullt i ditt jobb?
- Avslutande fråga: Är det någon ytterligare aspekt som du vill poängtera eller tillägga som vi inte redan tagit upp?

Bilaga 4

Samtyckeblankett

Samtyckesblankett för deltagare i studie till C-uppsats

Samtycke gällande studien (titel ex.) *Den andres lidande - En studie i hur yrkesverksamma upplever att möta ensamkommande flyktingbarn.*

Du tillfrågas härmed om du är villig att delta i en studie som undersöker hur yrkesverksamma upplever att möta ensamkommande flyktingbarn inom socialtjänsten. Den insamlade informationen kommer att transkriberas och användas endast i studiesyfte. När studien är genomförd (dvs. klar för publikation) kommer informationen att förstöras.

Informationskravet

Studiens informanter har tagit del av studiens syfte samt är införstådda med vad deras roll i studien är.

Samtyckeskravet

Studiens informanter ska lämna ett samtycke på att han eller hon är villig att delta i studien. Medverkan i vår studie är inte bindande. Den som väljer att vara informant i studien kan när som helst avbryta sin medverkan. Om så sker kommer informationen som informanten delat med sig av att raderas och inte användas i studien eller i andra sammanhang.

Konfidentialitetskravet

Med personuppgifter avses i denna studie all slags information som direkt eller indirekt kan hänföras till en fysisk person som är i livet. Den information som inhämtas i studien från informanterna kommer att hanteras på sådant sätt att inga utomstående ska kunna identifiera vilka personer som medverkat i studien. Detta kan bland annat ske genom att låta kommunerna förbli anonyma där socialsekreterarna arbetar. Informationen som inhämtas kommer att spelas in med en mobiltelefon. Ljudfilerna kommer att lagras på en hårddisk och kommer

inte gå att spåra eller vara tillgängligt för utomstående. Därefter kommer de att förstöras då studien är genomförd.

Nyttjandekravet

Informationen som inhämtas kommer enbart att användas i studiesyfte. Du som medverka som informant i studien kommer att vara anonyma och har rätt att begära studieresultatet.

Datum, Einar Alwerud

Datum, Melisa Smajic

Jag intygar med min signatur att jag har tagit del av ovanstående information om vad som gäller vid medverkan som informant i kandidatstudie på socionomprogrammet vid Linköpings Universitet.

Datum, Informant

Namnförtydligande