

# Konflikt som lärandeprocess?

En studie om konflikter inom HVB-hem  
för ungdomar

Erika Johansson  
Maria Winberg Rasmusson

---

VT-2012



Handledare: Lars B Ohlsson

# Abstract

Authors: Erika Johansson och Maria Winberg Rasmusson

Title: Konflikt som lärandeprocess? En studie om konflikter inom HVB-hem för ungdomar.

Conflict as a learning process? A study about conflict in youth institutions. [Translated title]

Supervisor: Lars B. Ohlsson

Assessor: Elizabeth Martinell Barfoed

Conflicts are by no means unusual in society today and we were interested in how conflicts was managed in youth institutions where young people with issues live together. The purpose of this study was to examine how youth institutions handle conflicts that occur during the treatment. The study was based on qualitative method using a semi - constructed interview guide and interviews were made with nine social workers, who worked in these youth institutions. The interviews focused on a professional stand point in order to collect information on conflicts and how social workers in youth institutions solved these conflicts. The analysis was done using a theoretical framework, systems theory. To get further knowledge and understanding of the subject, previous research was also presented. The results showed that it was important to handle the conflicts when they appeared and if this was not possible it was important to confront the adolescents when possible. We also found that if you place young people with issues together, it's bound to trigger conflicts. Conflicts were also found between social workers and adolescents, mostly about the rules of the institutions. The social workers often used conflicts as a learning experience for the adolescents in order to teach them conflict management.

Keywords: Conflicts, youth institutions, youth, social workers.

Nyckelord: Konflikter, HVB-hem, ungdomar, personal.

# Innehållsförteckning

Förord .....	4
1. Inledning.....	5
1.1 Problemformulering .....	5
1.2 Syfte .....	7
1.2.1 Frågeställningar .....	7
2. Tidigare forskning .....	7
2.1 Ungdomar och institution.....	7
2.2 Konfliktbegreppet.....	9
2.3 Relation och allians .....	10
2.4 Kön i behandling .....	11
3. Metodologiska överväganden .....	12
3.1 Val av metod .....	12
3.2 Metodens förtjänster, begränsningar och tillförlitlighet.....	13
3.3 Urval och avgränsning .....	14
3.4 Presentation av intervjupersonerna .....	14
3.5 Etiska överväganden .....	15
3.6 Tillvägagångssätt och arbetsfördelning.....	16
3.7 Litteratursökning .....	16
4. Teoretisk referensram .....	17
4.1 Systemteori.....	17
5. Resultat och analys.....	19
5.1 Konfliktdefinitioner.....	19
5.2 Konstruerade familjer.....	20
5.3 Vardagsdramatik.....	21
5.4 Konflikter som en läroprocess.....	23
5.4.1 Vikten av den goda relationen.....	25
5.5 Tjejer och killar - olika? .....	28
6. Slutdiskussion och vidare forskning .....	31
7. Referenslista .....	34
8. Bilagor .....	37

## Förord

Först och främst vill vi tacka våra respondenter runt om i Skåne för att ni ställde upp med er tid och för att ni delade med er av er kunskap. Utan er hade det inte varit möjligt att skriva denna uppsats. Vi vill också tacka vår handledare Lars B Ohlsson för hans stöd under arbetets gång.

Ett stort tack till våra familjer och våra vänner för råd och stöd, Tack!

Slutligen vill vi tacka varandra för utmärkt val av författarkollega.

Erika och Maria,

Lund, maj 2012

# 1. Inledning

## 1.1 Problemformulering

Ursprungligen var institutionerna samhällets lösning för att ta hand om hemlösa och föräldralösa barn, det ansågs att dessa människors sätt att leva inte var önskvärt (Sallnäs, 2000). Det var under 1800 talet som institutioner för barn och ungdomar utvecklades till att likna anstalter och fick annat syfte än tak över huvudet. Barnhemmen upprättades för att skydda barn från vanvård och skyddshemmen för att ta hand om vanartiga och olydiga barn. Samhället har genom tiderna tillskrivit barn och ungdomar konstruktioner om vad som är rätt och riktigt att göra. När dessa påbud inte följs har ungdomar kommit att uppfattas som samhällsproblem. Ungdom blev ett begrepp som kom att ses som en avgränsad levnadsfas mellan barndom och vuxenliv (Ohlsson & Swärd, 1994).

Vi vill undersöka hur konflikter hanteras på Hem för vård och boende, så kallade HVB-hem, för ungdomar. Begreppet HVB- hem infördes med den nya socialtjänstlagen 1982. Idag placeras ungdomar för vård och behandling på institutioner som drivs av staten, landstingen, kommunerna eller av privata aktörer (Sallnäs, 2000). Målgruppen för HVB- hem är enligt Andreassen (2009) ungdomar med tung social problematik. Ungdomarna blir placerade på ett HVB- hem på grund av problematik som gör att de inte kan bo kvar hemma. Samhället tvingas träda in i dessa ungdomars liv. Under 2010 placerades 4700 ungdomar på HVB- hem (Socialstyrelsen.se, 2012). Ungdomarna placerades med stöd i antingen 4 kap 1§ SOL (2001:453) eller LVU 2§ eller 3§ (1990:52). Det vill säga på frivillig basis enligt Socialtjänstlagen eller med tvång enligt Lagen med särskilda bestämmelser om vård av unga.

Att specificera vad en konflikt är kan vara svårt eftersom det kan betyda olika saker för olika människor, men vi menar som Lennéer- Axelsson och Thylefors (2006) att konflikter är mellanmänskliga och ”normala”. Vi menar inte konflikter i term av lagbrottskonflikter. Ordet konflikt härstammar från latinets *conflictus*, vilket betyder sammanstötning eller motsättning (Ekeland, 2006). Sociologen Aubert skrev om konflikter.

Ett tillstånd i relationen mellan två eller flera rollinnehavare, kännetecknat av yttre tecken på fientlighet, spänning eller motsättningar (Axelsson & Thylefors, 2006:14).

Vi tror inte att det är enkelt att placera ungdomar som inte tidigare har haft en relation till varandra tillsammans, eftersom ungdomarna behöver anpassa sig till både varandra men också till institutionen, vilket Levin (1998) också anser. När gruppstorleken utökas och människor ska dela på utrymmet påverkas relationerna. Problemet för ungdomarna blir hur de ska definiera sin plats när de placeras ofrivilligt i en grupp (Svedberg, 2007). Subkulturer som är gruppbildningar mellan vissa ungdomar utvecklas på institutioner, vilket kan vara svårt att kontrollera för personalen (Andreassen, 2003; Hilde & Claezon, 2005). Detta, menar de, blir en negativ påverkan i behandlingen eftersom fokus flyttas från behandlingen till att hantera subkulturen i sig. I vår undersökning ville vi också undersöka om tjejer och killar hanterar konflikter olika och på vilket sätt detta kan påverka ungdomarna. Hilde & Claezon (2005) menar på att debatten i samhället om konstruktionerna kring kön finns i alla människobehandlande organisationer så också på HVB- hem, vilket också kan påverka behandlingen.

En konflikt som uppstår på ett HVB- hem berör både ungdomarna och personalen precis som det påverkar alla individer i en familj. Ett HVB- hem blir ungdomarnas nya hem. Ett hem som de behöver dela med andra ungdomar i liknande situationer. Vi författare tänker oss att det blir en ny familjesituation där det finns många nya relationer som utsätts för konflikter. Vi ville undersöka hur konflikter på ett HVB- hem påverkar ungdomar som redan befinner sig i en utsatt situation. Ett HVB- hem är en form av institution som behandlar ungdomar som behöver vård, hjälp och stöd, men som samtidigt har en familjeliknande struktur. Vad händer när familjesystemet är föränderligt med ständiga in och utflyttning av ungdomar? Denna rörelse inom ett system som ständigt strävar mot att uppnå balans gör det intressant att undersöka vad som händer på dessa HVB-hem.

Vi valde vår forskningsfråga för att vi var intresserade av arbete med barn och ungdomar och för att det i media förekom rapporter om våld och konflikter på HVB-hem. Vår nyfikenhet och brist på kunskap om hur personal på HVB- hemmen hanterar konflikter gjorde att vi ville veta mer. Därför har vi valt att göra en undersökning om vad som händer på ett HVB- hem när det uppstår konflikter.

## 1.2 Syfte

Syftet med uppsatsen är att undersöka och belysa hur arbetet med att hantera konflikter på HVB – hem utförs utifrån professionellas erfarenheter och kunskap samt om kön har någon inverkan på hur konflikter yttrar sig bland ungdomarna. Detta har vi tänkt undersöka med hjälp av följande frågeställningar.

### 1.2.1 Frågeställningar

- Av vilka anledningar uppstår konflikter på HVB- hem?
- Hur arbetar personalen för att hantera konflikter på HVB- hem?
- Har konflikter olika uttryck beroende på kön?

## 2. Tidigare forskning

Det finns omfattande forskning kring ungdomar och institutioner. Forskningen har på ett tidigt stadium varit intresserad av ifall institutionsvård har en önskad effekt samt vilka processer ungdomarna går igenom på institutionerna (Andreassen, 2009). Vår undersökning övergriper många områden som forskare tidigare har undersökt och vi kommer därför att presentera forskning som kan förklara och analysera våra resultat ur ett forskningsperspektiv. De områden som vi kommer att avhandla är konflikter, ungdomar, behandlingshem och kön. Vi har valt dessa forskningspublikationer för att ge er läsare en djupare förståelse av ämnet samt att presentera vad som tidigare har undersökts.

### 2.1 Ungdomar och institution

Samhällets reaktioner på ungdomar med problem har pendlat mellan straff och behandling. Det finns en mängd olika metoder beskrivna inom forskningen så som fängelse, straffarbete och det som är aktuellt idag, behandling och stöd (Levin 1998). Det finns en variation mellan att ha metoder som bygger på medicinska föreställningar och pedagogiska uppfattningar som grundar sig på moral. Det senare innebar också att människor alltid kunde påverkas och uppfostras till något bättre. Statens syfte med ingripandet i ungdomars liv baserades på en oro för framtida kriminalitet och social oro. Detta exemplifierar Levin (1998) genom ett citat ur Ungdomsvårdskommittén från 1940-talet.

Den psykiska barn- och ungdomsvårdens praktiska huvudsyfte är att förebygga uppkomsten och utvecklingen av social missanpassning och asocialitet hos det unga släktet (Levin, 1998:89).

En teori som Ohlsson & Swärd (1994) lägger fram i sin forskning är att det var på 1600- talet som ungdom blev en social kategori. Ordet ungdom blev ett begrepp som kom att ses som en avgränsad levnadsfas mellan barndom och vuxenliv. Att bli och vara en ungdom skiljer sig också åt inom olika kulturer och religiösa åskådningar. Definitionerna och tolkningarna av vad och vem en ungdom är anses olika beroende på vem du frågar. Inom psykologin infaller ungdomsåren under definitionen adolescensen, det vill säga tonårsperioden. Detta är begreppet för den psykiska utvecklingen som behöver genomlevas för att bli vuxen och mogen (Ibid).

Samhället kategoriserade och stämplade barn i tidig ålder som bekymmersamma och som potentiellt farliga för sig själva och samhället. Detta har samhället tagit på sig att lösa och ett av resultaten som arbetats fram genom årtiondena är HVB- hem där ungdomar kan få behandling. Ursprungligen hamnade barn och ungdomar i fängelse eller i arbets- och fattiginrättningar. Under 1800 - talets början började man i Sverige att döma yngre ungdomar upp till 15 år till uppfostringsinstitutioner. Där skulle de fostras till duktiga vuxna människor. Äldre ungdomar som sattes i vanliga fängelser fick kortare straff på grund av sin ålder. Barn och ungdomar hamnade på institutioner eftersom samhället menade att de var vanartade barn som var oordentliga, lösdrivare, lögnaktiga och/eller hade en sexuell oart (Ohlsson & Swärd, 1994).

I Sverige idag ses behandlingshem som en sista utväg som tas till när andra insatser har fallit igenom (Andersson & Johansson, 2004). Institutionerna varierar mellan olika behandlingsmetoder och mellan öppna och slutna institutioner. Ungdomarna som institutionsplaceras har olika behov, men kan komma placeras på samma ställe. Institutionerna har skyldighet att ge ungdomarna omsorg, behandling, socialisering, skydd och kontroll samt att förbereda dem för vuxenlivet som fullt funktionella vuxna oavsett vad deras tidigare problem kan ha varit. Ungdomar på institutioner utmärker sig på två sätt enligt Andersson & Johansson (2004). Antingen har ungdomarna en hög frekvens av emotionella, sociala och beteendemässiga svårigheter och problem med skolan eller kommer de ifrån socialt utsatta familjer där ungdomarna far illa. Det finns ungdomar som har en kombination av dessa



problem. Ofta vårdas ungdomarna länge, ibland flera år och på så vis blir institutionen en del av deras uppväxt, deras livsmiljö (Ibid).

Ungdomar med beteendestörningar eller kriminell bakgrund kan bidra till problem för samhället eller sina familjer. (Andreassen, 2009). Traditionellt leder detta till att institutionsplacering av ungdomarna sker. Andreassen (2009) diskuterar huruvida institutionsbehandling av ungdomar leder till varaktig förändring av ungdomarnas beteenden eller om det endast blir en kortvarig lösning och förvaring av dessa ungdomar. Han har i sin forskning funnit både för och nackdelar med institutionsbehandling av ungdomar, men pekar själv på problem som att lyfta ungdomarna från sin familj och närmiljö och sätta dem i nya sammanhang tillsammans med andra. Detta kan påverka både behandlingsresultatet och behandlingsplanen. Dock förs det i den forskning Andreassen (2009) har studerat diskussioner kring hur olika risk- och skyddsfaktorer spelar in i ungdomars liv och att dessa faktorer har betydelse för deras utveckling. Det ideologiska budskapet var ursprungligen att institutionerna skulle likna hemmet och det goda hemmet var förebilden (Sallnäs, 2000). Institutionsbehandling är ständigt undersökt och diskuterat. De skillnader som kan ses inom olika typer av institutionsvård är behandlingsinriktningen och hemmens normer, regler och rutiner (Ibid).

## 2.2 Konfliktbegreppet

Ekeland (2006) menar att konflikter är allmänmänniska och nödvändiga. De går inte att undvika eftersom de uppstår ur människors vilja, behov och intressen. Ekeland (2006) definierar ordet konflikt som sammanstötning. Ordet konflikt väcker negativa associationer och är känslomässigt laddat eftersom konflikter sker i det sociala samspelet mellan människor och är en process som involverar och engagerar.

Konflikter är komplexa och kan vara det som upplöser en relation eller på något sätt förändrar den. Att försöka förstå människors behov kan vara ett sätt att komma in till kärnan av konflikten. Det är viktigt med ett konstruktivt ledarskap i konflikter med barn och ungdomar, menar Lennér- Axelsson och Thylefors (2006) eftersom den vuxne behöver vara den som leder konflikthanteringen. Föräldrarna behöver således guida tonåringarna genom konflikter mellan syskon eller mellan förälder och barn. Ett begrepp som används för att beskriva detta sätta att guida tonåringarna är konfliktsoialisering. Det är väsentligt att föräldrarna inte rycks

med i ungdomarnas aggression, vilket är svårt och påfrestande. Det bör med bestämdhet sätta gränser eftersom tydliga gränser ger barn och ungdomar trygghet. Tonåringar har ett behov av frigörelse och det gäller att ha en fungerande kommunikation under denna period eftersom frigörelsen gör att tonåringen känner sig splittrad (Ibid).

David Wästerfors har i sin forskningsrapport nr 3, 2009 (FOU statens institutionsstyrelse) undersökt konflikthantering i ungdomsvård ur ett sociologiskt perspektiv.

Forskningsrapporten, som kompletterar vår studie, bygger på fältstudier och intervjuer med ungdomar och personal och sträcker sig över en lång tidsperiod. Undersökningen beskriver svårigheterna med att kunna upprätta en relation mellan ungdom och personal samt hur individen kan visa upp olika sidor av sig själv beroende på omständigheter och vilka som arbetar på institutionen. Hans slutsatser inbegriper bland annat att beroende på vilka/vilket synsätt personalen har på ungdomen hanteras konflikterna på olika sätt. Exempelvis tar Wästerfors (2009) upp att ungdomar kan skapa bråk för att testa gränser hos personalen. Detta för att se vad som är tillåtet och vad som triggar dem. Ungdomarna testar också gränserna på institutionen för att se hur personalen själva förhåller sig till reglerna på institutionen.

## 2.3 Relation och allians

Andreassen (2009) diskuterar att det kan vara både positivt och negativt att placera ungdomar med olika problematik tillsammans. Han tar upp begreppet smittoeffekt, vilket till exempel inträffar vid placering av ungdomar på HVB – hem eftersom ungdomarna påverkar varandra ömsesidigt. Genom de relationer som skapas projicerar ungdomarna sina beteenden på varandra, både de funktionella och de dysfunktionella, vilket kan leda till konflikter. Andreassen (2009) drar slutsatsen av detta att smittoeffekten leder till att det bildas en subkultur på hemmet. En viktig faktor för att förändra ungdomarnas beteenden i institutionsbehandling är arbetet med den miljö som ungdomarna ska återbördas till, hemmet, relationerna till föräldrarna och övrig familj. Det är av största vikt att ungdomarna får grundläggande kunskap och färdigheter om hur samhället fungerar (Ibid). Wästerfors (2009) tar upp begreppet subkultur som svar på varför det uppstår konflikter inom HVB – hem, vilket också Andreassen (2009) påtalar. Subkulturer är gängbildningar som uppstår och där en speciell kultur råder. Dessa subkulturer kan innebära att inre hierarki styr på hemmet där interaktionen mellan subkulturerna skapar konflikter. Subkulturer bildas genom att ungdomarna är skilda från samhället och finner gemenskap i varandra på HVB-hemmen.

Hill (2005) har i sin avhandling forskat om särskilda ungdomshem och då speciellt om behandlingsarbetet mellan elever och personal, det vill säga fenomenet behandlingsallians. En stor del av forskningen om relationer mellan klienter och behandlare har gjorts där behandlingen har varit frivillig. Hill (2005) menar att institutionsbehandling som sker under tvång gör byggande av relationer svårare. I sin forskning, som gjordes på två olika SIS institutioner, visar Hill (2005) på det problematiska i att kunna upprätta en fungerande allians mellan personal och elev. Hennes efterforskningar gjorde att hon myntade begreppet skenallians som ett begrepp på hur institutionen genom sin personal strävar efter att anpassa sig till eleven och eleven anpassar sig till personalen för att överleva i vardagen. Detta sker medvetet som omedvetet och leder till att det inte utvecklas en äkta relation mellan elev och behandlare, vilket är viktigt för behandlingsresultatet (ibid).

## 2.4 Kön i behandling

Hilte och Claezon (2005) undersöker om pojkar och flickor behandlas annorlunda på grund av kön och könsförväntningar som finns i samhället. De menar att samhällets konstruktioner avspeglar sig i organisationer och institutioner. Debatten i samhället om konstruktionerna kring kön finns i alla människobehandlande organisationer så också på behandlingshem. I undersökningen fann Hilte och Claezon (2005) att sociala faktorer och sociala kontexter om kön spelar in i behandlingen. Det är föreställningar om hur människor är som kvinna och man och som ”sitter i väggarna”. De fann att behandlarna hade föreställningar om varandra enbart på grund av vilket kön de hade. Behandlarnas resonemang om att kvinnor är känsligare och män är tuffare ledde till slutsatsen att, genom att tillskriva varandra och ungdomarna egenskaper på grund av kön bidrar personalen till att föreställningarna om kön på institutioner fortsätter. Behandlarna gjorde skillnad i behandlingen beroende på om det var en kille eller tjej. I intervjuerna visade det sig att behandlarna tyckte att killar och tjejer var olika. Behandlarna tyckte också att ungdomarna skiljde sig åt i sin kommunikation. Killarna beskrivs som mer raka medan tjejerna pratar runt och väntar ut konflikten, alltså skapar intriger. Flera av de intervjuade behandlarna tyckte att det var lättare att arbeta med killar än med tjejer (ibid).

I undersökningen visade det sig att behandlarna hade könsstereotypa förväntningar på ungdomarna, vilket påverkade behandlingen. Till exempel styrdes aktiviteterna av vad tjejer

respektive killar förväntas vilja göra. Konstruktioner av kön är stämplande och blir lätt till ”sanningar” vilket senare genomsyrar behandlingen och påverkar behandlingsresultatet (Hilte och Claezon, 2005).

### 3. Metodologiska överväganden

#### 3.1 Val av metod

I arbetet med vår uppsats har vi valt att använda en kvalitativ forskningsmetod. Detta på grund av att vi ville gå djupare in på ämnet och en kvalitativ intervjuform är en bra metod för detta syfte (Aspers 2007). Vi gjorde bedömningen att det på grund av etiska aspekter inte är lämpligt att intervjua ungdomar som bor på HVB- hem. Därför valde vi att ta ett professionellt perspektiv och enbart intervjua yrkesverksamma som arbetar på HVB-hem. Uppsatsen kommer att analysera de professionellas erfarenheter av vad en konflikt är, hur de hanterar konflikter på institutionerna och vilka metoder de använder sig av. Fortsättningsvis kommer vi att benämna de yrkesverksamma som vi har intervjuat som personal. I vårt sökande efter personal att intervjua har vi slumpvis valt ut HVB-hem runt om i Skåne utifrån Socialstyrelsens nationella HVB register (Socialstyrelsen, 2011). Vi började med att skicka ut ett mail med ett inbjudningsbrev där vi förklarade vilka vi var och att vi ville intervjua personal på HVB-hem till en C-uppsats på Socialhögskolan (se bilaga 1). Till dem som valde att delta i våra intervjuer skickade vi ut ytterligare ett mail med mer information om uppsatsens syfte samt de etiska principer vi hade att arbeta utifrån (bilaga 2).

Innan vi åkte ut på våra intervjuer funderade och reflekterade vi över våra roller som forskare och intervjuare, vilket Aspers (2007) anser vara relevant och behöver göras inför all forskning. Under våra intervjuer har vi gått in med en förförståelse om att ett möte mellan forskare och professionella inte är en isolerad händelse (Levin, 2008). Olika förhållanden påverkar mötet och mötet är i grunden asymmetriskt på så sätt att vi som forskare söker information som den professionella innehar. (Ibid). Även Andersson och Svärd (2008) tar upp de asymmetriska mötena där den ena parten söker information som den andre tillhandahåller. Intervjupersonen kan återge hela sammanhang och reflektioner på ett sätt som ökar forskarens medvetenhet om problemets djup. De som deltar i en intervju blir medskapande till förståelsen av ett specifikt ämne.

De intervjuer vi har gjort har spelats in på diktafon för att minska risken för missförstånd och för att öka tillförlitligheten för oss och de intervjuade. Detta val av inspelning ger samtidigt oss författare en inblick i hur vi uttrycker oss i rummet, vilket blir en läroprocess för oss. I den efterföljande processen med intervjuerna har vi först transkriberat dem och skrivit ut dem i pappersform för att sedan koda dem för att få en struktur i materialet. I kodningsprocessen har vi kategoriserat i temaområden för att se skillnader och likheter mellan intervju svaren. Intervjuerna har avidentifierats och slumpvis fått fingerade namn för att skydda våra intervju personers integritet.

Vi vill i detta stycke ta upp ämnet objektivitet och förförståelse eftersom vi anser att det är viktigt att belysa att vi har svårt att ha ett helt objektivt perspektiv. Detta beroende på att vi är under utbildning till socionomer och således har viss förförståelse kring det sociala arbetet och dess förhållningssätt. Samtidigt har en av oss viss inblick i behandlingsarbete medan den andra av oss inte har det. Vi anser oss trots detta vara oerfarna inom området och att vi har en begränsad förförståelse kring arbete med ungdomar på institution.

### 3.2 Metodens förtjänster, begränsningar och tillförlitlighet

Vår intervjuguide (se bilaga 3) är semistrukturerad för att, som May (2001) säger, ger detta intervju personen tillfälle att prata utifrån en egen referensram. Detta ger oss möjlighet att fördjupa svaren och skapa en dialog mellan oss och intervju personen. I semistrukturerade intervjuer kan vi arbeta utifrån teman, vilket gör denna form användbar för oss som vill veta mer om konflikt utifrån de professionellas synvinkel, erfarenheter och kunskap. Fördelen med att göra intervjuer är att vi kan bilda oss en förståelse på ett djupare plan och få fram olika nyanser av ett komplicerat ämne.

Intervjun ska syfta till att ge kunskap till intervjuaren och detta måste komma gradvis efter hand som intervjun pågår. Forskaren ska ställa sina frågor och låta svaren leda till följdfrågorna för att öka kunskapen (Aspers 2007). Hade vi valt att använda strukturerade intervjuer hade detta gjort sammanställningen enklare, men vi anser att den semistrukturerade intervjun kommer att guida oss fram till det vi vill undersöka bättre än ett strukturerat frågeformulär. I ett strukturerat frågeformulär kan det inte ställas ytterligare frågor för att fördjupa svaret, och det är just detta som vi eftersträvar att göra. Vi har resonerat som Andersson & Swärd (2008) att intervju personens åsikt/åsikter kommer fram bättre i en mer

öppen form av intervju. Anledningen till att vi inte valde att använda den öppna intervjuformen var att det skulle bli en för stor utmaning att tolka och koda materialet.

Vi har tolkat och analyserat våra intervjusvar för att försöka se genomgående trender eller likheter och samtidigt försöka vara öppna och uppmärksamma på vår empiris mångfald och eventuella tvetydigheter. Till hjälp för att analysera vårt material använder vi oss av litteratur och tidigare forskning. Genom att använda tidigare forskning får vi en fingervisning om huruvida vårt resultat och vår analys är tillförlitlig. Vi är medvetna om att vi har ett begränsat antal intervjupersoner vilket gör att våra resultat inte kan generaliseras för alla institutioner i Sverige. Vi vill påpeka att detta inte är vårt syfte med uppsatsen. Vi utgår ifrån att våra intervjusvar är trovärdiga och att vi har mätt det vi har avsett att mäta, det vill säga att undersökningen har validitet. Även om vår uppsats inte kan anses gälla alla institutioner i Sverige så hoppas vi att vår uppsats ska leda till ökad förståelse och kunskap till det aktuella forskningsområdet.

### 3.3 Urval och avgränsning

När vi gjorde vårt urval av undersökningsgrupp resonerade vi kring svårigheten med att undersöka HVB – hem. Våra intervjupersoner är verksamma vid institutioner för ungdomar mellan 13 – 21 år som av någon orsak inte längre kan bo hemma. Vi har avgränsat oss på flera sätt. Bland annat har vi valt att inte intervjua ungdomar eftersom detta bidrar till fler etiska dilemman. Vidare har vi avgränsat oss geografiskt genom att välja att bara göra intervjuer inom Skåne eftersom det tidsmässigt och ekonomiskt var mer hållbart för oss författare. Vi har valt HVB- hem utifrån socialstyrelsens nationella HVB- register och har gjort nio intervjuer.

### 3.4 Presentation av intervjupersonerna

Anton är socionom och har arbetat inom socialtjänsten med barn och ungdomar tidigare. Han har även erfarenheter av behandlingsarbete. Han har arbetat med socialt arbete sedan 2003.

Minea har arbetat som socionom i 25 år och har erfarenheter från socialtjänsten, vården, skola och behandlingshem. Hon har under dessa år främst arbetat med ungdomar.

Alexander har arbetat inom vården sedan 1990. Han har utbildat sig inom psykiatri, men har övergått mer till att arbeta inom socialt arbete, främst på behandlingshem. De senaste fem åren har han arbetat på HVB-hem.

Linda är socionom och arbetar som behandlingsassistent. Hon har främst arbetat med vuxna i behandling men har sedan 1½ år arbetat med ungdomar.

Ulrika är i grunden fritidspedagog, men har vidareutbildat sig till specialpedagog. Hon har arbetat med ungdomar inom behandlingsverksamhet i 20 år.

Jonas är socionom och nytexaminerad, men har erfarenheter sedan tidigare av arbete inom socialtjänsten.

Isabella är socialpedagog och har arbetat inom socialt arbete i många år. Hon har erfarenhet av att arbeta med barn och ungdomar och har arbetat på behandlingshem i åtta år.

Jakob är socionom och har erfarenheter från socialtjänsten och arbetar sedan några år med ungdomar på HVB-hem.

Emmy är familjeterapeut och har 16 års erfarenhet av att arbeta med ungdomar, främst på HVB-hem.

### 3.5 Etiska överväganden

I May (2001) lägger Barnes fram en distinktion på etik. Han menar att etiska beslut baseras på principer och inte ändamålsenlighet. Detta innebär att frågor om etik handlar om vad som är rätt och rättvist, inte bara för forskningen utan även för alla som berörs av den. När det handlar om vilken metod forskaren använder sig av för att samla in sina data är det speciellt viktigt vid intervjuer och observationer att ha en hög grad av etisk medvetenhet (Levin, 2008).

Vi har varit noga med att poängtera för våra intervjupersoner att materialet som framkommer under våra intervjuer kommer att avidentifieras för att skydda personal och ungdomar på boendena, således har vi använt oss av konfidentialitetskravet. Vi är medvetna om riskerna med att uppgifter kan komma i fel händer och därför skyddar vi inblandade personers identitet

genom aidentifiering. Vi har informerat intervjupersonerna om att de medverkar frivilligt och att de kan välja att avbryta när som helst under intervjuerna. Det finns således ett informerat samtycke enligt informationskravet och samtyckeskravet. Vi har också diskuterat nyttjandekravet och resonerar kring detta att våra insamlade data inte kommer att föras vidare till någon annan utan bara stå som grund för vår uppsats (Vetenskapsrådet, 2002).

### 3.6 Tillvägagångssätt och arbetsfördelning

Eftersom vi är två författare i denna uppsats vill vi redogöra för hur vi har lagt upp vårt arbete. Vi har diskuterat och resonerat för att komma fram till vårt ämne tillsammans. I vår litteratursökning och i läsning av material som vi har använt oss av har vi valt att fördela arbetet mellan oss för att arbeta effektivare. Vi har sedan reflekterat över och diskuterat kring vad vi har funnit för forskning. Vi har båda varit närvarande vid samtliga intervjuer då vi ansåg att detta skulle vara till fördel för vårt arbete och vår egen erfarenhetsuppbyggnad. Det material som framkommit genom intervjuerna har vi transkriberat enskilt på grund av tidseffektivitet, för att sedan gå igenom det tillsammans. Vidare har vi båda varit delaktiga i kodningsprocessen för att vara samstämmiga i våra slutsatser och för att båda ska vara så insatta i det empiriska materialet som möjligt. Vi har gemensamt författat inledning, syfte och frågeställningar, men har ibland jobbat enskilt med vissa andra bitar av uppsatsen för att senare gå igenom dem gemensamt.

### 3.7 Litteratursökning

I vår sökning efter litteratur kring området konflikt har vi använt oss av sökord som institution\* social work\* och conflicts\* i olika söktjänster på nätet. Genom sökningar via Summon och Lovisa (Lunds universitets söktjänster) har vi hittat David Wästerfors forskningsrapport och Andreassens forskningsöversikt. Stora delar av den litteratur som återfinns i denna uppsats har hittats genom att vi har varit på Samhällsvetenskapliga biblioteket och letat efter litteratur på Socionomutbildningens hyllor samt hittat litteratur genom att söka igenom hyllor efter ämnesområde såsom ungdomar, konflikt och behandlingsarbete. Statistiken samt kontaktinformationen till HVB-hemmen vi har besökt har vi hämtat från Socialstyrelsen.se (2011).



## 4. Teoretisk referensram

I vår undersökning valde vi att inte inledningsvis ha en teori inblandad. Detta för att inte få en alltför snäv inriktning på våra intervjuer utan vi ville vara öppna för vad vår undersökning gav oss. Till slut valde vi att arbeta efter systemteori eftersom konflikterna på HVB- hemmen var relationsbundna och att det pågick i interaktionen mellan både personal och ungdomar och ungdomar till ungdomar. Sättet behandlingen är strukturerad på innebär att ungdomarna hamnar i ett system som liknar en vanlig familj, med barn och föräldrar. Vi valde därför att se personal och ungdomar på HVB-hem som en ”familj”. Viktigt att reflektera över är att familjen är föränderlig på HVB-hem med ständiga in- och utflyttningar av ungdomar.

### 4.1 Systemteori

Systemteori har sitt ursprung i naturvetenskapen som från början undersökte olika system inom biologin. Inom sociologin utvecklades systemteorin för att söka förklaringar till olika händelser och relationer inom den sociala världen (Ritzer, 2009). En av de systemteoretiska forskarna var Walter Buckley som skrev att fokus för systemteori ligger på relationer eller processer inom det sociala systemet;

Den typ av system vi är intresserade av kan allmänt beskrivas som ett komplex av element eller komponenter som står i direkt eller indirekt relation till varandra i ett kausalt nätverk, så att varje komponent står i relation till åtminstone några andra på ett mer eller mindre stabilt sätt inom varje bestämd tidsperiod (Ritzer, 2009:272).

Systemteori beskriver hur olika delar av ett familjesystem samspelar och agerar i förhållande till varandra. Detta gör att relationerna i familjen är viktigare än de individuella egenskaperna hos varje enskild person (Lundsbye, 2010). Kommunikation blir således en viktig del av familjesystemet för att behålla jämvikten i det övergripande systemet. *Homeostas* är begreppet som används för att beskriva systemets jämvikt, det vill säga när det råder lugn och balans inom ”familjen”. När det råder obalans kan någon i familjen ta en roll som i systemteorin beskrivs som termostat. Denna roll innebär att personen reglerar balansen i systemet, till exempel ett barn som vill få negativ uppmärksamhet för att dra uppmärksamheten från de bråkande föräldrarna. Familjesystemet strävar efter jämvikt för att fungera funktionellt. De olika delarna av systemet kan inte studeras var för sig utan måste ses

i förhållande till varandra. Detta kallas för *nonsummativitet* och innebär att helheten är mer än summan av delarna (Ibid).

Ett familjesystem kräver regler för att markera toleransgränserna som styr familjens interaktion. Reglerna syftar till att ge struktur till systemet och är en förutsättning för dess överlevnad. Vi lär oss redan som spädbarn dessa regler och regelföljandet blir en automatisk process. Det finns regler som är öppet uttalade, det vill säga *formella*. Som exempel kan nämnas vilka tider ungdomen ska komma hem från kompisar och att det inte är acceptabelt att slåss. Det finns också *informella* regler som är outtalade och underförstådda som till exempel att inte visa ilska eller att det är kvinnan som står för hushållsarbetet (Lundsbye, 2010).

Fenomen och händelser i relationer kan förklaras genom ett enkelt orsak – verkan samband, så kallad lineär kausalitet. Systemteorin menar däremot att ett utfall kan ha flera olika bakomliggande orsaker, så kallad *ekvifinalitet*, liksom att flera olika utfall kan komma ur samma händelse, det vill säga *multifinalitet*. Det är därför oftast, enligt systemteori, meningslöst att söka enkla samband mellan händelser och deras utfall eftersom förklaringen finns i hela samspeletsprocessen. Dessutom kan *cirkulär kausalitet* uppstå då orsak -verkan sambandet går runt, det som ger en verkan blir orsak, som ger en verkan som blir en orsak, vilket leder till att det i slutändan inte går att peka ut vad som var orsaken (Lundsbye, 2010).

## 5. Resultat och analys

Vår analys baseras på det empiriska material som vi inhämtat från de intervjuer vi gjorde med personal på HVB-hemmen runt om i Skåne. De olika HVB-hemmen har olika målgrupper och olika typer av behandlingar. Ett HVB-hem har i uppdrag att stödja och hjälpa ungdomar att hjälpa dem utvecklas i en specifik riktning (Hilte & Claezon, 2005).

Gemensamt för de HVB-hemmen vi besökte är att de tar emot ungdomar mellan 13 och 18 år och i vissa fall upp till 21 års ålder. Vad vi uppmärksammade var att det inte är ovanligt att flera av HVB-hemmen är villor som ligger i bostadsområden. Många HVB-hem har stora liknelser med en vanlig familj, vilket har gjort att vi har ansett att begreppet familj går att applicera på vår undersökning. HVB-hemmen blir ungdomarnas nya hem och behandlingsmiljön försöker efterlikna en familjs sammansättning vilket citatet nedan beskriver.

Det här vardagliga, vi försöker hela tiden jämföra oss med en familj, med oss som föräldrar eller vuxna och de som ungdomar (Jonas).

### 5.1 Konfliktdefinitioner

För att få en helhetsbild av hur personalen ser på konflikter och vad konflikter är för dem ställde vi inledningsvis frågan, vad är konflikt för dig? Vi var intresserade av att se om svaren skiljde sig mellan personalen på de olika HVB-hemmen. Det framkom att personalen definierade konflikt på liknande sätt. Några av svaren löd så här:

Konflikt är allt som händer mellan människor, när man inte har samma uppfattning (Jakob)

Konflikt, två personer som har delade meningar om någonting som har svårt att se den andras argument kanske, håller fast i sitt, det man är i (Anton).

Konflikt är när man tycker olika saker, man är rädd att satsa lite energi på det kan man väl säga. Oliktänkande till en början är det väl, kan man säga (Jonas).

Definitionen av vad en konflikt är var således mycket lika i svaren. Personalen berättar att konflikter inträffar i stort sett varje dag. Wästerfors (2009) forskningsstudie på HVB-hem visar, precis som vår undersökning, att majoriteten av konflikterna på HVB-hemmen inträffar i vardagliga situationer. Det som var viktigt i Wästerfors studie var att konflikten löses eller åtminstone adresseras i direkt anslutning till händelsen av personalen på HVB-hemmet.

I en av våra intervjuer framkom en analytisk förklaring till vad en konflikt är samt hur den generellt uppstår på HVB hemmen.

Vi har ju barn här som har psykosocial problematik i grunden [...] som kan komma igång med konflikter om att det inte är rätt mat i kylskåpet och kan gå igång på det (Ulrika).

## 5.2 Konstruerade familjer

På ett HVB-hem samlar samhället ihop ungdomar som inte har valt att bo med varandra. Ungdomen institutionaliseras in i det nya boendet och sina nya rumskamrater, vilket kan ändra relationsdynamiken i gruppen och leda till konflikter och motsättningar (Svedberg, 2007).

[...] alltså man kan väl säga så här att om man trycker ihop, som här, sju stycken ungdomar som inte alls har valt varandra i ett boende plus en del vuxna så är det oundvikligt (Minea).

Ungdomarna måste anpassa sig till nya förutsättningar, vilket skapar turbulens. Det är svårt för ungdomarna att anpassa sig till nya familjemedlemmar, vilket citatet nedan resonerar kring.

Man kan nog tröttna efter ett tag att man måste träffa nya människor som man måste lära känna (Anton).

De ungdomarna som bott på HVB-hemmet en period behöver lära sig att hantera att andra ungdomar kommer och går samtidigt som ungdomen som flyttar in hamnar i ett helt nytt sammanhang med okända människor. Att samla ihop ungdomar i samma hus leder till att det inte alltid råder balans i det system som familjen i HVB-hemmen utgör. Systemteorin menar

att det krävs homeostas, det vill säga jämvikt för att systemet ska fungera (Lundsbye, 2010). Är systemet i obalans krävs en termostat för att återställa jämvikten. Detta blir personalens uppgift och kan jämföras med begreppet konfliktsoialisering som innebär att vuxna guidar ungdomar vid konflikter. Konflikterna som inträffar i familjen kan lätt sprida sig och orsaka ytterligare konflikt, något personalen vill undvika.

Inom systemteorin anses konflikter inte ha ett enkelt orsak - verkan samband. En väsentlig del av det som sker på HVB-hemmen kan ha olika orsaker, men leda till ett utfall det vill säga ekvifinalitet. Konflikter kan också ha en multifinalitet, då en orsak leder till olika utfall (Lundsbye, 2010). Det är således svårt att förstå orsaker till konflikter, vilket kan orsaka problem för personalen att utreda vem eller vad som orsakade ett stort utbrott.

Här har vi så många inblandade i konflikterna att konflikterna bara hopar sig till en jätteklump som man får lösa ut och det måste vi annars blir inte konflikterna lösta alls (Alexander).

De konflikter som, enligt våra intervjupersoner, förekom var sådana som Wästerfors (2009) benämner som manifesta konflikter, alltså konkreta bråk både verbala och handgripliga. I vår undersökning var det sällan konflikterna övergick till handgripligheter. Dock framkom ett exempel på detta från en av våra intervjupersoner.

Vi har haft en tjej som hoppade på någon annan och tog stryptag och det polisanmälades. Det gick överstyr. Vid ett annat tillfälle kastade hon något i affekt och råkade träffa någon och det bedömde vi inte som allvarligt på det sättet. Skadan var inte lika stor (Minea).

### 5.3 Vardagsdramatik

Förutom svårigheter som uppstår av att placera ungdomar med beteendeproblem tillsammans kan konflikter uppstå när regler som finns för familjesystemet inte följs. En del av HVB-hemmen hade belöningssystem för att regler eller sysslor skulle följas. Det finns alltid ett antal grundregler som gäller på HVB-hemmen och dessa i sig är enligt vår studie en källa till konflikt. Konflikter som uppstod mellan ungdomarna och personal handlade till exempel om pengar, vilket Emmy beskriver.

Det kan vara när de till exempel inte har några pengar, de vill ha förskott på veckopeng så menar vi att då får de lära sig, vi har ett sånt veckosystem att har de inte skött sin vecka och inte har några pengar så är det konsekvensen av hur det har varit och där kan det uppstå en konflikt mellan oss (Emmy).

Dessa typer av konflikter behövde ibland lösas med en kompromiss mellan ungdom och personal. Om systemet inte hade varit flexibelt hade ungdomen i vissa fall ingen chans att uppnå belöning. Det är därför viktigt, enligt systemteorin (Lundsbye, 2010), att systemet kan vara flexibelt och inte alltför stelt så att kompromisser tillåts. Vidare berättade intervjupersonerna om hur små saker som inträffade i vardagen utvecklades till bråk eller verbala konflikter vilket vi vill exemplifiera med citaten som följer.

Det kan vara allt från att de kastat snöboll på varandra till att ha tagit sönder varandras böcker (Linda).

Ofta är det att ungdomarna vill ha någonting och att de gränsar i det när de får ett nej, det är då det oftast blir konflikter (Isabella).

I konflikterna som inträffade var det inte ovanligt att personalen på HVB-hemmen utsattes för kränkande ord och uttryck när ungdomen blivit uppretad och inte fått sin vilja igenom, vilket Isabella beskriver.

Är det då mot personal så är det ju diverse kränkande ord som de häver ur sig och det kan vara för småsaker. De kan känna sig så oerhört kränkta när de inte får det som de vill ha [...] det är klart att man blir berörd men man får inte ta det personligt utan man får försöka behålla sitt lugn (Isabella).

Isabella utvecklar sitt resonemang med att påpeka att det är viktigt att vara medveten om att du som personal inte alltid vet om allt som sker eller har skett tidigare på HVB-hemmet, vilket hon beskriver i följande citat.

Det är viktigt att inte ta ett parti för man har ju inte all bakgrundsfakta (Isabella).

Att vara rättvis och ta reda på vad som ligger bakom konflikten är också det ett sätt att visa för ungdomarna hur de ska hantera konflikten, att försäkra sig om att de har alla fakta och inte baserat på antaganden.

## 5.4 Konflikter som en läroprocess

I vår studie undersöker vi hur personalen hanterar konflikter som uppstår. I intervjuerna framkom det att personalen på HVB- hemmen använder sig av konflikter som inlärningsmetod för att lära ungdomarna förstå och hantera konflikter samt att lära ungdomarna att lösa konflikter på ett konstruktivt sätt. Majoriteten av intervjupersonerna ansåg att ungdomarna inte hade lärt sig detta under sin uppväxt. Följande citat visar svårigheterna med att hantera konflikterna.

Konflikt har ju en liten negativ underton [...] Men konflikt kan också föda något gott. Har man aldrig haft en konflikt med någon så är det inte heller bra utan konflikterna och hur man löser dem på ett eller annat sätt så har man kommit ett steg längre i relationen till ungdomarna eller till vem som kan jag tycka (Ulrika).

Ulrika beskriver här hur personalen arbetar med att lära ungdomarna att lösa sina konflikter på ett konstruktivt sätt. Minea beskriver i citatet som följer hur svårt det kan vara att lära ut att konflikter kan lösas konstruktivt när ungdomarna från sina uppväxtförhållanden har haft sitt liv fyllt av konflikter.

De här ungdomarna har haft svårt med konfliktlösning, kommer ifrån familjer där det de har gemensamt är att man inte kan bo hemma för att de är för mycket konflikter med samhället, föräldrar med omgivningen och då är det inte så konstigt att det uppstår konflikter/ konfrontationer. Det är fullt normalt (Minea).

Även Jonas resonerar kring ungdomarnas tidigare förhållande till konflikter.

Konflikter överlag vill vi gärna se som något positivt, just att det är en lärandesituation [...]. Många av ungdomarna som kommer hit har inte en sund relation till konflikter (Jonas).

Jonas fortsätter med sitt resonemang om konflikter med att berätta att det är viktigt att personalen låter ungdomarna hantera konflikterna och förstå hur de skulle kunna ha gjort annorlunda.

Det är viktigt att man hanterar det på ett bra sätt så att man inte tar deras ansvar ifrån dem [...]. Det är viktigt att de också har sin process (Jonas).

Konflikt som inlärningsmetod ställer höga krav på personalen eftersom konflikterna är situationsbundna och det är personalens eget omdöme som avgör hur konflikten ska hanteras. Ungdomarna står i ett beroendeförhållande till personalen och behöver forma sig till organisationen. Personalen beslutar i stor utsträckning vad ungdomarna får och inte får göra, vilket ungdomarna inte är vana vid. Detta kan leda till konflikter (Hilte & Claezon, 2005). I våra intervjuer frågade vi om det fanns specifika riktlinjer för hantering av konflikter. Förutom de, enligt lag, nödvändiga dokument kring sexuella trakasserier, mobbning och föreskrifter om hot och våld som ska finnas enligt Socialstyrelsen är det upp till varje HVB-hem att fastslå egna regler och riktlinjer. Det är inte alltid som konflikten kan lösas vid det aktuella tillfället. David Wästerfors (2009) beskriver att om konflikten har flera andra beslutsfattare inblandade kan den rimligtvis inte lösas i den aktuella situationen. Detta medför svårigheter för personalen på HVB-hemmet där konflikten ägt rum. Enligt systemteorin bidrar detta till att systemet inte kan återställa homeostasen utan måste invänta andra aktörer. Denna väntan kan skapa kaos i familjesystemet som strävar efter balans (Lundsby, 2010). Alexander visar på svårigheterna med att ha myndigheter inblandade.

om det uppstår en konflikt och till exempel socialen är en del av den här konflikten, man kanske måste dröja med att lösa konflikten för att man måste vänta på att handläggaren ska ha tid (Alexander).

Personal som reflekterar över sitt sätt att hantera konflikter och sin relation till ungdomar har många gånger lättare att nå fram till ungdomen och lösa konflikten. Det viktiga är att komma ifrån strafftänkandet och fokusera på befintliga relationer och relationsskapande (Hill, 2005).



### 5.4.1 Vikten av den goda relationen

Våra intervjupersoner berättade att verbala konflikter var mer förekommande än handgripliga konflikter. Deras uppfattning var att impulskontrollen hos vissa ungdomar inte var tillräckligt utvecklad för att de skulle inse hur de reagerade och på vilket sätt de skulle hantera de känslor som svallade upp till ytan. En del av intervjupersonerna tog upp begreppet affekt. Med affekt menas att ungdomen är i ett tillstånd av känslor som bidrar till svårhanterliga konfliktsituationer. Ett sätt att hantera ungdomens utbrott var att tillåta att saker sades eller kastades tills dess att ungdomen lugnat ned sig tillräckligt för att kunna hantera konflikten. Personalen kunde också välja att gå därifrån och säga att nu pratar vi inte mer om det här förrän du lugnat ned dig. Det fanns bland personalen en förståelse att mer våldsamma upptrappningar av konflikten ägde rum eftersom ungdomen var i affekt. Som framgår i citatet som följer markeras det väl med samhällets regler om våld förekommer, men detta ställer personalen i en besvärlig sits. Hur pass mycket ska ungdomen straffas av något som sker i affekt? Beroende på situationen gör personalen olika bedömningar av vilka regler som ska gälla. Det finns grundläggande regler i systemet men ibland behöver systemet vara flexibelt för att hantera konflikten och de dilemman som uppstår.

Ofta så har eleverna en historia av särskilt, framförallt hemma men även i skolan, att blir man arg och skriker och gapar eller kastar saker, så får man som man vill och det är det som vi bryter här. Hela deras liv är ofta konflikter, det är därför de har kommit hit (Linda).

Intervjupersonen visar här på en förståelse för ungdomens bakgrund som konfliktfylld och att det inte är lätt att bryta ett invant beteende. Detta ger systemteorin en förklaring till. När en individ bryter upp från sitt tidigare sammanhang behöver individen lära sig reglerna i den nya familjen. Detta leder till att konflikter lättare uppstår om det är oklart vilka regler och gränser som gäller (Lundsbye, 2010). Som vi tidigare har nämnt var regler en orsak till konflikter på HVB-hemmen. Wästerfors (2009) resonerar kring detta som going concerns, institutioners pågående eller inarbetade angelägenheter, till exempel regler och rutiner. Dessa going concerns bidrar till att skapa bråk eller till att avleda bråk. Vad som framkom i våra intervjuer var att personalen ibland upplevde att ungdomarna medvetet bröt mot regler eller rutiner för att skapa en konflikt. Detta i ett försök att bli av med energi eller andra underliggande

frustrationer. Det stod klart att regler och rutiner är väsentliga på HVB-hemmen för att behålla ordningen och fokus på behandlingen. Jakob uttryckte sig så här.

Hellre beröm när de gör något bra än straff när de gör något dåligt, absolut (Jakob).

Enligt Wästerfors (2009) var ungdomens inneliggande problem, som emotionella svårigheter, grunden till beteendet som skapar konflikter. Acceptansnivån för dessa typer av konflikter var högre eftersom ungdomen konstaterades ha problem. Detta förutsätter att personalen är flexibla i sin relation till ungdomen och avgör vad det är som sker och väljer om det är värt att gå in i en konflikt för. Personalen måste vara medveten om de olika bakomliggande faktorerna som styr vad som sker hos ungdomen för att ha en chans att förstå beteendet. Hill (2005) pekar på vikten av att vara flexibel med reglerna och att diskutera fram vissa beslut eller att ändra på en regel för ungdomens skull. Det är ungdomens nuvarande situation som kan leda till ett tillfälligt avsteg från en regel.

Faktorerna omtänksamhet, trovärdighet och flexibilitet påverkar varandra, det vill säga en personal som är omtänksam visar det bland annat genom att kunna vara flexibel i sitt beslutsfattande och att hålla sina löften (Hill, 2005:110).

De ska känna att det lönar sig att förhandla och prata med oss, göra bra saker på ett bra sätt [...]. Att ha få regler men de regler man har ska man kunna följa och inte ha en massa onödiga regler (Emmy).

Systemteorin beskriver betydelsen av regler för att reglera toleransnivån i systemet (Lundsbye 2010). Inom systemteorin finns det olika regler som används för att upprätthålla balansen i familjesystemet. Det finns öppet uttalade regler och outtalade regler. De outtalade (underförstådda) reglerna är vanligast och märks genom hur familjemedlemmarna interagerar och vilka reaktioner som följer av en överträdelse. På HVB- hemmen finns outtalade regler, men också regler som är uttalade och som finns uppsatta i huset. Alla är medvetna om de regler som finns och att de ska följas. Dessa regler bestäms till största del av personalen, men ungdomarna kan också få vara delaktiga.

När regler inte följs har en termostat som uppgift att reglera systemet. En sådan termostاتفunktion har personalen som genom direkta eller indirekta sanktioner visar när en regelöverträdelse har skett. Exempel på direkta sanktioner kan vara indragen veckopeng,

utskällning eller vredesutbrott. Indirekta sanktioner kan vara att sucka, att gå iväg och smälla igen dörren eller att börja gråta (Lundsbye, 2010). Dessa sanktioner kan upplevas av alla de inblandade på HVB-hemmen, både ungdomar och personal. Alla som befinner sig på HVB-hem skapar relationer till varandra (Andreassen, 2009). Enligt systemteorin (Lundsbye, 2010) finns det två olika typer av relationer. Symmetriska relationer bygger på likhet och komplementära bygger på olikhet (Ibid). På HVB -hem finns det en tydlig uppdelning mellan personal och ungdomar, vilket framkom i våra intervjuer. Ungdomarnas relationer till varandra bygger på symmetri. De är alla placerade på HVB-hemmen på grund av liknande omständigheter. Komplementära relationer återfinns mellan ungdomar och personal eftersom de har olika positioner i organisationen.

Något som vi författare funderade över när vårt empiriska material var insamlat var det faktum att intervjupersonerna nämner relationen som en viktig aspekt.

Sen kommer många tillbaka som har flyttat, det beror på hur nära de har varit med oss men hälsar på och så och det är jättekul. Ett kvitto på att man har haft någon typ av betydelse (Anton).

Hill (2005) benämner i sin forskning betydelsen av att utveckla en god relation mellan personal och ungdomar. En viktig faktor är ungdomarnas tidigare relationserfarenheter. En ungdom som blivit sviken i relationer i större delen av sitt liv har svårare att etablera och behålla en god relation till andra människor. Relationen ingår i ett begrepp hon kallar för behandlingsallians, vilket innebär att behandlingen är beroende av relationerna som skapas. Det är viktigt att det går att upprätta förtroende i relationen mellan personal och ungdomar för att behandlingen ska ha större chans att lyckas (Ibid). Levin (1998) menar att den personliga kontakten kan ses som ett behandlingsredskap, att goda relationer till ungdomarna gör att behandlingen bygger på förtroende. Att tro på ungdomen bidrar till en bättre relation och en ömsesidig delaktighet. Hill (2005) diskuterar vikten av äkta allians så att det inte uppstår en skenallians. I en skenallians uppstår inget förtroende utan mer en medveten eller omedveten anpassning till varandra. Ett sätt att stå ut under behandlingstiden. Levin(1998) menar att en god relation bygger på ömsesidighet och respekt för personen och inte för den roll personen innehar i organisationen. Från ungdomarnas perspektiv var det viktigt att personalen kunde möta dem med ansvar, förtroende och respekt.

Ungdomarna som bor på HVB- hem skapar någon form av relation till varandra eftersom de måste anpassa sig till alla individer som befinner sig där. Andreassen (2009) tar upp begreppet smittoeffekt och diskuterar att ungdomarna smittar varandra i beteende, det vill säga lär sig saker av varandra och påverkar varandra ömsesidigt, både funktionellt och dysfunktionellt. Detta blir en riskfaktor i behandlingsarbetet. Levins (1998) forskning visar att behandling på HVB-hem sprider negativt beteende hos ungdomar. De lärde sig dåligt beteende samt lärde upp nya aspiranter som kom in för behandling. Beteendet satt i väggarna och blev till informella förhållningsregler för ungdomarna. Smittoeffekten gör behandlingen svårare att genomföra och bidrar i slutändan till att ungdomarna får svårare att anpassa sig till samhället.

Systemteorin (Lundsby, 2010) betraktar familjen som ett system som i sin tur innehåller olika subsystem eller som Andreassen (2009) benämner dem, subkulturer. På HVB-hem innebär detta att olika grupperingar av ungdomar bildar subgrupper som senare kommunicerar med varandra och med familjesystemet i sin helhet. I dessa komplicerade system som bildas uppstår olika förväntningar på hur familjemedlemmarna ska bete sig, både inom subsystemen och i systemet som består av ungdomar och personal.

## 5.5 Tjejer och killar - olika?

I våra intervjuer ställde vi frågan till personalen på HVB- hemmen om de såg skillnad på hur konflikter uttryckte sig beroende på om det var tjejer eller killar. Våra intervjuer är gjorda på HVB-hem där det bor antingen pojkar, flickor eller både och. Vi har en jämn könsfördelning av våra intervjupersoner, nämligen fem kvinnor och fyra män. Resultatet visade att majoriteten av personalen upplevde att det var skillnad, men påpekade att tjejer och killar minsann kunde vara lika elaka och verbala. De skillnader mellan könen som resultatet visade och som var mest intressant var att killarna uppfattades mer raka och direkta i sitt sätt att visa missnöje, medan uppfattningen om tjejerna var att de höll konflikten inom sig och byggde på den tills det small. Två av våra citat nedan visar hur skillnaderna i konflikter såg ut mellan könen.

De har konflikter på olika sätt. Det skulle jag vilja säga. Tjejernas är mycket mer subtila, killarna är mycket mer öppna och raka. Där är en skillnad. Tycker de inte om någon så visar de det. Tjejerna kan spela med hur länge som helst, sen sätter de kniven i ryggen, sen får de ju de andra med sig och det blir mobbningsituationer. (Minea).

Tjejerna blir mer högljudda, tjejer har ju en högre gällare röst och tjejer kan ju skrika mer tycker jag. Killarna kan verkligen slå näven i väggen eller i en dörr(Isabella).

Några av våra intervjupersoners observationer genom åren var att killarnas konflikter blossade upp plötsligt och la sig relativt snabbt medan tjejernas konflikter var mer långdragna. Tjejerna byggde upp allianser och nätverk och snackade skit om varandra. Till slut brast allianserna och konflikterna var ett faktum.

Liknande resultat fick Hilte och Claezon (2005) i sin undersökning av två institutioner. De intervjuade behandlingspersonal för att få en inblick i behandlingen och om den på något sätt var beroende av kön. Ämnet kön eller genus är kontroversiellt speciellt om det förekommer diskriminering i behandling på grund av kön. I behandlingsarbete med ungdomar finns det föreställningar om vad problemet är/har varit, hur tjejen eller killen är som person och detta menar Hilte och Claezon (2005) utgör en stor roll i själva behandlingsarbetet. De diskuterar också nätverket kring ungdomen och institutionens medarbetares kompetens och slutligen köns betydelse som skillnadsskapare i behandlingen och menar att alla aspekter av behandlingsarbetet genomsyras av föreställningarna om kön. En faktor som är viktigt att tänka på är att tjejer och killar reagerar på olika sätt beroende på vilken ålder de är i, men också för att de är tjejer och killar. Svårigheten med behandlingsarbete med ungdomar är att behandlingen inte är i ett vakuum utan i en värld av föreställningar och normer om ungdomar (ibid).

I Hilte och Claezon (2005) undersökning av kön på institution kom de fram till att många behandlare såg skillnad, men framförallt gjorde skillnad i behandlingen. Ungdomarna behandlades annorlunda beroende på vilket kön de hade och detta påverkade behandlingen. Behandlingen var inte könsneutral utan styrdes av kön i stället för att fokusera på ungdomarnas specifika problematik. Hilte och Claezon (2005) ställer sig tveksamma till olika behandling av kön eftersom vi idag har ett samhälle som är mer öppet och människor som inte lever i heteronormativitet eller i kärnfamiljen. Definitionen av vad en familj är ändras och kanske behöver organisationer ändra vad som är normalt eller inte normalt. Institutionerna grundar sig på den sociala konstruktionen av kön och föreställningar om familjen istället för att sträva efter att vara en könsneutral organisation. Är organisationerna rigida i sitt synsätt? Enligt Hill (2005) har behandling större chans att lyckas om den baseras på relationer som

bygger på flexibilitet och lyhördhet. Detta kan bara uppnås om organisationerna i grunden strävar efter goda relationer hellre än rigida, stereotypa föreställningar om tjejer och killar.

En intressant och distinkt skillnad mellan våra resultat och Hilde och Claezon (2005) resultat var att i våra resultat tyckte majoriteten att det blev ett bättre klimat i gruppen om det var blandat, tjejer och killar. Hilde och Claezon (2005) resultat visar att ingen av deras intervjupersoner föredrog att arbeta med tjejer. Favoriseringen berodde på att killar upplevdes som lättast att behandla. Tjejer ansågs som känsligare och därför var svårare att behandla. I grunden saknades det reflektion kring de stereotypiska föreställningarna inom institutionerna, vilket gjorde att behandlingen blev könsspecifik.

## 6. Slutdiskussion och vidare forskning

Ungdomar med problem har genom tiderna varit i samhällets blickfång. Olika metoder och behandlingar har varit aktuella för att ta hand om ungdomarna. Utvecklingen genom åren har lett till att HVB-hem olika målgrupper som inte bara begränsas till ungdomar med psykosociala problem. Samhället griper fortfarande in i ungdomars liv om det anses vara behövt och ungdomarnas utveckling är oroande. HVB-hemmen är i många fall en sista lösning. Åldersgränsen på vad en ungdom är ökar i samhället på många områden. Hur långt upp i åldrarna kommer samhället att gripa in och vad kommer nästa utveckling vara?

HVB-hemmen försöker jämföra sig med en familj och få fram det vardagliga livet och dess rutiner. Efter att ha arbetat med uppsatsen summerar ett citat vad som är väsentligt i behandlingsarbetet med ungdomar på HVB-hem.

Det är viktigt i det här arbetet att man inte är konflikträdd. Man måste kunna möta dem i det (Ulrika).

Vårt resultat visar på hur viktigt det är att hantera konflikten när den inträffar, alltså att hantera situationen och bedöma vad som är rimligt att göra, vilket Wästerfors (2009) kommit fram till i sin forskning. Det kan uppstå situationer när det inte är möjligt, men det som våra intervjupersoner var överrens om var att konflikten alltid behöver hanteras, om inte i stunden, så snart som möjligt. I vårt resultat framgår det att personalen anser att det är viktigt att förstå varför det har uppstått en konflikt samt att ungdomen får en chans till förståelse och bearbetning för att utveckla sin egen konflikthantering. Viktigt att veta är att det är personalens personliga egenskaper som styr hur konflikterna hanteras och att konflikter är en del av det sociala samspelet som vi människor behöver.

Konflikter som uppstod på HVB-hemmen var oftast vardagliga konflikter, som förekommer i sociala interaktioner. Orsaker till konflikter var exempelvis regler, pengar och saker ungdomarna lånat av varandra eller tagit sönder. Undersökningen visade att det råder en form av syskonrivalitet i dessa konflikter. Vår tanke inför uppsatsen var att det förekom allvarligare konflikter mer frekvent på HVB-hemmen, eftersom det är dessa som rapporteras i media. Vi trodde att det skulle vara mycket konflikter kring det faktum att ungdomarna placeras tillsammans med andra ungdomar från olika sammanhang. Det som var viktigt var att

personalen var flexibla i sitt arbete. Systemteorin hjälpte oss att se på undersökningens olika delar och resultat på ett sätt som vi inte tidigare tänkt på.

Vad vi fann i våra intervjuer på HVB- hemmen var att personalen arbetar pedagogiskt genom att de använder konflikttillfällen som en läroprocess. En utveckling av begreppet konfliktsoialisering. Att göra detta var något som Hill (2005) menade på krävde att det hade etablerats en god relation och förtroende mellan ungdom och personal. Genom tidigare forskning har vi sett och förstått att det är viktigt med någon form av relation eller i alla fall acceptans mot varandra för att lyssna, förstå och hantera konflikter. Således blev arbetet med denna uppsats också en studie i relationens betydelse för behandlingen, även om detta inte ursprungligen var vår avsikt. Genom vår undersökning visar det sig att den personliga relationen blir ett redskap i behandlingsarbetet. Relationer mellan ungdomarna förekom också och dessa subsystem av relationer bidrog till att subkulturer bildades, alltså små gruppbildningar. Inom dessa subkulturer har forskningen (Andreassen, 2009) sett att den påverkar behandlingen negativt genom att en smittoeffekt uppstod inom subkulturen och försvårar för personalen att göra sitt behandlingsarbete.

Vi anser att personalen vi intervjuade gav sken av att de har en termostatfunktion. De återställer balansen i relationerna på HVB-hemmet. Personalen är den som måste se till att det finns en ordning i familjen, att behålla homeostasen. Ibland kan detta vara att gå in som en medlare i konflikter mellan ungdomarna och ibland att vara den som markerar och ser till att regler och rutiner efterföljs.

Våra resultat skiljer sig från forskningen gjord av Hilte och Claezon (2005) när det handlar om kön. Behandlarna i Hilte och Cleazon (2005) undersökningsgrupp var ofta könsspecifika medan majoriteten av våra intervjupersoner föredrog blandad grupp för att de ansåg att detta bidrog till ett bättre klimat på HVB-hemmet. I Hilte och Claezons (2005) undersökningsresultat kom det fram att det gjordes skillnad på killar och tjejer i behandlingen. Deras undersökning baseras på intervjuer som gjorts på enbart enkönade organisationer. Hade de gjort en annan bedömning om det varit institutioner med blandade grupper? Frågan om kön och behandlingsarbete ger ett ämnesområde som hade varit väldigt intressant att forska om. Hur ställer sig organisationer som behandlar ungdomar till kön och genus?

Våra intervjupersoner delade med sig av vad de har sett och upplevt under sina år av arbete på



institutioner. De såg skillnad i beteende hos ungdomarna på hur de hanterar konflikter, men vi vill förtydliga att våra intervjupersoner inte talar om skillnader i behandlingen på grund av kön som framgår i Hiltes och Claezons (2005) undersökning, utan endast om beteenden de har observerat i verksamheterna relaterat till konflikter. Eftersom våra resultat skiljer sig från forskningen i vissa aspekter tyder detta på att behandlingsarbete är föränderligt och att nya forskningsrön alltid är aktuella.

Våra intervjuer har genomgående bidragit med liknande svar och resonemang, vilket har gjort vår undersökning lätt och svår. Sammanställningen var enkel men resultatet inte så nyanserat. Vi anser att metoden som vi har använt oss av har gett oss mycket information. Det hade varit intressant att se om våra resultat hade kunnat appliceras på en större riksomfattande studie.

Vi fick med oss några råd på vägen inför vårt nya arbetsliv som vi vill belysa och dela med oss av.

Så det handlar väldigt mycket om, som ni ska tänka på när ni kommer ut, grunden för ert sociala arbete handlar om hur man skapar relationerna och då genom bemötandet och förhållningssättet till de här människorna, utan att bli för blödig för då är man ju för nära, närheten i det här, kontrollfunktionen, man har ju en maktposition på ett sätt och även som förälder ju, det är ju den rollen man har (Ulrika).

## 7. Referenslista

Andersson, Bengt & Johansson, Jan (2004). *Vård och behandling av ungdomar på institution.* Licentiatavhandling. Göteborg: Univ.

Andersson, Gunvor & Swärd, Hans (2008) ” Etiska reflektioner”. I Anna Meeuwisse, Hans Swärd, Rosmari Eliasson Lappalainen & Katarina Jacobsson (red): *Forskningsmetodik för socialvetare.* Stockholm: Natur och Kultur.

Aspers, Patrik (2007). *Etnografiska metoder: att förstå och förklara samtiden.* Malmö: Liber.

Andreassen, Tore (2003). *Institutionsbehandling av ungdomar: vad säger forskningen?.* Stockholm: Gothia.

Ekeland, Tor-Johan (2006). *Konflikt och konfliktförståelse: för vården och den sociala sektorn.* Malmö: Liber.

Hill, Teci (2005). *Allians under tvång. Behandlingssamarbete mellan elever och personal på särskilda ungdomshem.* Linköpings universitet. Institutionen för beteendevetenskap.

Hilte, Mats & Claezon, Ingrid (2005). *Flickor och pojkar på institution: ett könsperspektiv på vården av ungdomar.* Stockholm: Stiftelsen Allmänna barnhuset.

Lagen med särskilda bestämmelser om vård av unga (1990:52),  
<http://www.socialstyrelsen.se/regelverk/lagarochforordningar/lagenmedsarskildabestammelser>  
o> 2011-02-09.

Lennér - Axelsson, Barbro & Thylefors, Ingela (1996). *Om konflikter: hemma och på jobbet.* Stockholm: Natur och kultur.

Levin, Claes (2008) ” Att undersöka det ”sociala”- några ingångar”. I Anna Meeuwisse, Hans Swärd, Rosmari Eliasson Lappalainen & Katarina Jacobsson (red): *Forskningsmetodik för socialvetare.* Stockholm: Natur och Kultur.

Levin, Claes (1998) *Uppfostringsanstalten: om tvång i föräldrars ställe*. Diss: Lund. Univer.

Lundsbye, Maths (2010). *Familjeterapins grunder: ett interaktionistiskt perspektiv, baserat på system-, process- och kommunikationsteori*. 4. rev. utg. Stockholm: Natur & Kultur.

May, Tim (2001). *Samhällsvetenskaplig forskning*. Lund: Studentlitteratur.

Ohlsson, Lars B. Och Swärd, Hans (1994). *Ungdom som samhällsproblem*. Lund: Studentlitteratur.

Ritzer, George (2009). *Sociologisk teori*. 1. uppl. Malmö: Liber.

Sallnäs, Marie (2000). *Barnvårdens institutioner: framväxt, ideologi och struktur*. Diss. Stockholm: Univ.

Socialstyrelsen(2011) ”Barn och ungas insatser år 2010” (elektronisk), Socialstyrelsens hemsida

<<http://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/18366/2011-6-18.pdf>> 2012-02-20.

Socialstyrelsens hemsida (2011) ”Nationella HVB-registret” (elektronisk), Socialstyrelsens hemsida <<http://hvb.socialstyrelsen.se/>> 2011-01-20.

Socialstyrelsen (2011) ”Placerade barn” (elektronisk), Socialstyrelsens

hemsida <<http://www.socialstyrelsen.se/barnochfamilj/barnsomfarilla/placeradebarn>> 2011-01-20.

Socialtjänstlagen (2001:453),

<[http://www.socialstyrelsen.se/regelverk/lagarochforordningar/socialtjanstlagen\(sol\)](http://www.socialstyrelsen.se/regelverk/lagarochforordningar/socialtjanstlagen(sol))> 2011-02-09.

Svedberg, Lars (2007). *Gruppsykologi: om grupper, organisationer och ledarskap*. Lund: Studentlitteratur.

Vetenskapsrådet (2002) ”Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning” (elektronisk) Vetenskapsrådets officiella hemsida  
<[http://www.vr.se/download/18.7f7bb63a11eb5b697f3800012802/forskningsetiska\\_principer\\_tf\\_2002.pdf](http://www.vr.se/download/18.7f7bb63a11eb5b697f3800012802/forskningsetiska_principer_tf_2002.pdf)> 2011-01-21.

Wästerfors, David (2009). *Konflikthantering i ungdomsvård ur ett sociologiskt perspektiv*. Stockholm: Statens institutionsstyrelse (SiS).

## 8. Bilagor

### Bilaga 1

Hej.

Vi är två studenter som läser Socionomprogrammet på Lunds Universitet. Vi läser just nu sjätte terminen och ska skriva vår c-uppsats. Vårt intresseområde och uppsatsens inriktning är konflikthantering.

I vår undersökning vill vi intervjua 8 – 10 socionomer som arbetar på HVB-hem för ungdomar i åldern 13-20. Våra frågor kommer att handla om konflikthantering, varför konflikter uppstår och vad man kan göra åt dem.

Nu undrar vi om ni är intresserade av att ställa upp för en intervju. Vi beräknar att intervjuerna bör ta mellan 30 -45 minuter.

Vi skulle vara mycket tacksamma om ni vill delta eftersom vi gärna vill ha ett professionellt perspektiv på ämnet samt att få in så mycket material som möjligt.

Om ni är intresserad ser vi fram emot ert svar snarast. Vi kommer sedan att kontakta er igen via telefon och komma överens om en lämplig tid för intervju. Vid denna kontakt kommer vi även att informera mer om innehåll och andra detaljer.

Om ni vill veta mer innan ni bestämmer er går det utmärkt att kontakta oss så ska vi försöka svara på era frågor.

Redan nu kan vi informera om att vi kommer att avidentifiera alla uppgifter och intervjuer samt att vi kommer att förstöra materialet vi får in från intervjuerna när vi har använt dem till vår uppsats. Inget av vårt material kommer att användas till något annat än till vår uppsats.

Vänliga Hälsningar

Erika Johansson

Mailadress

Telefonnummer

Maria Winberg Rasmusson

Mailadress

Telefonnummer

## Bilaga 2

Informationsblad till er som vill medverka i intervjuer.

Hej!

Tack för visat intresse att medverka i en intervju som kommer att stå som underlag för vår uppsats!

Vår uppsats kommer att behandla problematiken med konflikter inom Hem för vård och boende och hur professionella ser på motsättningar och konflikter inom sitt arbetsområde. Vi vill informera er om att er medverkan är helt frivillig. Det är möjligt för er att när som helst under arbetets gång avbryta vårt samarbete. Genom er medverkan ger ni också samtycke till att resultatet av intervjuerna publiceras i vår uppsats. Även efter intervjun, innan vårt arbete är färdigt, kan ni välja att dra er ur.

Vi kommer att aidentifiera våra intervjuer, alltså att det inte ska gå att spåra vem som har sagt vad när sammanställningen av resultatet görs. De resultat som framkommer kommer enbart att hamna i vår uppsats.

Vi kommer att använda oss av bandspelare vid intervju. Detta även för att den information ni bidrar med inte ska kunna feltolkas av oss. Vi kommer båda att vara närvarande för intervjuerna.

Med hopp om en trevlig stund!

Med vänliga hälsningar/

Maria och Erika

## Bilaga 3

### Intervjuguide

- Vad heter du? Vilken befattning har du? Vad har du för utbildning?
- Hur länge har du arbetat på denna arbetsplats?
- Hur länge har du arbetat inom institutioner?
- Vad är konflikt enligt dig?
- Varför uppstår konflikter?
- På vilket sätt utspelar sig konflikter här på boendet?
- I vilken utsträckning uppfattar du konflikt och motsättningar mellan klienterna på boendet?
- Hur anser du personligen att man ska bemöta konflikter, stämmer det överrens med synsättet man har på din arbetsplats?
- Vilka riktlinjer arbetar ni efter?
- Märker du skillnad mellan killar och tjejer?
- Tar konflikterna sig olika uttryck?