



LUNDS
UNIVERSITET

Digitalisering över en natt

EN STUDIE OM SKOLKURATORERS UPPLEVELSER UNDER
CORONAPANDEMIN

Isak Rosenström Bergkvist & André
Pazur
Handledare: Anders Lundberg
Examinator: Ulrika Levander
Antal ord: 13 022
SOPA 63: Självständigt arbete 15 HP
VT20

Abstract

Digitalization of social work in Sweden has skyrocketed in the 21st century. New challenges are rising for social workers as well as social service users. The aim of this study was to explore school counselors' experiences conducting their counselling sessions online. This to find out what hardships they have encountered and how they dealt with them. The aim of this study was to contact gymnasium school counselors all hailing from the same municipality to collect their experiences regarding their experiences with digital social work due to COVID-19. We chose to focus on gymnasium school counselors because those schools transitioned to an online workplace.

The study is based upon semi-structured telephone interviews with school counselors from a large municipality in Sweden. All our interviewed counselors had experienced some issues with adapting to the new digital medium. Our interviewees had tried different kinds of strategies to improve their relationships and host successful counselling sessions with students, all with varying degrees of success.

The conclusion to our study showed that gymnasium school counselors had experienced issues with the digital approach to their work as well as a lack in education for online counselling. Many of them had concerns with secrecy towards their students and how they were supposed to create healthy relationships over the digital medium. They also addressed concerns regarding the effectiveness of online counselling and expressed that transitioning to an online work environment was a challenge.

The online counselling sessions had in comparison to face-to-face a strong focus on solving the student's practical issues. The counselors also heavily embraced a supportive approach for the counseling sessions with students as an adaptation to the online environment.

The school counselors saw opportunities in using online counselling to access hard to reach students, such as those who felt pressure to keep up appearances. Even though they saw the good digital social work could bring to their professions most of our interviewed curators advocated that physical face-to-face interaction was superior to online curative work.

Keywords: Social work, digital communication, online counseling,

Innehållsförteckning

Abstract	1
1. Problemformulering	4
1.1 Syfte:.....	6
1.2 Frågeställning:	6
2. Tidigare forskning/Kunskapsläge	6
2.1 Det digitala mötet mellan brukare och socialarbetare.	6
2.2 När socialarbetare chattar med brukare.....	8
2.3 Att behandla online.....	9
2.4 Möjligheter och utmaningar med det digitala mötet.....	10
3. Teoretisk utgångspunkt	12
3.1 CMC (Computer Mediated Communication).....	13
3.2 Det relationella perspektivet	14
4. Metod och metodologiska överväganden	16
4.1 Förståelse för val av forskningsområde	16
4.2 Metodologiska Överväganden.....	17
4.3 Urval.....	19
4.4 Analysförfarande.....	19
4.5 Metodens tillförlitlighet	20
4.5.1 Studiens tillförlitlighet	20
4.5.2 Pålitlighet	21
4.5.3 Studiens överförbarhet.....	21
4.5.4 Möjlighet att bekräfta och confirmera	21
4.6 Etiska överväganden	22
5. Analys och resultat	23
5.1 Intervjupersoner	23

5.2 Chatt som verktyg	23
5.3 Relationsskapande via digitala samtal.....	26
5.4 Möten via telefon och onlinesamtal.....	30
Slutsats	34
Slutdiskussion	37
Referenslista	39
Bilaga 1 Intervjuguide:	42
Bilaga 2 Mail för intervju:	42

1. Problemformulering

Socialt arbete har i begränsad utsträckning etablerat sig på digitala arenor i Sverige. Malmö var först i landet 2007, följt av Nacka och Stockholm 2013, med e-tjänster som tillät klienter att få kontakt med socialarbetare. Digitaliseringen gjorde att man kunde sänka trösklarna och utvidga de vägar som gjorde det möjligt att kontakta socialtjänsten vilket skapade en ökad tillgänglighet (Larsson & Svensson, 2017, s. 45). Andra människobehandlande professioner har under 00 och 10-talet följt en liknande digitalisering. Exempelvis är det nu möjligt att via privata aktörer göra läkare och veterinärbesök digitalt (se kry.se för läkar, sjuksköte och psykologbesök online. Firstvet.com/sv för veterinärbesök online etc.). Forskning kring hur mediet påverkar socialt arbete är begränsat, och relaterar ofta till internetbaserad terapi eller anonyma chattar mellan socialarbetare och klient.

Under våren 2020 tog regeringen fram riktlinjer som avrådde organisationer från att ta emot fysiska besök på grund av coronapandemin (Socialdepartementet, 2020), (Folkhälsomyndigheten, 2020). Malmös äldreomsorg valde att införa besöksförbud på korttidsboenden, vårdboenden och inom växelvården (Malmö stad, 2020). Kommunen hänvisar till att istället för besök använda telefonkontakt med socialarbetarna. Detta blir problematiskt för socialarbetare som inte får besöka de klienter som tillhör någon av riskgrupperna för COVID-19. Detta har också påverkat socialarbetare vars kontakt med brukarna baseras på att deras arbete sker i samma lokaler, och nu måste möta deras brukare online. Detta är något som kuratorer på gymnasieskolor och universitet runt om i landet har påverkats av då de nu rekommenderas att utföra det elevkurativa arbetet på distans (Folkhälsomyndigheten, 2020).

Användandet av digitala medel för att hålla kontakt och genomföra samtal med elever bidrar till större möjligheter vad gäller att utföra kurativt arbete och en ökad uppsikt för de som upplever svårigheter i livet, men teknologin är inte oproblematisk (Wilczenski & Coomey, 2006, s. 330). Den problematik som Wilczenski och Coomey (ibid.) framför som kuratorer kan komma att uppleva med en digitaliserad kontakt med eleverna är de etiska aspekterna (hackning, utlämnandet av konfidentiella data, brytandet av sekretess etc.) samt hur kuratorernas arbete påverkas när den sociala/emotionella kontakten de har med eleverna sker

på distans, speciellt då kommunikation är essensen av att vara en kurator. Säkerhetsbekymren kan kopplas till det Bylund et al. (2016, s. 46) framför att i samband med en högre användning av digitala medel inom ett samhälle ju mer utvecklas säkerhetshoten i skala och storlek.

Larsson och Svensson (2017, s. 27) skriver att socialarbetare upplever större oro när den fysiska distansen ökar mellan dem och klienten, då mötet i sig är en del av det sociala arbetets grund. Tidigare forskning som undersöker socialt arbete som utövas på digitala plattformar visade att socialarbetare pratar på annorlunda sätt med brukare när de ses online, och att mötets plattform har en påverkan på hur det sociala arbetet utförs (Luitgaarden och Tier, 2016). Larsson och Svensson (2017, s. 30) framför att socialarbetare bär på "tyst kunskap" gällande hur digitala system och tekniker kan användas inom det praktiska arbetet. Därför siktar denna studie på att undersöka kuratorers upplevelser under den nuvarande pandemin då de utför möten med elever på distans istället för fysiskt.

Simpson (2017) beskriver i sin studie om social närvaro i relationsbaserat socialt arbete, att klienter, i synnerhet ungdomar, hade en förväntan att socialarbetaren skulle kommunicera via flera olika kommunikationsvägar för att underhålla relationen med klienterna, dock så bör man alltid se på de negativa och positiva aspekterna med att använda teknologier vid kommunikation (Wilczenski & Coomey, 2006, s. 330).

Vi vill med denna uppsats bidra till en ökad förståelse till de utmaningar och arbetssätt som kuratorer använder i samband med regeringens riktlinjer gällande COVID-19 (Folkhälsomyndigheten, 2020). Det fysiska mötet har under en lång tid varit den primära metoden för kontakt med klienterna för socialt arbete, men digitaliseringen har öppnat upp nya metoder och system för att hjälpa socialarbetarna i deras arbete. Under COVID-19 sätts digitaliseringen och möjligheten att utföra digitalt socialt arbete på sin spets, därför är det viktigt att förstå vilka utmaningar skolkuratorer står inför när de utför digitalt socialt arbete. Vidare så är forskningen kring detta fenomen nytt vilket skapar ytterligare anledningar varför vårt paper har innebörd.

1.1 Syfte:

Syftet med vår studie är att undersöka hur skolkuratorers arbete påverkas när mötet går från att ske fysiskt till digitalt. Vi har intervjuat skolkuratorer som använder digitala mötesmetoder med elever i sitt arbete för att förstå vilka förändringar det digitala mediet för med sig, och hur skolkuratorer hanterar potentiella utmaningar.

1.2 Frågeställning:

Vilka förändringar framkommer när kuratorerna träffar eleverna digitalt?

Hur hanterar kuratorerna potentiella utmaningar?

2. Tidigare forskning/Kunskapsläge

2.1 Det digitala mötet mellan brukare och socialarbetare.

Enligt Larsson och Svensson (2018, s. 10) är socialtjänsten en plats där socialarbetare möter människor när de är som mest utsatta i sina liv. Socialtjänsten har som grund att stödja människor via stöd, vård och behandling vilket är deras viktigaste uppdrag. Larsson och Svensson (ibid.) talar också om hur digitalisering kan göra tillgängligheten lättare för de som är i behov av socialt stöd. De skriver vidare att även då det normala fysiska mötet har en tillitsbyggande funktion så kan denna form av möte ses som en tröskel för dem som vill ansöka om stöd (a.a. s. 16). Larsson och Svensson (ibid.) framför att en ökad digitalisering hade kunnat leda till att fler brukare tidigare blir introducerade till socialtjänsten och i samband med detta kan uppnå bättre resultat, med andra ord kan man säga att tröskeln blir mindre för de som vill ansöka om hjälp som tidigare nämnt (se exemplet "chatta med en socialarbetare").

Inom resultat av studien påpekar Larsson och Svensson (2018, s. 43–44) att alternativ till det fysiska mötet såsom videosamtal samt chatt har potential att normaliseras även då det finns individer som skulle finna det extraordinärt och ovanligt. De menar att när man inför ny teknik samt system för att öka tillgängligheten för klienterna ökar detta möjligheterna för att nå ut till grupper som socialtjänsten normalt sett inte når.

I en studie skriven av Mishna et al. (2012, s. 281) om hur den digitala eran kan komma att påverka socialt arbete skriver de att de respondenter som var delaktiga i studien fann att digitala hjälpmedel gällande kommunikation var bra för administreringsarbete. Dock upplevde respondenterna att dessa former av digitala hjälpmedel inte fungerade lika bra när det gällde bedömning och interventioner. De menade på att man öppnade en "Pandoras ask" som var svår att tygla eller stänga när den väl har använts. Mishna et al (ibid.) skriver vidare att när de skriver om "Pandoras ask" syftar de till att när man väl har infört digital kommunikation inom socialt arbete så kan det komma oförutsedda konsekvenser samt en viss potential för missförståelse. I studien förs både positiva och negativa aspekter fram med att använda digital kommunikation.

De positiva delarna är att det finns alternativa kommunikationssätt för hörsel eller rörlighetsskadade, att det kan underlätta för isolerade individer eller människor med få sociala resurser samt minska tiden det tar att exempelvis ansluta klienter till stödtjänster. Negativa aspekter som belys är att, likt forskning ovanstående för fram (Se Simpson, 2017), klienter kan påverkas negativt av digital kommunikation då de sociala signalerna som traditionellt sätt förs fram under ett fysiskt möte går förlorade. Denna studie visar att digitala kommunikationsvägar (såsom telefon, e-mail och SMS) har både negativa och positiva aspekter hos sig, men att de är väl integrerade inom socialt arbete och att det finns en villighet hos socialarbetarna att utöka detta medium.

För att bygga vidare på ovanstående skriver Tanis och Postmes (2003, s. 678) att "face-to-face" kommunikation är rik i sociala signaler. Detta tillåter parterna att se icke-verbala aspekter av samtalet såsom kroppsspråk, vart man har sin blick, hållning etc. Detta enligt dem minskar tvetydighet och ökar känsla av en social närvaro mellan parterna. Tanis och Postmes (ibid.) skriver vidare att då digital kommunikation inte kan framföra sociala signaler lika bra som ett fysiskt möte krävs det mer tid och engagemang av parterna när det gäller digital kommunikation för att bilda en god relation och skapa ett gott möte. Detta kan relateras till det Larsson och Svensson (2017, s. 21) skriver gällande att socialarbetare upplever större oro när den fysiska distansen ökar mellan dem och klienten, då mötet i sig är en del av det sociala arbetets grund. Detta visar att det kan uppstå komplikationer när det fysiska mötet går över till en digital arena som har skett nu för diverse myndigheter som har klienter som tillhör riskgrupperna för COVID-19 (Folkhälsomyndigheten, 2020).

2.2 När socialarbetare chattar med brukare

Simpson (2017, s. 87) skriver att socialarbetare som kommunicerade väl via digitala medel fick bättre relationer med brukare. Dessa brukare blev sedan mer positiva till att ansöka om hjälp eller stöd. Larsson och Svenssons (2018) studie visar att det finns olika förhållningssätt till den digitala teknik som finns inom socialt arbete. Likt den studien skapad av Simpson (2017) visar Larsson och Svensson (2018) studie att hur socialarbetare använder tekniken kommer att påverka brukares upplevelser med socialarbetare, och stödet de söker.

Ett exempel som ges på hur digitaliseringen kan påverka det sociala arbetet är det faktum att det inte alltid är medarbetarnas användning av tekniken som påverkar negativt utan tekniken i sig (Larsson och Svensson, 2018, s.16). Här menar de att de tekniska tjänsterna inte alltid är anpassade för de verksamheter de är implementerade i och i samband med det inte kan underlätta eller effektivisera arbetet. Larsson och Svensson (ibid.) skriver att det inte räcker med att tekniken endast finns tillgänglig, utan den måste användas på rätt sätt.

Tanis och Postmes (2002, s. 690) framför att sociala signaler har stor innebörd för hur människor skapar intryck på varandra. De sociala signaler som ges under ett möte gör att personen får lättare att skapa en relation samt en känsla av att de vet vem de pratar med, även när informationen om motparten är liten. Tanis och Postmes (a.a. s. 691) framför slutligen i sin studie att användandet av digital kommunikation inte nödvändigtvis medför sämre relationer men att det krävs mer tid och engagemang från parterna för att bilda en god relation.

Malmö stad införde en insats som kallades *chatta med en socialarbetare*. Det var en chatt där den som sökte råd kunde göra så anonymt, och få direktkontakt med en socialarbetare. Larsson och Svensson (2017, s. 27) menar att insatsen hade en tröskelsänkande effekt, men att dessa former av chattar inte var helt okomplicerade på grund av att socialarbetarna fick mindre information om individen som söker om råd och stöd, då de är anonyma i chatten. Med tröskelsänkande effekt syftar Larsson och Svensson (ibid.) till att det underlättade för de som inte ville kontakta exempelvis en myndighet fysiskt eller via telefon då chatten var anonym. Resultatet av studien visar att en digital kontakt med socialarbetarna kan underlätta för klienterna att söka stöd av socialarbetare. Larsson och Svensson (a.a. s. 45) menar att genom digitaliserad kontakt med klienter kan man nå ut till fler grupper och behövande men

att detta samtidigt utmanar delat av det sociala arbetets professionskultur såsom värdet på fysiska möten samt de gränsdragningar som socialarbetaren har när det gäller relationen med brukaren.

Luitgaarden och Tier (2016, s. 314) undersökte hur socialarbetare som arbetar med bygger relationer med brukare via chattkanaler likt *chatta med en socialarbetare* (Larsson & Svensson, s. 27). De fann att socialarbetarna i chattarna var väldigt målorienterade. Det innebar att brukarens problem snabbt skulle identifieras, ges råd till, eller refereras vidare till någon som kunde stödja brukaren ansikte mot ansikte. Enligt Luitgaarden och Tier (ibid) är detta produktivt, om målet med arbetet är att ge råd. Däremot var sättet som socialarbetarna kommunicerade med brukarna på inte ett effektivt sätt att bygga relationer.

2.3 Att behandla online

Terapi är en aspekt av människobehandlande professioner där mötet är en central del av utförandet. Bengtsson, Nordin och Carlbring (2015, s. 474) beskriver att bygga en allians är möjligt i både digital som ansikte mot ansikte KBT. I Kuester, Niemeyer och Knaevelsruds (2015, s. 13) metastudie kring effektiviteten av internetbaserad behandling av PTSD, finner det att resultaten för internetbaserad behandling av PTSD “verkar lovande”. Men att de inte kan skapa rekommendationer för vilken typ av behandling som fungerar bäst. Kuester et al påpekar att forskningen som har gjorts på detta område “fortfarande är i ett tidigt stadium”. (Kuester, Niemeyer och Knaevelsrud 2015, s. 13–14, vår översättning)

Detta stadiet verkar vara generellt för internetbaserad behandling. Då liknande studier fokuserar på att förstå när och hur internetbaserad behandling är effektiv vid olika behandlingsområden. Resultaten visar generellt sätt på en positiv effekt. (Magnusson et al 2019) (Probst et al 2020) (Johansson et al 2017) (Moritz et al 2012). Forskningen vi presenterade här visar att det är möjligt att utföra relationsbaserat digitalt socialt arbete som fokuserar på mental hälsa. Men att forskningen är i ett tidigt stadium, där målet är att utvärdera vilken internetbehandling är effektiv till olika brukargrupper. Exempel på utmaningar och möjligheter kommer inom nästa kapitel (Se “Möjligheter och utmaningar med det digitala mötet”). Luitgaarden och Tier (2016, s. 309) påpekar att forskning i kring mental hälsa är knepigt att generalisera till socialt arbete. Detta på grund av att kärnan i socialt arbete

utgår från att se individen i en samhällelig kontext medan psykologin ser endast människan. Forskningen kring mental hälsa utgår från att individens problem är psykologiska.

Mateo et al. (2018, s. 938) framför i deras studie genom att använda kommunikationsteknik kan socialarbetare skapa interventioner och göra bedömningar på håll efter den information som samlas in genom exempelvis ett digitalt samtal. Dock så påpekar Mateo et al (ibid.) att de traditionella metoderna genom ett fysiskt möte är fortfarande centrala i det sociala arbetet då man kan till större grad ta del av de verbala och icke-verbala meddelanden inom en konversation. Mateo et al (ibid.) förklarar att för teknologin ska bli väl implementerad inom socialt arbete krävs det att de traditionella metoderna samt den praktik som socialarbetarna utför bör integreras med kommunikationsteknik. Med detta kan man nå ut till fler människor samt få mer data om diverse aspekter såsom klientnöjdhet, återkopplingssystem samt större autonomitet (ibid.). Detta kan jämlikas med den insats som Malmö kommun (Larsson & Svensson, 2017) införde vid namn "chatta med en socialarbetare" då de effekterna de upplevde är likt det som ovanstående framför.

2.4 Möjligheter och utmaningar med det digitala mötet

Enligt Larsson och Svensson (2017, s. 20–21) har teknikutvecklingen bland annat skapat oro hos socialarbetare då de upplever att den fysiska distansen har ökat mellan dem och klienterna. Larsson och Svensson (ibid.) skriver att det finns brist både på lokal och central nivå vad det gäller risk- och konsekvensanalyser gällande hur digitaliseringen kan påverka det sociala arbetet på sikt. De (a.a. s. 29–30) skriver vidare att det finns även en stor mängd "tyst kunskap" inom socialtjänsterna. Med detta syftar de till att många kommuner successivt har utvecklat och förfinat metoder och arbetssätt genom hjälp med digitala tekniker. Dock har dessa förändringar inte dokumenterats eller utvärderats. Den information som socialarbetare och andra inom socialt arbete bär på kan gynna utvecklingen och användandet av kommunikationsteknologier.

Ovanstående påstående om risk- och konsekvensanalyser kan liknas med det Mishna et al. (2014, s. 185) framför gällande vad som kommer att krävas för en utvecklad och fortsatt användning av kommunikationsteknologi inom socialt arbete. De framför att det finns litteratur som talar för att det finns fördelar med att använda kommunikationsteknologi men

att man då måste fokusera på de risker och behov av riktlinjer som kan komma att skapas. De påpekar att framtida forskning om hur kommunikationsteknologi kan komplettera det fysiska mötet på ett givande och etiskt vis kommer att bidra med kunskap för det praktiska sociala arbetet.

Enligt resultatet av Mishna, Fantus och McInroy (2017, s. 52) studie är idag användningen av teknologiska kommunikationsmedel ett fenomen som man inte kan förbise, då det är väl använt både i det sociala arbetet samt i vardagen hos klienterna. Med teknologiska kommunikationsmedel syftar de till mobiltelefoner, e-mail, sms och dylikt. De påpekar att på grund av teknologins allnärvaro i samhället kommer problematik med att använda teknologin praktiskt inom socialt arbete förekomma. De framhäver att det finns en avsaknad av informella kommunikationsteknologier inom det sociala arbetet vilket utförare av det praktiska önskar att få till sig. De menar att genom ny teori och vetenskap kring dessa teknologier kommer att leda till evidensbaserad kunskap för att bättre kunna använda kommunikationsteknologierna (ibid.).

Byrne och Kirwan (2019, s. 229) framför att teknologiska kommunikationsmedel har ändrat de relationsproblem som socialarbetaren kan möta med deras arbete med klienten. De påpekar att det fortfarande finns mycket att göra inom detta fält och att man måste göra mer forskning för att bättre förstå hur teknologiska kommunikationsmedel inom socialt arbete kan komma att påverka den relation som en socialarbetare kan komma att forma med sina klienter.

Mattison (2012, s. 255) får fram ett liknande resultat som Simpson (2017) då han förespråkar att socialarbetare och deras arbete kan uppleva faror om de inte kan möta klientens begäran om att kunna använda digitala medel (e-mail, sms och dylikt) för terapeutisk hjälp. Mattison (2012, s. 255) framför att det behövs en förändring av attityd från socialarbetare gällande, och jag citerar;

“[social workers] do not agree that email is a good means to provide therapeutic services”.

Med detta syftar hon till att de som använder digitala kommunikationsvägar för att kunna ge vård till sina klienter bör bli systematiskt tränade att använda dem.

3. Teoretisk utgångspunkt

I detta avsnitt kommer vi presentera de teorier som vi anser vara relevanta för vårt arbete. De teorier vi har valt är teorier kopplat till CMC (Computer Mediated Communication) såsom Walthers (1992) teori om bearbetning av social information, teoretiska perspektiv gällande handlingsutrymme av Svensson, Johnsson och Laanemets (2008) samt det dramaturgiska perspektivet på ett samtal eller möte med andra genom Goffman (2014). Genom dessa teoretiska lenser kan vi förstå hur kuratorerna påverkas vid digitala samtal.

Teorier kring CMC hjälper oss att förstå hur kuratorerna och även till en viss del eleverna kan komma att tolka och använda den information som kan ges i ett samtal. Då möten med människor är en viktig del av det sociala arbetet är Walthers teori om bearbetning av social information relevant för vår studie. Med Walthers teori kan vi kritiskt granska de skillnader som har förekommit i samtalet när det sker på distans. Walther och Burgoon (1992) för fram kritiska aspekter när man genomför samtal på distans samt hur människor kan tolka sociala signaler och dylikt vilket vi anser gör det möjligt att problematisera den förändring i kuratorernas arbete i samband med COVID-19. Teorier om CMC hjälper studien att genom ett teoretiskt perspektiv förstå de utsagor som kuratorerna framför om sitt arbete, och hur digitaliseringen påverkar kommunikationen mellan parterna.

För att kunna förstå hur kuratorerna kan gå tillväga i både samtalet och utanför den kommer vi att använda oss av de teoretiska perspektiv kring handlingsutrymme som presenteras av Svensson, Johnsson och Laanemets (2008). Varför vi valde just deras verk kring handlingsutrymme var eftersom deras presentation av stödjande relationer är direkt kopplat till skolkuratorers position med elever. Vidare för de även fram generella utmaningar inom det sociala arbetet och hur handlingsutrymmet kan lämpas där i exempelvis samtal och möten. Det som man kan se som en potentiell svaghet med valet av detta verk är att de inte har en koppling till handlingsutrymme när socialarbetaren genomförs sitt arbete via internet eller dylikt, men då dess bredd av utmaningar är stor och tar upp en stor del aspekter på handlingsutrymmet för det sociala arbetet ansåg vi den lämplig för att kunna analysera vår insamlade empiri.

3.1 CMC (Computer Mediated Communication)

Enligt teorin om bearbetning av social information (Social Information Processing theory) strävar kommunikatörer i ett samtal efter att skapa meningsfulla och positiva relationer med varandra. (Walther & Burgoon, 1992, s. 52) Denna teori (ibid.) framför även att de sociala signalerna och information om den andra parten blir viktiga aspekter för att uppnå de relationer som önskas av parterna. Digital kommunikation kan inte i samma grad uppnå goda sociala signaler liksom ett möte "face to face" kan göra, för att uppnå liknande resultat måste de som använder digital kommunikation sätta mer tid och energi för att skapa goda relationer via de sociala signaler som de ger över digitalt (Tanis & Postmes, 2003, s.678).

Enligt Tanis och Postmes (2003, s. 678) är möten ansikte mot ansikte ett medium som är rikt i signaler parter sinsemellan. Detta kan vara allt från ögonkontakt, fysisk hållning, hur nära man sitter varandra osv. De beskriver att dessa signaler minskar tvetydighet mellan de samtalande parterna samt skapar en känsla av social närvaro mellan dem. De framför, liksom ovanstående, att Walthers teori menar att parter försöker bygga relationer med varandra i ett samtal, men att detta kan endast hända om det finns sociala signaler samt information om parterna sinsemellan. Tanis och Postmes (a.a. s. 678) bygger vidare på ovanstående när de talar om begreppet cuelessness model som beskriver att när de sociala signalerna försvinner kan det ändra hur de olika deltagarna väljer att kommunicera och påverka det eventuella resultatet av samtalet. Det finns ingen specifik definition av begreppet "social signal" men inom vår studie syftar vi till de signaler en person förmedlar till en annan via exempelvis tal, kroppsspråk, tonläge etc. De skriver vidare att när det är fler sociala signaler så blir samtalet mer sällskapligt samt minskar den psykologiska distansen mellan kommunikatörerna. En hög psykologisk distans leder i sig till ett mer uppgiftsorienterat och opersonligt innehåll i samtalet (a.a. s. 678). Med psykologisk distans avser de den kognitiva separationen mellan sig själv och andra, i detta fall i ett samtal. Walther (1992, s. 53) framför att mediet som man talar genom kan ha effekt på samtalet, såsom att de sociala signaler som skickas genom ett fysiskt samtal inte kommer fram. Walther påpekar (ibid.) att olika medier inom samma kategori kan förmedla olika signaler samt att om man skulle ersätta det fysiska mötet med det digitala skulle det skapa förutsägbara skillnader i hur människor förhåller sig till varandra.

Walther och Burgoon (1992, s. 55) framför att de som utför kontakt via CMC (Computer Mediated Communication) tar generellt längre tid på sig att utföra sina samtal om de önskar att bilda en god relation. De för fram att detta kan bero på att deras takt är olika vad gäller utbyte av social information när CMC är långsammare än fysiska samtal. Detta menar i sin tur att CMC-samtal också kan vara långsammare vad gäller skapandet av en relation mellan parterna. De menar att den kommunikation som sker via CMC kan kräva mer av kommunikationspartnerna än vid ett fysiskt möte för att uppnå samma effekt. Dock konvergerar detta allt eftersom parterna skapar relation. Detta kan kopplas till Short, Williams och Christies (1979, refererad till av Walther och Burgoon, s. 53) teori om social närvaro där de skriver att när den sociala närvaron och de icke-verbala signalerna (ögonkontakt, hållning mm.) är låg blir meddelanden som skickas inom ett samtal mindre personliga vilket blir ett hinder för att skapa relation. Walther och Burgoon beskriver social närvaro (ibid.) som:

Social presence is defined as the degree of salience of another person in an interaction and the consequent salience of an interpersonal relationship. Social presence is said to be a differential property of communication media: The fewer the channels or codes available within a medium, the less the attention paid by the user to the presence of other social participants.

3.2 Det relationella perspektivet

För att kunna fördjupa hur mötet och relationen med klienten kan komma att påverka hur en socialarbetare använder sitt handlingsutrymme kommer vi använda oss av Svensson, Johnsson och Laanemets (2008) teoretiska perspektiv gällande detta. Svensson et al. (2008, s. 156) använder sig av ett relationellt perspektiv när man ser på interaktionen mellan socialarbetare och klient. De berättar att då mötena sköts genom interaktion och kommunikation är människorna i centrum för det sociala arbetet. Genom möten mellan socialarbetare och klient bildas hela det sociala arbetets komplexitet och därför finns det en stor nyansrikedom samt variation i dessa möten (Svensson, Johnsson & Laanemets, 2008, s. 157). Vi har valt att använda oss av ett emotionellt personperspektiv då deras beskrivning kan liknas med de möten som utförs mellan kurator och elev. Med emotionellt personperspektiv syftar de till den skam och nervositet som en person kan känna inför att dela med sig av sin nuvarande situation och inväntar den respons han kommer att få från den andra parten. Detta

perspektiv täcker mer än bara negativa känslor. Det kan också förklara den glädje en brukare kan uppleva när han blir vänligt bemött och han får ett positivt samtal med en socialarbetare (ibid.).

Svensson, Johnsson och Laanemets (2008, s. 158) beskriver att när man pratar om möten i det sociala arbetet är det oftast det interpersonella mötet som sker mellan klient och socialarbetaren. Svensson et al. (ibid.) framför att mötet är händelsen och bemötandet förhållningssättet eller attityden till den andre parten i mötet. Mötet kan ses som att *att* man möts medan bemötandet anger *hur* man möts. Genom sammanhangsmarkeringar kan kuratorer definiera regler och förväntningar för samarbetet med eleven (Svensson et al, 2008, s.166). De påpekar även att då en socialarbetare har en relation med sina klienter är de inte nödvändigtvis emotionellt laddade liksom den relation ett barn kan ha med sina föräldrar och vice versa. Dock kan den vara laddad med både negativa som positiva emotioner. De beskriver att om det är en god förhållning mellan parterna kommer de förmodligen tycka om varandra och klienten kan uppskatta socialarbetaren i dess roll och socialarbetaren kan uppskatta individens strävan att tillgodose sina behov. Detta kan dock också präglas av negativa emotioner som skapar motsatt effekt (a.a. ss. 165–166). Vidare är denna relation inte endast mellan socialarbetaren och klienten utan den är också präglad av exempelvis familj, vänner, kollegor etc. De roller som de befinner sig i avseende till andra kan komma att påverka relationen till socialarbetaren.

Svensson, Johnsson och Laanemets (2008, s. 167) framför att relationer inom socialt arbete mellan socialarbetare och klient handlar om att förhålla sig, inte endast till varandra utan även till andra människor och omvärlden. De beskriver att relationer påverkas av det sammanhang de skapas eftersom förutsättningarna ges där. Förutsättningarna i sin tur gör det möjligt för personerna som försöker skapa relation att definiera och omdefiniera varandra. De beskriver att man kan se på dessa egenskaper olika beroende på vilken sorts relation som finns mellan socialarbetare och klient. Vi kommer att ta upp deras definition av en stödrelation då det är den som bäst passar in på den relation som kan finnas mellan en kurator och en elev. Inom detta perspektiv är klienten en medborgare, men som också är svag och i behov av stöd, samt socialarbetaren som tjänsteman, men också med välvilja samt ambition att hjälpa klienten (a.a. s. 169). De fortsätter med att berätta att den klient som befinner sig i en stödrelation med en socialarbetare kan vara i både behov av hjälp med administrativa beslut samt personliga samtal. Det exempel som ges på denna typ av relation är den mellan en skolkurator och en

elev. Skolkuratoren erbjuder läxhjälp, kontinuerliga samtal om det önskas, extraundervisning etc. Svensson et al. (ibid.) skriver att stödrelationen står mellan service- och omsorgsrelationer då den har inslag av båda. Servicereaktionen beskrivs som en mindre emotionellt laddad relation där det oftast inte sker mer ingående personliga möten (a.a. s. 168). Även då relationen inte är lika emotionellt laddad har socialarbetaren fortfarande ett krav på sig att vara lyhörd för den andres behov, både på ett materiellt och emotionellt plan. Omsorgsrelationen beskrivs som en mer processinriktad där man har återkommande kontakter med sina klienter, inom denna form av relation kan det också förekomma att socialarbetaren är den som driver fram relationen även då klienten egentligen inte vill ha kontakt (a.a. s. 167). I princip omfattar denna form av relation att socialarbetaren kan hjälpa klienten och har en vilja att göra så, oavsett om klienten vill det eller inte. Grunden i omsorgsrelationen är att hjälpen utförs för att den ena behöver den och den andra kan utföra den (ibid.).

4. Metod och metodologiska överväganden

4.1 Förståelse för val av forskningsområde

Valet av forskningsområde grundas i vår nyfikenhet om hur COVID-19 kan påverka socialt arbete. Vi finner det viktigt att undersöka de konsekvenser och lärdomar som kan tas för den nuvarande situationen och hur regeringens beslut påverkar socialarbetare. I enlighet med detta har vi valt att undersöka socialarbetarnas vy på hur COVID-19 har påverkat skolkuratorer då många gymnasieskolor valde att övergå till distansundervisning efter folkhälsomyndighetens rekommendation. Då mötet är centralt för socialt arbete, samt att skapa relationer med klienterna, var detta aspekter av det digitala mötet som vi ämnade att undersöka. Om en ökad distans vid kommunikation med eleverna påverkar relationen mellan parterna så bör faktorerna som påverkar relationen mellan dem belysas. Därför har vi valt att intervjua skolkuratorer om deras erfarenheter inom ovanstående fenomen.

4.2 Metodologiska Överväganden

Syftet med studien var att undersöka skolkuratorers syn på när de måste använda andra arenor för kommunikation än det klassiska mötet, och därmed ansåg vi att en kvalitativ metod bör användas. Då sökte efter tankar, känslor och erfarenheter från individer var en kvalitativ metod mest lämpad för denna studie. Enligt Bryman (2012, s. 40–41) är den kvalitativa forskningsstrategins fokus på individers uppfattningar och tolkningar. Istället för kvantifierbara, numrerade data genom en deduktiv analys blir den kvalitativa forskningsstrategin ett tolkande av hur individer uppfattar sin sociala verklighet. På grund av ovanstående ansåg vi att denna studie ska genomföras via en kvalitativ intervjustudie.

Enligt Bryman (2012, s. 206) är en semistrukturerad intervju en situation där intervjuaren har en uppsättning frågor som kan beskrivas som ett frågeschema alternativt en intervjuguide. Bryman (ibid.) skriver vidare att frågorna inom denna form av intervju oftast är mer allmänt formulerade än vad som brukar vara fallet vid strukturerade intervjuer. Intervjuaren har en benägenhet att ställa följdfrågor till de svar som anses vara viktiga för det studien ämnar undersöka. Genom att ha en kvalitativ intervjustudie låter vi den intervjuade föra samtalet i olika riktningar då detta gav en bild av vad de fann relevant och viktigt. Detta gjorde också att intervjun blev flexibel och följsam efter de svar som gavs av den intervjuade (Bryman, 2012, s. 413). Då vi ansåg regeringens riktlinjer kring social distansering viktigt för vår och de intervjuades säkerhet utförde vi intervjuerna via telefon. Enligt Bryman (a.a. s. 432) används telefonintervjuer inte speciellt ofta inom kvalitativ forskning. Dock så finns det belegg som visade att skillnaderna är ringa mellan intervjuer som sker via telefon och de som sker fysiskt (ibid.).

Enligt Bryman (2012, s. 208) har telefonintervjuer flera fördelar. Bland dessa nämns det att telefonintervjuer är betydligt billigare än andra metoder och tar mindre tid i anspråk. Med detta syftar Bryman (ibid.) att distansen inte spelar lika stor roll mellan parterna då de inte fysiskt behöver närvara varandra. Bryman (a.a. s. 209) skriver vidare att telefonintervjuer är lättare att hantera än personliga intervjuer ansikte mot ansikte. Detta då intervjuer kan spelas in och man kan i samband med detta bedöma kvalitén på intervjun. Är man flera intervjuare så är telefonintervjuer också fördelaktiga då misstag eller felaktiga tillvägagångssätt kan lättare hanteras. En annan positiv aspekt som lyfts fram är att distansen till intervjuare och

respondent kan minska aspekter som annars hade kunnat påverka intervjun. De exempel som Bryman (ibid.) framför är kön, etnisk bakgrund, ålder, intervjuarens blotta närvaro m.m.

Dock framför Bryman (2012, s. 209) att telefonintervjuer har vissa svagheter.

Telefonintervjuer kan sällan vara längre än 20–25 minuter lång om den ska vara effektiv, detta i kontrast till direkta intervjuer som kan vara betydligt längre (ibid.). Då vi har spelat in våra intervjuer samt varit medvetna om detta vid inspelning har vi varit noga att inte hålla intervjuerna för långa. Bryman (ibid.) skriver att telefonintervjuer kan uppfattas passa sämre vid frågor som rör känsliga ämnen såsom hälsa och inkomst. Då våra intervjuer berör skolkuratorers arbeten, även om arbetet kan vara känsligt i sig, finner vi inte att skolkuratorers arbete inte är ett känsligt samtalsämne.

När telefonintervjus genomförs kan intervjuaren inte ta del av eller reagera på respondenternas ansiktsuttryck när frågor ställs (Bryman, 2012, s. 210). Vid en direkt eller personlig intervju kan intervjuaren reagera på sådana tecken för att försäkra att innebörden av frågan eller det som sägs förs fram till respondenten. Detta kan bero på diverse faktorer såsom att respondenten har en högre tendens att svara "vet ej" på frågor samt att respondenterna är mindre engagerade i intervjuprocessen. Vi anser att detta är svårt att motverka under själva intervjun, dock så har vi spelat in våra samtal samt har transkriberat dem vilket underlättar att kontrollera kvalitén av intervjuns innehåll. Slutligen kan även teknologin i sig störa samtalet då det krävs speciell utrustning för att genomföra telefonintervjuer och det finns alltid en risk att det blir störningar "på linjen" (Bryman, 2012, s. 433).

4.3 Urval

Då vi ville undersöka skolkuratorers upplevelser med digitaliseringen av deras arbete under våren 2020, valde vi att leta efter kuratorer som var aktiva under den tiden. Det gör att vårt urval var målstyrt (Bryman, 2012 s. 350). Eftersom studien krävde att vi undersökte skolkuratorer som var aktiva under våren 2020, med förutsättningen att de arbetade digitalt fann vi det rimligt att vi skulle använda oss av ett målstyrt urval. Även om vi skulle haft möjligheten att intervjua personer i kuratorers närhet som lärare eller rektorer fanns det ingen som rimligtvis kan beskriva skolkuratorers situation bättre än skolkuratorerna själva. Vi har inte tagit några åtgärder för att se till att personerna vi intervjuar är representativa för en större population. Då forskningsurvalet inte var representativt kan studien inte hävda några generaliseringsbara resultat. Vilket inte var studiens mål. Istället följer studien den kvalitativa forskningens traditioner om att utforska individers upplevelser.

Vi kontaktade gymnasieskolor som valt att gå över till distansundervisning via mail och telefon, och de sex första kuratorerna som gav samtycke till intervju under inspelning blev uttagna för intervju. Då vi har valt att genomföra kvalitativa intervjuer som vår metod för att samla in empiri, samt tidsaspekten kring arbetet, valde vi att hålla ett lågt antal intervjuer. På grund av tillgänglighetsskäl har vi valt att enbart använda oss av kuratorer från en kommun som har slumpmässigt valts ut och intervjuats. Sammanlagt har vi kontaktat nio kuratorer via mail eller telefon.

4.4 Analysförfarande

De intervjuer vi har genomfört har, efter våra intervjupersoners samtycke, spelats in för att sedan kodas och analyseras. I våra transkriberingar valde vi inte att ta med ord såsom ehm eller öhm, då de inte har relevans för vår studie. Då våra intervjuer har skett via telefon kan inte kroppsspråk eller liknande framföras i transkribering. Bryman (2012, s. 428) berättar att genom transkribering underlättar det en noggrann analys av vad människor har sagt samt kan göra upprepade genomgångar av intervjupersonens svar. Detta är lämpligt för vår studie då vi vill undersöka kuratorers upplevelser under coronapandemin. Genom att vi har transkriberat vårt material har vi kunnat se teman i samtalen vilket blev grund för vår analys. Teman framtogs genom kodning av det insamlade materialet som i sin tur kunde ställas mot tidigare forskning och teori. Efter att ha funnit teman i det insamlade materialet och kodat dessa

fragmenterade vi texten, denna fragmentering blev grunden för vår analys (Bryman, 2012, s. 525–526). I kodningen markerade vi texten med olika färger för att kunna representera de teman samt som skapats.

4.5 Metodens tillförlitlighet

För att försäkra att vår studie följer en god kvalitet vad gäller kvalitativ forskning kommer vi inom detta kapitel använda oss av Brymans (2012, s. 352–353) kriterier för bedömning av kvalitativa undersökningar. Bryman (ibid.) skriver att forskarna Lincoln och Guba menar att det är nödvändigt att specificera termer och metoder inom kvalitativ forskning för att fungera som alternativ till begreppen reliabilitet samt validitet. De två grundläggande begreppen som lyfts fram är tillförlitlighet och äkthet vilket vi kommer att behandla nedan.

4.5.1 Studiens tillförlitlighet

Bryman (2012, s. 354) beskriver fyra kriterier som tillsammans motsvarar en kvalitativ studies tillförlitlighet: trovärdighet, överförbarhet, pålitlighet och möjlighet att styrka och konfirmera. Det är enligt dessa begrepp och Brymans (ibid) rekommenderade åtgärder som vi kommer att tillförsäkra studiens tillförlitlighet. Studiens trovärdighet beskriver Bryman (2012, s. 354) som en konsekvens av ett antagande om att det finns en social verklighet som kan ha många olika förklaringar, och trovärdigheten förklaras som hur pass överensstämmande studien är med de personer som delar den sociala verkligheten. För att säkra en studies trovärdighet skriver Bryman (ibid) att personerna som utför studien bör använda sig av respondentvalidering. Därför kommer vi att efter intervjun har transkriberats delge de intervjuerna som intervjupersonerna var delaktiga i för att låta de kommentera och eventuellt klargöra vad de menade i sina svar. Bryman (ibid) påpekar också att triangulering kan användas för att höja en studies trovärdighet. Det skulle innebära att vi använder oss av flera olika metodologier, data och teoretiska perspektiv. Men detta har vi valt bort på grund av studiens omfång.

4.5.2 Pålitlighet

För att en studie ska visa pålitlighet beskriver Bryman (2012, s. 354) att de som skriver studien tydliggör hela forskningsprocessen. Om detta görs tillgängligt är det möjligt för utomstående att kunna granska studien, och därför kunna avgöra en studies pålitlighet. Genom att tydligt och uttömmande beskriva den process vi har gått igenom kan vi visa på pålitlighet. Det innebär bland annat att vi i vår studie konsekvent måste vara transparenta. Att vi presenterar transkriberingarna från våra intervjuer, att vi tydligt presenterar vår förförståelse, samt förklarar varför vi gör avgränsningar är alla delar som presenterar processen i studien. Det är detta som kommer visa på studiens pålitlighet.

4.5.3 Studiens överförbarhet

Den kvalitativa vetenskapliga forskningen letar sällan efter en universell sanning. Det är heller inte vår studies mål, utan istället undersöker vi en liten grups upplevelser. Huruvida studiens resultat är överförbart på andra grupper än våra intervjupersoner kan vi inte säkerställa. Det vi kan göra är att på ett så uttömmande sätt som möjligt beskriva datainsamlingen, och låta läsare av studien avgöra om de kan se liknelser mellan studien och läsarens jämförelseobjekt.

4.5.4 Möjlighet att bekräfta och konfirmera

Bryman (2012, s. 355) menar att på grund av att det inte går att vara helt objektiv i samhällsforskning, bör det vara tydligt att forskaren inte avsiktligt manipulerar hur studien gjordes, eller slutsatserna som baserades därpå. Vad vi kan göra för att hjälpa en granskare eller en läsare av studien är att vara så transparenta som möjligt om vår förförståelse, och motivera våra beslut om studiens utförande i studien tydligt i texten. Förutom detta kan vi självklart försöka att vara objektiva i största möjliga utsträckning. Inom studien har vi kontinuerligt hållit ett kritiskt och granskande förhållningssätt för att kunna styrka den data som vi samlar in. En annan aspekt av detta är att vi är två intervjuare vilket har gett oss en

möjlighet att vara observanta över varandra. Detta gör att vi kan uppmärksamma varandra under intervjun om exempelvis personliga åsikter eller värderingar skulle komma fram.

4.6 Etiska överväganden

Vetenskapsrådet (u.å. s. 5) beskriver två aspekter som måste balanseras vid samhällsvetenskaplig forskning, en är forskningskravet och den andra är individskyddskravet. Forskningskravet är att forskning ska bedrivas för att det gynnar både individ och samhälle. Men individskyddskravet finns till för att skydda personer involverade i forskning från skada. Individskyddskravet består av fyra huvudkrav: samtyckeskravet, nyttjandekravet, informationskravet, och konfidentialitetskravet (Vetenskapsrådet u.å. s. 6).

Samtycke och informationskraven

Informationskravet syftar till att ge undersökningsdeltagare transparens kring studiens villkor. (Vetenskapsrådet, u.å. s. 7). Då vi kommer intervjua individer kommer vi att välja att hålla dessa anonyma för att inte exponera dem mer än nödvändigt i vårt arbete. Vi kommer även att undanhålla kommunen de jobbar för så sekretess kan tillförsäkras. Genom att berätta för våra respondenter om dessa faktorer, samt ge möjligheten att kontakta oss för frågor om studien har vi uppnått informationskravet. Samtyckeskravet innebär att de vi undersöker gör så av fri vilja. Då vi inte besitter en maktposition över våra undersökningspersoner kommer samtyckeskravet uppfyllas via en förfrågan om att delta i undersökningen. Men då samtycke är momentärt innebär det också att våra intervjupersoner har rätt att inte svara på frågor, och det åligger oss att informera om det i vår förfrågan.

Konfidentialitet och nyttjandekravet

Vetenskapsrådet (u.å. s.14) beskriver nyttjandekravet som att information om individer som samlats in i forskningssyfte inte får användas utanför vetenskapens ramar. Så det vi samlar in i syftet för vår studie, stannar i vår studie. Konfidentialitetskravet (Vetenskapsrådet u.å. s.12) syftar till att alla personuppgifter som samlas in ska skyddas och maskeras. För att skydda våra intervjupersoner kommer det endast vara vi som har tillgång till intervjuernas inspelningar, och under transkriberingen anonymisera respondenternas svar. Efter studien är avslutad skall inspelningarna och all insamlad personlig information förstöras.

Vi har talat om för våra intervjupersoner att de är anonyma och att resultatet hanteras konfidentiellt. Alla av våra intervjupersoner har fått erbjudande att ta del av den färdiga uppsatsen.

5. Analys och resultat

I detta avsnitt kommer vi att presentera samt analysera det insamlade materialet som kan kopplas till våra intervjupersoners svar. Vi har genomfört analyserna genom våra teoretiska utgångspunkter som har tagits fram efter den insamlade datan. Detta avsnitt kommer att delas upp i de teman som vi har observerat under våra intervjuer som är det digitala mötet kontra det fysiska, elevernas engagemang till kuratorn när de inte befinner sig i skolan samt nya behandlingsmetoder.

5.1 Intervjupersoner

De kuratorer som vi har intervjuat har alla olika arbetslivserfarenhet av kuratorsyrket och de varierar allt från ett par år upp till 15 år. För att anonymisera deltagarna i vår studie har vi valt att tilltala dem som intervjuperson 1, intervjuperson 2 etc.

5.2 Chatt som verktyg

Av de intervjuer som utfördes hade kuratorerna olika syn på hur bra chatten var som verktyg när den användes för kontakt med eleverna. Vissa ansåg att chatten inte kändes säker på grund av sekretess, samt att den inte kunde ge ut samma signaler som de andra alternativen kunde. Med andra alternativ syftar våra intervjuade till videosamtal, telefonsamtal samt fysiska möten, det vill säga alternativ som har större mängd sociala signaler än vad textchatt har. När vi frågade om hur mycket chattfunktionen användes sa Intervjuperson 1:

Just nu tycker jag det är chatten som använts mer. Det har varit lite akuta grejer som ska fixas innan elevernas skolavslutning. Då har jag märkt att när de ser att jag är inne [På chatten] så söker de kontakt med mig. Jag är heller inte där varje dag. Så då har det blivit att de sista veckorna mer en chattfunktion. Dessa

snabba ärenden där man inte behöver prata så mycket utan det är mer saker som: Kan du fixa det pappret till mig? Saker som inte behöver att vi ringer upp till varandra utan då bara skriver vi det i chatten.

Chattfunktionen var något nytt men nyttigt för vissa aspekter av intervjuperson 1:s arbete. Dock kan man tolka det hen säger som att chatten var mer opersonlig och användes inte för exempelvis svårare samtal. Då chattfunktionen används i detta avseende kan man tolka det som att chatten inte är lämplig för att skapa meningsfulla relationer utan endast för snabba kontakter där relationsskapande inte är närvarande (Walther & Burgoon, 1992). Walthers och Burgoon (ibid.) menar att de sociala signaler som skickas över samt den personliga information som parterna skickar sinsemellan skapar grunden för relationen mellan dem. Detta har till synes gått förlorat i det elevkurativa arbetet när det digitala mediet har använts. Intervjuperson 1 nämner också att tidigare har hen, i majoriteten av situationer, använt e-mail samt sms för att kontakta varandra skriftligt men att chattfunktionen var något nytt och spännande som de kunde använda i deras arbete. Intervjuperson 1 nämner att hen finner chatten användbar då hon kan se att eleverna är online vilket underlättar tillgängligheten till dem. Vid frågan om intervjuperson 1 ansåg att saknaden av de icke-verbala signalerna påverkade samtalet svarade hen:

Men jag tänker att det finns fördelar med detta, att det är bra och att vi kan fortsätta med chatten. Det tar ganska lång tid att maila varandra hela tiden. Kan vi träffas på tisdag? Nej jag glömde det, kan vi träffas på torsdag? Nej då kan inte jag. Så den här chatten går ju snabbare, man svarar oftast snabbare. Så det tänker jag är någonting vi kan fortsätta med, även efter distansundervisningen är över. Sen tänker jag också att det passar även elever som är introverta, som tycker det är jobbigt att sitta med andra människor, att man kan skriva istället, och svara på frågor utan att man behöver personligen träffa någon. Jag tänker också att det öppnar upp för att nå olika typer av människor, vilket det inte har funnits möjligheter för innan.

Här talar intervjuperson 1 återigen om tillgänglighet gällande kontakt med eleverna. Detta i samband med att systemet var nytt och någon hen inte hade använt innan kunde således tolkas som positivt för dennes arbete. Intervjuperson 3 framför att hen upplever att det är bra att

kunna erbjuda chatt för eleverna men då det är något nytt behöver de tid för att utvecklas i användandet av detta:

Det digitala kan också vara det jag har använt väldigt lite av, jag öppnade en chatt där de kunde chatta med mig. Och jag vet att för vissa elever är det lättare att skriva än att prata så det är klart att det är sådana saker som jag behöver... som jag vill utvecklas på att erbjuda.

Både intervjuperson 1 och 4 påpekar att de uppskattar att kunna använda chattfunktionen men att vissa aspekter försvinner vilket som kan skada samtalet. Då det digitala mediet är en ny plattform för skolkuratorerna är sammanhangen för samtalen annorlunda. Detta kan leda till en förändring av förutsättningarna inom samtalet (Svensson, Johnsson och Laanemets, 2008, s. 167). Intervjuperson 4 berättar att hen upplevde att det inte var optimalt att de icke-verbala aspekterna såsom ögonkontakt, kroppsspråk, känsla av närhet etc. försvann från samtalet. Hen påpekade att det blev svårare att kunna göra korrekta bedömningar angående elevernas mående samt så var hen i vissa situationer osäker om eleven hade förstått vad som hade förmedlats. Ett exempel som intervjuperson 4 gav på varför hon upplever att chattfunktionen inte är det mest optimala alternativet till kommunikation i en situation där eleven inte ville kontaktas på något sätt förutom chatt eller dylikt. Detta skapade en oro hos kuratorn då det ledde till följdfrågor såsom "Varför kan vi inte ses eller ha ett videosamtal?" samt "Hur är det hemma egentligen?". Hen menar att det hade underlättat att ta del av de icke-verbala signalerna för att kunna göra en korrekt bedömning. Man kan se detta som att eleven inte vill visa något bakom kulisserna på grund av omständigheter som i största förmodan ligger i hemmet. Då dessa kontakter via chatt också beskrivs som korta och handlar oftast om enstaka enkla frågor till kuratorn kan man även anta att detta medium inte är optimalt att användas vid relationsskapande med klienten (eleven) då detta hade krävt mer tid än ett fysiskt samtal (Tanis & Postmes, 2003).

En aspekt som vi inte trodde skulle föras fram men som nämndes av några av våra intervjupersoner var frågan kring säkerhet vid användandet av det digitala mediet. Intervjuperson 4 nämner det faktum att hon upplever att använda chatten är mindre säkert än t. ex sms då hen upplever oro att information ska läcka ut till andra elever eller dylikt, att informationen som elever delar med sig sprids med andra ord. Intervjuperson 2 nämner att elevhälsan som hen jobbar med har uppmanat kuratorer att inte ha information gällande

eleven, såsom det som kan delas på en digital chatt, på datorn då det finns en risk att bryta sekretessen för eleverna. Intervjuperson 1 för upp liknande tankar som intervjuperson 2 där hon berättar att i samband med att hen använde chatt med eleverna blev hen mer uppmärksam på vad som skrev då hen upplevde en oro att informationen skulle komma ut och bryta sekretessen:

Precis, man får nog strukturera upp arbetet på ett annorlunda sätt. Jag tycker själv det blir rörigt när man pratar med flera samtidigt, där man får tänka på vem svarade jag nu? Var det rätt person som jag svarade på? helt plötsligt plingade det till. Det är viktigt med vad man pratar om med sekretess och så, man får tänka mer på vad man skriver. Det skulle vara hemskt om det landade fel. Var hamnar informationen sen? Tänk om det blir ett fel och det kommer ut till alla? Det är lite känsligt tycker jag.

5.3 Relationsskapande via digitala samtal

En viktig aspekt av det elevkurativa arbetet är relationen som etableras mellan elev och kurator i deras samtal. Denna relation är en viktig punkt för att kunna fatta beslut samt se till så att eleverna blir villiga att dela med sig av det som kuratorn behöver för att kunna hjälpa dem som har behov av det. När kuratorerna gick över till distansundervisning bytte samtalen plattform, och istället var kuratorerna ofta tvungna att använda sig av digitala röstsamtal. Alla våra intervjupersoner lyfte fram vikten av relation med eleverna och deras villighet att använda diverse medium för att kunna nå eleverna bättre. Detta överensstämmer med det som Walther och Burgoon (1992) framför, att parterna strävar efter att skapa goda och meningsfulla relationer med varandra samt Svensson, Johnsson och Laanemets (2008) framför gällande en stödrelation, då kuratorn har en vilja och ambition att hjälpa den i behov. Intervjuperson 3 vid frågan om hur kontakten förs just nu med eleverna svarade såhär:

Jag tänker också... min erfarenhet är att... jag har färre kontakter men även att det är kortare samtal tänker jag. Om jag jämför... kanske /.../ eleven mer fokuserad på uppgiften när jag har ett samtal via meets eller via telefon. Och kanske mindre på relation och för mig så är relation väldigt viktigt och jag bryr mig mycket om relation. Det finns någonting som saknas när man inte träffas live på något sätt.

Hen fortsätter med att berätta om hur viktigt det är med relation med eleverna då detta skapar tillit och en viss nyfikenhet mellan de båda parterna. Intervjuperson 3 beskriver också hur det blir svårare att skapa denna relation då samtalen har blivit mer fokuserade på uppgiften än den relation som kuratorn önskar att skapa (se ovan). Hen berättar att en dimension försvinner från samtalet vilket är en av de potentiella anledningarna att samtalet blir mer uppgiftsfokuserat än på relationen parterna emellan. Med den fysiska dimensionen syftar de till de icke-verbala signalerna som kan framkomma under ett samtal såsom ögonkontakt, kroppshållning, beröring etc. Hen fortsätter att beskriva att när eleven befinner sig fysiskt i samtalet kan aspekter såsom en beröring när de är ledsna, en näsduk när de gråter, en tavla hen använder för att beskriva mående vara till hjälp med att skapa relation med eleven. Då samtalen via nätet förlorar denna dimension, som intervjupersonen kallar det, går man miste och den närvaro och värme som hen har upplevt i de fysiska mötena. Fysiska möten har generellt sätt en större frekvens av sociala signaler och mer informationsutbyte mellan parterna. Detta betyder att intervjuperson 3:s förhållningssätt är anpassat för att skapa relation mellan en kurator och elev. Ovanstående styrks av Walther och Burgoon (1992) som förespråkar att sociala signaler samt informationsutbyte mellan parterna är viktiga aspekter för att etablera den relation som önskas. I kuratorernas fall har de en önskan att etablera relation då detta öppnar upp större möjligheter att hjälpa de elever som har sökt sig till dem eller de som kuratorerna har önskat föra samtal med. Intervjuperson 3 beskriver hur mötet har ändrats när den fysiska dimensionen försvinner enligt följande:

Jag tänker att det är en dimension som försvinner, men jag tänker också det här med ögonkontakt att det inte riktigt är på samma sätt. Det finns ett filter däremellan. Kroppsspråk, små uttryck som man missar på något sätt som man inte kan göra /.../ Exempel igen när de gråter och man kan erbjuda en näsduk, en hand på axeln, den där fysiska kontakten, som man naturligtvis ska vara försiktig med, den finns som möjlighet när jag har elever i rummet.

Intervjuperson 4 för fram liknande upplevelser som intervjuperson 3. Hen beskriver att samtalen sedan de gick över till digitala möten har varit betydligt mer "torra" och de får inte samma följsamhet som hen upplevde tidigare. Också likt Intervjuperson 3 nämner hen att den fysiska dimensionen har stor betydelse för samtalet och de nyanser som hen kunde se tidigare går bort vilket minskar flödet av information till hen. Intervjuperson 4 beskriver det såhär:

Ja dem här nyanserna faller bort liksom. Man hör ju hur eleven beskriver vad det är vad som är jobbigt, man hör det och försöker diskutera det och så men den här bilden av skärmen ger inte så mycket. Alltså... man tappar bort många dimensioner på anledningen av var man pratar.

Vad gäller skillnaden med elever som har varit hos kuratorn tidigare och helt nya kontakter fick vi mixad respons. Intervjuperson 1 berättar att hen inte personligen upplever någon större skillnad i kontakten med nya elever och hen upplever liknande med de kontakter hon hade sedan innan. Intervjuperson 6 nämner att hen har förlorat delar av relationen med elever som hen träffat sedan tidigare. Detta till en följd av saknaden av de dimensioner och nyanser som försvinner i samband med digitala möten samt att hen har upplevt att fysiska möten fortfarande varit viktiga då hen i diverse samtal ansåg att de inte kom någon vart.

Intervjuperson 2 berättar att hens samtal har blivit mer stödjande och stärkande då hen inte vill skapa press på de nya kontakterna som har uppkommit under distansundervisningen. Intervjuperson 3 beskriver att de elever som hen har haft en långvarig kontakt med har i vissa fall valt att avvakta med samtal då de är mer bekväma med att ses i skolan, dvs. ha ett fysiskt möte. Dock så fanns det även elever som fann det bra att samtal kunde utföras via digitala medier, intervjuperson 3 påpekar att dessa elevers bekymmer var just att ta sig till skolan. En aspekt som hen och majoriteten av de andra respondenterna lyfter fram är att samtalen överlag, både med nya elever och äldre kontakter, har blivit kortare och mer sakenliga/uppgiftsorienterade. Intervjuperson 5 beskriver det som:

Man har skickat tillbaka ett sms eller något sådant eller ett mail att man bestämmer en tid liksom och då har det blivit någonting annat kan man säga. Då är det ofta både jag och eleven förberedd på ett helt annat sätt och det sortens samtal. Det blir lite mer formellt istället. För nått man kanske skulle kunna kalla spontant är det mer att arbeta med så att säga. Låter kanske lite flummigt men det är nog så jag skulle vilja beskriva att största skillnaden är.

Vid frågan om kontakten och relationsskapandet med nya elever svarade intervjuperson 5 att hen har upplevt en ökning av elever som kontaktar och frågar om hjälp. Dock som tidigare nämnt har dessa kontakter varit ganska kortvariga. Hade kuratorerna genomfört längre samtal

med eleverna hade detta kunnat leda till en bättre kontakt mellan parterna samt kunnat likna de effekter de normalt sett får ut av fysiska samtal (Walther & Burgoon, 1992). Med det sagt kan kuratorerna inte prata långsammare för att få bättre kontakt med elever, utan längden på samtal är vad vi mäter, och samtalet måste fyllas av innehåll som bygger på deras relation. Intervjuperson 4 berättar att det har uppstått förändringar när det gäller relationsskapandet men för att skapa så god relation som möjligt är första mötet alltid fysiskt då hen anser att det är viktigt att kunna bygga en så stark relation som möjligt:

Nä utan de måste känna tillit och våga och såhär utan annars får du ut lite grann och det hjälper ju inte så mycket så att... relationer är ju A och O tänker jag i mötet med människor.

Intervjuperson 2 framför att hen inte har haft så många nya elever sedan distansundervisningen startade. Intervjuperson 6 berättar att hen har försökt vara synlig och en naturlig del av skolan vilket har blivit svårare i samband med att eleverna inte befinner sig där fysiskt. Intervjuperson 6 vill att eleverna ska veta vem hon är och att hen är tillgänglig, detta för att de ska känna igen henne vilket hen beskriver underlättar för grunden för mötet. Man kan tolka detta som att intervjuperson 6 metod gör det lättare att skapa relation parterna sinsemellan då hen blir ett familjärt ansikte. Dock upplever hen att det har varit svårt att skapa relation online då kallpratet har försvunnit och samtalen är mer fokuserade på anledningen till att dem ska föra samtal, med andra ord blir vikten av relationsskapandet inte lika prioriterat. En förklaring till detta kan vara att de sociala signalerna går förlorade i samtal som förs på distans vilket i sig leder till en ökad social distans mellan parterna. En av anledningarna som framförs utav kuratorerna för varför samtalen har blivit kortare är en följd av låg erfarenhet av detta medium i deras arbete. Dock för att skapa en god relation och mening i samtalet kan det krävas att samtalen förs längre enligt Walther och Burgoon (1992). Intervjuperson 4 för fram liknande punkter där hen poängterar vikten av att skapa relation med eleverna:

Det är även i Corona-tider att vi har ett fysiskt möte här på skolan. Att man får någon form av grund, att de ser vem jag är och jag ser vem dem är man liksom får lite... man börjar på en relation. För ska du ha ett samtal med en ungdom som mår dåligt, du måste ha relation. Kan liksom inte va bara någon som sitter där.

Intervjuperson 3 för fram liknande synpunkter som intervjuperson 4 där hen också sätter stor vikt på en god relation i arbetet med eleven. Likt andra intervjuade för intervjuperson 3 också fram tankar kring hur det kan skilja sig att skapa relation på distans:

Att skapa relation på det sättet. Och igen, det är lite svårt att beskriva men vad menar jag med att skapa relation... skapa den där tilliten, nu ser vi exempelvis inte varandra. För mig är det mycket kroppsspråk och mycket fysisk kontakt. Jag är som sagt försiktig med fysisk kontakt med eleverna men just en hand på axeln, en handskakning när vi kommer... det finns saker i den fysiska närheten som händer som för mig är viktiga. Som jag tycker saknas när jag ska träffa någon via nätet. En barriär som jag nu kanske ser blandad med lite saker men... nu exempel när vi pratar med varandra, det är svårare att höra, ljud och ljus som kan störa i mötet, som kan distrahera mig. Det blir som ett hinder i mötet på något sätt.

5.4 Möten via telefon och onlinesamtal

Röstbaserade samtal var en stor del av distansmötena, och det visade sig i olika former. Primärt använde sig kuratorerna av mjukvara som tillät dem att prata med eleverna via datorn, ofta med tillgång till webbkamera. Ett annat alternativ var att ringa. Det var vanligt för kuratorerna att ha deras kameror på under samtalen, men det var sällan eleverna valde att använda sina egna kameror. Samtliga intervjupersoner beskrev att samtalen blev annorlunda med hänvisning till att den icke-verbala kommunikationen försvann. Ofta beskrev kuratorerna förändringen som svår, och förklarade att de själva inte var vana att bedriva kuratorsarbete på det sättet. Kuratorerna såg ofta kuratorsarbete över digitala möten som en skicklighet som de kunde träna på, och att det var möjligt att bemästra. Dock förbehöll sig många kuratorer att de digitala mötena inte kunde ersätta fysiska. Man kan här dra en parallell till det som Svensson, Johnsson & Laanemets (2008) berättar om det emotionella personperspektivet. Detta eftersom kuratorerna ville skapa en så god relation med eleverna som möjligt och via detta ge ett gott bemötande. Då intervjupersonerna kommenterade det faktum att samtalen har blivit mer sakenliga samt mindre fokuserade på relationsbyggande så kan det antas att samtalen på distans ledde till minskad social närvaro (Walther & Burgoon, 1992). Desto mindre sociala signaler och social närvaro mellan parterna desto mindre uppmärksamhet och intresse blir det mellan parterna (ibid.).

Det fanns två utstickande teman som vi såg med digitala samtal. Ett uppgiftsorienterat och ett stödjande. Typiska möten beskrevs som att de nästan omedelbart började med att prata om elevens anledning till samtalet. Intervjuperson 6 beskriver det som att mötets fokus går till problemet istället för personen. Intressant nog beskrev kuratorerna det från både elevernas och kuratorernas håll.

*Jag tyckte det blev sterilt, att det kändes mer som kontorsfrågor /.../ -
Intervjuperson 1.*

*...det blir, lite mer diskussioner kring praktiska saker när man pratar
digitalt...jag tror att det blir lite mer att man blir rak på sak med det man
behöver hjälp med. - Intervjuperson 1.*

Det uppgiftsorienterade fokuset i samtalet förklarades ofta med hänvisning till mediet, att det var på grund av att samtalet hade en digital plattform som påverkade samtalen till att bli uppgiftsorienterade. Kuratorernas upplevelser kring de digitala samtalen överensstämmer med vad Tanis och Postmes (2003, s. 678) teori om digital kommunikation förutsade. Samtalen blev mer uppgiftsfokuserade när mängden sociala signaler mellan parterna minskade.

Den dominerande anpassningsstrategin för kuratorerna var att använda sig av ett stödjande förhållningssätt mot eleverna under de digitala samtalen. Det stödjande arbetet användes vissa gånger som ett svar på elevers behov när de övergick till distansundervisning. En kurator beskrev att hans nya kontakter sedan distansundervisningen började har varit i behov av en social struktur för att kunna prestera i skolan. Därför har skolkuratoren kontaktat eleverna varje dag för att peppa dem till att göra sina studier. Andra gånger har ett stödjande förhållningssätt inte direkt varit kopplat till elevens behov, utan som en anpassning som kuratorn gjort på grund av att mediet saknar icke-verbala signaler. Intervjuperson 2 ger ett exempel när hen väljer att utmana en elevs övertygelser om hur bra en elev presterar i skolan.

Då utmanar man ju dem lite och då får man hela tiden vara på balans och se till så att man inte förlorar eleven. /.../ Den utmaningen har jag mer eller mindre avstått ifrån i telefon. Utan jag har mer varit bekräftande och stödjande i telefon. - Intervjuperson 2

Då samtalen fungerar på en frivillig grund och med mindre sociala signaler att bedöma hur elever tänker eller känner kan det ses naturligt för kuratorer att bli mindre riskbenägna när de blir tvungna att använda det digitala mediet. Att vara stödjande är mindre riskabelt för relationen mellan kurator och elev än att vara utmanande. Dock är det svårt att säga vilket tillvägagångssätt samt vilka risker gynnar det elevkurativa arbetet mest, socialt arbete är komplicerat och möten med klienter undgår inte denna stora komplexitet (Svensson, Johnsson & Laanemets, 2008). Genom att samtalen med eleverna är nyansrika samt kan framkomma i ett multum av olika variationer bidrar det till komplexiteten av samtalen, speciellt när de genomförs via ett medium som kuratorerna inte är vana vid.

Av de 6 kuratorerna vi intervjuat har 5 kunnat bjuda in elever till skolan för fysiska samtal, och 1 har inte, på grund av att kuratorn själv var i riskzon för att drabbas av COVID-19. När vi frågade kuratorerna om tillgänglighet till digitala samtal svarade samtliga att utöver en introduktionsperiod till deras respektive system hade samtliga tillgång till digitalsamtal. Ofta var den tekniska biten de behövde överkomma motsvarade till att leta upp rätt person i en kontaktlista för att sedan välja mellan att ringa/skriva till studenten. Även de som ansåg sig själva vara dålig på teknik hade efter introduktionsperioden lätt för detta.

Intervjuperson 1 tog upp att den digitala plattformen förde med sig andra förväntningar om tillgänglighet. Hen beskrev att då eleverna hade möjlighet att chatta med kuratorn via deras system kunde elever skriva sent på kvällen och inte alltid förstå varför kuratorn inte svarade. Den enda andra gången vi hörde om elever som kontaktade kuratorer utanför skoltid var vid ett akut ärende.

En vanlig utsaga var att distansmöten gjorde det lättare för elever som inte annars ville gå till kuratorn att kunna göra det på ett diskret sätt. Oftast beskrivs dessa elever av kuratorerna att de inte ville gå till kuratorn på grund av uppfattad press från andra. Ibland med hänvisning till machokultur, andra gånger med hänvisning till en hög upplevd press att vara glad. I intervjuperson 6:s fall var den initiala kontakten med en av dessa grupper först och främst kopplat till elevernas studiemotivation och administrativa problem, men efter en tid öppnade eleverna upp sig för andra saker som de fann jobbiga och ville ha stöd av kuratorn för att lösa:

Jag tänker på det här stora tuffa killarna som jag tror...De tror jag inte jag kommit åt utan det digitala. Eller rättare sagt, de hade inte kommit åt mig utan det digitala.

Övergången till digitalundervisning beskrev ett par kuratorer som gynnande för elever som innan coronapandemin var hemmasittare, men ingen kurator som vi pratat med har berättat om att de själva haft kontakt med den gruppen. Dock ansåg kuratorerna att denna grupp och de andra kontakterna som de hade var mindre benägna att ta kontakt för en emotionell orsak. Som tidigare nämnt hade samtalen blivit mer uppgiftsorienterade och den relationella aspekten var inte lika förekommande som innan, både från eleverna och kuratorerna. Detta kan liknas till Svensson et al. (2008) beskrivning av en stödrelation då de befinner sig i en position där de både ger omsorg via stödjande samtal men även service genom att hjälpa dem med administrativa frågor. Enligt kuratorerna, till en följd av ovanstående, så har fokuset på relation och att kunna erbjuda omsorg gått förlorad och blivit mer fokuserad på service. Med andra ord har relationen blivit mindre emotionellt laddad och har ett större fokus på de resurser som kuratorn kan bidra eleven. Då detta fenomen har skett i samband med att kuratorernas arbete har skett på distans är det onekligen en bidragande faktor till denna utveckling.

Närvaron i skolan fungerade både som en chans för kuratorerna att ha en insikt i elevernas vardag, och som en plattform för att möta eleverna. Den gemensamma lokalen tillät kuratorerna att se eleverna i deras vardag. När den översikten försvann var det vanligt att det beskrevs som en utmaning eller orosmoment. En vanlig anekdot som kuratorerna beskrev var när passerade elever i korridoren kunde båda ta tillfället i akt och be om att få prata med varandra. Flera kuratorer beskrev att under distansundervisningen hade dessa spontana möten med elever försvunnit. När kuratorerna tappat plattformen att spontant möta elever har det haft en stor påverkan på deras arbete. Intervjupersonen förklarar det såhär:

Men när eleverna kommer tillbaka från praktiken så kan det komma elever hela första timmen och boka upp mig så att jag plötsligt har full lista torsdag fredag. Det har hänt mycket på praktiken, det kanske har hänt något i helgen, eller någonting. Då kommer de springandes. Det har helt upphört i samband med att dem gick hem på distansundervisning.

Slutsats

Denna del av arbetet kommer att presenteras utifrån den frågeställning som studien har baserats på samt de analyser och resultat som framkom i föregående kapitel. Detta så att slutsatserna blir tydliga gentemot vårt syfte.

Vilka förändringar framkommer när kuratorerna träffar eleverna digitalt?

Efter våra intervjuer och analyser av empirin är det utan tvekan utmaningar som kuratorer har fått uppleva i samband med att deras arbete har förts på distans. Oro eller rädslor kunde manifesteras sig olika på de kuratorer som vi intervjuade. Några exempel på saker de upplevde som orosskapande var bland annat relationsskapande med eleverna, både nya kontakter och gamla, sekretessen gentemot eleverna samt anpassningen att använda nya system som inte har funnits sedan tidigare.

Sekretess var en aspekt som kom upp i intervjuerna, i kuratorernas fall handlade det mestadels kring utlämnandet av information från deras samtal eller någon form av chatt. Kuratorerna hade testat olika former av medium för att kunna föra samtal men upplevde till en viss del att några av programmen inte var lämpliga enligt dem. De program som var mest riskfyllda enligt våra intervjuade var de som hade en chattfunktion. En av intervjupersonerna nämner att man måste ändra hur man för sig i samtal samt via chatt samt att man måste agera mer försiktigt med de digitala samtalen än vad man gör i ett fysiskt möte.

En viktig aspekt som hade påverkats tungt av distanskontakten med eleverna var relationsskapandet. Våra intervjuade berättade att deras möten var betydligt kortare samt mer sakenliga än tidigare. En av våra intervjupersoner nämnde att hen brukade använda kroppskontakt samt andra fysiska gester såsom att erbjuda en näsduk vid samtal som ett hjälpmedel för att lättare kunna bilda relation med eleven. I samband med distansundervisningen kunde kuratorn inte längre bruka och visa empati såsom tidigare. En annan intervjuad framförde att hen inte hade kallprat längre i sina samtal vilket var en följd av att fokuset nu var på problemet och inte skapa relation med eleven. Några av intervjupersonerna berättade att de ansåg att deras arbete hade blivit mer sakenligt än vad de hade varit tidigare. En intervjuad nämnde att för att få ett bra samtal måste man lyfta fram det

som kan anses vara “elefanten i rummet”. Med detta syftar de till när eleven behöver prata om det som besvärar dem. I samband med distansen hade den typen av information kommit mer sporadiskt och plötsligt vilket intervjupersonen fann försvåra dennes arbete då vissa nyanser i samtalet saknades. Hen hade sedan tidigare etablerat en relation och skapat en förbindelse med eleven innan sådan information kom fram vilket uteblev under ovanstående.

En aspekt som de intervjuade framförde försvårade deras arbete var det faktum att distansen med eleverna kom plötsligt vilket gjorde det svårt att anpassa sig till de digitala system som skulle användas. En intervjuperson nämnde att hen brukade använda en tavla och andra fysiska föremål i samtal med eleven som ett hjälpmedel. Detta kunde hen inte längre använda i samband med att hjälpmedlen inte hade samma upplevda effekt när de användes vid distans. En annan nämnde att spontaniteten på samtalen hade försvunnit. Hen framförde en viss ledsnad med att eleverna nu inte längre kunde komma in till kuratorn spontant utan var nu tvungna att boka. Våra intervjupersoner framförde också att mängden samtal hade blivit färre under distans. Anledningarna till detta ansåg de sig inte kunna svara men det kan antas att spontaniteten samt den fysiska distansen med kuratorn kan ha påverkat detta. En intervjuperson nämnde att eleverna också fann det jobbigt att utföra samtal på detta sätt när de pratade om känsliga ämnen.

Hur hanterar kuratorerna potentiella utmaningar?

Sekretess: De intervjuade som framförde oro kring sekretess vid samtal och chatt med eleverna svarade att de ofta försökte använda sig av de program och resurser de ansåg mest säkra. Chatt ansågs vara mest osäker och digitala samtal via olika program var generellt sätt ansedda som säkra. För att bibehålla en god kontakt med eleven samt försöka skapa relation fanns det fall där kuratorerna bad eleverna att ta sig till skolan även då de inte utför sina lektioner där. En intervjuad svarade att detta används när det digitala mediet inte kunde uppfylla det som önskades av samtalet samt om eleven var i behov av att träffas fysiskt.

Relationsskapande: Detta var en aspekt som våra intervjupersoner ansåg ha påverkats starkt av distanskontakten med eleverna. Som ovanstående nämner fanns det fall där de bad eleverna att ta sig till skolan för att kunna genomföra samtal. Då kuratorerna ansåg att det digitala mediet saknade nyanser och aspekter som fanns i det fysiska mötet, såsom icke-verbal kommunikation, var ett fysiskt möte ett sätt att hantera detta. Våra intervjupersoner påpekar

dock att för vissa elever var det digitala förmånligt då de inte var bekväma med att träffa kuratorn fysiskt. En påpekade att de som var resurssvaga föredrog detta sätt att genomföra samtal, en annan påpekade att de eleverna med introverta personligheter också föredrog det digitala mediet istället för det fysiska. Dock så förespråka många av våra intervjuade vikten av det som det fysiska arbetet kan bidra med, såsom icke-verbal kommunikation och andra sociala signaler, och att denna aldrig kan ersättas med det digitala mediet.

Digitala mediet: Som ovanstående visar var distansen ett bekymmer som många intervjupersoner visade oro för. Överlag löstes detta genom att samtala med eleven och komma fram till en samtalsform som de båda var nöjda med. Vissa elever föredrog det digitala mediet över det fysiska och vice versa. Kuratorerna föredrog det fysiska mötet överlag och en intervjuad erbjöd även att möta eleverna utomhus genom en promenad. Detta tillvägagångssätt upplevdes dock som ineffektivt för att utföra ett gott elevkurativt samtal då eleverna blev obekväma att prata utomhus samt så ansåg kuratorn att det inte kändes säkert utifrån sekretessen. Intervjupersonerna var överlag nöjda med de system som hade införts men såg att det krävdes utveckling och ett fortsatt användande för att göra dem så förmånligt som möjligt för det elevkurativa arbetet. Sammanfattat ansåg våra intervjupersoner att de hade löst de problem som uppstått med det digitala mediet så gott som de kunde men att vidare användning och utveckling av systemen var nödvändigt för att utvidga möjligheterna för det elevkurativa arbetet.

Slutdiskussion

Denna studie har varit intressant att utföra samt har det varit väldigt intressant och tankeväckande att få ta del av kuratorernas upplevelser under COVID-19. Våra intervjuer var baserad utifrån kuratorernas egna upplevelser och var mestadels informativ. Dock hade man kunnat få ett bredare perspektiv samt få en större empiri att analysera om vi hade genomfört intervjuer med kuratorer från fler kommuner. Alternativt hade man kunnat ett högre antal av intervjuer för att kunna få en större förståelse samt ha en större empiri att analysera. Att ta del av ett större antal av intervjupersoners upplevelser samt även kunna ta del av olika lärosäten runt om i landet hade givit vår frågeställning ett större djup samt kunna belysa fler aspekter än de som togs upp i vår studie.

Den tidigare forskningen visar att samtal på distans innefattar både positiva och negativa egenskaper, vilket appliceras på det arbetet som sker mellan kurator och elev. Likt hur våra intervjuade beskrev visar forskningen att samtal som förs på distans saknar nyanser men har aspekter av sig som kan vara gynnande för samtalspartnerna såsom en större tillgänglighet för elever som har svårt att kontakta kuratorn normalt sätt. En aspekt som vi uppmärksammade dock var att forskningen visar att om man genomför samtal på distans krävs det mer utifrån samtalspartnerna för att uppnå samma relationsskapande effekt som i ett fysiskt samtal. Vi ansåg det intressant att detta inte förekom hos våra intervjupersoner då de berättade att samtalen har blivit kortare och mer sakenliga. Detta är ett tecken på att det finns potential för utveckling till ett relationsfokuserat förhållningssätt på nätet.

Då våra intervjuade yrkade att de ville kunna erbjuda det digitala mediet som ett komplement för det ordinära elevkurativa arbetet är utbildning och vidare forskning kring detta fenomen något som kan vara i kuratorernas intresse. Av våra erfarenheter av socionomutbildningen gällande samtalsmetodik och liknande var dessa oftast fokuserade på hur man förhåller sig i det fysiska mötet. Här finns det en möjlighet för socionomutbildningen att introducera digitalt socialt arbete för att kunna utöka den kunskap som hade varit god att ha i samband med att arbetet förs på distans.

Oavsett om det digitala mediet kommer att användas mer eller mindre när distansundervisningen upphör visar vår studie att det finns potential för utveckling som för

det digitala mediets användning inom det elevkurativa arbetet. Oavsett hur de väljer att genomföra sitt arbete i framtiden så vinner ingen på okunskap kring det digitala mediet i det elevkurativa arbetet. Förhoppningsvis har vår studie lyft fram de negativa och positiva aspekterna av det digitala mediet, och inspirerat andra till att utforska området.

Referenslista

Bengtsson J, Nordin S & Carlbring P. Therapists' Experiences of Conducting Cognitive Behavioural Therapy Online vis-à-vis Face-to-Face. *Cogn Behav Ther.* 2015;44(6):470-479. doi:10.1080/16506073.2015.1053408

Bylund, M. SOU 2016:85 (2016) *Det datadrivna samhället*. Digitaliseringskommissionen (Temarapport / Digitaliseringskommissionen: 2016:1) Hämtad från: https://www.regeringen.se/contentassets/bf87c5fce6fc4f9a889d57ea2e46a27d/sou-2016_85_webb-pdf-med-framsida.pdf

Firstvet. 2020. Startside. <https://firstvet.com/sv> (Hämtad 11 april 2020)

Byrne J. & Kirwan G. (2019) Relationship-based social work and electronic communication technologies: anticipation, adaptation and achievement, *Journal of Social Work Practice*, 33:2, 217-232, DOI: [10.1080/02650533.2019.1604499](https://doi.org/10.1080/02650533.2019.1604499)

Folkhälsomyndigheten. 2020. *Nya allmänna råd: håll avstånd och ta personligt ansvar* <https://www.folkhalsomyndigheten.se/nyheter-och-press/nyhetsarkiv/2020/april/nya-allmanna-rad-hall-avstand-och-ta-personligt-ansvar/> (Hämtad 2 april 2020)

Kry. 2020. Startside. <https://www.kry.se/> (Hämtad 11 april 2020)

Malmö. 2020. *Åtgärder inom äldreomsorgen med anledning av coronavirus och covid-19* <https://malmo.se/Coronaviruset-och-sjukdomen-covid-19/Atgarder-inom-aldreomsorgen-med-anledning-av-coronavirus-och-covid-19.html> (Hämtad 25 mars 2020)

Mattison M. (2012) *Social work practice in the digital age: therapeutic e-mail as a direct practice methodology*. *Soc Work*, 57(3), s. 249-258. doi:10.1093/sw/sws021

Mateo, AE. Gómez Poyato, J. & Servós, CM. (2018) *e-Social work in practice: a case study*, *European Journal of Social Work*, 21(6), s. 930-941, doi: [10.1080/13691457.2018.1423552](https://doi.org/10.1080/13691457.2018.1423552)

Mishna, F. Bogo, M. Root, J. Sawyer, J. & Khoury-Kassabri, M. (2012). *‘It just crept in’*: *The Digital Age and Implications for Social Work Practice* <https://eds-b-ebsohost-com.ludwig.lub.lu.se/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=6d6da3d0-7313-4029-bfe1-e2df841270de%40pdc-v-sessmgr04>

Mishna, F. Bogo, M. Root, J. & Fantus, S. (2014) *‘Here to Stay: Cyber Communication as a Complement in Social Work Practice’*, *Families in Society*, 95(3), s. 179–186. doi: [10.1606/1044-3894.2014.95.23](https://doi.org/10.1606/1044-3894.2014.95.23).

Mishna, F. Fantus, S. & McInroy, LB. (2017) *Informal Use of Information and Communication Technology: Adjunct to Traditional Face-to-Face Social Work Practice*. *Clinical social work journal*, 45(1), s. 49-55 doi: [10.1007/s10615-016-0576-3](https://doi.org/10.1007/s10615-016-0576-3)

Simpson, J.E. (2017) *Staying in Touch in the Digital Era: New Social Work Practice*, *Journal of Technology in Human Services*, 35(6), 86-98, doi: [10.1080/15228835.2017.1277908](https://doi.org/10.1080/15228835.2017.1277908)

Socialdepartementet. 2020. *Beslut och råd för att minska smitt-spridning*. <https://www.regeringen.se/artiklar/2020/04/s-lattlast-beslut-och-rad-inom-socialdepartementets-omraden-for-att-begransa-smittspridning-av-det-nya-coronaviruset/> (Hämtad 2 april 2020)

Svensson, K. Laanemets, L. & Johnsson, E. (2008) *Handlingsutrymme : utmaningar i socialt arbete*. 1. utg. Natur & kultur.

Svensson, L. & Larsson, S. (2017) *Digitalisering och socialt arbete : en kunskapsöversikt*. Lunds universitets internetinstitut (LUii). Tillgänglig på: <https://search-ebsohost-com.ludwig.lub.lu.se/login.aspx?direct=true&db=cat07147a&AN=lub.4974255&site=eds-live&scope=site> (Hämtad 20 mars 2020)

Svensson, L. & Larsson, S. (2018) *Digitalisering av kommunal socialtjänst : En empirisk studie av en organisation och profession i förändring*. FoU Helsingborg. Tillgänglig på: <https://search-ebsohost-com.ludwig.lub.lu.se/login.aspx?direct=true&db=edsswe&AN=edsswe.oai.lup.lub.lu.se.a4a32029.6a80.4afc.915b.57d4dd014011&site=eds-live&scope=site> (Hämtad: 20 mars 2020).

Tanis, M. & Postmes, T. (2003). Social Cues and Impression Formation in CMC. *Journal of Communication*, 53(4), 676–693. <https://doi.org/10.1111/j.1460-2466.2003.tb02917.x>

Van de Luitgaarden, G. & Van der Tier, M. (2018) 'Establishing working relationships in online social work', *Journal of Social Work*, 18(3), pp. 307–325. doi: 10.1177/1468017316654347.

Walther, J.B. & Burgoon, J.K. (1992), Relational Communication in Computer-Mediated Interaction. *Human Communication Research*, 19, s. 50-88. doi:[10.1111/j.1468-2958.1992.tb00295.x](https://doi.org/10.1111/j.1468-2958.1992.tb00295.x)

Wilczenski, F. L. & Coomey, S. M. (2006) '*Cyber-Communication: Finding Its Place in School Counseling Practice, Education, and Professional Development*', *Professional School Counseling*, 9(4), s. 327–331.

Bilaga 1 Intervjuguide:

6. Hur länge har du arbetat som kurator?
7. Kan du berätta om hur våren 2020 såg ut för dig?
8. Hur ser ett "typiskt" digitalt möte med en brukare ut?
9. Hur förändras mötet när det sker digitalt? / Hur skiljer det sig från ett fysiskt möte?
10. Har sättet ni pratar med varandra förändrats? / Pratar ni på samma sätt med varandra som ni gjorde när ni träffades fysiskt.

6. Har innehållet som ni pratar om förändrats? (Någonting ni inte längre pratar om i ett typmöte, eller någonting ni lägger till?)

7. Finns det saker ni gör under möten vanligtvis som ni inte kan göra digitalt? (Ritualer? Hälsningar? Fika?)

8. Har din relation med eleven förändrats i samband med att ni nu inte ses fysiskt?

Om du tänker på nya elever, har mötets formalitet ändrat sig? (Är mötet mer eller mindre formellt än med elever du träffade fysiskt)

1. Har mötets formalitet ändrat sig med tidigare kända/redan aktiva elever?
2. Ser du någon skillnad med elever som du endast har träffat digitalt?

10. Relationsskapande med elever du träffat tidigare

- a. Är mötet mer eller mindre...?

i. relationsnära

ii. Skämtsamt

iii. Mer/mindre personligt

11. Relationsskapande med nya elever

Upplever du några skillnader mellan att skapa relationer fysiskt eller digitalt?

Vilka utmaningar finns?

Är elever mer eller mindre relationsskapande än tidigare? På vilket sätt?

12. Vilka vinster ser du med att hålla mötet digitalt?

Ser du några utmaningar med att mötas digitalt?

- a. När fungerar det bra / dåligt?
- b. Hur handskas du med dessa utmaningar?

Bilaga 2 Mail för intervju:

Hej xxxx!

Mitt namn är André och jag är en student på Lunds universitet. Jag och min uppsatspartner Isak genomför vårt examensarbete just nu där vi vill undersöka de som genomför socialt arbets upplevelser kring att möten nu sker digitalt istället för fysiskt.

Då du jobbar som kurator på en skola där eleverna inte längre befinner sig där hade vi varit intresserade att intervjua dig!

Intervjuerna kommer att ske digitalt, antingen via telefon eller dator för att följa regeringens rekommendationer kring social distansering. Att delta i denna studie är såklart frivilligt och vår studie kommer följa alla standardiserade etiska riktlinjer gällande intervjuer och datahantering. Vi kommer hålla er anonyma inom studien samt inte efterfråga eller transkribera någon personlig information som kan komma fram under samtalet.

Transkriberingar, som görs kort efter samtal, kommer vi, om ni som respondent så önskar, att dela med er för att se till så att inga missstolkningar sker. Alla resultat som vi drar från studien kommer att delas med de som deltog.

Vi räknar med att intervjuerna kommer att ligga runt 30 minuter.

Vi hoppas ni är intresserade av att dela med er av era erfarenheter, för vi vill höra dem!

Mvh André och Isak.