



**LUNDS**  
UNIVERSITET  
Socialhögskolan

# Att komma nära på avstånd

En kvalitativ intervjustudie om skolkuratorers upplevelser  
av relationsskapande under covid-19

Gabriella Pappila & Ida Larsson  
Kandidatuppsats SOPA 63  
VT 2021  
Handledare: Johan Cronehed

# Abstract

Authors: Gabriella Pappila and Ida Larsson

Title: *To get close at a distance. A qualitative interview study of school counselors' experiences of relationship building during the covid-19 pandemic.* [Translated title]

Supervisor: Johan Cronehed

Assessor: Henriette Frees Esholdt

The aim of this study was to examine school counselors' experiences of relationship building with students in online counseling during the covid-19 pandemic. The method chosen for this study was qualitative interviews with six school counselors from different municipalities. The empirical data was analyzed and discussed using past research, Carl Roger's theory on client-centered therapy and Erving Goffman's dramaturgical theory. The results show that the school counselors experienced both challenges and opportunities related to relationship building using online counseling. The challenges included securing confidentiality and privacy, an increased need of clarification of relational boundaries, loss of non-verbal communication, difficulties showing empathy, difficulties showing personality, an increased need of verbalization and some, although limited, technical issues. The opportunities included reaching out to new groups of students and using the background environment as a way to interact and build relationships with students. We live in a digital world where covid-19 has accelerated the increased use of digital tools. No one knows for sure how long the pandemic will last, but the digital development will continue regardless. Therefore, this study highlights the importance of further investigation of how relationships can be created and maintained through videophone programs.

Keywords: covid-19, school counselor, online counseling, therapeutic relationship

# Förord

Först och främst vill vi tacka de personer som valt att delta i våra intervjuer och som delat med sig av sina upplevelser. Vi hade inte kunnat genomföra denna studie utan er hjälp. Vi vill även tacka vår handledare Johan Cronehed som har gett goda råd under arbetets gång.Handledningstillfällena har varit mycket trevliga trots att dessa har skett över Zoom. Slutligen vill vi tacka varandra för ett gott samarbete.

Tack!

Lund, maj 2021

Gabriella Pappila och Ida Larsson

# Innehållsförteckning

1. Inledning	1
1.1 Problemformulering	1
1.2 Syfte och frågeställningar	2
1.3 Avgränsningar	2
1.4 Arbetsfördelning	2
1.5 Begreppsdefinitioner	2
1.5.1 Skolkuratoren	2
1.5.2 Stödsamtal	3
1.5.3 Covid-19	3
1.5.4 Den terapeutiska relationen	3
1.5.5 Videotelefonprogram	4
1.6 Studiens relevans för socialt arbete	4
2. Tidigare forskning	5
2.1 Den terapeutiska relationens betydelse	5
2.2 Relationsskapande på plats	6
2.3 Relationsskapande på distans	6
2.4 Relationsskapande under covid-19	8
3. Teoretiska utgångspunkter	10
3.1 Carl Rogers och den personcentrerade terapin	10
3.1.1 Tre förutsättningar för att förstå den terapeutiska relationen	11
3.2 Erving Goffmans dramaturgiska perspektiv	12
4. Metod och metodologiska överväganden	14
4.1 Val av metod	14
4.2 Urval	14
4.3 Tillvägagångssätt	15
4.4 Undersökningens tillförlitlighet	16
4.5 Bearbetning och analys	17
4.6 Forskningsetiska överväganden	19
6. Resultat och analys	21
6.1 Relationella ramar	21
6.1.1 Tydlighet	21
6.1.2 Avskildhet	24
6.2 Att använda sig av verbal och icke-verbal kommunikation	25
6.2.1 Verbal och icke-verbal kommunikation som utmaning	25
6.2.2 Förändring av icke-verbal kommunikation som möjlighet	31

7. Sammanfattning och avslutande diskussion	34
7.1 Förutsättningar för att skapa goda relationer	34
7.2 Upplevda utmaningar och möjligheter	34
7.3 Metoddiskussion	37
7.4 Vidare forskning	38
Referenser	39
Bilagor	42
Bilaga 1	42
Bilaga 2	43
Bilaga 3	44

# 1. Inledning

## 1.1 Problemformulering

Den 31 januari 2020 bekräftades det första fallet av covid-19 i Sverige (Folkhälsomyndigheten 2020a). Sedan dess har sjukdomen kommit att innebära förändringar för hela samhället, förändringar som många gånger varit utmanande. Människor uppmanas att arbeta hemifrån och gymnasieskolor har under perioder rekommenderats att bedriva en del av undervisningen på distans (Folkhälsomyndigheten 2020b).

I och med dessa rekommendationer har skolkuratorer på gymnasienivå övergått till att i stor utsträckning arbeta på distans. Detta innebär att många av de stödsamtal som tidigare skedde genom fysiska träffar, under det senaste året har skett över videolänk. I en studie utförd av Savitz-Romer et al. (2020:8f) framgår att amerikanska skolkuratorer upplevde en rad olika utmaningar med att genomföra samtal på distans. Det handlade dels om problem med teknologin, dels om svårigheter kopplade till elevernas möjligheter att kunna prata i avskildhet. Andra studier lyfter vikten av kroppsspråk och menar att möjligheten att läsa av kroppsspråk till viss del går förlorad när samtalen sker över videolänk (Hennigan & Goss 2016:154). Möjligheter som identifieras är att stödsamtal på distans kan minska upplevelser av socialt stigma och skapa en ökad tillgänglighet (Maurya, Bruce & Therthani 2020:10).

Westergaard (2013:101) visar att skolkuratorer hävdar att den terapeutiska relationen är en av de viktigaste faktorerna för att ett effektivt arbete ska kunna bedrivas. En god relation leder till ökat engagemang hos eleverna. Relationen ska präglas av ömsesidig tillit och respekt, och skolkuratoren ska visa empati, förståelse och acceptans i sitt arbete. Vidare berättar skolkuratorerna i studien att relationsskapande många gånger tar tid och är utmanande. Liknande mönster går att urskilja i andra studier, där även sekretess lyfts som en förutsättning för en god terapeutisk relation (Harrison 2019:478). Under covid-19 har skolkuratorer genomfört en del av samtalen på distans, vilket i sin tur innebär att en del av relationsskapandet också har övergått till att ske på distans. Studier visar att problem med teknologin kan skapa uppehåll och missförstånd i kommunikationen, vilket i förlängningen kan komma att påverka den terapeutiska relationen negativt (Cipolletta, Frassoni & Faccio 2018:226). Vidare ses utmaningar relaterade till den terapeutiska relationen som några av de

viktigaste anledningarna till att inte genomföra stödsamtal på distans (Maurya, Bruce & Therthani 2020:10; Hennigan & Goss 2016:154).

## 1.2 Syfte och frågeställningar

Syftet med denna studie är att undersöka skolkuratorers upplevelser av relationsskapande till elever i stödsamtal på distans under covid-19.

Utifrån syftet har följande frågeställningar formulerats:

- Vad anser skolkuratorer är förutsättningar för att skapa goda relationer till elever i stödsamtal?
- I relation till föregående frågeställning på det övergripande planet, vilka utmaningar och möjligheter har skolkuratorer upplevt i relationsskapande till elever i stödsamtal på distans under covid-19?

## 1.3 Avgränsningar

Vi har valt att avgränsa vår undersökning till att endast beröra gymnasiekuratorers upplevelser av relationsskapande under covid-19, eftersom gymnasieskolor har bedrivit en stor del av undervisningen på distans. Detta innebär att skolkuratorer på gymnasienivå, i högre utsträckning än skolkuratorer på grundskolenivå, har genomfört stödsamtal på distans vilket i sin tur betyder att de bör ha erfarenheter av det vi är intresserade av att undersöka.

## 1.4 Arbetsfördelning

Tillsammans har vi samlat in och diskuterat det material som använts. Därefter har vi gemensamt gått igenom och diskuterat all skriven text och av denna anledning är det svårt att redogöra för olika ansvarsområden. Arbetsfördelningen har varit jämlik och båda har medverkat till uppsatsens utförande.

## 1.5 Begreppsdefinitioner

### 1.5.1 Skolkuratoren

Skolkuratoren ingår i elevhälsoteamet och enligt skollagen (2010:800) ska elevhälsan arbeta förebyggande och hälsofrämjande där syftet är att stötta elevernas utveckling för att uppfylla

utbildningens mål. Skolkuratoren utgör den del av elevhälsoteamet som skall förfoga över psykosociala insatser. Akademikerförbundet SSR:s policy för skolkuratorer (2015:10ff) beskriver skolkuratorns arbete som ett direkt och/eller indirekt arbete med målet att stödja enskild elev, att skapa en trivsamt miljö för elever, både övergripande och förebyggande där hälsa, utveckling och lärande ska främjas. En skolkuratorns arbetsuppgifter varierar, skolkuratoren kan arbeta med individuella stödsamtal och med elever i grupp samt i klassrum. Skolkuratoren samverkar med skolans övriga yrkesgrupper, socialtjänst, sjukvård och polis. Skolkuratoren intar en helhetssyn där insatser inom det skolsociala arbetet sker på individ-, grupp-, organisations-, och samhällsnivå. Kommunikation, bemötande samt relationer ligger till grund för skolkuratorns arbetssätt.

### 1.5.2 Stödsamtal

Stödsamtal är en typ av professionellt samtal som genomförs i ett hjälpsamt syfte med mål att verka förebyggande. I ett stödsamtal utgörs den ena parten av klienten (i detta fall eleven) och den andra av hjälparen (i detta fall skolkuratoren). Stödsamtalets förlopp börjar med att klienten söker hjälp eller blir uppsökt av hjälparen, hjälparen kommunicerar stödjande budskap som klienten svarar på, varpå hjälparen reagerar på klientens svar. Stödsamtal är en metod med syfte att hjälpa klienten med bearbetning av känslor samt skapa nya förhållningssätt (Ljunggren 2017:61).

### 1.5.3 Covid-19

När vi i denna undersökning använder oss av covid-19 som begrepp syftar vi på de rekommendationer om distansundervisning för gymnasieelever, som kommit att innebära att de stödsamtal som tidigare skedde på plats, under stora delar av det senaste året har genomförts på distans (Folkhälsomyndigheten 2020b).

### 1.5.4 Den terapeutiska relationen

I denna undersökning kommer vi att använda oss av Carl Rogers (1967:39f) definition av den terapeutiska relationen. Rogers menar att en terapeutisk relation karaktäriseras av att åtminstone en av parterna i relationen har för avsikt att främja tillväxt, utveckling, mognad och en förbättrad funktion hos den andra parten. Terapeutiska relationer förekommer inte enbart inom psykoterapeutiska sammanhang utan är något som återfinns inom en rad olika



professioner och även i privatlivet. I denna undersökning används den terapeutiska relationen för att beskriva relationen mellan skolkurator och elev.

### 1.5.5 Videotelefonprogram

I uppsatsen kommer vi att nämna Zoom, Teams och Google Meet som är digitala verktyg samt videotelefonprogram. Skolkuratorerna använder sig av dessa för att upprätthålla kontakt samt möjliggöra genomförande av stödsamtal på distans med elever.

## 1.6 Studiens relevans för socialt arbete

Studiens relevans kan dels ses utifrån den kunskap som kan genereras till det skolkuratoriva arbetet, dels utifrån socialt arbete i stort. Vår förhoppning är att med denna undersökning bidra med kunskap om relationsskapande som kan vara överförbart till flera områden inom socialt arbete. Covid-19 är en ny sjukdom och forskningen kring den är därför begränsad, varför vi tror och hoppas att undersökningen kan bidra med kunskap om hur stödsamtal på distans har påverkat förutsättningarna för relationsskapande. Vi är medvetna om att den situation som världen befinner sig i just nu med största sannolikhet kommer att förändras, men den digitala utvecklingen kommer att fortlöpa oavsett. Vi anser därför att studien kan ha en överförbarhet när det kommer till användningen av modern kommunikationsteknologi inom det sociala arbetets praktik, men även inom många andra områden där möten mellan människor sker över videolänk.

## 2. Tidigare forskning

I följande kapitel kommer tidigare forskning inom området att presenteras. Det har varit svårt att hitta metaanalyser om relationens betydelse för skolkurator och elev och vi kommer därför att redogöra för den terapeutiska relationens betydelse i mer generella termer och inte specifikt kopplat till skolkurativt arbete. Efter det presenteras forskning om relationsskapande mellan skolkurator och elev när det skolkurativa arbetet sker på plats. Vidare har det varit svårt att finna forskning om relationsskapande i skolkurativt arbete på distans, och vi har därför valt att presentera forskning om relationsskapande i psykoterapeutiskt arbete på distans. Avslutningsvis presenteras forskning om relationsskapande inom socialt arbete och psykoterapeutiskt arbete under covid-19. De vetenskapliga artiklar som presenteras i undersökningen har funnits genom sökningar på LUBsearch. Sökord som har använts i olika kombinationer är: School counsel\*, Social work\*, Online Counseling, Therapeutic relationship, Therapeutic alliance, Relationship building, Covid-19 och Coronavirus. En del av de artiklar som används har funnits genom andra artiklars och kandidatuppsatsers referenslistor. De artiklar som används är peer-reviewed. För att skapa tydlighet har kapitlet delats in i följande underrubriker: den terapeutiska relationens betydelse, relationsskapande på plats, relationsskapande på distans och relationsskapande under covid-19.

### 2.1 Den terapeutiska relationens betydelse

I en studie utförd av Martin, Garske & Davis (2000:446) genomförs en metaanalys av 79 studier med syfte att undersöka hur den terapeutiska relationen påverkar resultatet av terapi. Studien visar att det finns ett måttligt men konsekvent samband mellan den terapeutiska relationen och resultatet av terapi. Resultatet visar att om en god terapeutisk relation upprättas mellan terapeut och klient, kommer relationen att upplevas som terapeutisk i sig, oberoende av vilken typ av psykologisk behandling som ges. Författarna framhåller därför att det är av vikt att så tidigt som möjligt under terapi, försöka etablera en god relation till klienten. Liknande mönster återfinns i Shirk & Karver (2011:18f) som menar att den terapeutiska relationen är en viktig faktor när det kommer till resultatet i terapi med barn och unga. I Harrissons studie (2019:479ff) undersöks processer i relationen mellan skolkurator och elev. Studien utfördes genom kvalitativa intervjuer med skolkuratorer. Resultatet visar att den terapeutiska relationen är essentiell och att en god sådan möjliggör för skolkuratoren att ge socialt och emotionellt stöd till elever.

## 2.2 Relationsskapande på plats

I en studie utförd av Westergaard (2013:100f) undersöks professionellas uppfattningar om vad som är betydelsefullt i rådgivande arbete med unga personer. Urvalet bestod till viss del av skolkuratorer. Studiens resultat visar att en god relation mellan den professionella och den unga betraktas som en grundläggande faktor. De professionella berättar att en relation som bygger på tillit och respekt kan skapa ett ökat engagemang hos den unga. Den unga ska känna sig hörd och den professionella ska kunna förmedla känslor som empati, acceptans, förståelse och värme. Här nämns även vikten av att den professionella visar att den utan att döma kan hantera det som den unga berättar. Studien visar även att trygghet är viktigt för den terapeutiska relationen. Till detta hör att den professionella tidigt i kontakten med den unga, måste fastställa ramarna för relationen. Genom att göra detta skapas gränser för hur den terapeutiska relationen ska se ut, vilket kan skapa en trygghet för den unga (Westergaard 2013:102).

I rådgivande arbete med unga personer framhålls kreativa resurser som en värdefull del. Dessa kan inkludera saker som pennor, lera och olika figurer. Det kan vara givande att använda sig av den unges intressen som ett sätt att påbörja relationsskapandet. Avslutningsvis visar studien att det kan ta tid och vara utmanande att skapa goda terapeutiska relationer i arbetet med unga (Westergaard 2013:102f).

I Harrisson (2019:479) framgår att skolkuratorer upplever relationsskapande särskilt utmanande i arbetet med elever som har en motvillighet att tala om sig själva. Tillit ses därför som grundläggande och som en förutsättning för att en god relation ska skapas och upprätthållas. Skolkuratorerna i studien menar att när elever känner tillit, kommer de att våga dela med sig av sina tankar. Vidare lyfts, i likhet med Westergaard (2013:102), relationens huvudsakliga beståndsdelar: att visa acceptans, förståelse, omtanke och att lyssna.

## 2.3 Relationsskapande på distans

I en studie av Cipoletta, Frassoni och Faccio (2018:220ff) är syftet att undersöka vilka faktorer som ligger till grund för skapandet av en terapeutisk relation när samtalen genomförs via videosamtal. Det insamlade materialet består av observationer av videoterapisamtal.

Resultatet visar att den terapeutiska relationen online inleds i samband med att klienten önskar ett första möte. Utbyte av filer eller videor med syfte att ge råd eller dela information utgör en del av den relationsskapande processen då samtalen ofta återkommer till att handla om tidigare utbyten av dessa. I flera fall erbjuds klienterna möjlighet till kontakt mellan videosamtalen vilket innebär en ökad tillgänglighet.

Resultatet visar även faktorer som kan påverka den terapeutiska relationen negativt. Det finns olika typer av avbrott som kan inträffa flera gånger under ett samtal. Om videosamtalen inte går fram eller förlorar täckning har många klienter svårt för att återuppta samtalet där det avbröts. Det innebär att mycket av terapeutens fokus går åt att återställa samtalet. Vid ljudbortfall går samtalets naturliga flöde förlorat då mer tid läggs på att lösa de tekniska problemen. Små tekniska störningar kan orsaka förlust av verbal eller icke-verbal kommunikation vilket i sin tur ökar risken för missförstånd mellan klient och terapeut. Om kommunikationsverktyget är bristande kommer kommunikationen att påverkas och i förlängningen relationen. Miljön är en annan faktor som kan påverka den terapeutiska relationen. I videosamtal kan både klientens och terapeutens bakgrundsmiljö, såsom exempelvis ljud och husdjur, distrahera eller komma att bli en del av samtalet. Till detta hör även klientens möjlighet att sitta avskilt och känna att ingen annan kan avbryta eller höra samtalet (Cipoletta, Frassoni & Faccio 2018:224ff).

I Richardssons avhandling (2012:198) framgår att tekniska problem i samband med terapi online, är vanligt förekommande. Richardsson menar å ena sidan att de tekniska svårigheterna kan skapa hinder för den terapeutiska relationen då den tid som läggs på att lösa problemen, är tid som hade kunnat läggas på själva terapin. Å andra sidan menar Richardsson att de tekniska svårigheterna kan ses som stärkande för den terapeutiska relationen, då de leder till att terapeut och klient måste arbeta tillsammans för att finna en lösning.

Vidare undersöker Richardsson (2012:203ff) om terapi genom videosamtal förändrar terapeutens sätt att praktisera arbetet. Analys av transkriberingar visar att terapeutens användning av ledord såsom ”aha”, var hög. Richardsson menar att detta kan bero på terapeutens naturliga stil, men att det också kan ses som ett försök att uppmuntra klienten och kompensera för den begränsade möjligheten att visa uppmuntran genom ansiktsuttryck eller kroppsspråk. Detta kan leda till att flödet i samtalet hindras eller att klientens fortsatta berättelse störs. Studien visar att både klientens och terapeutens svar i flera fall är mycket

korta. Detta skulle kunna vara en konsekvens av att klienten och terapeuten flera gånger avbrutit varandra och att den enskilde därför begränsar sina svar för att undvika detta. Det finns även situationer där terapeuten och klient pratar samtidigt vilket leder till att de inte hör varandra. Det kan i sin tur leda till missförstånd mellan terapeut och klient (Richardsson 2012:194).

## 2.4 Relationsskapande under covid-19

I Banks et al. (2020:6f) lyfts socialarbetares upplevelser av vad som under covid-19 har varit etiskt utmanande. En av dessa utmaningar har varit att skapa och upprätthålla tillitsfulla, ärliga och empatiska relationer till klienter. När en stor del av det sociala arbetet har skett på distans och utan fysiska träffar har detta inneburit att klienter många gånger har deltagit i samtal med socialarbetare från hemmet, vilket skapat svårigheter kopplat till sekretess. Socialarbetare har inte kunnat vara säkra på om klienten kan prata ostört då det kan finnas en risk att någon annan befinner sig i rummet eller i angränsande rum. Detta resultat stöds även av Cipoletta, Frassoni & Faccio (2018:224ff). Banks et al (2020:6ff) menar att det särskilt gäller för de klienter som utsätts för våld i hemmet, då dessa inte har samma möjlighet som innan att be om hjälp. Dessa utmaningar är vanligt förekommande inom socialt arbete, men covid-19 och rekommendationerna om fysisk distansering har skapat nya villkor för hur dessa spelas ut.

I Aafjes-van Doorn, Békés & Prout (2020:8) undersöks relationen mellan terapeut och klient i videosamtal under covid-19. Studien visar att de vanligaste utmaningarna som uppstår är tekniska svårigheter, att klienten ska hitta en avskild plats samt risken för distraktioner under samtalet. Terapeuterna uttrycker även en oro över att de inte kommer att känna sig lika emotionellt nära klienten under videosamtal. De menar även att det är svårare att läsa av klientens känslor samt att känna och förmedla empati. Trots dessa utmaningar är det få terapeuter som tror att klientens upplevelse av videosamtal är negativ. Den terapeutiska relationen i videosamtal ses som mindre genuin, men studien visar emellertid att terapeuterna upplever relationen som fortsatt stark. Författarna menar att detta kan kopplas till covid-19 som har lett till att terapeut och klient delar fler erfarenheter vilket i sin tur kan öka känslan av gemenskap.

En studie av Mateescu (2020:78f) undersöker hur terapeuter upplever att den obligatoriska övergången till onlineterapi i samband med covid-19 har påverkat arbetet. Det terapeutiska rummet spelar en viktig roll när det kommer till att identifiera skillnader mellan terapi online och terapi på plats. Det terapeutiska rummet definieras av den fysiska miljön, atmosfären, energin, emotionell närhet, icke-verbal kommunikation, kroppsspråk, sekretess, trovärdighet och intimitet. Mateescu (2020:79) menar att atmosfären, energin, den emotionella närheten och möjligheten att läsa av icke-verbal kommunikation är det som påverkas mest negativt i övergången från terapi på plats till terapi online. Terapeuten har svårare att relatera emotionellt till klienten samt att läsa av subtila signaler som ges genom icke-verbal kommunikation. Detta innebär att det finns svårigheter kopplade till skapandet av en terapeutisk relation online (Mateescu 2020:87). Vidare framhålls att delar av det terapeutiska rummet lättare kan återskapas om terapeuten och klienten har haft samtal genom fysiska träffar före onlineterapin inleds, och därigenom påbörjat en etablering av en terapeutisk relation (Mateescu 2020:79).

Det kan förekomma stunder där klienten har ofrivillig tillgång till terapeutens privatliv, till exempel om terapeutens barn eller husdjur kommer inspringande. Detta innebär att terapeuterna många gånger känner att de måste berätta för klienten var de befinner sig för att försäkra klienten om avskildhet och intimitet under samtalet. På detta vis avslöjar terapeuten viss information om sitt privatliv. Mateescu menar att detta inte har någon negativ inverkan på den terapeutiska relationen utan snarare en positiv. I vissa fall fungerar det som ett sätt att stärka den terapeutiska relationen då de terapeutiska gränserna blir mer flexibla vilket leder till en mer jämställd relation (Mateescu 2020:81ff).

## 3. Teoretiska utgångspunkter

I följande kapitel presenteras de teoretiska ramverk som vår analys kommer att utgå från. Vi har utifrån vårt syfte och våra frågeställningar valt att använda oss av Carl Rogers teori om den personcentrerade terapin. Teorin lyfter betydelsen av den terapeutiska relationen samt grundläggande delar för att förstå denna. Vi har även valt att använda oss av Erving Goffmans dramaturgiska perspektiv, då perspektivet kan bidra till en fördjupad förståelse av relationen mellan skolkurator och elev utifrån ett socialpsykologiskt rumsligt perspektiv, något som Rogers teori inte täcker.

### 3.1 Carl Rogers och den personcentrerade terapin

Teorin om den personcentrerade terapin har sina rötter i den humanistiska psykologin och utvecklades av Rogers under mitten av 1900-talet (Moss 2001:9). Inom den personcentrerade terapin finns en optimistisk syn på människan och människans kapacitet att själv definiera sina upplevelser och sina problem (Rogers 1951:21). Rogers teori om den personcentrerade terapin har inte bara använts inom psykoterapin, utan har även bidragit till hur det sociala arbetet har bedrivits i praktiken (Kirschenbaum 2015:738).

Rogers menar att relationen mellan terapeut och klient är central i allt terapeutiskt arbete och att en god sådan kan leda till personlig utveckling och förändring hos klienten. Denna förändring beror enligt Rogers (1967:36) på att den terapeutiska relationen ger klienten kapacitet att omorganisera sig själv på ett sätt som gör att han eller hon kan klara av livet på ett mer konstruktivt sätt än innan. Detta syns bland annat genom att klienten ändrar sin självuppfattning och blir mer realistisk i sin syn på sig själv, blir mer självsäker, värderar sig själv högre och känner en ökad förståelse och acceptans både gentemot sig själv och andra. I den personcentrerade terapin lyfts tre förutsättningar som särskilt betydelsefulla för att förstå den terapeutiska relationen: empati, kongruens och acceptans (Rogers 1967:33f).

#### 3.1.1 Tre förutsättningar för att förstå den terapeutiska relationen

Den första förutsättningen för att förstå den terapeutiska relationen är enligt Rogers (1951:29) empati. Terapeuten ska ha ett empatiskt förhållningssätt i vilket han eller hon, i den mån det är möjligt, betraktar världen utifrån klientens perspektiv och utifrån klientens referensramar.

Terapeutens egna referensramar ska läggas åt sidan och det ska finnas en strävan efter att se på klienten på det vis som klienten ser på sig själv (Rogers 1951:35). Genom att göra detta kan terapeuten få en fördjupad förståelse för klientens beteende, vilket i sin tur leder till en möjlighet för klienten att tillsammans med terapeuten utforska sig själv. Det finns emellertid vissa svårigheter med att se på världen utifrån klientens egna ögon. Det handlar dels om att klienten endast kan förmedla det som han eller hon är medveten om, dels om att terapeutens vetskap om klientens referensramar är beroende av verbal och icke-verbal kommunikation (Rogers 1951:494f).

Den andra förutsättningen för att förstå den terapeutiska relationen är kongruens. Kongruens har inom den personcentrerade terapin med genuinitet att göra. För att klienten ska uppleva terapeuten som äkta ska det finnas en kongruens mellan den person som terapeuten utger sig för att vara och den person som terapeuten faktiskt är. Vidare ska terapeuten vara kongruent i sin självbild för att på ett genuint sätt kunna känna och förmedla respekt och acceptans till klienten (Rogers 1951:21f; Rogers 1967:33). Kongruens ses som grundläggande för att terapin ska vara effektiv, då terapeuten på ett genuint sätt måste kunna anta de attityder som präglar den personcentrerade terapin (Rogers 1951:30).

Den tredje förutsättningen för att förstå den terapeutiska relationen är acceptans. Genom att klientens attityder, tankar och känslor möts med en djup förståelse och acceptans skapas en känsla av säkerhet hos klienten som i förlängningen kan leda till att klienten vågar utforska sig själv (Rogers 1951:41; Rogers 1967:64). Denna säkerhet uppstår och ökar genom att terapeuten avstår från att göra personliga tolkningar och värderingar som inte utgår från klientens referensram (Rogers 1951:208f). Till detta hör även att terapeuten ska kunna känna och förmedla värme, uppskattning och respekt. När klienten känner sig accepterad av terapeuten, kan han eller hon komma att känna samma acceptans gentemot sig själv (Rogers 1951:159f).

## 3.2 Erving Goffmans dramaturgiska perspektiv

Goffmans dramaturgiska perspektiv har sitt ursprung i den symboliska interaktionismen. Den symboliska interaktionismen fokuserar på det sociala samspelet, exempelvis kroppsspråk och talhandlingar människor emellan (Powell 2013:15). Goffman (1959/2014:9) använder sig i det dramaturgiska perspektivet av termer från teatern, och menar att dessa kan användas till att



undersöka och förstå hur människor interagerar med varandra. Goffman menar att all social interaktion består av olika typer av *framträdanden* i vilka människor presenterar sig själva på ett sätt som kontrollerar det intryck som andra människor får av situationen (Goffman 1959/2014:22). Dessa intryck sker på två olika sätt, genom att *sända ut* och genom att *överföra*. Uttryck som sänds ut sker med hjälp av verbal och icke-verbal kommunikation medan de intryck som överförs sker på ett sätt som för andra människor upplevs som kännetecknande för den person som överför intrycket, men som inte alltid sker medvetet (Goffman 1959/2014:12).

En *aktör* är en individ som spelar upp ett framträdande för en *publik* eller för en *medagerande*. De handlingssätt som är förutbestämda och som spelas upp i ett framträdande kan kallas för en *roll* eller en *rutin*. Genom att samma person spelar samma roll inför samma publik vid upprepade tillfällen uppstår det som Goffman kallar för ett *socialt samband* (Goffman 1959/2014:23). Goffman (1959/2014:29f) talar om *inramning* och syftar på den plats där framträdandet äger rum, dess möblering och dekor. Han menar att en inramning är bunden till en specifik plats vilket betyder att aktörerna inte kan börja spela sina roller förrän de befinner sig på platsen. Den *personliga fasaden* är personbunden och har att göra med aktörernas kläder, kön, ålder, talmönster, hållning, ansiktsuttryck och kroppsspråk.

Vidare skiljer Goffman (1959/2014:97f) på den *främre regionen* och den *bakre regionen*, där en *region* är en plats som avgränsas av så kallade varseblivningsbarriärer. En region påverkas av det kommunikationsmedel som används. Den främre regionen är platsen där ett framträdande sker, och där en stor del av intrycksstyrningen äger rum. I den främre regionen framhävs vissa delar medan andra delar, som inte är förenliga med det önskade intrycket, hålls tillbaka. De delar som döljs i ett framträdande i främre regionen blir synliga i det som kallas för den bakre regionen. I den bakre regionen kan aktören slappna av och kliva ur sin roll. För att ett framträdande ska upplevas som trovärdigt krävs det att publiken inte har tillgång till det som pågår i den bakre regionen (Goffman 1959/2014:101ff). Goffman menar emellertid att en och samma region vid olika tillfällen kan fungera som både främre region och bakre region och att detta har att göra med vilken funktion ett framträdande har (Goffman 1959/2014:112ff).

De individer som befinner sig utanför en given region, befinner sig på *utsidan* och kallas för *utomstående*. Om utomstående tar del av ett framträdande som inte är menat för dem sker ett

*olägligt intrång* (Goffman 1959/2014:183), vilket kan leda till problem med intryckstyrningen, då de som är utomstående ser en individ spela en roll som de inte är bekanta med och som inte är förenlig med individens tidigare roller (Goffman 1959/2014:120ff).

## 4. Metod och metodologiska överväganden

I följande kapitel kommer studiens metod och de metodologiska överväganden som har gjorts att presenteras. Kapitlet inleds med ett resonemang kring den kvalitativa metoden, för att sedan övergå till en presentation av urvalsmetod och tillvägagångssätt samt en diskussion om undersökningens tillförlitlighet. Kapitlet avslutas med en presentation av hur bearbetning och analys har genomförts.

### 4.1 Val av metod

För att uppnå studiens syfte och för att besvara dess frågeställningar har en kvalitativ metod valts. Den kvalitativa metoden används för att förstå social interaktion och för att beskriva sådant som kan vara svårt att beskriva med siffror (Rennstam & Wästerfors 2015:13). Syftet med studien är att undersöka skolkuratorers upplevelser av relationsskapande till elever i stödsamtal på distans under covid-19. Vårt mål är att få djupgående subjektiva beskrivningar av skolkuratorers erfarenheter, varför en kvalitativ metod sågs som mest lämplig (Lind 2019:149f).

### 4.2 Urval

Ett strategiskt urval användes, där vi tog kontakt med personer som kan antas ha den kunskap som vi i vår undersökning eftersöker. Syftet med studien är att undersöka skolkuratorers upplevelser av relationsskapande till elever i stödsamtal på distans under covid-19, och av den anledningen sattes en rad kriterier upp som var av teoretisk relevans (Neuman 2003:213). Intervjupersonerna skulle vara skolkuratorer verksamma vid en gymnasieskola och ha erfarenheter av att genomföra stödsamtal med elever på distans under covid-19. Urvalet begränsades inte till ett bestämt geografiskt område. Den inledande kontakten med intervjupersonerna skedde genom att vi skickade ut mejl med information om undersökningen (se Bilaga 1), samt en förfrågan om intresse av att delta i en intervju. Ett antal skolkuratorer tackade nej på grund av tidsbrist och vi fick därför utöka vårt urval genom att skicka ut fler mejl. De personer som gav sitt godkännande, bokade vi in en intervju med, skickade en länk till Zoom samt information om samtycke (se Bilaga 2).

Vi valde att genomföra två pilotsamtal. Syftet var att undersöka studiens genomförbarhet och vi gjorde bedömningen att studien var genomförbar. Totalt utfördes sex semistrukturerade intervjuer med en tidsåtgång på cirka 45 minuter vardera. Intervjupersonerna var i åldrarna 30-66, varav fem kvinnor och en man. En intervjuperson arbetade i en stor kommun, fyra i mellanstora kommuner och en i en liten kommun. Samtliga intervjuer genomfördes över Zoom. Silverman (2010:193) menar att antalet intervjuer som genomförs bland annat ska anpassas efter tidstillgång. Med hänsyn till begränsad tidstillgång samt undersökningens storlek ansåg vi att sex intervjuer på cirka 45 minuter vardera var lämpligt, då det gav oss tid till förberedande arbete och analys av vårt material.

### 4.3 Tillvägagångssätt

Insamlingen av datamaterial har skett genom kvalitativa intervjuer, detta för att vi har varit intresserade av djupgående och komplexa beskrivningar av skolkuratorernas upplevelser. Kvale & Brinkmann (2009:17) menar att kvalitativa intervjuer kan leda till en större förståelse av enskilda individers upplevelser då möjligheten till fördjupning och nyansering ökar. Vi valde att genomföra semistrukturerade intervjuer, som karaktäriseras av en viss öppenhet där en rad olika teman täcks. En semistrukturerad intervju kan innehålla ett par förutbestämda frågor, men det ska samtidigt finnas en flexibilitet som tillåter den som intervjuar att ställa följdfrågor eller anpassa frågornas ordningsföljd. På det viset skapas friare ramar för intervjupersonen att röra sig inom (Kvale & Brinkmann 2009:43).

Två pilotsamtal genomfördes för att sedan utforma en intervjuguide (se Bilaga 3) med utgångspunkt i metodlitteratur och tidigare forskning. En intervjuguide är ett slags manus som styr intervjun och som kan utformas mer eller mindre strikt (Kvale & Brinkmann 2009:146). Intervjuguiden som användes i den aktuella studien är förhållandevis strikt och består av två teman: stödsamtal före och under covid-19 samt relationsskapande före och under covid-19. Till vardera tema hör en uppsättning frågor. Vi valde att utforma intervjuguiden på detta sätt främst på grund av att vi inte har någon större erfarenhet sedan tidigare av att hålla i intervjuer, men också för att vi ville försäkra oss om att vi inte skulle missa viktiga delar av intervjun.

På grund av rekommendationer om fysisk distansering genomfördes intervjuerna med hjälp av det digitala kommunikationsverktyget Zoom. Vi har båda två deltagit i genomförandet av

samtliga intervjuer. Trost (2005:46) menar att det utifrån intervjupersonens perspektiv kan upplevas som både positivt och negativt att bli intervjuad av två personer. Å ena sidan kan det skapa en känsla av att hamna i underläge, å andra sidan kan det upplevas som positivt om de som intervjuar är samspelade och kompletterar varandra. Vi beslutade att båda två skulle delta i genomförandet av intervjuerna för att vi på det viset kunde hjälpas åt att fånga upp viktiga aspekter av intervjupersonernas utsagor. Före varje intervju delade vi upp intervjufrågorna mellan oss så att vi hade ansvar för ett tema var. Innan varje påbörjad intervju informerade vi intervjupersonen om undersökningens syfte och upprepade det som stod i samtyckesblanketten (Kvale & Brinkmann 2009:144). För att kunna återge intervjupersonernas berättelser på ett så exakt sätt som möjligt samt för att vi skulle kunna fokusera och lyssna på intervjupersonen, spelades samtliga intervjuer in med det inspelningsinstrument som finns på mobilen (Kvale & Brinkmann 2009:194f).

## 4.4 Undersökningens tillförlitlighet

Lincoln & Guba (1985:219) tar upp fyra kriterier för att bedöma kvalitativa studiers tillförlitlighet. Dessa kriterier är trovärdighet, överförbarhet, pålitlighet samt möjligheten att styrka och konfirmera.

Lincoln & Guba (1985:296ff) menar att studiens trovärdighet uppfylls genom två kriterier. Det första kriteriet innebär att undersökningen ska utföras på ett sådant vis att resultatet kommer anses vara trovärdigt. Det andra kriteriet innebär att studiens trovärdighet uppfylls genom intervjupersonernas godkännande av att resultatet stämmer överens med deras bild av verkligheten. På grund av den begränsade tiden har vi dessvärre inte haft möjlighet att genomföra en respondentvalidering. För att stärka den aktuella studiens trovärdighet har vi kontinuerligt under intervjuerna varit noga med att ställa följdfrågor, sammanfatta intervjupersonernas svar samt be intervjupersonerna att förtydliga de svar som kändes oklara. Detta för att säkerställa att vi har tolkat intervjupersonernas utsagor rätt. Intervjuerna spelades även in vilket innebär att citaten som använts i resultatet är berättelser från skolkuratorerna, med syfte att skapa en så rättvis bild som möjligt.

Kriteriet för överförbarhet inom kvalitativa studier uppfylls enligt Lincoln & Guba (1985:316) genom att en undersöknings resultat ska kunna appliceras i en annan kontext eller miljö. I den aktuella undersökningen är det låga antalet intervjupersoner en nackdel, men något som kan

stärka överförbarheten är det faktum att det presenteras fylliga och utförliga beskrivningar av intervjupersonernas upplevelser och att analysen till stor del baseras på dessa beskrivningar.

Pålitlighet i en kvalitativ studie handlar om att granska resultatet utifrån forskningsprocessen. Den aktuella undersökningens pålitlighet har stärkts genom att vi har beskrivit tillvägagångssättet så noggrant som möjligt i metodkapitlet, samt bifogat den intervjuguide som har använts. Detta skapar en transparens som möjliggör att liknande studier kan genomföras, och det skapar också en tydlighet för läsaren (Lincoln & Guba 1985:317f).

Möjlighet att styrka och konfirmera handlar om att den som genomför en undersökning ska vara objektiv och inte låta egna åsikter och värderingar påverka utförandet och de slutsatser som dras. Detta kan vara svårt då det inte är möjligt att helt och hållet lägga sina värderingar åt sidan. Vi har under arbetets gång talat om vår förförståelse av ämnet, för att i så hög grad som möjligt förhindra att den färgar undersökningens utförande och dess slutsatser. Vi har även varit noggranna med att gå tillbaka till transkriberingen för att kontrollera att vi har återgett intervjuerna på ett rättvist sätt (Lincoln & Guba 1985:300).

## 4.5 Bearbetning och analys

Bearbetningen av materialet påbörjades genom att de inspelade intervjuerna transkriberades allt eftersom att materialet samlades in. Eriksson-Zetterquist & Ahrne (2015:51) menar att transkribering i nära anslutning till datainsamlingen kan leda till att man tidigt gör sig bekant med sitt material och kan påbörja det inledande tolkningsarbetet. Kvale & Brinkmann (2009:197) framhåller vikten av att som uppsatspartners vara överens om hur transkriberingen ska gå till, hur detaljerad den ska vara och om samtliga ord ska vara inkluderade. Vi kom överens om att för tydlighetens skull inte transkribera utfyllnadsord som ”eh”. Vidare valde vi att, med hänsyn till undersökningens tidsbegränsning, att inte transkribera sådant som vi inte ansåg var relevant för studiens syfte och frågeställningar. Nackdelen med detta är att vi riskerar att missa vissa aspekter av intervjupersonernas berättelser och därför antecknade vi vilken tidsintervall i intervjun som vi avstod från att transkribera, så att vi lätt kunde gå tillbaka till inspelningen och lyssna igen (Kvale & Brinkmann 2009:196). Kvale & Brinkmann (2009:193) menar att en intervjuutskrift inte sällan blir en översättning från ett muntligt till ett skriftligt språk, då en del omskrivningar kan krävas för att ett citat ska vara så begripligt som möjligt för läsaren. De citat som återges i den aktuella undersökningen har

därför genomgått vissa ändringar. Skolkuratorerna benämns med siffror, Skolkurator 1-6. Tecknet [...] används för att visa att det förekommer uttalanden innan och/eller efter citatet.

Analysprocessen kan enligt Rennstam & Wästerfors (2015:75ff) delas upp i tre olika steg. Dessa består av att sortera, att reducera och att argumentera. Vi inledde sorteringen av vårt material genom att upprepade gånger läsa igenom vår transkribering. Efter det försökte vi att skapa ordning i materialet genom att markera centrala ord och meningar och skapa koder för dessa. Vi läste igenom vårt material för att kunna urskilja mönster och teman. Trots att vi med hänsyn till tidigare forskning och teori hade en viss förförståelse av ämnet, försökte vi att vara så öppna som möjligt i vår kodning. När vi upptäckte att vi hade använt olika koder för liknande fenomen övergick vi till att använda oss av en och samma kod. För att skapa en översikt över vårt material utformade vi en tabell i vilken vi förde in koder och teman och märkte dessa med olika färger.

Reduceringsfasen består av att göra urval i det sorterade materialet och skapa en så god representation som möjligt. När vi skulle reducera vårt material studerade vi det för att upptäcka återkommande teman som vi ansåg var relevanta utifrån den aktuella undersökningens syfte. Reduceringen möjliggjorde en fördjupning av analysen av dessa teman (Rennstam & Wästerfors 2015:135). Huvudtemat som framkom var *Relationsskapande under covid-19*. De centrala teman som framkom var *Relationella ramar* och *Att använda sig av verbal och icke-verbal kommunikation*. Två underteman hör till respektive centrala tema.

Följande tre nivåer av teman har framkommit under analysen:

Huvudtema	<b>Relationsskapande under covid-19</b>	
Centrala teman	<b>Relationella ramar</b>	<b>Att använda sig av verbal och icke-verbal kommunikation</b>
Undertema	Tydlighet	Verbal och icke-verbal kommunikation som utmaning
	Avskildhet	Förändring av icke-verbal kommunikation som möjlighet

I den slutliga fasen av analysarbetet inledde vi vår argumentation genom att studera våra utvalda teman utifrån tidigare forskning och teori. Detta gjorde vi, i enlighet med Rennstams & Wästerfors (2015:148) hänvisning till Emersons så kallade excerpt-commentary units. Excerpt-commentary units består av att kort ange vad man vill visa, introducera det empiriska utdrag man kommer att använda, presentera det empiriska utdraget och slutligen utveckla en analytisk kommentar av det empiriska utdraget. I vår undersökning består de empiriska utdragen av utdrag från transkriberingen. Dessa analyserades med utgångspunkt i tidigare forskning, Carl Rogers teori om den personcentrerade terapin och Erving Goffmans dramaturgiska perspektiv.

## 4.6 Forskningsetiska överväganden

Forskningsetiska överväganden handlar i mångt och mycket om att väga olika legitima intressen mot varandra och att finna en rimlig balans mellan dessa. I många fall handlar det om kunskapsintresset kontra integritetsintresset, vilket innebär att den kunskap som en undersökning eventuellt kan generera måste vägas mot den risk som finns för att de personer som deltar i undersökningen kan komma till skada (Vetenskapsrådet 2002:5). En undersöknings frågeställningar och bakomliggande intressen måste därför granskas för att säkerställa att etiska hinder inte föreligger (Lind 2019:168). Denna studie undersöker skolkuratorers upplevelser av relationsskapande till elever i stödsamtal på distans under covid-19. Frågeställningarna är mer undersökande än kritiska och riktar sig till skolkuratorer som professionella, vilket vi inte anser gör några större ingrepp i intervjupersonernas liv. Genom att få ökad förståelse och kunskap kring de utmaningar och möjligheter som skolkuratorer har upplevt under pandemin, kan vi dra lärdom inför framtiden. Vi anser också att undersökningen kan bidra med viktig kunskap om hur skolkurativt arbete kan bedrivas på distans. Vad som dock har varit av vikt under studiens gång, är att vi har varit ödmjuka inför det faktum att covid-19 för många inneburit påfrestande livsomställningar och förluster.

Individskyddskravet är en viktig utgångspunkt i alla forskningsetiska överväganden. Detta krav kan tydliggöras genom fyra huvudkrav: *informationskravet*, *samtyckeskravet*, *konfidentialitetskravet* och *nyttjandekravet* (Vetenskapsrådet 2002:6). Informationskravet tillgodosågs genom att intervjupersonerna före intervjun fick ta del av information om undersökningens syfte och de villkor som gällde för deras deltagande. Vidare informerades



intervjupersonerna om att deras deltagande var frivilligt och att de fick avbryta sin medverkan när som helst under studiens gång (Vetenskapsrådet 2002:8).

Samtyckeskravet handlar om att varje undersökningsdeltagare själv har rätt att bestämma över sin medverkan samt informeras om rätten att när som helst under undersökningens gång avbryta sin medverkan utan att behöva ge någon särskild anledning till detta (Vetenskapsrådet 2002:9f). Detta krav kan anses vara uppfyllt då intervjupersonerna inledningsvis fick ta del av ett informationsbrev (se Bilaga 1), samt en blankett med fördjupad information om undersökningen, undersöknings syfte och villkoren för deras deltagande (se Bilaga 2). Intervjupersonerna fick före respektive intervju frågan om de samtyckte till det som står i samtyckesblanketten. Det muntliga samtycket spelades in.

Konfidentialitetskravet innebär att personer som deltar i en undersökning ska ges största möjliga konfidentialitet, att personuppgifter ska avidentifieras och att allt datamaterial ska förvaras på ett sådant sätt att obehöriga inte kan ta del av det (Vetenskapsrådet 2002:12). Konfidentialitetskravet är tillgodosett då allt insamlat material är avidentifierat och anonymiserat genom att vi har benämnt intervjupersonerna som Skolkurator 1-6. Det insamlade materialet har förvarats på ett USB-minne.

Det sista kravet som vi tog i beaktning var nyttjandekravet som innebär att det insamlade materialet endast får användas i forskningsändamål och inte i andra icke-vetenskapliga syften (Vetenskapsrådet 2002:14). Det material som har samlats in har transkriberats och kommer endast att användas i den aktuella undersökningen för att sedan raderas.

## 6. Resultat och analys

I följande kapitel presenteras undersökningens resultat och analysen av detta. Under analysen framkom huvudtemat *Relationsskapande under covid-19* som består av två centrala teman: *Relationella ramar* och *Att använda sig av verbal och icke-verbal kommunikation*. Till respektive centrala tema hör underteman.

### 6.1 Relationella ramar

Ett centralt tema som framkom under intervjuerna är relationella ramar och dess påverkan på relationsskapande. Skolkuratorerna menar att relationella ramar är en förutsättning för den terapeutiska relationen, men att covid-19 och rekommendationer om fysisk distansering medfört utmaningar för hur dessa ramar kan sättas. Det centrala temat har delats in i två underteman: *tydlighet* och *avskildhet*.

#### 6.1.1 Tydlighet

Skolkuratorerna berättar att det när stödsamtalen sker på plats är viktigt att eleverna vet var skolkuratoren sitter och vilken funktion skolkuratoren har. Skolkuratoren ska tidigt i relationen med den enskilda eleven sätta upp ramarna för kontakten genom att informera eleven om hur länge de kan prata, vad skolkuratoren står för, vad skolkuratoren kan hjälpa till med men även vad skolkuratoren inte kan hjälpa till med. Fem av skolkuratorerna anser att det är av vikt att i början av relationen berätta för eleven om tystnads- och anmälningsplikt. Till detta hör även att informera om att det rum de sitter i är ljudisolerat. En av skolkuratorerna menar även att det är viktigt att inte ge eleven ouppfyllda förväntningar. En skolkurator berättar följande:

Tydlighet med vad det är och förutsättningarna med både tystnadsplikt och anmälningsplikt. Rummet, hur länge vi kan prata, ljudisolerad dörr. Så de bitarna liksom.

*Skolkurator 1*

Utifrån Goffmans dramaturgiska perspektiv (Goffman 1959/2014:29) kan man se att det läggs stor vikt vid framträdandets inramning, alltså den plats där framträdandet äger rum och de ting som tillhör rummet. Skolkuratorerna tycker att det är viktigt att informera eleven om var

skolkuratoren sitter och det faktum att rummet är ljudisolerat. Vidare går det att se mönster som återfinns i Westergaard (2013:102) som visar att ett tidigt fastställande av de relationella ramarna kan komma att skapa en trygghet hos eleven. Relationella ramar som skolkuratorerna i den aktuella studien lyfter är tystnads- och anmälningsplikt samt information om skolkuratorns funktion.

Fyra av skolkuratorerna upplever att tydligheten har blivit ännu viktigare för att skapa och upprätthålla relationer till elever när stödsamtalen har skett på distans. Vidare menar skolkuratorerna att de måste vara tydligare när de informerar elever om sin roll som skolkurator. När skolkuratorerna tar kontakt med elever på grund av uppmaning från lärare och/eller föräldrar, upplever de att de måste vara tydligare när de förklarar varför de tagit kontakt med eleven. De behöver i högre utsträckning än före covid-19 tala med eleven om vad kontakten kan komma att innebära samt tydliggöra olika steg i processen. Vidare upplever skolkuratorerna att de behöver vara tydligare gentemot nya elever och elever som de inte har en relation med sedan tidigare. Två av skolkuratorerna tror att detta beror på att skolkuratoren i och med övergången till stödsamtal på distans saknar ett tydligt sammanhang, vilket kan skapa en osäkerhet hos de elever som inte känner till skolkuratoren sedan tidigare. Genom att vara tydlig i kontakten med eleverna menar skolkuratorerna att denna osäkerhet kan minska.

Ettorna har, några har varit väldigt försiktiga där. De som inte har känt mig direkt, som har varit ganska nya för mig. De har undrat vad det här handlar om och vad det här står för. De har varit mer frågande kanske, till varför jag kommer in på nätet. För att innan pandemin fanns det kanske ett annat sammanhang kring varför de träffade mig.

*Skolkurator 6*

Goffman (1959/2014:23) skriver om det sociala sambandet och syftar på den upplevelse av samband som uppstår när en och samma individ spelar samma roll inför samma publik vid upprepade tillfällen. Skolkuratorerna upplever att de behöver vara tydligare i kontakten med de nya eleverna än med de gamla eleverna. Detta kan ses som att de nya eleverna saknar ett socialt samband kopplat till skolkuratoren som aktör och stödsamtalet som framträdande. Om eleven inte har sett skolkuratoren framträda tidigare och det första framträdandet sker över videosamtal, är det möjligt att eleven upplever en osäkerhet kring skolkuratorns roll. Det skulle också kunna vara så att eleven upplever en osäkerhet i relation till sin egen roll som

aktör i ett stödsamtal och att han eller hon därför kräver en ökad tydlighet. Resultatet stöds av Mateescu (2020:87) som menar att det finns svårigheter med att skapa en terapeutisk relation över videosamtal, och att det finns större svårigheter med de klienter där all kontakt skett på distans. Vidare menar Mateescu att dessa till viss del kan avhjälpas genom att terapeuten och klienten har ett inledande fysiskt möte där en etablering av den terapeutiska relationen kan påbörjas (Mateescu 2020:79).

En av skolkuratorerna berättar om hur det under stödsamtal på distans även har krävts tydligare gränsdragningar gentemot vissa elever.

Jag har fått dra gränser i min kuratorsroll för jag har ju haft elever som inte har haft någon distans överhuvudtaget som har tyckt att det har varit helt okej att prata med mig i ett provrum. Och då har jag sagt 'hallå det är möjligt att det är bekvämt för dig men jag kan inte utifrån min etik ha samtal med dig här och nu. Utan vi får höras när du har provat klart'.

*Skolkurator 6*

I citatet går det att skönja ett etiskt resonemang där skolkuratoren menar att hon utifrån sin yrkesetik inte kan genomföra ett samtal med en elev när denne befinner sig i ett provrum. Utifrån Goffmans dramaturgiska perspektiv kan detta tolkas som att stödsamtalets inramning under covid-19 har varit föränderlig då den har varierat beroende på var skolkuratoren och eleven befinner sig vid den tidpunkt som respektive stödsamtal genomförs. Goffman menar att ett framträdandes inramning är bunden till en specifik plats vilket betyder att aktörerna inte kan börja spela sina roller förrän de befinner sig på platsen (Goffman 1959/2014:29). Om stödsamtalets inramning förändras, kan man tänka sig att aktörernas roller också genomgår en förändring. Den roll eller rutin som skolkuratoren är van vid att spela upp under ett framträdande, har därför på vissa sätt förändrats vid stödsamtal på distans och kommit att kräva en ökad tydlighet vad gäller gränssättning (Goffman 1959/2014:23). Skolkuratorns berättelse stöds av det Banks et al. (2020:8) visar om att covid-19 har skapat nya omständigheter som i sin tur medfört nya etiska utmaningar kopplat till den terapeutiska relationen.

## 6.1.2 Avskildhet

Fem av skolkuratorerna menar att det i stödsamtal på distans har krävts en ökad tydlighet vad gäller tystnads- och anmälningsplikt och hur dessa fungerar. Vidare upplever samtliga skolkuratorer att distanseringen har adderat nya dimensioner till relationsskapandet som ibland kan vara utmanande. Skolkuratorerna måste försäkra sig om att eleven sitter avskilt och kan prata ostört, något som inte krävdes före covid-19 när stödsamtalen genomfördes på skolan. Skolkuratorerna berättar att de inte alltid kan ställa de frågor de vill för att de inte vet om det befinner sig personer i närheten som kan överhöra samtalet. Därför menar skolkuratorerna att det är viktigt att vara tydlig med att eleven ska känna sig bekväm i samtalet. En skolkurator berättar följande:

När de sitter hemma, vissa elever säger 'jag kan inte prata nu, jag är hemma'. Då har vi haft telefonsamtal när de har gått hemifrån. Vissa har ju varit ute då och vissa har kommit till skolan, för vi har ju alltid haft skolan öppen om man säger så. Man kan komma till skolan och där finns det små grupprum. Personalen har hjälpt dem att sitta i grupprum och sett till att de får sitta enskilt.

*Skolkurator 5*

Mateescu (2020:78) talar om det terapeutiska rummet som bland annat definieras av den fysiska miljön och sekretessen. Mateescu menar att det terapeutiska rummet är starkt förknippat med den terapeutiska relationen. När skolkuratorerna inte kan säkerställa att eleven sitter avskilt och kan prata ostört, kan problem med sekretess uppstå. Sett utifrån detta perspektiv kan skolkuratorernas utmaningar med att säkerställa sekretess påverka det terapeutiska rummet negativt, vilket i sin tur kan medföra utmaningar kopplade till att skapa och upprätthålla goda relationer till eleverna. Vidare stöds resultatet av Banks et al. (2020:8) som menar att svårigheter förenade med sekretess är vanligt förekommande inom socialt arbete, men att dessa har kommit att spelas ut på andra sätt under covid-19 då den professionella inte längre har samma kontroll över situationen. Fyra av skolkuratorerna i den aktuella undersökningen menar emellertid att det finns en stor flexibilitet både hos de själva och hos eleverna, och att de hellre bokar om samtalet än att genomföra ett samtal där eleven inte känner sig bekväm.

Utmaningar med säkerställande av sekretess kan även ses utifrån det dramaturgiska perspektivet. Det rum som eleven sitter i under stödsamtalet kallas för region. De personer som befinner sig utanför regionen är utomstående, exempelvis elevens familjemedlemmar. Om elevens familjemedlemmar tar del av det som sker i regionen, i detta fall ett stödsamtal, sker ett olägligt intrång (Goffman 1959/2014:183). En elev som pratar med en skolkurator befinner sig sannolikt i den bakre regionen, där han eller hon kan slappna av och kliva ur sin rollgestalt (Goffman 1959/2014:101f). Utifrån detta kan man fråga sig hur tryggheten och tilliten i den terapeutiska relationen kan komma att påverkas av att elevens familjemedlemmar kan få tillgång till elevens bakre region. Dock visar skolkuratorernas flexibilitet på att de aktivt försöker förhindra olägliga intrång.

## 6.2 Att använda sig av verbal och icke-verbal kommunikation

Ett övergripande tema som framkom under intervjuerna är verbal och icke-verbal kommunikation och dess påverkan på relationsskapande. En gemensam uppfattning hos skolkuratorerna är att deras sätt att använda sig av samt tolka verbal och icke-verbal kommunikation har förändrats när stödsamtalen har skett på distans. Det centrala temat *Att använda sig av verbal och icke-verbal kommunikation* har delats in i två underteman: *Verbal och icke-verbal kommunikation som utmaning* och *Förändring av icke-verbal kommunikation som möjlighet*.

### 6.2.1 Verbal och icke-verbal kommunikation som utmaning

Fem av skolkuratorerna menar att användningen av videotelefonprogrammen har gått bättre än förväntat rent tekniskt. Skolkuratorerna menar att användningen har underlättats av att eleverna är så pass vana vid datorer. Utmaningen har legat hos skolkuratorerna själva, där flera av dem vid tidigare tillfällen undvikit datorer i den mån det är möjligt. Det finns tillfällen under stödsamtalen där mottagningen har varit dålig. En skolkurator berättar:

Som sagt, jag är inte särskilt modern när det gäller teknik, så jag är glad varenda gång jag har lyckats skicka iväg den här Meet-länken och det fungerar. Ibland har det hänt att det har frusit eller så. Men tack vare att ungdomarna är så jävla coola så har de sagt 'nej men vi börjar om igen, skicka en ny länk'. Så att det har faktiskt varit ett ganska bra instrument.

*Skolkurator 4*

Risken finns att det naturliga flödet i samtalet avbryts om internetanslutningen inte fungerar. Liknande resultat framförs av Cipoletta, Frassoni & Faccio (2018:224) som menar att tekniska störningar såsom ljudbortfall eller förlust av verbal och icke-verbal kommunikation kan leda till missförstånd mellan klient och terapeut där samtalets naturliga flöde går förlorat. Detta stämmer delvis överens med Richardssons (2012:203f) resultat som dessutom menar att terapeutens och klientens svar är kortare än vanligt, vilket kan bero på att det är lättare att avbryta varandra i videosamtal. Detta kan leda till att terapeuten och klienten begränsar sina svar för att undvika att avbryta varandra, vilket i sin tur kan komma att påverka den terapeutiska relationen. I den tidigare forskningen som har presenterats i den aktuella undersökningen, ses tekniska svårigheter som en av de största utmaningarna med att skapa en terapeutisk relation online (Cipoletta, Frassoni & Faccio 2018, Richardsson 2012, Aafjes-van Doorn, Békés & Prout 2020). Skolkuratorerna i den aktuella undersökningen menar att det har förekommit vissa tekniska svårigheter. En generell uppfattning är dock att tekniken har fungerat över förväntan och att detta inte har varit den stora utmaningen med att ha stödsamtal på distans.

Fyra av skolkuratorerna anser att en förutsättning för att kunna skapa en god relation till eleven är att skolkuratoren är sig själv. Till detta hör att vara rak och ärlig med eleven. Skolkuratoren måste våga sätta ord på saker som eleven kan tycka är svårt att prata om. Eleven ska kunna lita på att det skolkuratoren säger, är det som skolkuratoren tänker. Skolkuratorerna menar att eleven märker om skolkuratoren inte är ärlig. En skolkurator berättar:

Och sen finns det en jättebra sak att ha i bakhuvudet också, man kan aldrig ljuga för en tonåring och det är en befrielse i det, så man kan bara säga som det är. Om de märker att jag inte har koll så kan jag inte fejka det. Man kan bara ha raka bra samtal.

*Skolkurator 3*

Detta stöds av Rogers (1951:21f) resonemang om kongruens. Han menar att det måste finnas en kongruens mellan den person som terapeuten utger sig för att vara och den person som terapeuten faktiskt är, för att terapeuten ska uppfattas som äkta. Skolkuratorerna menar att det är grundläggande att vara kongruent i den bemärkelsen att det ska finnas en ärlighet gentemot eleven. Skolkuratoren menar att det inte är möjligt att ljuga för en tonåring och att det därför

bara går att ha raka samtal, vilket går i linje med det Rogers (1951:30) skriver om genuinitet som en förutsättning för terapins effektivitet.

Vidare berättar fyra av skolkuratorerna att de vid stödsamtal på distans har upplevt vissa svårigheter med att visa sin personlighet för nya elever. Detta kan ha att göra med att möjligheten att förmedla signaler om sin personlighet genom icke-verbal kommunikation minskar och att detta i sin tur kan påverka det terapeutiska rummet och skapandet av en terapeutisk relation (Mateescu 2020:79). Goffman (1959/2014:30) menar att den personliga fasaden består av det som utåt sett karaktäriserar en aktör, exempelvis kläder, kön, utseende, hållning, talmönster, ansiktsuttryck och gester. Om man tänker sig att en del av den icke-verbala kommunikationen faller bort vid stödsamtal på distans, är det också rimligt att tänka sig att delar av skolkuratorns personliga fasad förändras eller till och med går förlorad vid stödsamtal på distans. En skolkurator berättar följande:

Det blir svårt att visa min personlighet framförallt för de som går i ettan som inte har haft så lång relation med mig. Kroppsspråket syns ju inte alls på samma sätt.

*Skolkurator 2*

Ovanstående citat går även att betrakta utifrån Goffmans (1959/2014:23) resonemang om det sociala sambandet. Man skulle kunna tänka sig att avsaknaden av ett socialt samband mellan skolkurator och elev, kan skapa utmaningar för skolkuratoren att visa sin personlighet i interaktionen med elever som hon inte har en relation till sedan tidigare. Det går även att förstå svårigheter att visa sin personlighet utifrån Rogers teori (1951:21f) om den personcentrerade terapin. Om skolkuratoren upplever utmaningar med att visa sin personlighet vid stödsamtal på distans, kan man tänka sig att eleven inte uppfattar skolkuratoren som kongruent, och att skapandet av en terapeutisk relation därigenom försvåras.

Fem av skolkuratorerna uttrycker att en förutsättning för att kunna skapa goda relationer till elever är att ha ett empatiskt förhållningssätt. Detta går i linje med Harrisson (2019:479) som menar att förståelse och omtanke är viktiga delar av relationen mellan skolkurator och elev. Samtliga skolkuratorer i den aktuella undersökningen menar att de under covid-19 upplever att det är svårare att känna av stämningar och läsa av kroppsspråk när eleven inte längre sitter i samma rum. Under ett videosamtal syns bara elevens ansikte, vilket gör att olika icke-verbala signaler begränsas, såsom till exempel kroppsspråk och ögonkontakt. Detta är



signaler som i vanliga fall underlättar för skolkuratoren att läsa av elevens mående. Detta innebär att skolkuratoren inte lika enkelt kan bilda sig en uppfattning om elevens mående vid stödsamtal på distans. Mateescu (2020:79) för ett liknande resonemang och menar att möjligheten att läsa av icke-verbal kommunikation, atmosfären, energin samt den emotionella närheten är det som påverkas mest negativt när terapi på plats övergår till terapi online. En av skolkuratorerna beskriver följande:

Vissa elever säger 'nej jag vill inte ha video jag vill inte se dig'. Då har jag försökt få till ett personligt möte istället för att det är mycket svårare att prata med elever där man vet att det finns svårigheter eller att man ska ställa dem mot väggen när det gäller droger. Man vill gärna se dem. Man vill gärna känna reaktionen och det gör man inte på samma sätt varken på telefonen eller på Meet.

*Skolkurator 5*

Rogers (1951:494f) beskriver empati som den första förutsättningen för att förstå den terapeutiska relationen. Terapeuten ska ha ett empatiskt förhållningssätt till klienten och förstå denne utifrån klientens perspektiv och referensramar, för att möjliggöra ett gemensamt utforskande av klientens problem. Förståelsen av klientens perspektiv och referensramar är beroende av verbal och icke-verbal kommunikation, vilket innebär att terapeuten bara kan vara medveten om det som klienten kan förmedla. När stödsamtalen sker på distans går vissa icke-verbala ledtrådar förlorade vilket kan leda till att skolkuratoren har svårare att tolka situationen och läsa av elevens kroppsspråk och känslor. Fem av skolkuratorerna menar att distanseringen har lett till att de får ställa fler frågor än tidigare för att kunna tolka en situation och för att kunna sätta ord på elevens känslor. Ordens betydelse har därför fått en större tyngd under stödsamtal på distans. Man kan därför se det som att skolkuratoren måste ställa fler nyfikna frågor för att få förståelse för elevens perspektiv och referensramar, och därigenom kunna förmedla empati. En skolkurator berättar:

Sen du tappar ju som sagt det där sista, jag kan inte läsa hela personen, jag kan bara läsa halva isåfall. Men det gör också att man måste ställa fler nyfikna frågor. 'Uppfattar jag det rätt, tolkar du det så', eller vad det nu kan vara. Man får vara mer på tå på det sättet. Det är ju lättare när de sitter här och jag ser att benen börjar skaka för det kan jag aldrig se via en skärm.

*Skolkurator 4*

Liknande mönster går att urskilja i Richardsson (2012:203ff) som visar att terapeuter vid samtal på distans i hög grad använder sig av ledord såsom ”aha”. Detta kan antingen ses som en del av terapeutens naturliga stil, eller som ett försök att visa uppmuntran och kompensera för den bristande användningen av ansiktsuttryck och/eller kroppsspråk. Vidare berättar en annan skolkurator om hur hon upplever skillnader i hur hon använder sig av spegling i stödsamtal på distans respektive stödsamtal på plats:

Jag kan inte riktigt förklara, men när de kommer till rummet så kan jag utifrån vem det är som kommer använda mig själv eller mina olika humör eller uttryck på ett annat sätt. Nu är jag mer professionell, jag var professionell då med men jag blir mer förenklad nu, mer tydlig på något sätt [...] Jag har kanske inte så brett register för att spegla dem. Jag blir inte fyrkantig, men jag har inte ett så brett spektrum. Det behöver inte vara någon nackdel heller. För jag blir mindre, inte flamsig, inte surrig heller, men jag märker att jag kan vara på olika sätt. Jag ser en skillnad men jag vet inte om något av sätten är sämre, de är bara olika.

*Skolkurator 1*

Utifrån Goffman (1959/2014:23) kan ovanstående citat tolkas som att skolkuratoren spelar olika roller beroende på var framträdandet äger rum. När framträdandet äger rum över videosamtal upplever hon att hon blir mer förenklad och inte har lika brett register för att spegla elevernas känslor, jämfört med när framträdandet sker i hennes arbetsrum. Spelas framträdandet upp i hennes arbetsrum upplever hon att hon kan använda sig av sig själv på ett sätt som hon inte kan vid framträdanden på distans. Skolkuratoren berättar att hon upplever att hon inte har ett lika brett register för att spegla elevernas känslor när stödsamtalen sker över videotelefonprogram. Med utgångspunkt i teorin om den personcentrerade terapin kan det tolkas som att det kan finnas svårigheter med att få kunskap om en elevs referensramar när stödsamtalen sker på distans (Rogers 1951:494f). Det kan bero på att viss icke-verbal kommunikation går förlorad, men man kan också tänka sig att det handlar om att förändringen av det terapeutiska rummet har skapat nya förutsättningar för skolkuratoren att kunna ta del av elevens referensramar (Mateescu 2020:87).

Fyra av skolkuratorerna menar att det är viktigt att lyssna på eleven utan att döma. Rogers (1951:41; Rogers 1967:64) skriver om acceptans som den tredje förutsättningen för att förstå den terapeutiska relationen. När klientens attityder, tankar och känslor möts med en djup

förståelse och acceptans skapas en känsla av säkerhet hos klienten som i förlängningen kan leda till att klienten vågar utforska sig själv. Det innebär dessutom att terapeuten ska kunna känna och förmedla värme, uppskattning och respekt. När klienten känner acceptans från terapeuten kan klienten även börja känna denna acceptans gentemot sig själv. Samtliga skolkuratorer uttrycker att det är utmanande att läsa av signaler samt förmedla de rätta känslorna i stödsamtal på distans där en känsla av närvaro är svårare att framkalla. Det går därmed att fundera över skolkuratorernas möjlighet att förmedla acceptans till elever vid stödsamtal på distans och vidare elevernas möjlighet till att utforska sig själva.

Fyra av skolkuratorerna i den aktuella studien menar att stödsamtal på distans är mer koncentrerade och inte når samma djup som stödsamtal på plats. En skolkurator berättar att stödsamtalen vanligtvis brukar ta 40 minuter, men under övergången till distans har samtalen blivit mer koncentrerade och kan avslutas efter 15 minuter. Skolkuratoren förklarar följande:

Så nu träffar jag nästan bara elever på plats när jag själv är på plats. Och då märker jag att samtalen blir mycket mycket längre. Det är som att de nästan har sparat på saker tills de sitter i samma rum. Men jag tror att det är svårare att öppna upp sig online. Jag tror att det kanske är svårare att vara ledsn så här och det blir liksom inte lika djupt på något sätt.

*Skolkurator 2*

Fyra av skolkuratorerna menar att det framförallt har varit svårt att ha djupa samtal med elever de inte träffat tidigare. Om de redan före övergången till stödsamtal på distans har etablerat en kontakt med eleven upplever skolkuratorerna att de har bättre förutsättningar att nå ett djup i stödsamtalen på distans. Detta är i enlighet med Mateescu (2020:79) som menar att det terapeutiska rummet kan återskapas lättare online om terapeuten och klienten haft fysiska träffar före onlineterapin påbörjas, detta då den terapeutiska relationen redan har etablerats. Vidare kan de upplevda svårigheterna att nå ett djup i samtalen förstås utifrån Goffmans (1959/2014:101f) tankar om den bakre och främre regionen. Det är i den bakre regionen som aktören kan kliva ur sin roll och slappna av, medan det är i den främre regionen som en stor del av intrycksstyrningen äger rum. Skolkuratorns arbete går i mångt och mycket ut på att nå elevens bakre region, och svårigheterna med att ha djupa samtal med elever på distans kan därför ses som svårigheter att få tillgång till elevens bakre region.

Samtliga skolkuratorer upplever även att det har varit svårt att trösta elever vid stödsamtal på distans, då det inte längre går att räkka över en servett eller i vissa fall ge eleven en klapp på axeln. Tre av skolkuratorerna berättar också att det har varit svårare att använda sig av tystnad som verktyg. Aafjes-van Doorn, Békés & Prout (2020:8) menar att terapeuter uttrycker en oro över att de inte känner sig lika emotionellt nära klienten när samtalen sker på distans. Det är svårare att känna och förmedla empati samt att läsa av klientens känslor. En skolkurator från den aktuella studien beskriver skillnader i att trösta en gråtande elev, på plats jämfört med på distans.

Att sitta såhär och att se någon som gråter, det är ungefär som att någon gråter på telefon. Det är ju ganska svårt. Om man har en vän som gråter, ska man sitta och lyssna, ska man vara tyst, ska man humma, ska man säga att 'japp då går vi vidare'. I ett rum blir det mycket naturligare. Man kan hämta en servett och man kan vara tyst och de kan skratta lite samtidigt som de torkar tårarna.

*Skolkurator 2*

Utifrån Goffmans dramaturgiska perspektiv kan man tolka det som att skolkuratorerna före distanseringen använde sig av stödsamtalets inramning för att trösta en gråtande elev, exempelvis genom att ge eleven en servett. Vid stödsamtal på distans, när skolkurator och elev inte längre delar inramning, kan skolkuratoren inte längre använda sig av inramningen på samma sätt vilket kan skapa utmaningar när det kommer till att ge eleven emotionellt stöd (Goffman 1959/2014:29).

### 6.2.2 Förändring av icke-verbal kommunikation som möjlighet

I resultatet framgår att skolkuratorns och elevens bakgrundsmiljö vid stödsamtal på distans kan fungera som en möjlighet till att skapa en terapeutisk relation. Fyra av skolkuratorerna menar att det har varit givande att få en inblick i elevens liv på ett sätt som inte hade skett om stödsamtalen hade genomförts på plats. En skolkurator berättar följande:

Jag tycker att man har fått dela deras vardag på ett helt annat sätt. Det har kommit husdjur gående. Jag har haft min katt med i samtal. Vi delar samma vardag på något sätt, du sitter på din sida och jag sitter på min sida. Man har kunnat prata om det och man har kunnat lära känna dem bättre för de har kunnat berätta att 'ja men nu har jag typ möblerat om, vill du se?' 'Ja men det är klart jag vill se', får man ju

säga då. Så får de prata om att de har möblerat om. Sånt här har man ju inte haft en aning om innan.

*Skolkurator 6*

Detta går i linje med Cipolettas, Frassonis & Faccios (2018:224) resonemang om hur terapeutens och klientens bakgrundsmiljö inte nödvändigtvis behöver vara ett störande moment, utan istället kan komma att bli en del av samtalet och därmed verka relationsskapande. Vidare kan man utifrån Mateescu (2020:82) se att det faktum att eleven får viss inblick i skolkuratorns liv kan bidra till att de terapeutiska gränserna blir mer flexibla, vilket i förlängningen kan leda till en mer jämställd relation. Utifrån Goffman (1959/2014:29) kan detta fenomen tolkas som att när interaktionen mellan skolkurator och elev sker med hjälp av videotelefonprogram, begränsas inte längre inramningen till skolkuratorns arbetsrum. Istället varierar interaktionens inramning beroende på var skolkuratoren och eleven befinner sig när de genomför stödsamtalet, vilket kan skapa nya möjligheter för dem att presentera sig själva som i sin tur kan öppna upp för fler samtalsämnen och därmed verka relationsskapande. På det viset kan man tänka sig att användningen av bakgrundsmiljön kan vara ett sätt att förmedla icke-verbala signaler om sig själv. Genom bakgrundsmiljön skapas möjligheter för skolkuratoren att visa sin personlighet vid stödsamtal på distans, något som skolkuratorerna i den aktuella undersökningen sett som en utmaning.

Fem av skolkuratorerna upplever att de i stödsamtal på distans har kunnat nå vissa elevgrupper som de hade svårt att nå tidigare. Skolkuratorerna menar att de i högre utsträckning än tidigare har kunnat nå elever med social fobi och elever som befinner sig på autismspektrumet. En förklaring till detta är enligt skolkuratorerna att dessa elever kan tycka att det är jobbigt att sitta i samma rum och att ha ögonkontakt.

Eftersom att de kan vara med och prata och se mig men inte behöver ha på egen kamera. Jag har fått respons av vissa som har svårt med det sociala, att de tycker att det är skönt. Till exempel har jag någon som har autism och hon tycker att det är jätteskönt att slippa synas, men ändå kunna ha en dialog såhär utan att vara facead. Just den kategorin då.

*Skolkurator 1*

Mateescu (2020:79) talar om det terapeutiska rummet. När terapi på plats övergår till terapi online är det flera av det terapeutiska rummets faktorer som påverkas negativt. Det skulle kunna vara så att de elever som upplever social fobi eller befinner sig på autismspektrumet är mer bekväma i det nya terapeutiska rummet som skapas vid stödsamtal på distans. I det nya terapeutiska rummet minskar viss icke-verbal kommunikation som kroppsspråk, vilket kan vara en lättnad för de elever som inte känner sig bekväma med ögonkontakt.

Det kan också gå att tänka sig att stödsamtalet som framträdande på distans har fått nya inramningar som skapat nya möjligheter för skolkuratorer att nå elever med social fobi och elever som befinner sig på autismspektrumet. Skolkuratorerna menar att många elever i denna grupp har svårigheter med att befinna sig i samma rum, i samma inramning, som skolkuratoren. Utifrån det perspektivet kan det faktum att skolkurator och elev vid stödsamtal på distans inte längre delar samma inramning, ses som något som faktiskt underlättar för vissa grupper av elever (Goffman 1959/2014:29). Tre av skolkuratorerna berättar att de även efter återgången till stödsamtal på plats, kommer att erbjuda stödsamtal på distans som ett alternativ. På det viset kan ytterligare möjligheter skapas för skolkuratorer att etablera och upprätthålla relationer till elever som under andra omständigheter hade varit svåra att fånga upp.

## 7. Sammanfattning och avslutande diskussion

Studiens syfte var att undersöka skolkuratorers upplevelser av relationsskapande till elever i stödsamtal på distans under covid-19. Utifrån syftet formulerades två frågeställningar:

- Vad anser skolkuratorer är förutsättningar för att skapa goda relationer till elever i stödsamtal?
- I relation till föregående frågeställning på det övergripande planet, vilka utmaningar och möjligheter har skolkuratorer upplevt i relationsskapande till elever i stödsamtal på distans under covid-19?

Följande kapitel kommer att delas upp utifrån studiens frågeställningar. Därefter följer en metoddiskussion och kapitlet avslutas med en diskussion om framtida forskning inom ämnet.

### 7.1 Förutsättningar för att skapa goda relationer

Resultatet visar att skolkuratorerna lägger stor vikt vid de relationella ramarna när det kommer till att skapa och upprätthålla goda relationer till elever. De menar att det är viktigt att tidigt i kontakten med eleven vara tydlig och informera om skolkuratorns funktion, tystnads- och anmälningsplikt och längd på stödsamtal. Eleven ska vara medveten om vem skolkuratoren är, var skolkuratoren sitter, vad skolkuratoren kan hjälpa till med, men även vad skolkuratoren inte kan hjälpa till med. Detta stöds av Westergaard (2013:102). I den aktuella undersökningen framhålls ärlighet och äkthet som grundläggande för relationsskapandet till eleverna. Skolkuratoren ska vara sig själv, kunna visa sin personlighet och vara rak gentemot eleverna. Skolkuratorerna menar att elever märker om skolkuratoren inte är ärlig.

I resultatet framgår att skolkuratorerna menar att det är centralt att förhålla sig empatisk till eleven, att lyssna utan att döma och att kunna förmedla acceptans. Liknande mönster går att urskilja i Harrisson (2019:479).

### 7.2 Upplevda utmaningar och möjligheter

I relation till föregående frågeställning på det övergripande planet, visar resultat- och analyskapitlet både på utmaningar och möjligheter i relationsskapande till elever i stödsamtal

på distans under covid-19. Skolkuratorerna upplever att de största utmaningarna är kopplade till verbal och icke-verbal kommunikation. När stödsamtalet sker på distans är det mycket svårare att läsa av elevens icke-verbala signaler som i vanliga fall kan vara en viktig indikator för att tolka elevens mående. Skolkuratorerna menar att det är betydligt svårare att känna av stämningar och läsa av kroppsspråk vilket leder till att det är svårare att spegla eleven och inta ett empatiskt förhållningssätt. En generell uppfattning bland skolkuratorerna är att användningen av ord har fått en större betydelse när det kommer till att ta del av elevens perspektiv, ge emotionellt stöd och att trösta en elev som gråter. Aafjes-van Doorn, Békés & Prout (2020:8) för liknande resonemang. Bortfall av icke-verbala signaler kan på det viset ses som en utmaning då det finns en risk att missförstånd uppstår mellan skolkurator och elev. Det går att tänka sig att mycket tid får läggas på att reda ut missförstånd och att missförstånd som inte reds ut i förlängningen kan komma att påverka den terapeutiska relationen negativt.

Resultatet visar särskilda utmaningar med nya elever och elever som skolkuratorerna inte redan före distanseringen hade etablerat en relation till. Skolkuratorerna ser äkthet och förmågan att kunna förmedla sin personlighet som förutsättningar för att kunna skapa goda relationer till elever. En av utmaningarna för skolkuratorerna är att kunna förmedla sin personlighet när stödsamtal sker på distans. Det går därför att tänka sig att en känsla av äkthet kan försvagas. Ytterligare en utmaning som ses som särskilt stor med elever där en etablering av en terapeutisk relation inte hade påbörjats före distanseringen, är att skolkuratorerna upplever att stödsamtal på distans inte når samma djup som stödsamtal på plats. Både utmaningar kopplade till att visa sin personlighet och utmaningar relaterade till att nå ett djup, går att se utifrån Mateescu (2020:79). Utifrån denna synpunkt kan man diskutera hur det hade påverkat skolkuratorernas upplevelser av relationsskapande till elever i stödsamtal på distans under covid-19, att ha ett inledande stödsamtal på plats för att sedan övergå till stödsamtal på distans. Det är emellertid något som med hänsyn till de rådande omständigheterna kanske inte är lämpligt.

Flera av skolkuratorerna uttrycker att dålig mottagning eller tekniska avbrott till viss del är en utmaning som har uppstått vid stödsamtal på distans. Det naturliga flödet i samtalet riskerar att störas vilket även stöds av den tidigare forskningen som har presenterats i den aktuella undersökningen (Cipoletta, Frassoni & Faccio 2018:224; Richardsson 2012:203f). I relation till ovan nämnda studier finns det, trots vissa tekniska svårigheter, en positiv inställning till



användningen av tekniken. En möjlig förklaring till detta ges av skolkuratorerna som menar att elevernas datorvana har underlättat användningen.

I resultatet går det även att urskilja att skolkuratorerna i stödsamtal på distans upplevde en rad olika utmaningar när det kommer till att vara tydlig och att sätta upp relationella ramar. Skolkuratorerna menar att de omständigheter som covid-19 har medfört har krävt en ökad tydlighet från skolkuratorernas håll. Det har alltså blivit ännu viktigare för relationsskapandet att som skolkurator informera om sin roll. De upplever att detta framför allt har visat sig i kontakten med nya elever och med elever där det inte har funnits en etablerad relation före övergången till stödsamtal på distans. Skolkuratorerna menar att de, i och med distanseringen, saknar sitt sammanhang på skolan och att det har gjort att elever kräver en ökad tydlighet. Vidare lyfts säkerställande av sekretess som en utmaning relaterad till relationsskapande. Skolkuratorerna har under distanseringen behövt försäkra sig om att eleven sitter avskilt och kan prata ostört, något som de inte har behövt göra tidigare då stödsamtalen ägde rum på skolkuratorns arbetsrum. Resultatet stöds av Banks et al. (2020:8). Skolkuratorerna i den aktuella studien framhåller att det har funnits en stor flexibilitet hos dem själva men också hos eleverna, att boka om stödsamtalet istället för att genomföra det i situationer där eleven inte känner sig bekväm. Här går det att diskutera vad konsekvenserna av stödsamtal på distans blir för elever som lever i destruktiva hemförhållanden och som inte har möjlighet att sitta avskilt och prata ostört. Finns det en risk att dessa elever avstår från stödsamtal på distans och därmed faller mellan stolarna?

Resultatet visar att den bakgrundsmiljö som syns hos skolkurator och elev i stödsamtal på distans inte behöver vara störande moment utan snarare kan verka relationsskapande, då det ger båda parterna inblick i den andres liv på ett sätt som inte skedde före covid-19. Skolkuratorerna upplever att det har öppnat upp för nya samtalsämnen som underlättat för skolkurator och elev att lära känna varandra. Därför skulle man kunna dra paralleller till skolkuratorernas svårigheter att förmedla sin personlighet vid stödsamtal på distans, och ur det perspektivet betrakta användningen av bakgrundsmiljö som en möjlighet att förmedla sin personlighet. På det viset synliggörs användningen av bakgrundsmiljö som en faktor som kan verka relationsskapande i stödsamtal på distans. Liknande mönster går att skönja i Cipoletta, Frassoni & Faccio (2018:224).

Flera av skolkuratorerna upplever att stödsamtal på distans har skapat nya möjligheter att nå ut till grupper som tidigare var svåra att nå. Det finns elever som har social fobi och elever som befinner sig på autismspektrumet som har svårigheter med viss icke-verbal kommunikation och som tycker att det är obekvämt att sitta i samma rum. Skolkuratorerna menar att dessa elever har gynnats av att stödsamtalen sker på distans. Vidare innebär det att elever som har svårigheter med ögonkontakt har möjlighet att själva välja om de vill ha på kameran. Detta visar att stödsamtal på distans skapar möjligheter för skolkuratorer att lättare skapa relationer till elever som tidigare har varit svåra att nå ut till. Man kan därför tänka sig att stödsamtal på distans kan erbjudas som ett alternativ även efter återgången till stödsamtal på plats, och för dessa grupper av elever fungera som en slags startpunkt som på sikt kan övergå till fysiska träffar.

### 7.3 Metoddiskussion

Om en kvantitativ metod hade använts hade resultatet varit generaliserbart till en större population (Lind 2019:149f). Då syftet med studien var att få djupgående beskrivningar av skolkuratorers upplevelser, sågs emellertid en kvalitativ metod som mest lämplig. Detta då målet med studien inte har varit att kunna dra generella slutsatser. Med hänsyn till den tidsbegränsning som finns, genomfördes sex semistrukturerade intervjuer (Silverman 2010:193). En risk med det låga antalet intervjuer är att vi går miste av vissa perspektiv på relationsskapande, som vi hade kunnat fånga in om vi hade genomfört fler intervjuer. Vidare använde vi oss av en intervjuguide och en möjlig konsekvens av detta kan vara att denna har påverkat intervjupersonerna och även den gjort att vissa perspektiv på relationsskapande har glömts bort och inte diskuterats.

Både Carl Rogers teori om klientcentrerad terapi och Goffmans dramaturgiska perspektiv skapades för många år sedan. Men då teorierna fortfarande används i dagens forskning och litteratur anser vi att teorierna fortfarande håller måttet och är högst relevanta. Det går även att se att skolkuratorernas tankar i den aktuella studien stämmer överens med tankar som är formulerade i Rogers teori. Något som talar för användningen av teorin är att den är enkel att applicera på olika typer av situationer och relationer.

Vidare är en diskussion om den tidigare forskningen som används i den aktuella undersökningen relevant. Den forskning som vi redogör för handlar i förhållandevis hög utsträckning om relationsskapande i psykoterapeutiskt arbete, vilket betyder att det inte är helt säkert att alla delar av forskningen går att applicera på resultatet i den aktuella undersökningen om skolkurativt arbete. Samma sak gäller för forskningen om relationsskapande under covid-19 som även den berör psykoterapeutiskt arbete.

## 7.4 Vidare forskning

Vi menar att det finns potential att vidareutveckla denna studie genom att ta del av elevernas upplevelser och erfarenheter av stödsamtal på distans under covid-19. Detta för att undersöka om elevernas och skolkuratorernas upplevelser överensstämmer med varandra och därigenom få kunskap om hur stödsamtal på distans skulle kunna anpassas för att uppnå sin fulla potential. Vi lever i en digital värld där covid-19 har påskyndat den ökade användningen av digitala verktyg. Ingen vet med säkerhet hur länge pandemin kommer att pågå eller vilka former den kommer att ta, men den digitala utvecklingen kommer att fortsätta oavsett. Därför är det av vikt att vidare undersöka hur relationer kan skapas och upprätthållas genom videotelefonprogram.

# Referenser

- Aafjes-van Doorn, Katie, Vera Békés & Tracy A. Prout (2020). Grappling with our therapeutic relationship and professional self-doubt during COVID-19: will we use video therapy again? *Counselling Psychology Quarterly*, Tillgänglig online: 10.1080/09515070.2020.1773404.
- Akademikerförbundet SSR (2015). *Policy för skolkuratorer*.
- Banks, Sarah, Tian Cai, Ed de Jonge, Jane Shears, Michelle Shum, Ana M. Sobočan, Kim Strom, Rory Truell, Maria Jesús Úriz & Merlinda Weinberg (2020). *Ethical challenges for social workers during Covid-19: A global perspective*. Rheinfelden: International Federation of Social Workers.
- Cipolletta, Sabrina, Eleonora Frassoni & Elena Faccio (2018). Construing a therapeutic relationship online: An analysis of videoconference sessions. *Clinical Psychologist*, 22(2): 220-229.
- Eriksson-Zetterquist, Ulla & Göran Ahrne (2015). Intervjuer. I: Göran Ahrne & Peter Svensson (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. Stockholm: Liber.
- Folkhälsomyndigheten (2020a). Bekräftat fall i Jönköping av nya coronaviruset (2019-nCov). [<https://www.folkhalsomyndigheten.se/nyheter-och-press/nyhetsarkiv/2020/januari/bekraftat-fall-av-nytt-coronavirus-i-sverige/>] Hämtat: 2021-04-05.
- Folkhälsomyndigheten (2020b). Nationella allmänna råd och rekommendationer för att minska spridningen av covid-19. [<https://www.folkhalsomyndigheten.se/smittskydd-beredskap/utbrott/aktuella-utbrott/covid-19/skydda-dig-och-andra/rekommendationer-for-att-minska-spridningen-av-covid-19/>] Hämtat: 2021-04-05.
- Goffman, Erving (1959/2014). *Jaget och maskerna - en studie i vardagslivets dramatik*. Lund: Studentlitteratur.
- Harrison, Gregory Mark (2019). Relationship in context: Processes in school-based counselling in Hong Kong. *Counselling and Psychotherapy Research*, 19(4): 474-483.
- Hennigan, Jeanette & Stephen P Goss (2016). UK secondary school therapists' online communication with their clients and future intentions. *Counselling and Psychotherapy Research*, 16(3): 149-160.

- Kirschenbaum, Howard (2015). Rogers, Carl Ransom (1902-87). I: James D. Wright (red.) *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences*. Rochester: University of Rochester.
- Kvale, Steinar & Svend Brinkmann (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.
- Lincoln, Yvonna S. & Egon G. Guba (1985). *Naturalistic Inquiry*. Beverly Hills: Sage Publications.
- Lind, Rolf (2019). *Vidga vetandet - Teori, metod och argumentation i samhällsvetenskapliga undersökningar*. Lund: Studentlitteratur.
- Ljunggren, Ingrid (2017). *Stödsamtal och stödterapi*. Lund: Studentlitteratur.
- Martin, Daniel J., John P. Garske & M. Katherine Davis (2000). Relation of the therapeutic alliance with outcome and other variables: A meta-analytic review. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 68(3): 438-450.
- Mateescu, Veronica Maria (2020). Online Therapy - Short-Term Solution or Opportunity During the Covid-19 Pandemic? An overview of the dynamics of the therapeutic field in Romania. *Studia Universitatis Babeş-Bolyai, Europaea*. 65(2): 71-89.
- Maurya, Rakesh Kumar, Mary Alice Bruce & Sumedha Therthani (2020). Counselors' Perceptions of Distance Counseling: A National Survey. *Journal of Asia Pacific Counseling* 1(2): 1-22.
- Moss, Donald (2001). The Roots and Genealogy of Humanistic Psychology. I: Kirk J. Schneider, James F. T. Bugental & J. Fraser Pierson (red.) *The Handbook of Humanistic Psychology: Leading Edges in Theory, Research, and Practice*. Thousand Oaks: Sage Publications. Tillgänglig online: <http://dx.doi.org/10.4135/9781412976268.n1>
- Neuman, William L. (2003). *Social Research Methods. Qualitative and Quantitative Approaches*. Boston: Pearson.
- Powell, Jason L. (2013). *Symbolic Interactionism*. New York: Nova Science Publisher's.
- Rennstam, Jens & David Wästerfors (2015). *Från stoff till studie - om analysarbete i kvalitativ forskning*. Lund: Studentlitteratur.
- Richardson, Lisa K. (2012). "Can you see what I am saying?" *An action-research, mixed methods evaluation of telepsychology in rural Western Australia*. Doktorsavhandling. Perth: Murdoch University.

Rogers, Carl (1951). *Client Centered Therapy - It's current practice, implications and theory*. London: Constable.

Rogers, Carl (1967). *On becoming a person: A therapist's view of psychotherapy*. London: Constable.

Savitz-Romer, Mandy, Heather T. Rowan-Kenyon, Tara P. Nicola, Stephanie Carroll & Laura Hecht (2020). *Expanding support beyond the virtual classroom: Lessons and recommendations from school counselors during the COVID-19 crisis*. Harvard Graduate School of Education & Boston College Lynch School of Education and Human Development.

SFS 2010:800. *Skollag*.

Shirk, Stephen R. & Marc S. Karver (2011). Alliance in Child and Adolescent Psychotherapy. I: John C. Norcross (red.) *Psychotherapy Relationships That Work: Evidence-Based Responsiveness*. New York: Oxford University Press.

Silverman, David (2010). *Doing Qualitative Research*. London: Sage Publications.

Trost, Jan (2005). *Kvalitativa intervjuer*. Lund: Studentlitteratur.

Vetenskapsrådet (2002). *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm: Vetenskapsrådet.

Westergaard, Jane (2013). Counselling young people: Counsellors' perspectives on 'what works' - An exploratory study. *Counselling and Psychotherapy Research*, 13(2): 98-105.

# Bilagor

## Bilaga 1

### Informationsbrev

Ämne: Förfrågan om deltagande i intervju till C-uppsats

Hej!

Vi är två socionomstudenter som läser sjätte terminen vid Lunds universitet. Denna termin ska vi skriva vår C-uppsats och är intresserade av att intervjua dig. Deltagandet är helt frivilligt. Vi vill inrikta intervjun på dina upplevelser av stödsamtal och relationsskapande med elever under covid-19. Vi har förståelse för att du kan ha ont om tid och därför kommer vi att anpassa oss efter när det fungerar bäst för dig. Intervjun kommer att genomföras över Zoom under april månad och vi beräknar att denna kommer att ta knappt en timme.

Är du intresserad av att medverka, eller har några funderingar? Svara gärna på detta mejl så kommer vi att höra av oss med mer information.

Med vänliga hälsningar,

Gabriella Pappila och Ida Larsson

## Bilaga 2

### Informerat samtycke

Tack för att du har möjlighet att delta i vår intervju! Vi som kommer att utföra intervjun heter Gabriella och Ida och läser socionomprogrammets sjätte termin vid Lunds universitet. Vi är intresserade av dina upplevelser som gymnasiekurator och tror att du kan ge oss viktig kunskap inom det område vi ska undersöka. Intervjuns syfte är att få en förståelse för hur covid-19 har påverkat stödsamtalen och relationsskapandet med eleverna.

Vi beräknar att intervjun kommer att ta knappt en timme. Under samtalets gång kommer vi att använda oss av en intervjuguide samt spela in samtalet, med ditt medgivande. Detta för att underlätta transkriberingen och försäkra oss om att vi återger samtalet så som det faktiskt var. Vi är noggranna med att bevara din anonymitet och kommer därför att avidentifiera materialet så att det inte går att koppla information till dig som enskild yrkesutövare, vilket gymnasium eller kommun du arbetar i. Ditt deltagande är helt frivilligt vilket innebär att du utan förklaring kan avböja frågor eller avbryta samtalet när som helst. Du väljer själv vilka frågor du vill svara på. Information som är relevant utifrån vårt syfte och frågeställningar kommer att användas i studien. Det är endast vi och vår handledare Johan Cronehed som kommer att ha tillgång till intervjumaterialet, och efter att examensarbetet är slutfört och godkänt kommer intervjumaterialet att raderas. Studien kommer att vara tillgänglig genom databasen LUP Student Papers.

Hör gärna av dig till oss om det är något du funderar över. Tusen tack för att du ställer upp på en intervju. Vi ser fram emot att träffa dig på Zoom.

Härmed samtycker jag till ovanstående:

---



# Bilaga 3

## Intervjuguide

### **Inledande frågor**

- Vad har du för utbildning och tidigare arbetserfarenheter?
- Hur länge har du arbetat som skolkurator på den skolan du arbetar på nu?

### **Stödsamtal under covid-19**

- Beskriv hur ett stödsamtal brukade gå till före covid-19!
- Hur har du genomfört stödsamtal under covid-19?
- Har du haft samtal på sms eller mejl?
- Hur tycker du att det har fungerat med tekniken? Till exempel de program som har använts.
- Hur upplever du elevernas möjlighet till att prata ostört och utan att någon annan hör?
- Vad har varit utmanande med att ha stödsamtal under covid-19? Berätta om en situation!
- Har du upplevt särskilda utmaningar med vissa grupper av elever?
- Anser du att det finns några möjligheter eller fördelar med att ha stödsamtal på distans? Berätta om en situation!
- Har du upplevt särskilda fördelar eller möjligheter med vissa grupper av elever?

### **Relationsskapande**

- Vad tycker du är viktigast för att kunna skapa en god relation till eleverna?
- Om du jämför hur det var innan covid-19 med hur det har varit under distansarbetet, upplever du några skillnader när det kommer till relationsskapandet med eleverna? Ge ett exempel!

- Är det något som har varit svårt när det gäller relationsskapande under covid-19? Hur har du hanterat det? Berätta om en situation!
- Är det något som varit lättare när det gäller relationsskapande under covid-19? Berätta om en situation!
- Hur har du arbetat för att skapa tillit och förtroende i relationen?
- Hur upplever du att det har varit att ge emotionellt stöd i samtal på distans? Fördelar/nackdelar?