



GÖTEBORGS UNIVERSITET
INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

Mål eller rättigheter?

– En kvalitativ studie om HVB-personals tankar om arbetet med
ensamkommande barn och ungdomar

SQ1562, Vetenskapligt arbete i socialt arbete, 15 hp

Scientific Work in Social Work, 15 higher education credits

Kandidatnivå

HT2014

Sanna Bylund &

Anna Källqvist

Handledare: Monica Larsson

Tack!

Vi vill tacka alla informanter som har medverkat i vår studie.

Utan er hade vi inte kunnat göra den här uppsatsen.

Vi vill även tacka vår handledare Monica Larsson för goda idéer
och råd i vårt uppsatsskrivande.

Sanna och Anna

Abstract

De senaste åren har antalet ensamkommande barn och ungdomar som kommer till Sverige ökat markant. Detta ställer krav på kommunernas och HVB-verksamheternas (Hem för vård eller boende) mottagande av ungdomarna. Tillsynsrapporter från 2012 och 2013 visar på brister vad gäller omsorgen av målgruppen. Syftet med denna studie har varit att undersöka hur personal på boende för ensamkommande barn och ungdomar tolkar sitt uppdrag och vad de identifierar som viktiga faktorer för att hantera det. Vidare har syftet varit att lyfta personalens tankar och åsikter om vad som underlättar samt försvårar arbetet. Studien har en kvalitativ ansats och omfattar intervjuer med åtta personer som arbetar på HVB-hem för ensamkommande barn och ungdomar i Göteborgsregionen. Empirin har analyserats utifrån *byråkratisk teori*, *målstyrning*, *gräsrotsbyråkrati* och en teori om effektiva team kallad *The Big Five in Teamwork*. Resultaten visar att personalen strävar efter att de ensamkommande ska integreras i samhället och bli självständiga vuxna. Personalen ser sig själva som vägvisare som ska hjälpa de ensamkommande ut i samhället. Viktiga faktorer för detta är relevant kunskap, en tydlig struktur på boendet, en välfungerande personalgrupp, handledning, en effektiv samverkan med andra aktörer och en etniskt blandad ungdomsgrupp. De förbättringsområden som studien identifierar är mer resurser i form av handledning och fler personal på boendet för att kunna arbeta mer individbaserat. En slutsats som dras är också att det krävs specifika mål på en högre politisk nivå som alla aktörer kring de ensamkommande kan sträva mot. Tydliga politiska mål skulle kunna höja kvaliteten på omsorgen och säkerställa att ungdomarna får den omsorg de behöver.

Titel Mål eller rättigheter? – En kvalitativ studie om HVB-personalens tankar om arbetet med ensamkommande barn och ungdomar

Författare Sanna Bylund och Anna Källqvist

Nyckelord Ensamkommande, Flyktingbarn, HVB, Målstyrning, Byråkrati

Innehållsförteckning

1 Inledning	1
1.1 Problemställning	2
1.2 Syfte	2
1.2.1 Frågeställningar	3
1.3 Varför är ämnet viktigt utifrån perspektivet socialt arbete?	3
1.4 Avgränsningar	3
2 Bakgrund	4
2.1 Socialstyrelsen	4
2.2 Inspektionen för vård och omsorg	5
2.3 Vad är en lämplig utbildning inom området?	5
2.4 Vad reglerar arbetet?	6
2.5 Definitioner av begrepp	7
2.5.1 Ensamkommande barn och HVB-hem	7
2.5.2 Omsorg	7
2.6 Avslutande sammanfattning av kapitel 2	7
3 Tidigare forskning	9
3.1 Vad är god omsorg?	9
3.2 Ensamkommande ungdomars psykiska hälsa	10
3.3 Mottagandet av ensamkommande i Sverige	11
3.4 Sammanfattande diskussion av tidigare forskning	13
4 Övergripande teoretiska perspektiv	14
4.1 Byråkratisk organisation och målstyrning	14
4.2 The Big Five in Teamwork	16
4.3 Gräsrotsbyråkrati	17
4.4 Avslutande diskussion kring teorierna	18
5 Metod	19
5.1 Inledande sammanfattning	19
5.2 Intervjuguide och intervjusituation	19
5.3 Urval	20
5.4 Beskrivning av intervjupersonerna	21
5.5 Litteratursökning	22

5.6	Analysförfarande	22
5.7	Tillförlitlighet och äkthet	23
5.8	Förförståelse.....	24
5.9	Arbetsdelning	25
5.10	Etiska överväganden och metoddiskussion	25
6	Resultat och analys	28
6.1	Vad utformar uppdraget - mål eller regler?	28
6.1.1	Integration och självständighet.....	29
6.1.2	Individuella mål och delaktighet	31
6.1.3	Mål, handlingsutrymme och delaktighet.....	32
6.1.4	Sammanfattande slutsatser av avsnitt 6.1	33
6.2	Relation - en grundsten i arbetet	34
6.2.1	Hinder för relation	36
6.2.2	En maktrelation	38
6.2.3	Att se individen - individbaserat arbete.....	39
6.2.4	Sammanfattande slutsatser av avsnitt 6.2.....	41
6.3	Vilka faktorer är viktiga för en god omsorg?	42
6.3.1	Kunskap.....	42
6.3.2	Struktur i arbetet.....	43
6.3.3	En välfungerande personalgrupp.....	45
6.3.4	Samverkan med andra aktörer	49
6.3.5	Dynamiken i ungdomsgruppen	50
6.3.6	Sammanfattande slutsatser av avsnitt 6.3.....	52
7	Avslutande diskussion	54
7.1	Hur tolkar personalen sitt uppdrag på HVB för ensam-kommande barn och ungdomar?	54
7.2	Vilka faktorer anser personalen är betydelsefulla för att de ska kunna ge ensamkommande barn och ungdomar en god omsorg?.....	54
7.3	Hur anser personalen att omsorgen för ensamkommande barn och ungdomar kan förbättras?	55
7.4	Våra reflektioner kring studiens resultat och förbättringar i omsorgen.....	56
7.5	Sammanfattning och återkoppling till studiens syfte.....	57
8	Vidare forskning och utveckling	58
9	Referenser.....	59

10 Bilagor	62
10.1 Bilaga 1: Intervjuguide	62
10.2 Bilaga 2: Information och samtycke	64
10.3 Bilaga 3: E-post till HVB-hem	66

1 Inledning

Krig och konflikter i världen har under det senaste året ökat antalet asylsökande i hela Europa. Migrationsverkets siffror pekar på att 32 000 personer sökte asyl i Sverige under det första halvåret 2014, vilket är 70 procent fler än under samma period år 2013. En följd av utvecklingen är att allt fler barn söker sig till Sverige utan medföljande legal vårdnadshavare. Sedan år 2006 har antalet ensamkommande som söker sig till landet ökat från cirka 800 till nästan 6000 barn per år (Migrationsverket 2014c). År 2010-2011 var Sverige det land i Europa som tog emot flest antal barn och under denna period kom de största grupperna av ensamkommande från Afghanistan, Somalia, Eritrea och Irak. Idag kommer allt fler barn från Syrien, Marocko, Algeriet, Albanien och Uganda (Socialstyrelsen 2013b). Den främsta orsaken till att de tvingas lämna sina hemländer är krig, förföljelse och organiserat våld, men migrationen kan också vara en konsekvens av exempelvis fattigdom och konflikter i familj och släkt (Ibid). Många av ungdomarna har svåra upplevelser bakom sig. Enbart separationen från föräldrarna i tidig ålder är en riskfaktor för den psykiska hälsan (Derluyn & Broekaert 2007, Stretmo & Melander 2013). Under 2008 visade Migrationsverket och socialtjänstens akter att 52 procent av de ensamkommande barnen och ungdomarna hade någon form av psykisk ohälsa (Ibid).

Migrationsverket menar att ökningen av antalet barn som ensamma kommer till landet ställer krav på kommunernas och boendenas mottagande och omsorg av barnen (Migrationsverket 2014b). Landets kommuner har under de senaste åren fått ett ökat ansvar för målgruppen. År 2006 övergick ansvaret från Migrationsverket till kommunerna, och i början av 2014 stiftades en ny lag som rättfärdigar tvångsplacering av ensamkommande i landets samtliga kommuner (2012 SKL et al. 2013, Migrationsverket 2013). Idag finns cirka 400 hem för vård eller boende (HVB) för ensamkommande barn i Sverige (Inspektionen för vård och omsorg 2014a). Det finns i nuläget inget specifikt krav på vilken kompetens boendepersonalen bör ha, utan bestämmelserna säger endast att personalen ska ha lämplig utbildning och erfarenhet (3 kap 3§ SFS 2001:453). För att säkerställa en trygg och säker vård genomförs varje år en undersökning gällande kvaliteten på alla HVB-hem för ensamkommande barn och ungdomar i Sverige. Socialstyrelsen hade ansvar för tillsynen fram till år 2013 och därefter tog Inspektion för vård och omsorg (IVO) över. Både Socialstyrelsen och IVO skriver att omsorgen på boende för ensamkommande har förbättrats under de senaste åren, men menar att det fortfarande finns brister att åtgärda (Inspektionen för vård och omsorg 2013, Socialstyrelsen 2013c). IVO menar i sin rapport från 2013 att bristerna grundar sig i att personalen i många fall inte har adekvat utbildning för arbetet. Vad en kvalificerad utbildning är har dock inte specificerats. Tidigare rapporter från Socialstyrelsen (2012, 2013b) belyser ett bristande samarbete med hälso- och sjukvård, brister i dokumentationen och i ungdomarnas delaktighet och inflytande i utformandet av omsorgen.

1.1 Problemställning

Rapporterna om brister i vård och omsorg för ensamkommande barn och ungdomar har varit ledande för vårt val att skriva vår uppsats kring detta område. Vårt intresse för ämnet har växt i takt med att frågan under de senaste åren fått en stor publicitet i media där brister i ensamkommandes vård och omsorg har påtalats som ett allvarligt problem. Målgruppen är en utsatt grupp som behöver ett stort stöd och ett värdigt omhändertagande efter ankomst i Sverige. Med begreppen vård och omsorg menas enligt SOSFS 2003:20 omvårdnad, stöd eller fostran. År 1990 ratificerade Sverige barnkonventionen och har en skyldighet att arbeta för att följa konventionens artiklar. Artikel 3 innefattar att "konventionsstaterna åtar sig skydd och sådan omvårdnad som behövs för dess [barnets] välfärd" och att dessa stater "skall säkerställa att institutioner, tjänster och inrättningar som ansvarar för vård eller skydd av barn uppfyller av behöriga myndigheter fastställda normer, särskilt vad gäller säkerhet, hälsa, personalens antal, och lämplighet samt behörig tillsyn" (Unicef 2009). Vidare står det i artikel 12 att hänsyn ska tas till barnets åsikter, det vill säga att barnet har rätt att vara delaktig i beslut som rör denne (Unicef 2009). Flera av barnkonventionens riktlinjer finns också inkluderade i socialtjänstlagen (SFS 2001:453). De brister som finns i omsorgen av ensamkommande flyktingbarn, som framgår av IVO:s och Socialstyrelsens rapporter, pekar alltså på att Sverige inte når upp till socialtjänstlagen och barnkonventionens riktlinjer, vilket vi anser är mycket allvarligt.

För att förbättra omsorgen skrev Socialstyrelsen år 2013 en vägledning för myndigheter och boenden som har hand om målgruppen (Socialstyrelsen 2013b). Vi menar att detta tillsammans med mer kvalificerade utbildningar utgör viktiga aspekter för en förbättrad omsorg, men att det inte finns tillräcklig forskning på hur praktiker som dagligen arbetar med ensamkommande anser att omsorgen kan förbättras. Personalen på HVB-hem för ensamkommande barn och ungdomar kanske kan finna andra faktorer än de som IVO och Socialstyrelsen pekar på som påverkar arbetet och vi anser därför att det är avgörande att inkludera denna grupps tankar och åsikter. På dessa grunder har vi valt att rikta in oss på hur personalen på HVB-hem för ensamkommande tänker kring förbättringsmöjligheter i omsorgen.

1.2 Syfte

Syftet med vår studie är att undersöka hur personal på boende för ensamkommande barn och ungdomar tolkar sitt uppdrag och vad de identifierar som viktiga faktorer för att hantera det. Vi vill lyfta personalens tankar och åsikter om vad som underlättar samt försvårar arbetet. Detta för att förhoppningsvis kunna bidra med idéer för framtida förbättringar samt aktuella utbildningsområden inom omsorgen för ensamkommande barn och ungdomar. Vår önskan är att studien även ska kunna vara ett stöd för chefer och arbetsgivare när de ska anställa personal och utforma verksamheten.

1.2.1 Frågeställningar

- Hur tolkar personalen sitt uppdrag på HVB för ensamkommande barn och ungdomar?
- Vilka faktorer anser personalen är betydelsefulla för att de ska kunna ge ensamkommande barn och ungdomar en god omsorg?
- Hur anser personalen att omsorgen för ensamkommande barn och ungdomar kan förbättras?

1.3 Varför är ämnet viktigt utifrån perspektivet socialt arbete?

Som tidigare nämnts har brister i ensamkommandes vård och omsorg påtalats som ett allvarligt problem i media. Vi anser att det är etiskt oförsvarbart att barn och ungdomar inte får den omsorg de behöver. För att studera detta problem behövs den helhetssyn som är central inom socialt arbete. Detta innebär att ensamkommande barns och ungdomarnas situation måste förstås utifrån den kontext de befinner sig i och analyseras genom teorier på olika samhällsliga nivåer. Det är vanligt förekommande att de ensamkommande får bo på HVB-hem där boendepersonal blir en stor del av barnen och ungdomarnas kontext. Vi anser därför att boendepersonals perspektiv på arbetet med målgruppen bör analyseras utifrån disciplinen socialt arbete.

1.4 Avgränsningar

Studien omfattar intervjuer med åtta personer som arbetar på sju olika HVB-hem för ensamkommande i Göteborgsområdet. Studien är relativt liten och ger därför inte en heltäckande bild av hur personal på HVB-hem för ensamkommande generellt sett tänker kring vård och omsorg för målgruppen. Däremot kan vår studie ge ett exempel på hur personal kan tänka och på vilka faktorer som kan vara betydelsefulla. Vi är medvetna om att även de ensamkommande barnen och ungdomarna kan belysa relevanta aspekter av personalens arbete. Att inkludera barn kräver dock många etiska överväganden och vi har därför valt att inte innefatta dem i studien på grund av studiens begränsade omfattning.

2 Bakgrund

För att se till att HVB-hemmen uppfyller de krav som finns genomförs regelbundna inspektioner. Tidigare gjordes detta av Socialstyrelsen, men efter 1 juni 2013 fick istället Inspektionen för vård och omsorg (IVO) detta uppdrag (Inspektionen för vård och omsorg 2013). De senaste åren har dessa myndigheter skrivit ett antal rapporter där de påtalar brister i vården och områden som bör förbättras. Vi kommer nedan att presentera dessa rapporter lite kort. Därefter presenterar vi vad Myndigheten för Yrkeshögskolan upptäckt för kompetensbehov inom området och vad nuvarande yrkeshögskoleutbildningar innehåller. I avsnittet som följer talar vi om de målsättningar som finns för omsorgen av ensamkommande barn och unga och vilka rättigheter de har. Slutligen definierar vi begreppen *Ensamkommande barn och unga*, *HVB-hem* och *Omsorg*.

2.1 Socialstyrelsen

En rapport från Socialstyrelsen från år 2013 visar att HVB-hem för ensamkommande flyktingbarn har fler brister än andra HVB-hem. De brister som har uppmärksammats handlar bland annat om samarbetet med hälso- och sjukvård, i dokumentation och i genomförandeplaner (Socialstyrelsen 2013a). En genomförandeplan visar hur en beslutad insats praktiskt ska genomföras samt vilken målsättning det finns med stödet och hjälpen som ges den enskilda ungdomen (Socialstyrelsen 2013b). Socialstyrelsens tillsynsrapport från 2012 visar att endast 84 procent av ungdomarna hade en denna typ av planering och endast 60 procent av de ensamkommande kände till att de skulle ha en sådan (Socialstyrelsen 2013a). Detta tyder på en allvarlig brist då barnet enligt lag har rätt att vara delaktig i sin genomförande- och vårdplanering. För att tydliggöra vilka regler som gäller publicerade Socialstyrelsen skriften *Vägledning för socialtjänstens arbete med ensamkommande flyktingbarn* år 2013 som riktar sig till de handläggare och beslutsfattare inom socialtjänsten som har ansvar för ärenden gällande ensamkommande flyktingbarn (Socialstyrelsen 2013b). Skriften ska även fungera som underlag för boendepersonal på HVB-hem för målgruppen. Vägledningen är uppdelad i kapitel som tydliggör ansvaret hos Migrationsverket, Socialnämnden, Hälso- och sjukvård, Länsstyrelsen och Arbetsförmedlingen. Dokumentets främsta syfte är att öka kunskapen hos dessa aktörer för ett etiskt och professionellt mottagande av ensamkommande flyktingbarn (Socialstyrelsen 2013b).

2.2 Inspektionen för vård och omsorg

När IVO år 2013 tagit över tillsynsuppdraget publicerade de en rapport som baserats på den information Socialstyrelsen samlat in under år 2012. I rapporten skriver IVO att vad som är ”lämplig utbildning och erfarenhet” (3 kap 3§ SFS 2001:453) kan skilja sig i HVB-hem för ensamkommande jämfört med HVB-hem för behandling (Inspektionen för vård och omsorg 2013). Ensamkommande är inte placerade på grund av behov av behandling, men behöver istället stöd i integrationen i det svenska samhället och stöd i att bli självständiga vuxna. Dessa behov, menar IVO, ställer krav på relevant kompetens. I inspektionen fann IVO att cirka hälften av de anställda inom HVB för ensamkommande hade eftergymnasial utbildning med inriktning mot behandling, men att majoriteten av den andra hälften inte hade någon utbildning efter gymnasiet (Ibid). På grund av att ensamkommande inte anses vara i behov av behandling menar IVO att det är rimligt att boenden för ensamkommande i mindre utsträckning än andra HVB-hem har uttalade behandlingsinsatser och metoder. Istället kan personalen behöva ge de ensamkommande barnen och ungdomarna stöd i skolarbete, emotionellt stöd eller hjälp i kontakt med hälso- och sjukvård (Ibid).

2.3 Vad är en lämplig utbildning inom området?

Som vi kan se i föregående avsnitt finns en stor spridning i utbildning hos de som arbetar med ensamkommande barn och ungdomar. Det krav som ställs på de anställdas utbildning och erfarenhet är att den ska vara lämplig (3 kap 3§ SFS 2001:453). I SOSFS 2003:20 definieras det att denna utbildning bör vara på minst 120 högskolepoäng (hp). Eftersom att det inte finns någon tydligare definition på vad som är en lämplig utbildning för boendepersonalen blir det upp till arbetsgivaren att välja vilka sökande som är lämpliga. IVO, som alltså ställer sig kritiska till att personal utan eftergymnasial utbildning anställs, skrev i sin rapport att de skulle göra Myndigheten för Yrkeshögskolan (MYh) uppmärksamma på behoven av utbildning på området (Inspektionen för vård och omsorg 2013). MYh har utvärderat behovet av utbildning inom området i olika län, men vi kunde i deras rapport endast utläsa två län i Sverige, Jämtland och Östergötland, där det behövs personal inom socialt arbete med kompetens inom bland annat integration, kultur och psykisk ohälsa. Det nämns också att två län till i Sverige har ett behov av behandlingspedagoger (Myndigheten för yrkeshögskolan 2014). Det framgår dock inte tydligare varför behoven begränsas till dessa län.

Förutom de bredare universitetsutbildningarna inom socialt arbete finns även yrkeshögskoleutbildningar som riktar sig mot ensamkommande barn och ungdomar. Dessa är till exempel integrationspedagog, behandlingspedagog och socialpedagog (Yrkeshögskolan u.å.). Utbildningarna är på mellan 100hp och 400hp och inkluderar ämnen som migration, integration, psykologi, missbruk, pedagogik, etik, samtalsmetodik, konflikthantering och den lagstiftning som styr arbetet (Sollefteå Kommun 2013, Campus Nyköping u.å., Sverigehälsans Yrkeshögskola u.å.).

2.4 Vad reglerar arbetet?

Både kommunala och privata HVB-hem styrs av svensk lag. De lagar som boendena ska förhålla till är bland annat Socialtjänstlagen, Utlänningslagen och Föräldrabalken. Förutom dessa är boendena även skyldiga att följa Barnkonventionen, vilket är FNs konvention om barns rättigheter. Sverige ratificerade Barnkonventionen år 1990 och har sedan dess en skyldighet att följa den (Socialstyrelsen 2014). Konventionen fastställer bland annat att barnen har rätt till liv, hälsa och skolgång och att alla åtgärder och insatser som rör barnet ska utgå från barnets bästa. De stater som åtagit Barnkonventionen ska också se till att barn får det skydd och den omvårdnad de behöver. Sker omvårdnaden genom institution så ska dessa följa myndighetens fastställda normer om vad som gäller för bland annat hälsa och personalantal (Unicef 2009). Den lag som i Sverige styr institutioner för ensamkommande är socialtjänstlagen. I socialtjänstlagen finns många av Barnkonventionens artiklar inkluderade, till exempel utgångspunkten om barnets bästa och att barn har rätt till en trygg och säker uppväxt (1 kap. 2 §, 5 kap. 1 § SFS 2001:453). Både i Barnkonventionen och i socialtjänstlagen står även att barnen har rätt att vara delaktiga i beslut som rör dem (Unicef 2009, 11 kap. 10 § SFS 2001:453). Det vill säga att deras åsikter ska höras och beaktas och de alltid ska ges stor betydelse i beslutsfattandet. Socialtjänstlagens mål är att sträva mot att skapa ekonomisk och social trygghet, jämlika levnadsvillkor och delaktighet i samhället (1 kap 1§ SFS 2001:453). Utifrån socialstyrelsens regler om barnens delaktighet har olika material skapats i syfte att kvalitetssäkra omsorgen. Ett av dessa material är BBIC (Barns behov i centrum) vilket syftar till att stärka barnperspektivet (Socialstyrelsen u.å.). Många kommuner i landet använder detta material och med utgångspunkt i det har även materialet Hitta rätt skapats. Det är ett material som vänder sig till unga ensamkommande och som förklarar delar av det svenska samhället, till exempel vad en ungdomsmottagning eller vårdcentral är (Information om Sverige 2014).

Utöver det ovan beskrivna finns även föreskrifter och allmänna råd som upprättats av Socialstyrelsen, till exempel SOSFS 2003:20. I den bryts lagen ner i mer konkreta råd gällande exempelvis verksamhetens personal, journalföring och behandlingsplaner. Där står att personalen bör ha en utbildning på minst 120hp och att behandlingsplanen bör innehålla målet med behandlingen och insatser samt specificera vem som har ansvaret för insatserna (SOSFS 2003:20). Det finns alltså övergripande regler och konkreta råd kring hur omsorgen av ensamkommande barn och ungdomar ska se ut, men det finns inga specifika mål med omsorgen att förhålla sig till. Utifrån ovanstående har varje HVB-hem till uppgift att själva utforma sin verksamhet. Flera av de boenden som vi har varit i kontakt med har utformat egna mål att arbeta mot som vi kunnat läsa om på deras hemsidor. Dessa mål har handlat om att stödja ungdomarna i att integreras i samhället och bli självständiga, ta eget ansvar och utvecklas till trygga individer.

2.5 Definitioner av begrepp

2.5.1 Ensamkommande barn och HVB-hem

Begreppet ensamkommande barn och ungdomar syftar till de minderåriga som kommer till Sverige utan vårdnadshavare för att söka asyl. Vi kommer i vår uppsats att kalla dem *EKBU*, *ensamkommande* eller *ungdomarna*. Av de som kommer till Sverige utan vårdnadshavare är de flesta pojkar och 83 % av samtliga barn kom år 2013 från Afghanistan, följt av Somalia (SCB 2014). När de kommer till Sverige är kommunerna ansvariga för att ge dem ett boende och den omsorg de behöver (Migrationsverket 2014a). I vissa fall placeras dessa barn i familjehem men oftast blir de placerade på ett hem för vård eller boende (HVB) (Socialstyrelsen 2013:43). Dessa boenden kan vara kommunala eller enskilda verksamheter.

Vården som bedrivs i ett HVB ska utgå från barnets eller ungdomens behov och en särskild behandlingsplan ska upprättas tillsammans med den unge och socialnämnden. Den personal som arbetar på sådana boenden ska ha den utbildning, erfarenhet och personliga lämplighet som krävs för att utföra arbetet och uppfylla boendets mål (SOSFS 2003:20).

2.5.2 Omsorg

Vi har valt att i vår uppsats genomgående använda begreppet *omsorg* av ensamkommande barn och ungdomar. I den litteratur vi har utgått ifrån används både begreppen vård och omsorg. Vi kommer dock inte att använda ordet vård då detta ofta syftar till behandling, vilket inte är relevant för alla ensamkommande. Vår användning av begreppet omsorg innebär det stöd som ensamkommande kan behöva efter ankomsten. Vad omsorg av ensamkommande innefattar är förhållandevis oklart. Som vi såg ovan skriver IVO att ungdomarna även kan behöva stöd i sin integration i det svenska samhället och i sin självständighetsprocess.

2.6 Avslutande sammanfattning av kapitel 2

I detta kapitel har vi presenterat Socialstyrelsens och IVO:s tillsynsrapporter där de belyser brister i arbetet på HVB-hem för ensamkommande. Bristerna har de funnit i bland annat samverkan med andra aktörer, i dokumentation och i användningen av genomförandeplaner (Socialstyrelsen 2013a). IVO diskuterar att det är otydligt vilken utbildning personalen bör ha och att många anställda inte har utbildning som är relevant för området (Inspektionen för vård och omsorg 2014). IVO skriver att de kommer att göra MYh uppmärksamma på behovet av utbildning (Ibid). Vi kan inte uttala oss om ifall detta har gjorts eller inte. I MYh:s rapport kan vi endast utläsa två län i Sverige där de menar att fler personal behövs med kunskap i ämnet (Myndigheten för yrkeshögskolan 2014).

Vi har också undersökt vad som styr arbetet med ensamkommande och har funnit att det framförallt är Barnkonventionen (Unicef 2009), Socialtjänstlagen (SFS 2001:453) och SOSFS 2003:20. I dessa går att utläsa att barnen har rätt till en trygg uppväxt, att de ska få vara delaktiga i beslut som rör dem och att alla beslut ska utgå från barnets bästa (Unicef 2009, SFS 2001:453). Det står också att personalen som arbetar på boende för EKBU bör ha erfarenhet och lämplig utbildning på minst 120hp (SOSFS 2003:20). Vad som är lämplig utbildning definieras däremot inte närmare.

3 Tidigare forskning

I detta kapitel kommer vi att presentera utvalda artiklar från tidigare forskning på området. De studier vi valt har i huvudsak genomförts inom samhällsvetenskap och medicinsk vetenskap. Två av studierna kommer från Storbritannien, en från Belgien och tre från Sverige. De svenska studierna är gjorda på Göteborgs universitet, i olika FoU-enheter samt på Umeå universitet i samarbete med Umeå Kommun. I artiklarna kommer vi att lyfta de aspekter som rör omsorgen om EKBU, deras behov och hur mottagandet av EKBU ser ut i Sverige.

3.1 Vad är god omsorg?

Good Practice in Social Care for Refugee and Asylum-seeking Children

Good Practice in Social Care for Refugee and Asylum-seeking Children är en artikel skriven av Newbigging och Thomas (2011). Artikeln belyser nyckelkomponenter för en god omsorg av barn som migrerat till Storbritannien. Det empiriska materialet inhämtades genom en översikt av tidigare forskning och i form av två fokusgruppsintervjuer med barn, samt en med vuxna, i syfte att undersöka vad som är en god omsorg. En enkät skickades också ut till relevanta organisationer som kommer i kontakt med flyktingbarn och till detta gjordes uppföljningsintervjuer (Ibid). I fokusgruppsintervjuerna med barnen framkom ett antal faktorer som de ansåg vara betydelsefulla för ett gott bemötande. Den första åsikten som lyftes var att de som arbetar med barnen måste kunna kommunicera med dem för att kunna förstå den enskilda individens behov. Därefter framkom att socialarbetarens attityd hade stor betydelse. Barnen önskade att socialarbetare skulle vara snälla, öppna och förstående. De talade också om vikten av att vara accepterade i skolan och få emotionellt stöd. Rätten till skolgång framhölls också som väldigt viktig (Ibid). Enkätundersökningen visade att stabilitet, trygghet, hälsa och bearbetning av trauman var betydelsefulla faktorer för en god omsorg. Barnens utbildning och fritidsaktiviteters roll betonades som ett medel för att skapa ett socialt nätverk. Detta i sin tur ansågs hjälpa den unge att utveckla sin identitet och en positiv självkänsla. Respondenterna menade också att det var viktigt att planera för framtiden vare sig ett uppehållstillstånd eller ett avslag var att vänta och att den unge bör förberedas på båda scenariona. En förståelse för att dessa barn och ungdomar kan vara sköra bör finnas och ett mål i omsorgen är även att ungdomarna ska bli självständiga. De såg att barnens behov varierar mycket från person till person. Författarna efterlyser tydligare regler och mål för arbetet med barnen eftersom förvirring kan vara ett hinder för en god omsorg (Ibid).

The Comfort of Strangers: Social Work Practice with Unaccompanied Asylum-seeking Children and Young People in the UK

Ravi K. S. Kohlis artikel (2006) *The Comfort of Strangers: Social Work Practice with Unaccompanied Asylum-seeking Children and Young People in the UK* bygger på en studie från 2005 där 29 socialarbetare i fyra lokala myndigheter i England intervjuades angående deras arbete med 34 ensamkommande barn. Hälften av socialarbetarna hade ansvar för ensamkommande barns asylprocess och hälften hade hand om frågor som rörde barn-och familjeomsorgen. Alla deltagare berättade om en upplevelse med något av barnen utifrån sin egen relation till denne och utifrån deras tankar om att arbeta med ensamkommande flyktingbarn (Ibid). Socialarbetarnas tankar om barnets förflutna, nutid och framtid problematiserades sedan utifrån hur dessa tankar underlättade barnens bosättning i England. Resultatet av undersökningen var att socialarbetarna övervägande arbetade utifrån tre olika domäner: sammanhållning, anknytning och sammanhang. Sammanhållning beskrivs som socialarbetarens praktiska uppgifter i arbetet med barnen. Dessa uppgifter handlade om att ge barnet någonstans att bo, ge denne mat, tillgång till medicinsk hjälp, utbildning, god juridisk hjälp under asylprocessen etcetera. Deltagarna menade också att det var viktigt att vara tydlig, ärlig och realistisk när de gav information till barnen för att kunna skapa en tillitsfull relation (Ibid).

Den andra domänen, anknytning, handlar om hur socialarbetarna fick en förståelse för barnens emotionella värld genom deras sätt att lyssna och ta emot barnens tankar om dennes upplevelser. Socialarbetarna menade att de kunde hjälpa ungdomarna att göra kopplingar mellan deras förflutna och deras liv idag. Enligt deltagarna i studien bör socialarbetare alltså ge emotionellt stöd och fungera som en container som kan ta emot barnets känslor (Ibid).

Slutligen handlar den tredje domänen, sammanhang, om hur en tillitsfull och flexibel relation mellan socialarbetaren och det ensamkommande barnet kan ligga till grund för att barnet ska kunna få en positiv start i det nya landet. Kohli (2006) menar att detta perspektiv bland annat handlar om att se till den unges styrkor och förmågor och att en vänskapsrelation skapas mellan socialarbetaren och barnet. När denna typ av tillitsfulla relation hade skapats kunde socialarbetaren både ge barnet praktisk hjälp och även lyssna till dennes traumatiska upplevelser. Socialarbetaren hjälpte även barnet att etablera ett större socialt nätverk som skulle vara till stöd i det nya landet (Ibid).

3.2 Ensamkommande ungdomars psykiska hälsa

Different Perspectives on Emotional and Behavioral Problems in Unaccompanied Refugee Children and Adolescents

År 2007 skrev Ilse Derluyn och Eric Broekaert artikeln *Different Perspectives on Emotional and Behavioral Problems in Unaccompanied Refugee Children and Adolescents* som bygger på en kvantitativ studie av ensamkommande flyktingbarns känslö-och beteendeproblem. 166 ensamkommande flyktingbarn deltog i studien som gjordes i Belgien och 142 av deltagarna fullföljde undersökningen (Ibid). Studiens resultat visade att migration är en riskfaktor och att ett högt antal, cirka hälften av

studiens deltagare, hade psykiska problem. De psykiska problemen var bland andra depression och post-traumatiskt stressyndrom. Vidare visade undersökningen att flickor har större risk att utveckla psykiska problem, vilket skulle kunna bero på att flickorna har upplevt fler traumatiska händelser än pojkar, exempelvis sexuellt utnyttjande, prostitution eller bortgifte (Ibid). Undersökningen visade att antalet traumatiska upplevelser är en viktig riskfaktor som påverkar den psykiska hälsan. En annan riskfaktor är separationen från föräldrarna, där de barn som skiljs från sina föräldrar i mycket större utstäckning riskerar att drabbas av trauma. Studien visade även att den nuvarande vården och omsorgen för ensamkommande barn inte motsvarar deras psykiska behov och Derluyn och Broekaert (2007) menar därför att förändringar måste göras för att förbättra vård och omsorg för målgruppen.

3.3 Mottagandet av ensamkommande i Sverige

Ensam och flyktingbarn - barnet och socialtjänsten om den första tiden i Sverige

Backlund et al. (2012) gjorde i sin studie 42 intervjuer med personer inom socialtjänsten och 28 intervjuer med ensamkommande barn och ungdomar inom Stockholms län. Syftet var att få större kunskap om ensamkommande flyktingbarns liv innan flykt och den första tiden i Sverige samt kunskap om mottagandet av barnen i Sveriges kommuner och hur barnen beskriver sin livsvärld. Studien kommer fram till att det finns ett glapp mellan barnens livsvärld och systemet för mottagande. Barnen var beroende av socialsekreteraren vad gäller praktisk hjälp, men hade också behov av bestående, djupa relationer, vilket inte ingick i socialsekreterarens yrkesroll. Inom socialtjänsten fanns motsägelsefulla föreställningar om hur det är att arbeta med ensamkommande. Å ena sidan ansågs de vara lätta att arbeta med, å andra sidan talade man om krissituationer där barnen och ungdomarna behövde mycket hjälp. Den hjälp de får kunde ofta vara standardiserad trots att individerna hade unika behov som dessutom utvecklades över tid. Författarna menar att en förbättring vore att organisera arbetet med de ensamkommande för att möta individernas unika behov och även kunna möta behovet av närhet och bestående relationer. De skriver vidare att den enskilda socialarbetaren behöver stöd både från kunskap och från organisationen för att kunna utveckla arbetet med målgruppen. Författarna pekar också på vikten av ett kultursensitivt förhållningssätt där socialarbetarna möter barnen som vilka barn som helst men ändå med en hänsyn till vilka olikheter det medför för individen att komma från en annan kulturell kontext och tala ett annat språk. En slutsats Backlund et al. (2012) drar är att socialarbetarna tycks lämnas förhållandevis ensamma i uppdraget eftersom metoder inte är anpassade till arbetet med ensamkommande barn och ungdomar.

Utvärdering av insatser för ensamkommande barn och ungdomar i Umeå 2012-2013: Slutrapport

År 2014 presenterade Umeå Centre for Evaluation Research (Eriksson et al. 2014) sin slutrapport med syftet att utvärdera insatser för ensamkommande barn och ungdomar i Umeå. Rapporten baseras på tidigare utredningar, forskning och regelverk, 32 intervjuer med aktörer i mottagningssystemet och tre fokusgruppsintervjuer. Även en enkät skickades ut till ensamkommande barn och ungdomar och 11 intervjuer genomfördes också med några av dessa (Ibid). I utvärderingen framkom att det saknas tydliga politiska mål för arbetet med ensamkommande och att det brast i uppföljningen av insatserna. Boendepersonalen kände att de inte fick tillräcklig vägledning av kommunens mål och visioner. De mål som fanns var kortsiktiga och belyste vad ungdomarna har rätt till, inte vad kommunerna önskade få för effekter av insatserna. Ungdomarna fick hjälp och stöd under tiden de var inskrivna i mottagningssystemet men de integrerades inte väl i det svenska samhället. När de skrevs ut från mottagningssystemet sökte sig många av ungdomarna till sina egna landsmän (Ibid). I rapporten framkom även att det fanns motstridiga åsikter kring vilka krav som ställdes och borde ställas på de ensamkommande. Å ena sidan talade de intervjuade om att det ställs för lite krav och att ungdomarna borde ta större ansvar för sin livssituation. Å andra sidan menade de att ungdomarna på allt för kort tid förväntades klara av studier och komma in i arbete. I rapporten lyftes vikten av att ungdomarna kände att någon verkligen brydde sig om dem och att de kunde utveckla varaktiga relationer till de vuxna i sin närhet som de hade tillit till (Ibid).

Får jag vara med?

Stretmo och Melander (2013) gjorde en registerstudie och en intervjustudie om ensamkommande barn i Göteborgsområdet. Här kommer vi endast att lyfta fram intervjustudien och boendepersonalens syn på EKBU då detta perspektiv anknyter till vår egen forskning där vi fokuserar på hur personalen ser på omsorgen. I Stretmo och Melanders (2013) studie intervjuades både resurs- och myndighetspersoner och ensamkommande barn. De intervjuade barnen berättade att de förutom praktisk omsorg också hade behov av ett socialt och känslomässigt stöd och vägledning från boendepersonalen på HVB-hem. Boendepersonalen berättade i studien att de såg sig själva som sådana vägledare. Personalen menade också att de fungerade som brobyggare när de följde barnen till aktiviteter utanför boendet. De berättade att de arbetade mot att stödja barnen för att de skulle bli självständiga och talade också om att känslor så som orättvisa kunde skapas av att barnen befann sig i olika skeden av asylprocessen. Stretmo och Melander (2013) reflekterar kring att de professionella relationerna i deras studie kännetecknas av att de finns en kortare tid i barnens liv och att de har ett uppdrag. Relationerna tillgodosåg alltså inte det behov barnen hade av djupare, varaktiga relationer.

I intervjuerna beskrevs barnen som en riskgrupp för psykisk ohälsa. Stretmo och Melander (2013) upptäcker trots detta att vuxna och professionella i barnens närhet ofta undvek att tala med barnen om deras hälsa och erfarenheter. Stretmo och Melander (2013) resonerar kring att detta kan bero på att de inte ville väcka svåra känslor hos

barnen och att de professionella i barnens närhet kanske inte hade tillräcklig kunskap om trauma. Författarna upptäcker också två olika förhållningssätt till barnen. Det ena var att barnen var annorlunda från andra barn och de professionellas huvudsakliga uppgift blev att sätta upp regler och rutiner. Ett sådant förhållningssätt skapade en distans i relationen till barnen och det var viktigt att upprätthålla en professionell relation. I det andra förhållningssättet normaliserades barnen och de vuxnas främsta syfte blev att stödja dem. Detta skapade ett större känslomässigt engagemang i relationen vilket kunde krocka med professionaliteten (Stretmo & Melander 2013).

3.4 Sammanfattande diskussion av tidigare forskning

Ovanstående studier har valts ut då vi anser att de belyser relevanta aspekter av bemötande och omsorg av ensamkommande barn och ungdomar. De ger oss även en bild av vad som tidigare forskats om i ämnet. Vi kommer att använda studierna för att styrka vår argumentation och jämföra med vår empiri och våra slutsatser. Studierna fokuserar på hur professionella bör arbeta för att möta de ensamkommandes behov och de framhäver vikten av att ge ungdomarna både praktiskt och emotionellt stöd. Det praktiska stödet består främst av vägledning i det svenska samhället samt hjälp med vardagliga sysslor (Kohli 2006, Backlund et al 2012, Stretmo & Melander 2013). Det framkommer att ungdomarna har ett behov av djupa och bestående relationer, vilket sällan kan tillgodoses av de professionella då det inte är förenligt med deras yrkesroll (Backlund et al 2012). Tidigare forskning pekar också på att professionella i de ensamkommandes närhet inte alltid har tillräckliga kunskaper om psykisk ohälsa för att hantera de trauman de möter hos ungdomarna (Derluyn & Broekaert 2007, Stretmo & Melander 2013). En av ovanstående studier belyser att ungdomarna ofta har psykisk ohälsa och att personalen bör öka sina kunskaper inom detta område för en förbättrad omsorg (Derluyn & Broekaert 2007). Vidare framkommer det i tidigare forskning att det saknas tydliga politiska mål för arbetet med ensamkommande och att det brister i uppföljningen av insatserna (Eriksson et al. 2014). Detta har lett till att boendepersonal inte alltid anser sig få tillräcklig vägledning i sitt arbete (Ibid).

I vår studie fokuserar vi, liksom den tidigare forskning vi använder oss av, på viktiga faktorer för en god omsorg av de ensamkommande. Vi anser dock att de tidigare studierna inte har lagt tillräcklig vikt på hur personalen på boende för ensamkommande själva uppfattar sitt arbete och vilka faktorer de anser är betydelsefulla i arbetet. Det är därför vi har valt att undersöka detta i vår studie. Utifrån hur vi tolkat intervjuerna har vi även fokuserat på hur organisationens styrning på strukturell nivå påverkar personalgruppen och arbetet på individnivå. Vår studie bidrar alltså med ett perspektiv på hur olika nivåer i arbetet påverkar varandra.

4 Övergripande teoretiska perspektiv

När vi utformade studiens syfte och frågeställningar hade vi en föreställning om att vår empiri endast skulle beröra socialt arbete på mikronivå, det vill säga individnivå. Allteftersom vi började fördjupa oss i intervju svaren insåg vi att personalen talade både om det individuella arbetet men också belyste personalgruppens stora betydelse. Som en röd tråd genom intervjuerna kunde vi också se hur politiska och organisatoriska mål påverkade arbetet både på gruppnivå (mesonivå) och mikronivå. På grund av detta beslutade vi att använda teorier som kunde låta oss analysera företeelserna på de olika nivåerna samt analysera sambandet mellan dem. För att analysera den samhälleliga nivån (makronivån) har vi valt att använda de organisationsteoretiska begreppen *byråkrati* och *målstyrning*. Dessa begrepp har hjälpt oss att tolka hur organisatoriska förutsättningar, såsom otydliga mål, påverkar personalens uppdrag. På mesonivå kommer vi att använda Salas, Sims och Burkes (2005) teori om arbetsgrupper. Teorin hjälper oss att förstå hur personalgruppens sammanhållning påverkar den enskilde socialarbetaren. Slutligen kommer vi att analysera mikronivån utifrån vissa aspekter av Lipskys (2010) teori om gräsrotsbyråkrati. Genom denna teori kan vi analysera behandlingspersonalens roll i verksamheten.

4.1 Byråkratisk organisation och målstyrning

I detta avsnitt kommer vi kort att tala om den *byråkratiska organisationen*. Därefter följer ett stycke om *målstyrning*, vilket ofta sätts i kontrast till byråkratin.

Byråkrati

Typiska drag för byråkratiska organisationer är dess fasta, regelstyrda arbetsdelning (med krav på speciell kompetens), tydliga hierarkiska ordning och konstanta administration (Weber 1987). Weber, som utvecklade den byråkratiska organisationsteorin, menar att en sådan organisation är överlägsen andra organisationsformer på grund av dess effektivitet och låga kostnad (Ibid). Vidare skriver han att en byråkratisk organisation är effektiv, skapar hållbara institutioner och utgör grunden i politiken (Bakka, Fivelsdal & Lindkvist 2006, Weber 1987). För att den byråkratiska apparaten ska fungera som det är tänkt krävs dock stabila förhållanden eftersom organisationen arbetar efter regler och därav får svårt att anpassa sig efter förändringar. Uppgifterna organisationen ska utföra måste vara av en speciell karaktär, nämligen att det är möjligt att bryta ner dem och fördela dem över olika personer och avdelningar (Flaa et al. 1998). Byråkratins fokus på effektivitet och uppdelningen av arbetsuppgifter kan göra att klienterna inte får den hjälp de behöver. Tjänstemännens fokus ligger i dessa fall på att utföra sina egna uppgifter istället för att lösa klientens problematik. En klients sociala problematik måste ses som en helhet. Dessutom blir risken att effektiviteten, att behandla så många som möjligt på så kort tid som möjligt, kan göra att klientens problem inte blir ordentligt lösta (Ibid). Även Weber

kommenterar att byråkratin kan skapa hinder för tjänstemännen att anpassa arbetet efter den individuella klienten (Weber 1987). Kritiken av byråkratin rör sig också om att en sådan organisation är trög, opersonlig och oflexibel (Flaa et al. 1998). En konsekvens av att byråkratin är regelstyrd blir ofta att tjänstemännen hamnar långt från organisationens mål och att följa reglerna blir ett mål i sig. Det i sin tur kan skapa ett missnöje bland tjänstemännen som inte förstår de otydliga målen som finns i organisationen. En följd av detta blir ofta att organisationen skärper kontrollen av tjänstemännen och skapar ytterligare regler och föreskrifter (Ibid).

Mål och målstyrning

Flaa et al. (1998) menar att begreppet mål är centralt när det kommer till studiet av organisationer. Målen ska fungera som riktlinjer för hur aktiviteter inom organisationen ska läggas upp (Christensen et al. 2005). Flaa et al. (1998) menar att organisationers målsättning har tre viktiga funktioner. Det första är att målsättningen ska fungera som ett *rättsnöre* vilket innebär att målen är till för att veta vad organisationen ska sträva efter och förverkliga och att arbetet ska kunna styras mot målen. För det andra är målsättningen central för att en organisation ska kunna *legitimeras* sin verksamhet. Genom att peka på vilka mål organisationen arbetar efter kan de motivera sitt arbete. Slutligen är målsättningen viktig för att kunna *bedöma* arbetet som organisationen utför. Målen blir alltså något som organisationerna och andra utanför organisationen använder för att utvärdera arbetets effektivitet (Flaa et al. 1998). Christensen et al. (2005) menar att offentliga organisationer är exempel på organisationer som ofta har komplexa och vaga mål. Att målen i offentliga organisationer ofta är vaga kan också bero på att olika politikområden hänger ihop och går in i varandra, vilket gör det svårt att formulera klara mål, strukturella lösningar och offentliga åtgärder. Flaa et al. (1998) menar dock att det i alla organisationer bör finnas målformuleringar som är tillräckligt klara för att leda verksamheten. Ett sätt att leda en verksamhet är genom målstyrning (management by objectives), vilket är ett begrepp Peter F. Drucker utvecklar i sin bok *The Practice of Management* från år 1954 (Drucker 2007). Enligt Drucker är målstyrning en process där organisationens mål skapas i samarbete mellan ledningen och tjänstemännen på de olika hierarkiska nivåerna (Ibid). Målen ska vara formulerade på ett sådant sätt att det tydligt framgår vad som förväntas av den anställde, hur denne bidrar till organisationens övergripande mål och hur de olika avdelningarna i organisationen kompletterar varandra (Ibid). Författaren menar att en stor fördel med målstyrning är att varje avdelning och tjänsteman själv kan utvärdera sitt arbete utifrån målen. Effekten av detta är enligt Drucker att tjänstemännen stävar efter att göra sitt bästa för att nå målen istället för att göra det minsta som krävs av dem (Ibid). Drucker menar att varje enskild anställd bidrar med något unikt, men att alla med sina bidrag måste sträva mot samma mål. När en enskild arbetare istället sätter egna mål kan det skapa friktion i organisationen och bli ett hinder för att nå de övergripande målen (Ibid).

4.2 The Big Five in Teamwork

Eduardo Salas, Dana E. Sims och C. Shawn Burke (2005) har tillsammans utvecklat *The Big Five in Teamwork*, en metateori om teameffektivitet. Genom att analysera 138 empiriska studier och teoretiska modeller om teamarbete som publicerats sedan i mitten av 1980-talet, har de identifierat fem viktiga faktorer för teamarbete. Dessa faktorer är teamledarskap (team leadership), ömsesidig övervakning av utförande av arbetsuppgifter (mutual performance modeling), stödjande beteende (backup behavior), anpassningsförmåga (adaptability) och teamorientering (team orientation) (Ibid). Salas et al. (2005) menar att dessa fem faktorer är av störst vikt för ett effektivt team utifrån de artiklar de har analyserat. Utöver de fem nämnda faktorerna har Salas et al. (2005) även tagit fram tre stödjande och koordinerande mekanismer som sammanlänkar och fungerar som en grund för The Big Five in Teamwork. Dessa mekanismer är tillit, kommunikation och en gemensam förståelse för arbetsuppgifterna. Nedan beskrivs samtliga komponenter i Salas et al. (2005) teori *The Big Five in Teamwork*.

Komponenterna i The Big Five in Teamwork

- *Teamledarskap*: Salas et al. belyser vikten av teamledare i grupper som har till uppgift att styra teamet och vägleda dess medlemmar. Teamledarens uppgifter är även att se över teamets prestationer, fördela uppgifter till medarbetarna, utveckla kunskap och förmågor i teamet, motivera medlemmar i teamet, planera och organisera och skapa en positiv atmosfär.
- *Ömsesidig övervakning av utförande av arbetsuppgifter*: Genom att övervaka varandras arbete kan gruppen upptäcka brister i arbetet och rätta till fel. För att kunna göra detta måste gruppen ha tydliga procedurer att följa som alla i gruppen känner till.
- *Stödjande beteende* syftar till vikten av att medarbetarna hjälper varandra i arbetet genom att ge feedback till varandra, assistera varandra i olika uppgifter och hjälpa varandra att färdigställa uppgifter när det behövs.
- *Anpassningsförmåga* handlar om gruppmedlemmarnas förmåga att anpassa och ändra sina strategier utifrån information från omgivningen.
- *Teamorientering* syftar till viljan och förmågan att lyssna till sina medarbetares feedback och att sätta verksamhetens mål före sina egna.

Stödjande och koordinerande mekanismer

- *Gemensam förståelse för arbetsuppgifterna*: Innebär att alla i gruppen har kännedom om vad som förväntas av dem i deras arbete, vad man har för arbetsuppgifter, vilka mål gruppen arbetar efter och hur gruppen ska arbeta för att uppnå målen.
- *Tillit*: Om gruppen känner tillit till varandra litar man på att man vill varandra väl i sitt arbete.

- *Kommunikation*: Denna faktor är viktig för att uppdatera varandra med information och för att kunna engagera sig i ovanstående Big Five-aktiviteter. Salas et al. (2005) menar att *closed-loop communication* är viktig för en god kommunikation. Detta innebär att 1) avsändaren meddelar mottagaren något 2) som mottagaren tar emot, tolkar och bekräftar som mottaget 3) var efter avsändaren försäkras sig om att mottagaren har tolkat meddelandet korrekt.

4.3 Gräsrotsbyråkrati

Lipsky (2010) myntade begreppet *street-level bureaucracy* vilket vi kommer att likställa med den svenska översättningen *gräsrotsbyråkrati*. Med konceptet menar Lipsky (2010) att politiska beslut på en strukturell nivå slutligen hamnar hos de individer som inom offentliga människobehandlande organisationer ska se till att besluten genomförs och uppfylls på individnivå. Lipsky (2010) menar att dessa personer, gräsrotsbyråkraterna, ofta ställs inför dilemman i sitt arbete. Dessa dilemman kommer vi att redogöra för längre ner i avsnittet. På ett HVB-hem för EKBU är boendepersonalen de gräsrotsbyråkrater som utför den omsorg som barnen och ungdomarna enligt lag har rätt till.

Lipsky (2010) talar om att en organisation som har tydliga mål och ständiga utvärderingar och kan lämna feedback till tjänstemännen guidar dem i deras arbete, medan en organisation med otydliga mål och bristfällig återkoppling ger tjänstemannen diffusa arbetsuppgifter men ett stort handlingsutrymme att tolka sitt uppdrag. Detta stora handlingsutrymme leder alltså till att den enskilda tjänstemannen utformar arbetet och tar beslut enligt vad denne finner är rätt. Det stöd klienterna får kan således bli mycket olika beroende på den enskilda tjänstemannens åsikter och orättvisor kan uppstå. Handlingsutrymmet ger å andra sidan tjänstemannen möjlighet att bemöta de enskilda klienternas behov på ett mer nyanserat sätt än standardlösningar (Ibid).

Gräsrotsbyråkraterna är de vars huvudsakliga uppgift är att möta människor på individnivå (Lipsky 2010). Detta gör att ett verktyg i arbetet är den relation som skapas mellan tjänstemannen och klienten. Men Lipsky (2010) påpekar att samtidigt som möten i arbetet är möten mellan två människor så är de också möten mellan klienten och organisationen, och detta kan skapa en rad dilemman och en komplex relation. Ett av dessa dilemman kan uppstå på grund av att tjänstemannen ska förhålla sig till många motstridiga mål, till exempel klientens önskningsar och organisationens mål, ramar och resurser. Det handlar om att resurserna i många fall är för snäva för att på ett tillfredställande sätt kunna nå målen, ofta gällande antal anställda i relation till klienter och för lite tid. Resultatet blir att tjänstemannen ibland måste fatta snabba beslut och inte kan ta hänsyn till individerna de möter (Ibid). Relationen är heller inte byggd på en frivillig grund eftersom klienten kanske inte skulle välja att möta tjänstemannen om klienten hade andra val. Ett annat dilemma består i att individen måste klientifieras, det vill säga att klienten måste bete sig på ett sådant sätt att denne passar in i organisationens ramar. Gräsrotsbyråkratens roll blir således inte bara att stötta klienten

utan också att kontrollera denne. Hela tiden präglas relationen mellan tjänstemannen och klienten av det ojämlika maktförhållande som råder. Klienten är ofta beroende av tjänstemannens beslut och blir mer eller mindre tvingad att anpassa sig vare sig klienten håller med tjänstemannen eller inte (Ibid).

Lipsky (2010) skriver vidare att klienterna ofta är ensamma i sin roll som klient, och att även det bidrar till maktlösheten. I sådana organisationer där klienterna möts och tjänstemannen arbetar med dem som ett kollektiv tenderar man att framkalla önskvärda beteenden hos klienterna genom att använda individuella belöningar istället för kollektiva. Detta görs för att klienterna ska konkurrera mot varandra och inte samarbeta och organisera sig till en grupp. När klienter väl organiserar sig brukar gräsrotsbyråkraterna motsätta sig organiseringarna med argument som att de är onödiga, opålitliga eller inte representativa för gruppen. Lipsky (2010) menar att det inte finns något bevis för att detta skulle stämma, men att man kan se motståndet som ett sätt att undvika att ge klienterna inflytande och makt.

4.4 Avslutande diskussion kring teorierna

I denna del redogör vi för hur vi i vår studie använder oss av ovanstående teorier. Vi kommer att likna HVB-hemmens styrning med en byråkrati och typiskt för byråkratiska organisationer är att de styrs av regler och riktlinjer (Flaa et al. 1998). Personalen som arbetar på dessa boenden kommer vi att jämföra med gräsrotsbyråkrater. En gräsrotsbyråkrat är de tjänstemän som arbetar på individnivå inom människobehandlande organisationer (Lipsky 2010). I en byråkrati hamnar dessa tjänstemän ofta långt från organisationens mål och att följa reglerna blir ett mål i sig (Flaa et al. 1998). Lipsky (2010) menar att en organisation som har otydliga mål och bristfällig återkoppling ger tjänstemännen diffusa arbetsuppgifter men ett stort handlingsutrymme. Drucker (2007) hävdar att målstyrning är ett bättre sätt att styra en organisation. Genom målen kan den enskilda tjänstemannen få en klar bild av sitt uppdrag och kan utvärdera sina insatser (Ibid). Vi kommer att använda de teoretiska begreppen byråkrati, målstyrning och gräsrotsbyråkrati för att problematisera hur verksamhetens mål påverkar boendepersonalens arbete och för att se hur verksamheten skulle kunna förbättras. Vidare kommer teorin The Big Five in Teamwork att användas för att tolka och analysera hur personalen anser att ett effektivt samarbete ska se ut. Teorin belyser ett antal faktorer som främjar ett gott teamarbete i grupper (Salas et al. 2005). Vi kommer även att koppla teorin till hur mål och handlingsutrymme påverkar samarbetet.

5 Metod

5.1 Inledande sammanfattning

Studiens syfte är att lyfta boendepersonalens tankar och åsikter och för detta lämpar sig kvalitativa intervjuer. Genom kvalitativa intervjuer får vi möjlighet att på ett mer grundligt sätt än genom kvantitativa metoder rikta in oss på intervjupersonens egna ståndpunkter (Bryman 2011). Vi valde enskilda intervjuer framför gruppintervjuer för att deltagarna inte skulle påverka varandra utan att deras unika upplevelser och åsikter skulle lyftas fram. I studien ingår 8 intervjuer med personer som arbetar på 7 olika HVB-hem för EKBU i Göteborgsområdet. Intervjuerna var cirka 60 minuter långa, de spelades in och transkriberades. Det transkriberade materialet uppgick till cirka 140 sidor. Dessa kodades och koderna kategoriserades. De 11 kvarstående kategorierna blev underlag för vår analys. Vi kommer att beskriva de olika momenten i vårt arbete mer utförligt nedan.

5.2 Intervjuguide och intervjusituation

Vår intervjuguide utformades för att få svar på vår studies frågeställningar där varje frågeställning blev ett tema som vi formulerade frågor kring. Inledningsvis ställde vi ett antal frågor om intervjupersonen och boendet för att vi sedan i analysen skulle kunna sätta in deltagarens svar i ett sammanhang. Därefter följde vi fyra teman som blev våra huvudfrågor och som alla hade ett antal följdfrågor. Vi valde att göra en intervju med öppna frågor för att våra intervjupersoner skulle få ett stort utrymme att utforma sina svar på sitt eget sätt. Vi var därför också noga med att inte ställa ledande frågor i de fall vi under intervjun ställde frågor som anknöt till intervjupersonens svar. Bryman (2011) kallar denna typ av intervju för en semistrukturerad intervju och menar att den ska lägga tonvikt på hur intervjupersonen uppfattar frågor och skeenden. Vi lät därför deltagaren i stor mån styra vad denne ville gå in på under varje tema. Våra följdfrågor i intervjuguiden var endast komplement till temats huvudfråga och kunde användas om samtalet skulle avstanna. Dessa ställdes inte i alla intervjuer.

Våra teman kretsade kring vad intervjupersonen ansåg var viktigt i arbetet med ensamkommande barn och ungdomar, vad denne använde för strategier i arbetet, hur han eller hon såg på att arbeta med en blandad grupp (utifrån kön, ålder och etnicitet), vilka svårigheter personen upplevde i arbetet och hur denne ansåg sig kunna utvecklas i sitt arbete (se bilaga 1). Dessa teman speglar alltså de ursprungliga frågeställningar som vi hade specificerat i vår uppsats. Den sista huvudfrågan, om hur personen ansåg sig kunna utvecklas i arbetet, ändrade vi lite efter de fyra första intervjuerna för att kunna fokusera mer på vilka sätt deltagaren ansåg att omsorgen kunde förbättras. Anledningen till förändringen var att de första fyra intervjuerna tenderade att gå in på hur omsorgen i stort kan förbättras, och vi tyckte att detta var en intressant fråga att ställa till övriga

deltagare. Under de sista fyra intervjuerna valde vi även att lägga mindre fokus på vad deltagaren ansåg som viktigt i arbetet och vilka strategier denne använde. Detta gjorde vi för att kunna lägga mer tid på resterande teman. Skillnaden blev att vi, istället för att få en mycket deskriptiv intervju över hur personalen arbetar till vardags, kunde lägga mer fokus på intervjupersonens egna resonemang kring svårigheter, förutsättningar och utvecklingsmöjligheter i arbetet.

Varje intervju var cirka 60 minuter lång och genomfördes på deltagarens arbetsplats eller i en lokal på Göteborgs universitet. Bryman (2011) menar att intervjuerna bör genomföras i en lugn och ostörd miljö, vilket vi förmedlade till intervjupersonerna var ett kriterium inför val av intervjuplats. Vi genomförde fyra intervjuer var, där alla intervjuer spelades in för att sedan transkriberas. Alla intervjupersoner hade fått information om att intervjuerna skulle spelas in innan de bestämde sig för att delta. Två av deltagarna fick efter förfrågan tillgång till frågorna i förhand. Till övriga deltagare skickades en sammanfattning av intervjumaterialets innehåll.

5.3 Urval

De urvalsramar vi valt grundar sig på geografisk plats, storlek på boenden och målgrupp. Den geografiska urvalsramen håller sig inom Göteborgsområdet på grund av vår geografiska utgångspunkt. Vi har först och främst sökt boenden i Göteborgs kommun och sedan breddat oss så mycket som det blivit nödvändigt. Storleksmässigt valde vi att hålla oss till boenden som hade cirka tio platser för ensamkommande flyktingbarn och ungdomar i åldrarna 14-21 år. Den undre åldersgränsen satte vi på grund av att de flesta boenden har 14 år eller högre som lägsta ålder och vi ville välja bort de boenden med större åldersspridning. Den övre gränsen sattes vid 21 år på grund av att kommunen inte har rätt till ersättning för omsorg av personer som fyllt 21 (Socialstyrelsen 2013). Efter att ungdomen har fyllt 21 år flyttas de för det mesta över till vuxenheten. Avgränsningarna har gjorts med en tanke på att arbetssättet kan se mycket olika ut beroende på boendets storlek och målgrupp och vi hade en önskan om att boendena skulle vara jämförbara med varandra. För att få en heterogen grupp respondenter inom ramarna för vårt urval önskade vi intervjua personal både från kommunala och enskilda boenden. För att hitta boenden som passade in i denna mall sökte vi på IVO:s HVB-register och kompletterade detta med www.hvbguiden.se samt kommunernas hemsidor. Detta sätt att hitta respondenter till intervjuerna liknar ett vad Bryman kallar *målinriktat urval*, det vill säga att vi valt ut boenden som vi ansåg var intressanta för våra frågeställningar (Bryman 2011).

Vi hittade på detta sätt 10 boenden och kontaktade enhetschefer, föreståndare eller angiven kontaktperson till dessa, via e-post. I e-posten skrev vi en kortfattad introduktion till vårt examensarbete och bad dem kontakta oss vid intresse och att vi, om kontakt uteblev, skulle ringa dem inom ett par dagar (se bilaga 3). E-post valdes som första kontaktmedel med en tanke om att de skulle kunna läsa om vår studie då de själva hade tid. Föreståndarna berättade sedan i de flesta fall om studien på ett personalmöte, alternativt vidarebefordrade e-posten till personalgruppen. På så sätt fick

vi kontakt med 7 personer från 6 olika boenden som var villiga att delta i intervjun. Ett av de boenden som ingick i urvalsgruppen hade koppling till en av oss varpå den andra skötte all kontakt med detta boende och anonymiserade intervjuaren för minsta möjliga påverkan (se avsnitt 5.10). Några av de boenden vi fått kontakt med hade både ungdomar som sökte asyl och ungdomar med permanent uppehållstillstånd (PUT). De resterande boendena hade endast ungdomar med PUT. På de olika boendena varierade det hur självständiga ungdomarna var. På vissa boenden fick ungdomarna mycket hjälp med matlagning etcetera medan ungdomarna på andra boenden skötte detta själv och även i övrigt var förhållandevis självständiga. Trost (2010) skriver att urvalet ska vara heterogent inom urvalsramarna. Detta fick oss att även att tillfråga ett boende som tog emot både SoL och LVU-placerade flickor och ensamkommande flickor. Detta beslut tog vi trots att vi från början endast tänkt tillfråga boenden med SoL-placeringar. Vi ansåg att det sistnämnda boendet gav oss en mer heterogen grupp eftersom att de andra tillfrågade boendena hade många pojkar. Slutligen gjordes alltså 8 intervjuer från 7 olika boenden. Vi kan fråga oss varför vi valde just denna urvalsgrupp och vad det hade kunnat göra för skillnad om vi gjort ett annat urval. Till exempel så kan vi tänka oss att större boenden har fler kollektiva insatser och de ensamkommande blir mer anonyma. Detta hade kunnat ge oss mycket annorlunda svar, och givit en annan problembild och andra förslag på förbättringsområden än vad vi fått av vårt nuvarande urval.

5.4 Beskrivning av intervjupersonerna

I den e-post vi skickade till boendenas kontaktpersoner (se bilaga 3) skrev vi att vi önskade en till två respondenter från boendet och att om vi fick kontakt med två personer från samma boende så önskade vi att de hade olika utbildning och erfarenhet. Detta skrev vi med en tanke om att få en bredd på våra intervjupersoner, eller som Trost (2010) beskriver det, en heterogen grupp inom ramarna för homogeniteten. Att vi fick kontakt med två intervjupersoner från ett boende hände dock endast två gånger, varav vi den andra gången fick tacka nej på grund av att vi redan uppnått det antal intervjuer som var vårt mål. Av de 8 respondenter vi slutligen kom att intervjua var sju av dem kvinnor och en av dem var en man. Utbildning och bakgrund var blandade. Hälften hade socionomutbildning, de andra var integrationspedagog, lärare, sociolog och en person hade en examen i globala studier med vidareutbildning riktad mot ensamkommande som personen fått inom företaget där denne nu arbetar. Alla hade tidigare erfarenheter inom socialt arbete eller hade arbetat med ensamkommande i minst två år. Två av de intervjuade påtalade att de hade utländsk härkomst och kunde tala samma språk som vissa av de ensamkommande barnen och ungdomarna.

5.5 Litteratursökning

För att få en översikt över litteratur som skrivits om ämnet sökte vi på ett systematiskt sätt igenom databaserna *ASSIA*, *Social services abstract*, *Sociological abstract* och *PsycINFO*. Vi avgränsade litteraturen till vetenskapliga skrifter skrivna från 2010 och framåt på grund av att HVB-hem för ensamkommande är en förhållandevis ny verksamhet och mycket ny forskning har kommit den senaste tiden. Vi prövade oss fram med olika sökord men bestämde oss tillslut för att använda orden *Unaccompanied, separated minors, Refugee, Social work, Carer, Caregiver, Staff, residential care, nursing homes* och *strategies*. Vi sökte också litteratur på svenska i databasen Swepub med motsvarande begrepp på svenska: *ensamkommande, hem för vård eller boende, personal* och *strategi*. På liknande sätt sökte vi igenom databasen *Google scholar*. Vi gjorde även mer ostrukturerade sökningar på Göteborgs universitetsbiblioteks sökfunktion *Supersök*. Förutom detta har vi sökt litteratur genom referenslistan på de artiklar vi hittat eller genom andra C-uppsatser med liknande ämnen.

5.6 Analysförfarande

De inspelade intervjuerna transkriberades och analyserades genom att hitta koder och teman, liksom en tematisk analys (Bryman 2011). I detta stycke kommer vi att redogöra mer ingående för processen. Den transkriberade empirin uppgick till cirka 140 sidor. Dessa lästes igenom och en kort reflektion skrevs kring varje intervju för att kunna behålla ett helhetsperspektiv trots att empirin senare skulle brytas ner under kodningen. Kodningen var öppen och spontan. Med det menas att forskaren inledningsvis skriver så många notiser som möjligt för att försäkra sig om att inte missa något som senare kan visa sig vara intressant (Ibid). Den öppna kodningen genererade över 100 olika begrepp. Dessa koder bör enligt Bryman (2011) sedan granskas kritiskt. Vi gjorde detta genom att samtala kring koderna och deras betydelser. Resultatet av granskningen blev att vi kunde ta bort och slå ihop några av koderna. Tillslut hade vi cirka 70 olika ord och begrepp. I en tematisk analys kallas dessa för teman och subteman (Ibid). Dessa teman organiseras sedan i kärnteman (Ibid). Utifrån organiseringen av våra 70 begrepp kunde vi identifiera 11 kärnteman. Vi kommer att kalla dessa för kategorier, och dessa kategorier inkluderade nästan alla 70 begrepp. De begrepp som inte ingick i någon kategori valde vi att utesluta på grund av att endast en av intervjupersonerna nämnde dessa eller att de inte berörde våra frågeställningar. Kategorier vi kom fram till är *Mål i arbetet, delaktighet, relation, professionalism, makt, individbaserat arbete, kunskap, struktur, personalgrupp, samverkan* och *ungdomsgruppens dynamik*. Kategorierna valdes antingen utifrån att de kunde representera och inkludera många begrepp eller utifrån att de var begrepp som personalen lagt mycket fokus på. Kategorierna är grunden till hur vi lagt upp vår analys. Under tiden vi arbetade med kodningen pågick också en iterativ process. Det innebär att vi lät syfte, frågeställningar och intervjuguide revideras utifrån de begrepp vi fann i vårt analysarbete (Bryman 2011). För att analysera

kategorierna vidare önskade vi hitta teorier som belyser hur de påverkar varandra. Eftersom att de kategorier vi fått fram berör de olika nivåerna i samhället (makro, meso och mikro) kände vi att det var nödvändigt att använda teoretiska perspektiv som kunde hjälpa oss att både analysera var nivå för sig men också hur dessa nivåer påverkar varandra. Detta resulterade i att vi bestämde oss för att använda *Byråkrati*, *Målstyrning*, *Gräsrotsbyråkrati* och *The Big Five in Teamwork* (se kapitel 4).

5.7 Tillförlitlighet och äkthet

I kvantitativ forskning är validitet och reliabilitet viktiga kriterier för att styrka forskningens trovärdighet (Bryman 2011). Inom kvalitativ forskning har forskare däremot diskuterat huruvida dessa kriterier är lämpliga då de främst rör forskningens mätning, generaliserbarhet och upprepning (Ibid). Då vår studie är kvalitativ har vi därför valt att i denna del utgå från Guba och Lincolns kriterier *tillförlitlighet* och *äkthet* som en grund för bedömning av vår forskning (Ibid).

Tillförlitlighet

Tillförlitlighet kan delas upp i fyra delkriterier (Bryman 2011). För att vår studie ska bygga på delkriteriet *trovärdighet* har vi låtit de intervjupersoner, som ville, ta del av resultatet av forskningen för att styrka att deras uppfattningar har tolkats på rätt sätt. För att öka trovärdigheten i vårt arbete har vi också varit noga med att följa de regler som finns, bland annat de etiska principer som ligger till grund för arbetet, vilket varje intervjuperson har fått intygat i en samtyckesblankett med våra underskrifter (Ibid). För att andra ska kunna bedöma vår studies *överförbarhet* till andra kontexter eller situationer, vilket är ett annat delkriterie, har vi gjort beskrivningar av de boenden och intervjupersoner som studien utgår ifrån (Ibid). För att vårt arbete även ska bygga på delkriteriet *pålitlighet* har vi tydligt redogjort för forskningsprocessens alla faser och givit tillgång till allt material som studien har innefattat. Detta har gjorts för att ge vår handledare samt andra möjligheten att granska vår uppsats under arbetets gång och för att i slutet kunna göra en bedömning av kvaliteten på vår studie. *Möjlighet att styrka och konfirmera* är det sista delkriteriet för den kvalitativa forskningens tillförlitlighet, vilket handlar om att forskaren ska kunna styrka att denne har handlat i god tro under hela forskningsprocessen samt tänkt på att inte låta egna värderingar påverka arbetets resultat (Bryman 2011). Vi kan konfirmera att vi har handlat i god tro och att vi inte medvetet har låtit personliga värderingar påverka undersökningens slutsatser.

Äkthet

Äkthet är det andra av de grundläggande kriterier som Guba och Lincoln föreslår för kvalitativ forskning (Bryman 2011). Detta kriterie är indelat i fem punkter som bör ifrågasättas i forskningen och som vi har tagit i beaktande under vårt arbete. Vi har under arbetets gång diskuterat kring huruvida forskningsresultaten ger en *rättvis bild* av de medverkandes uppfattningar. Vi har varit noga med att försöka tolka deltagarnas svar

på ett korrekt sätt, och inte sätta in deras svar i ett felaktigt sammanhang, genom att ständigt reflektera över hur vi behandlar vårt intervjumaterial i analysen. För det andra bör forskare se över *den ontologiska autenciteten*, vilket innebär att man ska fråga sig om undersökningen ger deltagarna av studien en bättre förståelse av sin egen situation. *Den katalytiska autenciteten* belyser sedan frågan om deltagarna i studien genom forskningen ges möjlighet att förändra sin situation och *den taktiska autenciteten* ifrågasätter om undersökningen ger deltagarna verktyg att förändra sin situation. Slutligen handlar *den pedagogiska autenciteten* om huruvida studiens medverkande också har fått en ökat förståelse för hur personer i dess omgivning uppfattar sin situation. Vi har från vårt arbetes början varit medvetna om dessa fyra typer av autencitet som kvalitativ forskning bör sträva efter. Vår studie är tänkt att ge personalen en möjlighet att själva få diskutera kring hur de uppfattar omsorgen i deras arbete och ge dem förståelse om hur andra uppfattar situationen. Målet med vår studie är därefter att kunna belysa vad personalen anser behövs förändras för en förbättrad omsorg av ensamkommande barn och ungdomar, för att detta sedan ska uppmärksammas och ge dem de verktyg som de behöver för att vidta främjande åtgärder.

5.8 Förförståelse

Trost (2010) skriver att det är orealistiskt att tro att forskaren kan vara objektiv. Vi är medvetna om att vi inte är utan åsikter och tankar i ämnet och vet att detta kan komma att påverka vår studie. Däremot bör forskare inte låta sina åsikter medvetet påverka studien (Ibid). Ett sätt att låta läsaren själv göra en bedömning kring huruvida vår studie blivit styrd av våra personliga tankar eller ej är att vi delar med oss av den förförståelse för ämnet som vi besitter. Det kommer vi att göra i det här avsnittet.

Annas förförståelse:

Innan jag gjorde denna studie hade jag en relativt liten kunskap om ensamkommande barn och ungdomar och deras situation i Sverige. Min förkunskap präglades främst av de rapporter som visat på brister i mottagande av de ensamkommande och i kompetens hos personal på HVB-hem för målgruppen. Dessa rapporter väckte intresset att undersöka hur omsorgen skulle kunna förbättras utifrån en personals perspektiv. Min förförståelse har under arbetets gång även påverkats av den inlästa litteraturen som har problematiserat bland annat ensamkommandes psykiska hälsa och rekommenderade metoder som praktiker bör använda i arbetet med målgruppen.

De kunskaper som jag tillägnat mig under socionomprogrammet ligger också till grund för min förförståelse och hur jag ser på saker. Mina studier har bidragit till ett stort intresse för barns och ungas rättigheter och sedan några månader tillbaka har jag varit aktiv som samtalsledare i Rädda Barnen. All erfarenhet och kunskap som jag har med mig har spelat in i hur jag har tänkt i arbetet med uppsatsen, men jag har ständigt reflekterat över mitt tänkande för att egna värderingar inte ska påverka studiens slutsatser och resultat.

Sannas förförståelse:

Jag har länge haft ett intresse för kultur, språk, integration och migration. Under kursen Familj och Migration på Göteborgs universitet stärktes mina kunskaper inom området. Jag genomförde dessutom min verksamhetsförlagda utbildning på ett HVB-hem för ensamkommande och har därefter vikarierat på samma boende. Detta har givit mig en viss förståelse för hur arbetet på ett sådant boende kan se ut och vilka faktorer som underlättar och försvårar arbetet. Det var i och med detta intresse som examensarbetets övergripande frågor växte fram. Denna förförståelse är en förutsättning för studiens existens men kan också färga forskningen efter mina egna tankar, vilket jag får förhålla mig till på ett sådant sätt att det i minsta möjliga mån påverkar arbetet.

5.9 Arbetsdelning

Under arbetets gång har vi delat upp ansvarsområden. Vi har kompletterat varandra genom våra olika arbetssätt och inte hållit oss från att vara kritiska till den andres arbete. Detta har gjort att vi har diskuterat kring oklarheter och reviderat uppsatsens olika delar ett flertal gånger. Abstract, inledning samt avslutande och sammanfattande diskussion har skrivits tillsammans. Tidigare forskning sökte vi gemensamt för att avgöra vilka artiklar som var relevanta. Studierna delade vi upp mellan oss och vi läste igenom tre studier var som vi presenterade skriftligt i uppsatsen. Vi bytte sedan artiklar och kommenterade varandras skriftliga presentationer. En liknande uppdelning gjordes vid intervjuerna. Vi genomförde fyra intervjuer var, transkriberade och kodade dessa på varsitt håll. Vi bytte sedan de transkriberade intervjuerna med varandra, läste och kodade. Kodningsbegreppen diskuterades så att vi gemensamt kom fram till relevanta kategorier som utgjorde analysens indelning och struktur. Sanna ansvarade för att skriva om målen i arbetet och relationen mellan personalen och ungdomarna, och Anna skrev om de faktorer vi utifrån intervjuerna identifierat som betydelsefulla i arbetet. Gemensamt bestämdes vilka teorier som uppsatsen skulle analyseras utifrån, varefter Sanna ansvarade för gräsrotsyråkratin och Anna ansvarade för The Big Five in Teamwork. Målstyrning och byråkrati har skrivits tillsammans. Kapitlet om metod delade vi upp mellan oss. Anna tog ansvar för att skriva om intervjusituationen och studiens tillförlitlighet och äkthet, och Sanna ansvarade för urval, analysförfarande och litteratursökning. Övriga delar skrevs tillsammans. Slutligen har vi gemensamt läst, sammanställt och kritiskt granskat hela uppsatsens, vilket gjort att vi båda varit engagerade i uppsatsens alla delar.

5.10 Etiska överväganden och metoddiskussion

Att ständigt göra etiska överväganden är av stor vikt i all forskning och vi har under hela uppsatsprocessen funderat kring hur vi följer etiska aspekter (Trost 2010). De etiska överväganden vi gjort sätter ramar för vår studie och har guidat oss som en röd tråd genom arbetet. I detta avsnitt kommer vi att dela med oss av några tankar.

Vi var redan innan uppsatsens början intresserade av att skriva om EKBU. För att hitta ett område att studera började vi med att söka efter problemområde och använde oss till stor del av IVO:s och Socialstyrelsens rapporter som åskådliggör brister i omsorgen. Vi valde att intervjua boendepersonal om hur de såg på förbättringsområden inom omsorgen. I detta stadie måste vi ställa oss frågan vem som har rätt att uttala sig om problemet. De brister som framkommit i rapporterna gäller bland annat personalens utbildningsgrad. Om personalen inte har tillräcklig utbildning på området, är då deras åsikter om ensamkommandes behov och vad som skapar en god omsorg, legitima? Kanske hade vi fått helt andra svar på våra frågor om vi valt ett annat urval av personal. Genom våra föreställningar om vem som har rätt att uttala sig på området har denna studie tillkommit. Kvale och Brinkmann (2009) skriver att ett etiskt övervägande en forskare ställs inför är vilka konsekvenser intervjupersonerna får till följd av intervjun. Eftersom vi valt ett personalperspektiv istället för ett klientperspektiv är informanterna inte en marginaliserad grupp. Temat på intervjun är heller inte av en känslig karaktär. Vi tror således att de intervjuade inte kommer att uppleva några oetiska konsekvenser på grund av sitt deltagande. Däremot har vi gjort ett etiskt vågat val genom att intervjua en i personalen på ett boende Sanna tidigare arbetat på. Vi försäkrade boendet om att Anna skulle sköta allt som hade med dem att göra och att anonymisera deras intervju innan Sanna läste den. Vi hoppas att detta inte har påverkat hur denna intervjuperson har svarat på frågorna och inte heller har påverkat hur Sanna analyserat intervju svaren. Till vilken grad detta har påverkat resultatet är svårt att säga, men däremot har Sannas egna erfarenheter från att arbeta på detta boende förmodligen omedvetet gjort att hon lagt mer fokus på vissa aspekter än andra i analysen och utformningen av studien.

Även andra val som vi gjort under studiens gång har påverkat vårt resultat. Detta rör sig bland annat om att vi antagit att de boenden vi intervjuat är jämförbara med varandra. Om de är jämförbara eller inte kan vi inte veta och kanske finns faktorer som vi inte tänkt på som gör stor skillnad i hur omsorgen är upplagd. Valet av litteratur har också påverkat vår slutliga analys och inriktning i forskningen. Trots att vi sökt fram litteraturen på ett systematiskt sätt har vi tagit bort de artiklar som vi inte ansåg kunde tillföra något till vår studie. Detta kan ha medfört att vi omedvetet valt sådan forskning som stöttar våra egna åsikter och på så sätt gjort att vår studie blivit riktad.

Vi kan även fråga oss om det har påverkat studien att vi delade upp intervjuerna mellan oss och gjorde fyra stycken var. Kvale och Brinkman (2009) ställer sig kritiska till att se kvalitativa intervjuer som en metod och menar att man istället kan se det som en färdighet. De menar att det krävs kunskap om ämnet och ett personligt omdöme för att veta vilka frågor som bör följas upp. Trots att vi båda hade samma intervjuguide att utgå ifrån kan vi ha lagt olika mycket fokus på olika delar av intervjun och kanske därmed inte har ställt samma följdfrågor. På så sätt kan uppdelningen mellan oss ha gjort att intervjuerna inte blivit helt lika. Trost (2010) menar att intervjuguiderna inte behöver vara identiska eller för detaljerade. Han skriver även att analysen tar sin början redan under intervjun när intervjuaren väljer vilka områden denne lägger fokus på och vilka följdfrågor denne ställer (Trost 2010).

Forskningsetiska krav

Förutom dessa funderingar så har vi även utgått från HSFR:s (Humanistisk-samhällsvetenskapliga forskningsrådet) fyra forskningsetiska krav; informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet samt nyttjandekravet (Vetenskapsrådet, 2002). Dessa etiska krav har vi följt genom att låta alla våra intervjupersoner samtycka till att genomföra intervjun och givit dem möjlighet att avbryta sin medverkan när som helst fram till dess att studien skickas in för bedömning. Alla våra intervjupersoner är dessutom anonyma och vi kommer inte att röja någon av deras identiteter. Detta blev speciellt viktigt även mellan oss författare för att Sanna inte skulle kunna peka ut vilken intervju som kom från det boende hon själv arbetat på. De namn som vi använt på våra intervjupersoner i analysen är fiktiva och alla har fått kvinnliga namn för att citaten från den man som deltog i studien inte ska gå att urskilja. Vi kommer inte att använda våra insamlade uppgifter i något annat ändamål än för vår egen forskning. När studien är färdig kommer alla ljudfiler att tas bort. Alla deltagare i vår undersökning har fått både skriftlig och muntlig information om på vilket sätt vi följer forskningsetiska principer. Den samtyckesblankett som medverkande har fått underteckna innehåller information om dessa och om hur de kan kontakta oss om de vill avbryta sin medverkan. Informanterna blev dessutom tillfrågade om de önskade läsa igenom studien innan den skickades in för betygsättning för att försäkra att vi inte tolkat dem felaktigt.

6 Resultat och analys

I detta kapitel kommer vi att presentera och tolka vår insamlade empiri. Vi kommer även att jämföra den med tidigare forskning samt med lagar och rättigheter som finns gällande ensamkommande barn och unga. De kategorier vi fått fram i våra intervjuer ligger till grund för utformningen av analysen. Vi har delat upp kategorierna under olika teman. Under avsnitt 6.1 ”Vad utformar uppdraget – mål eller regler?” kommer vi att tala om *integration*, *självständighet*, och *delaktighet*. Därefter följer temat “Relation - en grundsten i arbetet” (avsnitt 6.2) där vi kommer att presentera kategorierna *relation*, *närhet och distans*, *personligt och privat*, *makt* och *individbaserat arbete*. Nästa tema kallar vi ”Vilka faktorer är viktiga för en god omsorg?” (avsnitt 6.3) och där under talar vi kring *kunskap*, *struktur*, *personalgrupp*, *samverkan* och *ungdomsgruppens dynamik*. I slutet av varje tema kommer vi att applicera teoretiska aspekter på empirin. Slutsatserna kommer att presenteras i kapitel 7 ”Avslutande diskussion”.

6.1 Vad utformar uppdraget - mål eller regler?

Christensen et al. (2005) belyser vikten av att ha mål i verksamheter för att lägga upp struktur och riktlinjer i arbetet. Samtidigt menar de att offentliga organisationer ofta har otydliga mål då de ingår i ett politiskt komplext system där de ständigt måste ta hänsyn till flera aktörer (Ibid). Offentliga organisationer styrs alltså av politiska mål som utgår från samhällets lagar och intressen. Vi kan likna denna politiska samhällsorganisation vid en byråkrati. I byråkratier bryts målsättningar ned i regler och lägre enheter styrs av dessa riktlinjer istället för av själva målen. Att följa reglerna blir ett mål i sig (Flaa et al. 1998) Flera studier visar att de politiska föresatser som finns inte ger verksamheter inom HVB för ensamkommande tillräcklig vägledning, att de är kortsiktiga och handlar mer om att ta hänsyn till de rättigheter ungdomarna har än om att hjälpa dem att nå specifika mål (Eriksson et al. 2014; Newbigging & Thomas 2011). De regler som verksamheterna styrs av är bland andra att ungdomarna har rätt till en trygg uppväxt med inflytande över de beslut som rör dem (se avsnitt 2.4). I Lipskys (2010) teori om gräsrotsbyråkrati ges målsättning i en organisation stor betydelse. Lipsky (2010) menar att om målen är otydliga och tjänstemännen inte får klar feedback och vägledning blir de lämnade mycket ensamma i tolkandet och utformandet av sina uppgifter. Vi kan känna igen mycket av detta i vår studie utifrån deltagarnas beskrivning av sitt arbete och på grund av att reglerna som styr verksamheten ger mycket utrymme till personalen att själva lägga upp arbetets struktur. HVB-hemmen styrs av politiska riktlinjer, vilket gör att verksamheterna är regelstyrda och byråkratiska. Reglerna skapar ramar och inom dessa har HVB-verksamheterna fått ett stort handlingsutrymme och har i detta skapat egna mål att arbeta mot. På flera av boendenas hemsidor har vi kunnat läsa om att de strävar efter målen integration, självständighet och att ungdomarna ska bli stabila vuxna. Vi har tydligt sett hur dessa mål följt som en röd tråd genom alla delar i intervjuerna. Verksamheterna liknar således målstyrda verksamheter men måste

orientera sig i en större byråkratiskt kontext. I nästa avsnitt kommer vi att tala mer om de mål vi uppfattat att våra intervjupersoner arbetat efter.

6.1.1 Integration och självständighet

Hanna: [V]i jobbar ju med integration, vi vill ju att de ska bli självständiga, integrerade, välfungerande medborgare. Det är en del av målet.

Liksom Hanna pratar flera deltagare om att arbeta mot självständighet och integration. I detta avsnitt kommer vi att presentera och tolka vad intervjupersonerna säger om dessa mål. Självständighet är ett mål som vi känner igen från tidigare forskning. Stretmo och Melander (2013) menar exempelvis att boendepersonal i deras studie har sagt att deras viktigaste arbete med EKBU var att lära dem att bli självständiga. Vi kan se att även våra intervjupersoner arbetar mot dessa mål trots att inte alla namnges som målsättningar. När våra intervjupersoner talar om integration menar de att ungdomarna delvis ska anpassa sig till det svenska samhället.

Cecilia: Men att också visa dem vilken ny typ av kultur de befinner sig i och som de kommer att leva i. Där går jag ju tillbaka till det här med anpassning liksom. Att vissa saker är såhär att det är den här personen du är. Men andra saker måste du anpassa dig till. För annars kommer du inte att kunna komma in och integreras i det här samhället ifall du inte anpassar dig.

Boendepersonalen talar alltså om hur deras mål är att stötta ungdomarna till att bli självständiga och lära sig om det svenska samhället. Detta kan jämföras med IVO:s (2013) rapport där det står att självständighet och integration är två mål som boendepersonal för ensamkommande ungdomar bör arbeta mot att uppnå.

Hur arbetar personalen för att nå dessa mål?

För att nå målen självständighet och integration arbetar personalen bland annat med olika material. Hälften av våra informanter nämner speciellt att materialet Hitta rätt hjälper dem att sträva mot de ensamkommandes integration och självständighet. Hitta rätt är ett material som ska hjälpa nyanlända att orientera sig i det svenska samhället (Information om Sverige 2014).

Beatrice: Sen så jobbar vi ju ganska mycket med ett material som heter Hitta Rätt. Det är ett sådär pedagogiskt material som säkerhetsställer att vi inte missar något.

Förutom verksamhetens material lägger våra intervjupersoner mycket vikt vid att ge ungdomarna stöttning i praktiska saker för att hjälpa dem att klara sig i vardagen.

Hanna: Och det vi tampas med är ju då att de ska kunna ringa, till exempel till myndigheter vilket ju är inte så lätt då, med alla knapptelefoner och allt man ska trycka. Och att man känner att man har ”jag kan ju inte svenska, hur ska jag klara det här?” Allt från den känslan till att faktiskt sitta bredvid en personal och testa hur det funkar och om det inte funkar, ge ifrån sig luren och så hjälper vi till och så får man försöka flera gånger.

I citatet ovan kan vi utläsa att Hanna stöttar en ungdom rent praktiskt men att hon inte gör arbetet åt denne. För att ungdomarna ska bli självständiga menar våra informanter att de också måste ställa vissa krav på dem och utmana dem för att de sedan ska kunna klara sig själva.

Gun: [P]arallellt så måste ju de här killarna - har de ett behov av att få utmaningar, får inte ses som för små, alltså de måste förbereda sig inför vad som komma skall såhär att de ska faktiskt bo själva, och hitta sin egen motivation till varför man ska plugga eller varför man ska kliva upp på morgonen eller varför man ska städa och så det är ju... Det handlar mycket om att man... ja de behöver utmaningar också.

Det vi förstår av våra intervjuer är att personalen arbetar mot mål som integration och självständighet. Alla sätter inte ord på målen men arbetar med material och stöttar ungdomarna på ett sådant sätt som syftar till att de ska kunna klara sig själva när de inte längre bor kvar på HVB-hemmet. Att personalen speciellt verkar sträva mot de ensamkommandes integration och självständighet kan bero på att de har sett behovet av att ungdomarna ska kunna orientera sig i samhället även när de flyttat från boendet.

Reflektioner kring målen integration och självständighet

Flera av våra informanter menar att integration handlar om att ungdomarna måste anpassa sig till det svenska samhället. Samtidigt menar de att integration innebär att ungdomarna måste få möjlighet att integrera sin egen kultur i den nya miljön. Att integreras i ett samhälle kan tolkas på olika sätt, men vi väljer att utgå utifrån hur personalen talar om begreppet. Självständighet skulle däremot kunna ses som ett mer svårtolkat begrepp i detta sammanhang. Ungdomarna skulle å ena sidan kunna ses som mycket självständiga individer som på egen hand tagit sig till ett annat land under ofta osäkra förhållanden. Å andra sidan har de kanske inte tillräcklig kunskap om det svenska samhället för att kunna orientera sig. Vi tolkar att personalens definition av att arbeta mot målet självständighet innebär att ge ungdomarna en förståelse om hur Sverige fungerar. Detta blir viktigt för att ungdomarna ska klara sig själva efter att de flyttat från boendet.

6.1.2 Individuella mål och delaktighet

Förutom målen självständighet och integration berättar sex av våra informanter att de i samarbete med ungdomarna sätter upp individuella mål för varje ungdom. Det kan röra sig om allt från att lära sig det svenska språket till att gå ner i vikt. Oftast görs detta genom ett kontaktmannaskap. Ett kontaktmannaskap syftar till att en personal har utökat ansvar för en av de ensamkommande och har återkommande möten med denne. I kontaktsamtal med ungdomen skapar flera av våra intervjupersoner en genomförandeplan tillsammans med denne. Beatrice talar om samtalen nedan:

Beatrice: [J]ag är kontaktperson för dem och med dem jobbar jag lite mer riktat, alltså varje vecka har jag ett veckosamtal med dem där vi liksom lägger upp strategier för vad vi ska göra nu och vad som är nästa mål och sådär och hur det har gått och följa upp lite granna.

Kontaktmannaskap och genomförandeplaner används för att göra ungdomarna delaktiga i omsorgen. Enligt Barnkonventionen (Unicef, 2009) har de ensamkommande rätt att vara delaktiga i och ha inflytande över beslut som rör dem. Detta verkar Gun och de övriga informanterna vara väl medvetna om.

Gun: Även boendet har ju också ett ansvar att inkludera. Alltså att man inkluderar killarna i beslut som rör dem. Så att de har en möjlighet att påverka.

Delaktigheten tycks dock inte vara något som eftersträvas endast på grund av att det är en rättighet ensamkommande har, utan det fyller enligt intervjupersonerna också andra funktioner så som att få ungdomarna att känna sig hemma.

Hanna: Så att det vi försöker är att de ska känna sig hemma, påverka sin situation.

Delaktigheten tycks också vara en förutsättning för att kunna sätta upp och arbeta mot mål.

Annika: Och deras deltagande, man kan liksom inte göra någonting, man kan inte åstadkomma något utan att de är med. Det går ju inte. Jag kan ju sitta och göra värsta behandlingsplanen eller handlingsplanen, om inte han är med är det ju meningslöst. Så deras engagemang och deras delaktighet. Det här är ju deras liv. Det här är deras hem.

Ungdomarna görs även delaktiga på andra sätt än genom kontaktmannaskap och genomförandeplaner. Informanterna talar om husmöten som en rutin som syftar till att göra ungdomarna delaktiga.

Dalia: Vi jobbar till exempel med att få pojkarna delaktiga i boendet på olika sätt. Både att... deras önskemål och sånt... vi har husmöte varje månad ska det vara. Vi har någon pojke som verkligen har snappat upp det här, han kommer förberedd och har frågor med sig. Han har vi något tillfälle pratat med de andra... att liksom det här skulle vi vilja ha, och såhär är det och är duktig på att lägga fram det. Men att det ska sprida sig, att de ska känna sig att detta är deras hem och vi vill att de ska vara delaktiga.

Flera av våra intervjupersoner nämner husmötet som ett sätt att lära ut ett demokratiskt sätt att arbeta på. Det verkar handla om att lära dem hur det svenska demokratiska samhället fungerar och på så vis främja integration. Flera av våra informanter talar också om att de kan göra ungdomarna delaktiga genom sättet de pratar på, till exempel genom olika typer av samtalsmetodik såsom Motiverande samtal (MI).

Annika: Och man ska någonstans försöka, kanske genom samtal, och då blir det för mig kanske MI, ge dem makten. Självbestämmande. Genom liksom att ställa frågor, och hela liksom hur man använder sig av MI samtal. Det blir ju att man frågar följdfrågor så får de komma fram själva till liksom vad är det de behöver om det nu är känslomässigt, det kan vara inom utb... det kan vara lite olika saker...

Här kopplar Annika även delaktighet till makt. Hon menar att sättet att arbeta på kan ge ungdomarna makt att bestämma mer över sina liv.

6.1.3 Mål, handlingsutrymme och delaktighet

Intervjupersonerna nämner inte att de har politiska regler att förhålla sig till, men utifrån intervjuerna ser vi att de strävar efter att ungdomarna ska få en trygg uppväxt, gå i skolan och få vara delaktiga i sin egen omsorg. Detta känns igen utifrån Barnkonventionen och socialtjänstlagen (se avsnitt 2.4). Utöver den byråkratiska regelstyrningen verkar personalen arbeta målstyrt för att uppnå ungdomarnas integration i samhället samt för att göra dem självständiga. Detta är inte politiska föresatser, utan mål som boendepersonalen eller HVB-hemmet själva har upprättat. Som tidigare nämnts skriver Lipsky (2010) att otydliga mål gör att personalen själva får tolka sina uppgifter. Det ger dem ett handlingsutrymme att själva bestämma över sitt arbete, vilka mål de ska arbeta mot och vilka beslut de ska ta. I vissa fall, menar Lipsky (2010) att detta handlingsutrymme kan skapa problem i form av att klienterna behandlas olika beroende på vad gräsrotsbyråkraten finner är rätt. Gun talar i följande citat om hur delaktigheten kan förändras beroende på hur verksamheten är uppbyggd:

Gun: [J]ag tror att det är jätteviktigt med de här ramarna och nu är vi så nya så vi har ju fått jobba med ramarna jättemycket. Så då blir det ju automatiskt att då får ju... deras röst blir ju inte lika mycket hörd. För om deras röst ska höras, ja men då vill de ju inte ha några ramar

alls. [...] Det har nog varit toppstyrt både från ledningen till personalen och så blir det ju från personalen till de boende.

Gun påpekar att delaktigheten är viktig men att den måste följa boendets ramar. Ungdomarna får och bör vara delaktiga så länge de inte motsätter sig personalens mål och organisationens ramar. Vi kan anta att omsorgen och ungdomarnas grad av delaktighet således kan skilja sig mycket beroende på vad personalen anser är lämpligt. Det är alltså personalen som bestämmer på vilket sätt man ska arbeta, och klienten tvingas därefter anpassa sig efter detta. Lipsky (2010) skriver att klienten har ganska liten makt i jämförelse med gräsrotsbyråkraten, och att även om klienten ges utrymme kanske denne inte har de kunskaper som krävs för att kunna kontrollera sin situation i det byråkratiska systemet. Våra intervjupersoner anser ändå att medel som husmöten, kontaktmannaskap och samtalsmetodik kan överföra makt till ungdomarna. Genom att ungdomarna lär sig hur det demokratiska systemet fungerar, och hur de kan ta hjälp av personalens resurser, stärker de ensamkommande sin maktposition. Ungdomarnas makt har dock alltid gränser. De får endast makt över hur saker ska skötas om de följer organisationens struktur och personalens värderingar.

6.1.4 Sammanfattande slutsatser av avsnitt 6.1

Utifrån vår empiri har vi tolkat att boendepersonalen främst arbetar för att EKBU ska bli självständiga och integrerade i samhället. Vidare har vi tolkat att personalen arbetar mot ungdomens individuella mål genom bland annat kontaktmannaskap och genomförandeplaner där ungdomen själv får vara delaktig i vad denne vill uppnå. Delaktighet framställs enligt boendepersonalen som en central del av arbetet, vilket delvis kan förstås utifrån att det är en rättighet som ungdomen har enligt Barnkonventionen och socialtjänstlagen.

Slutsatserna som dras i detta avsnitt är att personalen får ett stort handlingsutrymme då de inte har klara mål i sitt arbete. Det leder till att de själva måste identifiera vad de vill arbeta efter och vad deras arbetsuppgifter är. Det kan således vara handlingsutrymmet som har gjort att de valt att arbeta efter målen självständighet och integration. Däremot måste personalen se till ungdomarnas individuella mål då det finns krav på att genomförandeplaner ska upprättas tillsammans med denne. Hur delaktig den ensamkommande får vara bestämmer personalen utifrån det handlingsutrymme de har. Personalen får på så sätt makt över ungdomarna som måste följa organisationens struktur och personalens bestämmelser.

6.2 Relation - en grundsten i arbetet

Personalen menar att relationen till de ensamkommande är vitalt för att uppnå ovanstående mål.

Elma: Så att det är ju det som, skapa relation är liksom, det är grundstenen i, liksom, hela arbetet. Vi kan liksom inte komma någonstans med en ungdom om de inte litar på mig eller att jag, att... vi kan inte göra någonting egentligen.

Det Elma säger här ovan är endast ett exempel av många som talar om hur viktigt det är att skapa relation. Vi tolkar att Elma här menar att utan en relation kan de inte göra någonting för ungdomen, de kommer alltså inte att kunna nå målen integration och självständighet. Vi kan ana att det utan relation även blir svårt att skapa individuella mål eftersom att dessa gjordes i samarbete mellan personalen och ungdomen. Flera av våra informanter menar att tillit och trygghet skapas genom relationen.

Gun: Framförallt kanske alltså, någon vuxen som man litar på. Alltså någon slags anknytning, någon slags anknytning till någon vuxen. Det är ju väldigt viktigt. Och sen på sikt så tror jag det handlar om att man, alltså man... där handlar det ju om tryggheten, säkerheten såhär. Och bekräftelsen, någon slags kärlek såhär, och få det de behöver i det.

Enligt Gun verkar det som att ungdomarna behöver en vuxen att lita på och att de genom en trygg relation till personalen kan de få den bekräftelse de behöver. Flera av våra intervjupersoner nämner att ungdomarna har ett behov av närhet, kärlek och trygga vuxna. Att skapa goda relationer tycks också vara något som förebygger att konflikter och våldsamma situationer uppstår. Detta ser vi att Farida pratar om i citatet nedan.

Farida: Och det var vår sorts relation, så jag kunde avmanövrera henne när hon kom till boendet och var skitförbannad, och vi fick samtal från skolan och då kunde jag bara dra ett skämt eller typ bara säga något till henne och så bara tappade hon det totalt. För till skillnad från vad som för någon månad sen inte gick alls. Det är också ett framsteg att hon kan släppa det.

Relation utifrån begreppen sammanhållning, anknytning och sammanhang

På vår fråga om vilka strategier personalen använder i arbetet handlade svaren nästan uteslutande om relationsskapande strategier, så som att lyssna, visa intresse, visa att man bryr sig, vara öppen, ärlig och bekräfta ungdomarna. Vi ser i detta en stark koppling till Kohlis (2006) begrepp sammanhållning, anknytning och sammanhang. Personalen berättar om hur de tillgodoser ungdomarnas basala behov så som mat och någonstans att sova, men också hjälper dem till kontakt med läkare eller myndigheter. Alla dessa praktiska delar kan ses som att de ingår i Kohlis begrepp sammanhållning (Ibid). Våra intervjupersoner talar också mycket om att vara ett emotionellt stöd, att

lyssna på deras känslor och härbärgera dem. Detta kan tolkas utifrån begreppet anknytning. Beatrice ger exempel på detta:

[S]om personal så [...] måste [du] hjälpa ungdomarna att bära deras problem. Du måste vara en person som kan härbärgera åt dem också.

Anknytning är något personalen lägger stor vikt vid för att ungdomarna ska känna sig trygga. Det personalen lägger mest tid på att tala om i intervjuerna är relationsskapande och vikten av relationen för att kunna vägleda den ensamkommande ut i samhället. Det kan kopplas direkt till Kohlis (2006) definition av sammanhang. Han menar att en flexibel och tillitsfull relation utgör grunden för att boendepersonalen ska kunna vägleda ungdomen ut i samhället (Ibid). Det som Annika sammanfattar nedan är något som alla våra intervjupersoner på ett eller annat sätt uttryckt.

Annika: Jag är ju den som, som är någons slags bro mellan, mellan det här och det som finns därute.

Vi tolkar det som att relationen kan vara en bro på olika sätt, både praktiskt om emotionellt. Personalen arbetar för att skapa tillit och trygghet så att ungdomarna ska kunna dela med sig av svårigheter de varit med om, men också kunna motivera dem och hjälpa dem att fokusera på framtiden. Annikas uttalande går att koppla till Stretmo och Melanders (2013) studie där även deras informanter beskrivit sig själva som brobyggare mellan boendet och den sociala världen utanför. Relationen kan också vara en grund för att förmedla praktisk kunskap och information till ungdomarna. Nedan pratar Cecilia om detta:

Cecilia: Då tänker jag att det som jag anser är det allra, allra viktigaste, det är att de ska få lära sig eller och få liksom information kring, inte bara vad man då har hamnat, utan vad det är för någonting... vilket kontext befinner du dig i. Du befinner dig i Sverige och i Sverige gör vi på det här sättet, det vill säga... det kanske är så att man är uppvuxen i ett land där det inte har funnits samma struktur och då är det viktigt att man liksom då från början börjar jobba på att, ja alltså att man ska vara i tid, att bussarna inte går dygnet runt olika tider, utan att svenskarna är väldigt strikta. Så att egentligen, hela tiden att jobba mot självständighet och att jobba mot en förståelse kring vilket, eller vilket slags liv som väntar.

Cecilia menar att hennes uppgift är att hjälpa ungdomen i vardagen. Cecilias uppgifter kan jämföras med en gräsrotsbyråkrats. Vad som enligt Lipsky (2010) kännetecknar en gräsrotsbyråkrat är just att dennes huvudsakliga arbetsuppgifter är att möta människor. Detta gör också att det måste skapas en relation mellan personalen och ungdomarna, kanske speciellt i en verksamhet där personalen "bor med dem [klienterna] nästan" som Hanna uttrycker det. Relationen blir det främsta verktyget vilket förklarar varför personalen framhåller relationsskapandet som mycket viktigt. Stretmo och Melander (2013) och Umeå Centre for Evaluation Research (2014) och många fler har kommit

fram till liknande slutsatser om att relationen är central i arbetet. De skriver att ungdomarna har ett behov av att skapa varaktiga, trygga relationer men att ett problem med professionella kontakter är att de ofta byts ut och att relationerna bryts när ungdomen inte längre kan bo kvar på boendet. Under nästa avsnitt kommer vi att titta närmare på några aspekter av hur komplex relationen kan vara och analysera detta utifrån Lipskys teori om gräsrotsbyråkrati.

6.2.1 Hinder för relation

Större delen av Lipskys teori går ut på att det uppstår flera dilemman i relationen mellan gräsrotsbyråkraten och klienten (Lipsky 2010). Detta framkommer också i våra intervjuer. I denna del kommer vi att lyfta hur personalen problematiserar relationen. Vi kommer att göra det utifrån temat närhet och distans, personligt och privat och slutligen diskutera det utifrån makt och Lipskys teori om gräsrotsbyråkrati.

Närhet och distans

Alla våra intervjupersoner är alltså överens om att relationen är en grundsten i arbetet, men en svårighet som flera pekar på är hur man ska förhålla sig till ungdomarna när det kommer till närhet och distans i relationen.

Beatrice: Det är såhär att här där vi arbetar på det här boendet så är vi ganska så noga med att ha en familjär hållning till ungdomarna, tycker vi är väldigt viktigt. Att ha den... det bemötande mot ungdomar, ett familjärt bemötande. Det handlar också om att när man sätter gränser som ungdomar behöver, till exempel tiderna man ska komma hem eller... ja eller det finns många olika gränsdragningar man kan göra... då ska man göra det av att man visar att man bryr sig, inte att man är... paragrafryttare om du förstår vad man menar.

Vi kan utläsa av citatet ovan att Beatrice och hennes arbetsgrupp vill ha en familjär hållning. Vad det betyder kan tolkas olika, men Beatrice menar att en relation kan byggas om man som personal visar att man bryr sig om ungdomen. Beatrice tycks vilja gå djupt in i relationen och bemöta det behov hon anser att ungdomarna har genom att på något sätt ersätta den familj de inte längre har runt sig. Farida verkar däremot mena att det är viktigt att hålla en distans i relationen då hon säger "[D]u är inte där för att bli kompis med dem." Vi tolkar det som att olika personer har olika uppfattningar om hur djupt de bör gå i relationen med ungdomarna. Dalia talar i citatet nedan om sitt sätt att förhålla sig till de ensamkommande.

Dalia: Det som är viktigt är ju att försöka vara närvarande och tillgänglig samtidigt som man inte engagerar sig för djupt i dem. Alltså att... det handlar... jag är på mitt arbete, jag ska göra det så bra för dem som möjligt. Men om jag skulle involvera mig, om man säger personligen i varje individ så skulle jag inte orka jobba om jag

skulle gå in för djupt på deras asylskäl och deras upplevelser och sånt.

Dalia återkommer flera gånger till detta och beskriver det som att hon skulle gå “under isen” om hon skulle engagera sig för mycket i varje individ. Beatrice och Farida har lagt sig på väldigt olika nivåer av skalan “närhet och distans” och verkar själva tycka att de funnit en bra balans. Dalia däremot talar om en ständig konflikt i denna balans, att hon å ena sidan måste vara tillgänglig och lyssna på ungdomarna, men att hon å andra sidan inte kan gå in känslomässigt i deras historier för att hon inte skulle orka det rent emotionellt. Stretmo och Melander (2013) har upptäckt ett liknande fenomen i sin studie. Deras intervjupersoner talar om att flera av ungdomarna kan ha upplevt trauman, men att personalen undviker att tala med dem om deras psykiska hälsa för att de inte vill väcka svåra känslor hos barnen. I Dalias fall verkar det som att hon undviker att engagera sig djupare i ungdomarna på grund av sina egna känslor och inte ungdomens.

Personlig men inte privat

Flera av våra intervjupersoner problematiserar relationen genom att tala om en professionell hållning i arbetet.

Farida: Professionalitet är framförallt att vara personlig men inte privat i mötet med de här och inom det här arbetsområdet. Att visa på att man är människa men att de behöver inte veta allt om en. Man måste kunna bemöta... inte låta sina privata känslor som kommer fram ibland att visas utåt, eller så.

Farida talar flertalet gånger om att det är viktigt att vara professionell i mötet med ungdomarna och tycks mena att det handlar om att inte tala om sitt privatliv eller visa sina privata känslor framför dem. Flera av våra intervjupersoner har liknande åsikter som Farida, men inte alla.

Beatrice: Det tycker vi är viktigt här... att vi är inte enbart professionella inom citattecken, utan man är också en medmänniska och någon som finns där. En trygg vuxen helt enkelt. Det är väldigt viktigt.

Vi kan tolka Beatrice citat ovan som att hon håller med om Faridas definition av professionalitet men anser att den inte alltid passar i arbetet. Ibland måste personalen få visa sina känslor också, så att relationen blir ömsesidig. Beatrice talar också om att relationen skulle bli skev om hon inte skulle kunna berätta något om sig själv.

Beatrice: Till exempel, vi kan ta ett exempel, att det känns väldigt märkligt om jag vet mycket om ungdomen. Jag vet var ungdomen kommer ifrån, vad hans föräldrar heter, vad hennes syskon heter, vad hon har för fritidsintressen. Och sen sitter de och vet bara vad jag heter. Det är lite märkligt. Utan då får man också bjuda lite granna på sig själv. Vad heter jag, och jag har en sambo, bor i

Göteborg, vad gillar jag att göra på fritiden, sen behöver man inte göra mycket mer av det, men asså lite måste man ändå bjuda för att man ska kunna arbeta tillsammans.

Beatrice verkar alltså inte mena att personalen bör släppa på alla gränser och berätta allt om sig själva, utan att hitta en balans i hur privata de kan vara i arbetet. Denna balans verkar se olika ut för olika personer. Beatrice verkar vara bekväm med att vara mer privat än till exempel Farida.

6.2.2 En maktrelation

Vi har sett att en god relation mellan personal och ungdom är mycket betydelsefull. Personalen anser att de ensamkommande har ett behov av att skapa trygga relationer, och att relationen är en förutsättning för att personalen ska kunna arbeta med ungdomarna. Personalen lyfter också att relationen är komplex och att de försöker hålla en balans mellan närhet och distans och i hur privata de kan vara i sin yrkesroll. Resonemanget om professionaliteten och engagemanget i ungdomarna känns igen i Stretmo och Melanders (2013) studie. De upptäcker hur ett stort engagemang i ungdomarnas situation ibland tycks krocka med yrkesprofessionaliteten. Även Lipsky (2010) talar om att relationen mellan gräsrotsbyråkraten och klienten är komplicerad och att den ofta har inneboende dilemman. De ensamkommandes privatliv ligger öppet för boendepersonalen, vare sig de vill att personalen ska involveras eller inte. Boendepersonalen kan till skillnad från de ensamkommande alltså välja vad de vill dela med sig av sig själv och hur nära de vill komma i relationen.

Beatrice: Och här är det också viktigt att vi inte har ett... ett maktförhållande. Det är såhär, att i den här situationen. Vi är personalen på boendet, vi har... sitter inne med kunskap, som inte de här ungdomarna gör. Det blir väldigt lätt ett maktförhållande. Så det är viktigt att man inte demonstrerar någon form av maktförhållande. Det är en sån, som jag sa innan, till exempel att hålla på regler bara för att du vill utöva din makt. Det är liksom. Det är inte så jag vill jobba, utan om en ungdom... klockan är tio, ungdomen är inte hemma. Då ringer jag till ungdomen och undrar var är du någonstans för att jag är uppriktigt orolig var denna personen befinner sig för någonstans. Då kommer du få ett helt annat svar än om du ringer och säger du, du är försenad, det är inte okej.

Beatrice verkar vara mycket väl medveten om makt, men tycker inte att relationen bör byggas på ett maktförhållande. Hon vet att hon har makten att säga ifrån och markera att ungdomen gjort fel om denne inte är hemma vid en given tidpunkt. Hon väljer dock att inte demonstrera makten utan utgå ifrån den relation hon har till ungdomen och visa att hon bryr sig, att hon är orolig. Detta sätt att bemöta ungdomen kommer visserligen inte göra att hon förlorar sin makt, däremot maskerar hon den och låter omsorgen bygga på relation istället för makt. Det skulle också kunna tolkas som ett sätt att använda den

makt hon faktiskt har till att försöka skapa goda relationer, tillit och engagemang istället för att demonstrera ett överläge.

Flera belyser att det är viktigt att tänka på makt, att inte ta ifrån ungdomarna all makt utan istället stärka dem i makten. Det handlar ofta om att de ensamkommande bör vara delaktiga, och att lära dem att klara sig själva i Sverige (se avsnitt 6.1.2). Däremot menar samtliga att det är viktigt att kunna sätta gränser för ungdomarna och kunna visa vem som bestämmer.

Farida: Jag lyssnar på dig, jag tar in det, vi kan kompromissa och samarbeta, men jag är fortfarande den vuxna här.

I Faridas citat blir maktrelationen mycket tydlig. Lipsky (2010) skriver om att klienten måste följa vissa ramar och regler för att passa in i organisationen och det blir upp till gräsrotsbyråkraten att få klienten att följa dessa regler. Farida verkar mena att boendepersonalen har ett ansvar att se till att besluten som tas är korrekta enligt boendets regler. Enligt henne bör därför personalen ha sista ordet i diskussioner, vilket innebär att boendepersonalen och de ensamkommandes relation alltid kommer bygga på ett maktförhållande där personalen bestämmer.

6.2.3 Att se individen - individbaserat arbete

Under intervjuerna har det framkommit att flera i personalen tycker att det är viktigt att se ungdomarna som individer i ett kollektiv.

Dalia: Alltså... de är så ofta ett kollektiv så att när man... när man har möjlighet så måste man försöka se individen, för att jag tror inte att det är någon människa som alltid vill... ses som en del av ett kollektiv.

I citatet ovan problematiserar Dalia att omsorgen ofta är uppbyggd efter gruppen då boendet är kollektivt. Dalia menar att det blir viktigt att också se individen i gruppen och många i personalen talar om att de ensamkommande har olika behov. Cecilia talar nedan om att det är viktigt att se till att varje individ har sin unika bakgrund.

Cecilia: Bland etnicitet sådär hur, har jag märkt liksom nu då, att det kan skilja sig hur man har... alltså på vilket sätt man är uppvuxen och i så fall, fall också vem det är man har blivit, hela miljötanket liksom. Men jag försöker att inte behandla dem på olika sätt utan jag försöker att behandla dem som individer fastän att det ibland är svårt också.

Flera i personalen menar liksom Cecilia att det blir väsentligt att utgå från varje individ, vad just denne har för personlighet, behov och mål. Dalia talar i nedanstående citat om att det finns en risk att hon feltolkar ungdomarnas behov om hon inte lyssnar till vad ungdomen själv känner.

Dalia: För om det är jag som ska tala om hela tiden vad det är för behov han har så finns det risk att jag feltolkar hans behov. Han känner sig själv bäst oftast. Min uppgift är väl mer att i vissa lägen kanske hjälpa honom att förstå sina behov, eller hjälpa honom att tänka på ett annat sätt eller så. Men att jag kan ju inte berätta vad som är rätt eller fel för honom. Det är ju jätteviktigt att lyssna på vad han säger.

Personalen lyfter alltså det individbaserade arbetet som väldigt betydelsefullt. Det kunde vi även se i avsnitt 6.1.2 "Individuella mål och delaktighet" som handlar om hur personalen arbetar för att göra ungdomarna delaktiga i sin egen omsorg. För att kunna göra det måste omsorgen bygga på en relation till ungdomen. Fler än hälften av intervjupersonerna påpekar att det inte finns tillräckligt med tid och resurser till att vara ensam med en ungdom, och att det blir ett hinder i relationsskapandet och från att kunna möta ungdomarna på ett individuellt plan. Backlund et al. (2012) skriver om liknande förhållanden inom socialtjänsten. De menar att insatser till EKBU ofta blir standardiserade och att socialsekreterarna inte har tid och resurser för att möta ungdomarnas individuella behov. Författarna efterlyser en förändring i denna aspekt av arbetet och det kan vi se att våra intervjupersoner också gör (Ibid).

Cecilia: Jag önskar att jag hade tid att själv kunna lämna boendet för att kunna kolla på en fotbollsmatch, men det kan jag inte för att vi är inte tillräckligt med personal och vi har inte den tiden att kunna lägga på en enskild ungdom. Så det önskar jag, för att det hade gjort väldigt, väldigt mycket för ungdomarna, att man hade fått liksom, att man hade blivit uppmärksammad som individ och inte som grupp.

Dalia: Vi har tio stycken pojkar, oftast är vi två personal. Det finns inte utrymme att sitta liksom, prata länge som man skulle önska ibland med vissa. Hela tiden. Tyvärr.

Typiskt för de organisationer Lipsky (2010) talar om är att man ofta inte får tillräckligt mycket resurser för att nå målen på ett tillfredställande sätt. Han menar också att det ofta ligger motstridiga krav på gräsrotsbyråkraterna. Vi kan känna igen detta hos den personal vi intervjuat. De lyfter relationsskapande, individuellt arbete och delaktighet som betydelsefulla delar av arbetet, men känner att de inte har personaltillgång eller tid att fördjupa kontakten med ungdomarna på detta individuella sätt. De hinner inte åka med en ungdom på dennes fotbollsmatch eller sitta och prata den tid de skulle önska eller behöva. Vi kan spekulera i att detta också kan vara en orsak till varför en del av personalen inte vill gå in i djupare, mer känslosamma samtal med ungdomarna, då det sedan kanske inte finns tid och resurser för att hantera de känslor som uppstår. Dalia påtalar personalbristen nedan:

Dalia: Alltså jag skulle ju önska att vi var mer personal, absolut. Sen är ju det en ekonomisk fråga så att... vi är ett HVB som sagt, vi är

inte ett behandlingshem, vilket man alltid får höra som svar på de här önskningarna.

Återigen kan vi här föra en diskussion om vad som är målet med omsorgen och således vilka medel som krävs. Här verkar ledningen och boendepersonalen ha åtskilda åsikter. Vi kan uttyda av citatet ovan att ett HVB-hem för EKBU enligt ledningen inte behöver resurser för att arbeta mer individbaserat. Dalia och de andra i personalen motsätter dig detta då de menar att ett individbaserat arbete är en förutsättning för att kunna skapa relation och arbeta mot ungdomens unika mål. Kanske kan skillnaden mellan ledningens åsikter och personalens åsikter bero på de olika organisatoriska system de arbetar efter. Resurserna bestäms utifrån vilka behov verksamheten har för att kunna följa de byråkratiska reglerna. Ledningen, som kan liknas vid en sådan byråkrati, tar inte hänsyn till att personalen arbetar målstyrt. En byråkratisk organisation behöver inte engagera sig i vad klienterna får ut av omsorgen så länge verksamheten följer reglerna. Som vi ser i citaten ovan skulle Dalia vilja ha mer resurser för att arbeta individbaserat, men ledningen ser inte behovet av detta. Vi kan spekulera i att många otydligheter uppstår på grund av att HVB-verksamheternas personal arbetar målstyrt i en byråkratisk kontext. Boendepersonal och ledning strävar således efter olika saker.

6.2.4 Sammanfattande slutsatser av avsnitt 6.2

Personalen menar att en relation är grunden i arbetet och att de utan en relation inte kan stötta ungdomen i dess integration, självständighetsprocess eller individuella mål. På så vis blir relationen personalens främsta verktyg i arbetet. Intervjupersonerna har dock olika uppfattningar om djupt de kan och bör engagera sig i ungdomarna. Balansen mellan närhet och distans tycks vara svår då ett för djupt engagemang i de ensamkommande kan vara emotionellt betungande. Intervjupersonerna verkar också ha olika åsikter om hur privata de bör vara med ungdomarna. Personalen kan välja hur mycket de vill dela med sig om sitt privatliv medan ungdomarnas privatliv ligger öppet för boendepersonalen. Relationen innehåller alltså en maktdimension. Informanterna talar om att relationen till ungdomarna inte bör bygga på makt, ändå måste de kunna sätta gränser för de ensamkommande och visa vem som bestämmer. I intervjuerna framkommer också att det är viktigt att se ungdomarna som individer och inte endast som ett kollektiv. Personalen påpekar dock att de har för lite resurser för att spendera tid ensam med en ungdom. Ledningen verkar inte uppfatta att det råder resursbrist. Vi kan spekulera i att sådana skillnader och oklarheter uppstår på grund av att boendepersonalen arbetar målstyrt i en byråkratisk kontext. Resurserna bestäms utifrån vilka behov verksamheten har för att kunna följa de byråkratiska reglerna, inte för att ungdomarna ska kunna nå upprättade mål.

6.3 Vilka faktorer är viktiga för en god omsorg?

I tidigare avsnitt har personalen pratat om att relationen är grunden för en god omsorg av ungdomarna. I detta avsnitt kommer vi att presentera och analysera de faktorer som under intervjuerna uppkommit som viktiga för att kunna arbeta med ensamkommande ungdomar. Faktorerna som vi kommer ta upp är *utbildning och erfarenhet, struktur i arbetet, en välfungerande personalgrupp med handledning, samverkan mellan aktörer och en blandad ungdomsgrupp*.

6.3.1 Kunskap

Många i personalen menar att utbildning är en väsentlig faktor för att arbeta med ensamkommande. Flera menar att deras utbildning har givit dem en plattform av relevanta kunskaper att stå på.

Elma: Det är därför det är bra att ha utbildning och få kunskaper om saker och ting så att man vet vilka, alltså, strategier och metoder som finns.

Elma menar att utbildning är viktigt för att veta hur man ska arbeta med EKBU. Flera av deltagarna säger att kunskap från utbildning är något de ständigt har med sig och använder sig av. Beatrice talar nedan om att det är svårt att benämna sin kunskap.

Beatrice: Jag är ju sociolog och så har jag ju lite olika inom det, psykologi, socialpsykologi, socialrätt och så... utan det sitter lite mer i ryggraden lite granna.

Trots att deltagarna talar positivt om kunskap från utbildning framkommer det under intervjuerna att deltagarna har olika tankar om vad för kunskap som är relevant i arbetet med ensamkommande ungdomar. Vissa talar om behov av samtalsmetodik medan andra önskar mer kunskap kring trauma. Vissa menar även att alla inte behöver utbildning, men att det är viktigt att man har med sig erfarenheter som kan hjälpa en i arbetet. Detta kan vara tidigare erfarenheter av att arbeta med målgruppen eller att själv ha varit på flykt. Den kunskap som framkommer som mycket viktig i intervjuerna är kulturkompetens. Beatrice belyser varför detta är så viktigt:

Det är väldigt viktigt att ha lite kunskap om andra kulturer och det är liksom [...] Om du behöver prata med en ungdom om någonting som kan uppfattas som tillrättavisande eller så... så inom vissa kulturer så är det absolut värsta som kan hända att man förlorar ansiktet inför andra, så då är det väldigt viktigt att man har förståelse för det och att man då tar den här ungdomen lite åt sidan...[...] man kanske kommer mer från behandlingsassistentvärlden så har man inte den förståelsen och det kan bli jättefel om man gör så.

Beatrice beskriver att alla som arbetar med ensamkommande bör ha kunskap om olika kulturer och hur de fungerar för att visa ungdomarna respekt och kunna samarbeta med dem. Kulturkompetens är överlag den kunskap som beskrivs som den mest användbara i arbetet. Backlund et al. (2012) lyfter också att ett kultursensitivt förhållningssätt är mycket betydelsefullt när socialarbetaren möter EKBU. Detta för att ta hänsyn till att ungdomen kommer från en annan kulturell kontext med andra sociala normer och värderingar (Ibid).

Finns det krav på kunskap?

Det framkommer i intervjuerna att personalen inte har en samlad bild av vilken kunskap från utbildning som är viktig i arbetet med ensamkommande. Utbildningar och utbildningsnivåer i personalgrupperna är dessutom mycket spridda, vilken kan ha sin grund i att Socialtjänstlagen (3 kap. 3 § SFS 2001:453) innehåller mycket otydliga bestämmelser angående vilken kompetens det bör finnas på HVB-hem för ensamkommande. Där kan man endast utläsa att det ska "finnas personal med lämplig utbildning och erfarenhet". Vad avgör vad som är lämplig utbildning och erfarenhet? Drucker (2007) menar att det ska finnas mål där det framgår vad som förväntas av den anställda. När verksamheten, vilket i detta fall är HVB-hem för ensamkommande ungdomar, inte har tydliga mål med vad man ska uppnå med omsorgen (se avsnitt 2.4 och 6.1), blir det också otydligt vad det behövs för kunskaper för att ge EKBU en god omsorg. Det blir alltså upp till varje arbetsgivare att själv bedöma vilken person som är lämplig att anställa. Detta kan göra att boendena utformas på olika sätt beroende på ledning och arbetsgivare. De blir upp till dem att avgöra vilka kunskaper som är relevanta. Boendepersonalen kanske då heller inte vet vad som förväntas av dem. Derluyn och Broekaert (2007) visar i sin studie att flertalet ensamkommande ungdomar är deprimerade och har post-traumatiskt stressyndrom. Stretmo och Melander (2013) menar att professionella i ungdomarnas närhet ofta undviker att prata med barnen om deras hälsa och erfarenheter, vilket kan bero på att de professionella inte vet hur de ska hantera ungdomarnas trauma. De regler och riktlinjer som finns täcker inte frågan om och hur personalen ska arbeta med exempelvis psykisk ohälsa hos de ensamkommande.

Intervjupersonernas varierande svar om vilken kunskap som är betydelsefull i arbetet kan vara ett tecken på ovissheten i vad som förväntas av personalen. Däremot lyfts i våra intervjuer kulturkompetens som en näst intill avgörande kunskap i arbetet. Detta skulle kunna vara något som bör läggas större fokus på i utbildningar som riktar sig mot ensamkommande.

6.3.2 Struktur i arbetet

En annan faktor för att personalen ska kunna ge ungdomarna en god och trygg omsorg är att det finns en struktur i arbetet. Alla våra intervjupersoner är överens om att trygghet är ett behov ungdomarna har och att det måste finnas struktur för att kunna ge denna trygghet.

Beatrice: Det är väldigt viktigt att man jobbar på ett liknande sätt. Man kan säga såhär, vi måste ha en grundram som fungerar som vi alla är överens om. Det är extremt viktigt, så att det finns en grundtrygghet och att ungdomarna kan lita på det vi säger, och att det inte ska bli olika.

På samma sätt som relationen lyfts som en grundpelare i arbetet tycks också strukturen vara viktig för att skapa en stadig grund. En av våra intervjupersoner har erfarenhet av att arbeta på ett nyöppnat boende där strukturen inte var riktigt färdigarbetad och beskriver det som kaos.

Gun: Jag var ju med och startade upp på det andra boendet. Där var det kaos. [Skrattar] Där var det kaos. Där var det mycket grejer som man... man hade inte tänkt till, det fanns ingen riktig struktur kring hur vi skulle jobba och det finns inte grundläggande- rutiner som inte fungerade, personaltänket var lite annorlunda och ja...

Vi tolkar att Gun menar att personalens arbetsuppgifter blir oklara utan en grundläggande struktur att arbeta efter. När personalen säger olika saker till ungdomarna och inte följer samma rutiner fallerar strukturen och det blir, som Gun kallar det, kaos. På samma sätt förklarar andra intervjupersoner att en stadig struktur förebygger konflikter och våldsamma situationer.

Hanna: Då menar jag att, har man aldrig satt gräns för en ungdom, så vet ju inte den vad den har att förhålla sig till, utan då kan ju den i princip bete sig hur som helst. Men har man väl satt en gräns och visar var den gränsen- ”du kommer minsann inte över”.

Av citaten kan vi förstå att det inte är acceptabelt att bete sig hur som helst, och att personalens uppgift blir att sätta gränser för vad som är ett godkänt uppförande och inte. Detta kan jämföras med vad Lipsky (2010) kallar klientifiering. Han menar att en organisation är uppbyggd för att hantera en viss målgrupp, en viss sorts klienter. Gräsrotsbyråkraten får således kontrollera individen så att denne passar in i klientrollen och organisationens ramar. Passar klienten inte in i ramarna har gräsrotsbyråkraten möjlighet att villkora tillgångar och fördelar för klienten. Antingen får klienten då rätta sig efter ramarna för att kunna få stöd från organisationen, eller så kommer klienten inte längre att kunna få hjälp och stöd. Ett liknande förhållningssätt kan vi se hos våra intervjupersoner.

Annika: ...om inte det verkligen är så att det är någon som verkligen har problematik med mycket utåtagerande och mycket liksom... Då är han ju felplacerad, ska inte vara här, mer eller mindre kanske. Då är det ju någon annan form av behandling han behöver.

Personalen beskriver att organisationens ramar inte tolererar allt beteende hos klienterna. Ramarna blir väsentliga att hålla på och att följa för att verksamheten ska

kunna hantera de situationer som uppstår. När klienterna inte följer strukturen utesluts de ur organisationen och blir placerade någon annanstans. För att personalen ska klara av sitt arbete behövs således rutiner och ramar för vad som ska ingå i arbetsuppgifterna. När strukturen finns kan personalen kontrollera situationen och ge ungdomarna den trygghet de behöver.

6.3.3 En välfungerande personalgrupp

En trygg och samspelt personalgrupp framkom i våra intervjuer som en ytterligare viktig faktor för att kunna ge ungdomarna en god omsorg. I denna del kommer vi att tolka och analysera intervjupersonernas tankar kring samarbete i personalgruppen utifrån Salas, Sims och Burkes (2005) teori om The Big Five in Teamwork. Teorin tillåter oss att föra en diskussion kring personalens arbete på mesonivå. Vi kommer att utgå från teorins tre grundkomponenter *tillit*, *kommunikation* och *gemensam förståelse* för att tolka och analysera det som intervjupersonerna har tagit upp angående personalgruppens samarbete samt för att diskutera svårigheterna med otydliga mål i en verksamhet.

Tillit

Farida: Man måste ha jättemycket tillit till sin... sina kollegor i det här. För att det sker saker mitt i natten, det kan... Du vet man måste känna att vi jobbar på samma linje. Vi jobbar med samma sak och vill samma sak. Och är det oklart, då tar man ett snack snabbt. Går in på rummet och ”Hur tänker du kring det här? Jag har inte svarat henne, men jag tänker att...” Så typ, så kan man bolla.

Farida menar ovan att hon måste kunna lita på sin kollega för att känna att hon kan fråga om råd och att kollegan kommer att vilja hjälpa henne. Salas et al. (2005) menar att tillit till varandra i gruppen är centralt för att man ska vilja dela information och tankar med varandra. De menar också att tillit är viktigt för att veta att man har den andras stöd och kan vända sig till denne när det behövs (Salas, Sims & Burke 2005). Liksom Farida menar flera av deltagarna att tillit är en betydelsefull faktor i arbetet.

Kommunikation

Kommunikation är den andra faktorn som Salas et al (2005) menar ligger till grund för ett effektivt samarbete. Flera i personalgruppen belyser kommunikation och tydlighet kollegorna emellan som viktigt för att få arbetet att fungera.

Annika: Här i personalgruppen, jag tycker det är ett bra samarbete... och vad det är då... jag tänker mycket är ju lyssna, kommunikation, kommunicera [...] Har vi en härlig stämning där vi lyssnar på varandra, vi kommunicerar, där vi har förståelse, där vi liksom löser problemet tillsammans.

Annika menar att kommunikation är en betydande del för att kunna lösa problem som uppstår. Liksom Farida belyser i det första citatet krävs det att man samtalar med sin kollega för att komma fram till hur man ska gå till väga. Många av deltagarna talar om att det var viktigt med ständiga diskussioner i personalgruppen för att komma fram till hur man ska arbeta.

Hanna: Vi har jättemycket diskussion. Så på så sätt är den till hjälp att vi vet ”okej, vad ska vi göra?” Men man kan inte göra exakt så just då. Och som sagt eftersom vi har många olika utbildningar så, så är, så är vi professionella på olika sätt.

Att ständigt kommunicera och diskutera i gruppen utgör alltså en annan grundkomponent för att kunna samarbeta. När kommunikation inte fungerar skapas också svårigheter i samarbetet. Annika säger följande:

Jag tänker, otydlighet överlag är väldigt svårt. Otydlighet personal emellan, otydlighet till ungdomarna, oavsett vad det nu kan vara liksom. Att man inte följer upp vissa saker tycker jag också är väldigt svåra saker kanske. Det kan leda till saker som inte hade behövt hända liksom. Onödiga konflikter till exempel...

Annika talar här om att det är viktigt att man följer upp arbete, vilket kan tolkas vara väsentligt för att undvika att det ska uppstå fel eller missförstånd på vägen. Annikas tankar om hur man kan undvika otydlighet i kommunikationen kan kopplas till Salas et al. (2005) begrepp closed-loop communication. De menar att otydlighet kan förhindras genom closed-loop communication (se avsnitt 4.2) vilket är en form av ständig uppföljning för att se att man har förstått varandra rätt och att man arbetar i samma spår (Ibid).

En gemensam förståelse för arbetsuppgifterna

Slutligen problematiserar våra informanter även att en gemensam förståelse för arbetsuppgifterna underlättar teamarbete. Liksom Salas et al. (2005) beskriver flera intervjupersoner att en gemensam förståelse handlar om att alla i personalen vet vad man har för uppgifter och att man tillsammans arbetar mot samma mål.

Elma: Alltså med de rutiner vi har och det man ska göra liksom att man ändå, att man har koll liksom. Sen exakt hur de gör det, det är inte säkert alls att man, att det är exakt samma. Men någonstans, slutresultatet ska ju ändå bli... det ska ju inte spela någon roll vilken personal som jobbar utan de ska ju ändå få hjälp oavsett så att det...

Elma menar att personalen arbetar på olika sätt men att det är viktigt att personalen följer de rutiner som finns för att tillsammans kunna arbeta mot samma mål. Elmas citat kan sammanfatta flera av intervjupersonernas tankar angående en gemensam förståelse. Det framkommer att en gemensam förståelse för arbetet är väsentligt för att personalgruppen ska vara samspelt och koordinerad.

Två komponenter i The Big Five in Teamwork: Stödjande beteende och teamorientering

Salas et al. (2005) menar alltså att tillit, kommunikation och en gemensam förståelse för arbetet fungerar som en grund för de fem komponenterna som utgör The Big Five in Teamwork. Vi kommer inte att analysera alla fem faktorer i våra intervjuer, men kommer i denna del att presentera de två faktorer, stödjande beteende och teamorientering, som intervjupersonerna har talat om som en stor del av arbetet och koppla dessa till ovanstående grundkomponenter. För det första menar deltagarna att stödjande beteende var en väsentlig del för att klara av svårigheter i arbetet.

Farida: Ha stöd från sina kollegor. Det är jätteviktigt. För att...ja. Har du inte stödet från din kollega i konflikt eller... så går det inte. För då åter de upp en, som det heter för mig [...] Känner du dig trygg med någon så vet du att, ja men, nu står jag upp här, mot det här. Jag kommer att få det stöd som krävs.

Beatrice: Det är jätteviktigt att man har ett sådant klimat där man kan prata om saker för det är tillräckligt svårt med ungdomarna om det skulle vara en konfliktfylld arbetsgrupp så hade det varit väldigt svårt tror jag att hantera vardagen.

För att kunna ge stöd krävs det, liksom Beatrice säger, att man kan samtala med varandra inom arbetsgruppen för att kunna få råd av sina kollegor. Både Farida och Beatrice pratar om att det måste finnas en trygghet eller ett tryggt klimat för att kunna vända sig till en kollega för att få stöd. Tilliten är således en grund för stöd i arbetsgruppen. Många av deltagarna lyfter också grupphandledning som betydelsefull för att få råd kring hur de kan hjälpa ungdomarna att hantera sina problem och som Beatrice säger "härberga åt dem [ungdomarna]". Flera menar dock att det skulle behövas mer handledning än i nuläget.

Farida: Jag ser ju ett behov av mer handledning. Professionell handledning. Tätare än vad vi har nu. Vi har det en gång i månaden. Det är för sällan. Vi behöver komma ifrån jobbet, sitta någon annanstans fysiskt. Varannan vecka skulle vara jättebra och sitta och bara gå igenom lite oss själva också.

Farida talar också om att handledning är centralt för att främja personalgruppens samarbete. Hon menar att det bidrar till en "tryggare och starkare" personalgrupp genom att det skapar ett forum där gruppmedlemmarna kan tala om sina känslor med varandra. Hon ger som exempel när en kollega berättar att denne har det svårt hemma och att de andra i personalen kan backa upp denne efter att ha samtalat om svårigheten. Även Dalia talar om att handledningen främjar kommunikation inom gruppen. Hon säger:

Vi har handledning nu som fungerar väldigt bra och som har ökat kommunikationen mellan personalen.

Vi ser att kommunikation alltså är en grund för stöd inom personalgruppen. Något som också framkommer mycket tydligt i intervjuerna är att deltagarna i stort sett är mycket öppna att ta emot stöd såsom feedback och kunskap från sina kollegor.

Elma: Jag tror att allting måste ju inte vara... förstahandserfarenhet, liksom man kan ju få med sig mycket av andra också... men då gäller det att man verkligen pratar på den nivån att man liksom att... Det och det hände och då sa jag såhär och gjorde såhär, det var inte bra. Jag gjorde såhär och det var bra. Så att man kan ju få det på annat sätt också.

Elmas citat sammanfattar vad många av deltagarna tar upp. De menar att man lär sig av varandras erfarenheter och att det är en fördel att man kan dela med sig av sin kunskap. Detta skulle kunna kopplas till teamorientering. Intervjupersonerna verkar ha en positiv attityd till att ta emot feedback från andra vilket Salas et al (2005) menar kan underlätta samarbete och koordination mellan teammedlemmarna. Elma verkar vidare mena att teamorientering krävs för att hon ska känna att hon kan dela med sig av sin kunskap. Hon säger:

Att man inte, inte ska kunna säga saker som är jobbigt att usch det här gick inte bra, att man var dålig, att man tyckte att man själv alltså... och att man kan dela med sig av det och inte känna att man ”åh, nu tyckte de andra att jag var dålig” utan att det inte är en massa prestige liksom.

Vi tolkar det som att Elma uppskattar ett klimat i arbetsgruppen som gör det naturligt att ta hjälp och få feedback från andra. Salas et al. (2005) menar att en tillit i arbetsgruppen gör att gruppmedlemmarna vill dela information och ge feedback till varandra. De menar att gruppens medlemmar endast är intresserade av att dela med sig av information om de känner att deras hjälp är värdefull för andra och medlemmarna vågar endast fråga om hjälp om de litar på att de andra inte uppfattar en som inkompetent (Ibid). Att lära sig av andra förutsätter också att kommunikationen i gruppen fungerar och att man enligt closed-loop communication följer upp att den information man givit är uppfattat på rätt sätt. Ett informationsflöde inom arbetsgruppen främjar en gemensam förståelse för hur arbetsuppgifter ska utföras.

Otydliga mål kan hindra ett effektivt samarbete

För att alla ska kunna arbeta på liknande sätt blir grundkomponenten *förståelse för arbetsuppgifterna* en avgörande faktor för ett effektivt samarbete. Det innebär att alla i gruppen vet vilka mål de strävar efter och vilka uppgifter de har i arbetsgruppen. För att arbeta enligt Socialstyrelsens regler och riktlinjer kan personalen använda sig av olika typer av material som exempelvis Hitta rätt och Socialstyrelsens vägledning. Utöver

dessa material får personalen själva utforma sina rutiner. Detta kan vara svårt när lagarna som styr arbetet är väldigt övergripande och mål att arbeta mot inte finns (se avsnitt 6.1). Enligt Christensen et al. (2005) är det just målen som ska fungera som riktlinjer för hur personalen ska arbeta och lägga upp rutiner. Utan mål får personalen ett stort handlingsutrymme vilket kan göra att de bemöter de ensamkommande på olika sätt utifrån vad de själva finner är adekvat (Lipsky, 2010). Detta kan göra att ungdomarna blir behandlade på olika sätt, vilket de kan uppfatta som orättvist. Vi tolkar att personalen i detta handlingsutrymme har försökt att skapa något som de gemensamt kan arbeta mot, vilket är självständighet och integration (se avsnitt 6.1.1). Vi ser alltså att mål i arbetet blir viktiga för att ge arbetsgruppen en bättre förståelse för uppgifterna, hur de ska lägga upp dem och varför de utför dessa.

6.3.4 Samverkan med andra aktörer

Personalen lyfter även samverkan med aktörer utanför boendet som en betydelsefull del för att kunna ge en god vård. Dalia talar nedan om vikten av samarbete med gode män och skolan:

Ja asså det är ju väldigt mycket ofta det här med samverkan med gode män, med skolan och andra aktörer som finns runtomkring dem. Att man kan samverka, att vi liksom inte kör... god man kör sitt race och jag kör mitt och skolan kör sitt utan... att alla jobbar tillsammans, åt samma håll och med pojken i centrum liksom, att det ändå är hans önskan och hans behov som styr åt vilket håll vi drar, men att vi drar åt samma håll.

Dalia menar alltså att aktörer bör arbeta sammansvetsat och att ungdomens behov ska vara i centrum för samverkan. Flera deltagare menar dock att samarbetet runt ungdomen blir svårt då man inte vet vem som har ansvar för vad.

Beatrice: [O]m det fanns en bättre samverkan och en bättre, att det fanns tydligare regler och rutiner på vem som gör vad runt ungdomarna så hade det varit väldigt mycket lättare. Men så ser inte verkligheten ut idag, utan det är väldigt godtyckligt. Det sätter ofta ungdomarna i svåra situationer [...] Runt en ungdom så har vi ju skolan, socialsekreterare, sjukvård, god man, vi har migrationsverk och vad har vi mer då för någonting... ja, boende. Ja, så att det här liksom måste kommuniceras bättre emellan upplever vi att... och det upplever gode männen också, det är så himla otydligt vem som gör vad i arbetet med ungdomen. När det gäller formella, svåra saker, så blir ungdomen ganska lämnad ensam. Om vi säger till exempel familjeåterföreningsprocessen så är det ju föräldrar som ska söka på en ambassad i ett hemland eller i ett annat land och hit. Men då är det ofta att ungdomar ställs i en situation att den ska hjälpa till och den... då blir det liksom till boendet... ”ja men ni ska hjälpa mig” [...] ”ja men vi får inte hjälpa, vi kan inte hjälpa, vi får inte”. God man,

nej han får inte heller liksom. Så det blir liksom väldigt märklig sits.
Så tydliga regler och rutiner av vem som gör vad i vissa situationer.

Beatrices tankar tyder på att samarbetet mellan aktörer ofta är komplicerat och att det påverkar ungdomen negativt. Beatrice menar att HVB-hemmets personal lämnas utan tydliga riktlinjer för vissa formella uppgifter i samverkan. Familjeåterföreningsprocessen tas här upp som ett exempel som inte ligger på någon aktörs bord, utan lämnas åt ungdomen själv. Socialstyrelsen skrev i samband med oklarheter i omsorgen en rapport år 2013 för att tydliggöra varje aktörs uppgift (Socialstyrelsen vägledning, 2013). Rapporten, som har beskrivits i avsnitt 2.1, ska fungera som en vägledning för samtliga aktörer där det ges information om väsentliga delar av arbetet med målgruppen. En byråkratisk organisation arbetar regelstyrtd och det är vanligt förekommande att högre instanser utformar ytterligare riktlinjer när tjänstemännen uttrycker förvirring kring de existerande reglerna (Flaa et al. 1998). Socialstyrelsens vägledning är ett tydligt exempel på detta. I vägledningen har familjeåterföreningsprocessen tagits upp där Socialstyrelsen hänvisar till lagar och propositioner som ska vara till hjälp för att veta hur man ska gå tillväga i denna process. Svårigheterna att utforma ett underlag som ger en fullkomlig klarhet i hur samverkan ska gå till kan ligga i att riktlinjerna till stor del baserar sig på lagtext och att den i många sammanhang är övergripande och kan vara svår att tyda. Detta skulle kunna vara anledningen till att Beatrice anser att ansvarsområdena samverkansaktörerna emellan är oklara. Vi kan dock inte uttala oss om hur mycket personalen använder sig av vägledningen som Socialstyrelsen skrivit eftersom att ingen av våra deltagare nämner den.

Som Dalia talar om i det första citatet, innebär en god samverkan också att alla aktörer "jobbar tillsammans, åt samma håll med pojken [ungdomen] i centrum". Vi tolkar detta som att Dalia menar att aktörerna ska jobba mot specifika mål som den ensamkommande ska uppnå. I en byråkratisk organisation måste uppgifterna gå att fördela mellan olika aktörer eftersom att de specialiserar sig på sin egen del. Flaa et al. (1998) hävdar att en klient måste ses som en helhet och är dess behov eller problem är svår att dela upp mellan olika instanser. Det kräver tydliga ansvarsområden och övergripande mål vilket våra respondenter menar inte finns. Ett uppdrag som kräver en helhetssyn (ungdomen) pressas alltså in i en byråkratiskt uppdelad organisation (Flaa et al. 1998). Aktörerna tolkar sitt uppdrag på olika sätt och alla arbetar inte efter samma mål som boendena byggt upp. Vi kan ana att samverkan i detta klimat blir mycket svårhanterlig och att följden blir att ungdomen inte får det stöd denne behöver.

6.3.5 Dynamiken i ungdomsgruppen

Boendepersonalen talar om dynamiken i ungdomsgruppen som en betydande faktor för omsorgen trots att den kan vara svår att styra över. De berättar att det finns både fördelar och nackdelar med att ungdomsgruppen är heterogen. Gun belyser flertalet gånger i intervjun att dynamiken i ungdomsgruppen kan underlätta eller försvåra arbetet avsevärt. Här nedan talar hon om att det finns en blandning av ungdomar som har fått, respektive inte har fått, permanent uppehållstillstånd på det boende där hon arbetar.

Gun: Alltså nu har vi ju blandat, vi har asyl och PUT. Vilket gör att det blir en väldigt speciell dynamik eftersom vi då har vissa som inte vet om de ska stanna. Då får de ju en massa, massa problem. Eller psykiska besvär. Kanske inte automatiskt, men det är väl nästan alla, tänker jag, som utsetts för den pressen har ju problem på det sättet. Så att det gör ju att det bli, ja, en dynamik som är väldigt svårhanterlig när de är som på olika plan.

Beroende på målgruppen kan alltså dynamiken på boendet förändras. Stretmo och Melander (2013) finner även de i sin studie att känslor av orättvisa mellan ungdomarna kan uppstå när de befinner sig i olika skeden av asylprocessen och av detta skäl har olika förutsättningar och rättigheter. Personalen säger också att gruppodynamiken påverkas av gruppens etniska sammansättning. När Cecilia i citatet nedan talar om en blandad grupp är det just etniciteten hon syftar till.

Cecilia: [J]ag ser att det är väldigt mycket bättre att ha en blandad grupp bara liksom såhär utifrån, det blir inte någon favorisering på något sätt heller, utan det blir liksom sådär... man tänker liksom svenskutvecklingen sådär, liksom lära sig språket, det blir också så, för en somalier kan inte prata med... med en afghan, de har inte samma språk, de måste prata svenska med varandra.

En blandning av ungdomar med olika etniciteter skulle alltså kunna främja deras språkliga utveckling. Personalen talar också om att ungdomarna i en heterogen grupp accepterar varandra istället för att döma varandra utifrån etnicitet.

Dalia: Jag tycker att det är jättebra när vi har blandat. Det är som jag under alla år har upplevt, det är större problem när det är en väldigt stor homogen grupp och så är det någon enstaka av en annan nationalitet. Då kan det ofta bli lite problem. Är det väldigt blandat så blir det inte grupperingar på samma sätt utifrån bakgrund utan grupperingar kan det ju alltid vara och starkare och svagare personer. Men min upplevelse är att när det är väldigt många... exempelvis, vi hade väldigt många afghaner här tidigare, kanske sju stycken eller någonting. Att de blir väldigt starka och att då hade vi en somalisk pojke till exempel. Att han kände sig oerhört åsidosatt och att, ja, att oavsett om den här stora gruppen utnyttjar sin makt eller vad man ska säga eller inte.

Våra informanter menar att det dömande klimatet uppstår när de flesta av de ensamkommande kommer från samma land och endast ett fåtal från andra länder. En sådan dynamik leder lätt till att någon känner sig utanför och bortglömd och det uppstår grupperingar. Personalen menar att dessa grupperingar motverkar integration eftersom de samlas kring sin egen kultur. Det är också intressant att Dalia lyfter den slutna gruppens makt. Hon problematiserar hur deras makt kan bli ett problem för den ungdom

som inte ingår i gruppen. Cecilia talar om samma fenomen som Dalia, när flertalet av ungdomarna har samma etnicitet.

Cecilia: Det blir en väldigt stark vi och dem känsla. Så att när gruppen är blandad då är det, då accepterar man varandra på ett annat sätt för att då blir det att ungdomarna har större möjligheter att säga ifrån ifall det är någonting som man tycker inte görs bra för att oftast så går de inte ihop som en ungdomsgrupp, utan då blir de mer individer, men när de bara är en och samma etnicitet, då går de ihop som en grupp. Att vi är alla från samma land, vi måste stå emot, och då är det ingen som vågar gå ur den gruppen. Att liksom såhär, ja men jag tycker faktiskt inte såhär. Det blir liksom inte den här demokratin på samma sätt när det är en och samma etniska grupp vi har. Så därför så är jag väldigt lättad när vi har en blandad grupp.

Det Cecilia lyfter i citatet ovan är det blir en "vi och dem känsla" när det uppstår grupperingar och att en etniskt blandad grupp skapar förutsättningar för demokrati. Vi kan ana att Cecilia tycker att ungdomarna blir svårhanterliga när de går ihop som en enad grupp. Lipsky (2010) skriver att klienterna ofta är ensamma i sin klientposition och att de sällan möter varandra. På HVB-hem för EKBU stämmer inte detta. De bor ihop, lever ihop och har stora förutsättningar för att organisera sig. Lipsky (2010) talar om att klientorganisering ofta kan vara en svårighet i arbetet för gräsrotsbyråkraterna, för att de förlorar en del av sin makt och sitt inflytande över arbetet. Kanske kan det jämföras med vad personalen här säger. När ungdomarna kommer från samma land och talar samma språk blir det svårare för personalen att få kontroll över gruppen, de kallar det "vi och dem". På samma sätt som gräsrotsbyråkraterna försöker undvika klientorganisering försöker personalen här att undvika grupperingar på boendet. Personalen hittar dessutom många positiva aspekter av att blanda etniciteter, de kan inte mobilisera sig på samma sätt, kommunikationen försvåras och de måste mötas över svenskan. De framstår plötsligt som individer och inte som en (problematisk) grupp som vill och tycker samma sak.

6.3.6 Sammanfattande slutsatser av avsnitt 6.3

I våra intervjuer har det framkommit fem faktorer som personalen anser är betydelsefulla för en god omsorg. Dessa presenteras kortfattat nedan.

Kunskap: Kunskap belyses som betydelsefullt, men förutom kulturkompetens är det oklart vilken kunskap det handlar om. I nuläget finns det inte tillräckligt klara bestämmelser om vilken kompetens personal bör ha. Vår slutsats är dock att tydligare bestämmelser och mål behövs för att kunna definiera vad som är lämplig kunskap.

Struktur i arbetet: Informanterna menar att det är viktigt att personalen arbetar på liknande sätt och följer samma regler för en god struktur. Den slutsats vi drar är att personalen behöver ramar för att kontrollera ungdomarna och därmed ge de ensamkommande en trygghet.

En välfungerande personalgrupp: Här framkommer det att tillit och kommunikation ger personalen möjlighet att stötta varandra samt dela med sig av kunskap. En annan slutsats är att förståelse för arbetsuppgifterna blir väsentlig för att alla ska kunna arbeta på liknande sätt och ge ungdomarna en likvärdig omsorg.

Samverkan med andra aktörer: Några av informanterna menar att samverkan brister då ansvarsfördelningen mellan aktörerna är diffus. Vår slutsats är att de krävs övergripande mål att sträva mot att ungdomen ska uppnå och som kan nås genom tydligare ansvarsområden.

Dynamik i ungdomsgruppen: En slutsats som dras i denna del är att en blandning av ungdomar av olika etnicitet främjar en språklig utveckling och integration i samhället. När ungdomarna kommer från samma land och talar samma språk blir det även svårare för personalen att få inflytande över gruppen.

7 Avslutande diskussion

I detta kapitel kommer vi att besvara studiens frågeställningar genom att sammanfatta resultaten och resonemangen från kapitel 6 "Resultat och analys". Därefter reflekterar vi kring studiens resultat och hur de kan användas för att utveckla arbetet med ensamkommande barn och ungdomar. Slutligen kommer vi att kort och sammanfattande besvara studiens syfte.

7.1 Hur tolkar personalen sitt uppdrag på HVB för ensam-kommande barn och ungdomar?

HVB-verksamheterna befinner sig i ett samhälle som är byråkratiskt styrt och det finns politiska lagar och regler som personalen måste förhålla sig till. Bland annat finns regler om att ungdomarna ska vara delaktiga i omsorgen och att genomförandeplaner ska upprättas. Förutom sådana regler finns inga tydliga politiska mål att uppnå med arbetet, vilket ger verksamheterna ett stort handlingsutrymme att själva identifiera hur de ska arbeta. De boenden vi har varit i kontakt med menar att de arbetar mot att ungdomarna ska integreras i samhället och bli självständiga individer. Boendepersonalen tolkar alltså sitt uppdrag efter mål, likt en målstyrd verksamhet, trots att de styrs av en byråkratisk kontext. De tolkar också att deras uppdrag är att fungera som vägledare för att hjälpa ungdomarna ut i samhället. Relationen belyses som en förutsättning för att hjälpa ungdomarna samt för att nå målen. Informanterna talar om relationen som komplex och att den har ett inneboende maktförhållande. De arbetar för att ungdomarna ska vara självbestämmande och självständiga samtidigt som personalen förfogar över en stor del av makten och använder den för att upprätthålla boendets struktur. Relationen är också komplicerad i den aspekten att personalen måste hitta en balans i hur djupt de bör engagera sig i ungdomarna. När personalen och ungdomen har funnit en balanserad och flexibel relation kan de tillsammans arbeta för att nå målen.

7.2 Vilka faktorer anser personalen är betydelsefulla för att de ska kunna ge ensamkommande barn och ungdomar en god omsorg?

Personalen talar om *kunskap* som en betydelsefull faktor för att kunna ge ungdomarna en god omsorg. Framförallt menar personalen att kunskap om andra kulturer är relevant. Utöver kulturkompetens har personalen svårt att specificera vilken kunskap som behövs i arbetet. Det finns i nuläget inga tydliga bestämmelser om vilken utbildning som krävs för att arbeta med EKBU. Många studier talar för att ensamkommande är en riskgrupp för psykisk ohälsa. Vi anser att det då blir relevant att ställa krav på att personalen ska

kunna bemöta ungdomarnas behov av att bearbeta trauman och att de ska vara utbildade inom psykisk ohälsa. Våra deltagare har olika åsikter kring hur mycket de ska engagera sig i ungdomarnas bakgrund och psykiska hälsa. De har alltså olika tankar om vad som ingår i deras arbetsuppgifter. Samtliga intervjupersoner anser dock att det behövs en tydlig *struktur* på boendet för att kunna hantera arbetet och skapa trygghet. Personalen menar att ungdomar som på grund av sin problematik inte kan följa strukturen behöver behandlas i annan verksamhet. Det är oklart hur stor problematik, i form av utåtagerande beteende, en ungdom får ha innan denne måste flyttas. Vi ställer oss frågan om personal bör ha kunskap om utåtagerande beteende eller om det kan tas för givet att ungdomar med sådan problematik inte befinner sig på de HVB-hem som inte har uttalad form av behandling.

För att strukturen på boendet ska bli tydlig behövs, enligt informanterna, en väl fungerande *personalgrupp*.Handledning ses som en viktig komponent för att skapa en stödjande personalgrupp med god kommunikation. Det är även av stor vikt att alla i personalgruppen arbetar mot samma mål och har kunskap om sina arbetsuppgifter. Detta är även en förutsättning för att kunna *samverka* med andra aktörer runt den ensamkommande. Flera av informanterna påtalar svårigheter i samverkan och pekar framförallt på otydligheter i samarbetet med gode män. De deltagare som uttalat sig om detta menar att otydligheter förekommer i fördelningen av ansvarsområden. Här frågar vi oss om de föreskrifter som aktörerna ska följa inte är tillräckligt tydliga. Personalen menar att följderna av detta blir att ungdomarna inte vet vem de ska vända sig till och därmed inte får den hjälp de behöver. Slutligen är *dynamiken i ungdomsgruppen* en viktig faktor för att nå målet integration. Personalen menar att en etniskt homogen grupp hindrar ungdomarna från att utveckla det svenska språket och gör att de samlas kring sin egen kultur istället för att integreras i det svenska samhället. På boendet kan detta leda till att personal och ungdomar delas upp i ”vi och dem” där personalen får svårt att kontrollera den etniskt homogena gruppen.

7.3 Hur anser personalen att omsorgen för ensamkommande barn och ungdomar kan förbättras?

Våra intervjupersoner talar om att de önskar mer resurser för att kunna arbeta på ett tillfredställande sätt. De önskar mer handledning för att kunna hantera svåra känslor och för att öka kommunikationen i arbetsgruppen. Mer resurser, såsom fler personal, skulle också underlätta ett individuellt arbete med ungdomarna. De skulle då kunna lägga mer tid på varje ungdom för att hjälpa dem att bli självständiga och integrerade i samhället. Eftersom att målen självständighet och integration inte är etablerade på en strukturell, politisk nivå har personalen inga rättigheter att begära mer tid än det som krävs för att kunna följa lagar och riktlinjer. Personalen påpekar också att det krävs en tydligare arbetsfördelning mellan samverkansaktörer runt den ensamkommande. När parterna inte har en gemensam uppfattning om arbetsuppgifter påverkas ungdomen negativt.

7.4 Våra reflektioner kring studiens resultat och förbättringar i omsorgen

Tidigare forskning pekar på att de ensamkommande inte integreras i samhället och att de efter att de flyttat från boendet vänder sig till sina landsmän för att få hjälp (Eriksson et al. 2014). Vi anser utifrån denna information samt utifrån våra intervjuer att det krävs specifika mål på en högre nivå att sträva mot att alla ungdomar som bor på HVB-hem i Sverige ska uppnå. Tydliga mål på politisk nivå hjälper även personalen i flera andra avseenden, till exempel:

- Målen förtydligar vad som ingår i personalens arbetsuppgifter, vilket innebär ett förtydligande av vilken kunskap personalen behöver. Ett mål skulle exempelvis kunna vara att ungdomarna ska bli stabila vuxna och då blir det naturligt att personalen ska vara utbildade i att bemöta och hantera trauman.
- När alla i personalgruppen arbetar mot samma syfte blir gruppen enhetlig och strävar efter samma sak. Att endast arbeta utifrån lagar och riktlinjer kan resultera i att medlemmarna i personalgruppen bildar mycket olika uppfattningar om hur arbetet ska läggas upp.
- Den byråkratiska uppdelning av ansvarsområden lämpar sig inte i arbetet med ensamkommande på grund av att individen måste ses som en helhet. Om alla samverkansaktörer istället skulle arbeta för samma mål skulle klienten inte på samma sätt bli lidande av den otydliga ansvarsuppdelningen.
- Om integration var ett konkret mål skulle personalen kunna få gehör för att gruppen ska vara etniskt blandad.

Vi ser alltså att tydligare politiska mål skulle kunna ge många goda resultat. Däremot kan vi inte säga om målstyrning som koncept endast är positivt för att utveckla arbetet. Vi kan också tänka oss att en målstyrd organisering av arbetet gör handlingsutrymmet mindre och att generella mål kanske inte passar in på arbetet med varje enskild individ. Däremot kan personalen och HVB-hemmen i ett målstyrt arbete utvärdera sina insatser för att se om de når upp till de mål de arbetar efter och samtidigt utvärdera om målen är relevanta. Målen skulle alltså kunna fungera kvalitetssäkrande. Vi tror att studiens resultat kan skapa underlag för en diskussion i personalgrupper, hos arbetsgivare och chefer om hur verksamheten styrs och hur det påverkar arbetet med ungdomarna. Förhoppningsvis kan en diskussion kring mål i verksamheten flytta fokus från vilka riktlinjer boendet måste följa till vad ungdomen bör få ut av omsorgen.

7.5 Sammanfattning och återkoppling till studiens syfte

Studiens syfte har varit att undersöka hur personal på boende för ensamkommande barn och ungdomar tolkar sitt uppdrag och vad de identifierar som viktiga faktorer för att hantera det. Vidare har syftet varit att lyfta personalens tankar och åsikter om vad som underlättar samt försvårar arbetet. I studien har framkommit att personalen tolkar att deras uppgift i arbetet är att hjälpa ungdomarna att bli självständiga individer och att integreras i samhället. För att nå dessa mål önskar personalen mer resurser. Ledningen verkar dock inte bevilja ytterligare resurser då målen inte är fastställda på en politisk nivå och det inte finns några krav att arbeta för att nå dem. Vidare belyser personalen relationen till ungdomarna som en förutsättning i arbetet och lägger därför stor vikt vid relationsskapande strategier. Makt framkommer som ett ständigt inslag i relationen. Relationen mellan personalen och ungdomarna bygger på ett maktförhållande där personalen bestämmer.

Personalen lyfter kunskap som en viktig faktor i arbetet men har, förutom kunskap om andra kulturer, svårt att definiera vilken kunskap som är relevant. Det är oklart vad som förväntas av boendepersonalen, till exempel om de bör arbeta med ungdomarnas psykiska hälsa eller inte. Även struktur i arbetet, samarbetet i personalgruppen och samverkan med andra aktörer lyfts som faktorer som har stor inverkan på arbetet. Vi har sett att dessa faktorer försvåras när det inte finns tydliga övergripande mål att sträva mot. Personalen har också talat om att det underlättar när målgruppen är etniskt heterogen. Vi tolkar det som att en etniskt homogen ungdomsgrupp tenderar att organisera sig, vilket minskar personalens inflytande över gruppen. Det innebär att personalen förlorar en del av sin makt och får svårt att kontrollera ungdomarna.

8 Vidare forskning och utveckling

Det vi sett i vår studie är att det är viktigt med en tydlig målsättning för HVB-hem för ensamkommande. Något som skulle kunna hjälpa att förbättra verksamheterna, samverkan mellan olika aktörer och således också omsorgen för EKBU är att undersöka vilka övergripande mål som skulle kunna vara relevanta för att ge aktörerna en tydligare vägledning i sitt arbete. Vi anser även att mer omfattande studier på vårt område skulle kunna ge en tydligare bild av vilka faktorer som underlättar och försvårar arbetet med EKBU samt hur dessa faktorer skulle kunna förbättras. En sådan studie skulle kunna rikta in sig på vad som gör en person lämplig att anställa på HVB-hem för ensamkommande. Är kunskap från utbildning avgörande eller finns andra egenskaper som bör tas i beaktning vid anställande av personal? Sådana egenskaper skulle kunna vara språk, personlighet och kulturella erfarenheter.

I några av våra intervjuer framkommer det att vissa av de ensamkommande bär med sig svåra trauman och till följd av detta har ett utåtagerande beteende. Dessa personer måste då flyttas till ett boende där de kan få adekvat behandling. Vi tycker att det är olämpligt att ungdomar med psykisk ohälsa flyttas runt mellan olika boenden och menar att ungdomar med en sådan problematik redan vid ankomst till Sverige bör placeras på ett boende där professionella kan tillgodose deras behov. Hur detta kan hanteras i framtiden bör undersökas närmare.

9 Referenser

- 2012 SKL, Migrationsverket, Skolverket, Länsstyrelserna, Socialstyrelsen (2013). *Ett gemensamt ansvar för ensamkommande barn och ungdomar*. Hämtad 2014-11-26, från http://www.migrationsverket.se/download/18.5e83388f141c129ba6310f9d/1381926398965/Rapport_ensamkommande+barn_februari+2013.pdf
- Backlund, Å., Eriksson, R., von Greiff, K., Åkerlund, E. (2012). *Ensam och flyktingbarn: barnet och socialtjänsten om den första tiden i Sverige*. Tullinge: FoU Södertörn.
- Bakka, J.F. & Fivelsdal, E. (2006). *Organisationsteori: struktur, kultur, processer*. (5., rev. och aktualiserade uppl.) Malmö: Liber.
- Bryman, A. (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. (2., [rev.] uppl.) Malmö: Liber.
- Campus Nyköping (u.å.). *Utbildningens innehåll*. Hämtad 2014-11-23, från <http://campusnykoping.se/yrkeshogskolan/behandlingspedagog/utbildningens-innehall-behped/>
- Christensen, T., Læg Reid, P., Roness, P., Røvik, K. A. (2005). *Organisationsteori för offentlig sektor*. (1. uppl.) Malmö: Liber.
- Derluyn, I. & Broekaert, E. & (2007) Different Perspectives on Emotional and Behavioural Problems in Unaccompanied Refugee Children and Adolescents. *Ethnicity & Health*, 12(2), 141-162. doi: 10.1080/13557850601002296
- Eriksson, M., Ghazinour, M., Hanberger, A., Isaksson, J., Wimelius, M. (2014). *Utvärdering av insatser för ensamkommande barn och ungdomar i Umeå 2012-2013: Slutrapport* [Elektronisk resurs] Umeå: Umeå Centre for Evaluation Research.
- Flaa, P., Hofoss, D., Holmer-Hoven, F., Medhus, T. & Rønning, R. (1998). *Introduktion till organisationsteori*. Lund: Studentlitteratur.
- Information om Sverige (2014). *Hitta rätt*. Hämtad 2014-11-23, från <http://www.informationsverige.se/Svenska/Barn-och-foraldrar/Sidor/Hitta-r%C3%A4tt.aspx>
- Inspektionen för vård och omsorg (2013). *En trygg och säker vård – har personalen lämplig utbildning? En granskning av vård- och omsorgspersonalens utbildning och metoder i HVB för barn och unga*. Hämtad 2014-11-26, från <http://www.ivo.se/publiceratmaterial/rapporter/Documents/en-trygg-och-saker-var-d-har-personalen-lamplig-utbildning-hvb.pdf>

- Inspektionen för vård och omsorg (2014a). *Nationella HVB-registret*. Hämtad 2014-11-23, från <http://hvb.ivo.se/>
- Kohli, R. K. S. (2006). The Comfort of Strangers: Social Work Practice with Unaccompanied Asylum-seeking Children and Young People in the UK. *Child & Family Social Work*, 11(1), 1-10. doi: 10.1111/j.1365-2206.2006.00393.x
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. (2. uppl.) Lund: Studentlitteratur.
- Lipsky, M. (2010). *Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services*. (30th anniversary expanded ed.) New York: Russell Sage Foundation.
- Migrationsverket (2013). *Lagändringar ger förutsättningar att anvisa kommun*. Hämtad 2014-11-25, från <http://www.migrationsverket.se/Om-Migrationsverket/Nyhetsarkiv/Nyhetsarkiv-2013/2013-10-30-Lagandring-ger-forutsattningar-att-anvisa-kommun.html>
- Migrationsverket (2014a). *Ensamkommande barn och ungdomar*. Hämtad 2014-10-28, från <http://www.migrationsverket.se/info/418.html>
- Migrationsverket (2014b) *Prognos ställer krav på mottagandet*. Hämtad 2014-11-22, från <http://www.migrationsverket.se/Andra-aktorer/Landsting/Nyhetsarkiv/Aktuellt-for-landsting/2014-07-24-Prognosutfall-staller-krav-pa-mottagandet.html>
- Migrationsverket (2014c). *Statistik*. Hämtad 2014-11-22, från <http://www.migrationsverket.se/Andra-aktorer/Kommuner/Om-ensamkommande-barn-och-ungdomar/Statistik.html>
- Myndigheten för Yrkeshögskolan (2014). *Regional efterfrågan på kompetens och utbildning inom yrkeshögskolan*. Västerås <https://www.myh.se/Documents/Publikationer/Rapporter/Rapporter-2014/Regional%20efterfr%C3%A5gan%20p%C3%A5%20kompetens%20och%20utbildning%20inom%20yrkesh%C3%B6gskolan.pdf>
- Newbigging, K. and Thomas, N. (2011), Good Practice in Social Care for Refugee and Asylum-seeking Children. *Child Abuse Rev.*, 20(5), 374–390. doi: 10.1002/car.1178
- Salas, E., Sims, D.E, Burke, C.S. (2005). Is There a “Big Five” in Teamwork? *Small Group Research*, 36(5), 555-599. doi: 10.1177/1046496405277134

- SCB (2014). *Högsta antalet asylsökande på 20 år*. Hämtad 2014-11-23, från http://www.scb.se/sv_/Hitta-statistik/Artiklar/Hogsta-antalet-asylsokande-pa-20-ar/
- Socialstyrelsen (2013a). *Vägledning ska förbättra mottagandet av ensamkommande barn*. Hämtad 2014-11-22, från <http://www.socialstyrelsen.se/nyheter/2013juni/vagledningskaforbattramottagandetavensamkommandebarn>
- Socialstyrelsen (2013b). *Socialtjänstens arbete med ensamkommande barn och ungdomar: en vägledning*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Socialstyrelsen (2014). *Barn och unga - Utredda, planera och följa upp öppenvårdsinsatser enligt socialtjänstlagen*. Hämtad 2014-11-22, från <http://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/19461/2014-6-10.pdf>
- Socialstyrelsen (u.å.). *BBIC - Barns behov i centrum*. Hämtad 2014-11-25, från <http://www.socialstyrelsen.se/barnochfamilj/bbic>
- SFS 2001:453. *Socialtjänstlag*. Stockholm: Socialdepartementet.
- Sollefteå kommun (2013). *Utbildningens omfattning och upplägg och organisation*. Hämtad 2014-11-23, från <http://www.solleftea.se/utbildningbarnomsorg/skolwebbar/reveljen/yrkes-hogskola/integrationspedagog/utbildningensupplaggintegrationspedagog.44b3004b913966f113f738a.html>
- SOSFS 2003:20. *Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om hem för vård eller boende*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Stretmo, L. & Melander, C. (2013). *Får jag vara med?: erfarenheter från ensamkommande barn och ungdomar i Göteborgsregionen och arbetet med denna grupp*. (1. uppl.) Göteborg: FoU i Väst.Gr.
- Sverigehälsans Yrkehögskola (u.å.). *Socialpedagog med särskild kompetens inom KTB och mångkulturalitet*. Hämtad 2014-11-23, från <http://www.sverigehalsan.se/yh/>
- Trost, J. (2010). *Kvalitativa intervjuer*. (4., [omarb.] uppl.) Lund: Studentlitteratur.
- Unicef (2009). *Barnkonventionen [Elektronisk resurs]: FN:s konvention om barnets rättigheter*. Stockholm: UNICEF Sverige.
- Vetenskapsrådet (2002). *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm: Vetenskapsrådet.
- Yrkehögskolan (u.å.). *Yrkehögskolan*. Hämtad 2014-12-10, från www.yh.se

10 Bilagor

10.1 Bilaga 1: Intervjuguide

Bakgrund

Boendet:

- Hur många platser för ensamkommande har ni?
- Boendets ålder, hur länge har ni haft ett HVB?
- Målgrupp? Kön, ålder, etnicitet
- Personalgrupp? Utbildningar, åldrar, kön

Personen:

- Vad har du för utbildning?
- Vad har du arbetat med tidigare?
- Hur länge har du arbetat på boendet?

- **Vad är viktigt att tänka på när man arbetar med ensamkommande ungdomar?**
- Vad är viktigt för att möta ungdomarnas behov?
- Vad tycker du är ungdomarnas behov?
- Varför tycker du att det är viktigt?

- **Har du något speciellt förhållningssätt eller någon speciell strategi i mötet med ungdomarna?**
- Arbetar personalen på ditt boende på liknande sätt eller har de andra strategier?
- Vad är det som gör att du använder detta förhållningssätt/ dessa strategier?

- **Hur tänker du kring att arbeta med en blandad ungdomsgrupp med tanke på kön, etnicitet och ålder?**
- Hur påverkar det dina strategier och ditt förhållningssätt?
- Tänker du på olika sätt när du riktar dig till tjejer, killar, någon med en speciell etnicitet eller ålder?
- Vad är viktigt att tänka på när man möter en blandad grupp?

- **Vilka situationer upplever du som svåra och vad behövs för att kunna hantera dem?**
 - Vad är viktigt för att hantera sådana situationer?
 - Vad skulle kunna hjälpa dig att hantera sådana situationer?
 - Vad har du med dig från utbildning och tidigare erfarenheter som är till hjälp för att hantera de här situationerna?
-
- **På vilket sätt anser du att omsorgen skulle kunna förbättras?**
 - Hur skulle du kunna förbättra dina insatser?
 - På vilket sätt har din kunskap/ strategier utvecklats medan du har jobbat här på boendet?
 - Får ni möjlighet till att utvecklas så som du beskrev på din arbetsplats och hur?
 - Vad önskar du att du hade mer utbildning och erfarenhet av för att möta gruppen?

Tips/ Kommentarer? (Om tid finns)

10.2 Bilaga 2: Information och samtycke

Bakgrund och syfte

Det har kommit många ensamkommande flyktingbarn och ungdomar till Sverige den senaste tiden vilket har skapat ett förhållandevis nytt behov av kunskap kring arbetet med gruppen. Vårt övergripande syfte är att främja insatser för kompetensutveckling för personalen på boenden för ensamkommande flyktingbarn och ungdomar. För att göra detta har vi utgått från ett professionsperspektiv, vilket innebär att vi lyfter personalens tankar och åsikter kring hur det praktiska arbetet kan utvecklas. Vår önskan är att studien ska kunna bidra till idéer för utveckling av grundutbildning och kurser.

Tillvägagångssätt och deltagarens roll

Information som ligger till grund för studien kommer att inhämtas genom 8 intervjuer, vardera ca en timme långa. Avgränsningar för intervjupersoner har gjorts till HVB-hem för ensamkommande barn och ungdomar i Västra Götaland. Vi är väldigt tacksamma för att du vill delta i vår studie.

Hantering av data och sekretess

Intervjuerna kommer endast att användas i forskningsändamål och inte i några andra syften och sammanhang. Alla deltagare är anonyma och vi tystnadsplikt i fråga om personuppgifter, vi kommer inte att lämna ut dessa eller använda dem i något annat syfte.

Frivillighet

Allt deltagande är frivilligt och du har rätt att avbryta intervjun när du vill. Du har även möjlighet att efter intervjun, innan materialet publicerats, kontakta oss och säga att du inte längre vill vara med. Vi tar då bort intervjumaterialet.

Ta del av studiens resultat

Du har som deltagare möjlighet att läsa uppsatsen innan den lämnas in och ge synpunkter, för att försäkra oss om att vi inte missuppfattat dig. Om du önskar detta kommer vi att kontakta dig.

Informerat samtycke

- Jag bekräftar att jag fått denna skriftliga information, samt muntlig information om studien.
- Jag ger mitt samtycke till att delta i studien och vet att mitt deltagande är helt frivilligt.
- Jag är medveten om att jag när som helst och utan förklaring kan avsluta mitt deltagande.
- Jag tillåter att mina personuppgifter registreras enligt den information jag tagit del av, och vet att jag är anonym i studien.

.....
Datum

.....
Namnteckning

.....
Namnförtydligande

Våra kontaktuppgifter är:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

10.3 Bilaga 3: E-post till HVB-hem

Hej Xxxxxx,

Vi heter Sanna Bylund och Anna Källqvist och går sjätte terminen på socionomprogrammet på Göteborgs universitet. Vi kontaktar dig i samband med ett examensarbete vi ska göra denna termin. Uppsatsen ska utifrån våra intressen handla om kompetensutveckling på HVB-hem för ensamkommande ungdomar och vi undrar därför om personal som jobbar med ungdomarna på kommunala boenden i Göteborg vara intresserade att vara delaktiga i denna studie.

Syftet med studien är att undersöka:

- Vilka kunskaper som personalen anser vara relevant i arbetet
- Huruvida personalen tycker att man har de kunskaper som krävs
- Om och eventuellt hur kunskaper på arbetsplatsen kan utvecklas

Vårt examensarbete är tänkt att främja kunskapsutveckling på HVB-hem för ensamkommande ungdomar och framför allt gynna de boenden där studien görs. Målet är att studiens resultat ska ge HVB-hemmet fler verktyg i ett kompetensutvecklande arbete.

Naturligtvis följer vi forskningsetiska principer när vi gör våra intervjuer och tar därför hänsyn till:

Informationskravet som innebär att alla deltagare får information om deras uppgift i projektet. Allt deltagande är frivilligt och deltagare har rätt att avbryta sin medverkan. Samtyckeskravet som innebär att vi kommer inhämta samtycke från alla deltagare. Konfidentialitetskravet som innebär att alla i studien är anonyma och att vi har tystnadsplikt i etiskt känsliga uppgifter. Nyttjandekravet, som innebär att vi endast använder våra insamlade uppgifter för vårt forskningsändamål och inte i några andra sammanhang.

Vi har valt att kontakta dig på grund av att vi söker en blandning av kommunala och privata boenden i Göteborgsområdet. Vi är främst intresserade av att intervjua personal som enbart arbetar med ensamkommande ungdomar i åldrarna 14-21 på ett boende som har ca 10 platser.

Vi hoppas att personal på ert boende skulle vara intresserade att medverka i vår studie och att ni anser att denna typ av studie är relevant för boendens kompetensutveckling. Om så är fallet skulle vi vilja göra enskilda intervjuer med *1-2 personer i personalen på de kommunala boenden som vill delta* där varje intervju beräknas ta högst 1 timme. Om personalen har olika utbildningar vill vi gärna intervjua två personer med olika bakgrund. Vår ambition är att göra intervjuerna inom kort och vi önskar därför att ni

återkommer med svar så snart som möjligt! Vi planerar att ta kontakt med er per telefon i slutet av denna vecka eller början på nästa.

Våra kontaktuppgifter är: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Tack på förhand!

Med vänliga hälsningar,
Anna Källqvist och Sanna Bylund