

Konflikthantering inom HVB-hem

- En kvalitativ studie av personalens metoder för konflikthantering inom HVB-hem för ensamkommande flyktingbarn

Granit Sejdiu

LUNDS UNIVERSITET
Socialhögskolan

Kandidatuppsats
SOPA63



Handledare: Roberto
Scaramuzzino

Abstract

Author: Granit Sejdiu

Title: Conflict handling, a qualitative study of how personnel solve conflicts with separated, refugee children.

Assessor: Roberto Scaramuzzino

The aim of this study has been to identify and study how personnel cope with conflicts on HVB (Home for Support or Living) for separated refugee children. This study is based on a qualitative approach and relies on semi-structured interviews with working personnel on two HVB homes. Theories about conflict, communication and roles have been used in order to understand why conflicts arise in these homes for refugee children. The study shows that through good dialogue, rules and well-structured workplace, conflicts can be resolved. However, there is no specific “conflict solving ” method the personnel could use. Results also show that the separated refugee children suffer a lot, and due to their stressful situation, a conflict could arise.

Keywords: youth, difficulty, conflict, conflict resolution, unaccompanied children, separated refugee children

Förord



All lov och pris tillkommer Gud.

Stor tacksamhet riktas till min handledare Roberto Scaramuzzino. Under hela perioden har han gett mig stöd och vägledning. Stort tack!

Därefter vill jag även rikta ett stort tack till mina intervjupersoner och utan dem hade mitt arbete inte blivit möjligt att genomföra.

1. Inledning	5
1.1 Problemformulering	5
1.2 Syfte	6
1.3 Frågeställningar	6
2. Begreppsdefinition	6
2.1 Ensamkommande barn och ungdomar	6
2.2 HVB-hem	6
3. Bakgrund	7
3.1 Ensamkommande barn och ungdomars situation	7
3.2 Institutionernas ansvar för ensamkommande barn	8
4. Tidigare forskning	10
4.1 Konflikthantering inom HVB-hem	10
4.2 Svensk forskning kring ensamkommande barn och ungdomar	11
4.3 Internationell forskning kring ensamkommande barn och ungdomar	12
5. Metod	13
5.1 Val av metod	13
5.2 Urval	14
5.3 Metodens förtjänster och begränsningar	14
5.4 Metodens tillförlitlighet (validitet/reliabilitet)	15
5.5 Etiska överväganden	15
5.6 Tillvägagångssätt	16
5.7 Bearbetning	17
6. Teoretiska utgångspunkter	17
6.1 Konfliktteori	17
6.2 Konfliktdefinitioner	18
6.3 Konflikttyper	19
6.4 Konfliktprocessens faser	19
6.5 Kommunikation	20
7. Resultat och analys	21
7.1 Konfliktdefinitioner	21
7.2 Konflikter sker ur ett missförstånd	22
7.3 Konflikter är både negativt och positivt	23
7.4 Konflikter är ett samspel mellan individer med olika intressen	24
7.5 Hur uppstår konflikter mellan ungdomar? Vilka konflikter möter personalen på dessa HVB-hem?	24
7.5.1 Bristande kommunikation	26
7.5.2 Bristande språkförståelse	28
7.5.3 Bristande samarbetsvilja	29
7.5.4 Kulturella skillnader och utsatt situation	30
7.5.5 Vilka roller intar personalen i konflikthanteringen?	31
7.5.6 Struktur, rutiner och regler	32
7.5.7 Samtal och god kommunikation	34
8. Slutdiskussion	35
Litteraturlista	38
Bilaga	41

1. Inledning

1.1 Problemformulering

Årligen kommer ett stort antal barn och ungdomar utan medföljande förälder eller annan legal vårdnadshavare till Sverige för att söka asyl, så kallade ensamkommande barn (Migrationsverket, 2013). Enligt Migrationsverket har antalet ensamkommande barn och ungdomar ökat dramatiskt det senaste året (Migrationsverket 2014).

De ensamkommande barnen och ungdomarna är här i kraft av sin förmåga och kapacitet (Stretmo & Melander 2013). Den tid de anländer till Sverige är en väldigt påfrestande och kritisk period för de ensamkommande barnen och ungdomarna (Brendler – Lindqvist 2004). Studier visar att mötet med det nya landet, dess språk, kultur, regler, livsstil är mycket krävande för barnen (ibid.).

Dessa ensamkommande barn och ungdomar hamnar idag en allt större del av dem på så kallade HVB-hem (hem för vård eller boende), vilka är uppbyggda så att de skall fungera och vara så likt ett vanligt hem som möjligt. Med tanke på vad de ensamkommande barnen och ungdomarna går igenom under själva flykten till Sverige, är rätt stöd och insatser av betydelse. De har vid flykten antingen förlorat något anhörig, vän eller splittrats från sin familj, vilket i sig har en negativ inverkan på de ensamkommande barnen och ungdomarnas hälsa. Studier visar att ensamkommande barn och ungdomar visar ett dåligt mående vid ankomsten till Sverige och drabbas i de största fallen av ångest, PTSD (posttraumatiskt stressyndrom) och depression (Derluyn & Broekaert, 2007; Hodes et al., 2008).

Förekomsten av konflikter är därför väldigt vanligt inom HVB-hem för ensamkommande barn och ungdomar. Orsakerna till detta har ofta tydlig koppling till de ensamkommande barnen och ungdomarnas hälsa och de svårigheter de möter i det nya ankomstlandet. Konflikterna har även en direkt koppling till de mångkulturella och språkliga miljöer de ensamkommande barnen befinner sig i när de väl blir placerade på HVB-hem. Där samspel och interaktion sker mellan individer inom en verksamhet, finns det alltid en större risk för att en konflikt ska utvecklas (Lennér Axelsson och Thylefors, 2004). Arbetet med ensamkommande barn och ungdomar ter sig därför vara påfrestande, både fysiskt och psykiskt för personal inom hvb-boende. Rätt stöd och ansvar från institutionerna är därför relevant och har stor betydelse i hur de ensamkommande barnen och ungdomarna utvecklas.

1.2 Syfte

Studiens övergripande syfte är att utifrån ett personalperspektiv förstå och förklara hur konflikter uppstår i inom HVB-hem för ensamkommande barn och ungdomar samt vilka roller personalen intar och på vilka sätt dessa roller påverkar konflikthanteringen.

1.3 Frågeställningar

Centrala frågeställningar för studien har varit att studera:

- Vilka konflikter möter personal på HVB-hem för ensamkommande barn och ungdomar?
- Vilka roller intar personalen i konflikthanteringen?
- Vad förhindrar/begränsar respektive möjliggör konflikthanteringen som personalen engageras i?

2. Begreppsdefinition

Vissa ord och begrepp har jag valt att definiera och redogöra då de förekommer ofta i studien.

2.1 Ensamkommande barn och ungdomar:

I enlighet med internationella konventioner används termen ensamkommande barn för att beskriva alla individer under 18 år som själva ankommer till Sverige för att ansöka om asyl (Stretmo & Melander, 2013). Ensamkommande barn kan ha kommit till Sverige med föräldrar som senare lämnat dem här, de kan ha kommit tillsammans med en annan anhörig eller en vän, de kan ha med sig ett litet syskon, ett eget barn, en make eller maka eller ha migrerat hit alldeles ensamma (ibid.).

2.2 HVB-hem:

Termen HVB-hem är en förkortning för hem för vård eller boende. Definitionen av HVB-hem finns att hitta i Sociallagarna, närmare bestämt i Socialtjänstförordningen (2001:937), och lyder som följer:

”Med hem för vård eller boende avses ett hem inom socialtjänsten som tar emot enskilda för vård eller behandling i förening med ett boende. Om ett sådant hem drivs av ett bolag, en förening, en samfällighet, en stiftelse eller en enskild individ krävs dessutom att verksamheten bedrivs yrkesmässigt.” (3 Kap. 1§)

3. Bakgrund

I detta avsnitt berör jag de ensamkommande barnen och ungdomarnas situation i allmänhet, samt vilket ansvar Migrationsverket, kommuner, socialnämnden och socialtjänsten har för denna utsatta grupp. Varför det är viktigt att studera ensamkommande barn och ungdomars situation är med anledning till att en förförståelse skapas kring ensamkommande barn och ungdomar, förförståelse som innebär att man förstår deras utsatta situation, samt en förståelse till varför de väljer att fly från sina hemländer till Sverige.

3.1 Ensamkommande barn och ungdomars situation

Enligt Migrationsverkets nyhetsbrev ”Aktuellt om ensamkommande barn och ungdomar” har antalet ensamkommande barn som kommer till Sverige för att söka asyl ökat (Migrationsverket, 2014-03-18). Statistik på Migrationsverkets hemsida visar att det har skett en ökning med 63 procent år 2014. Ökningen avser från januari till april 2014. Att det har skett en ökning av ensamkommande barn och ungdomar har en koppling till att mer krig och konflikter har drabbat alltfler länder (Migrationsverket, 2014-03-18).

Eftersom uppkomsten av konflikter har en koppling till de mångkulturella och språkiga miljöer de ensamkommande barnen befinner sig i när de blir placerade på HVB-hem, kan det vidare vara intressant att undersöka varför ensamkommande barn och ungdomar väljer att lämna sitt hemland. Orsakerna till flykten har ofta en negativ inverkan och kan lämna bestående ärr i de ensamkommande barnens liv. Här finns det ett tydligt samband till varför det uppstår konflikter på HVB-hem för ensamkommande barn, nämligen de negativa erfarenheter de ensamkommande barnen bär med sig under flykten till ett nytt land. De ensamkommande barnen och ungdomarna kommer från olika delar av världen. Några av dessa länder är t.ex. Marocko, Kongo, Somalia, Afghanistan, Kina, Vietnam, Irak, Iran, Kurdistan, Turkiet, Albanien, Kosovo, Ryssland, Rumänien m.fl. (Migrationsverket 2014) Majoriteten av de ensamkommande barnen är i åldrarna 16-17 år, och de flesta är

pojkar (Brendler-Lindqvist 2004). En orsak till varför en liten andel flickor flyr till Sverige, är för att de lättare kan utsättas för våldtäkter under flyktvägen, men denna risk finns även hos pojkar (ibid.).

Det finns olika orsaker till varför de ensamkommande barnen och ungdomarna kommer till Sverige. I rapporten *"Separated Children Coming to Western Europe – Why they travel and how they arrive"*, Save the Children (2000), beskrivs 218 fall byggda på intervjuer med ensamkommande barn och ungdomar, myndighetsrepresentanter, professionella och frivilligorganisationer. Bland de 218 fallbeskrivningarna i rapporten framkommer olika orsaker till flykten från hemlandet. Vanligtvis går det inte att identifiera själva huvudorsaken till att barnen lämnar sitt hemland. I rapporten framkommer det att en av orsakerna till flykten från hemlandet är att de ensamkommande barnen har flytt från sitt hemland för att undvika förföljelser av olika slag. De har antingen varit utsatta för förföljelse av politiska, etniska eller religiösa skäl. En annan orsak som nämns i rapporten är att majoriteten av barnen kommer från länder där antingen fattigdom är utspridd eller där krig fortfarande är pågående. Det kan även vara att familjen skickar iväg barnen på grund av ekonomiska skäl, där barnen därefter förväntas försörja sin familj. Anledningen till flykten från hemlandet kan också vara separation från föräldrarna, då de ensamkommande barnen antingen har förlorat sina föräldrar i krig eller splittrats från dem under flykten från hemlandet, och därefter även förlorat kontakten (Save the Children, 2000). Oavsett skälen för flykten är ensamkommande barn och ungdomar speciellt utsatta för risker (Brendler Lindqvist, 2004), vilket kan tänkas påverka deras beteende och hälsa. Vid ankomsten till Sverige är de ensamkommande barnen i dåligt skick, då de både fysiskt och psykiskt inte mår bra. Rätt stöd och insatser är relevant för att kunna hjälpa denna utsatta grupp (ibid.).

Vidare kan det vara intressant att ta hänsyn till Migrationsverkets ansvar för de ensamkommande barn och ungdomar. Migrationsverket har ett stort ansvar när det gäller de ensamkommande barnen och ungdomarna generellt. Ansvaret fördelas därefter mellan kommuner och socialtjänster.

3.2 Institutionernas ansvar för ensamkommande barn

I regeringens proposition om mottagande av ensamkommande barn (2005/06:46) står det att boendet för ensamkommande barn ska tillhandahållas av kommuner som träffat överenskommelse om detta med Migrationsverket. Migrationsverket behåller

dock det övergripande ansvaret för mottagandet. Den anvisade kommunen blir vistelsekommun och ansvarar för utredning och åtgärder enligt socialtjänstlagen (2 kap 2 § SoL) beträffande barnet”. (Prop. 2005/06:46 – Mottagande av ensamkommande barn).

Kommunerna har därför det yttersta ansvaret för att de ensamkommande barnen och ungdomarna ska få rätt hjälp och stöd enligt socialtjänstlagen. Socialnämnden ska i enlighet med denna proposition (2005/06:46) utföra en utredning beträffande de ensamkommande barnens och ungdomarnas behov av boende. De boenden som socialnämnden kan erbjuda är följande: familjehem och hem för vård och boende (www.migrationsverket.se/infomaterial, 2014-05-02). Hem för vård och boende definieras i Socialtjänstförordningen 3 kap. 1 § och avses ett hem inom socialtjänsten som tar emot enskilda för vård och behandling i förening med ett boende (Socialtjänstförordning 2001:937). Socialtjänsten ska därefter i samråd med de ensamkommande barnen och ungdomarna sträva efter att skapa goda förutsättningar och förhållanden för barnen. Detta beskrivs mer detaljerad i Socialtjänstlagen (2001:453) 5 kap 1 §:

”Socialnämnden skall

- *verka för att barn och ungdom växer upp under trygga och goda förhållanden,*
- *i nära samarbete med hemmen främja en allsidig personlighetsutveckling och en gynnsam fysisk och socialutveckling hos barn och ungdom...”*
(www.lagrummet.se/sol).

Speciellt relevant är att ensamkommande barn och ungdomar får rätt stöd och hjälp de behöver. Ofta är det så att de barn som flyr till Sverige bär på traumatiska upplevelser/erfarenheter som både påverkar deras fysiska mående men även deras psykiska mående. Därför måste insatserna vara utformade med barnets bästa i åtanke, vilket även belyses i artikel 3 i FN:s barnkonvention:

”Vid alla åtgärder som rör barn, vare sig de vidtas av offentliga eller privata sociala välfärdsinstitutioner, domstolar, administrativa myndigheter eller lagstiftande organ, skall barnets bästa komma i främsta rummet” (FN:s barnkonvention, artikel 3).

4. Tidigare forskning

Jag har använt mig utav Lunds Universitets olika databaser såsom Lubsearch för att söka efter vetenskapliga texter. På Lubsearch har jag använt mig utav sökorden ungdom (youth), svårighet (difficulty), konflikt (conflict), konflikthantering (conflict resolution) och ensamkommande flyktingbarn (unaccompanied refugee children). Vid sökandet av annan litteratur och avhandlingar, har jag använt mig av söksidan libris.kb.se. Även här använde jag mig utav nyckelord som t.ex. ungdom, svårighet, konflikt, roller, konflikthantering och ensamkommande flyktingbarn. Dessa ord genererade ett antal länkar till böcker och rapporter kring konflikthantering inom områden som t.ex. skolan, olika vårdinstitutioner. Mer specifikt kring att hantera konflikter inom HVB-hem för ensamkommande barn och ungdomar förekom inte någon litteratur eller rapport. Jag har upplevt att forskning kring detta ämne har varit svår att finna, har därför således främst utgått från forskning om ensamkommande barns psykiska hälsa för att kunna skapa en förståelse för vilka utmaningar personalen står inför. Har dessutom utgått ifrån forskning kring konflikthantering generellt inom HVB-hem för ungdomar.

I följande avsnitt kommer jag att framföra tidigare forskning om konflikthantering inom HVB-hem, och därefter forskning om ensamkommande barn i både Sverige och Europa.

4.1 Konflikthantering inom HVB-hem

Utbudet av litteratur som lyfter fram personalens strategier för att hantera konflikter och svårigheter inom HVB-hem för ensamkommande barn och ungdomar är bristfälligt. Däremot finns forskningsrapporten ”*Konflikters sociala karriärer. Sociologiska perspektiv på ungdomshemmens konflikthantering*”, från FOU, statens institutionsstyrelse (2009) skriven av David Wästerfors.

Rapporten beskriver konflikthantering i ungdomsvård ur ett sociologiskt perspektiv. Studien har genomförts på en öppen institution för åtta till tio tonårspojkar. I sin forskningsrapport beskriver Wästerfors (2009) att konflikthantering bör betraktas ur ett sociologiskt synsätt, och menar vidare på att detta perspektiv hjälper oss att förstå konflikter som beroende av sociala sammanhang (Ibid.). Wästerfors (2009) utvecklar vidare sitt resonemang och säger att det sociologiska synsättet ger oss möjligheten att utveckla vår förmåga att betrakta konflikter utan att

direkt moralisera över dem (Ibid.). Resultatet i studien visar att det inte riktigt finns en modell för hur konflikter bör eller kan lösas (ibid.). Wästerfors (2009) menar att det relevanta är att förstå hur personal och ungdomar förhåller sig till konflikter, engagerar sig i dem eller avstår från dem, eskalerar eller de-eskalerar dem, förklarar dem eller leker med dem (Ibid.). Ofta tänker man sig att införandet av regler bland ungdomar skulle minska konflikter, vilket inte alltid är lösningen (ibid.). Enligt Wästerfors (2009) kan fler och tydligare regler lätt skapa efterfrågan på ännu fler tydliga regler. Konflikthanteringen bland personal är därför kontextbunden och kan tillämpas olika beroende på hur personalen väljer att bemöta konflikter (Ibid.).

4.2 Svensk forskning kring ensamkommande barn och ungdomar

Några centrala bidrag till kunskapsbasen om ensamkommande barn i Sverige är bland annat Rädda Barnens rapport (Brendler - Lindqvist 2004) från Skellefteå där effekterna av ansvarsöverföringen till Socialstyrelsen och kommunerna utvärderats i den lokala Skellefteåkontexten (Stretmo & Melander 2013). En del av den svenska forskningen kring ensamkommande barn och ungdomar har redan presenterats i bakgrunden (se avsnitt 2). En annan svensk forskning är Hessles (2009) avhandling *"Ensamkommande men inte ensam: tioårsuppföljning av ensamkommande asylsökande flyktingbarns livsvillkor och erfarenheter som unga vuxna i Sverige"*. Hessles (2009) avhandling baseras på en grupp ensamkommande barn som anlände via Carlslunds flyktingsluss under den senare tiden av 90-talet. Gemensamt för denna forskning, d.v.s. Rädda barnens rapport och Hessles avhandling, är att deras studie visar att de ensamkommande barnens hälsa och välmående förbättras efter några år i Sverige, samt att det är viktigt att de integreras i det svenska samhället och att de kan upprätthålla en kontakt med sin familj eller släkt (ibid.).

Annan forskning som är relevant till min sökning är forskning relaterad till hur de ensamkommande barnen hanterar mötet med det nya mottagarlandet. Angel och Hjern (2004) menar att det finns många svårigheter som barnen konfronteras dagligen i det svenska samhället, t.ex. språksvårighet, vilket gör det svårt för ungdomarna att uttrycka sig verbalt och kan skapa frustration, utåtriktad aggressivitet och lägre självförtroende (Angel & Hjern 2004). Ett annat hinder för, vilket är relevant att ha i åtanke, är att de befinner sig i tonårsperioden. Enligt Angel och Hjern (2004) är denna känsliga utvecklingsperiod väldigt påfrestande för de flesta ungdomar, och fokus för

de ensamkommande barnen ligger främst i att de vill skapa sig en egen identitet i det nya landet (ibid.). Identitetsskapande för ensamkommande flyktingbarn är inte alltid helt enkelt, med tanke på tidigare traumatiska erfarenheter (ibid.).

4.3 Internationell forskning kring ensamkommande barn och ungdomar

De internationella studier som finns riktar ofta sökljuset på ensamkommande barns förutsättningar som särskilt sårbara och utsatta migranter och som en speciell grupp asylsökande i asylsystemet (Stretmo & Melander 2013). Jag har därför valt att belysa två olika studier av ensamkommande barns psykiska hälsa. Varför det kan vara intressant att studera ensamkommande barns psykiska hälsa är för att det ger oss kunskaper om vilka risker de ensamkommande barnen utsätts för under flykten till Sverige, samt vilka effekter detta har på dem. Vidare kan det vara intressant belysa detta område då de ensamkommande barnen har ofta kontakt med socialtjänsten. Därför är alltid förkunskap viktigt i mötet med de ensamkommande barnen.

Derluyn och Broekaert (2007) lyfter fram i sin artikel att ensamkommande barn och ungdomar ofta visar psykisk ohälsa. De ensamkommande barnen och ungdomar har ofta symtomen ångest, posttraumatiskt stressyndrom (PTSD) och depression med sig när de kommer till Sverige (Derluyn & Broekaert, 2007). Derluyn och Broekaert (2007) menar att dessa symptom har ofta en förklaring till varför barnen drabbas av psykisk ohälsa. Orsakerna till denna ohälsa har en anknytning till barnens traumatiska upplevelser under flykten till t.ex. Sverige eller i hemlandet (ibid.). Vidare menar Derluyn och Broekaert (2007) att oavsett om faran är över för de ensamkommande barnen när de t.ex. befinner sig i Sverige, är risken stor att barnen får problem med sin psykiska hälsa (ibid.). Derluyn & Broekaert (2008) lyfter fram tre relevanta faktorer i artikeln som har anknytning till varför de ensamkommande barnens välmående påverkas, nämligen upplevelsen att vara flykting, separation från sin familj/släkt och att befinna sig i tonåren där utvecklingsfasen för dessa ungdomar är krävande och känslig (Derluyn & Broekaert 2008).

På grund av att jag vill undersöka vilka konflikter, svårigheter och spänningar personal möter på HVB-hem för ensamkommande barn och ungdomar, samt vilka roller personalen intar i konflikthanteringen, är forskning kring de ensamkommande barnens psykiska hälsa av stor betydelse. Varför det är relevant att ha denna forskning är med anledning till att personalen möter dagligen ensamkommande barn och

ungdomar. För personalen är det därför relevant att ha den kunskapen och förståelse för barn som är traumatiserade med olika symtom, för att därefter t.ex. kunna förstå de ensamkommande barnens beteende och vad det kan bero på.

5. Metod

I detta avsnitt presenteras forskningsmetoden, hur urvalet gjorts, intervjuernas genomförande samt en diskussion om forskningsmetodens validitet och reliabilitet. Metoder utgör de verktyg vi har till hands för att lösa de problem som antingen möter oss eller som vi själva formulerar. En metod är i sig inte *lösningen* på ett problem utan ett hjälpmedel eller en väg för att finna lösningen (Ahrne & Svensson 2011).

5.1 Val av metod

Eftersom jag i min undersökning är intresserad av att förstå och förklara för hur konflikter, svårigheter och spänningar som uppstår i inom HVB-hem för ensamkommande barn och ungdomar samt vilka roller personalen intar och på vilka sätt dessa roller påverkar konflikthanteringen, är den semistrukturerade intervjuformen passande. För att kunna besvara mitt syfte och frågeställningarna är den kvalitativa metoden därför mest lämplig. Kvalitativa undersökningar ger också bättre förutsättningar för förståelse av utsatta gruppers livsomständigheter och förståelse för andra perspektiv och miljöer (Ahrne & Svensson 2011).

Valet av att använda mig utav en kvalitativ metod grundade sig i att jag ville få en mer djupgående bild av vilka roller personalen intar i konflikthanteringen inom HVB-hem för ensamkommande barn och ungdomar. Denna intervjuform har dessutom bidragit till att jag under mötet med personalen, ansikte mot ansikte, kunnat ställa mina intervjufrågor och samtidigt ställa följdfrågor, vilket har gjort att en mer verklighetstrogen bild har kunnat skapas (Bryman 2011). Mot bakgrund till ovanstående argument har jag därför valt att använda semistrukturerade intervjuer vid insamlingen av data. Den semistrukturerade intervjumetoden har dessutom gett mig stor frihet att utforma frågorna på mitt eget sätt, vilket har gett mig flexibilitet under intervjuerna. Flexibilitet inom denna intervjuform är relevant med anledning till att min studie syftar till att ta fasta på människors uppfattningar och erfarenheter, värderingar och känslor (ibid.).

5.2 Urval

Ett urval bör göras i en undersökning då allt inte är möjligt att undersökas. Min utgångspunkt i urvalsprocessen har varit att hitta respondenter som är relevanta för studiens syfte och frågeställningar. Enligt Bryman (2011) kallas denna typ av urvalsprocess för ett målstyrt urval.

Mitt urval består utav sex arbetande män och kvinnor inom två HVB-hem för ensamkommande barn och ungdomar. Genom att intervjua individer inom två institutioner där de är delaktiga i en social miljö, kommer man till insikt om vad för förhållanden som råder i denna miljö. Intervjuer är ett sätt att samla kunskaper om sociala förhållanden, men givetvis kan även frågor om enskilda människors känslor och upplevelser vara av intresse (Ahrne & Svensson 2011). Eftersom urvalet av respondenterna har anknytning till vilken typ av forskningsfråga jag har, ansåg jag att intervjua personalen var mest användbart för att besvara min frågeställning. Personal inom HVB-hem har dessutom tillgång till fältet och har erfarenhet när det gäller att arbeta med ensamkommande barn och ungdomar.

Jag har genomfört sex kvalitativa intervjuer med personal inom två HVB-hem för ensamkommande barn och ungdomar. Detta urval av två HVB-hem har gjorts med anledning till att få ett bredare perspektiv kring hur konflikter, svårigheter och spänningar som uppstår inom HVB-hem för ensamkommande barn och ungdomar samt vilka roller personalen intar och på vilka sätt dessa roller påverkar konflikthanteringen.

5.3 Metodens förtjänster och begränsningar

Semistrukturerade intervjuer har genomförts med sex respondenter inom två HVB-hem. Den semistrukturerade intervjuformen består utav en rad olika frågor, där olika teman tas upp. Relevant i detta avseende är att frågorna inte behöver komma direkt efter varandra, vilket ger en möjlighet till flexibilitet under intervjuerna. Bryman (2011) skriver att kvalitativa intervjuer kännetecknas av öppenhet, flexibilitet, och i de flesta fallen liknar vanliga samtal.

Intervjuer är därför ett bra redskap man kan ha med sig i mötet med individer. Den semistrukturerade intervjuformens förtjänster är därför också många. En av dessa styrkor är att den fokuserar på djupet av ett fenomen eller problem, samt att den är flexibel (ibid.). Att den semistrukturerade intervjun är flexibel innebär också att den är föränderlig vid själva mötet med respondenterna (Bryman 2011). Detta bidrar även

till att man som intervjuare inte behöver följa en direkt manual eller vara låst till sina frågeställningar. En annan fördel med semistrukturerade intervjuer är att man ansikte mot ansikte träffar och intervjuar respondenterna. I detta fall är den direkta kontakten med respondenterna av betydelse med anledning till att man kan se hur respondenterna reagerar eller vilka känslor de uttrycker när de t.ex. besvarar en frågeställning. Denna positiva närhet till respondenterna kan också ifrågasättas. Respondenterna kan i detta fall påverkas och t.ex. bara svara på vad jag som intervjuare vill ha i min studie (Ahrne & Svensson 2011).

5.4 Metodens tillförlitlighet (validitet/reliabilitet)

All forskning innebär att man försöker fånga en del av verkligheten. Vid bedömningar av undersökningar finns det två typer av kriterier, nämligen reliabilitet och validitet (Bryman 2011). Marlow (2005) menar att validitet är ett uttryck för att du mäter vad du har för avsikt att mäta. Hon menar vidare att reliabilitet pekar på hur väl resultatet av undersökningen görs utan slumpmässiga fel, hur pålitlig insamlad data är.

För att förstärka validiteten i min kvalitativa undersökning använder jag Brymans (2011) schema för validering. Bryman (2011) har delat in schemat i tre stadier, nämligen: extern reliabilitet, intern reliabilitet och extern validitet.

Extern reliabilitet innebär om undersökningen kan replikeras, vilket enligt Bryman (2011) är relativt svårt att göra då det handlar om att replikera exakt samma miljö och situation. Detta har jag tagit hänsyn till och fann det väldigt svårt att replikera exakt samma miljö och situation. Intern reliabilitet är det andra begreppet och handlar kort om det finns någon överenskommelse mellan forskare om hur informationen ska tolkas (Bryman 2011). I studiens fall finns det ingen överenskommelse mellan forskare om hur informationen ska tolkas. Det tredje och sista begreppet är extern validitet och begreppet handlar om huruvida den som undersöker kan dra allmänna slutsatser från sitt resultat av undersökningen med andra liknande miljöer eller situationer (ibid.). Eftersom jag har genomfört intervjuer inom två HVB-hem för ensamkommande barn och ungdomar, kan man dra allmänna slutsatser.

5.5 Etiska överväganden

De forskningsetiska övervägandena delas in i fyra allmänna huvudkrav på forskning (Aspers 2007). Studien har utgått utifrån de forskningsetiska principerna. Nedan följer

en beskrivning på mitt tillvägagångssätt för att uppfylla dessa forskningsetiska principer.

Vid första telefon samtalet för tidsbokning informerade jag mina intervjupersoner om studiens syfte och att deltagandet är frivilligt. Informerade dessutom att de kan avbryta deltagandet i studien när de vill, vilket innebär att informationskravet och samtyckeskravet är uppfyllt. Under samtalet valde jag därefter även att informera mina respondenter att de försäkras anonymitet för den information de väljer att dela med sig, samt informerade jag dem att de uppgifter som kommer att samlas in kommer endast användas för mitt forskningsändamål (ibid.). Detta innebär att konfidentialitetskravet och nyttjandekravet är uppfyllda. Eftersom jag har valt att avidentifierat mina respondenter i studien kommer jag i analysen numrera mina respondenter med 1,2,3 etc.

5.6 Tillvägagångssätt

När jag skulle genomföra mina kvalitativa intervjuer var två HVB-hem för ensamkommande barn och ungdomar de första jag ringde till. Jag kom i kontakt med två föreståndare eller samordnare från dessa två HVB-hem. Föreståndarna var väldigt positivt inställda till att jag skulle genomföra intervjuerna där. Inför intervjuerna skrev jag en intervjuguide där jag utgick från en semistrukturerad intervjuform (se bilaga 1). Inledningsvis började jag med att tänka efter intressanta frågor som speglade mina forskningsfrågor och den teoretiska ingången jag valt. Därefter valde jag intervjufrågor som är väldigt flexibla i syfte att inte begränsa respondenternas uppfattning och erfarenheter, vilket den semistrukturerade intervjumetoden kännetecknas av (Bryman 2011).

Intervjuerna med personalen inom dessa HVB-hem ägde rum på deras kontor och alla varade i cirka fyrtio minuter och spelades in med hjälp av min mobiltelefon. Alla respondenter gav samtycke till inspelningen av intervjun. Enligt Aspers (2007) är det viktigt att använda ett s.k. neutralt språk, för att respondenterna ska kunna förstå intervjufrågorna. Språket visade sig dock inte vara något problem med, men har vid några tillfällen behövt vara mer tydligare i de frågor jag har ställt, då det fanns risk för att tolka dem fel.

5.7 Bearbetning

Efter att ha intervjuat och spelat in intervjuerna började jag nämligen att koda materialet som har samlats in (Ahrne & Svensson 2011). Bryman (2011) uttrycker att kodningen utav öppna frågor från de semistrukturerade intervjuerna är väldigt tidskrävande. Jag inledde arbetet med att ordna intervjumaterialet och synliggjorde mönster och samband utifrån de kategorier/teman/begrepp som har koppling till mitt syfte och frågeställningar i undersökningen (Bryman 2011). Vidare menar Bryman (2011) att bearbetningen av materialet är viktigt och bör ske på ett korrekt sätt, annars kan man skapa mätfel vilket leder till att validiteten i studien sänks (ibid.). Efter att jag har beskrivit metoden kommer jag nedan att skriva om de teoretiska utgångspunkter jag har valt.

6. Teoretiska utgångspunkter

Konfliktteorin är relevant i detta arbete för att kunna förstå och belysa konflikter ur olika perspektiv. Teorin redogör även för hur bakomliggande faktorer kan leda till konflikter. Vidare bidrar rollteorin med en fördjupad insikt om hur individer reagerar och vilka roller intas när konflikter uppstår. Sammanfattningsvis bidrar dessa teorier till en djupare förståelse för varför konflikter uppstår och vilka roller personalen intar och på vilka sätt dessa roller påverkar konflikthanteringen.

6.1 Konfliktteori

Ordet konflikt är ett väldigt svårt definierat ord. Det finns en mängd synonymer till begreppet konflikt. Lennéer Axelson och Thylefors (2004) nämner några som t.ex. oenigheter, trätor, meningsskiljaktigheter, schismer, gräl, kamper, strider, kontroverser, fejder, sammandrabbningar, slitningar, tvister, disharmoni, motsättningar, osämja, förveckling och dispyter (Lennéer Axelson & Thylefors 2004, s 13). Enligt Lennéer Axelson och Thylefors (2004) finns det därför inte någon uppenbar definition av vad en konflikt är. Lennéer Axelson och Thylefors (2004) ger följande definition av begreppet:

”Ordet konflikt kommer från latinets *conflictus* som betyder sammanstötning, motsättning – en kamp mellan olika krafter.” (Lennéer Axelson & Thylefors 2004, s 13)

Ekstam (2004) uttrycker att de flesta människor förknippar ordet konflikt med något negativt. Ofta finns det en cirkulerande tanke om att en konfliktfylld situation har uppstått, där det finns någon form av en tvist eller dispyt mellan två olika individer (Ekstam 2004). Ekstam (2000) menar vidare på att individens sätt att se och uppfatta situationer som konfliktfyllda, har ofta en koppling till kön, arv, uppfostran, utbildningar, positioner i verksamheten, livserfarenhet och behov. För att försöka tydliggöra begreppet konflikt, har jag därför valt en ytterligare definition av begreppet. De Bono (1986) ger en väldigt klar och tydlig definition av begreppet konflikt:

”En konflikt är en kollision mellan intressen, värderingar, handlingar eller inriktningar. Ordet konflikt refererar till existensen av en sådan kollision.” (De Bono, 1986)

Enligt Lennér Axelson och Thylefors (2004) handlar De Bonos (1986) definition av begreppet konflikt mycket om hur två parter hamnar i en fejd på grund av olika intressen och värderingar. Resultatet av denna fientlighet mellan dessa två parter blir alltid destruktiv (Lennér Axelson & Thylefors 2004). Jag har därför valt att bemöta begreppet konflikt annorlunda och inte bara anta att konflikter är destruktiva. För att kunna analysera och förstå begreppet konflikt på djupet, krävs ett bredare synsätt. Det innebär med andra ord att se och förstå begreppet konflikt ur olika perspektiv och vara medveten kring komplexiteten runt detta begrepp. I nästa avsnitt har jag valt att kort sammanfatta begreppen konstruktiva och destruktiva konflikter i syfte att kunna kategorisera konflikter.

6.2 Konfliktdefinitioner

Ekstam (2000) nämner att det finns två olika typer av konflikter, nämligen konstruktiva eller destruktiva konflikter. Den destruktiva konflikten kännetecknas enligt Ekstam (2000) av en oavbruten upptrappning och behov av att finna en syndabock. Den konstruktiva konflikttypen kännetecknas av en mer öppenhet och en gemensam driven önskan om att tillsammans försöka lösa konflikten (Ekstam, 2000 s. 20). Nedan följer en beskrivning kring Ekstams olika konflikttyper, nämligen intrapersonella konflikter, interpersonella konflikter och apersonella konflikter.

6.3 Konflikttyper

Den intra personella konflikten handlar om konflikter kopplat till en själv och har ingen direkt koppling till andra individer (Ekstam 2000). Intrapersonella konflikter uppstår när en individ står i konflikt med sig själv (ibid.). Man kan t.ex. ha allt för stora krav på sig själv eller att man känner sig osäker och otrygg i det man gör (ibid.). Denna konflikttyp lever i det omedvetna hos individer och kan enligt Ekstam (2000) utgöra en källa till frustration, vilket i sin tur kan påverka vårt agerande (ibid.).

Den interpersonella konflikttypen har enligt Ekstam (2000) sin grund i fakta eller olika värderingar och handlar om mellanmännsliga konflikter (Ekstam 2000). Denna konflikttyp är även knuten till våra mål och önskningar i livet och är därför också svår att kringgå (ibid.). Ekstam (2000) menar att denna konflikt uppstår när individens mål och önskningar ifrågasätts och ändras.

Den apersonella konflikttypen har enligt Ekstam (2000) sin grund i bristande eller oklara mål, roller, strukturer eller andra liknande faktorer (Ekstam, 2000 s. 33).

Dessa olika konflikttyper ger oss en förståelse och en inblick i konflikttypens olika stadier. Nedan kommer en annan relevant beskrivning på konfliktprocessens olika faser som är en del av hela konfliktteorin.

6.4 Konfliktprocessens faser

Ekstam (2004) använder sig utav konfliktprocessens olika faser för att beskriva hur en konflikt utvecklas i stadier. Samtidigt betonar Ekstam (2000) även att förståelsen för dessa olika faser är också ett sätt att öka sin egen konflikthanteringsförmåga. Användning av konfliktprocessens olika faser i studien är relevant för att kunna förstå och förklara konflikter ur olika perspektiv. Samt kunna analysera resultatet utifrån dessa begrepp.

Störningsfasen, är den första fasen i konfliktprocessen. Den första fasen kännetecknas av att de parter som är inblandade börjar alltmer framföra sina egna synpunkter eller perspektiv som det enda rätta (Ekstam 2004). Därför finns det också enligt Ekstam (2004) en motvilja att lyssna på motpartens ståndpunkter. Efter en period börjar situationen förändras mellan de berörda parterna. Det sker inga direkta konflikter utan parternas samarbetsnivå börjar minska. Enligt Ekstam (2004) är det få personer som blir illa berörda i denna fas.

Svårighetsfasen är den andra fasen i Ekstams (2004) olika stadier om konfliktprocesser. Den andra fasen kännetecknas av situationen emellan parterna blir

alltmer olikartad (Ekstam 2004). Ekstam (2004) uttrycker vidare att logik och förnuft försvinner, och känslorna tar över. Närmiljön är medveten om konflikten och kan även bli berörda och påverkas av den (ibid.). I denna stadie börjar också en kategorisering, där de berörda parterna i konflikten söker stöd från omgivningen. Trots denna upptrappning, är risken liten, enligt Ekstam (2004), för att konflikten ska gå över till personkonflikt.

Den tredje fasen i Ekstams (2004) olika stadier om konfliktprocesser är den offentliga fasen. I denna fas är kamp ett vanligt fenomen och nu handlar det om att vinna eller förlora (ibid.). Konflikten har blivit alltmer personlig och förnuft och logik existerar inte längre. Omgivningen är enligt Ekstam (2004) medvetna om konflikten och påverkas också negativt av den (ibid.).

Ekstams (2000) sista fas i konfliktprocessens olika stadier, kallas för krav på lösningsfasen. Situationen i denna stadie är alltmer kaotisk och ohållbar (ibid.). De iblandade parterna påverkar varandra negativt och gör det medvetet. Enligt Ekstam (2000) påverkas omgivningen psykiskt, vilket vidare leder till att de t.ex. kan ha sömnsvårigheter och ångest (Ekstam 2000, s. 43-48). Dessa olika stadier som Ekstam (2004) benämner ovan, utgör olika fasader bland individer som är inblandade. Nedan kommer jag att redogöra för hur rollteorin kan förstås.

6.5 Kommunikation

I mötet med individer är kommunikation en utgångspunkt för att ett samtal ska äga rum. Beroende på hur kommunikationen ser ut mellan individer, avgör det om hur en konflikt utvecklas. Backlund (2006) uttrycker att missförstånd i kommunikationen har ofta en koppling till otydliga, ofullständiga och svaga signaler som sänds ut. Axelsson & Thylefors (2004) uttrycker att kommunikation är relevant i hantering av konflikter. Kommunikationens roll är relevant i att förebygga/reducera konflikter, skapa konflikter (Axelsson & Thylefors, 2004). Vidare menar Axelsson & Thylefors (2004) också att det är genom kommunikation man kan hantera och lösa konflikter. När en konflikt inträffar är det relevant att öka kommunikationen mellan alla inblandade (ibid.). Dock finns det en påtaglig risk att en impulsiv reaktion utvecklas, vilket påverkar och begränsar kommunikationen. Detta medför att konfliktspänningar utvecklas mellan de olika parterna och kan därefter utvecklas vidare till en konflikt.

7. Resultat och analys

I analysen kommer jag att presentera det empiriska materialet utifrån den forskning och de teorier jag har valt. Jag har även valt att dela in resultatet i olika teman, där de olika teman återspeglar studiens frågeställningar. Inledningsvis kommer jag i analysen beskriva personalens definitioner av begreppet konflikt i relation till den insamlade empirin. Sedan kommer jag att beskriva vilka konflikter personalen möter på HVB-hem för ensamkommande barn och ungdomar. I detta avsnitt kommer jag även inkludera hur konflikter uppstår, med anledning till att få ett bredare perspektiv. Därefter kommer beskriva vilka roller personalen intar i konflikthanteringen och vad som förhindrar respektive möjliggör konflikthanteringen som personalen engageras i.

7.1 Konfliktdefinitioner

För att kunna få en översikt vilka konflikter eller svårigheter personalen möter inom de olika HVB-hem, valde jag först att ställa en ledande fråga, nämligen vad är en konflikt för dig? Intressant nog, var det ingen större skillnad på definitionen av konflikt i de svar personalen gav. De svar som framkom, är följande:

”Konflikt är ett resultat från en sammanstötning mellan två olika uppfattningar, där den ena missförstår den andre” (Informant 1)

”Konflikt är ett avtal eller ett löfte som bryts mellan två olika individer. Något som både har en negativ och positiv sida” (Informant 2)

”Konflikt är ett samspel mellan individer. Ett samspel där två olika intressen kolliderar med varandra och kämpar för att få betydelse” (Informant 3)

Citaten ovan visar att definitionen av begreppet konflikt inte skiljde sig så mycket mellan personalen. Personalen framförde i undersökningen att konflikter är ett vanligt fenomen som sker dagligen inom boendet. I mina intervjuer framkom det en generell förklaring till varför konflikter, svårigheter och spänningar uppkommer, nämligen att:

”Ungdomarna på boendet är som syskon. Syskon bråkar alltid om små saker. Ibland brukar de skoja med varandra och sedan eskalerar detta och blir till

allvar. Normalt är också att den psykiska ohälsan också påverkar ungdomarnas sätt att reagera” (Informant 4)

Wästerfors (2009) forskningsrapport om HVB-hem visade ett liknande resultat, nämligen att konflikter, svårigheter inträffade i vardagliga situationer.

Respondenterna menade också att det var relevant att konflikterna skulle försöka lösas direkt utan fördröjningar, vilket även Wästerfors (2009) forskningsstudie återgav.

7.2 Konflikter sker ur ett missförstånd

I min undersökning återgav majoriteten av respondenterna att konflikter, svårigheter och spänningar uppkommer när det sker missförstånd mellan ungdomarna.

Anledningen till att missförstånd sker är p.g.a. det finns brister i kommunikationen.

Andra orsaker som återgavs var att det finns en språklig barriär som hindrar

ungdomarna att kunna yttra sig fritt, vilket också leder till missförstånd. Detta

resulterar därefter till konflikter, dispyter mellan ungdomarna. Nedan följer ett

exempel från en informant som beskriver hur en konflikt kan uppstå när det sker

missförstånd.

”De flesta konflikter uppkommer vid missförstånd mellan individer. Vissa ungdomar på boendet gillar att skoja med andra ungdomar. Ibland kan det finnas dagar där en ungdom tänker på sin familj och mår psykiskt dåligt. När den andra ungdomen skojar med den ungdomen som inte mår bra, kan detta eskalera till en konflikt. Personen som mår dåligt kan vid den situationen ha laddade känslor vilket påverkar hans beteende. Det som var tänkt som något roligt, blev något allvarligt” (Informant 5)

Signalerna som sänds ut när man kommunicerar med varandra har en betydelse för

hur man uppfattar samspelet med varandra (Backlund 2006). Det är vid denna

situation där fel signaler kan uppstå. Genom att otydliga, ofullständiga och svaga signaler sänds ut, kan missförstånd skapas mellan mottagaren och sändaren (ibid.).

Respondenterna i min studie uttryckte något liknande, nämligen att det råder brist i

språket mellan ungdomarna. Med anledning till att ensamkommande barn och

ungdomar inte behärskar det svenska språket, finns det en påtaglig risk att

missförstånd skapas där samtal äger rum. Ur missförstånd kan det även utvecklas en känsla av irritation och därefter eskalera till konflikter (ibid.). Backlund (2006) påpekar också att den vanligaste störningen är när sändare och mottagare inte talar samma språk, vilket hindrar informationsutbytet och resulterar i missförstånd.

Förmågan att kunna yttra sig verbalt och kunna förstå det som sägs, har stor betydelse för människan (Backlund 2006). Kommunikationen är grunden för all samspel och interaktion mellan individer (ibid.). När det råder brist i förmågan att använda språket som ett medel för att kunna kommunicera och samarbeta med individer, är risken stor att konflikter skapas. Backlund (2006) förklarar att kommunikationen är ett hjälpmedel för att vi ska kunna förstå individer på ett korrekt sätt, dock sker detta inte alltid p.g.a. individer har olika intressen och väljer mellan att förstå och inte förstå. För att undvika missförstånd och konflikter, är det relevant att vara medveten om vilka signaler som sänds ut vid kommunikation.

7.3 Konflikter är både negativt och positivt

I följande exempel förklaras hur konflikt definieras som något negativt och positivt:

”Alla konflikter är inte lika varandra och är bundna till specifika händelser. En konflikt kan ha en negativ påverkan i anslutning till den situation där den sker, men beroende på hur personalen hanterar detta kan konflikten ha en positiv inverkan vid slutskedet när ungdomarna kan reflektera över sina handlingar”
(informant 5)

Respondenterna i min undersökning gav begreppet konflikt en negativ definition. Vissa respondenter uttryckte att alla konflikter inte behöver vara negativa utan de kan ha en positiv inverkan också. Den positiva inverkan har koppling till hur man som personal väljer att hantera konflikterna som uppstår. Att hantera konflikterna för personalen är inte alltid lätt. Respondenterna uttryckte att det var svårt att urskilja det faktiska problemet, d.v.s. konfliktens kärna. Eftersom det är svårt att nå konfliktens kärna, är det även svårt att lösa en konflikt fullständigt. Lennér-Axelsson och Thylefors (2005) menar att p.g.a. denna svårighet, får begreppet konflikt en negativ stämpel. Därför spelar den individuella kompetensen stor roll i arbetet med ensamkommande barn.

Citatet ovan lyfter fram en viktig aspekt när det gäller konflikter, nämligen att kunna hantera den. De flesta respondenter i undersökningen förbinder ordet konflikt med bråk och obehagligheter. Ekstam (2004) uttrycker att beroende på hur man hanterar konflikter, kan utgången av en konflikt antingen få en konstruktiv eller destruktiv effekt. Konflikter bör därför inte undvikas, utan handskas på ett konstruktivt sätt. Förståelsen och kunskapen om att ordet konflikt inte alltid bör innebära något negativt, är en utgångspunkt för att konflikter ska kunna lösas på ett konstruktivt sätt (ibid.). Konflikter är även en del av livet, och bör därför också tas på allvar.

7.4 Konflikter är ett samspel mellan individer med olika intressen

”När vi samspelar med ungdomarna ingår vi automatiskt i ett informellt avtal. Ett avtal som innebär att man t.ex. ska respektera varandra. När olika intressen kolliderar med varandra, avbryts avtalet också. Det kan t.ex. vara så att personalen beslutar något, som egentligen är bra för ungdomen, men ungdomen kanske inte förstår beslutet. Detta leder till att en konflikt skapas, eftersom ungdomen har olika åsikter angående beslutet, vilket gör att man tolkar varandra fel och missuppfattar situationen” (Informant 2)

Citatet ovan visar en respondents perspektiv på hur ordet konflikt kan definieras. Respondenten definierar begreppet konflikt som ett samspel mellan olika individer. När det finns intressen, missuppfattningar, och olika synsätt uppstår konflikter. Denna mångtydiga beskrivning av ordet konflikt kan kopplas vidare till Lennéer Axelson och Thylefors (2004). Lennéer Axelson och Thylefors (2004) uttrycker vidare att vi använder dagligen en mängd synonymer till konfliktbegreppet. Oavsett hur ordet konflikt definieras, är den översiktliga bilden av konflikt definitionen att två personer ingår i en fientlighet och ska ta strid för sitt eget intresse eller ändamål, vilket även respondenten uttrycker (ibid.).

7.5 Hur uppstår konflikter mellan ungdomar? Vilka konflikter möter personalen på dessa HVB-hem?

Undersökningen visar att konflikter uppstår dagligen på HVB-hem. Vilken typ av konflikter som uppstår varierar, enligt respondenterna. Konflikter uppstår inte bara utan orsaker, utan konflikter är anknuten till specifika situationer som t.ex. situationer där missförstånd sker mellan de som kommunicerar. Andra orsaker som är till grund av en konflikt är t.ex. meningsskiljaktigheter. Respondenterna i undersökningen nämner också följande orsaker som leder till att konflikter uppstår: när det finns bristande språkkunskaper, när det finns olika värderingar och synsätt, när det finns olika kulturella bakgrunder och erfarenheter inblandade (kulturkrockar), när ungdomarna inte gör det som förväntas från dem och när personalen sätter gränser för ungdomarna och förklarar boendets regler.

Viktigt att poängtera är att det är relevant med tydliga strukturer och rutiner i dessa boenden för ensamkommande barn och ungdomar. I åtanke bör också hållas, att de ensamkommande barnen och ungdomarna enligt Derluyn och Broekaert (2007) ofta visar symptomen ångest, posttraumatiskt stressyndrom (PTSD) och depression när de kommer till Sverige (Derluyn & Broekaert, 2007). Många ungdomar på boendet delar även sin vardag med andra ungdomar från andra länder med olika erfarenheter och kulturella bakgrunder. En respondent uttryckte följande:

”... inte konstigt att konflikter, tjafs uppstår mellan ungdomarna, då de delar sin vardag med ungdomar som kommer från hela världen. På boendet kan det dessutom vara upp till tolv ungdomar som är placerade samtidigt. Svårigheter och konflikter är en del av vardagen” (Informant 3)

Därför krävs även samarbete mellan personalen och ungdomarna för att allt ska fungera inom boendet. Alla måste hjälpa till med vardagssysslorna som t.ex. matlagning, städning, planering etc. I undersökningen framgick det också att dessa vardagssysslor är i de största fallen grunden till konflikter. Respondenterna uttryckte att det är ofta små konflikter som uppstår vid t.ex. matlagning, städning eller körning. Eftersom ungdomarna har olika intressen kan konflikter och tjafs uppstå om t.ex. vilken fotbollsmatch som ska ha företräde. Ungdomarna tar ofta striden om vem som ska bestämma om t.ex. vilken fotbollsmatch ska kollas eller vem som ska t.ex. använda datorn nu. Konflikterna handlar ofta om olika intressen som kolliderar med varandra och skapar friktioner i form av tjafs, konflikter etc. Detta kan vidare kopplas till den interpersonella konflikttypen. Den interpersonella konflikttypen är ett tydligt

exempel på när olika intressen kolliderar med varandra. Enligt Ekstam (2000) är denna konflikttyp knytan till våra mål och önsningar i livet, och när de ifrågasätts och påverkas, kan konflikter uppstå. Följande respondent uttryckte, vilket kan kopplas med ovanstående argument:

”... det är inga större konflikter vi har. Utan det är vanligt ungdomstjafs som t.ex. ta av dig skorna, eller att du ska vara hemma denna tid. Ju tryggare de blir desto uppstudsiga blir de mot personalen och ska testa dem. Ibland kan dessa små konflikter eskalera och bli allvar” (Informant 5)

Personalen uttryckte ofta betydelsen att kunna sätta gränser, skapa rutiner och struktur för ungdomarna. En anledning till varför detta var viktigt för dem var att det gynnade ungdomarna, då de ofta är desorienterade när de kommer till Sverige och behöver stabilitet i deras liv (Brendler Lindkvist 2004). När denna stabilitet och struktur saknas kan den apersonella konflikttypen uppkomma (Ekstam, 2000 s. 33). Att lära ungdomarna att hantera vardagssysslor är ett steg närmre för att kunna hantera sitt eget liv, och därefter lära sig att leva ett självständigt liv. Alla har därför en roll i dessa HVB-hem, där det krävs att alla är överens och att alla ska hjälpa till för att vidmakthålla en trygg och stabil miljö på boendet.

Frågan om vilka konflikter personalen möter på HVB-hem, har ofta en koppling till hur konflikter uppstår. Nedan har jag valt att presentera ett antal antaganden till varför konflikter uppstår. Konflikter, svårigheter och spänningar uppstår på grund av bristande kommunikation, bristande språkförståelse, bristande samarbetsvilja, kulturella skillnader och en utsatt situation och på grund av att olika roller och puberteten/tonåren.

7.5.1 Bristande kommunikation

Följande citat förklarar hur en konflikt kan uppstå när det brister i kommunikationen.

”Ungdomarna på boendet har svårt att uttrycka sig och behärskar inte det svenska språket. Därför påverkas även samspelet mellan ungdomarna då de inte förstår varandra ordentligt. Missförstånd kan uppstå, då ungdomarna har svårt att förstå varandra, vilket kan leda till konflikter” (Informant 4)

Citatet ovan konstaterar att konflikter kan uppstå när det sker missförstånd i kommunikationen mellan ungdomar. Respondenterna uttryckte att de upplevde frustration när ungdomarna inte kunde uttrycka sig rätt på grund av det svenska språket. Att det uppstår frustration när ungdomarna inte kunde uttrycka sig rätt, kan kopplas till Ekstams (2000) intrapersonella konflikttyp. Ungdomarna står i detta fall i konflikt med sig själv, när de inte kan uttrycka sig korrekt verbalt. De känner sig enligt Ekstam (2000) osäkra, otrygga och kan ha stora förväntningar på sig själv. Osäkerheten och otryggheten kan därefter utgöra en källa till frustration och påverka ungdomarnas agerande negativt (ibid.) Att det fanns personal som kunde ungdomarnas språk, var en lättnad för ungdomarna. Personalen uttryckte också att det var relevant att ungdomarna också lärde sig det svenska språket, trots att det var svårt för dem.

Backlund (2006) bekräftar också att om det finns brister i kommunikationen, finns det även en påtaglig risk för att konflikter ska kunna uppstå. Ekstam (2004) uttryckte också följande, nämligen att missförstånd uppstår när det finns brister i kommunikationen. Signalerna som sänds från sändaren till mottagaren är ofta otydliga och vaga, vilket öppnar risker för olika tolkningar och därmed missförstånd (Backlund 2006). En av respondenterna uttryckte följande:

”Kroppsspråket är väldigt viktigt när man inte kan språket. Ungdomen är därför också väldigt uppmärksam på vilket sätt man använder kroppsspråket”
(Informant 2)

Backlund (2006) skriver att kroppsspråket är ett sätt att få information om människor. Vidare måste kroppsspråket tolkas utifrån ett visst sammanhang eller en speciell situation (ibid.). Att tolka är även en risk, för en del gester eller signaler finns i andra kulturer med saknas helt i vår (ibid.). Därför kan det även uppstå missförstånd i dessa sammanhang. Kroppsspråket bör fungera som ett stöd till det verbala språket (ibid.). I de svåra fallen, där det är svårt att kommunicera med ungdomarna brukar man ha tolk. Enligt respondenterna är användandet av tolk, den sista utvägen på grund av att de som tolkar även kan översätta fel, vilket kan förvirring och missförstånd bland ungdomar.

7.5.2 Bristande språkförståelse

Citatet nedan från en respondent förklarar hur en konflikt uppstår när det finns brist i språkförståelsen:

”... självklart finns det en koppling till detta. Om man t.ex. talar två olika språk så förstår man varandra inte riktigt och då kan det hända att misstankar uppstår, vilket kan leda till konflikter” (Informant 1)

Backlund (2006) skriver att mycket kan hända med de kommunikations signaler som skickas iväg till mottagaren, och mottagaren tar emot och tolkar signalerna. Det kan finnas störningar i signalerna, vilket i detta fall är den bristande språkförståelsen (Backlund 2006). Den vanligaste störningen är att sändare och mottagare inte talar samma språk, vilket hindrar informationsutbytet (ibid.). Störningar i signalerna leder inte alltid till konflikter, utan det ger utrymme för att det ska skapas en känsla av irritation, frustration och misstänksamhet. Konflikter kan därefter utifrån dessa känslor uppkomma. Detta kan vidare förstås utifrån Ekstams (2004) faser om konfliktprocessen. Störningsfasen, är den första fasen i konfliktprocessen. När två olika parter kommunicerar och det finns en bristande språkförståelse, sker olika tolkningar av informationen vilket kan utlösa irritation, frustration och misstänksamhet. Denna irritation, frustration och misstänksamhet förändrar därefter situationen mellan de berörda parterna (Ekstam 2004). Ekstam (2004) menar vidare denna process är första steget mot att en konflikt ska utvecklas.

Respondenterna uttryckte också att konflikterna uppstår på grund av att ungdomarna befinner sig i en utsatt situation. De ensamkommande barnens kulturella bakgrund skiljer sig i jämförelse med den svenska kulturen. Samtidigt lever de ensamkommande ungdomarna med andra barn och ungdomar från andra länder med olika kulturella bakgrunder där allt förväntas fungera bra. Det finns många svårigheter som barnen konfronteras dagligen i det svenska samhället, t.ex. språksvårighet, vilket gör det svårt för ungdomarna att uttrycka sig verbalt och kan skapa frustration, utåtriktad aggressivitet och lägre självförtroende (Angel & Hjern 2004). När de ensamkommande barnen och ungdomarna upplever frustration, aggressivitet och lägre självförtroende, vid situationer där de har svårt att uttrycka sig verbalt, kan negativa känslor ta över. Svårighetsfasen i Ekstams (2004) förklaring om konfliktprocessen, är

ett tydligt exempel på hur man kan förstå de ensamkommande barnens och ungdomarnas känslolagda agerande. Ofta är det inte själva innehållet i en kommunikation som skapar en konflikt, utan det är sättet man kommunicerar (ibid.).

7.5.3 Bristande samarbetsvilja

En informant beskriver hur en konflikt uppstår när det brister i samarbetet:

”... konflikterna handlar ofta om små saker. Konflikterna är mer liksom om det t.ex. man har städat efter sig när man har lagat mat. Efter detta kommer en annan ungdom och ska laga mat och blir irriterad att ungdomen tidigare inte hade städat efter sig. Mest små saker alltså” (Informant 3)

Att ungdomar inte följa gruppboendets regler, rutiner och strukturer innebär med andra ord att de inte är samarbetsvilliga. Det förväntas både från personalen och ungdomarna att följa boendets regler, rutiner och strukturer. Detta är för att ett gott samarbete ska kunna fungera. Gott samarbete är också en grund för bra arbetsmiljö på boendet.

De ensamkommande barnen kommer från olika länder och har olika kulturella bakgrunder. De har även olika synsätt eller perspektiv på hur saker t.ex. ska utföras. Personalen har därför en viktig roll, nämligen att ge stöd till ungdomarna och hjälpa dem. En annan orsak eller faktor till varför det brister i samarbetet mellan ungdomarna är p.g.a. de befinner sig i olika åldrar. De som är äldre kanske vill visa sin ”tuffa sida” och väljer att vara dominant på boendet. Följande respondent uttryckte i samband med att konflikter uppstår:

”... självklart det är ett hem. I ett hem förekommer det konflikter mellan föräldrarna, konflikter mellan barnen, och konflikter mellan barnen och föräldrarna. Så det är vanligt att det uppstår konflikter på boendet då det är som ett hem. Men när det händer är det viktigt att man har tålamod och stödjer varandra” (Informant 1)

Lennéer Axelson och Thylefors (2004) betonar vidare att konflikter är nödvändigt för människan, då människan är en social varelse och befinner sig ofta grupper med andra

människor. För att en grupp ska kunna utvecklas, krävs det konflikter (Lennéer Axelson & Thylefors 2004). Konflikter är också en del av det sociala livet, och dagligen utsätts vi för små konflikter och löser dem relativt snabbt med olika strategier (ibid.). Sättet att hantera konflikter har därför betydelse hur för hur konflikten utvecklas. Att inte lösa konflikter på ett kreativt sätt, är problematiskt. Problematiken är att olösta konflikter växer sig allt större och blir därefter svåra att hantera och hitta lösningar för. Om konflikterna hanteras på ett rätt och kreativt sätt, bidrar detta istället till en positiv utveckling, vilket gynnar de som är inblandade.

Lennéer Axelson och Thylefors (2004) bekräftar också att lösningen till konflikter är ofta inställningen till själva begreppet. När en positiv inställning till begreppet konflikt existerar, finns det därför större möjlighet att en konflikt slutar på ett positivt sätt (ibid.).

7.5.4 Kulturella skillnader och utsatt situation

”Förutom att det förekommer konflikter när olika kulturer möts och man ifrågasätter varandra så förekommer det även konflikter inom en rad olika områden. Stressen och kriget är också en faktor som gör att konflikter kan skapas” (Informant 6)

Respondenten ovan lyfter fram att konflikter kan uppstå när ungdomarna befinner sig i en utsatt och stressig mångkulturell miljö. Brendler - Lindqvist (2004) uttrycker att ankomsten till Sverige är en påfrestande och kritisk period för de ensamkommande barnen och ungdomarna. Vad som är påfrestande för denna utsatta grupp är språket, regler, kultur och livsstil. Detta är mycket krävande för dem (ibid.). Majoriteten av ungdomarna som kommer till Sverige befinner sig även i puberteten. Trots alla dessa svårigheter, måste ungdomarna hitta sin egen roll och anpassa sig på boendet. Detta kan kopplas till Brendler Lindqvist (2004) forskning om ensamkommande barn och ungdomar. Även upplevelsen att vara flykting eller separerad från sin familj/släkt, är enligt Brendler - Lindqvist (2004) svårt för dem. Att dessutom befinna sig i tonåren där utvecklingsfasen för dessa ungdomar är krävande och känslig, är svår period ungdomarna (Derluyn & Broekaert 2008). De ensamkommande barnen placeras på ett HVB-hem eller så s.k. gruppboende. Här socialiseras de in i grupper. Ungdomarna måste också följa de regler och normer som finns på boendet. Med tanke på deras

kulturella bakgrunder och deras sätt att se världen på, kan boendets regler och normer komma i konflikt med ungdomars egna behov och krav. Ekstam (2000) kopplar denna typ av konflikt, till den interpersonella konflikttypen. Denna konflikttyp är kopplad till våra mål och önsningar och när den ifrågasätts finns det en risk för att en konflikt utvecklas (ibid.). Eller kan förväntningarna vara höga från ungdomarnas sida, då de har en idé om att man får allt i Sverige. Detta kan bli problematiskt om boendet inte lever upp till dessa förväntningar, vilket i praktiken är svårt och leder till att konflikter uppstår.

7.5.5 Vilka roller intar personalen i konflikthanteringen?

”... Ibland går man in i rollen som en förälder, där vi ibland kan upplevas som tjugiga från ungdomarnas sida. Ungdomarna kan till och med bli arga på personalen. Trots detta måste vi som personal vara förberedda att ta dessa konflikter också” (Informant 4)

Ovanstående citat är från en personal på ett HVB-hem som berättar om vilken roll han/hon intar i olika konfliktsammanhang. Denna roll som förälder var enligt min undersökning ett vanligt förekommande exempel på vilka roller som intogs vid konflikter. Enligt respondenterna fanns det inte någon specifik roll som var bättre än den ena, utan relevant var att det fanns en balans mellan att kunna sätta gränser och samtidigt vara där för ungdomarna. Att sätta gränser är enligt Angel och Hjern (2004) väldigt viktigt. Angel och Hjern (2004) menar att det finns många svårigheter som barnen konfronteras dagligen i det svenska samhället, vilket kan skapa obalans i deras tillvaro. Genom att sätta gränser skapas även en känsla av stabilitet och struktur där ungdomen inte känner obalans och otrygghet i tillvaron. Följande citat är ett exempel på en personals utsaga angående detta:

”... Att vara strikt hela tiden och spela som en soldat, går inte på boendet. Här skapar man relationer emellan, och det är med dessa relationer man går vidare. Det måste alltså finnas en balansgång mellan soldat och en god förälder. För visst krävs det soldater ibland, men oftast en kombination av båda roller” (Respondent 1)

Inte heller fanns det någon specifik konflikthanteringsmetod bland personalen. Istället använde man sig av förebyggande insatser som t.ex. struktur, rutiner, motiverande samtal och regler. Något som förhållandevis var gemensamt mellan personalen, var att de utgår ifrån att lösa konflikter, inte skapa konflikter. Eftersom varje ungdom är speciell och har olika behov, har varje boende en genomförandeplan för varje ungdom. Respondenterna uttryckte att dessa genomförandeplaner, hade hjälpt dem mycket i mötet med olika ungdomar. Dock säger inte genomförandeplanen allting om ungdomarna, utan det ger dig tillfällig bild som man kan förhålla sig till.

När konflikter uppstod på dessa HVB-hem var det enligt personalen viktigt att man i anknytning till den direkta händelsen intog en avvaktande (passiv) roll. Ungdomen som är iblandad i konflikten, kanske är förvirrad och vet inte vilken roll den har. Efter att man intar en s.k. avvaktande roll, är det viktigt, enligt personalen, att man reagerar och försöker fånga upp ungdomen. Därefter försöker man skapa en trygg tillvaro för ungdomen och därefter försöker samtala och analysera tillsammans med ungdomen om vad som utlöste konflikten. Personalen uttryckte även att det var viktigt att försöka kommunicera med ungdomen på ett rätt sätt, men även kunna poängtera att vissa handlingar inte accepteras. Kommunikationen är en central del i att kunna lösa konflikter. Enligt Backlund (2006) leder störningar i kommunikationen inte alltid till konflikter, utan det ger utrymme för att det ska skapas en känsla av irritation, frustration och misstänksamhet. Utifrån ovanstående text, kan man urskilja två sätt eller strategier för att hantera konflikter bland personal, nämligen genom struktur, rutiner och regler och samtal och god kommunikation. Nedan beskriver jag dem

7.5.6 Struktur, rutiner och regler

”Struktur, rutiner och regler är viktiga komponenter både för personalen, men också för ungdomarna. Dessa ingredienser viktiga för att det ska skapas en trygg miljö för ungdomarna. Och om struktur, rutiner och regler saknas, då blir boendet som en djungel, där alla är stressade inklusive personalen”
(Informant 5)

Följande citat poängterar hur viktigt det är att försöka upprätthålla struktur, rutiner och regler för både ungdomarna och boendet. Genom att upprätthålla struktur, rutiner

och regler minimerar man även risken för uppkomsten av konflikter. För om struktur, rutiner och regler saknas i de ensamkommande barnens liv, kan en känsla av otrygghet skapas. De tappar känslan att ha kontroll över sitt liv, och detta kan slutligen påverka det psykiska måendet hos ensamkommande barnen och ungdomarna (Stretmo & Melander 2013). Respondenterna menar vidare att genom upprätthållandet av struktur, rutiner och regler, förhindrar man även konflikter. Detta kan sedan kopplas vidare till rollen som förälder, som där struktur, rutiner och regler sätts av den person som spelar rollen. För personalen intar föräldrar rollen är verktyget i sig som ska skapa en trygghet och behaglig miljö för de ensamkommande barnen. Indirekt, är även rollen som förälder en konflikthanteringsmetod. Vad är det då som möjliggör respektive förhindrar konflikthanteringen för personalen? I följande citat har jag valt att illustrera detta.

”... Så blir det också här när alla biträdande föräldrar (personalen) inte uppfostrar på samma sätt. Detta blir svårt för ungdomarna också. Ibland kan en personal säga att detta är ”acceptabelt” medan en annan personal har ett annat tankesätt och tycker inte att det är acceptabelt” (Informant 2)

Det som möjliggör konflikthanteringen som personalen engageras i är att personalen är enade om hur struktur, rutiner och regler ska skapas och följas. När personalen fullföljer detta skapas även en trygghet för ungdomarna, samt att man dessutom underlättar deras vardagliga liv. När ensamkommande barn kommer till Sverige, befinner de sig på en okänd plats. På den okända platsen ska de att förhålla sig till samhällets normer, rutiner och regler. Om personalen inte är enade, som i ovanstående citat, och dessutom inte följer de rutiner och regler som personalen i vanliga fall följer, skapas det obalans och en känsla av otrygghet bland de ensamkommande barnen. Förändringen innebär att de ensamkommande flyktingbarnens roll sätts ur spel och leder vidare till förvirring. Slutligen uppstår också en s.k. konflikt. Det som begränsar konflikthanteringen för personalen är misslyckandet att strukturera vardagen utifrån rutiner och regler. När detta misslyckats, finns det en påtaglig risk att konflikter kan uppstå, vilket påverkar ungdomarna och relationsskapande mellan personalen och ungdomarna. Relationsskapande mellan ungdomarna och personalen, är enligt respondenterna väldigt väsentligt i arbetet med ensamkommande barn.

7.5.7 Samtal och god kommunikation

Majoriteten av respondenterna uppger följande:

”Samtal och god kommunikation är ett medel för att kunna hantera konflikter på boendet. Ofta skapas dessa konflikter på grund av man missförstår varandra. Detta är fullt normalt, eftersom ungdomarna inte behärskar det svenska språket till hundra procent. Därför är det viktigt att man försöker tydliggöra det man säger till dem ofta. Att upprepa meningar och försöka ändra meningar med andra ord, är bra exempel på hur man kan hjälpa ungdomarna förstå” (Informant 3)

Informanterna uppger ovan att ett sätt att hantera konflikter är att använda sig utav samtal och kunna kommunicera på rätt sätt. Vidare menar respondenterna att det är viktigt att samtala vid rätt tidpunkt och vara tydlig i sin kommunikation med ungdomarna. Angel och Hjern (2004) bekräftar också att de ensamkommande barnen och ungdomarna har svårt att uttrycka sig verbalt, vilken kan skapa frustration, utåtriktad aggressivitet och lägre självförtroende (Angel & Hjern 2004). Därför är tydligheten i kommunikationen väldigt relevant. Enligt Axelsson och Thylefors (2004 s. 213) har samtal och god kommunikation stor betydelse för hur konflikthanteringen sker. Det är genom samtal och god kommunikation man förebygger konflikter, menar Axelsson och Thylefors (2004 s. 213). En informant menar vidare i följande citat:

”... Det är viktigt att när en konflikt uppstår, så försöker man som personal ha koll på läget. Om ungdomen t.ex. visar ett aggressivt beteende och man försöker ingripa genom att samtala, så fungerar inte detta. Ungdomen är vid detta tillfälle inte nåbar. Man måste avvakta och därefter finns det möjlighet att kommunicera och samtala med ungdomen. När det däremot gäller små konflikter, är det viktigt att man tar itu med dem så snabbt som möjligt” (Respondent 6)

Ovanstående citat visar på hur relevant det är att man som personal intar en avvaktande roll när svåra konflikten uppstår. Efter att konflikten har lugnat ner sig, försöker man inta en mer aktiv roll, där man som personal försöker fånga upp

ungdomen. I detta skede börjar det förebyggande arbetet, där man genom samtal och god kommunikation försöker förklara för ungdomen att t.ex. att genom konflikter löser man inget. God kommunikationen och samtal är inte alltid allt som räcker. Respondenterna beskriver att eftersom de ensamkommande barnen inte behärskar det svenska språket, är kroppsspråket en form av kommunikation för dem. Backlund (2006) skriver att kroppsspråket är ett sätt att få information om människor och fungerar som stöd till det verbala språket. Att använda sig utav kroppsspråket som ett medel att kommunicera, medför även risker (Backlund 2006). Riskerna är att de parter som är inblandade i en konversation måste tolka varandras kroppsspråk, vilket är problematiskt (ibid.). Backlund (2006) menar att tolka medför risk med anledning till att vissa gester eller signaler finns i andra kulturer med saknas helt i vår. Det kan därför uppstå missförstånd i dessa situationer och leda till att en konflikt eskalerar. Känslan att de ensamkommande barnen och ungdomarna känner sig lyssnade och förstådda, är enligt respondenterna relevant i detta arbete. Därför har god kommunikation en central betydelse i hur konflikthanteringen sker bland personal.

Lennéer Axelson och Thylefors (2005) menar att ha förståelse för konflikter, är ett sätt att hantera konflikter. God självkänedom och god förmåga att kunna samtala och kommunicera, är viktiga beståndsdelar i att hantera konflikter (ibid.). Utan dessa beståndsdelar, är risken för att konflikter kan eskalera och bli svårhanterliga för personalen. Dessa relevanta beståndsdelar är även kopplat till relationen eller mötet med de ensamkommande barnen. Relationen till ungdomarna är viktig för att god kommunikation och samtal ska fungera. Det handlar om en balansgång mellan god kommunikation och en relation som är en utgångspunkt för att personalen ska kunna hantera konflikter.

8. Slutdiskussion

Studiens övergripande syfte var att utifrån ett personalperspektiv förstå och förklara hur konflikter, svårigheter och spänningar uppstår i inom HVB-hem för ensamkommande barn och ungdomar samt vilka roller personalen intar och på vilka sätt dessa roller påverkar konflikthanteringen.

Studiens resultat ger förhoppningsvis en bra inblick i de ensamkommande barnen och ungdomarnas bakgrund och vilka svårigheter de står inför i Sverige. Resultatet ger även en förståelse för hur dessa svårigheter påverkar flyktingbarnen

och hur konflikter uppstår. Dessutom ger det också en ökad förståelse för hur personal väljer hantera dessa konflikter och vilka roller de intar.

Resultatet i studien visade att det inte finns någon direkt konflikthanterings metod som personalen använder sig utav när konflikter uppstår. Inte heller fanns det något som fungerade för alla individer, utan det skiljde sig från individ till individ. Det fanns däremot alternativa metoder och teorier som står som grund för hur en konflikt kan hanteras. Enligt resultatet i studien uppstår konflikter när de ensamkommande barnen och ungdomarna befinner sig i stressfulla miljöer. Konflikter uppstår även när flyktingbarnen befinner sig i mångkulturella miljöer, där olika språk talas och det finns ett hinder för dem att yttra sig verbalt eller att förstå andra språk. Detta leder vidare till missförstånd bland ensamkommande barn och ungdomar. Studien bekräftar även att det kan uppstå konflikter på boendet, men aldrig så pass allvarliga konflikter. Enligt majoriteten av respondenterna låter man aldrig en konflikt eskalera, utan man försöker hantera konflikter genom samtal, god kommunikation och regler.

Genom samtal försöker personalen och ungdomarna uppnå en god kommunikation för att därefter försöka diskutera om de konflikter som uppstår. Konflikthanteringen sker genom att personalen tar en avvaktande roll när en konflikt uppstår och därefter försöker de lugna ner ungdomen och försöka avdramatisera konfliktsituationen. Detta resulterar vidare till att en god kommunikation uppstår mellan personalen och ungdomen, vilket underlättar det förebyggande arbetet för personalen. Struktur, rutiner och regler fungerar som stöd för ungdomarna, samt att en känsla för trygghet ska skapas.

Utifrån de beskrivningar som personalen utgav, kan man förstå att personalen är medvetna om de ensamkommande barnens och ungdomarnas utsatta situation. Enligt Save the Children (2000) har de ensamkommande barnen och ungdomarna varit utsatta för traumatiska händelser som t.ex. förföljelser av olika slag, fattigdom, krig, ekonomiska skäl, separation från familj och vänner. Vid ankomsten till Sverige är de ensamkommande barnen ytterst i dåligt skick, då de både fysiskt och psykiskt inte mår bra. De ensamkommande barnen och ungdomarna har ofta symtomen ångest, posttraumatiskt stressyndrom (PTSD) och depression med sig när de kommer till Sverige (Derluyn & Broekaert, 2007).

Backlund (2006) uttrycker att kommunikationen är basen för all samspel och interaktion mellan individer. När det råder brist i förmågan att använda språket som

ett medel för att kunna kommunicera och samarbeta med individer, är risken stor att konflikter skapas (ibid.). Därför är kunskapen om språket och dess betydelse viktigt att förstå och implementera, när det gäller personalen. Kunskapen om de ensamkommande barnens utsatta situation är också en grund för att personalen ska kunna arbeta i förebyggande syfte. Personalen måste förstå varför t.ex. de ensamkommande barnens beteende förändras och varför detta beteende existerar bland dem. Därför är även tolkningsförmågan central i mötet med flyktingbarnen, då en språkbarriär existerar, lämnar det utrymme för tolkningar. Tolkningar är en annan form av samtal, och enligt Backlund (2006) fungerar det som ett stöd till det verbala språket. Backlund (2006) menar vidare att tolkningar medför också risker, då vissa gester eller signaler finns i andra kulturer men saknas helt i vår.

Arbetet med ensamkommande barn och ungdomar ter sig därför vara väldigt påfrestande, både fysiskt och psykiskt för personal inom HVB-hem. Arbetet innebär också stort ansvar, eftersom personalen utgör en länk mellan samhället och ungdomarna. Det är genom personalen ungdomarna får en känsla om hur samhället fungerar. Relevant i detta avseende är att personalen får rätt utbildning och stöd i form av handledning för att klara detta ansvarsfulla arbete. Jag anser även att personalen måste själva inhämta kunskap om konflikter och hur man förhindrar konflikter, för att sedan kunna implementera detta i praktiken och kunna dra nytta av kunskapen. När konflikter möts mot kunskap och förståelse, minskas risken för att en konflikt ska eskalera.

Litteraturlista

Angel, B., & Hjern, A. (2004). Att möta flyktingar (2. uppl.). Lund: Studentlitteratur.

Ahrne, Göran, Ahrne, Göran & Svensson, Peter, Handbok i kvalitativa metoder, 1. uppl., Liber, Malmö, 2011

Ayotte, Wendy, Separated children coming to Western Europe: why they travel and how they arrive, Save the Children, London, 2000

Aspers, Patrik, Etnografiska metoder: att förstå och förklara samtiden, 1. uppl., Liber, Malmö, 2007

Backlund, Britt (2006). Inte bara ord: en bok om talad kommunikation. 2., omarb. och utök. uppl. Lund: Studentlitteratur

Brendler-Lindqvist, M. (2004). Att möta de ensamkommande barnen. Stockholm: Rädda barnen.

Bryman, Alan, Samhällsvetenskapliga metoder, 2., [rev.] uppl., Liber, Malmö, 2011

Derluyn, I., & Broekaert, E. (2007). Different perspectives on emotional and behavioural problems in unaccompanied refugee children and adolescents. *Ethnicity and Health*, 12(2), 141-162.

Derluyn, I., & Broekaert, E. (2008). Unaccompanied refugee children and adolescents: the glaring contrast between a legal and a psychological perspective. *International Journal of Law and Psychiatry*, 31(4), 319-330.

De Bono, Edward, Konflikter: ett bättre sätt att lösa dem, Bromberg, Stockholm, 1986
Ekstam, Kjell, Handbok i konflikthantering, 1. uppl., Liber ekonomi, Malmö, 2000

Ekstam, Kjell, Praktisk konfliktlösning, 1. uppl., Liber ekonomi, Malmö, 2004

Lennéer-Axelsson, Barbro & Thylefors, Ingela, Om konflikter: hemma och på jobbet, Natur och kultur, Stockholm, 1996

Marlow, Christine. & Boone, Sarah., Research methods for generalist social work, 4. ed., Thomson Brooks/Cole, Belmont, CA, 2005

Migrationsverket. (n.d.a). Årsredovisning 2014. Hämtat 20 juli 2014 från <http://www.migrationsverket.se/download/18.36084ac214622cf659914fc/1403693012046/Aktuellt+om+juni+2014.pdf>

Stretmo, L. & Melander, C. (2013) *Får jag vara med? Erfarenheter från ensamkommande barn och ungdomar i Göteborgsregionen och arbetet med denna grupp.* . : FoU i Väst.

Elektroniska Källor

Migrationsverket. (n.d.a). Årsredovisning 2014. Hämtat 20 juli 2014 från <http://www.migrationsverket.se/download/18.36084ac214622cf659914fc/1403693012046/Aktuellt+om+juni+2014.pdf>

Migrationsverket *Aktuellt om ensamkommande barn och ungdomar*, Hämtat 20 juli 2014 från <http://www.migrationsverket.se/download/18.36084ac214622cf659914fc/1403693012046/Aktuellt+om+juni+2014.pdf>

<http://www.lagrummet.se/sol> , hämtat 20 juli

Hessle, Marie, Ensamkommande men inte ensamma [Elektroniska resurser] : tioårsuppföljning av ensamkommande asylsökande flyktingbarns livsvillkor och erfarenheter som unga vuxna i Sverige, Pedagogiska institutionen, Stockholms universitet, Diss. Stockholm : Stockholms universitet, 2009, Stockholm, 2009 <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:su:diva-29580>

Wästerfors, D (2009) *Konflikters sociala karriärer. Sociologiska perspektiv på ungdomshemmens konflikthantering, Forskningsrapport nr 3 2009.*

<http://www.stat-inst.se/pagefiles/5600/6-2012-forskningsprojekt-finansierade-av-statens-institutionsstyrelse.pdf> 2014-07-20

Offentliga utredningar

Prop. 2005/06:46 *Mottagandet av ensamkommande barn.*

<http://www.regeringen.se/content/1/c6/05/25/31/db8dc15e.pdf>

SFS 2001:937. [http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-](http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/Socialtjanstforordning-20019_sfs-2001-937/)

[Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/Socialtjanstforordning-20019_sfs-2001-937/](http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/Socialtjanstforordning-20019_sfs-2001-937/)

FN:s barnkonvention, artikel 3. <http://unicef.se/barnkonventionen>

Bilaga

Intervjuguide

Bakgrundsinformation

- Utbildning?
- Befattning?
- Hur länge har du arbetat på HVB-hemmet?

Konflikthanteringsmetodens innehåll

- Hur många ungdomar bor på detta HVB-hem?
- Vad är det som avgör hur lång tid ungdomarna stannar kvar?
- Vad är en konflikt för dig? Vad innehåller den? Vad betyder den?
- Förekommer konflikter bland ungdomarna?
- Vad har ni för typ av konflikter inom HVB-hem?
- Konflikter mellan vem? (ungdomar mellan ungdom/ungdom mellan personal)
- Vad kan orsakerna till dessa konflikter och spänningar vara? Spelar betydelsen av kön, ålder, kulturella bakgrunder någon roll?
- Vad anser du den eller de vanligaste konflikterna mellan ungdomarna eller mellan ungdomarna och personalen?
- Tycker du att ungdomarnas utsatta situation gör dem mer benägna att skapa konflikter?
- Vilken/vilka konflikthanteringsmetoder/perspektiv känner du till?
- Hur hanterar du/ni konflikter när de uppkommer?
- Vilket tillvägagångssätt använder du/ni när det inte går att lösa en viss konflikt? Vad möjliggör respektive förhindrar konflikthanteringen?
- Hur hanterar eller övervinner ni språksvårigheterna vid konflikthantering?
- Hur påverkar konflikter interaktionen på boendet och ert arbete?
- Försöker ni informera/samtala med de ensamkommande barnen och ungdomarna kring konflikthantering?