

# Att etablera tillit efter separation

En kvalitativ studie om ensamkommande flyktingbarns relationer till personal på HVB-hem

Av Erika Lysén Kotti

---

LUNDS UNIVERSITET

Socialhögskolan

Kandidatuppsats SOPA63



Handledare: Lars B Ohlsson

## **Abstract**

**Author:** Erika Lysén Kotti

**Title:** To establish trust after separation – A qualitative study on unaccompanied refugee minors relationship to personnel in residential care.

**Supervisor:** Lars B. Ohlsson

**Assessor:** Anders Östnäs

Trust is considered to be a key factor in creating lasting and supportive relationships. The aim of this paper was to explore the trust-building process in the relationship between unaccompanied refugee minors and their residential staff. Do the unaccompanied minors living in Swedish residential care trust the personnel and what factors promote or inhibit trust? This questions where explored through semi-structured interviews with seven unaccompanied minors. On the basis that trust occurs through action, the result indicates that the young found at least one among the residential staff whom they trust. Commitment, flexibility and empathy are some of the trust-promoting factors that the study suggests. While distance, power imbalance and lack of knowledge were factors that had a negative impact on trust and the youth-staff relationship in general.

**Keywords:** Unaccompanied Minors, Care workers, Residential Care, Trust-building process, Social Work

## **Förord**

I det här förordet vill jag passa på att rikta mitt varmaste tack till alla som har gjort den här uppsatsen möjlig. Tack till er ungdomar som så generöst delat med sig av tid och upplevelser, ert deltagande i det här arbetet är ovärderligt. Jag hoppas att jag kan ge era erfarenheter rättvisa så att de blir lika lärorika för läsaren som de varit för mig. Jag vill tacka de brukarorganisationer som på ett engagerat sätt hjälpt mig att komma i kontakt med informanter. Jag vill tacka min handledare Lars B Ohlsson för kloka råd och guidning i det akademiska skrivandets värld, det har varit mycket lärorikt. Tack också till nära och kära som lyssnat och peppat under denna process, särskilt tack till dig Saam för tålamod och stöd.

# Innehållsförteckning

<b>1 INLEDNING</b>	<b>6</b>
1.1 SYFTE	7
1.2 FRÅGESTÄLLNINGAR	7
<b>2. BAKGRUND</b>	<b>7</b>
<b>3. TIDIGARE FORSKNING</b>	<b>9</b>
3.1 SOCIALT ARBETE MED ENSAMKOMMANDE BARN - INTERNATIONELLT	10
3.2 SOCIALT ARBETE MED ENSAMKOMMANDE BARN I SVERIGE	11
<b>4. TEORETISKA UTGÅNGSPUNKTER</b>	<b>13</b>
4.1 TILLIT	14
4.2 DEN TILLITSKAPANDE PROCESSEN	15
4.2.1 DEN TILLITSKAPANDE PROCESSEN –EMOTIONELL KOMMUNIKATION	16
4.2.2 TILLITSGIVAREN - KLIENTEN	16
4.2.3 TILLITSMOTTAGAREN – DEN PROFESSIONELLE	17
4.2.4 OBJEKTET	17
4.2.5 KONTEXT DÄR DEN TILLITSSKANDE PROCESSEN ÄGER RUM	18
<b>5. METOD</b>	<b>18</b>
5.1 METODVAL	18
5.2 URVAL	19
5.3 TILLVÄGAGÅNGSSÄTT	19
5.4 SYSTEMATISERANDE AV DATA OCH PRESENTATION AV MATERIALET	20
5.5 TILLVÄGAGÅNGSSÄTT UR ETT ETISKT PERSPEKTIV	22
5.6 METODENS FÖRTJÄNSTER OCH BRISTER	24
5.7 METODENS TILLFÖRLITLIGHET	24
5.8 FÖRFÖRSTÅELSE	25
<b>6 RESULTAT OCH ANALYS</b>	<b>26</b>
6.1 TILLIT	26
6.2 DEN TILLITSKAPANDE PROCESSEN	27

6.2.1 TILLITSGIVAREN	28
6.2.2 DEN TILLITSKAPANDE PROCESSEN – EMOTIONELL KOMMUNIKATION	30
6.2.3 TILLITSMOTTAGAREN	33
6.2.4 KONTEXTEN	36
<b>6.3 SAMMANFATTNING</b>	<b>38</b>
<b><u>7. DISKUSSION</u></b>	<b><u>39</u></b>
<b><u>8. REFERENSLISTA</u></b>	<b><u>41</u></b>
<b><u>BILAGA 1 PRESENTATIONSBREV</u></b>	<b><u>43</u></b>
<b><u>BILAGA 2 INTERVJUGUIDE</u></b>	<b><u>44</u></b>
<b><u>BILAGA 3 INFORMATIONSBREV</u></b>	<b><u>46</u></b>

# 1 Inledning

Alla människor är mer eller mindre beroende av att ha nära relationer till andra personer i sina liv. När ett barn växer upp kommer de närmaste personerna i första hand att utgöras av föräldrar, syskon och släkt. Med tiden kommer barnets nätverk att utökas av vänner, personal på förskola, skola, ledare för fritidsaktiviteter, kärlekspartners och så vidare. Relationen till dessa människor kommer att förändras under livets gång. Vissa relationer är viktiga korta perioder medan vissa relationer består livet ut. Genom dessa relationer lär sig barnet att utforska sin omvärld, sina känslor och samspela med andra. Vi behöver lojala relationer av närhet, värme och ömsesidighet där vi får utrymme att växa som individer och där vi finner stöd och tröst i livets svåra stunder. När människan ställs inför trauman i livet blir behovet av att ha stöttande relationer i sitt liv av extra vikt (jfr. Broberg et al 2006 s.129-156, 325f, Ascher 2009 s.1254f, Bengtson & Ruud 2012 s. 184).

Separationer innebär ett trauma som främst hos barn har visat sig sätta djupa spår hos individen (Broberg et al. 39f). Människor måste ibland skiljas från sina närmaste, ibland är det till och med nödvändigt för individens överlevnad. Genom att återetablera nya nära relationer kan dock individen få den närhet och stöd som behövs för att en människa ska växa och utvecklas (Ascher 2009 s. 1254, Bengtson & Ruud 2012 s. 184) Ensamkommande flyktingbarn är ett exempel på personer med erfarenhet av detta. De bär ofta olika sorters trauman, från upplevelser som föranlett flykten från hemlandet, krig, våld och förluster av anhöriga. Flykten till asyl landet kan också vara traumatiserande och kan exempelvis innebära att barnet fångas, utnyttjats sexuellt eller som arbetskraft. Alla barn bär dock unika upplevelser, och graden av utsatthet varierar. Gemensamt för alla ensamkommande barn är upplevelsen av separation från sina närmast anhöriga (se bland annat Hopkins 2009 s. 39, FoU Väst 2013 s. 17, Brunnberg, Borg & Fridström 2011 s. 59).

För ensamkommande barn som befinner sig i ett nytt land, med mer eller mindre traumatiserande upplevelser med sig i bagaget kommer det närmaste nätverket, förutsatt att barnet saknar släktingar och bekanta i Sverige, till en början först och främst att utgöras av professionella kontakter. Personal på HVB-hem (Hem för vård och boende), socialsekreterare, god man, vårdpersonal, lärare och annan skolpersonal. I många fall är rollernas gränser otydliga och går in i varandra, flera av dessa personer har uppgifter som

traditionellt sett hade skötts av barnets föräldrar, i allt från emotionellt stöd i form av tröst och handledning till läxläsning och ekonomiskt ansvar. Ingen av dessa professionella har dock det direkta föräldraansvaret, som inte minst innebär ovillkorlig kärlek i vardagens med och motgångar (FoU Väst 2013 s.13).

En framgångsfaktor enligt forskning om socialt arbete med ensamkommande flyktingbarn är vikten av att personal som arbetar mot målgruppen förmår att skapa tillit i relationen (jfr Kohli 2006b s. 713, FoU Väst 2013 s. 76, Ascher 2009 s. 1254, Bengtson & Ruud 2012 s.187 ). Hur tillit i dessa relationer skapas och uppstår framgår däremot inte av litteraturen. De ensamkommande flyktingbarnen får som ovan nämnts ett stort nätverk av professionella kontakter runt sig. De som barnen troligen har tätast kontakt med är personalen på de HVB-hem där en stor andel ensamkommande har sin boendeplacering. Boendepersonalen får således en unik relation till barnen på så sätt att de har kontakt med barnen dagligen.

## **1.1 Syfte**

Syftet med uppsatsen är att undersöka hur unga personer med erfarenhet av vara ensamkommande flyktingbarn, bosatta eller tidigare bosatta på HVB-hem, upplevde relationen till boendepersonalen med fokus på tillit.

## **1.2 Frågeställningar**

1. Upplever ungdomarna tillit i relationen med sin boendepersonal?
2. Vilka faktorer främjar tillit till boendepersonalen?
3. Vilka faktorer försvårar tillit till boendepersonalen?

## **2. Bakgrund**

Barn som migrerar ensamma är inget nytt fenomen. Sverige tog under andra världskriget emot cirka 70 000 finska krigsbarn, barn som i dag skulle definieras som ensamkommande flyktingbarn. Ensamkommande flyktingbarn kallas de personer under 18 år som anländer och söker asyl i Sverige utan legal vårdnadshavare (Brunnberg, Borg & Fridström 2011 s. 11). Artikel 22 i FN:s barnkonvention fastslår att konventionsstaterna skall vidta lämpliga åtgärder för att säkerställa att flyktingbarn, med eller utan föräldrar erhåller lämpligt skydd. I det fall det är aktuellt ska staterna också samarbeta med andra organisationer för att bistå ett återförenande mellan barnet och dess anhöriga. Om ett sådant återförenande inte är möjligt

skall barnet erbjudas samma skydd som varje annat barn som varaktigt eller tillfälligt berövats sin familjemiljö av något skäl. Det betyder således att barnkonventionen fastslår att ensamkommande barn ska erbjudas samma skydd som alla barn i Sverige som inte kan bo med sin familj (Brunnberg, Borg & Fridström 2011 s. 11).

Det moderna svenska mottagandet går tillbaka cirka tio år. Då började antalet ensamkommande flyktingbarn att öka och har sedan dess stadigt växt. 2004 tog Migrationsverket emot 388 asylansökningar från ensamkommande flyktingbarn. 2013 hade den siffran ökat till 3852 asylansökningar. De största grupperna av ensamkommande barn i Sverige är pojkar i åldern 16-17 år, från Afghanistan och Somalia (Migrationsverket 2014a).

När ett ensamkommande barn söker asyl i Sverige placeras barnet på någon form av tillfälligt boende, ofta så kallade transitboenden, i en av Migrationsverkets ankomstkommuner. I nuläget finns nio ankomstkommuner i Sverige (Migrationsverket 2014b). Därefter anvisar Migrationsverket barnet till sin såkallade vistelsekommun där barnet kommer att ha sitt permanenta boende (SKL 2014). I samband med att asylansökningarna har ökat, så har en rad lagändringar varit nödvändiga för att organisera mottagandet i kommunerna. Sedan en lagändring som trädde i kraft 1 januari 2014 är samtliga svenska kommuner skyliga att ta emot ensamkommande flyktingbarn, oavsett om det har avtal med migrationsverket på förhand eller ej (Migrationsverket 2014b). Det är vistelsekommunens ansvar att barnens rätt till hälsa, utveckling, välbefinnande och integration tillgodoses (FoU Väst 2013 s. 7). När barnet anvisas till sin vistelsekommun blir det socialnämndens uppdrag att utreda barnets behov av stöd och boende (SKL 2014).

Ensamkommande barn har i enlighet med barnkonventionen och Socialtjänstlagen samma rättigheter till insatser som andra barn bosatta i kommunen (SKL 2014). Den vanligaste placeringsformen för ensamkommande barn är att placeras på ett HVB-hem. Yngre barn placeras oftare i familjehem och en del barn placeras i såkallade släktinghem. Det vill säga att barnet bor hos en släkting bosatt i Sverige. Det finns olika former av HVB-hem för ensamkommande. Ett transitboende är det boende där barnen placeras innan de anvisats till en specifik kommun, denna placering är tänkt som en korttidsplacering. Enligt FoU Malmö (2012 s. 6) är det dock vanligt att vistelsen på transitboendena sträcker sig över flera månader. En del boenden har i första hand platser för barn som befinner sig i asylprocessen, dessa kallas ofta asylboenden. I asylprocessen befinner sig en person som sökt asyl men ännu väntar



på besked om PUT, (permanent uppehållstillstånd). Om barnet beviljas PUT, flyttar det till ett PUT-boende, visa boenden har plats både för ungdomar i Asylprocessen och med PUT. Alla ensamkommande flyktingbarn beviljas en god man, som ansvarar för barnets ekonomi och bistår barnet genom asylprocessen (Brunnberg, Borg och Fridström 2011 s. 124).

För fortsatt läsning av uppsatsen är det av vikt att poängtera att HVB-hem för ensamkommande i första hand är ett Hem för Boende snarare än för Vård. Ensamkommande barn placeras på HVB-hem på grund av att de saknar omsorgsgivare i Sverige, inte för att de är i behov av behandling. Det övergripande målet med boendeplaceringen är således att stötta barnet, men också att förbereda barnet för att klara sin vardag självständigt (FoU Väst 2013:19).

### **3. Tidigare forskning**

I detta kapitel kommer jag att presentera den forskning som jag anser vara relevant för detta arbete. Jag har valt att avgränsa mig till forskning kring ensamkommande flyktingbarn som i första hand fokuserar på det sociala arbetets praktik i relation till målgruppen. Jag har valt att dela upp kapitlet i internationell och nationell forskning då det sociala arbetets organisation och praxis varierar beroende på aktuell kontext. En skillnad som jag uppmärksammat vid litteraturinhämtningen är bland annat vilken typ av boendeplacering barnen erbjuds, vilken rapporteringsskyldighet socialarbetarna har gentemot ländernas mottvarande migrationsverk samt i vilken grad barnen beviljas uppehållstillstånd.

Forskning om ensamkommande barn är överlag relativt tunn. Det visar bland annat Brunnberg, Borg och Fridströms forskningsöversikt från 2011. Forskningsöversikten ger en överblick över internationell och nationell forskning om ensamkommande flyktingbarn. De har sammanställt och kategoriserat samtliga vetenskapliga artiklar på ämnet mellan år 2000-2010. Kunskapsöversikten visar att ensamkommande flyktingbarn har en större risk för att drabbas av psykisk ohälsa, posttraumatiskt stressyndrom, ångest och depression än befolkningen i övrigt. Samtidigt så visar forskningen att många ensamkommande barn besitter god motståndskraft och tycks klara sig väl i livet (Brunnberg, Borg & Fridström 2011 s. 121f). Det kan vara förklaringen till att ett återkommande tema i forskning kring ensamkommande barn är att studera vilka faktorer som stärker barnets motståndskraft.

### **3.1 Socialt arbete med ensamkommande barn - Internationellt**

Den förmodligen mest framstående forskaren inom socialt arbete med ensamkommande barn är Ravi S. K. Kohli, verksam i Storbritannien. Kohli har under 2000-talet skrivit ett antal böcker och artiklar om det sociala arbetets praktik med ensamkommande barn. I en av sina studier undersöker Kohli (2006a s.4) hur 29 brittiska socialarbetare pratar om sina ensamkommande klienter och vilken mening de tillskriver sitt arbete. Resultatet visar bland annat att ett gott socialt arbete med ensamkommande flyktingbarn bygger på en god relation som utvecklats över tid och som kräver socialarbetarens emotionella engagemang och att tillit etableras i relationen. Kohli menar att detta relationsarbete sker i tre domäner där relationen har olika funktioner för barnet. Dessa domäner kallar Kohli för The domain of Cohesion (sammanhållning), The domain of Connection (anknytning) och the domain Coherence (sammanhang) (ibid. s.5). I anknytningsdomänen kan socialarbetaren inta rollen som lyssnare och erbjuda barnet terapeutisk omsorg utan att för den delen vara terapeut (ibid. s. 7). I domänen för sammanhang engagerar sig socialarbetaren i barnet genom att hjälpa det att hitta och utveckla motståndskraft. På så sätt utvecklas en vänskapliknande relation mellan socialarbetaren och klienten (ibid. s.8). I en annan studie visar Kohli (2006b) vikten av att socialarbetare lyssnar på "the sound of silence" det vill säga det barnen säger och inte säger när de återger sin historia och sina upplevelser. Det kan finnas många anledningar till att de ensamkommande barnen endast ger tunna och flyktiga berättelser om sina erfarenheter och bakgrund (ibid. s. 714). För att hjälpa barnet måste socialarbetaren försöka förstå vad som ligger bakom tystnaden utan att utkräva svar. Är barnet fortfarande i chock? Finns det personer som förbjudit barnet att prata? Är barnet oroat inför framtiden och eventuella besked? Socialarbetaren måste läsa barnet både genom det som barnet berättar och det som barnet inte berättar.

Mels, Derluyn och Broekaert (2008) har gjort en fallstudie i Belgien där de kombinerat intervjuer och observationer i syfte att undersöka ensamkommande barns sociala stöd. De identifierar socialt stöd som ett viktigt element för att främja motståndskraft och välbefinnande. Studiens resultat pekar på att de viktigaste personerna för att ge barnen tillgång till socialt stöd är boendepersonal (Mels, Derluyn & Broekaert 2008:759f). Även Newbigging och Thomas (2011) finner stöd för vikten av personalen som stödjande faktor.

Newbigging och Thomas sammanfattar resultaten av en studie i England, Wales och Nordirland där man försökte identifiera framgångsfaktorer i det sociala arbetets praktik i arbetet med asylsökande och flyktingar. De redogör i sin artikel för vad som tycks vara en god praxis för socialt arbete med flyktingbarn både med och utan familj. Studien pekar på att faktorer som underlättar ett gott arbete bland annat kan vara dedikerade och engagerade team med tillräckliga kunskaper, ett positivt förhållningsätt till unga som bygger på dialog och utbyte, tillgång till språkstöd, att personal har bra samarbete med andra organisationer och handledning (Newbigging och Thomas 2011 s. 377)

Hopkins och Hill (2010) är också verksamma i Storbritannien och vill med sin studie bland annat identifiera ensamkommande barns styrkor och behov, hur dessa behov tillgodoses, vilka välfärdstjänster som tillhandhålls och vilka goda exempel som går att hitta på fältet. Asylsökande barn har samma universella behov som alla barn, skillnaden är att dessa har ryckts bort från sitt hemland, sitt hem och sin familj menar Hopkins & Hill (2010 s. 399f). Socialarbetaren måste arbeta metodiskt med en sak i taget för att lyckas med sitt arbete. I det första skedet måste nuet stabiliseras. Det handlar om att tillgodose barnets behov av boende, sjukvård, skola och att förse barnet med representanter som kan föra barnets talan i asylprocessen. Det handlar om att erkänna barnet som ett barn och handla därefter (ibid. s. 401). Därefter kan arbetet med barnets framtid påbörjas, då handlar det om att hjälpa barnet till ett socialt nätverk, till vänner och fritidsaktiviteter. Det handlar också om att erbjuda hjälp och information för att bättre förstå det nya hemlandet. I denna fas görs ett integrationsfrämjande arbete. Hopkins och Hill (s.405) menar att styrkan i detta steg är att det bygger barnens sociala kapital som ökar deras motståndskraft. Slutligen kan det förflutna börja bearbetas, enligt denna studie delar många socialarbetare bilden av att traumabearbetning är lämplig först efter att man gått igenom de andra två faserna (ibid. s. 406).

### **3.2 Socialt arbete med ensamkommande barn i Sverige**

Brunnberg, Borg och Fridströms (2011 s. 124) forskningsöversikt visar att det behövs mer forskning om ensamkommande flyktingbarn utifrån det sociala arbetets praktik i Sverige. Jag har funnit en vetenskaplig artikel från 2012 som kan anses vara relevant för det ämnet samt två FoU-rapporter.

Lundberg och Dahlquist har i sin studie intervjuat 26 ensamkommande barn om sin situation.

Studien visar bland annat att barnens mående är starkt förknippat med deras legala status, det vill säga var de befinner sig i asylprocessen som ibland kan vara lång och utdragen (Lundberg & Dahlquist 2012 s.63f). Studien visar också att barnen ser boendepersonalen som viktiga personer för sitt välmående (Ibid. s.67).

2012 presenterade FoU Malmö en rapport av Jenny Malmsten där hon intervjuade 11 ensamkommande barn om deras erfarenheter av att bo på transitboende. Rapporten visar att barnen överlag är nöjda med mottagandet på transit och att de har god relation med boendepersonalen. Samtidigt så tycks några må psykiskt dåligt i väntan på besked från Migrationsverket (FoU Malmö 2012 s. 13). Rapporten pekar på att personalen är i behov ökade kunskaper i barnsamtal och asylprocessen, men också att personalen bör bli bättre på att tydliggöra sina roller (ibid. s. 14).

2013 gav FoU i Väst ut en rapport skriven av Stretmo och Melander. Studien är en totalundersökning av de ensamkommande flyktingbarn som anlände till Göteborgsregionen 2008. Forskarna har utfört registerstudier samt intervjuat ungdomar, boendepersonal, skolpersonal, kuratorer, personal inom sjukvården, gode män, socialsekreterare och familjehemsföräldrar. Syftet har varit att kartlägga vilka behov barnen har haft, deras upplevelser i asylprocessen och hur det har gått för barnen efter beslut om PUT eller avvisning (FoU Väst 2013 s.8f). Rapporten pekar på att ungdomarnas behov sträcker sig bortom de praktiska omsorgsbehoven. Barnen och de olika personalgrupperna ser ett behov av känslomässigt stöd, att få bli lyssnad på och att någon frågar hur de mår. Det är viktigt att boendepersonalen har förståelse för barnens psykiska hälsa. Att de arbetar stödjande, försöker hjälpa barnen att hitta strategier för att hantera svåra minnen och att de inte bestraffar utåtagerande beteende. Kunskaper om separationers betydelse för barnet, asylprocessen och de svårigheter detta bär och förmågan att möta varje barn på individnivå ses som viktiga kunskaper hos boendepersonalen (ibid. s.17). En utgångspunkt för rapportern är distinktionen mellan professionella och nära relationer. Professionella relationer kännetecknas av målinriktning, distans och att de så småningom väntas upplösas. Nära relationer å sin sida består bland annat av känslomässigt engagemang, närhet och varaktighet, dessa relationer är viktiga då det ger individen ett grundläggande erkännande. Med detta i åtanke argumenterar Stretmo och Melander att det är viktigt att professionella relationer till ensamkommande barn tillåts bära drag som kännetecknar nära relationer (FoU Väst 2013:181). Rapporten visar på att få ungdomar kom att uppleva boendepersonalen som viktiga personer i deras liv, efter

avslutad boendeplacering. Förklaringen till detta söker Stretmo och Melander i organiseringen av boendepersonal (FoU Väst 2013 s.11f). Stretmo och Melander (s.19) skiljer två förhållningssätt för mottagandet av ensamkommande;

1. Ensamkommande barn som annorlunda än andra barn med behov av fasta regler och ramar.
2. Ensamkommande barn som vilket barn som helst med behov av vård och stöd.

Genom det första förhållningssättet är personalens viktigaste uppgift att upprätthålla regler och rutiner, på så sätt är det lättare att också hålla den professionella distansen och ett emotionellt avståndstagande. Den personal som arbetar mer vårdande och stödjande kännetecknas av emotionellt engagemang i barnet. Detta engagemang har inte alltid stöd i lag och praxis samtidigt som det är av vikt ur det individuella barnets perspektiv. Emotionellt engagerad personal riskerar att ställas inför känslomässig ambivalens om barnet får ett avslag på sin asylansökan eller lämnar boendet av andra skäl (ibid.).

Både den internationella och nationella forskningen pekar på att professionella som arbetar med ensamkommande flyktingbarn spelar en viktig roll för barnens välbefinnande och återhämtning. De fungerar som stöd och vägledning under barnets etableringsfas. Forskningen pekar också på att det är viktigt att personalen förmår att ge de unga emotionell omsorg inte bara i form av hjälp med praktiska göranden. Att etablera en tillitsfull relation omnämns som en viktig faktor för att kunna nå fram med sitt stöd för att de ensamkommande barnen ska kunna avlastas från sina egna erfarenheter genom att dela dem med andra.

## 4. Teoretiska utgångspunkter

I det här kapitlet kommer jag att redogöra för mina teoretiska utgångspunkter. Jag har valt att använda en teoretisk definition av begreppet tillit samt en förklaringsmodell som visar hur tillit uppstår. Mina teoretiska resonemang hämtar jag främst från antologin *Tillit och förtroende* från 2012 där Ola Fransson och Carin Björnhagen Cuadra står som redaktörer. Det kapitel jag huvudsakligen använder mig av är *Tillit som verktyg för förändring i behandlingsarbete* av Marianne Sonnby-Bergström. Hon visar på vikten av tillit i relationen mellan behandlare och klient och hur det kan förstås med hjälp av anknytningsteori. Samtidigt som hon gör detta skapar hon en modell för att förstå den emotionella process som sker i tillitsskapandet. Den norska filosofen Harald Grimen menar att en god teori för tillit ska

kunna förklara när tillit uppstår, utvecklas och urholkas men idag saknas en sådan teori (Grimen 2009 i Björngren Cuadra och Fransson 2012 s. 10). Genom att använda en modell för hur tillit uppstår så kan både negativa och positiva faktorer i tillitsrelationen studeras.

## 4.1 Tillit

Tillit är egentligen ett vardagligt begrepp som sällan definieras samtidigt som det är svårt att ringa in dess faktiska betydelse. Tillit används ofta synonymt med förtroende. Fransson (2012 s. 159) skiljer de åt och menar att förtroende handlar om något mer allmänt, som människors förtroende till institutioner och professioner, förtroende till att dem sköter sitt uppdrag, medan tillit uppstår i relationen mellan individer. Fransson (ibid.) kritiserar de teorier som ser tillit som något fundamentalt i vårt samhälle, som det som får det mänskliga samlivet att fungera och det som får oss att stiga upp ur sängen om morgnarna. Tillit i den meningen ses som en egenskap, snarare än resultatet av mänskligt samspel. Bristen i det här synsättet är att det blir ett svagt analysverktyg för att förstå mänskliga relationer. Det finns sammanhang där vi interagerar med människor på ett välfungerande sätt utan att det för den skull finns tillit mellan parterna. Istället bör tillit förstås som något som uppstår i sociala handlingar, som ett av många sätt att interagera med andra människor. (Fransson 2012 s. 165).

Detta är också utgångspunkten i Grimens<sup>1</sup> tillitsteori vars definition av tillit Sonnby-Bergström använder sig av. Tillitsförhållandet bygger på att en part, tillitsgivaren, hyser tillit till en annan part, tillitsmottagaren. I en ömsesidig relation är båda parter mottagare och givare. I den professionella relationen är tillitsrelationen mer ensidig, klienten är givare av tillit medan den professionelle är mottagare (Sonnby-Bergström 2012 s. 45). I professionella sammanhang avser tilliten alltid ett specifikt objekt. Det kan vara en uppgift eller något annat av värde som anförtros från klienten till den professionelle. Ju högre klienten värderar detta objekt desto högre tillit krävs. När tillitsgivaren anförtror något åt mottagaren medför detta alltid en viss risk. Givaren kan aldrig veta med fullständig säkerhet hur mottagaren kommer att använda det anförtrodda objektet. Detta innebär att tillitsgivaren överlåter makt till tillitsmottagaren. I en professionell relation kan det stärka det maktövertag som implicit finns i professionella relationer (ibid. s. 46).

---

<sup>1</sup>Jag utgår alltså här ifrån Sonnby-Bergströms tolkning av Grimens teorier. När man inte använder ursprungskällan är risken för att feltolkningar större.

## 4.2 Den tillitskapande processen

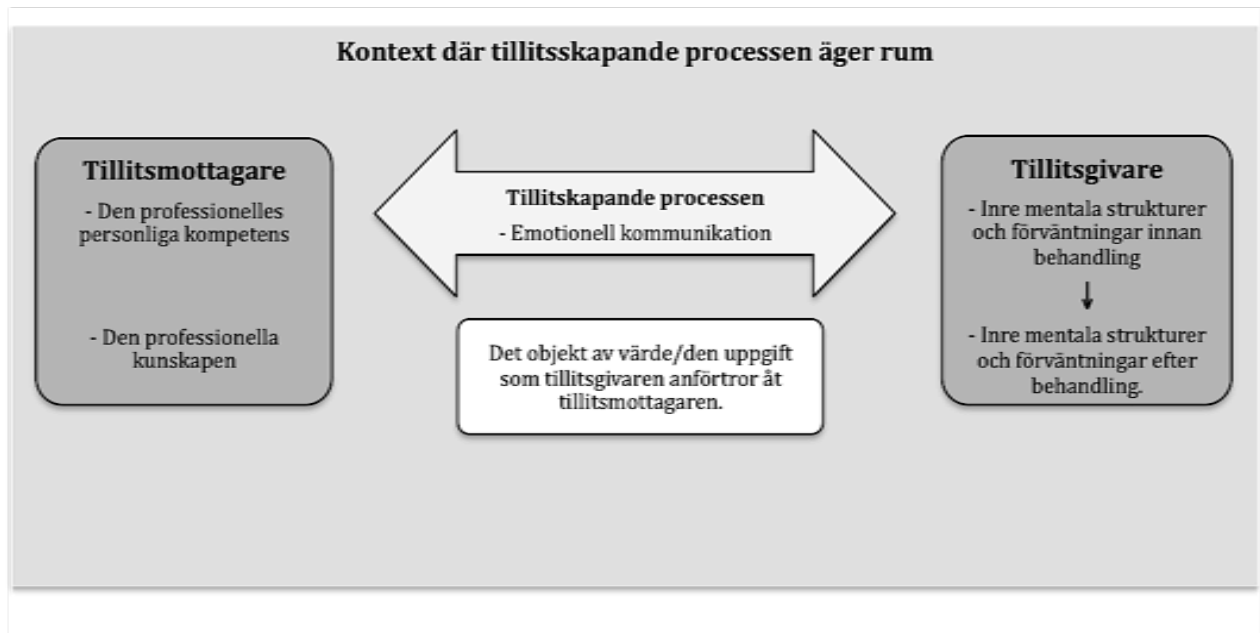
En fråga Sonnby-Bergström (2012 s. 45) försöker besvara är hur det kommer sig att exempelvis patienten har större tillit till doktor A än till doktor B. Hon menar att detta beror på subtila och kommunikativa samspelsprocesser som individen lärt sig att tolka sedan spädbarnsstadiet. Det förklarar hon vidare med hjälp av den utvecklingspsykologiska anknytningsteorin. Ett anknytningsteoriskt synsätt blir således integrerat i presentationen av denna process.

Grunden i anknytningsteorin är att barnet redan från födseln lär sig det sociala samspillet genom kommunikation med sina omsorgspersoner. Genom att omsorgspersonen tolkar och svarar på barnets signaler lär sig spädbarnet att uttrycka sina behov, i detta samspel uppstår en anknytning mellan spädbarnet och omsorgspersonen. Beroende på anknytningens kvalitet formar barnet olika anknytningsstilar som kommer prägla individens sätt att forma relationer till andra senare i livet, där vissa får det svårare och vissa får det lättare att knyta an till andra (jfr Broberg 2006). Ett viktigt anknytningsteoretiskt begrepp som är av vikt vid fortsatt läsning är *inre arbetsmodell*. Den inre arbetsmodellen styr de förväntningar individen hyser i samspillet med andra, den formas av det sätt barnet lärt sig att omvärlden kommer att reagera och agera på vissa uttryck. Genom livet formas flera inre arbetsmodeller i relation till olika individer då vi hyser olika förväntningar på personerna i vår omgivning (Broberg 2006. s. 130).

Om tillitsgivaren är villig att ta risken att hysa tillit till mottagaren gör den det utifrån en förväntan som bygger på givarens tidigare erfarenheter (Sonnby-Bergström 2012 s. 51). Denna förväntan kan förstås som en inre mental struktur eller en inre arbetsmodell där både emotionella och kognitiva komponenter ingår. Det finns en förväntan på att mottagaren kommer att tillvara ta tillitsgivarens intressen och inte utnyttja dennes sårbarhet (Sonnby-Bergström 2012 s. 44).

Av figur 1 framgår de komponenter som enligt Sonnby-Bergström (2012 s. 46) kan studeras inom tillitsforskning, samtidigt tydliggörs hur den tillitskapande processen i psykosocialt förändringsarbete fungerar. Samtliga delar hänger samman och är beroende av varandra.

Figur 1 (Sonnby-Bergström 2012 s. 46)



#### 4.2.1 Den tillitsskapande processen – Emotionell Kommunikation

Den tillitsskapande processen är de pilar som går mellan givaren och mottagaren. Den tillitsskapande processen, uppstår genom de handlingar som leder till att tillitsgivaren väljer att ta risken att hysa tillit till tillitsmottagaren. Handlingarna består av de olika sätt tillitsmottagaren kommunicerar med tillitsgivaren. Kommunikation om den görs på rätt sätt kommer väcka emotioner hos tillitsgivaren, som så småningom kan leda till tillit. Genom denna process måste tillitsmottagaren visa tillitsgivaren sitt genuina intresse i givaren och dennes objekt. Om tillitsgivaren upplever mottagarens intresse som falskt så kommer detta leda till misstro och distans (ibid. s. 54). Det räcker således inte bara med att tillitsmottagaren muntligen bekräftar sitt intresse, det måste ske genom ickeverbal kommunikation så som mimik, kroppsspråk och förmåga att läsa tillitsgivaren. På så sätt bekräftar tillitsmottagaren tillitsgivaren, vilket på sikt kan leda till att givaren ser att mottagarens intentioner är äkta och värda att lita på. Det är också av vikt att mottagaren förmår att visa närhet. Sonnby-Bergström fokuserar först och främst på den icke-verbala kommunikationens betydelse och de emotioner den väcker. Klienten tar hela tiden del av den icke-verbala kommunikationen, det görs för att värdera mottagarens trovärdighet (Sonnby-Bergström 2012 s. 54).

#### 4.2.2 Tillitsgivaren - Klienten

Det är de inre arbetsmodellerna, klientens förväntningar på tillitsmottagaren som avgör om tillitsgivaren kommer att utsätta sig för den risk och sårbarhet det innebär att hysa tillit till tillitsmottagaren. Den lodräta pilen i tillitsgivarens box motsvarar den förändring i mentala



strukturer och förväntningar klienten gör under sin behandling (Sonnby-Bergström 2012 s. 46). Tilliten är alltså inte statisk utan föränderlig över tid, vilket den lodräta pilen också illustrerar (ibid. s. 56).

### **4.2.3 Tillitsmottagaren – Den professionelle**

I figuren omnämns den professionelles personliga kompetens och professionella kunskaper. Sonnby-Bergström preciserar inte närmare vad hon menar med kunskap och kompetens. Svensson (2012 s. 31) skriver i samma antologi att professionell kunskap kan förstås som ett innehav av meriter inom en viss disciplin medan kompetens är ett bredare begrepp än kunskap och kan sammanfattas som individens (personliga) handlingsförmåga utifrån kognitiva, sociala och emotionella komponenter. Den professionells kompetens och kunskap är vikt för att det påverkar de handlingar den professionelle utför och hur dessa kommuniceras. Genom sitt sätt att handla och agera försöker den professionelle visa klienten att det inte innebär någon risk att hysa tillit. Ibland stöter professionella på ofrivilliga klienter som inte är intresserade av att dela med sig av sitt objekt, eller klienter med tidigare dåliga erfarenheter av relationer. Då är förmågan att genom kommunikationen visa empati – förmåga att läsa andras känslor, intresse och närhet av stor vikt (Sonnby-Bergström 2012 s. 51, 56f). Det är viktigt att tillitsmottagaren förmår att validera och tona in tillitsgivaren. Detta betyder att läsa in och spegla klientens humör och behov (ibid. s. 54). Genom Imitation, beröring, gester, tonfall och ansiktsuttryck bekräftar individerna varandra. Den typ av ickeverbal kommunikation är en viktig del av det mänskliga samspelet som påverkar det emotionella tillståndet hos motparten och kan leda till ökad trygghet som i sin tur skapar förutsättningar för tillit (ibid. s. 55). Detta görs på samma sätt som omsorgspersonen enligt anknytningsteorin läser sitt barn och svarar på dennes behov.

### **4.2.4 Objektet**

Objektet är det som tillitsgivaren ”ger” mottagaren. Objektet är alltid något som tillitsgivaren sätter värde på och ju högre detta objekt värderas, ju högre tillit krävs. I behandlar-klientrelationen är objektet det som klienten delar med sin behandlare, exempelvis svåra minnen, rädslor eller andra starka känslor, att dela detta gör klienten sårbar och förutsätter stor tillit (Sonnby-Bergström 2012 s.56). Tillitsprocessen måste således i en sådan relation resultera i en djupare tillit som annars endast återfinns i nära relationer (ibid. s. 57).

## 4.2.5 Kontext där den tillitsskapande processen äger rum

Sonnby-Bergström (s. 46,60 ) menar slutligen att kontexten för den tillitsskapande processen är av vikt. Faktorer som organisationens ekonomiska resurser, tidsram och maktförhållandet mellan klient och professionell är exempel på faktorer som har påverkan på den tillitsskapande processen. Dock fördjupar sig inte Sonnby-Bergström vidare i kontextens påverkan på den tillitsskapande processen mer än att hon konstaterar att det har effekt. Det finns gott om stöd för detta antagande i tidigare forskning. Bland annat den som riktar sig mot ensamkommande flyktingbarn. FoU Väst (2013 s. 91) menar till exempel att de ungdomar som de intervjuat idag inte ser sin boendepersonal som viktiga personer, förklaringen till detta finner författarna i att ungdomarna kanske endast bott på gruppboendena under kortare perioder men även som en effekt av personalbyten, schemaläggningar och vikariat

Avslutningsvis vill jag kortfattat förtydliga att grunden i mina använda teorier är att tillit uppkommer genom *handling*. Men tillit är inte något som sker spontant, det byggs upp över tid (Fransson 2012 s.166). Tillit bör därför inte förväxlas med trovärdighet. Första gången A träffar B kan hans förmågor verka trovärdiga, men A kan omöjligt veta säkert eftersom det är första gången de ses. Trovärdighet som visat sig hålla över tid kan dock leda till tillit (ibid. s. 168).

## 5. Metod

I detta kapitel kommer mitt val av metod och urval att presenteras. Jag kommer att redogöra för tillvägagångssätt både vid materialinsamling och bearbetning. Jag kommer sedan föra ett resonemang om metodens förtjänster och brister och tillförlitlighet, slutligen gör jag en reflektion kring min egen förståelse.

### 5.1 Metodval

Det jag ämnat undersöka i min uppsats är hur tillitsfulla relationer skapas utifrån ensamkommande barns erfarenheter. För att fånga det subjektiva; känslor, tankar, erfarenheter och upplevelser så är en kvalitativ metod att föredra (May 2001 s. 148, Bryman 2011 s. 40 Svensson & Ahrne 2011 s. 23). Här finns utrymme för informanterna att själva konstruera och utveckla beskrivningen av sin verklighet (May 2001 s.148, Bryman 2011 s. 40). Det jag vill fånga i mitt arbete är något som kan beskrivas som en process för att skapa känslan tillit. Enligt Bryman (2011 s.365) är det vanligt inom den kvalitativa forskningen att vilja beskriva processer, hur socialt liv formas genom skeenden och mönster. Ett vanligt sätt att försöka

fånga och studera processer är genom etnografiska metoder, där forskaren studerar sitt forskningsobjekt över en lång period, ofta flera år, eftersom en process är något som uppstår och utvecklas över tid. Detta är något jag inom ramen för detta arbete tidsmässigt inte har haft möjlighet till. Bryman (2011 s.365) menar dock att ett fullgott alternativ för att försöka fånga processer är genom semistrukturerade eller ostrukturerade intervjuer. I intervjun kan forskaren ställa frågor och be informanten reflektera kring processen som lett fram till ett visst skede (ibid.).

I mitt fall har det således handlat om att låta informanterna reflektera kring vad som har lett fram till tillit, eller avsaknaden av tillit. Utifrån detta har jag ansett att den semistrukturerade intervjun varit den mest lämpliga för min undersökning. Den semistrukturerade intervjun är ofta lämplig när man har en uppsättning frågeställningar snarare än en allmän vilja att studera ett visst tema (ibid. s. 416).

## **5.2 Urval**

Mitt val av studieobjekt har varit målstyrt. Det betyder att urvalet precis som metoden har styrts av forskningsfrågorna och problemformuleringen (jfr. Bryman 2008 s. 350,434). Eftersom jag är intresserad av att undersöka hur ensamkommande unga placerade på HVB-hem har upplevt relationen till boendepersonalen så är det alltså de unga själva som utgjort en del av mitt urval. Det målstyrda urvalet kan oftast delas in i flera undernivåer (Bryman 2011 s. 350) och så görs också mitt urval. De undernivåer eller kriterier jag har ställt upp för att en person ska utgöra en del av mitt urval är att informanterna: 1. Har erfarenhet av att komma till Sverige som ensamkommande. 2. Är eller har varit placerad på HVB-hem för ensamkommande. 3. Är över 18 år. 4. Känner sig bekväm med att intervjuas och uttrycka sig på svenska utan närvaro av tolk. Det två första kriterierna hänger alltså ihop med forskningsfrågan och mitt målstyrda urval. De andra två kriterierna har mer en praktisk och forskningsetisk karaktär, jag har till exempel inte möjlighet att bekosta en tolk och ur forskningsetisk synpunkt är mer lämpligt att intervjua personer över 18 år. Jag valde att inte att avgränsa urvalet på faktorer avseende kön och etnicitet.

## **5.3 Tillvägagångssätt**

För att komma i kontakt med lämpliga informanter vände jag mig till två brukarorganisationer för ensamkommande ungdomar. Jag skickade först ut ett brev där jag förklarade syftet med min uppsats och hur materialet skulle användas (se Bilaga 1). Den ena brukarorganisation förmedlade sedan kontakten till fem personer som var intresserade att bli intervjuade. I den

andra brukarorganisationen blev jag inbjuden för att besöka organisationen och presentera min uppsatsidé. I det forumet hade ungdomarna möjlighet att ställa frågor om uppsatsen innan de valde att anmäla sitt intresse till att delta i en intervju. Från början anmälde 13 ungdomar sitt intresse. När jag sedan kontaktade dem igen för att boka tid för en intervju tackade fem stycken ja till att delta. En var senare tvungen att avböja på grund av tidsbrist, med två personer valde jag att avbryta intervjun efter ett par minuter då det visade sig att de saknade erfarenhet av bo på gruppboende. Det slutade med att jag intervjuade två personer från den brukarorganisationen.

Fem intervjuer genomfördes ansikte mot ansikte, och två via Skype med webbkamera. Intervjuerna varade 30-60 minuter. Vid mina intervjuer har jag använt en intervjuguide (se Bilaga 2). Intervjuguiden har jag konstruerat utifrån vad jag behövt ta reda på för att kunna besvara min frågeställning och säkerställa att informationen är relevant för min undersökning (jfr. Bryman 2011 s. 417). Inledningsvis presenterade jag åter syftet med min uppsats, hur intervjun och metodinsamlingen går till och hur jag kommer använda materialet senare. Jag förklarade också de etiska aspekter jag tagit hänsyn till och lyfte särskilt vikten av frivilligt deltagande. Jag bad också om tillåtelse till ljudupptagning vilket jag fick vid samtliga intervjuer.

Trots att jag inte avgränsade mig mot kriterier för kön och etnicitet så är samtliga i min urvalsgrupp pojkar från Afghanistan. Som jag nämner i bakgrunden är den största gruppen afghanska pojkar vilket kan vara en demografisk förklaring till att mitt urval blev på detta sätt. Det finns inget bakomliggande syfte med att bara intervju personer med ett visst kön eller personer av en viss etnicitet.

## **5.4 Systematiserande av data och presentation av materialet**

Intervjuerna har transkriberats kort efter intervjutillfället. Det har förekommit enstaka störande ljud men generellt var ljudupptagningen av hög kvalitet. Jag har försökt vara ytterst noggrann vid återgivning av samtalen och jag har transkriberat ordagrant. Jag har dock inte transkriberat ämnen som kommit upp som legat utanför uppsatsens ramar så som exempelvis beskrivningar av fritidssysselsättning.

Materialet har därefter kodats manuellt. Jag har använt mig av flera metoder i min kodning. Till att börja med kodades varje intervju vertikalt, det vill säga uppifrån och ner. Svaren tematiserades beroende på dess innehåll. Därefter, sorterade jag intervjuvaren på dessa olika teman, för att sedan analyseras horisontellt baserat på själva temat snarare än själva intervjufrågorna. Till att börja med hade jag 20 teman. När jag plockade fram de teman som enkom fokuserade på relationen till boendepersonalen hade detta smalnats ner till ungefär hälften. Därefter har kodningen av materialet bearbetats igen för att ytterligare hitta gemensamma erfarenheter och mönster. Det är genom bearbetningen av data som mina teorival har växt fram, samtidigt som bearbetning inte avstannat i samband med att jag bestämt mig för en teori eftersom det fått mig att se nya mönster i materialet.

Mitt material presenteras i kapitel 6 integrerat med analysen. Jag använder en del citat i min text. Citat markeras med indrag. /.../ i början av ett citat indikerar att det startar i en mening eller i ett annat sammanhang. /.../ I mitten av ett citat visar att jag valt att ta bort något som inte är av vikt för att förstå citatets innebörd. /.../ i slutet visar att personen fortsätter berätta men att fortsättningen inte är av vikt för läsningen. Kommentar inom vanlig parentes betyder att det är en kommentar från mig, för att förklara vad som syftas på. Pauser, skratt, stakningar och upprepningar har skrivits med i transkriberingen men dessa har jag sedan plockat bort i återgivningen av materialet, i den mån jag anser att det inte påverkar själva innebörden i citatet. Somliga informanter citeras oftare än andra. De hade olika mycket att säga om ämnet eller olika lätt att uttrycka sig och de längre intervjuerna gav också mer material att citera vilket syns i materialpresentationen.

Intervjupersonerna har tilldelats fingerade namn, dessa är Ali, Dawod, Ismail, Hamed, Navid, Reza och Samer. Av anonymitetsskyddande skäl vill jag motverka möjligheten att koppla personlig information till vissa citat. Därför presenteras informanterna nedan på ett kortfattat sätt utan att sammankopplas med ett fingerat namn. Informanterna är 16-20 år, fyra av dem är 19 år eller äldre, två är 17 år och en är 16 år. (Det innebär att jag inte höll mig till de på förhand uppställda urvalskriterierna, en etisk diskussion runt detta förs i nästa avsnitt.) Informanterna har vid tidpunkten för intervjun befunnit sig i Sverige mellan elva månader och fyra år. Alla har erfarenhet av att bo på HVB-hem för ensamkommande flyktingbarn. De har bott olika länge på så kallade transit-, asyl- och PUT-boenden. Somliga blev tidigt placerad i sin vistelseort, andra väntade vid tidpunkten för intervjun fortfarande på placering. Flera har

flyttat runt mellan olika boenden, en har bott på totalt fyra boenden. Några bor i dag i eget boende eller så kallade utslussningslägenheter.

## **5.5 Tillvägagångssätt ur ett etiskt perspektiv**

Hopkins (2009 s.38) menar att ensamkommande barn har en särskilt utsatt roll i samhället, dels i egenskap av barn dels i egenskap av flyktingar vars trauma ofta både är kopplat till separation från nära anhöriga men också till upplevelsen av krig och våld, och den många gånger svåra flykten till asyllandet. Därför är det särskilt viktigt att beakta etiska principer i forskning som berör ensamkommande barn. Detta är något jag ständigt genom uppsatsarbetet har tvingats förhålla mig till. De etiska reflektionerna har varit en pågående process från början till slut. Genom en noga utformad intervjuguide, försökte jag undvika att formulera frågor som kan väcka obehag, eller minnen hos de unga, även om man aldrig kan vara säker på vilka teman som kan vara känsliga för en annan person. Jag har aktivt valt att inte fråga ungdomarna om tiden i hemlandet, familj, flykt, asylprocess eller legal status. Genom att vända mig till brukarorganisationer för att komma i kontakt med min målgrupp hoppas jag att jag ökat känslan av frivillighet, jag undvek således att nå ungdomarna via myndigheter till vilka de står i en beroendeställning. I den initiala kontakten med organisationerna sa jag att jag i första hand bör intervjua personer över 18 år, trots detta valde två 17 åringar och en 16 åring att anmäla sitt intresse för att delta i en intervju. Ungdomarnas ålder upptäckte jag först i samband med intervjuerna, jag valde att fortsätta dessa då jag upplevde det som att ungdomarna själva var intresserade av att delta och gärna ville bidra med sina erfarenheter. Jag valde att inte inhämta något samtycke från barnens gode män retroaktivt då både det Vetenskapliga rådet (s. 9) och Hopkins (2009 s.40) menar att samtycke i första hand måste inhämtas om barnen är under 15 år.

Vetenskapsrådet ställer fyra huvudkrav för att skydda de studerade individerna och för att forskningen ska anses vara etiskt försvarbar.

1. Informationskravet, innebär att jag som forskare har ett ansvar att se till att mina respondenter har förstått syftet med min studie och vad informationen de ger mig kommer att användas till. Det är viktigt att på förhand lämna information om forskningen men också det eventuella obehaget som deltagandet kan innebära (Vetenskapsrådet s.7). Detta krav försökte jag tillgodose genom att i samband med initial kontakt med organisationerna

berättade om min uppsats och dess syfte. Jag förtydligade också syftet både muntligen och skriftligen i inledningen av intervjun.

2. Samtyckeskravet, innebär att deltagarna själva har rätt att bestämma om sin medverkan i undersökningen, hur länge och under vilka former de vill delta. Deltagarna ska ha rätt att när som helst dra sig ur undersökningen utan att det uppstår några negativa konsekvenser (Vetenskapsrådet s. 8f). Jag försökte alltid vara tydlig med att deltagandet är helt frivilligt, att de när som helst bara kunde resa sig och gå utan att förklara varför. Jag förklarade också att om personen efter intervjun kände att han inte längre vill delta i studien så ska detta vara möjligt. Skulle dock personen dra sig ur långt senare, efter att arbetet är skrivet får jag som forskare avgöra om jag ska ta bort personens utsagor helt eller om det är etiskt försvarbart att låta dessa vara kvar och anonymisera uppgifterna ytterligare (ibid. s. 9). Därför informerade jag också om att ju längre tiden har gått, desto svårare är det att dra sig ur undersökningen.
3. Konfidentialitetskravet, innebär att deltagarna har rätt till anonymitet. Materialet bör avkodas så att det inte förekommer uppgifter som kan vara identifierande. Bandat material och transkriberings utskrifter ska förvaras säkert så inte obehöriga har möjlighet att ta del av informationen (ibid. s.12). Innan intervjun påbörjades förklarade jag för samtliga att det var bara jag som skulle ha tillgång till det insamlade materialet, jag förklarade också att jag kommer att avidentifiera deras berättelser genom att plocka bort vissa fakta som namn och orter. Jag har i materialpresentationen försökt att i största möjliga mån avidentifiera ungdomarna.
4. Nyttjandekravet, handlar om att materialet bara får användas i forskningssyfte (Vetenskapsrådet s.14). Detta krav kommer jag tillgodose genom att förstöra utskrifter och ljudfiler i samband med publikationen av detta arbete så att det inte kan användas i fortsättningen.

Dessa krav presenterade jag i ett brev (se Bilaga 3), som jag lämnade till ungdomarna och gick igenom i inledningen av intervjun. I detta brev förtydligade jag informationen, jag förklarade syftet med uppsatsen och hur materialet ska komma att användas. Jag lämnade också mina kontaktuppgifter ifall ungdomarna i efterhand kände att de ville dra sig ur eller hade några tankar och funderingar kring intervjun eller uppsatsen.

## 5.6 Metodens förtjänster och brister

Något som kännetecknar kvalitativa metoder är forskarens närhet till det som studeras. I kvantitativ metod anses närhet till studieobjektet vara icke önskvärd då detta tycks ses som ett hot mot forskarens objektivitet. I den kvalitativa forskningen anses närhet vara önskvärd eftersom det låter forskaren komma närmare, och se världen utifrån studieobjektets ögon (Bryman 2011 s. 371f). Men närhet till studieobjektet är inte helt oproblematiskt. Forskaren kommer onekligen behöva skapa en relation till informanten, som för ett gott resultat bör bygga på att informanten känner förtroende för forskaren. Dessutom bör man fråga sig vilken roll man intar som intervjuare, Är jag att betrakta som en vän och allierad? En opartisk forskare? Eller en kritisk granskare? (May 2001 s.155). Maktfaktorer som kön, klass och etnicitet är andra faktorer som påverkar relationen mellan mig informanten (ibid.). May exemplifierar detta genom en undersökning i Tennessee som avsåg att studera huruvida den svarta befolkningen var tillfredställd med sin ekonomiska, sociala och politiska situation. Studien visade att informanternas svar varierade beroende på forskarens egen hudfärg. Var forskaren vit tenderade svaren att vara mer positiva och var forskaren själv svart uttryckte informanterna ett större missnöje (May 2001 s.155.). Det finns en risk att detta är något som har påverkat även mina resultat vilket är viktigt att vara medveten om och att ta hänsyn till. Detta är också en anledning till att jag i första hand använt mig av brukarorganisationer för att komma i kontakt med informanter. Jag menar att det ger ett större mått av valfrihet i deltagandet vilket jag tror är positivt för relationen till informanten. Jag tror att detta tillvägagångssätt har gjort mig mer fränkopplad från de professionella relationer målgruppen kan tänkas ha, vilket kan göra att informanterna känt sig mer bekväma med att framföra sina synpunkter på relationen till boendepersonalen.

## 5.7 Metodens tillförlitlighet

Inom vetenskapvärlden talas det ofta om huruvida forskningsresultat är reliabla och valida. Dessa två begrepp betyder i korthet att forskningen ska vara replikerbar samt att den mäter det den avser att mäta. Reliabilitet och validitet används kanske främst inom den kvantitativa forskningen och många kvalitativa forskare menar att det inte är relevant att applicera dessa begrepp inom den kvalitativa forskningen eftersom forskningsfrågorna och metoderna bygger på andra ideal (Bryman 2011 s. 351).

Kvalitativ forskning beskrivs ofta som kontextbunden. Forskningsresultat beskrivs med fylliga och detaljrika beskrivningar för att läsaren ska ges en förståelse för kontexten. Till



skillnad från den kvantitativa forskningen som eftersträvar generaliserbara resultat i en population så är den kvalitativa forskningen ofta bunden till den kontext forskningen utfördes i. Eftersom kontexten anses vara av stor vikt så försvårar detta möjligheten till att generalisera resultatet i en population, det gör också att det blir svårt att replikera forskningen då många kontextbundna faktorer anses spela roll för resultatet (Bryman 2011 s. 363, 369). Istället för att försöka generalisera resultatet till en population kan man istället generalisera sitt resultat genom jämförelser till andra studier med liknande resultat. Man kan också generalisera sitt resultat utifrån en vis teori. Teoretisk generalisering ställer frågan, vad är det ett exempel på? Det handlar alltså om att göra starka kopplingar till teorier, snarare än till populationer (Svensson och Ahrne 2011 s. 29). Detta är något jag ämnat att göra. Jag har intervjuat sju afghanska killar. Tanken med det resultat jag kommer presentera i nästa kapitel är alltså inte att det ska kunna appliceras på alla ensamkommande flyktingbarn, eller för den delen, alla ungdomar placerade på HVB-hem.

För att öka resultatets trovärdighet ska forskningen vara transparent, det vill säga att metoden och resonemang presenteras tydligt och att brister problematiseras (Svensson & Ahrne 2011 s. 27). För att öka transparens och trovärdighet är det också viktigt att forskaren är noggrann med att redogöra sin egen förståelse eftersom det också påverkar varför man gjort och resonerat på ett visst sätt (Bryman 2011 s. 368) Därför kommer jag i nästkommande avsnitt redogöra detta. För att öka trovärdigheten i min studie har jag använt mig av ljudupptagning i under intervjuerna. Det ökar studiens tillförlitlighet eftersom det minskar risken att jag tolkar informantens svar med egna ord. Genom att använda ljudupptagning minskar risken för omtolkningar av informanternas ord. Det är dock viktigt att vara medveten om att ljudupptagningen kan ha gjort mina informanter obekväma (jfr. May 2001 s.168, Bryman 2011 s. 420).

## **5.8 Förförståelse**

Jag har sedan sommaren 2013 arbetat på ett HVB-hem för ensamkommande barn. Denna erfarenhet i relation till mitt uppsatsämne ser jag både som en potentiell styrka och en svaghet. Styrkan är att jag redan från början varit insatt i ämnet. Jag har inte behövt utgå ifrån noll utan har redan haft en uppfattning om ensamkommandes situation och om särskilda begrepp och uttryck. Det här har varit en styrka i intervjuerna eftersom det har inneburit att vi inte har behövt lägga tid på att informanterna fått förklara skillnaden på ett asylboende och ett

transitboende, om afghaners komplicerade relation till Iran eller vad som är kontaktpersonens ansvar på boendet. Det har också underlättat skrivandet av min intervjuguide. Dels för att jag har på förhand vetat vilka frågor som kan anses vara direkt olämpliga dels för att det gjorde att jag hade en uppfattning om vilka frågor som var av relevans för mitt ämne. Nackdelen med detta är jag redan från början har vissa uppfattningar klara. Så här i efterhand märker jag att det finns en del i mitt material som jag hade kunnat låta mina informanter utveckla, men eftersom jag ansåg mig förstå vad de menade så lämnade jag dessa följdfrågor. Det går kanske att säga att erfarenheten gjorde mig mindre nyfiken, och att det ibland gjorde att jag glömde ställa frågan varför? Den risk tror jag dock föreligger i all interaktion med andra människor man vill gärna bekräfta att man förstått vad den andra sagt och därför frågar man inte vidare trots att det hade kunnat ge intressanta svar.

## 6 Resultat och analys

I följande kapitel kommer resultat och analys att presenteras. Jag har valt att följa ungefär samma disposition som i teoridelen. I slutet av kapitlet kommer uppsatsen resultat att sammanfattas.

### 6.1 Tillit

Den förståelse av tillit som denna uppsats bygger på är förståelsen av tillit som handling, där handling förstås som det görs och det som kommuniceras i en relation. Den här förståelsen delar också mina informanter både direkt och indirekt. I senare avsnitt kommer jag se närmare på de handlingar som mina informanter upplever påverkar tilliten. Jag har valt att dra likhetstecken mellan att lita på någon och att känna tillit till någon. Att lita på någon är som jag tolkar det ett vardagligare sätt att prata om tillit på. Att jag litar på min vän betyder med andra ord det samma som att jag känner tillit till min vän. Därför använde jag i första hand terminologin *lita på* under intervjuerna. Nedan så får vi ta del av informanternas syn på varför de tror att dem litar på andra. Jag vill poängtera att jag inte är ute efter att visa att det finns ett rätt eller fel svar utifrån den valda teorin utan jag vill visa på hur informanterna själva ser på tillit. Det svar som ges går dock med enkelhet att förstå med Sonnby-Bergströms/Grimens definition av tillit.

En av respondenterna, Samer, menar att tillit till andra uppstår genom relationen, att det inte är något att tänka på, det bara blir så, det känns om det är rätt eller fel. Denna känsla förstår

jag som den emotionella process som väcks hos tillitsgivaren, bland annat genom den tillitsskapande processen, som sällan är en faktiskt uttalad process, den sker omedvetet i våra relationer. Det ”bara blir så” genom de emotioner som väcks i samspelet med andra. Dawod ger följande förklaring till varför han litar på andra.

*/.../ Jag tror det här jag litar på människor som har snälla ansikten. Så det är någonting, i vad ska man säga i själva hjärnan. Man litar på det man har sett eller nåt av dom man litar på liknar nån man har litat på tidigare.*

(Dawod)

Både Samer och Dawods uppfattningar av tillit stämmer väl överens med de inre mentala bilder och förväntningar som Sonnby-Bergström (2012 s. 54) menar är det som får oss att uppfatta handlingar som tillitsfrämjande eller ej. Dawod menar att man litar på personer som liknar personer som man känner igen och litar på sedan tidigare, vilket således borde bygga på en förväntan och ett inlärt mönster av hur en lämplig tillitsmottagare agerar. Han menar också att snälla ansikten är viktigt, vilket kan förstås som en del i den ickeverbala kommunikationen. Så här förklarar Navid vad tillit är.

*Först jag måste säga, lita är en känsla. när du ser personen, det kommer, men det är fem procent, 95 procent hens behandling. Hur hen behandlar hen, hur hen pratar. hur hen jobbar, jobbar hen med hjärtat?*

(Navid)

Behandlingssätt, arbetsstil och att (jobba med hjärtat), engagemang är det som Navid uppfattar leder till tillit. Navids uppfattning av vad som gör att man kan lita på någon är lite mer konkret och handlingsinriktad. Alla informanter menar att de kan lita på åtminstone någon i personalgruppen, om än inte all personal. Samtidigt så upplevde dem flesta att boendepersonalen generellt var bra vilket ger stöd för de tillitsteorier som menar att tillit kan förstås utifrån idén om tillit som handling snarare än en grundläggande faktor i allt mänskligt samspel (jfr. Fransson 2012 s. 165).

## **6.2 Den tillitsskapande processen**

I följande avsnitt kommer jag analysera den tillitsskapande processen och dess olika delar. Objektet har ingen egen rubrik istället omnämns det på andra ställen. Vissa delar i den tillitsskapande processen är svåra att urskilja från varandra, de samspelar ständigt med varandra. När jag applicerar terminologin från Grimen/Sonnby-Bergströms teori på mitt

studieobjekt så görs det utifrån att de intervjuade informanterna besitter rollen som tillitsgivare. Tillitsmottagare är boendepersonalen och kontexten är HVB-hemmet.

### 6.2.1 Tillitsgivaren

Jag anser att det till att börja med är relevant att se till hur tillitsgivarna inledningsvis uppfattade personalen och boendet, där den tillitskapande processen tar sin början. Det är svårt att ringa in en persons inre mentala förväntningar men genom att se till relationens start får vi ändå en uppfattning om vilka inre emotionella förändringar som skett i relationen med boendepersonalen. Så här beskriver Hamed första tiden på sitt boende.

*.../ och första natten, nej första veckan, som jag var där på det boendet asså jag trodde aldrig att jag bor, asså jag lever jag trodde att jag är i nåt paradiset. Det fanns allt, på morgonen när jag vaknade frukost var redo på bordet och sen varje vecka vi hade aktivitet. .../ Asså det var mycket snäll personal, dom var jättesnäll jag har aldrig sett såna snälla personer. .../ Allt som var på ett boende, när de kom och frågade hur mår du? Det räcker för mig alltså den frågan, när någon frågar mig hur jag mår. Den det var jätteviktigt för mig om någon, Jo när jag var hemma, det var bara min mamma som frågade men när jag kom hit och fick det här frågan om någon främling. Främling att bry sig om mig och fråga hur och fråga hela tiden om du har något problem så säg till, vi kan hjälpa. Så det var jättemycket för mig och jag tänkte, fortfarande jag tror att jag är säker jag kom till rätt land asså, det finns många snälla människor runt omkring mig .../ Och vi har fortfarande kontakt och så när man ser så många snälla personer, så man börjar tro att man är i paradiset.*

(Hamed)

Trots denna positiva beskrivning av första tiden på sitt boende så menar Hamed senare i intervjun att han till en början inte litade på någon men att han efter ett tag hittade personal som han kände att han kunde lita på. Tillit uppstår över tid och en viktig förutsättning för att tillit ska uppstå är att tillitsmottagaren agerande framstår som trovärdigt (Fransson 2012 s. 166). Trovärdig boendepersonal är alltså den personalen vars agerande överensstämmer med ungdomarnas förväntningar på hur boendepersonal agerar. Personalen erbjöd Hamed stöd och omsorg, de ordnade frukost och aktiviteter och frågade om hans mående. Förmodligen var denna goda start en viktig del i att Hamed så småningom kom att hitta en person han kunde lita på och öppna upp sig för. Då relationer till personer som vi uppfattar som trovärdiga i sitt agerande över tid kan leda till tillitsfulla relationer (ibid.).

Flera av informanterna upplevde att det var svårt i början. De kände sig ensamma och framför allt sågs språket som ett hinder som försvårade kontakten med boendepersonalen, även om de flesta samtidigt uppfattade personalen som snäll. Min tolkning av detta är personalen genom sitt sätt att kommunicera ickeverbalt, genom mimik, ansiktsuttryck och gester, men förmodligen också handlingar av mer praktiska karaktär som att erbjuda frukost och skjuts lyckades kommunicera denna snällhet som också gjorde att de flesta sa att de kände sig trygga relativt snart på boendet. Om personalen misslyckas i sin kommunikation kan det leda till misstro (Sonnby-Bergström 2012 s. 54) Reza berättar att han i början av sin tid i Sverige inte förstod vem som var personal och vad deras ansvar var.

Jag hade ingen aning vem är personal, vem är boende, jag visste inte och sen, jag kom. Jag tänkte kanske att dom är från migrationsverket och sånt. I början det var svårt för mig att förstå personalens jobb, personals ansvar. /.../ Vi kunde inte så mycket språket och ibland och ibland vi hade inte så bra tolk. Därför det var lite svårt.

(Reza)

Reza berättar senare att det fanns personal på hans boende som talade hans modersmål dari och att han och de andra ungdomarna i början även kände misstro till personalen med samma modersmål.

Asså det var lite, vi förstod inte exakt, personalens jobb så, alltså killarna var inte bra med personalen som pratade dari. Han frågade mycket på dari och vi trodde att han kanske ibland överdriver och skriver mer rapport och sånt till migrationsverket och sånt, vi förstod inte innan alltså. vi tänkte kanske han har, kontakt med migrationsverket eller så. Vi visste inte.

(Reza)

Att personalen som talar samma modersmål som Reza inte lyckas klara ut rollerna tyder på att det inte bara räcker med att den verbala kommunikationen är en tillräcklig faktor för att ge ett trovärdigt intryck som sedan har chans att övergå i tillit.

Flera ensamkommande afghanska flyktingbarn har erfarenhet av att bo och vistas i Iran. Farsi och dari är närstående och daritalande afghaner och farsitalande iranier har oftast inga problem att förstå varandra. Dock bär många ensamkommande afghaner svåra minnen från Iran. Informanterna kände att detta ibland kan göra att relationen mellan farsitalande personal och ungdomarna på boendet blir ansträngd och präglad av misstro. Denna misstro är ett

resultat av ungdomarnas tidigare erfarenheter och således en del av deras inre arbetsmodeller (jfr, Sonnby-Bergström 2012 s.51). En informant berättade att han nu lärt sig att den farsitalande personalen är snäll men beskriver också att personalen har fått göra stora ansträngningar för att bevisa det för ungdomarna.

### **6.2.2 Den tillitskapande processen – Emotionell kommunikation**

I följande citat berättar informanterna om den personal som de kommit allra närmast, de personer som de verkligen litar på. I citaten framträder flera delar av den tillitskapande processen på ett tydligt sätt. Här omnämns bland annat tillitsmottagarens förmågor, verbal och ickeverbal kommunikation, handling, och objekt.

För att hon frågade, det är inte bara jag, jag tror hon brydde sig och bryr sig fortfarande mycket om dom killarna som bor på boendet och dom vill verkligen hjälpa. /.../ Asså så fort när en kille blir ledsen eller killen ändrar sitt beteende hon märker det hon kommer fram och hon pratade jättemycket och frågade varför det är så. Och när vi var i stan vi kunde ingenting alltså så hon körde oss hit och dit och visade oss här är till exempel här är ett köpcentrum, här är ett annat köpcentrum där ni kan köpa det och det på det sättet hon försökte hjälpa oss. Hon frågade ni kan lita på mig ni kan berätta allt jag ska inte säga till någon annan. Om jag kan hjälpa på något sättet så på det sättet så småningom man litar på någon man ser verkligen man vill hjälpa, så på det sättet man litade på henne. Jag berättade allt.

(Hamed)

Sonnby-Bergström (2012 s. 54) menar att det är viktigt att tillitsmottagaren verkligen visar ett äkta intresse i tillitsgivaren, annars kan det leda till distans och misstro. Personalen som Hamed litar på visar på äkthet genom engagemang, för Hamed är det tydligt att hon verkligen vill hjälpa. En anledning till detta är att hon läser av hur ungdomarna på boendet mår, Hamed upplever att hon direkt ser när en ungdom förändrar sitt humör. Det förstår jag som den typ av lyhördhet som Sonnby-Bergström (ibid.) benämner som intoning. Det betyder hon förmår att läsa in och spegla ungdomens mående. Detta är enligt Sonnby-Bergström (ibid.) en viktig förmåga för att trygghet och närhet ska uppstå som i sin tur har potential att leda till tillit. Hamed nämner också att han upplever att han fick mycket praktisk hjälp, hon hjälpte honom bland annat att hitta runt i sin hemstad. Denna praktiska hjälp är en tydlig form av handling som också gynnar den tillitskapande processen. Tidigare forskning med ensamkommande visar att detta är ett viktigt steg i etableringen för ensamkommande då detta lägger grund för en fortsatt stabil vardag (jfr. Kohli 2006a, Hopkins & Hill 2010). Hon uttryckte också en vilja

att hjälpa och använde därmed verbal kommunikation för att visa sitt engagemang och intresse. Hamed fortsätter berätta att genom detta så kan man så småningom lita på någon. Att man ser att personen verkligen vill hjälpa. Detta tolkar jag som den process som sker i tillitsgivarens mentala strukturer och förväntningar (den lodrätta pilen i figur 1). Inledningsvis berättade jag att Hamed inte litade på någon den första tiden på boendet. Men genom personalens sätt att vara och agera upplevde Hamed att den risk man tar när man litar på någon var låg, det gjorde att han delade med sig av sitt objekt. I det här fallet, att berätta allt (jfr. Sonnby-Bergström 2012 s. 46).

Ja, jag när jag pratar henne, hon lyssnar bra, och svarar bra eller hon säger bra information om allt, eller hjälper mig. Som jag gör någonting dålig saker och säger till mig, du gör inte det här, under tiden alltså har kontakt med mig. Dom andra det är inte så mycket.

(Ismail)

Personalen Ismail beskriver har också förmått att skapa en tillitsfull relation. Hon kommunicerar ickeverbalt genom aktivt lyssnande, hon handlar genom att hjälpa och hon ger bra information. Han upplever det som att hennes kontakt är kontinuerlig, vilket jag tolkar som ett samspel och ett bekräftande av Ismail. Han menar också att hon säger ifrån när han gör något dumt. Att hon säger ifrån tolkar jag som att Ismail har en väldigt stark tillitsrelation till henne. Konfrontation menar Sonnby-Bergström (2012 s. 55) kräver extra nivåer av tillit för att relationen ska kunna återhämta sig.

Det som nämns i citaten ovan, ringar in faktorer som betonas av flera informanter nämligen vikten av att personalen visar engagemang och intresse. Ibland uppfattas engagemanget genom praktiska handlingar. Att boka läkartider, hjälpa till med läxor, matlagning, samhällsinformation och aktiviteter. Det praktiska stödet och de konkreta tillitskapande handlingarna kan vi känna igen i Hameds och Ismails citat från ovan. Hamed berättar bland annat att hans tillitsperson hjälper honom att hitta till olika platser och Ismails tillitsperson ger bra information. Tidigare forskning visar att denna typ av hjälp är viktig framför allt i den initiala fasen av mottagandet för att ungdomarna ska hitta till rätta (jfr. Hopkins & Hill 2010 och Kohli 2006a) Dessa konkreta handlingar tolkar jag också av att vara av vikt för att kunna etablera en tillitsfull relation. Genom konkreta och stödjande handlingar så visar personalen på engagemang. Men ska tilläggas, konkreta stödjande handlingar förutsätter inte tillit, men tillit å andra sidan förutsätter dessa handlingar, det kan förstås utifrån tanken om att sociala relationer inte är beroende av tillit för att fungera (Fransson 2012 s 166)

Som jag har visat med stöd i Ismails och Hameds citat så kan genuint engagerad personal förstås som en viktig faktor till att ungdomarna uppskattar personalen och kan lita på dem.

När jag frågade informanterna vad som gjorde den bra personalen till bra personal blev svaret ofta att de verkligen gillar sitt jobb. Den mindre bra personalen beskrivs med kommentarer som att ”hen gör bara det hen ska och åker sedan hem”. Det var tydligt att informanterna uppfattade bra personal som de som gjorde det där lilla extra, som var sociala och visade att de vill umgås med ungdomarna, som såg ungdomarna och uppfattade deras sinnesstämningar.

Dom försöker att förstå om du behöver någonting. Dom försöker att fixa på en sätt. Om det går inte försöker att förklara det. Det går inte för att det, det. Och när du har problem dom kommer och vill prata med dig. Dom är snäll faktiskt. Dom personalen man kan säga är inte personal för att dom fått inget annat jobb. Dom är personal för att dom vill vara personal.

(Navid)

Personalen som Navid beskriver tycks försöka läsa ungdomarnas behov och försöka tillgodose dessa behov. Genom intoning och validering så bekräftas tillitsgivaren, vilket i sin tur tyder på att mottagaren är engagerad och intresserad vilket kommer öka chansen att skapa en tillitsfull relation (Sonnby-Bergström 2012 s. 56). Vidare säger Navid försöker de förklara anledningen till att det inte kan hjälpa om en sådan situation uppstår, vilket tyder på ett äkta engagemang. Han avslutar med att göra skillnad på personal som vill vara just personal, och på dem som inte får något annat jobb.

Även andra informanter upplever att det finns personal som bara arbetar med ensamkommande för att de inte har något annat jobb. De beskriver personal som bara ”tittar på klockan”, sitter mycket på kontoret eller spelar spel på mobilen. Detta sätt att agera är också en form av ickeverbal kommunikation. Istället för att förmedla intresse och engagemang så förmedlas motsatsen, vilket troligen försvårar en tillitsskapande process (jfr. Sonnby-Bergström 2012 s. 56f). En del informanter uppfattar också att personalen inte tar frågor och upplevda problem på allvar. Att problem inte bekräftas av personalen är ett misslyckande i att validera ungdomarnas upplevelse (jfr. *ibid.*). Tillitsgivarens förväntningar och inre arbetsmodell riskerar att påverkas precis som när det lilla barnet enligt anknytningsteorin inte bekräftas av sin omsorgsperson.



Den verbala kommunikationsförmågan är också viktig för den tillitsskapande processen. Det är en del i att tydliggöra och bekräfta relationen. Men också ett sätt för tillitsgivaren att verbalisera sitt objekt. Att kommunicera känslor och tankar väl på ett annat språk än sitt modersmål är inte en helt enkel uppgift. Konflikter som uppstår på grund av språkliga missförstånd beskrivs som vanliga. Ibland finns det personal på boendena som talar ungdomarnas modersmål, dari. Jag frågade informanterna om de var någon skillnad mellan personal som talade dari och de som inte gjorde det. Rezas upplevelse av den daritalande personalen som vi tog del av tidigare sticker ut. Övriga som hade daritalande personal på sitt boende upplevde det som något övervägande positivt.

Personen som pratade dari, det var lite mer kompisar vi kunde säga allt vi skojade med varandra som i vår kultur alltså på det sättet skojade vi. Vi kunde säga såna grejer som vi tror det inte är farligt. Vi kan inte skoja på samma sätt med svenskar. Å vi visste redan, eller dom andra har lärt oss att det inte är samma sak med svenskar man kan inte skoja på samma sätt. Men ändå dom var inte så dålig, med personen som pratade dari. /.../ ja vi kunde säga allt som var lite dåligt och om det var något problem vi kunde säga direkt.

(Hamed)

Hamed beskriver en större närhet till den daritalande personalen, här fanns möjlighet att prata om sådant som kanske inte kändes lämpligt att säga till den annan personal, de kunde skämta och använda humor, och han berättar att det var lättare att vända sig till den personen om det uppstod några problem. Här blir språket och humor en förenande faktor som stärker relationen. Detta kan kanske tolkas som en faktor med samma effekter som imitation och tonfall har på det emotionella samspelet (jfr Sonnby-Bergström 2012:55).

### **6.2.3 Tillitsmottagaren**

I avsnittet ovan har fokus legat på personalens verbala och ickeverbala kommunikationsförmåga. Det här avsnittet har fokus på personalens kunskaper och kompetens utifrån informanternas uppfattning om detta. Att skilja på vad som är en del av boendepersonalens professionella kunskap och personliga kompetens är inte helt enkelt, vad som är resultat av kunskap och vad som är resultat av kompetens är som jag uppfattar det integrerat hos en person. Kunskap och kompetens är således det som påverkar tillitsmottagarens förmåga att kommunicera och handla på ett sätt som förmedlar engagemang, äkthet och närhet. Kompetens styr empatiförmågan, det vill säga möjligheten att sätta sig in i andras känslor (Sonnby-Bergström 2012 s. 51).

När kunskap behandlades under intervjuerna handlade det i regel om bristande kunskaper i personalgruppen. Flera upplevde att personalen saknade kunskap och förståelse för ensamkommandes situation, om varför de flytt till Sverige vilka erfarenheter som de bär med sig från flykten. En del upplever att personalen förväntar sig att ungdomarna ska reagera och agera som någon som är född och uppvuxen i Sverige, som inte har erfarenheter av migration med sig i bagaget. Dessa kunskapsluckor tycks påverka personalens empatiförmåga, att sätta sig in i de boendes situation och känslor.

Det är viktigt för att dom kommer för att hjälpa, dom måste förstå, dom killarna som har, som bor på boende dom måste förstå, dom har, dom har mycket problem, t.ex. dom har inte sin familj. Dom har olika tankar. Dom har mer problem än dom andra, för att dom har kommit från en annan land, och ja, det är det dom måste förstå.

(Reza)

I Rezas citat ser vi ett exempel på hur kunskap och kompetens hänger samman. Utan kunskap om ensamkommandes unika förutsättningar så behandlas ungdomarna som någon som inte har de erfarenheter som de faktiskt har, vilket tyder på att personalen inte klarar att sätta sig in i ungdomarnas känslor, en brist i den empatiska förmågan. Att inte bli bemött efter sina egna förutsättningar där man själv befinner sig, kan med största sannolikhet påverka tillitsgivarnas uppfattning av mottagarnas trovärdighet, då det tyder på okunskap (jfr. Fransson 2012 s.166). Det kan också förstås som ett sätt att inte validera och tona in på de enskilda barnens behov (jfr. Sonnby-Bergström 2012 s. 56)

En annan anledning till att informanterna diskuterar behovet av ökad kunskap om ensamkommande är för att undvika kränkningar. Flera av informanter bär erfarenheter där personalen uttryckt sig på sätt som de upplevt som kränkande. De kan vara allt från frågor om deras hemländer som de uppfattar som rasistiska till kommentarer, glirningar och ifrågasättande. Det handlar om personal som hanterar konfliktsituationer genom att ifrågasätta ungdomarnas rätt att säga ifrån eller framföra åsikter eftersom det är deras "eget val" att komma till i Sverige. Ali berättade om hur han hamnat i en diskussion med en i personalgruppen om inköp och pengar det slutade med att personalen sa till honom att detta inte var hans hem och att han inte kan bestämma.

Och hon sa det här är inte hemma du kan inte bestämma. Och jag var tyst och sa inget. Hon sa till mig att det är inte är hemma.

(Ali)

Hamed berättar om situationer där han hamnat i konflikter med personalen och hur ord kan såra. Han jämför det med sina upplevelser i hemlandet och själva orsaken till sin flykt.

/.../ Sen ja asså jag tror personalen måste veta mer om dom personer som bor på ett sånt boende. Åtminstone om deras bakgrund om deras sammanhang om varför dom kommer hit. Dom säger ord som kan påverka jättemycket när någon säger något ord det påverkar jättemycket, jag ville bara krig. Jag kom från andra sidan (jord)klotet, jag kom inte hit för att höra samma sak som jag hörde från mitt hemland. Så det är kanske något dom borde tänka på.

(Hamed)

Om personalens kommentarer handlar om okunskap eller okänslighet är svårt att säga. Hade de bättre klarat av att läsa och tona in ungdomarna hade dessa situationer troligen kunnat undvikas. Kommentarer av detta slag, som ifrågasätter ungdomarnas rättigheter är ännu ett sätt att neka dem validitet (jfr. Sonnby-Bergström 2012 s. 56).

Att vara flexibel tolkar jag som en förmåga hos individen, som handlar om att kunna anpassa sig efter situation och individ. Sonnby-Bergström (2012 s. 61) menar att det är en av många goda förmågor som underlättar en god relation mellan behandlare och klient. Något som var ett ständigt återkommande tema under intervjuerna var informanternas tankar om reglerna på boendet. Jag kommer att återkomma till reglernas betydelse för relationen när jag analyserar kontexten, Tjat om regler, även små saker, riskerar att leda till att relationen blir ansträngd. Så var det för Hamed och hans kontaktperson, det gjorde att han valde bort att ha regelbundna träffar med henne.

Hon vill inte bryta mot dom små reglerna /.../. Men hon var lite så bestämd. Till exempel den saken här du kan inte lämna den här, asså det går inte när man bor tillsammans, man orkar inte man är trött man vill inte göra det, på det sättet jag hade inte så bra relation med, asså jag har inte gjort något mot henne. Men jag vill inte träffa henne, hon var min kontaktperson. /.../så hon frågade flera gånger, kom sitt med mig och berätta vad du gjort och så hon skulle prata om min framtid, men jag sa nej tack jag vill inte sitta med dig. Så då märkte hon det och sa till personalen, chefen. Jag sa att jag sitter med andra men aldrig med henne.

(Hamed)

Som jag tolkar Hameds uppfattning av sin kontaktperson har personen svårigheter med att vara flexibel. Genom att vara flexibel i sitt bemötande visar mottagaren sig beredd på anpassning och intoning för att möta klienten där den befinner sig (jfr. Sonnby-Bergström s. 55). Det här tyder på det regelstyrda förhållningssättet som enligt FoU Väst (2013:19) försvårar relationen mellan boende och ungdom genom att betona distansen där emellan. Att inte vara flexibel kan på så sätt riskera att öka distans mellan personal och ungdomar vilket försvårar tilliten.

Jag frågade informanterna om andra faktorer som kan tänkas påverka relationen till personalen, som kön och erfarenheter av migration. Ingen av dem hade egentligen några konkreta preferenser och därför är det svårt att dra några slutsatser utifrån detta. Några föredrog kvinnor för de är ”snällare”, andra hänvisade till kulturella skillnader och menade därför att det var lättare att komma nära män. Ingen ansåg att personal med personliga erfarenheter av migration var lättare att känna tillit till.

#### **6.2.4 Kontexten**

Sonnby-Bergström(2012 s. 46, 60) går inte direkt in på hur kontexten påverkar tillitsprocessen mer än att hon nämner att den gör det och ger exempel som ekonomi, tidsrammen men också maktförhållandet mellan behandlare och klient. I mitt material ser jag drag av kontextens påverkan på förutsättningarna att skapa tillit.

Organisationens personalomsättning påverkar relationen. Ismail berättar att det har varit en del personalbyten på hans boende, att personal ibland helt plötsligt bytt jobb och sedan kommer det ny personal som man inte lärt känna och därför inte kan prata med. Reza berättar att den personal han tyckt bäst om har tvingats sluta från hans boende för att de inte kommit överens med chefen. Organisationens storlek tycks påverka ungdomarnas möjligheter att forma relationer på boendet. Dawod berättar att när han bodde på ett lite mindre boende så upplevde han det som att bo med en egen familj.

Ja, när det är mindre, eller färre personer som bor i ett boende, så är det mer så här som typ en familj. Och i den andra orten så var det här så här för mig som en egen familj. Där jag trivdes och jag tyckte om personalen där, dom var snälla, vissa av dom var lite lata.

(Dawod)

Dawod upplevde att de var som en familj på det mindre boendet vilket tyder på någon form av närhet. Närhet kan förstås som en förutsättning för tillit (Sonnby-Bergström 2012 s. 56). Särskilt viktigt är närhet i de professionella relationer där det delade objektet anses vara stort (ibid.). Av Samers citat nedan så är närhet mellan personal och boende begränsa av regler som säger att personalen måste hålla viss distans till de boende.

Personalen får inte komma nära killarna. Inte fysiskt nära, så nära, att kunna inte kanske, berätta allt om sakerna, och sitta diskutera om allt, det kunde dom inte, och att kunde dom inte ha kontakt utanför boendet. /.../ Men jag, bara tänker att när man jobbar med människor, måste man lägga allt. Man ska jobba med hjärtat, och inte bara se där här jobbet som ett jobb. Det är människor vi jobbar med, inte döda saker. Man ska ge allt./.../ i 11 månader ingen av dom kramade mig. /.../ De kanske satt bredvid och klappa lite när jag var ledsen, men just idag när jag tänker tillbaka lite. Asså fy fan vad är det?

(Samer)

Samer upplever att det var svårt för ungdomarna att dela med sig av sitt objekt, att berätta allt eftersom han upplevde en stor distans mellan personalen och ungdomarna. Han berättar att inte fick en enda kram på sitt boende på 11 månader. Detta kan förstås som att personalen genom den här distansen inte visade engagemang och äkthet. Som jag tolkar Samer och resten av det han berättade under intervjun om detta så kände han att personalens avstånd var ett icke-erkännande. Han menade bland annat att personalen, när de går hem, träffar sina vänners vänner och dem kommer de kramas med, att det är så man hälsar på människor. Vikten av personalens engagemang har berörts tidigare, det ökar bland annat närhetskänslan om det bedöms som äkta. Beröring och närhet menar Sonnby-Bergström (2012 s. 56) är viktigt då det påverkar det emotionella samspelet som ökar känslor av trygghet och kan leda till tillit. Erkännandet av en individs behov är också ett viktigt steg i den tillitskapande processen (ibid.). Flera informanter uttrycker önskemål om att få känna större närhet till personalen att få möjlighet att utveckla någon form av vänskapsförhållande som kan fortgå även efter att boendeplaceringen upphört men att det finns regler som sätter stopp för det.

Samer menar i citatet ovan att det är viktigt att personalen engagerar sig emotionellt. För att personalen ska orka jobba med hjärtat så går det inte att ha personal som jobbar allt för långa pass, han menar att arbetstiderna påverkar hur engagerade personalen orkar vara i ungdomarna. Det är skillnad om personalen bytts av var 8:e timme, mot att de jobbar 24 timmar i sträck som det är på vissa boenden.

Man är tre timmar med dom, ok, lämna till nån annan. Sen dela alla problem med olika personer. man kan inte ha, om man har en dag problem med en kille. hela dagen, 12 timmar ska en person komma och wahwahwha. Man orkar inte, för man skapar problem. För att man kan inte, asså ta hand om problemet, som personal hur mycket du än har utbildat dig. Men man är människa man orkar inte.

(Samer)

Boendets regler beskrivs ofta som en källa till irritation och konflikt mellan ungdomarna och personalen. De flesta tycker att det är bra med vissa regler, och förstår att de finns till ”för säkerhets skull” och för att många personer ska kunna bo tillsammans. De har också förståelse för att det är personalens arbete att se till att reglerna efterföljs. Tidigare har vikten av personalens förmåga att vara flexibel i förhållande till boendets regler påvisats. Informanternas berättelser tyder också på att det är viktigt att reglerna kommuniceras väl. Flera uttrycker det som att reglerna finns till bara för att utan att personalen kan motivera det. De uppfattas som ett sätt att försöka kontrollera och utöva makt över ungdomarna. Detta blir således en kontextuell ram som reglerar maktförhållandet mellan boende och personal (jfr. Sonnby-Bergström 2012 s. 46).

### **6.3 Sammanfattning**

Alla informanter menade att de hittade någon i personalgruppen att lita på. Genom att vara intresserade, sociala, hjälpsamma och uppskatta sitt arbete så visar personalen äkthet i sitt agerande vilket är en förutsättning för att personalen ska uppfattas som trovärdig (jfr Sonnby-Bergström 2012 s. 54). Med empati och lyhördhet så kan personalen intona och validera de boendes upplevelser. Att bekräfta andra är en viktigt för att trygghet och närhet ska uppstå som i sin tur har potential att leda till tillit (ibid.). Gemensamt språk och gemensam humor kan vara en förenande faktor som stärker relationen men det är inte nödvändigt för att en tillitsfull relation ska kunna uppstå. Flera informanter uppfattade att det finns personal som inte engagerar sig i sitt arbete och tar inte sina arbetsuppgifter på allvar. De upplevde att personalen saknade kunskap och förståelse för ensamkommandes situation. Förutom att det tycks påverka personalens empatiförmåga så riskerar det också att leda till att personalen uttrycker sig kränkande. Boendets regler beskrivs som en källa till irritation och konflikt mellan ungdomarna och personalen. Personal som håller hårt på reglerna och inte anpassar sig efter situationen och individerna upplevs som stränga och oförstående, samtidigt som det blir ett sätt för personalen att utöva makt. Boendets organisering tycks också påverka det utrymme som finns för att skapa en tillitsfull relation.

## 7. Diskussion

Tidigare forskning om ensamkommande flyktingbarn visar att professionella spelar en viktig roll för barnens välbefinnande och återhämtning. Om personalen förmår att ge de unga emotionellt stöd och omsorg, inte bara i form av hjälp med praktiska göromål så är det av stor vikt. Att etablera en tillitsfull relation anses vara en viktig faktor för att kunna nå fram med den emotionella omsorgen och för att de ensamkommande barnen ska ges trygga platser där de kan öppna upp och berätta om sina upplevelser. De intervjuade ungdomarna fann någon bland sin boendepersonal som de kan känna tillit till och öppna upp sig för, men det tycks också finnas många faktorer som kan motverka en tillitsfull relation.

Då jag endast intervjuat pojkar från Afghanistan en sammansättning som inte representerar demografin bland ensamkommande flyktingbarn i Sverige är det svårt att hävda att resultatet är generaliserbart för alla ensamkommande flyktingbarn. Jag tror ändå att uppsatsens resultat kan användas för reflektioner av vikten av boendepersonalens kunskaper och kompetens. Om personalen är medveten om vilka effekter den ickeverbala kommunikationen har för att etablera tillit i relationen skulle det troligen möjliggöra fler tillitsfulla relationer i ungdomarnas kontaktnät. Kunskap är viktigt för att undvika kränkningar av den typ kränkningar som lyftes av informanterna. Boendet är ungdomarnas hem och bör således vara en trygg plats.

Vidare bör studiens resultat vara intressant för de aktörer som organiserar boenden. Jag tror att det är viktigt att reflektera kring de möjligheter och förutsättningar för goda relationer som skapas i organisationen. Hur stort bör ett boende vara för att alla ungdomar ska känna sig trygga, få utrymme och bli sedda? Vilken personaltäthet är lämplig för att tillgodose barnens behov? Hur många timmar är det rimligt att personalen arbetar för att orka erbjuda ett gott emotionellt stöd? Vilka regler bör finnas och med vilket syfte har vi dessa regler?

En utgångspunkt för den här uppsatsen är att nära relationer är viktiga, för stöd, tröst och värme, inte minst för personer som upplevt svåra trauman. Ensamkommande barn saknar ofta dessa relationer och bär trauman kopplade till separation, därför är det viktigt att ensamkommande barn tillåts etablera nära relationer även till professionella. Jag delar FoU Västs (2013 s. 219) uppfattning om att professionella relationer sällan präglas av närhet. Det är ytterligare en anledning till varför det är viktigt att de som organiserar boendet reflekterar

runt hur organisationens utformning påverkar relationen mellan personal och ungdomar. Det är också viktigt för att avlasta den personal som faktiskt lyckas etablera tillitsfulla och nära relationer till ungdomarna så att personalen kan dela och ta ett gemensamt ansvar för den emotionella påfrestning som det kan innebära att finnas till för andra. Att dra tydliga gränser mellan närhet och distans blir ett sätt att skydda personalen emotionellt, men frågan är till vilket pris? Är det värt att neka ett barn mänsklig närhet, så som Samer som inte blev kramad på 11 månader för att skydda personalen från att komma ”för” nära ungdomarna? Min uppfattning är att vinsten med detta är högre än förlusten och det är organisationernas ansvar att stötta personalen, genom handledning och rimlig arbetsbelastning så att de orkar engagera sig i ungdomarna. På så sätt möjliggörs skapandet av tillitsfulla relationer som kan verka läkande.

Det hade varit intressant att också studera hur boendepersonal och boendeorganisatörer ser på dessa frågor. Vad de upplever vara av vikt för att etablera tillitsfulla relationer men inte minst i relation till ungdomarnas beskrivningar och uppfattningar om boendepersonalen, boendet och de regler som finns. Tyvärr har den möjligheten saknats i det här arbetet.

Slutligen vill jag visa ett citat från en av ungdomarna som vittnar om hur komplicerat och viktigt detta arbete är. För även om boendepersonalen lyckas etablera goda tillitsfulla relationer till ungdomarna så kommer dessa aldrig kunna ersätta förlusten av de nära anhöriga och den tid som varit. Det personalen kan göra är att finnas där och ge barnen en plats för att prata sin familj och eventuell saknad efter dem.

Det är så när man kommer till ett nytt land, man är ensam, /.../ man saknar sin familj så man behöver någon att prata, någon som måste lyssna på dig. Det var dom personalen och dom kom och dom sa bara, säg till mig varför du är ledsen varför du är så och så. Men det känns inte samma sak när man berättar till sin mamma. /.../ , och när man går till dom (psykologen) man bara sitter och berättar och dom ger såna förslag som kunskap men i den tiden man behöver inte såna förslag, man behöver riktigt, och ingen kan ge det. Det bara är mamman eller den personen som är beroende av. Den personen kan inte och tyvärr den tiden och den personen finns inte.

(afghansk ungdom)



## 8. Referenslista

- Ascher, H (2009) Ensamkommande Flyktingbarn måste få stöd, Respekt och omsorg kan begränsa effekterna av tidigare trauman *Läkartidningen* 18–19 (106), 1254-1255.
- Björngren Cuadra, C & Fransson, O (red.) (2012). *Tillit och förtroende: ständiga utmaningar för professioner*. 1. uppl. Malmö: Gleerups.
- Broberg, A (2006). *Anknytningsteori: betydelsen av nära känslomässiga relationer*. Stockholm: Natur och kultur.
- Bryman, A (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber
- Brunnberg, E, Borg, R-M & Fridström, C (2011). *Ensamkommande barn: en forskningsöversikt*. Malmö: Studentlitteratur
- Bengtson, M & Ruud, A (2012) Utvecklingsstötande omsorg i mottaksfasen i *Barn på flukt: psykosocialt arbeid med enslige minderårige flyktninger*. Eide, K. (2012) . Oslo: Gyldendal Akademisk
- Fransson, O (2012), Tillit till professionella i *Tillit och förtroende: ständiga utmaningar för professioner*. Björngren Cuadra, C & Fransson, O (red.) 1. uppl. Malmö: Gleerups
- FoU i Malmö (2012) *I transit – ensamkommande barn berättar*. Jenny Malmsten, Rapport 1:2012
- FoU i Väst/GR (2013). *Får jag vara med? - Erfarenheter från ensamkommande barn och ungdomar i Göteborgsregionen och arbetet med denna grupp*. Stretmo, L & Melander, C. *Rapport 2:2013*
- Hopkins, P (2009) Ethical issues in research with unaccompanied asylum-seeking children. *Children's Geographies*. 6 (1), 37-48
- Hopkins, P & Hill, M (2010) The needs of unaccompanied children. *Child and Family Social Work* 15, 399–408
- Kohli, R. K. S (2006a). 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
- Kohli R. K. S (2006b) The sound of silence: Listening to what unaccompanied asylum-seeking children say and do not say. *British Journal of Social Work* 36, 707–721
- Lundberg, A & Dahlquist, L (2012) unaccompanied children seeking asylum in Sweden: Living conditions from a child-centered perspective. *Refugee Survey Quarterly*, 31(2), 54–75
- May, T (2001). *Samhällsvetenskaplig forskning*. Lund: Studentlitteratur

Mels, C, Derluyn, I & Broekaert (2008) Social support in unaccompanied asylum-seeking boys: a case study *Child: care, health and development*, 34 (6). 757–762

Migrationsverket (a) Fakta och statistik, hämtad 2014-02-28  
<http://www.migrationsverket.se/info/7000.html>

Migrationsverket (b) Anvisning av kommun, hämtad 2014-03-02  
<http://www.migrationsverket.se/Andra-aktorer/Kommuner/Om-ensamkommande-barn-och-ungdomar/Overenskommelser-om-mottagande/Anvisningskommun.html>

Newbigging, K & Thomas, N (2011) Good Practice in Social Care for Refugee and Asylum-seeking Children *Child Abuse Review* 20, 374–390

SKL, Kommunens ansvar, hämtad 2014-03-02  
<http://ensamkommandebarn.skl.se/kommunensansvarensamkommande#anvisningskommun>

Sonnby-Bergström, M (2012). Tillit som verktyg för förändring i tillitsarbete i *Tillit och förtroende: ständiga utmaningar för professioner*. Björngren Cuadra, C & Fransson, O (red.) 1. uppl. Malmö: Gleerups

Svensson, L (2012) Ny professionalism, förtroende, tillit och kompetens i *Tillit och förtroende: ständiga utmaningar för professioner*. Björngren Cuadra, C & Fransson, O (red.) 1. uppl. Malmö: Gleerups

Svensson, P & Ahrne, G (red.) (2011). *Handbok i kvalitativa metoder*. Malmö: Liber

Vetenskapsrådet. *Forskningsetiska principer – inom humanistisk samhällsvetenskaplig forskning*

Zetterqvist, & Ahrne, G (2011) Att få kunskap om samhället genom kvalitativa intervjuer i *Handbok i kvalitativa metoder*, Svensson, P & Ahrne, G (red.). Malmö: Liber

## Bilaga 1 Presentationsbrev

Hej!

Mitt namn är Erika Lysén Kotti och jag är socionomstudent vid Lunds universitet. I höst kommer jag att skriva min C-uppsats. Jag är intresserad av att undersöka hur ensamkommande unga som bor eller har bott på Hvb-hem/boende för ensamkommande har upplevt kontakten och relationen till personalen på boendet med fokus på förtroende och tillit. Har en känt förtroende för personalen? Varför, varför inte?

Jag hoppas att det är ett arbete som ni i XXX kan tycka är intressant, min upplevelse än så länge är att mycket forskning om ensamkommande ungas relationer till personalen, gode män och socialsekreterare ofta utgår ifrån just de professionellas perspektiv och inte de unga själva. Jag hoppas att jag genom min undersökning kan vara med att bidra till att ungas röster blir hörda.

Jag vänder mig till er för att höra om ni har möjlighet att hjälpa mig att hitta lämpliga personer att intervjua. De personer jag är intresserad av att komma i kontakt med är personer som idag är över 18 år, har erfarenhet av att komma till Sverige som ensamkommande och som bor eller har bott på boende för ensamkommande. Kön och etnicitet spelar ingen roll, inte heller hur länge man bott i Sverige eller personernas legala status (just det kommer jag inte fråga om). Jag kommer heller inte fråga om personens tidigare erfarenheter från hemlandet och flykten utan fokus kommer främst att ligga på relationen till boendepersonalen och erfarenheter kring detta.

Jag räknar med att intervjun kommer att ta ca. 45-60 minuter. Tid och plats bestämmer intervjudeltagarna och jag tillsammans. Personer som ställer upp på intervjun kommer självklart vara anonyma och deltagandet i intervjun är frivilligt även efter att man tackat ja till att ställa upp.

Det jag behöver hjälp med är alltså att komma i kontakt med personer som kan tänkas ställa upp på en intervju, jag skulle vara väldigt tacksam om ni vill fråga runt bland era medlemmar, eller om jag personligen har möjlighet att närvara vid någon av era träffar för att själv informera om min undersökning.

Tveka inte att höra av er om det är något som är oklart, om ni har några frågor eller med kritik. ni når mig antingen här eller på mobilnummer xxx-xxxxx.

Med förhoppningar om ett gott samarbete  
Varma hälsningar Erika Lysén Kotti

## Bilaga 2 Intervjuguide

### Inledning och presentation

- Syftet med studien
- Upplägget av intervjun
- Inspelning
- Aidentifiera
- Behöver aldrig svara, kan avbryta när du vill.
- Det finns inget rätt eller fel.

### Om personen

- Ålder
- Sysselsättning
- Tid i Sverige
- Nuvarande och tidigare boendeformer (hur länge i de olika boendeformerna?)

### Om Hvb-hemmet och personalen i allmänhet

- Kan du berätta lite om hur det var på boendet (HVB-hemmet)?
- Hur många ungdomar bodde där?
- Hur mycket personal jobbade där?
- Beskriv en vanlig dag på boendet. Vad gjorde personalen? Vad gjorde ungdomarna?
- Vem bestämde på boendet? Hade ungdomarna möjlighet att vara med och bestämma?
- Fanns det regler på boendet? Hur upplevde du dom?
- Kom personalen och ungdomarna överens? Varför, varför inte?
- Finns de något du önskar hade varit annorlunda på boendet?
- Hur trivdes du?

### Relationen till personalen

- Vad hade personalen för arbetsuppgifter?
- Hur tyckte du att de klarade av dessa arbetsuppgifter?
- Visade personalen att de brydde sig om ungdomarna? (Hur visade dom det?)
- Beskriv din kontakt med personalen.
- Var det skillnad mellan olika personer i personalen? Beskriv
- *Fanns det personal som talar ditt hemspråk? Hur var er relation?*
- *Fanns det personal som var av samma kön? Hur var er relation?*
- *Fanns det personal med flykting/invandrarbakgrund? Hur var er relation?*
- Minns du hur du först tänkte om personalen när du kom till boendet?
- Hur kände du för personalen när du flyttade ut?/Nu (vad var det som hände under tiden?)
- Kände du att du fick hjälp av personalen om du behövde det? (vad fick du hjälp med, vad fick du inte hjälp med?)
- Hur var det att prata med personalen? (Visade personalen att de förstod vad du sa/vad du kände?, kände du dig lyssnad på)
- Kunde du prata med personalen om hur du mådde?
- Kunde du prata med personalen om sånt som kanske kändes svårt och jobbigt?

- Om du kände dig ledsen, eller arg, fanns det någon i personalen du kunde prata med då?
- Kände du att du kunde lita på personalen? (Vad gjorde isåfall personalen för att du skulle lita på dem?)
- Tror du personalen litade på dig och de andra ungdomarna?
- Hur var din relation med din godeman? Socialsekreterare?
- Vem av dessa skulle du i första hand vända dig till om du behöver hjälp eller prata med någon?
- Säg att du i framtiden skulle bli chef för ett hvb-hem, och så ska du anställa personal till ett boende för ensamkommande ungdomar. Vilka egenskaper skulle du då vilja att personalen hade då?

### **Avslutning**

- Är det något du vill lägga till som jag har glömt att fråga om?
- Är det något du har reagerat på som du inte tycker jag borde fråga om?
- Jag kommer att avidentifiera de här intervjuerna nu, har du något förslag på vad jag ska kalla dig i min uppsats?
- Jag kommer göra flera intervjuer, sedan kommer jag skriva ihop mitt arbete. Läs innan det är klart?

## Bilaga 3 Informationsbrev

Du får det här informationsbladet för att du tidigare tackat ja till att delta i en intervju, med syfte att undersöka hur ensamkommande unga som bor eller har bott på Hvb-hem/boende för ensamkommande har upplevt kontakten och relationen till personalen på boendet med fokus på förtroende och tillit. Uppsatsen jag kommer att skriva är en del min utbildning i socialt arbete vid Lunds Universitet. Som representant för universitetet ställs de vissa krav på mig om vad jag får och inte får göra i min undersökning.

1. *Informationskravet*, innebär att jag måste se till att Du känner till syftet med mitt arbete och hur informationen Du ger mig kommer att användas. Syftet med min uppsats är alltså att undersöka hur unga personer med erfarenhet av att komma till Sverige som ensamkommande, bosatta eller tidigare bosatta på HVB-hem, upplevde relationen till boendepersonalen med fokus på tillit och förtroende. Detta är alltså bara till detta syfte som det Du berättar för mig kan användas. Informationen kan alltså bara användas i min uppsats.
2. *Samtyckeskravet* innebär att Du alltid har rätt att bestämma om din medverkan i undersökningen, hur länge och under vilka former du vill delta. Du har rätt att när som helst dra dig ur undersökningen utan att jag får eller kan ifrågasätta detta. Om Du efter att intervjun är gjord känner att du inte längre vill delta i studien så är det fortfarande helt tillåtet att dra sig ur. Det betyder också att jag inte får spela in intervjun om Du inte samtycker till det.
3. *Konfidentialitetskravet* innebär att jag måste kunna garantera Dig anonymitet. Den färdigskrivna uppsatsen kommer vara offentlig men jag kommer att ändra uppgifter, som namn, platser och eventuella detaljer så att andra inte kan känna igen vem det handlar om. Jag kommer förvara materialet från intervjun på ett säkert sätt att ingen förutom jag kommer att ha tillgång till det. Efter att arbetet är klart kommer alla dokument och ljudfiler förstöras.
4. *Nyttjandekravet*, handlar om att materialet bara får användas i forskningssyfte, jag får inte lämna ifrån mig materialet till andra.

För att jag ska få med allt som sägs är min önskan att spela in intervjun, förutsatt att det är okej med dig. Inspelningen kan precis som intervjun avbrytas när som helst.

Skulle du ångra ditt deltagande eller ha några frågor eller kommentarer efter intervjun så nås jag på xxx-xxxx eller [e\\_kotti@hotmail.com](mailto:e_kotti@hotmail.com).