

”Man kan ju inte förenkla ett sammanhang”

- **En kvalitativ studie om socialarbetares erfarenheter av viktiga aspekter i känsliga samtal med barn**

Av: Angelica Bergström och Eva Sjögren

Handledare: Johan Hallqvist
Södertörns högskola | Institutionen för samhällsvetenskaper
Kandidatuppsats 15 hp
Examensarbete i socialt arbete | vårterminen 2020
Socionomprogrammet med storstadsprofil



Förord

Vi vill börja med att tacka alla våra informanter som delat med sig av erfarenheter och berikande reflektioner, vilka har varit betydelsefulla för utformandet av vår uppsats. Vi vill även tacka er för att ni tog er tiden att intervjuas och det intresse som ni har visat för vårt arbete. Tack vare era berättelser har vi med trygghet kunna lyfta det resultat som presenteras i studien.

Vidare vill vi tacka vår uppsats handledare Johan Hallqvist som har varit enormt engagerad och stöttande genom arbetets gång. Du har varit en trygg bas och gett oss den tryggheten som behövts för att skapa en så bra uppsats som möjligt.

Framförallt vill vi tacka våra nära och kära, tack för att ni stöttat och funnits där för oss under arbetet med uppsatsen.

Alla delar i uppsatsen har beslutats om och skrivits gemensamt. Vad gäller intervjuerna och transkriberingar, har dessa delats upp och vi uppsatsskrivare har ansvarat för genomförandet och transkriberingen av två intervjuer var.

Stort tack till er alla!

Angelica och Eva

Abstract

This paper aims to examine important aspects in sensitive conversations with children and how social workers can manage to create prerequisites to make the conversations work out in a functional way. The paper is a part of a pilot study which aims to create digital solutions for social work students to practice sensitive conversations with children in a digital environment. Our study is based on qualitative interviews and the methodology used for analysis is constructivist grounded theory. The analysis has resulted in the core categories 1) emotional management to achieve a professional approach, 2) flexibility and adaptability, 3) conversational methods and 4) context markers. The result shows that the professional who is leading the conversation needs to be able to practice active listening, to harbor other peoples (the children) feelings and to be flexible. To be flexible means to be able to adopt the approach to every individual child, but also to be adjustable towards what conversational methods to be used, so that every individual's need can be met. In conclusion, it is important in the treatment of a child to mark out the context of the conversation and situation for the child before, during and after the conversation. To mark out the context of the conversation is also important for the social worker to be able to master the conversation. Using digital solutions in order to practice on sensitive conversations can be an effective tool to build up context markers for the social worker and therefore get more comfortable to lead difficult conversations.

Title: "One cannot simplify a context" – a qualitative study of social workers experience of important aspects in sensitive conversations with children

Authors: Angelica Bergström and Eva Sjögren

Numbers of words: 16 992

Key words: sensitive conversations, children, social worker, social work students, digital solutions

Sammanfattning

I denna uppsats undersöks viktiga aspekter i känsliga samtal med barn och hur socialarbetare kan skapa förutsättningar för ett fungerande samtal. Uppsatsen är en del av en pilotstudie vars övergripande syfte är att framställa digitala lösningar för socionomstudenter att öva på inför känsliga samtal med barn. Uppsatsen bygger på kvalitativa intervjuer och utifrån dess syfte och frågeställningar har vi använt oss av grundad teori som metodval. Den grundade genomförda analysen resulterade i kategorierna 1) känslomässig hantering för ett professionellt bemötande, 2) flexibilitet och följsamhet, 3) samtalsmetoder och 4) sammanhangsmarkering. De slutsatser som dragits är att den som håller i samtalet behöver besitta förmågor som att kunna lyssna aktivt, härbärgera andras känslor och vara flexibel. Att vara flexibel innebär att vara följsam gentemot barnet såväl som att vara flexibel gällande samtalsmetoder och anpassa detta efter varje enskilt barn. Därutöver dras slutsatsen att en sammanhangsmarkering är viktigt för barnet att få före, under och efter samtalen. En sammanhangsmarkering är även viktig för att kunna bemästra att hålla i känsliga samtal med barn, vilket vi menar på att digitala lösningar för att öva på samtal kan vara ett bra verktyg för blivande socialarbetare som kommer att jobba med barn.

Titel: ”Man kan ju inte förenkla ett sammanhang” – en kvalitativ studie om socialarbetares erfarenheter av viktiga aspekter i känsliga samtal med barn

Författare: Angelica Bergström och Eva Sjögren

Antal ord: 16 992

Nyckelord: känsliga samtal, barn, socialarbetare, socionomstudenter, digitala lösningar

Innehållsförteckning

1. Inledning	1
1.2 Syfte och frågeställningar	3
1.3 Avgränsningar	3
1.4 Begreppsförklaring	4
1.4.1 Känsliga samtal med barn	4
1.4.2 Digitala lösningar	4
2. Tidigare forskning	5
2.1 Sökprocess	5
2.2 Viktiga aspekter i känsliga samtal med barn	6
2.2.1 Förhållningssätt hos den professionella	6
2.2.2 Strategier i samtal med barn	7
2.2.3 Relationsskapande	9
2.2.4 Sammanfattning av forskningsöversikt; viktiga aspekter i känsliga samtal med barn	10
2.3 Digitala lösningar för praktisk erfarenhet	10
2.3.1 Sammanfattning av forskningsöversikt; digitala lösningar för praktisk erfarenhet	12
3. Metod och material	13
3.1 Förförståelse	13
3.2 Val av metod	13
3.3 Datainsamling	14
3.3.1 Urval	14
3.3.2 Intervjuerna	15
3.3.3 Informanterna	16
3.4 Etiska överväganden	17
3.5 Analysmetod	18
3.6 Databearbetning	20
3.6.1 Transkribering och Memos	20
3.6.2 Öppen kodning	21
3.6.3 Selektiv kodning	22
3.6.4 Main concern	23
3.6.5 Teoretisk kodning	24
4. Teoretisk referensram	25
4.1 Kommunikation	25
4.2 Emotionell bemästring	26
4.3 Tematisk bemästring	27
4.4 Förhållningssätt och följsamhet	28
5. Resultat	29
5.1 Känslomässig hantering för ett professionellt bemötande	29
5.2 Flexibilitet och följsamhet	31
5.3 Samtalsmetoder	33
5.4 Sammanhangsmarkering	35
5.5 Digitala lösningar för att öva på känsliga samtal med barn	38
6. Analys	39
6.1 Känslomässig hantering för ett professionellt bemötande	39
6.2 Flexibilitet och följsamhet	40
6.3 Samtalsmetoder	41
6.4 Sammanhangsmarkering	42
6.5 Digitala lösningar för att öva på känsliga samtal med barn	43
7. Diskussionsavsnitt	44

7.1 Diskussion och slutsatser	44
7.2 Metoddiskussion	46
7.3 Digitala lösningar för att öva på känsliga samtal med barn	48
8. Referenslista	49
Bilaga 1	52
Bilaga 2	55
Bilaga 3	58

1. Inledning

I juni 2018 röstade Sveriges riksdag fram regeringens förslag om att FN:s konvention om barnets rättigheter ska bli svensk lag. Den 1 januari 2020 trädde beslutet i kraft och FN:s konvention om barnets rättigheter är numera svensk lag (Socialstyrelsen 2018, s. 14). Beslutet innebär att ett större ansvar nu läggs på myndigheter och yrkesverksamma att tillämpa rättigheterna vid alla insatser, ärenden och beslutsprocesser som rör barn. Artikel 12 i *Förenta nationernas konvention om barnets rättigheter* (2018:1197) talar om barnets rättigheter till delaktighet, att komma till tals och rätten att bli lyssnad på. Förutsättningar ska ges för barn att uttrycka sina åsikter och göras delaktiga i vad som rör deras egna. Att samtala med barn kan således tänkas vara avgörande för att tillförsäkra barns delaktighet. Detta då yrkesverksamma kan ges möjligheten att förstå barnets önskemål, upplevelser och behov först efter att ett samtal med barnet hållits.

Øvreeide (2010) menar att det förs för få samtal med barn om svåra ämnen, och att det är ett resultat av att den typen av samtal med barn kan kännas besvärligt och svårhanterligt för professionella utförare. Han menar att till följd av den okunskap som finns hos professionella utövare om barns förutsättningar, reaktioner och behov blir konsekvensen att det förs för få samtal med barn, att samtalen saknar ett barnperspektiv eller uteblir. En viktig förutsättning för att samtalen med barn ska fungera är att den vuxne ska ha en så kallad emotionell bemästring, menar han. Emotionell bemästring menar Øvreeide (2010, s. 53) sker genom erfarenhet, självreflektion, förståelse och acceptans. Man bör kunna synliggöra sina känslomässiga- och beteendemässiga reaktioner då det är en viktig förutsättning för att kunna styra reaktioner och känslor som uppkommer i mötet och samtal med barn.

I Socialstyrelsens kunskapsstöd *Att samtala med barn* (Socialstyrelsen 2018) påtalas att samtal med barn inom vård och omsorg hålls i för liten utsträckning, något som påstås vara en effekt bland annat av att yrkesverksamma i många fall är rädda för att hålla i samtalen. Det finns olika orsaker till varför yrkesverksamma upplever dessa hinder. Några av dessa orsaker är att de upplever sig sakna rätt kunskap, en osäkerhet på sin kompetens, rädsla att försvåra situationen för barnen samt att den yrkesverksamma helt enkel kan tycka att det känns för svårt (Socialstyrelsen 2018, s. 16). Barnrättighetsutredningen (2016) presenterar en kartläggning vars syfte har varit att titta på hur ansvariga myndigheter säkerställer barns rätt

att uttrycka sina åsikter och att bli hörda. Kartläggningen visar att i 65 av de barnutredningar som kommittén studerat är barnsamtal frånvarande i 35 av fallen, trots att det är socialtjänstens skyldighet att inhämta barnets röst till utredningen. I de utredningar där samtal med barn ägt rum har syftet med samtalen haft stor variation och utredningens frågeställningar har inte hängt samman med barnens utsagor. Barnrättsutredningen (2016) fann det anmärkningsvärt att barnsamtalen som ägt rum saknat frågor om det svåra som barnet befaras ha varit med om.

För att säkerställa att känsliga samtal med barn genomförs trots de svårigheter som påtalas ovan kan kunskap och kompetens hos socialarbetare behöva stärkas. Detta genom att yrkesverksamma tillgodogör sig praktiska färdigheter och kunskap som kan öka barns möjlighet till delaktighet. En etisk aspekt är hur man tillgodogör sig praktiska färdigheter om känsliga samtal med barn på ett etiskt sätt. Vi har därför valt att vara en del av en pilotstudie vid Södertörns högskola, syftet med pilotstudien är att undersöka hur man kan öka socionomstudenters kompetens att genomföra känsliga samtal med barn i en digital miljö. Pilotstudien utgår från två centrala områden inom socialt arbete vilka är känsliga samtal med barn samt en ökad digitalisering av socionomyrket. Den ökade digitaliseringens innebörd ges till uttryck i *E-hälsa år 2025* (Regeringskansliet 2020), en överenskommelse gällande att Sverige ska bli världsledande i användandet av digitalisering för att bidra till en god och jämlik hälsa och välfärd för medborgarna. Regeringen och Sveriges kommuner och regioner (SKR) menar på att ett ökat informations- och kunskapskrav på medarbetare inom socialtjänsten ska främja jämlikhet och jämställdhet i mötet med klienter, även innefattande barn. De processer som socialtjänstens medarbetare verkar inom ska stärkas av digitalisering. För att förbättra arbetssätt och smarta tjänster ska information och kunskap ligga till grund för utformningen. Detta kan i sin tur möjliggöra en förändring av arbetsmetoder till det bättre (Regeringskansliet 2020).

En av de processer som socialtjänstens medarbetare verkar inom, och därmed ska stärkas av digitalisering, är känsliga samtal med barn. Genom att undersöka viktiga aspekter i känsliga samtal med barn kan faktorer uppmärksammas och bidra med kunskap till utformningen av en digital lösning där socionomstudenter kan öva på känsliga samtal med barn. Att socionomstudenter tillgodogör sig praktisk erfarenhet via digitala lösningar av att hålla i känsliga samtal med barn kan förhoppningsvis bidra med kompetens till att hålla i samtal med

barn och vara en bidragande faktor till att känsliga samtal med barn genomförs i högre utsträckning.

1.2 Syfte och frågeställningar

Syftet med studien är att undersöka viktiga aspekter i känsliga samtal med barn. Studien avser att undersöka vilka komponenter som är viktiga i känsliga samtal med barn som socialarbetare med minst fem års erfarenhet av att hålla i känsliga samtal med barn, identifierat genom sin yrkeserfarenhet. Ett delsyfte är även att undersöka hur informanterna tänker kring digitala lösningar, vilka möjligheter och begränsningar de upplever med digitala lösningar för att träna på att hålla i känsliga samtal med barn.

För att besvara studiens syfte kommer vi att utgå ifrån följande frågeställningar:

- Hur bör socialarbetaren förhålla sig till barnet i känsliga samtal?
- Vilka förhållanden hos socialarbetaren behöver tillgodoses för att hålla i känsliga samtal med barn?
- Hur skulle digitala lösningar kunna hjälpa en blivande socialarbetare att hålla i känsliga samtal med barn?

1.3 Avgränsningar

Vi har valt att utgå från informanter som idag arbetar på, eller på uppdrag av socialtjänsten med att hålla i känsliga samtal med barn. En annan avgränsning vi har gjort är att utgå ifrån socialarbetarens perspektiv, det vill säga att respondenterna och intervjuguiden (bilaga 1) håller sig inom ramen för vad socialarbetaren upplever är viktiga aspekter i känsliga samtal med barn för att samtalet ska bli bra och fylla sitt syfte. I intervjuguiden (bilaga 1) har aspekter om digitala lösningar struktureras under ett eget tema och stått för en relativt liten del av empirin. Informanterna valdes utefter deras kunskap om känsliga samtal med barn, således har deras kunskap eller erfarenhet av digitala lösningar inte varit relevant för studiens syfte. Åsikter och tankar om digitala lösningar har inhämtats med anledning av att knyta an till

pilotstudien. Vi har valt att inte beakta könstillhörighet eller ålder hos informanterna, avgränsningen grundar sig på att det inte har någon relevans i studien då det är den praktiska kunskapen och erfarenheter som vi vill åt. Eftersom känsliga samtal kan innebära ett antal saker så kommer känsliga samtal närmare beskrivas i studiens begreppsförklaring.

1.4 Begreppsförklaring

1.4.1 Känsliga samtal med barn

Känsliga samtal med barn är i denna studie definierat så att det handlar om stödjande och behandlande samtal med barn som har varit med om något svårt. De samtal som åsyftas på inom ramen för denna uppsats är samtal som syftar till att utreda eller arbeta med sociala problem. Detta betyder konkret att de professionella som studien rör, och som intervjuas, har samtal med barn som utsatts för omsorgsbrister, våld, sexuella övergrepp eller försummelse och detta innefattar stödjande-, bearbetande-, informerande- och utredande samtal med barn (Socialstyrelsen 2018, s. 11). Det kan även handla om barn vars föräldrar missbrukar, genomgår en svår period eller där det förekommer våld i hemmet. Definitionen av de känsliga samtalen med barnen utesluter alltså psykiatriska behandlingar i form av behandling av psykologiska besvär som anorexi, social fobi etc.

1.4.2 Digitala lösningar

Digitala lösningar kan vara hårdvara och mjukvara. Med digitala lösningar för pilotstudien menas mjukvara i form av digitala miljöer där samtal med barn kan genomföras digitalt utan att involvera riktiga barn. Den digitala lösningen ska kunna simulera barns beteenden, kroppsspråk, ansiktsuttryck och påminna om ett barn inom ramen för vad som är genomförbart. Utformningen av den digitala lösningen är något som kommer att fastställas närmare allt eftersom pilotstudien utformas.

2. Tidigare forskning

I avsnittet tidigare forskning presenteras forskning som skett inom området, viktiga aspekter i samtal med barn. Även forskning om digitala lösningar för praktisk erfarenhet presenteras då studien avser vara en del av en pilotstudie som syftar till att ta fram alternativa, digitala lösningar för att öva på att hålla känsliga samtal med barn. Det första avsnittet, viktiga aspekter i känsliga samtal med barn riktar in sig på uppsatsens syfte, där vi undersöker vad forskningen säger om det vi vill undersöka. Det andra avsnittet, digitala lösningar för praktisk erfarenhet omfattar det forskningsfält som talar om pilotstudiens övergripande syftet. Nedan redogörs först hur sökprocessen har gått till, vilka databaser som vi har använt oss utav och vilka sökord som har varit centrala i sökprocessen.

2.1 Sökprocess

Först började vi med att söka efter svensk forskning för att se om det fanns någon nationell relevant forskning innan vi började att undersöka det internationella forskningsfältet. Efter en kartläggning av sökorden så valde vi databaser. För att finna relevant tidigare forskning har vi använt oss av databaserna Söderscholar, Taylor & Francis online och PsyhINFO. Databaserna valdes efter vilken typ av forskning som publiceras på databasen, de som valdes erhåller ett utbud av samhällsvetenskaplig forskning, med inriktning pedagogik, sociologi och teknik. I första fasen av sökprocessen har vi riktat in oss på artiklar som är maximalt tio år gamla för att finna så aktuell forskning som möjligt. Däremot är en av de vetenskapliga artiklarna äldre än tio år då den bedömts som relevant för vår studie. De artiklar som har valts ut och presenteras omfattar studiens syfte, det vill säga, undersöker viktiga aspekter i samtal med barn. Forskning om digitala lösningar som presenteras är forskning som undersöker hur digitala lösningar kan bidra till praktisk erfarenhet.

Sökord: children counsellor interventions, counselling children, children counselling social worker, virtual training, intelligent virtual child, avatar training, samtal med barn, känsliga samtal barn faktor, samtal barn faktor, stödjande samtal barn, barnsamtal aspekter, professionella samtal barn.

2.2 Viktiga aspekter i känsliga samtal med barn

Detta avsnitt syftar till att presentera tidigare forskning inom området viktiga aspekter i känsliga samtal med barn. Avsnittet är uppdelat i underrubriker för att förtydliga vilka aspekter som framkommit. Dessa är förhållningssätt hos den professionella, strategier i samtal med barn och relationsskapande. Detta följs av ett avsnitt gällande tidigare forskning inom digitala lösningar för praktisk erfarenhet.

2.2.1 Förhållningssätt hos den professionella

Ek, Eriksson och Schnelzer (2015) har studerat hur stödjande samtal med barn går till i praktiken och de menar att stödjande samtal rymmer olika strategier och förhållningssätt. Genom att intervjua elva yrkesverksamma kuratorer inom Barn- och ungdomspsykiatri (BUP) är syftet att undersöka hur kuratorerna själva beskriver vad dem gör under stödjande samtal. Att lyssna och att bli lyssnad på, menar Ek, Eriksson och Schnelzer (2015), är en viktig faktor som framkommit i studien. Detta innebär att det är viktigt att barnet känner att hens berättelse tas på allvar och känner sig lyssnad på. Genom att barnet känner sig lyssnad på kan ensamhetskänslor minska. Det är även viktigt för kuratorn att lyssna aktivt för att kunna ta in situationen och därmed skapa sig en förståelse, hålla sig objektiv och kunna härbärgera barns och föräldrars känslor. I ett stödjande samtal ska det kännas tillåtet att uttrycka känslor, vilket kan innebära att barnet behöver stöttning av den som håller i det stödjande samtalet att visa känslor som barnet hållit inom sig. Det är även viktigt att ge den man pratar med mycket utrymme. Att lyssna kan vara krävande ibland och har kuratorn inte kraft nog att ta emot och lyssna kan det påverka barnet negativt. En annan viktig del i lyssnandet är att den som håller i det stödjande samtalet är uppmärksam på barnets situation och behov, detta genom att lyssna aktivt och känna in vad som händer i rummet (Ek, Eriksson och Schnelzer 2015).

Fitzgerald, Henriksen och Garza (2012) menar att man som behandlare behöver ha en förmåga att läsa av och följa barnets behov och sätt att vara. Fitzgerald, Henriksen och Garza (2012) diskuterar evidensbaserade metoder som har blivit allt viktigare för yrkesverksamma kuratorer och kuratorers positiva upplevelser från behandlingssituationen. Studien tar upp att trots att just evidensbaserade metoder ses som något positivt så finns det kuratorer och

psykoterapeuter som anser att dessa metoder i för hög grad kan luta åt det medicinska fältet. Respondenterna i artikeln menar på att det inte går att applicera en metod på alla barn, utan att val av metod behöver vara individuell, det vill säga, anpassas efter barnet på individnivå. Man behöver alltså som kurator vara anpassningsbar och kunna växla i tillvägagångssätt eftersom alla individer inte kan sättas in i en mall. Fitzgerald, Henriksen och Garza (2012) nämner fyra aspekter, eller teman som uppkommer i studiens resultat; relationsbyggande, individualiserad behandling, integrativ behandling och att ha en resistens mot evidensbaserade metoder. Att ha motståndskraft mot evidensbaserade metoder innebär att de som behandlar ska lita på sin förmåga och inte blint lita på att en evidensbaserad metod ska fungera på alla, en öppenhet för andra metoder bör finnas. Med en integrativ behandling menas att man blandar metoder och alltså använder sig av olika verktyg som man anser fungerar bra för en själv och barnet i fråga. Den integrativa behandlingen går alltså ihop med den individualiserade behandlingen, där val av metod behöver vara individuell. Det vill säga, anpassas efter vad som fungerar bäst för barnet och behandlaren (Fitzgerald, Henriksen och Garza 2012).

Morrison (2013) påtalar problematiken som kan uppstå till följd av att barn ser den vuxne i samtalet som en ”myndighetsperson” eller en person med makt. Det i sin tur kan leda till att barnet känner sig obekvämt och därmed upprätthåller en fasad. Studien bygger sina slutsatser på kvalitativa intervjuer som samlats in för ett större forskningsprojekt i Kina. De kvalitativa intervjuerna är vad Morrison (2013) utgår ifrån med syftet att fokusera på processerna och själva genomförandet av samtal med barn. Morrison (2013) menar likväl som Fitzgerald, Henriksen och Garza (2012) att man bör vara följsam till barnet i samtalet, och anpassa samtalskulturer efter barnet man möter.

2.2.2 Strategier i samtal med barn

Enligt Morrison (2013) finns det strategier som man kan använda sig av för att åstadkomma positiva resultat i intervju- och samtalssituationer med barn under svåra omständigheter. Med svåra omständigheter menar Morrison vad som har gjort situationen potentiellt obekvämt. Det handlar bland annat om var intervjun hålls, den privata tiden som barnen får avsätta, socialt inlärda beteenden och samtalsledarens förväntningar. En svår omständighet kan även handla om en rädsla hos barnen att säga något som skulle kunna komma till känna för andra. För att en intervju ska bli fruktsam och möjliggöra barns delaktighet behöver samtalsledaren skapa

en harmonisk atmosfär, bygga ett förtroende hos barnet och anpassa intervjun efter barnets fysiska, verbala och personliga förmåga. Morrison (2013) menar att barn reagerar olika i intervju- och samtals sammanhang. En del barn svarar enligt vad dem tror är önskvärt, en del barn kan låtsas som att de inte förstår frågan för att undvika att svara, medan andra kan välja tystnad som respons. Enligt Morrison (2013) kan det vara till fördel att kombinera olika metoder och verktyg i samtal med barn för att underlätta för barnet. Exempel på verktyg kan vara att rita, spela ett spel, använda leksaker etcetera. Men det finns en del barn som lätt kan bli distraherade av verktyg som bilder eller leksaker trots att verktygen finns där för att underlätta vid känsliga frågor för barnet. Det handlar således om att anpassa situationen efter det barnet man har framför sig. Morrison (2013) menar att en aspekt som kan försvåra samtalet är att samtalet leds av just en vuxen, den maktbalansen som finns mellan barn och vuxna kan vara svår för ett barn att bortse ifrån och kan komma att påverka barnets känsla som underordnad den vuxne.

Lefevre, Tanner & Luckok (2008) problematiserar kommunikationsförmågan med barn i det fält som socialt arbete verkar inom. Lefevre, Tanner & Luckok (2008) har identifierat ett antal dimensioner som resultat från en kunskapsöversikt som gjorts på uppdrag av Social Care Institute for Excellence i Storbritannien. Det finns en allmän enighet om att effektiv kommunikation måste vara en tvåvägsprocess och att det finns ett antal faktorer som antingen kan underlätta eller hindra kommunikationen med barn (Lefevre, Tanner & Luckok 2008). Dessa inkluderar personliga attribut, förmågor, strategier och förhållningssätt. Professionella måste lära sig flexibilitet i anpassningen av strategier och processer för att möjliggöra barns delaktighet i såväl processen som i kommunikationen. Lefevre, Tanner & Luckok (2008) menar att man måste vara medveten om vikten av att förbereda barn för sitt deltagande, ge förklaringar om processen som de kan förstå, erbjuda val om omfattningen av deltagande med plats för kompromiss och förhandlingar, ge ett personligt bemötande, ge stöd och uppmuntran. En metod som kan användas för att skapa ett aktivt engagemang i hur man möter och samtalar med barn är rollspel. Genom rollspel ges möjligheten att sätta sig in i samtalssituationen och se hur maktstrukturer och dynamik kan hämma samtalet (Lefevre, Tanner & Luckok 2008).

Ek, Eriksson och Schnelzer (2015) använder sig av begreppet integrerad arbetsform för att beskriva förmågan att vara kreativ, flexibel och mottaglig i stödjande samtal med barn. Arbetslivserfarenhet, och även livserfarenhet, beskriver Ek, Eriksson och Schnelzer (2015)

som viktiga faktorer hos den professionelle. Genom praktisk erfarenhet kan kunskap erhållas om strategier som kan användas i stödjande samtal med barn. En strategi kan exempelvis vara användande av rollspel, som även påtalats av Lefevre, Tanner & Luckok (2008). Den integrerade arbetsformen brukar även handla om att ge konkret och praktisk hjälp, och att fokusera på det som är fungerande hos ett barn eller i en familj. Ek, Eriksson och Schnelzer (2015) menar även på att en viktig faktor är att inge hopp, att barn ska känna att någon tror på dem, vilket kan vara en bidragande faktor till förbättring. Trots en del av dessa generella riktlinjer, går det inte att applicera en metod på alla situationer, verktyg och metoder behöver anpassas efter barnet i samtalet (Fitzgerald, Henriksen och Garza 2012).

2.2.3 Relationsskapande

För att understödja ett relationsskapande, en arbetsallians, behöver den professionella kartlägga barnets behov och därefter anpassa samtalet efter barnet. Ek, Eriksson och Schnelzer (2015) menar att det stödjande samtalet hela tiden måste anpassas efter den analys och kartläggning som samtalsledaren gör. Att arbeta för att motivera barnet är viktigt för att utveckla en arbetsallians. Stödjande samtal bör präglas av tillit och respekt för att i sin tur skapa ett förtroende mellan kurator och barnet. Genom att ha ett respektfullt och ödmjukt förhållningssätt kan kuratorn på så vis balansera den maktposition som kuratorn och barnet befinner sig i (Ek, Eriksson och Schnelzer 2015). Morrison (2013) understryker vikten av att ta ansvar för barnets situation, genom att arbeta utifrån barnets perspektiv menar Morrison att en arbetsallians med barnet kan möjliggöras. Är barnet oroligt eller nervöst är det samtalsledarens uppgift att hantera detta och vända det till det bättre och få barnet att känna sig bekvämt och tryggt. Det är enligt Morrison (2013) även viktigt att ha en tydlig inramning för samtalet då detta kan bidra till tryggheten. Det är viktigt att tänka på hur man som samtalsledare för sig både verbalt och icke-verbalt, och att den professionelle är känslig och uppmärksam kring vad varje barn behöver för bemötande. I likhet med Morrison (2013) menar Fitzgerald, Henriksen och Garza (2012) att relationsbygge är en central aspekt för ett fungerande samtal. Att bygga upp en god relation bidrar till en trygghet och allians mellan behandlare och barn, och är därmed en viktig och hjälpande faktor.

2.2.4 Sammanfattning av forskningsöversikt; viktiga aspekter i känsliga samtal med barn

Tydligt för samtliga artiklar är att det krävs ett visst förhållningssätt och bemötande när det kommer till att hålla i känsliga samtal med barn. Vad som kan ses som mest framträdande är att den som håller i dessa samtal bör besitta kompetens att vara lyhörd och följsam. Man kan utifrån den samlade tidigare forskningen utläsa aspekter som framstår som viktiga, som att lyssna, skapa en allians med barnet och att kunna anpassa sig efter barnet. Det går inte att säga vilka aspekter som är viktiga för varje enskilt barn eftersom deras behov är väldigt olika, men att en viktig aspekt i sig är just medvetenheten om detta. Vad som framkommer i tidigare forskning på fältet är kompetensens betydelse. Kompetens kan utläsas vara något som erhålls genom teori, praktik och reflektion. Det framkommer att det finns ett antal aspekter i känsliga samtal med barn som är generellt viktiga att förhålla sig till, och att en av dessa är förmågan att kunna ta och hantera det oförutsägbara. Det framstår även som viktigt att kunna vara en trygg person för barnen, att hålla en viss struktur i samtalet, samtidigt som man anpassar sitt tillvägagångssätt efter barnet.

2.3 Digitala lösningar för praktisk erfarenhet

Campbell et al (2014) har utfört en forskningsstudie för att undersöka effekten av att öva intervju- och samtalsfärdigheter i en virtuell värld. Campbell et al (2014) lyfter den statistiska signifikans som kunde utläsas ur studiens resultat. Studenter inom fysioterapi, psykologi och hälsovetenskap som fick testa på den virtuella träningen upplevde ökade praktisk kunskap i samtalsfärdigheter. Även om studenter får öva på intervju- och klient kommunikation genom sin utbildning i form av praktik, så har forskning visat på att virtuell träning i kliniska färdigheter förbättrar studenternas färdigheter och prestation. Detta gäller även då den virtuella träningen tillgodoses innan studentens praktik. Den virtuella träningen har i studien påvisats ha positiva effekter hos studenter, upplevelsen bland studenterna har varit att de kan öva på, och förbättra, sin kommunikation med klienter. Detta menar Campbell et al (2014) bör ses som ett komplement till studentens praktik, dock inte som en alternativ praktik. Virtuella träning i utbildningssammanhang kan vara önskvärd dels då det bidrar till ökad

praktisk kompetens men även då det kan tänkas vara ett kostnadseffektivt sätt att öva intervju- och samtalsfärdigheter på.

Studier har även gjorts om huruvida digitala lösningar i form av datorsimulering, kan simulera bedömnings- och beslutsprocesser som kännetecknar socialt arbete. Borell och Egonsdotter (2012) menar att datorbaserade simuleringar möjliggör för studenter att experimentera, analysera och hantera olika handlingsalternativ i en säker miljö, utan någon påverkan på riktiga klienter. Kritik som riktats mot socialsekreterares hantering av komplicerade utredningar där misstanke finns om att barn far illa har lett till ett ökat krav på socionomutbildningen att förbereda studenter inför den kommande praktiken. Genom datorsimuleringar menar Borell och Egonsdotter (2012) att studenter kan ställas inför situationer och utmaningar som är trovärdiga för en professionell yrkesutövare och därmed tillgodogöra sig praktisk kunskap under utbildningen. För att göra datorsimulering verklighetstrogen behöver det fiktiva barnavårdsärendet efterlikna ett verkligt barnavårdsärende. Detta genom att alla de etablerade dokument, beslutsunderlag och dess former återges i datasimuleringar. Den höga komplexiteten som finns i riktiga barnavårdsutredningar behöver även den kunna fångas upp i simuleringen för att kunna utveckla studentens professionella kompetens. En annan viktig faktor för att simuleringens ska bidra med ökad kompetens är reflekterande diskussioner efter datorsimuleringar, det är viktigt att studenter är införstådda begränsningarna och skillnaden mellan simulering och verklighet (Borell & Egonsdotter 2012).

Egonsdotter et al (2018) har undersökt hur datorsimuleringen SimChild kan göra det möjligt för socionomstudenter att genom aktivt lärande, förbättra sin kulturella kompetens och reflektionsförmåga. Genom SimChild ges studenter en ökad medvetenhet om hur deras etniska och kulturella fördomar kan påverka professionella bedömningar och beslut i barnskyddsärenden. Egonsdotter et al (2018) lät SimChild projektet genomföras vid tre svenska universitet. Studenter från socionomprogrammet fick i uppgift att fatta beslut genom att analysera ett komplext barnskydds-sammanhang. Genom SimChild kunde studenterna göras medvetna om att de gjorde skilda bedömningar och beslut beroende på irrelevanta förhållanden som ex, socioekonomiska förhållanden, etnicitet etc. Studenterna fick sedan möjlighet att diskutera bedömningarna utifrån tankar om fördomar, men även diskutera om bedömningarna bör ses som ett uttryck för fördomar. I likhet med tidigare forskning som presenteras ovan, har positiva inlärningsresultat uppnåtts och digitalisering i

utbildningssammanhang kan åstadkomma en praktisk kunskap som annars är svår att nå genom den teoretiska utbildningen (Egonsdotter et al 2018).

2.3.1 Sammanfattning av forskningsöversikt; digitala lösningar för praktisk erfarenhet

Att digitala lösningar kan generera i positiva inlärningsresultat hos studenter framkommer i samtliga artiklar. Dock ställs krav på autenticiteten för att det ska ge studenten praktisk erfarenhet, vilket kan utläsas ur samtliga artiklar. Medvetenhet hos studenter om den begränsning som finns i digitala lösningar har visat sig vara av betydelse, detta för att studenter inte ska känna sig fullbordade i sitt lärande och förstå att det inte är en alternativ praktik. Ingen forskning har presenterats i likhet med pilotstudien som syftar till att titta på hur praktisk erfarenhet kan utvinnas om viktiga aspekter i känsliga samtal med barn med hjälp av digitala lösningar. Däremellan ser vi i likhet med det som framkommer i den tidigare forskningen att digitala lösningar kan resultera i att studenten kan få uppleva känslor och reflektioner som i sig kan vara en viktig faktor för den professionella utvecklingen. De digitala lösningarna blir även ett sätt för studenten att få känna av situationer, känslor och tankar som kan uppkomma i praktiken dock utan någon påverkan på ett riktigt barn vilket annars kan vara svår kunskap att nå. Forskning om digitala lösningar på det fält som kännetecknas av socialt arbete är relativt ny och kan möjligtvis ses som en indikation på den ökade digitaliseringen och kravet på ökad digital kompetens som socialt arbete i Sverige rör sig mot.

3. Metod och material

I studiens metodavsnitt redogör vi för vår förförståelse, studiens val av metod, datainsamling, urval, intervjuer och en presentation av de informanter som bidragit med kunskap till studien. Vidare presenteras etiska överväganden som tagits i beaktande i samband med studien, även hur vi har förhållit oss till dessa. Avslutningsvis följer vår analysmetod och analysprocess.

3.1 Förförståelse

Thurén (2007) beskriver begreppet förförståelse och hur det präglar den verklighet man upplever, vilket innebär att vi alltid gör tolkningar på det vi upplever utifrån våra tidigare erfarenheter. Förförståelsen är mestadels omedveten och något som socialiseras in under livets gång (Thurén 2007). Vi som skriver uppsatsen har ingen eller liten förförståelse då det kommer till den praktiska aspekten av känsliga samtal med barn. En av oss uppsatsskrivare har genomfört sin verksamhetsförlagda utbildning på en enhet inom socialtjänsten som utreder barnavårdsärenden och har därav medverkat i känsliga samtal med barn av utredande karaktär. Vi har under socionomutbildningens gång utvecklat förförståelse om barn i utsatta situationer och har fått genomföra barnintervjuer, fiktiva barnutredningar och att beakta barnperspektivet. Utöver detta finns det hos båda uppsatsskrivare ett intresse att utvecklas i att hålla samtal och att hjälpa barn i utsatta situationer. Gällande digitala lösningar för att öva på känsliga samtal med barn, är vi av uppfattningen att vi inte har någon förförståelse alls.

3.2 Val av metod

Då syfte och frågeställningar är styrande för vilken metodansats man använder sig av har val av metod diskuterats utifrån vad som lämpar sig bäst i relation till studiens syfte. Vi har valt att göra en kvalitativ studie då vi anser att denna metod lämpar sig bra då vi vill undersöka socialarbetares erfarenhet av känsliga samtal med barn, deras kunskap och praktiska erfarenheter av viktiga aspekter i känsliga samtal med barn. För att kunna studera det som här syftas till behöver vi kunna studera sociala och psykologiska mekanismer som kan förekomma i samtal och kommunikation. Kvantitativ metod kan beskrivas som mer ytlig till skillnad från den kvalitativa metoden, vilket kan vara användbart om syftet är att undersöka bredden, snarare än djupet (Trost 2010, s. 32). Kvantitativ metod lämpar sig bra när det

kommer till att beskriva, förklara och bevisa samband. Inom den kvantitativa metoden kan man exempelvis göra enkäter och vinna kunskap om mer generella samhällsförhållanden. Med en kvalitativ metod kan vi gå djupare och undersöka upplevelser, därmed få en annan typ av förståelse för ett fenomen. Den kvalitativa metoden går alltså ut på att kunna klargöra fenomenets karaktär på ett lite mer närgånget sätt (Fejes & Thornberg 2015, s. 30). Utifrån detta faller valet av datainsamlingsmetod på att genomföra kvalitativa intervjuer. Att välja denna typ av datainsamling istället för att göra exempelvis en litteraturstudie är ett val som gjorts då kvalitativa intervjuer kan ge en djupare inblick och förståelse i de mekanismer och aspekter inom fenomenet.

3.3 Datainsamling

3.3.1 Urval

Informanterna som utgör studiens empiriska underlag har gjorts genom ett strategiskt urval. Det innebär att man letar informanter utifrån vad som passar studien utifrån kriterier som man anser viktiga (Trost 2010, s. 140). Detta kan göras då exempelvis ett representativt urval inte är av stor vikt. Med detta menar vi att vi exempelvis inte har tagit med kön eller ålder som urvalskriterium. För att göra urvalet någorlunda representativt håller vi oss inte till att enbart intervjua individer med samma utbildning, detta då vi förstår det som att de som jobbar med känsliga samtal med barn kan ha mycket olika utbildningsbakgrund. Trots att pilotstudiens syfte är att utveckla digitala lösningar till socionomstudenter för att öva på känsliga samtal med barn, anser vi att urvalet inte bör begränsas till individer med socionomexamen. Detta för att bredda urvalsgruppen samt att vi anser det som mer relevant att informanterna har yrkeserfarenhet inom området än att de alla behöver ha en socionomexamen. Däremot är ett kriterium att informanterna ska ha likvärdig akademisk utbildning. Vi anser att de som arbetar inom det sociala arbetets fält och håller i professionella känsliga samtal med barn kan bidra med värdefull kunskap. Stor vikt har legat på erfarenheten av att hålla i känsliga samtal med barn, men för att inte göra urvalet för snävt i förhållande till den tidsram som uppsatsen faller inom så har vi satt en gräns på att informanterna ska ha minst fem års yrkeserfarenhet. Detta urvalskriterium bedöms som relevant då möjliga informanter breddas, samtidigt som kriteriet säkrar att informanten har en relativt lång yrkeserfarenhet.

Sammanfattningsvis är urvalskriterierna att informanterna ska ha akademisk utbildning, vara yrkesverksamma inom området att hålla känsliga samtal med barn och ha minst fem års yrkeserfarenhet. Vi kontaktade potentiella informanter, dessa har varit personer som vi valt att kontakta då vi känt till att de uppfyllde urvalskriterierna. De personer som vi kontaktat har funnits via våra egna kontaktnät, vi har även kontaktat personer som vi hört talas om via olika organisationer som arbetar med barn. Till alla potentiella informanter skickades e-mail och de som tackat ja är de som medverkar i denna studie.

3.3.2 Intervjuerna

Vi har samlat in material i form av fyra stycken kvalitativa intervjuer som har gjorts via telefon. Detta eftersom samhällsläget med covid-19 inte har möjliggjort fysiska intervjuer under denna termin. Intervjuerna tog 50 – 90 minuter och genomfördes enbart av en person åt gången varpå vi har gjort två stycken intervjuer var. En anledning till att vi valde att vara en intervjuare var för att undvika en obekväm situation för informanten. Trost (2010) menar att fördelar kan finnas med att vara två intervjuare, två intervjuare kan komplettera varandra på många plan, däremot finns en risk att informanten kan känna sig i underläge och bli obekväm. En annan anledning till att vi valt att genomföra intervjuerna var för sig och inte tillsammans ligger i att vi anser det svårt att hålla en intervju där fler än två är inblandade över telefon. Detta då det helt enkelt kan vara svårt för informanten att uppfatta vem av oss det är som talar när, och det blir allmänt mer utmanande att få till en trygg intervjumiljö tillsammans. Efter att ett samtycke inhämtats av informanterna i fråga om att använda ljudinspelning så spelades intervjuerna in, inspelningarna har sedan transkriberats av den av oss som genomfört respektive intervju. Detta eftersom minnet av intervjun kan underlätta för den som transkriberar (Trost 2014, 75), särskilt då samtliga intervjuer har gjorts över telefon och därmed gett ljudinspelningen en något sämre kvalitet. En kontrolläsning av transkriberingarna gjordes av oss båda för att kunna säkerställa att inga detaljer fanns med i texten som på något sätt kunde röja informanternas anonymitet.

Vår intervjuguide (bilaga 1) skickades ut till informanterna i förväg, tillsammans med informationsbrev (bilaga 2) om studien samt en samtyckesblankett (bilaga 3), varav samtyckesblanketten samlades in med underskrift innan intervjun startade. Sättet som

intervjuguiden (bilaga 1) var utformad på möjliggjorde att intervjuerna var strukturerade men kunde hålla en relativt låg grad av standardisering, vilket innebär att frågorna inte följde en specifik ordning och att ordningsföljden, språkbruket och följdfrågor anpassades efter intervjusituationen och vardera informanten.

3.3.3 Informanterna

Nedan görs en kort presentation av samtliga informanter, vilket datum intervjun gjordes, utbildning, yrkesbefattning och vilken erfarenhet informanten har av att hålla i känsliga samtal med barn. Namnen som uppges i studien är inte informanternas riktiga namn.

Charlie (200414)

Informanten har en utbildning som socialpedagog i grunden men har även byggt på med kurser om barnsamtal, våld och försummelse, psykoterapiutbildning med inriktning systemisk orienterad familjeterapi. Informanten arbetar idag som familjebehandlare på socialtjänsten där hen arbetar med barn som blivit utsatta för våld. Informanten har över 15 års erfarenhet av att arbeta med barn, bland annat som fritidsledare och familjebehandlare. Charlie har erfarenhet av att hålla i bearbetande samtal med barn.

Ziggy (201416)

Informanten är utbildad socionom och även läst en familjeterapeutisk utbildning i systemisk familjeterapi. Informanten arbetar idag som nätverksledare, mötesledare och familjebehandlare på socialtjänsten. Informanten har arbetat som socionom i över 20 år varav 10 år som barnutredare. Ziggy har erfarenhet av att hålla i utredande samtal, krissamtal och bearbetande samtal med barn.

Kim (200417)

Informanten är förskollärare i grunden med påbyggnadsutbildning inom barn med särskilda behov, även utbildad psykoterapeut. Informanten arbetar idag som kurator och träffar barn som har en förälder som lider av missbruk, psykisk ohälsa eller går igenom en skilsmässa. Parallellt med arbetet som kurator arbetar informanten som familjebehandlare på socialtjänsten. Informanten har över 12 års erfarenhet av att arbeta som familjebehandlare och

kurator för barn. Kim har erfarenhet av att hålla i krisstöd, samtal med barn efter barnförhör, bearbetande samtal och stödjande samtal.

Umi (200427)

Informanten är utbildad socionom och arbetar idag hos socialtjänsten som samordnare där hen arbetar med barn som bevittnat eller blivit utsatta för våld av en förälder eller någon i barnets närhet. Informanten har arbetat som socionom i ca 7 år, varav mestadels av tiden som barnutredare. Umi har erfarenhet av att hålla i utredande samtal och stödjande samtal med barn.

3.4 Etiska överväganden

I studien har vi tagit hänsyn till de forskningsetiska krav och principer som man bör förhålla sig till i all typ av samhällsvetenskaplig forskning (Vetenskapsrådet 2017). Då vår datainsamling består av intervjuer är det viktigt att följa de etiska riktlinjerna tillhörande individskyddskravet, vilket innebär att deltagarna har rätt till skydd mot opassande insyn och ska skyddas från att utsättas för någon typ av skada eller kränkning i samband med deras medverkan i studien (Vetenskapsrådet 2017, s. 12). Detta har efterföljts genom att vi tagit hänsyn till regler om hur man som forskare ska förhålla sig till deltagare innan, under och efter studien (Vetenskapsrådet 2017, s. 14). En beskrivning av studiens och pilotstudiens syfte har presenterats i ett informationsbrev (bilaga 2) som skickades ut till informanterna tillsammans med en samtyckesblankett (bilaga 3) innan medverkan i studien. Alla informanter fick intervjuguiden skickad till sig för att de skulle göras medvetna om dom aspekter som frågorna kommer att röra sig kring. Informanterna blev även informerade om att medverkan är frivillig, att den skedde på deras villkor och kunde avbrytas när som helst. Vi berättade att tystnadsplikt råder gällande personuppgifter och att anonymitet råder vid deltagandet i studien. Mejlkonversationer och inspelningar kommer att raderas efter att denna studie är färdigställd. Transkriberingarna har anonymiserats vilket innebär att information om informanterna som kan röja deras identitet har censurerats. Innan intervjun startade ställdes frågan om tillåtelse att få spela in intervjun och vi berättade att inspelningen och transkriberingarna kommer att raderas efter att studien har färdigställts. Det har varit viktigt att ha en respektfull och transparent kommunikation gentemot informanterna för att skapa

förutsättningarna för att deltagarna ska känna sig trygga i samband med deras medverkan i studien.

Något som kan diskuteras vidare ur ett etiskt perspektiv är att informanterna deltar i studien för att svara på frågor om deras erfarenhet av känsliga samtal med barn, och tre frågor om digitala lösningar (bilaga 1). Även om informanterna fått information om att studien är en del av en pilotstudie vars övergripande syfte är att ta fram digitala lösningar för att öva på känsliga samtal med barn, så har en del av informanterna uppgett att de inte ser positivt på digitala lösningar. Det kan därför bli något motsägelsefullt att studien kan komma att användas som ett bidrag till pilotstudien. Som Vetenskapsrådet (2017) påpekar blir det även en fråga om en intresseavvägning då materialet kan komma att återanvändas till pilotstudien. För att beakta denna intresseavvägning gjordes informanterna medvetna om studiens bidrag till pilotstudien och dess övergripande syfte och att resultatet kan komma att användas för pilotstudiens ändamål i informationsbrevet (bilaga 2) som skickades ut innan deltagandet.

3.5 Analysmetod

Studiens metodansats utgår från grundad teori vilket är en induktiv forskningsansats som ofta används för att studera sociala mekanismer och händelser. Induktion är en typ av ansats där forskaren utifrån sin empiri syftar till att komma fram till ny kunskap. Ett induktivt förhållningssätt innebär generellt att empiri styr forskningen (Forslund Frykedal & Thornberg 2015, s. 135). Att använda sig av grundad teori (GT) innebär att datainsamlingen sker samtidigt som analysarbetet av datan. Detta kallas för teoretiskt urval och innebär alltså att insamling, kodning och analys sker samtidigt (Forslund Frykedal & Thornberg 2015, 46). Man kan utifrån detta utforma en egen teori eller teoretisk modell av det insamlade materialet (Forslund Frykedal & Thornberg 2015, s. 44).

GT utvecklades av de två sociologerna Anselm Strauss och Barney Glaser på 60-talet (Forslund Frykedal & Thornberg 2015, s. 45). De menade att forskaren skulle fungera som ett oskrivet blad under sin datainsamling och analys, och att denne inte skulle tänkas härbärgera någon särskild kunskap inom forskningsområdet. Tillvägagångssättet ska vara på så sätt att forskaren inte ska se något "mellan raderna" i sitt material, utan koda det helt neutralt. Det innebär att man som forskare ska leta efter meningsbärande ord och meningar i texterna man

analyserar, oavsett om dessa kan tänkas vara relevanta eller inte. Detta för att inte analysera på ett styrande sätt utifrån ens eventuella förförståelse av problemet. Det har emellertid utvecklats olika varianter av grundad teori varpå en mycket erkänd sådan är den konstruktivistiska GT:n. Enligt denna variant av GT avvisas så kallad naiv induktion, vilket innebär att man inte har synen att forskaren ska kunna insamla och analysera sitt material helt objektivt. Tvärtom erkänner man att den som utför en studie alltid är påverkad av någon slags förförståelse och föreställningar (Forslund Frykedal & Thornberg 2015, s. 61). Forslund Frykedal och Thornberg menar på att ju mer förförståelse man har, desto bättre. Dock är det en viktig princip inom GT att man som forskare innehar teoretisk sensitivitet. Begreppet innebär att det inom metoden är av stor vikt att gå in i studien med så lite förutfattade meningar som möjligt, och inte utgå ifrån speciella teorier eller tidigare forskning under processen av datainsamling och kodning. Det gäller alltså att lägga sin förförståelse åt sidan och ha ett öppet sinne, inte att tro sig vara ett helt oskrivet blad (Forslund Frykedal & Thornberg 2015, s. 63). Den konstruktivistiska hållningen av GT är den som vi haft för avsikt att arbeta utifrån.

Inledningsvis kodas det första insamlade materialet i vad som kallas *substantiv kodning* i två steg, först sker en *öppen kodning* och sedan en *selektiv kodning*. Den öppna kodningen innebär att man i början går igenom materialet relativt snabbt och så öppensinnat som möjligt. Koderna ska vara konkreta för att det på detta stadium inte ska vara för abstrakt, detta för att behålla ett öppet sinne (Forslund Frykedal & Thornberg 2015, s. 49). Koderna kan sedan bildas till olika *kategorier* när flertalet koder kunnat samlats ihop till större och mer abstrakta sammanfattande ord eller fraser. Utifrån detta görs den selektiva kodningen där man går igenom de koder som finns och tittar på vilka koder som är mer frekventa. Här kodar man inte längre helt öppet eller vad som helst, utan går igenom materialet och väljer ut det som är mest centralt och av relevans för studiens syfte. Den tredje och sista fasen av kodning inom GT är den *teoretiska kodningen* och här är syftet att utifrån den substantiva kodningen kunna arbeta fram en teori eller modell. Detta kan göras genom att de substantiva koderna relateras till varandra och sedan begreppsliggöra dessa i form av teoretiska ord eller mallar. Därutöver under kod- och analysprocessen ska *memos* kontinuerligt föras. Memos är teoretiska minnesanteckningar som ständigt görs vid sidan av hela forskningsprocessen, exempelvis i ett separat dokument där man skriver ner alla de tankar, idéer och reflektioner som kommer upp. Detta är en del av analysen och används sedan vid den teoretiska kodningen (Forslund Frykedal & Thornberg 2015, s. 64 - 65). Ytterligare en utgångspunkt inom GT är att

undersöka vad som är informanternas *main concern*, vilket innebär att hitta vad som är empirins huvudsakliga problem eller det mest centrala som det talas om, för att lättare kunna utgå ifrån informanternas perspektiv snarare än sitt eget. Inom GT brukar man tala om teoretisk mättnad vilket innebär att man samlar in data tills man anser sig ha så pass mycket data för att kunna bevisa på ett samband. Eftersom analysprocessen går till så att man samlar in empiri och kodar parallellt är tanken att man samlar in empiri så länge man anser att det behövs.

Valet av GT som metod motiveras av att vi velat anta ett induktivt arbetssätt och skapa vår egen teori om vad som är viktiga aspekter i känsliga samtal med barn, snarare än att främst tolka och analysera vårt resultat utifrån en eller flera befintliga teorier.

3.6 Databearbetning

I avsnittet redogör vi stegvis för hur vi har använt oss utav det metodologiska angreppssättet GT och hur databearbetningen har gått till. Genom att presentera de olika momenten ges läsaren möjlighet att följa den analysprocess som genererat i det resultat som vi kommit fram till. Det empiriska materialet som handlar om digitala lösningar kommer senare att diskuteras under en egen rubrik i resultatet; digitala lösningar för att öva på känsliga samtal med barn. Att området inte tagits med i analysprocessen är med anledning av den gränsdragning som vi gjort mellan studiens syfte och pilotstudiens syfte. En annan anledning till att empiri om digitala lösningar inte varit en del av analysprocessen är då området utgör en väldigt liten del av intervjuguiden.

3.6.1 Transkribering och Memos

Intervjuerna spelades in efter samtycke från informanterna. Genom att spela in intervjuerna kan man skriva ut intervjuerna i form av en transkribering, vilket är till fördel om man vill kunna läsa vad som sagts ordagrant (Trost 2014, s. 74). Den av oss uppsatsskrivare som höll i en intervju ansvarade för transkribering av intervjun. Anledningen till detta var dels då vi ansåg att det vara tidseffektivt samt att i större utsträckning fånga detaljer i respondenternas utsagor som annars kan gå miste. För att ta del av varandras tolkningar och reflektioner fördes

individuella minnesanteckningar (memos) i samband med intervjuerna. Att föra individuella memos pågick sedan löpande under hela analysen, kodningen och den fortsatta datainsamlingen. Detta för att inte gå miste om idéer och tankar som uppkom genom processens gång, men även den analytiska förståelsen bakom de koder och kategorier som skapas (Thornberg & Forslund Frykedal 2017, s. 64). Användandet av memos har fungerat mycket som ett sätt att ta del av varandras tankar, något som vi sett som en del av det löpande analysarbete som pågått parallellt med kodning och datainsamlingen.

3.6.2 Öppen kodning

Då vi är två som skriver denna uppsats, har vi valt att koda de två första intervjuerna var för sig, för att den öppna kodningen ska ske någorlunda snabbt och ostyrt (Thornberg & Forslund Frykedal 2017 s. 49). Detta för att hålla ett öppet sinne till det empiriska materialet och vara så objektiv som möjligt och att inte färgas av varandras tankar kring vad som bör kodas. Intervjuerna med Charlie och Ziggy har alltså genomgått den öppna kodningen i två versioner och där har det lagts tid på att hitta koder i materialet i form av allt som haft någon typ av meningsbärande innebörd. I den första intervjun kodades mycket enstaka ord, fraser och kortare meningar som bildade flertalet koder som vi sedan jämförde med varandras. Därav kunde vi se vad den andre bildat för koder och vad i materialet som ingått under koderna. Vi såg till att para ihop de koder som vi gjort på samma sätt, och diskutera därefter hur resterande koder ska värderas och sättas ihop. De koder som för båda personer gick in i varandra och hade samma innebörd, kodades till en specifik färg. Detta användes som ett verktyg för att sedan gå vidare med den selektiva kodningen. Genom att jämföra våra första resultat av koder från den öppna kodningen i intervjun med Charlie använde vi oss av färgkodning för att utröna vad för kategorier som kunde komma att växa fram:

1. (Eva)

Sammanfattningsvis är koderna: Yrkesroll, klienter, nätverk, åtgärder, förhållning till arbetet, förhållning till barnen, erfarenheter, känslor, metod, behandlarens förmågor, barnens förmågor, barnens behov, behandlarens behov, effekt av samtalet, flexibilitet, förutsättningar, utmaningar, positiva aspekter

2. (Angelica)

Sammanfattningsvis är koderna: förutsättningar för ett samtal, förberedelser, barnets förmågor, hjälpmedel, tillvägagångssätt, samtalssteg, syftet, samtalsformer, verktyg, förebygga, föräldrarnas reaktioner, stressfaktorer, omständigheter, försvårande omständigheter, kurser, utbildningar, praktisk erfarenhet (tidigare yrken), föreläsningar, faktorer, utvecklade strategier, klienter, nätverk, känslor, trygghet i yrket, strategier, personliga förmågor, barnets nätverk, utsattheten, behov, Organisationen, myndigheter, yrkesroll,

Här ser vi att koder som båda fått fram ur den öppna kodningen i intervjun med Charlie gemensamt har pusslats ihop; exempelvis har koder som “utsattheten”, “stressfaktorer”, “försvårande omständigheter” och “utmaningar” (i orange) under gemensam genomgång och diskussion blivit till kategorin “försvårande omständigheter”. Koderna “förhållning till arbetet”, “flexibilitet”, “behandlarens förmågor”, “flexibilitet”, “positiva aspekter”, “utvecklade strategier”, “strategier” och “personliga förmågor” har parats ihop med samma blå färg eftersom dessa koder gått in under epitetet “förmågor hos den professionelle”. Denna blå kategori delades därefter in i två kategorier vilka blev “strategier i arbetet” (koderna “förhållning till arbetet”, “positiva aspekter” och “strategier”), samt “förhållanden hos den professionelle” (koderna “behandlarens förmågor”, “flexibilitet”, “utvecklade strategier”, “personliga förmågor” och “behandlarens behov”). Koder som efter diskussion har ansetts som icke relevanta för fortsatt analys har strukits över. Samtliga färgkoder har sedan lagts ihop, radats upp och blivit ett första förslag på kategorier för intervjun med Charlie.

3.6.3 Selektiv kodning

I den selektiva kodningen handlar det inte längre om att koda allt möjligt, här skiljer man ut det som uppfattas som viktigt för studiens syfte (Thornberg & Forslund Frykedal 2019, s. 52 - 53). Genom att ha radat upp de kategorier som bildats utifrån koderna i intervjun med Charlie uppstod följande kategorierna “professionell utveckling”, “strategier i arbetet”,

“barnperspektivet”, “metoder”, “barnets förmågor”, “känslomässig hantering för ett professionellt bemötande”, “känslor”, samt “försvarande omständigheter/bakomliggande faktorer”. De fem första kategorierna bedömdes i den första intervjun som dess fem kärnkategorier, vilket grundar sig på hur mycket vikt informanten lagt vid dessa ämnen. Vid den öppna kodningen av intervjun med Ziggy framkom kategorierna “metod/strategi”, “flexibilitet”, “känslomässig hantering för ett professionellt bemötande”, “professionell utveckling”, “erfarenheter”, “tillvägagångssätt”, “svårigheter”, “förutsättningar för ett bra samtal” samt “behandlarens behov”. De tre förstnämnda kategorierna valdes ut som kärnkategorier utifrån hur stor vikt som lagts vid dessa ämnen, samt gick att relatera till föregående intervju med Charlie.

Vid kodandet av intervjun med Kim blev kodningen något snävare, här valdes att koda utifrån selektiv kodning mer direkt. Detta innebär att vi inte kodade allt meningsbärande i intervjun utan lät tidigare kategorier från föregående intervjuer styra något. Tilläggas bör att även fast vi låtit redan etablerade kategorier - och föreslagna kärnkategorier - styra fortsatt kodning har vi ständigt haft ett öppet sinne för att upptäcka eventuella nya kategorier. Vid intervjun med Charlie uppstod bland annat koden “flexibilitet”, något som dock inte upptog en stor del av materialet i just denna intervju. I intervjun med Ziggy blev denna kod betydligt mer omfattande varpå flexibilitet blev till en kategori. Under kodning av intervjun med Kim förstärktes denna kategori och bildades till en kärnkategori. Eftersom koden även uppstår i intervjun med Umi och upptar mycket av empirin så bedömer vi det som att flexibilitet är en av det samlade materialets kärnkategorier. Koden flexibilitet är ett exempel på hur en slutgiltig kärnkategori har växt fram. Intervjun med Umi har kodats på samma sätt som intervjun med Kim. Efter att all den substantiva kodningen hade genomförts har alla kategorier sammanförts och jämförts och analyserats med varandra för att komma fram till de slutgiltiga kärnkategorierna.

3.6.4 Main concern

Förståelsen kring vad empirins main concern var upplevde vi till en början svårt att se. I den öppna kodningen kände vi först en osäkerhet kring vad vi tycktes upptäcka och lät tanken vila. Efter vidare kodning av följande intervjuer samt diskussion kom vi fram till att main concern i vår empiri är *hur socialarbetare försöker skapa förutsättningar för att få ett*

fungerande samtal. Hur socialarbetare försöker skapa förutsättningar för att få ett fungerande samtal var det som vi upplevde var samtliga respondenternas huvudbry. En mindre concern som vi sett är hur respondenterna ska kunna få fram den information som behövs för att färdigställa en utredning. Det ska tilläggas att det som vi tolkar som respondenternas main concern hänger ihop starkt med att intervjufrågorna varit väldigt inriktade på att få fram just viktiga aspekter i känsliga samtal med barn.

3.6.5 Teoretisk kodning

Efter att den substantiva kodningen genomförts påbörjas den teoretiska kodningen. Här tittar vi på våra substantiva koder, alltså våra kategorier och koder och ser hur dessa hänger samman med varandra, och arbetar med att begreppsliggöra dessa med hjälp av ett teoretiskt ramverk som redogörs för nedan. Som nämnts tidigare har en första fas av analysarbete förts i form av memos och dessa utgör ofta även en del av den teoretiska kodningen. Den teoretiska kodningen brukar dessutom i praktiken överlappa varandra (Thornberg & Forslund Frykedal (2015, s. 61). Detta innebär att det teoretiska tänkandet ofta kan börja gro under kodningen, vilket det gjort även för oss, dock har vi inte utgått från någon teoretisk ram förrän vi avsiktligt började den teoretiska kodningen. För att teoretisera kring vårt datamaterial har vi förutom vårt teoretiska ramverk använt oss av vår empiri, tidigare forskning och memos.

4. Teoretisk referensram

I detta avsnitt presenteras teoretiska utgångspunkter som varit till hjälp för att genomföra teoretisk kodning och analys av datamaterialet. Det teoretiska ramverket struktureras med underrubriker som bedömts vara relevanta i relation till vad som framkommit i resultatet för att förstå och tolka den insamlade empirin. Den teoretiska referensramen består av temana kommunikation, emotionell bemästring, tematisk bemästring och förhållningssätt och följsamhet. Att vara medveten om kommunikationsteori kan vara till hjälp för att förstå sociala mekanismer i känsliga samtal med barn. Emotionell bemästring bedöms som relevant i den teoretiska referensramen då mycket av empirin handlar om att informanterna hanterar sina känslor för att kunna ha ett professionellt bemötande. Tematisk bemästring handlar om vikten av att den professionella har kunskap om barnet och dess situation, temat är relevant då det kan kopplas ihop med sammanhangsmarkering som förekommer i empirin. Förhållningssätt och följsamhet omfattar den anpassningsförmågan som informanterna beskriver som betydelsefull i känsliga samtal med barn.

4.1 Kommunikation

En grundtanke är att vår identitet bland annat skapas inom sociala grupper och relationer. Kommunikationsteori handlar om vårt sätt att kommunicera vilket är något mycket komplext, det finns både verbal och icke-verbal kommunikation (Payne 2008, s. 249). Hur vi kommunicerar har en stor betydelse för relationsskapande och är ett ständigt givande och mottagande av information, individer emellan. Kommunikationen kan utsättas för störningar, vilket innebär svårigheter eller missförstånd i kommunikationen (Payne 2008, s. 250). Det som kommuniceras kan till exempel vara information eller känslor, och det som kommuniceras kan uppfattas olika beroende på mottagare. En viktig del av kommunikation är att ge och få återkoppling på vad vi sagt eller gjort, och veta hur den andre uppfattar det vi menar eller gör. Ett begrepp inom kommunikationsteorin är selektiv perception vilken innebär att alla har en egen uppfattning om vad som är mer eller mindre viktigt att kommunicera, vilket kan leda till en avsaknad av att kommunicera något oviktigt för oss men som kanske är viktigt för någon annan.

Hur den närmaste miljön är och ser ut är en del av kommunikation enligt Nilsson och

Waldemarson (2016). Ett rum kan således konstrueras till att vara inbjudande och främja aktivitet och trygghetskänsla, vilket betyder att en viss miljö kan främja samtal. Holm (2009) talar om empati uttryckt i utformning av yttre betingelser, individer är unika och har således skilda behov som behöver fångas upp. Dock kan man tala om generella uppfattningar, situationer där de allra flestas reaktioner och upplevelser påminner om varandra. Lokaler och samtalsrum är några av de yttre betingelser som kan signalera empati, medmänsklighet och respekt varpå det blir viktigt att reflektera över vad ens egna lokaler och samtalsrum signalerar. För att barnet ska kunna använda sig av olika uttrycksmöjligheter, menar Øvreeide (2010) att samtalsrummet och situationen bör vara anpassat så att barnet på bästa sätt kan delta i samtalet. För barn är språk och handling förenta och för att barn ska kunna uttrycka sig kan aktivitetsmaterial behöva finnas till hands i rummet. Att ha material som är associerade med det aktuella temat kan vara betydelsefullt då det kan underlätta uttrycks möjligheterna för barnet (Øvreeide 2010). Aktivitetsmaterial behöver anpassas efter det specifika barnet man ska ha samtal med, materialet bör vara anpassat efter vad som kan ha god effekt.

4.2 Emotionell bemästring

Enligt Øvreeide (2010) är den yrkesprofessionelles personliga förmågor avgörande för att kunna bemästra ett gott bemötande i känsliga samtal med barn. Emotionell bemästring hos den professionelle innebär att kunna registrera sina egna känslor och hantera dem, dock inte förneka dem då de bidrar till vår självkänedom. Det som behöver bemästras är alltså reaktioner på känslorna som uppkommer under känsliga samtal. Detta kan vara av vikt då vi inte bör färga barnets känslor eller uppfattning av situationen. Detta eftersom barn kan tendera till att agera utefter vad de tror förväntas av dem. På samma sätt menar Øvreeide (2010) att negativa reaktioner på barns berättelser inte bör uttryckas, utan snarare behöver de en respons som är behärskad, öppen, lugnt men även responsiv. Det handlar om att visa att man som samtalsledare kan ta emot och uthärda det som barnet berättar, och att det inte gör oss illa till mods, detta för att skapa en trygghet för barnet. Øvreeide (2010) påtalar att det alltid är viktigt att följa för att leda, alltså inte agera spontant på det man känner, utan först och främst låta barnet bana sin väg själv. Även här handlar det om att visa att man kan ta emot och förstå barnets berättelse, och inte lägga för mycket fokus vid sig själv eller vad man själv vet om ämnet, för att inte hindra barnet i att berätta om sin egna unika upplevelse. Det är även alltid viktigt att bekräfta barnet och visa att man ser hen.

Härbärgerande är en viktig aspekt i bemötandet just när det kommer till känsliga samtal. Nilsson och Waldemarson (2016) menar att det inte är möjligt att utesluta att man som samtalsledare blir berörd av svåra saker man får höra. Att härbärgera handlar om att lyssna och för en stund hålla i en annan persons lidande. Det handlar om att visa att man kan ta de svåra upplevelserna och visa empati, men samtidigt att man har en styrka att kunna ta emot den andre personens känslor utan att påverkas för starkt. Det handlar alltså om att ha en viss distans, kunna tygla känslomässiga reaktioner. Nilsson och Waldemarson (2016) kallar det att bokstavligen ta hand om den andres känslor som kan vara outhärdliga.

4.3 Tematisk bemästring

Barn behöver göras medvetna om sitt sammanhang, Øvreeide (2010) menar att det är av betydelse att barnet ges en språklig hjälp att förstå skeenden i livet och att det är ett ansvar som yrkesprofessionella har i samtal med barn. Om barn får hjälp att sätta ord på vad som har hänt, vad som händer och vad som ska hända, kan det minska känslan av oförståelse och skam hos barnet, det kan även vara till hjälp för barnet så barnet inte känner sig ensam i sitt sammanhang. Om detta uteblir kan konsekvensen bli att barnet får förtroendeproblem i relationer. Det kan därför vara relevant för den professionelle att i förväg göra sig medveten om barnets situation för att kunna planera vilka teman som behöver tas upp och hur detta ska koordineras. Øvreeide (2010) benämner det som att den professionelle behöver ha så kallad tematisk bemästring, den professionelle som håller i ett känsligt samtal med barn behöver ha kännedom om barnet och i det ämne som barnet är utsatt för. Det kan vara att visa på att man har kunskap om området för att hjälpa barnet att kunna berätta och sätta ord på det de varit med om. Att som yrkesprofessionell ha kännedom om barnet i samtalet gör att den professionelle kan förhålla sig till identitetsmarkörer. Att ha kännedom om identitetsmarkörer gör att den professionelle kan ställa frågor och anpassa sig efter det enskilda barnet, barnets intressen och personlighet vilket understödjer en relations etablering mellan den professionelle och barnet.

4.4 Förhållningssätt och följsamhet

Holm (2009) beskriver hur man bör förhålla sig som professionell i samtal med barn. Holm menar att man behöver förhålla sig till den balansgången, mellan att inte ge en för stark reaktion på ett barns beteende men att man inte heller bör följa ett barns ovilja eller underkasta sig ett oacceptabelt beteende. Holm (2009) menar att man som professionell bör förhålla sig så att man ser ett beteende som uttryck för en känsla, som exempelvis kan vara rädsla, och utifrån det fråga barnet om känslan och bekräfta att det är okej. Detta gör att man tillsammans kan ta sig igenom något svårt eller jobbigt tillsammans istället för att undvika det i hänsyn till barnet. Det innebär även att det krävs en viss empatisk bemästring för att kunna uppfatta barnets signaler.

Rollspel kan användas för att öva på att hålla i känsliga samtal med barn, men även ett självutvecklande perspektiv behövs hos en blivande samtalsledare (Øvreeide 2010). Det kan vara utvecklande att öva på att hålla i vanliga samtal med barn i sin närhet, och helt enkelt ha ett engagemang och förbereda sig genom att själv försöka få så mycket erfarenhet och kunskap i ämnet som möjligt. En annan viktig aspekt för att som professionell kunna utveckla sin förmåga och kompetens är att få handledning, eftersom även den professionella behöver bekräftelse och stöttning för att kunna vara en stöttning för barnen som man samtalar med (Holm 2009). Hur samtal går till mellan en professionell och klient är av vikt och olika personer kan förvänta sig olika typer av kommunikation från en socialarbetare. Exempelvis kan vissa känna att hen är för formell i sitt bemötande, och andra kanske att hen är för ”vardaglig” (Payne 2008, s. 251).

5. Resultat

Huvudproblemet som gestaltats i empirin är hur socialarbetare försöker skapa förutsättningar för att få ett fungerande samtal. I resultatavsnittet presenteras de kärnkategorier som framkom och som visade sig vara mest centrala i empirin kopplat till huvudproblemet.

Kärnkategorierna blev 1) känslomässig hantering för ett professionellt bemötande, 2) flexibilitet och följsamhet, 3) samtalsmetoder och 4) sammanhangsmarkering.

Kärnkategorierna presenteras nedan under respektive rubrik. Analysprocessens resultat följs av ett avsnitt om resultatet från frågorna gällande digitala lösningar för att öva på känsliga samtal med barn.

5.1 Känslomässig hantering för ett professionellt bemötande

Redan i den inledande öppna kodningen framstod kategorin som central för om socialarbetare kunde skapa förutsättningar för ett fungerande samtal. Detta innebär att genomförandet av ett känsligt samtal med barn krävde att socialarbetaren tillgodogjort sig kunskap och erfarenheter för att kunna prata med barn om svåra saker och inta en professionell roll i samtalet.

Socialarbetaren behöver besitta en viss kompetens som innebär att ha eller bemästra vissa förmågor. Erfarenheter och utbildningar kunde vara av olika antal och från olika sammanhang, det var inte just en specifik utbildning eller erfarenhet som var avgörande för hur socialarbetaren tillgodogjort sig kunskapen av att hålla i känsliga samtal med barn. Det som var avgörande för den professionelles utveckling var just erfarenheter av att samtala med barn, utbildningar som gett socialarbetaren en analytisk förmåga och ett reflekterande förhållningssätt, även ett personligt intresse av att vilja prata med och lyssna på barn. Även handledning, kollegial och extern, framstod som betydelsefullt för informanterna, för att kunna förhålla sig till sina egna och andras känslor, och till det sammanhang som finns bakom samtalet. Kärnkategorin "känslomässig hantering för ett professionellt bemötande" innefattar de faktorer som framstod som viktiga i empirin för att socialarbetaren ska kunna hålla en professionell roll i känsliga samtal med barn. Det framgår i empirin att det kan ta på socialarbeters känslorna att hålla i svåra samtal:

Nämen jag.. har gråtit nån gång när jag har varit med om svåra samtal. Jag har kanske också varit jättemottaglig när ett barn har berättat saker. Och... men det är inte som att

jag gråtit framför barnen. Men när det verkligen har tagit på känslorna... och sen tänker jag det är viktigt som jag sa, att kunna vara sig själv. Vi är människor, bakom den där yrkesrollen.

(Charlie)

Här framkommer det att Charlie har fått ta del av något under ett samtal med ett barn som väckt känslor hos Charlie. Känslorna har dock hanterats och kommit till uttryck vid ett annat tillfälle än under själva samtalet. Kim beskriver något som refereras till som pusselbitar, vilka är signaler från barnen som för den oerfarne kan vara svåra att fånga upp.

Om barnet - även om det är jobbigt för oss som kuratorer eller terapeuter - om barnen ger en nycklebit om våld eller sexuella övergrepp så måste vi ta i den pusselbiten. Vi får inte sopa bort den. Även om barnet slänger ur sig "ja pappa slog mig, ja men i skolan var det en..." och så börja prata om nåt annat, så är det otroligt viktigt att jag fångar upp... "nu hörde jag att du sa också att din pappa slog dig, berätta lite mer.... är det okej om vi stannar här en stund och pratar om det?". Att man vågar vara DÄR. [...] Jag har blivit modigare, och jag fattar vikten av hur lätt det är för vuxna att inte greppa dom här pusselbitarna som barnen förmedlar till oss. Det har jag fått helt av erfarenhet.

(Kim)

Det Kim beskriver är att det är viktigt att våga ställa de svåra frågorna, och våga lyssna på de känsliga svaren. Vidare beskriver Kim att det är erfarenheten av att prata med barn som har lett till kompetensen att kunna se pusselbitar i det barnen berättar, även att den bidragit till mod att hantera pusselbitarna. Ziggy beskriver att det är av vikt att själv vara stabil och må bra för att kunna upprätthålla ett gott bemötande:

Jag måste vara på en relativt god plats i mitt egna liv. Jag får inte vara för stressad, det får inte ha hänt för mycket i mitt egna privata liv som stör och påverkar. Jag måste må relativt okej för att kunna fungera om en stödjande roll i samtalet.

(Ziggy)

Umi tar upp på vilket sätt handledning är viktig i sin yrkesroll:

Helheten i jobbet ska du inte känna dig ensam, ha en chef som backar dig och kollegor som stöttar dig. Det påverkar oss att höra om svåra saker hela tiden, det gör det. Och jag tänker att därmed behöver det hanteras. Även med handledning, det är ett sätt och jag tror att det är jätteviktigt.

(Umi)

Sammanfattningsvis visar empirin på hur känslomässig hantering för ett professionellt bemötande spelar en central roll för att socialarbetare ska kunna uppmärksamma vad samtalet kräver för att fungera bra. Att socialarbetare utvecklar strategier till hur man härbärgerar svåra berättelser och jobbiga känslor som kan uppkomma i samtalen är betydelsefullt för att kunna arbeta med att hålla i känsliga samtal. Alla informanternas utsagor gav känslomässig hantering för ett professionellt bemötande en avgörande roll för att skapa förutsättningarna som behövs för att hålla i känsliga samtal med barn. Att socialarbetare lär sig hantera och förhålla sig till känslor som uppkommer till följd av känsliga samtal med barn, möjliggör en gränsdragning mellan arbetstid och privatliv vilket framstår som viktiga förhållanden hos socialarbetare och en förutsättning för att socialarbetare ska kunna erhålla ett professionellt bemötande. Den praktiska erfarenheten av att hålla i känsliga samtal med barn utgör även den en betydelsefull roll för hur socialarbetare skapar förutsättningar för fungerande samtal. Således verkar utbildningens teoretiska kunskap, praktiska erfarenheter och stöttning från organisationen och kollegorna tillsammans skapa en trygghet hos socialarbetare för att kunna upprätthålla ett bra bemötande.

5.2 Flexibilitet och följsamhet

Utifrån informanternas utsagor framkom att följsamhet och ett flexibelt förhållningssätt gentemot barnet är en viktig förutsättning för att samtalet ska kännas meningsfullt och fylla sitt syfte. Kategorin gestaltades redan i den öppna fasen av kodningen och omfattade de anpassningar som informanterna uppgav sig göra efter det specifika barnet och barnets personlighet och behov. Att vara följsam och ha ett flexibelt förhållningssätt tycks vara av stor vikt för att kunna möta barnet, där barnet befinner sig. Även att förhålla sig till ett språk som är lämpligt i relation till barnets ålder och mognad ser vi i informanternas utsagor är av betydelse.

Om det sitter en tjej på ett samtal och skriker högt och är skit arg, då kan jag också visa det med min röst; "Jag FÖRSTÅR att du är arg, jag FÖRSTÅR att det här är jobbigt för dig". För då lugnar hon ofta ner sig; "okej, här är det någon som förstår vad jag känner".

Det kan man kalla att validera känslomässigt.

(Kim)

Men just om ett barn hoppar och studsar, och är helt överaktiv och personal är jättearga på honom. Jag, från min sida, tänker ju "vad är det barnet vill säga?". Om ett barn kommer in till mig och börjar slänga stolar och säga att jag är en idiot, vad är det barnet vill säga, egentligen? För han vill inte säga att jag är en idiot, utan det handlar ju om någonting annat. Och det är ju dit man vill komma.

(Kim)

De två citaten från Kim visar på hur ett följsamt bemötande kan bidra till att lugna och bekräfta ett barn. Det visar även att det är av vikt att vara flexibel i sina tankar för att kunna uppmärksamma underliggande faktorer bakom ett beteende, vilket betyder att kunna se underliggande orsaker till ett beteende.

Hur ser barnet ut, tittar barnet ner i backen eller far hen omkring överallt eller vill hen komma in och röja på rummet eller. Så när barnet kommer in, du kan ju se barnet framför dig nästan de olika typer. Och vad ska då finnas i rummet. Det viktigaste i den följsamheten blir ju matchningen. Att jag kan vara på något sätt så följsam i det som händer där i det rummet. Och att kunna möta en treåring i sorg eller en 18 åring i frustration. Det är två helt olika bemötanden och strategier som du behöver använda dig utav. Du måste ju bara se till vad behöver det här barnet just nu i den situationen som hen befinner sig i.

(Ziggy)

Men jag tänker det första jag måste... jag lyssnar på barnen först, och känner av, jag känner av hur barnet är i rummet, eller hur... vad barnen GÖR, hur nyfikna de är eller... Och där, jag följer bara. Jag följer för att få en närhet, eller såhär, allians.

(Charlie)

Här uttrycker Ziggy och Charlie hur flexibilitet och följsamhet kan se ut och vad det kan bidra till. Ziggy påtalar det faktum att man som samtalsledare behöver kunna växla mellan olika förhållningssätt utifrån vilken individ man träffar, och att ålderskillnader bland barn kan göra att varje individ behöver väldigt olika bemötanden. Charlie påtalar vikten av att ständigt känna av barnet, och att detta kan leda till en allians dem emellan. Även Ziggy påtalar vikten av att känna av och vara uppmärksam på barnet för att kunna bygga upp en god relation:

Är man i en uppmärksam och närvarande dialog så ser man, du ser exakt när barnet blir trött, tappar intresse, när barnet blir ledsen, om du har gått över gränsen. Det där handlar om att vara i en nära och uppmärksam relation.

(Ziggy)

En strategi för att kunna vara följsam och flexibel beskriver Charlie som att hålla sig neutral, både i sitt bemötande och i miljön där samtalen äger rum:

Jag försöker skala av allt som kan tolkas... på ett annat sätt. Utan jag försöker va så neutral som möjligt, och jag erbjuder dem de leksakerna eller det materialet som jag har, som har ett syfte.

(Charlie)

Samtligt material i vår empiri som handlade om förhållningssätt och bemötande ringade in att socialarbetare i känsliga samtal med barn behöver anpassa sig till det enskilda barnet och vara allmänt flexibla. Att barn har olika behov som behöver tillgodoses i samtalet för att ett samtal ska bli bra. Kategorin visade sig därför vara central för att skapa förutsättningarna för ett fungerande samtal. Genom att vara följsam till barnet och ha ett flexibelt förhållningssätt öppnas möjligheter för barnet att bli delaktighet i samtalet.

5.3 Samtalsmetoder

Betydelsefullt för hur socialarbetare försöker skapa förutsättningar och att få ett fungerande samtal är de metoder, strategier och verktyg som tillsammans omfattas av kärnkategorin samtalsmetoder. Kärnkategorin handlar om de strategier som socialarbetare utvecklar genom

sin yrkeserfarenhet, vilka används för att skapa en förståelse och ett gemensamt språk mellan den professionelle och barnet i samtalet. Metoder och verktyg har i empirin visat sig av betydelse för att hjälpa barnet att sätta ord på sina upplevelser och känslor. Samtalsmetoder innefattar metoder och verktyg som informanterna använder återkommande i känsliga samtal med barn, som informanterna behärskade genom utbildning, erfarenhet och genom andra kurser.

Jag presenterar mig, och sen berättar jag vad jag jobbar med. Och då säger jag att jag jobbar med barn som blir slagna av sina föräldrar, jag jobbar med barn som har en förälder som dricker för mycket alkohol eller tar droger, jag kan jobba med barn... där den vuxna tar på kroppen på ett sätt som inte känns bra. Liksom jag raddar en massa olika exempel på vad jag möter.

(Charlie)

Man berättar att i det här rummet är det möjligt att prata om supersvåra saker. Många av barnen har aldrig satt ord på vad dom varit med om, de ligger bara som minnen eller muskelminnen i kroppen. Och tillsammans så skapar vi ett språk för det. Den vägen är lång, men ibland bara händer det direkt särskilt när du använder dig utav vissa verktyg, som när du står vid tavlan.

(Ziggy)

Jag tänker just för att lyfta också, våld är en sån sak som andra vuxna kanske inte frågar så mycket om. Och barnen kanske är hos oss av en annan anledning. Men också för att öppna upp och klara av att prata om jobbiga saker, så vill jag visa barnet att, allt det här kan du prata med mig om, det här har jag gjort förut, det här är jag van vid

(Kim)

Charlie, Ziggy och Kim påtalar att en strategi för att få ett barn att känna sig tryggt och berätta så kan man tala om att det är okej att göra det i samtalsrummet. Man kan även visa det genom att berätta att man som samtalsledare har hört svåra och känsliga saker tidigare. Umi talar även om att man ibland kan behöva styra barnet, utan att för den skull avbryta när barnet har annat att berätta:

Och sen också att barn tenderar att mitt i, prata om helt nya saker. Och att barnen också får slutföra dom meningarna, att dom får berätta klart det dom ville berätta om vad det nu kan vara. Då får dom göra det och sen får man föra tillbaka samtalet dit jag ville styra det.

(Umi)

Kim delade med sig av en strategi som kan vara användbar att ha inom sig för att lättare få till ett bra och konstruktivt samtal:

För jag tänker att när jag har samtal med barn, så simmar vi, på en sjö. Och sen kommer vi ner på nåt djupt ämne, då tar jag liksom barnet i handen och så dyker vi ner lite, under vattenytan. Men efter ett tag när man är här nere i det jobbiga då måste vi simma upp och ta lite luft. Leka lite, eller hoppa upp och röra på oss eller göra något.

(Kim)

Hur dessa samtalsmetoder används och vilka som används skiljer sig något mellan informanterna. Av vad som framkommit i analysprocessen anpassade socialarbetaren samtalsmetoden efter barnet i samtalet. Kategorin samtalsmetoder ligger därför nära kategorin flexibilitet och följsamhet. Även de teman som skulle beröras under samtalet påverkade valet av samtalsmetod, exempelvis om man vet om att barnet man ska tala med har blivit utsatt för våld så kan man ta upp att man brukar tala om det ämnet även med andra än barnet man har framför sig. Samtalsmetoder som socialarbetare använder sig av för att skapa förutsättningar i samtalet handlar även om ett visst bemötande gentemot barnet, att se vad barnet behöver och vad barnet klarar av att prata om. Andra exempel på metoder som informanterna uppgav sig använda för att uppnå samtalets syfte var signs of safety och trappan-samtal, vilka informanterna utbildat sig i.

5.4 Sammanhangsmarkering

Det var inte förrän i den selektiva kodningen under intervjun med Kim som denna kategori gestaltades. Empiri som i den öppna kodningen varit något utspridd kodades därefter som tillhörande kategorin sammanhangsmarkering. Under den selektiva kodningen framträdde sammanhangsmarkering som en viktig aspekt i samtalen för att förtydliga det sammanhang där samtalet äger rum och ramen för samtalet. I empirin framkom att den professionella

yrkesutövaren behöver känna en meningsfullhet med samtalet vilket sker genom en förståelse av det sammanhang, kontext och syftet bakom samtalet. I empirin gestaltades även barnets behov av att göras införstådd i vilken kontext samtalet äger rum, vilka roller som finns i rummet, orsaken till samtalet och vad som händer efter samtalet. Att ge barnet en sammanhangsmarkering ser vi även som en typ av samtalsmetod som socialarbetare använder sig av i känsliga samtal med barn. Sammanhangsmarkering framstod som en förutsättning för att skapa en trygghet hos båda parter i samtalet, och som ett sätt för att säkerställa att barnets rätt till information och delaktighet i samtalet tillgodoses.

Informanterna Charlie och Ziggy förklarar nedan hur känslor av stress och oro kan uppstå hos socialarbetaren. När en sammanhangsmarkering för socialarbetaren uteblir uppstår en otydlighet i socialarbetarens arbetsuppgift vilket medför att socialarbetaren behöver skapa ett förtydligande av uppdraget för att samtalet ska bli bra.

När det finns en otydlighet i uppdraget, och där behöver vi alltid bolla tillbaka med handläggare "vad menar du med det" eller sådär. Det är jätteviktigt att man har den där dialogen.

(Charlie)

När omständigheterna, när jag inte har kontroll helt över kontexten som jag befinner mig i. Om jag befinner mig i ett nätverksmöte exempelvis men jag tänker "ska vi verkligen ha ett nätverksmöte, är det verkligen rätt", utredarna vill det men jag är inte helt säker på att frågeställningen är rätt utformad. Syftet med mötet, jag får inte riktigt fäste om det är rätt att vi gör det vi gör och om alla förberedelser är klara.

(Ziggy)

Sammanhangsmarkering för barnet tycks enligt Ziggy vara betydelsefullt för ett förtroendeskapande mellan socialarbetare och barnet i samtalet. Sammanhangsmarkeringar innefattar dels att tydliggöra det sammanhang där barnet befinner sig, men även det sammanhang som skapas i samtalet. Nedan beskriver Ziggy och Kim den roll som en sammanhangsmarkering spelar för barnet och på vilket sätt den sammanhangsmarkeringen görs:

När vi sitter ner då måste jag göra barnet medvetet så fort som möjligt om vilket sammanhang som hen befinner sig i och vilken kontext det är liksom. Vem är jag och vem är du, var är vi och varför är vi här och vad är det som gäller

(Ziggy)

Den behöver veta vem du är, du behöver finnas i det sammanhanget och skapa den alliansen. För att sen få tag och få fatt i det som du faktiskt kan behöva jobba med tillsammans med barnet. Och där finns en komplexitet när vi tänker kring samtal i utredning med barn i svåra situationer. Utredare har inte alltid dom förutsättningarna eller den tiden, det tycker jag blir problem för det är lite A och O i det vi jobbar med.

(Ziggy)

Det är otroligt viktigt att kunna avsluta och kolla av; ”vad är det vi har pratat om idag egentligen, är det nåt jag ska tänka på till nästa gång”. För mig är det viktigt. Så att det inte bara blir fråan att man varit på ett djupt och jobbigt ställe och så säger vi tack och hej att barnet ska få gå ut.

(Kim)

En sammanhangsmarkering kan även vara viktig för att motverka påhittade föreställningar och oro hos barnet. I intervjun med Charlie berättar informanten om att barn ibland kan ha oroliga föreställningar, exempelvis om att föräldrarna ska hamna i fängelse. En sammanhangsmarkering kan då bidra med en mer verklig bild av situationen till barnet.

Tex vi har haft teman, framförallt när man har passerat den där krisen, den stabiliserande, där vi har gjort våra inramningar, i vad vi ska prata om, vad som ska hända nästa vecka eller... Men när barnen förstår att föräldrarna inte ska hamna i fängelse är över, när man är lite längre fram i processen, där brukar vi integrera som vi kallar det.

(Charlie)

Samtliga informanter talade om hur viktig en sammanhangsmarkering är för alla delaktiga i ett känsligt samtal med barn. Att en sammanhangsmarkering skapar trygghet i samtalet och att denna sammanhangsmarkering bör ske genomgående från första stund i mötet med barnet tills det att samtalet avslutas. Det framkommer att genom en sammanhangsmarkering, skapas och förtydligas socialarbetarens och barnets roll i samtalet. Detta möjliggör att socialarbetaren kan inta en trygg och tydlig position som påverkar hans förhållningssätt gentemot barnet i känsliga samtal.

5.5 Digitala lösningar för att öva på känsliga samtal med barn

När det kom till svaren på frågor om digitala lösningar för att öva på känsliga samtal med barn har dessa inte tagits med i kodningsprocessen, resultatet presenteras i sin helhet av vad informanterna svarade på frågorna.

Alla informanter förutom Kim var positivt inställda till digitala lösningar som ett komplement i utbildningssammanhang. Dock påtalade alla informanter svårigheten med autencitet, att en digital lösning aldrig kan likställas med det sammanhang och de känslor som uppkommer i ett riktigt samtal. Umi såg en utmaning i att fånga den oförutsägbarhet som man behöver hantera i ett riktigt samtal med ett barn, men hen ansåg att en digital lösning för att öva även borde göras tillgänglig för nyanställda som ska hålla i känsliga samtal med barn. Ziggy jämförde digitala lösningar med rollspel och ansåg att man kan få ut väldigt mycket i rollspel. En digital lösning kan erbjuda ett sammanhang som kan resultera i att man kan öva på och bli bekväm med att sätta ramarna för samtalet. Med ramarna menade Ziggy att öva på att presentera sig själv, hur man ställer frågor och att man senare i praktiken kan luta sig tillbaka i rollen som samtalsledare mer än om man inte hade fått öva genom digitala lösningar alls. Ziggy och Umi påtalade att man inte kan förenkla ett sammanhang, vad som händer om någon övat mycket i digitala lösningar och sedan tror att den är färdiglärdd på att hålla känsliga samtal med barn. Att detta kan leda till en fullärd känsla som blir problematisk i verkliga känsliga samtal med barn. Ziggy påtalar slutligen att om man som student och ny inom arbetslivet är medveten om de digitala lösningarnas begränsningar kan det vara ett användbart redskap för att utveckla sin kompetens inom den ram som är möjlig, inför att hålla känsliga samtal med barn.

6. Analys

I avsnittet följer en analys av resultatet som vi kopplar ihop med den teoretiska referensramen. Avsnittet struktureras efter de kärnkategorier som presenterats i resultatet; känslomässig hantering för ett professionellt bemötande, flexibilitet och följsamhet, samtalsmetoder, sammanhangsmarkering och digitala lösningar för att öva på känsliga samtal med barn. Till följd av sammankopplingen mellan resultatet och det teoretiska ramverket har vi kunnat skapa en större förståelse över viktiga aspekter i känsliga samtal med barn.

6.1 Känslomässig hantering för ett professionellt bemötande

Kategorin känslomässig hantering för ett professionellt bemötande har framstått som en central aspekt för att socialarbetare ska kunna skapa förutsättningar för ett fungerande samtal. Kategorin omfattar de faktorer som hos den professionelle framstått är av betydelse i empirin för övriga kärnkategorier. I likhet med Øvreeides (2010) teori om emotionell bemästring kan en förutsättning förstås som att man är mottaglig för de känsliga ämnen som samtalen berör, att den professionelle har utvecklat strategier för detta. En aspekt är att socialarbetaren har en mental styrka och kan vara en trygg punkt, ett lyssnande öra och ge bekräftelse, vilket även framkom i resultatet. För att kunna bidra med detta är det av betydelse att socialarbetaren mår bra i sig själv. Ur detta perspektiv kan man påstå att emotionell bemästring är av vikt för en socialarbetare att praktisera och öva på för att kunna tillgodose barnets behov och att vara en god samtalspartner som kan ge det stöd barnet behöver. Att se på känslomässig hantering hos den professionelle ur perspektivet emotionell bemästring kan även få oss att förstå att det är möjligt att med hjälp av strategier lära sig att hantera känslor som uppkommer till följd av känsliga samtal med barn. Vi tolkar det som att genom emotionell bemästring kan socialarbetaren bli trygg i sin roll och i större uträkning fylla ett trygghetsbehov hos barnet.

Det har framkommit i resultatet att känsliga samtal kan beröra informanterna, och att de har strategier för att hantera det. Det har främst gått till så att känslor som uppkommer till följd av känsliga samtal med barn har fått ventileras under handledning och med hjälp av kollegial stöttning. Med det teoretiska begreppet härbärgering omfattar Nilsson och Waldemarson (2016) en aspekt som framstått som viktig i empirin, nämligen att kunna vara i svåra samtal

med barn utan att bli allt för känslomässigt påverkad. Att kunna ta emot barnets berättelse och bära jobbiga känslor utan att det påverkar det professionella bemötandet. Det kan dels handla om att kunna göra en gränsdragning mellan arbetet och den privata tiden, genom att den professionelle kan lämna arbetsrelaterade känslor och tankar på arbetet när hen går hem. Denna gränsdragning var något som i resultatet framstår som en förutsättning för att socialarbetare ska kunna vara professionella i känsliga samtal med barn. En annan del av att härbärgera ett barns känslor kan även kopplas ihop med sammanhangsmarkering. Att tala om för barnet att man arbetar med att prata med andra barn som varit med om saker, kan man skapa en slags sammanhangsmarkering, där man även påvisar att man har hört om känsliga ämnen tidigare och därmed troligen kandiderar till att vara en trygg punkt att anförtro sig till.

Känslomässig hantering för ett professionellt bemötande kan ses som en viktig aspekt i känsliga samtal med barn. Det kan möjliggöra att ett fokus kan läggas på barnet i samtalet, då socialarbetarens reaktioner och känslor kan läggas åt sida. Känslomässig hantering för ett professionellt bemötande kan skapa förutsättningar för att kunna vara följsam utifrån vad man upplever att barnet behöver, även för att kunna ge barnet den sammanhangsmarkering som framstår som viktig och som bjuder in till delaktighet i samtalet. För att beakta barnperspektivet och barnets behov kan metoder och strategier vara behjälpliga för att kunna uppnå syftet med samtalet.

6.2 Flexibilitet och följsamhet

Ett samtal med barn förutsätter kommunikation, vilket ständigt sker människor emellan. Även tystnad är en typ av kommunikation som kan spegla ett ointresse eller brist på engagemang, eller en rädsla för att säga fel. Genom att kommunicera sänder vi ett budskap till den andre i samtalet. Hur kommunikation går till mellan en socialarbetare och ett barn är därför av vikt och olika individer kan förvänta sig olika typer av kommunikation från en socialarbetare. Exempelvis kan vissa känna att socialarbetaren är för formell i sitt bemötande, och andra kan tycka att hen är för vardaglig (Payne 2008). Som en viktig aspekt i ett flexibelt och följsamt förhållningssätt blir således hur man kommunicerar och vad man kommunicerar.

När vi tittar på flexibilitet och följsamhet utifrån kommunikationsteorin är det viktigt att man lyssnar och är inkännande på barnet, att detta kommuniceras och bekräftas för barnet utifrån barnets behov (Payne 2008). Det kan göras exempelvis genom att då och då flika in med ett

”mm” eller en nickning eller det kan vara att hålla ögonkontakt. På detta sätt kan man med hjälp av hur man kommunicerar hjälpa barnet till att känna sig tryggt. Vidare är det bra att tänka på återkoppling, att exempelvis stämma av med barnet med jämna mellanrum för att bekräfta och klargöra ifall vi förstått dem rätt. Det kan utifrån detta tänkas att man kan göra barnet mer delaktigt i samtalet och därmed utveckla en arbetsallians, det vill säga att man arbetar tillsammans med barnet och inte åt barnet, att tala med och inte till.

Gällande begreppet selektiv perception som förekommer i den teoretiska referensramen kan man koppla detta till flexibilitet. Det innebär att alla uppfattar saker som förmedlas olika, varpå en del av att ha ett flexibelt förhållningssätt kan vara att hålla sig neutral. Att ha ett neutralt förhållningssätt kan vara en del av att vara flexibel då man inte ger några starka intryck som kan påverka barnet. Detta visades i resultatet göra det lättare att vara följsam. Följsamhet och flexibilitet var en kategori som skapades utifrån det förhållningssätt som informanterna uppgav som viktigt för att skapa förutsättningar för ett fungerande samtal. Den följsamheten som beskrivs i resultatet, att följa barnets behov och sätt att vara, kan behöva vägas i relation till vad som är barnets legitima behov. Detta innebär således inte att man bör anpassa sig efter vilket beteende som helst utan att få reagera. Den professionelle bör vara uppmärksam på barnets signaler och anpassa sitt beteende så det matchar barnets inom en rimlig ram. Som framgått i resultatdelen kan det vara av vikt att se beteenden som ett uttryck för en känsla hos barnet för att upprätthålla ett flexibelt förhållningssätt. Det framkommer där att ett argt barn inte bör bemötas med ilska, snarare handlar det om se de underliggande faktorerna för att kunna hjälpa. På samma sätt beskrivs i resultatet att det kan vara av vikt att validera någon känslomässigt. Detta beskrevs av Kim som ett slags spegling av beteende, det vill säga att om man möter någon som är arg så kan man vara följsam på så sätt att man talar med en lite snabbare och högre röst, och förklara att man förstår att barnet är argt. Denna följsamhet blir således en strategi att nå fram till barnet. Flexibiliteten som kärnkategori i vår empiri innefattade även att erhålla ett flexibelt förhållningssätt när det kommer till vilka metoder, verktyg eller redskap som används i samtalet.

6.3 Samtalsmetoder

Även samtalsmetoder handlar i empirin om att för den professionelle skapa förutsättningar för ett fungerande samtal, detta genom att hitta strategier och metoder att använda sig av i arbetet.

Att behärska olika samtalsmetoder framstod som en viktig komponent i känsliga samtal med barn för att göra barn mer delaktiga. Dessa kan först användas efter att socialarbetaren har kännedom om och behärskar olika samtalsmetoder, vilket sker genom utbildning, erfarenhet och reflektion av erfarenheterna. Vilka metoder som används i känsliga samtal med barn bör anpassas efter barnet, varav denna kärnkategori kan tänkas förutsätta flexibilitet och följsamhet. Det handlar om att hjälpa barn att sätta ord på sina upplevelser genom att blanda in lek eller material in i samtalet. Informanterna beskriver hur de genom sin utbildning, arbetsplats och erfarenheter har lärt sig och utvecklat strategier. Något som framkom i empirin är att informanterna kan utforma samtalsämnen och välja metoder utifrån vad barnet har för intressen. För att bli medveten om vilka intressen ett barn har och som kan få ett barn att bli engagerad i samtalet, kan vi se det utifrån Øvreeides (2010) teori om tematisk bemästring. Även begreppet identitetsmarkörer inom den tematiska bemästringen. Om den professionelle i samtalet med barn besitter en tematisk bemästring, har kunskap och vetskap om det ämne som barnet varit utsatt för, kan metoder och verktyg anpassas för att hjälpa barnet i samtalet. Den professionelle kan genom den tematiska bemästringen bana en väg och hjälpa barnet att sätta ord på vad barnet har varit med om. Genom att göra sig uppmärksam på identitetsmarkörer - personliga drag hos barnet - kan även barnets intressen och personlighet ges ett större utrymme i samtalet och därigenom skapa ett större engagemang. Det har framgått i empirin att informanterna använder identitetsmarkörer som en strategi för att nå barnen de samtalar med, exempelvis att prata på engelska om ett barn är engelsktalande, eller prata om fotboll om barnet är intresserat av det.

6.4 Sammanhangsmarkering

Barn behöver veta sitt sammanhang, detta framgick ur samtliga informanters utsagor. För att skapa en trygghet i samtalet och för att samtalet ska uppnå vad samtalet syftar till, behöver såväl socialarbetare som barnet i rummet en sammanhangsmarkering om varför samtalet äger rum och vilka förväntningar som finns med samtalet. Genom Øvreeides (2010) teori om att språk och handling är förenta för barn, kan den professionelle i samtalet behöva ta hjälp av verktyg och aktivitetsmaterial för att en sammanhangsmarkering ska göras begriplig för barnet. Det handlar om att begreppsliggöra det rådande sammanhanget för barnet. Varför är barnet på socialtjänsten? Vad är det egentligen som har hänt och vad kommer att hända nu?

Det är av vikt att för barnet förstå varför hen har hamnat i situationen, hur samtalen ska gå till och varför hen ska prata. Om man inte görs medveten om sin kontext eller sitt sammanhang kan en problematik med förtroende uppstå hos barnet till de relationer barnet har nära sig. Det framgick i det empiriska materialet att en frånvaro av sammanhangsmarkering kan leda till att barnet gör sin egen tolkning av situationen, den egna tolkningen kan skapa mycket oro hos barnet. Oron kan uppkomma från att barnet tror att dennes förälder kan hamna i fängelse, något som framgick i resultatet. Genom en tematisk bemästring hos den professionelle, menar Øvreide (2010) att man kan visa att man innehar en kunskap om den situation som barnet står inför och hjälpa barnet till en förståelse av sitt sammanhang. Detta är något som skapar en sammanhangsmarkering för barnet och som kan hjälpa barnet i samtalet.

6.5 Digitala lösningar för att öva på känsliga samtal med barn

Under avsnitten tidigare forskning och teoretiskt ramverk har det framgått att rollspel kan användas som metod för att öka kompetensen i att hålla i känsliga samtal med barn. Det vi kunnat utläsa från vårt resultat angående digitala lösningar som möjlighet för att öva på samtal med barn är att det är relevant att analysera utifrån vår kärnkategori sammanhangsmarkering. Detta för att det framgått i empirin att sammanhangsmarkering även handlar om att den professionelle behöver en sammanhangsmarkering för att kunna vara trygg i sin arbetsroll och därmed inta en stöttande roll gentemot barnet. Detta kan, utifrån vad som utläses i resultatet, förstås på så sätt att digitala lösningar för att öva på samtal med barn kan fungera som en slags sammanhangsmarkering för den som utbildar sig. Det handlar alltså om att med hjälp av den digitala lösningen, öva på samtalstekniker och strategier tillsammans med ett digitalt barn. Att bygga upp en viss struktur och vana för hur man kan inleda samtal, möjligtvis även vad man kan ge för respons i olika situationer eller känslolägen som barnet genomgår. Detta kan tänkas påbörja ett brobygge mellan den teoretiska kunskapen och praktiken redan under socionomutbildningen.

7. Diskussionsavsnitt

I detta avsnitt sammanfattar vi studien och diskutera vad som framkommit i resultat och analys, tidigare forskning kommer ställas i relation till vad som framkommit i studien. Studiens slutsatser och den analysmetod som använts diskuteras i en metoddiskussion som följer.

7.1 Diskussion och slutsatser

Studiens syfte har varit att undersöka viktiga aspekter i känsliga samtal med barn.

Frågeställningarna lyder: Hur bör socialarbetare förhålla sig till barnet i känsliga samtal?

Vilka förhållanden hos socialarbetaren behöver tillgodoses för att hålla i känsliga samtal med barn? Hur skulle digitala lösningar kunna hjälpa en socialarbetare att hålla i känsliga samtal med barn? I vårt resultat framkommer det olika komponenter som enligt informanterna tycks vara viktiga för att skapa förutsättningar för att få de känsliga samtalen att fungera. Dessa förutsättningar har bildats till kärnkategorier under analysprocessen och står för analysprocessens resultat. Dessa kategorier är 1) känslomässig hantering för ett professionellt bemötande, vilket innebär att socialarbetaren behöver kunna hantera sina egna känslor för att kunna ha ett professionellt bemötande i känsliga samtal med barn. 2) Flexibilitet och följsamhet, vilket betyder att socialarbetaren behöver vara flexibel i sitt bemötande och vara följsam gentemot barnet för att nå fram till det. 3) Samtalsmetoder, som innebär att användandet av olika samtalsmetoder är viktiga för att nå fram till barnet. 4)

Sammanhangsmarkering, som betyder att man som socialarbetare behöver göra barnet medvetet om varför den hamnat i samtalet och hur samtalen går till. Sammanhangsmarkering innebär även att socialarbetaren behöver känna till sammanhanget för att kunna upprätthålla ett professionellt bemötande. Kategorierna menar vi kan ses som fyra viktiga aspekter i känsliga samtal med barn, och dessa kategorier utgör även vilka förutsättningar de professionella försöker skapa under samtalen för att dem ska fungera och fylla sitt syfte. Med detta sagt ska nämnas att de kärnkategorier vi kommit fram till troligtvis inte utgör samtliga existerande viktiga aspekter i känsliga samtal med barn, men att kärnkategorierna utgör några av de viktiga aspekterna i känsliga samtal med barn.

Det har för oss blivit tydligt att det finns likheter mellan vårt material och tidigare forskning. Dessa likheter är att makten ligger hos samtalsledaren att skapa ett bra samtalsklimat med barnet, att det finns olika strategier och metoder att använda men att dessa ständigt behöver anpassas till varje enskilt barn. En annan likhet är att både tidigare forskning och vårt resultat pekar på att det är av vikt att bygga upp en relation med barnet man pratar med, och att det inte går att förvänta sig att man kan ställa frågor och förvänta sig svar på dessa som likt vid en intervju. Av vad vi har kunnat se finns det ingen tidigare forskning som säger att en viss specifik strategi är rätt, eller att specifika metoder kan leda till praktisk kunskap av att hålla i känsliga samtal med barn. Vi har kunnat utläsa ur resultatet att det tycks vara viktigt att den som leder samtalen är intresserad av att prata med barn. Detta är något som går att koppla till vår teoretiska ram där Øvreeide (2010) menar på att en viktig förberedelse för de som kommer att hålla i känsliga samtal med barn har ett engagemang att förbereda sig för sitt kommande yrke genom att inhämta allmän kunskap i frågan och själv öva på att tala med barn när tillfälle ges. En allmän reflektion gällande känsliga samtal med barn är att förhållandet mellan teori och praktik ligger långt ifrån varandra, och att det är just av denna orsak som vi anser att den nämnda pilotstudien behövs. Det vill säga, att socionomstudenter ska kunna tillgodogöra sig praktisk kunskap i att hålla samtal med barn än vad som i dagens socionomutbildningar ges.

Sammanfattningsvis har vårt resultat i förhållande till den teoretiska referensramen och tidigare forskning gjort att vi kunnat dra följande slutsatser:

- Den professionelle behöver ha teoretisk kunskap, förförståelse om varje enskilt barns situation, besitta förmågan att kunna lyssna aktivt och att ta emot och härbärgera barnets känslor samt hantera sina egna känslor som kan uppkomma till följd av samtalen.
- Den egenskap som framstår som mest viktig hos socialarbetaren är förmågan till att kunna vara flexibel i sitt arbetssätt och val av samtalsmetod såväl som att vara följsam gentemot barnet.
- Socialarbetaren behöver behärska olika samtalsmetoder som kan matcha barnets behov.
- Samtalsmetoder är en förutsättning för att hjälpa barnet att sätta ord på det barnet upplevt.
- En sammanhangsmarkering är betydande både för barnet och den professionelle.

7.2 Metoddiskussion

Validitet är ett begrepp som enligt Trost (2010) är mer relevant att granska forskning utifrån vid kvalitativa studier. Validitetsbegreppet rör sig om huruvida man har mätt det som man haft för avsikt att mäta. I detta fall anser vi att studien har en god validitet då syftet har varit att undersöka viktiga aspekter i känsliga samtal med barn och hitta vilka aspekter dessa kan vara. Med hjälp av de kvalitativa intervjuer som gjorts har ett resultat kunnat redogöras för, som vi anser ger svar på de frågor vi haft. Med detta sagt anser vi inte att vi kan räkna med att vi har kunnat framställa en komplett bild som innebär att vi kan redogöra för precis allt som är viktiga aspekter i känsliga samtal med barn. Detta är något som vi utgår från då studiens empiri enbart omfattas av fyra kvalitativa intervjuer vilket gör att vi anser att denna studie inte har en tillräcklig generaliserbarhet. Generaliserbarhet handlar om huruvida en studies resultat kan appliceras på andra personer än på de vi intervjuat (Fejes och Thornberg 2015, s. 270). Däremot anser vi att denna studie kan anses vara något generaliserbar i förhållande till att det som framkommit i empirin stämmer väl överens med tidigare forskning och lätt har kunnat förklaras utifrån vår teoretiska referensram. Studiens resultat har således inte så många intervjuer som krävs för att generalisera resultatet, men det tycks komma fram i empirin att resultatet går i linje med tidigare forskning.

Gällande överförbarhet anser vi att denna uppsats har en viss överförbarhet på så sätt att den även har en del i sig som handlar om digitala lösningar som möjlighet för att öva på känsliga samtal med barn. Detta eftersom vår studie undersöker vilka aspekter som är viktiga i känsliga samtal, för att i förlängningen kunna vara ett bidrag när det kommer till pilotstudiens syfte att utveckla digitala lösningar. Vid utvecklandet av sådana är det rimligtvis viktigt att framställa exempelvis en avatar i form av ett barn. Detta eftersom en sådan typ av avatar bör fungera så att just de viktiga aspekterna i känsliga samtal med barn får övas på av studenter och därmed stå i centrum för själva utvecklandet av kompetens och sammanhangsmarkering för studenten. En reflektion är att denna typ av studie skulle kunna göras på ett mer omfattande sätt. Det vill säga att fler studier kan behövas angående viktiga aspekter i samtal med barn för att kunna säkerställa att kunskapen inom området ökar. Därutöver behövs mer studier på hur digitala lösningar kan vara till hjälp för blivande studenter, hur detta ska gå till i praktiken. Vi anser att det finns ett forskningsfält att täcka när det kommer till hur digitala lösningar ska utvecklas och vilka kunskaps resultat som kan uppnås genom digitala lösningar.

Först efter att digitala lösningar har utvecklats för socionomstudenter att öva på kan vidare studier vara av intresse för på vilket sätt digitala lösningar bidrar med praktisk kunskap.

Vi anser att kvalitativa intervjuer som datainsamlingsmetod och grundad teori som analysmetod har lämpat sig bra för vår studies syfte. Som oerfarna forskare har vi använt GT som en verktygslåda, där det centrala har varit att använda metoden som ett analysverktyg av datan. För att i linje med GT låta empiri skapa teori har den induktiva ansatsen haft ett större inslag i uppsatsen, och reflektioner om förförståelsens möjliga påverkan på resultat och analys har diskuterats genomgående i hela forskningsprocessen. Gällande vår förförståelse har den hjälpt oss att hitta informanter som vi bedömt kan bidra med kunskap i ämnet. Förförståelsen har även troligtvis påverkat kodningsprocessen eftersom vi anser oss inte kunna se helt objektivt på insamlat material och även hur vi har fördelat materialet till olika kategorier. Val av namn på kategorier och kärnkategorier tror vi även har påverkats av vår förförståelse eftersom ordval på dessa är färgade av vår teoretiska förkunskap i ämnet. Grundad teori har emellertid varit en tidskrävande analysmetod och vi anser att även andra metoder hade kunnat fungera för studiens syfte. Däremot passade den oss då den är induktiv, vi har genomgående haft uppfattningen att vårt syfte och frågeställningar passat ihop med den typen av ansats. Detta för att vi inte har ämnat till att pröva resultatet till några förutbestämda teorier.

Vi har inte sett det som relevant att i studien analysera empirin utifrån mer övergripande och generella teorier då det inte bedömts kunna användas för att analysera materialet på ett lika ingående sätt. Analysmetoden har haft vissa svagheter i förhållande till huruvida vi haft förmågan att bemästra den. Till att börja med finns tanken att man inom GT i sin datainsamling ska uppnå teoretisk mättnad. Det innebär att man samlar in material i stor utsträckning som behövs för att besvara studiens syfte och frågeställningar. Vidare innebär det även att datainsamling kan avslutas tidigare än man bedömt, om man upptäcker att ingen ny kunskap tillkommer i empirin och därav blir den teoretiska mättnaden uppnådd. Med hänsyn till den tidsram som studien fallit inom har vi inte haft en förväntan på att en så kallad teoretisk mättnad måste uppnås, men att det strävas efter. Då rådande samhällssituation gällande covid-19 gjort att mycket inom arbetslivet generellt har ändrats drastiskt på kort tid, något vi upplever har gjort det svårt att nå informanter då många jobbar hemifrån och har varit allmänt upptagna på grund av omställningen i samhället. Däremot har intervjuerna varit långa och gett mycket insamlade data. Vi hade för avsikt att genomföra ytterligare en intervju men har tyvärr inte hunnits med.

7.3 Digitala lösningar för att öva på känsliga samtal med barn

Digitala lösningar kan eventuellt bidra med att träna på sammanhangsmarkering för den professionelle. Det vill säga att man eventuellt kan öva färdigheter i hur man presenterar sig själv, hur man kan ställa frågor och hjälpa studenten att känna en trygghet i att ställa svåra frågor. Däremot, den följsamhet som påtalats av samtliga informanter och som var en av kärnkategorierna, ser vi en svårighet att träna upp genom digitala lösningar. Man skulle eventuellt kunna se det som att studenten blir så pass trygg i sin roll, med presentation och i frågorna, att fokus hos studenten senare kan centreras till att fokusera på barnet och skapa förutsättningar för att vara följsam till barnet.

Att ha möjligheten att öva på samtal med barn via digitala lösningar kan även fungera som ett sätt att reflektera kring hur man själv för sig och agerar under samtalen. Man kan även tänka sig att en lärare under utbildningen kan agera handledare och att klasskamrater kan agera kollegialt stöd under processen som man övar via digitala lösningar.

8. Referenslista

Barnrättighetsutredningen (2016). Barnkonventionen blir svensk lag: betänkande (SOU 2016:19). Stockholm: Wolters Kluwer.

Borell, K. & Egonsdotter, G. (2012). Om möjligheterna att replikera professionella utmaningar i lektionssalen: Datorbaserad simulering av barnavårdsutredningar. *Högre Utbildning*, 2(1), s. 47-50.

Campbell, A., Amon, K., Nguyen, M., Cumming, S., Selby, H., Lincoln, M., Neville, V., Bhullar, N., Magor-Blatch, L., Oxman, L., Green, T., George, A., & Gonczi, A. (2015). Virtual World Interview Skills Training for Students Studying Health Professions. *Journal of Technology in Human Services*, 33(2), 156-171.

Egonsdotter, G., Bengtsson, S., Israelsson, M. & Borell, K. (2018). Child protection and cultural awareness: Simulation-based learning [epubl. före tryckning]. *Journal of Ethnic & Cultural Diversity in Social Work*. DOI: 10.1080/15313204.2018.1493013.

Ek, H., Eriksson, R. & Schnelzer, L. (2015). Stödande samtal som psykologisk behandling inom Barn- och ungdomspsykiatri (BUP). *Tidsskrift för psykisk helsearbeid*, 12(3), 206–216.

Fejes, A. & Thornberg, R. (red.) (2015). *Handbok i kvalitativ analys*. Stockholm: Liber

Fitzgerald, K., Henriksen, C.H. & Garza, Y. (2012). Perceptions of Counselors Regarding the Effectiveness of Interventions for Traumatized Children. *International Journal of Play Therapy*, 21(1), s. 45-56.

Forslund Frykedal, K. & Thornberg, R. (2015) Grundad teori. I: Fejes, A. & Thornberg, R. (red.). *Handbok i kvalitativ analys*. Stockholm: Liber

Holm, U. (2009). *Det räcker inte att vara snäll: om empati och professionellt bemötande inom människovårdande yrken*. Stockholm: Natur & kultur

Lefevre, M., Tanner, K. & Luckok, B. (2008). Developing social work students' communication skills with children and young people: a model for the qualifying level curriculum. *Child & Family Social Work*, 13(2), s.166-176

Morrisson, K. (2013). Interviewing children in uncomfortable settings: 10 lessons for effective practice. *Educational studies*, 39(3), s. 320-337.

Nilsson, B. & Waldemarson, A.K. (2016). *Kommunikation: samspel mellan människor*. Lund: Studentlitteratur

Payne, M. (2008). *Modern teoribildning i socialt arbete*. Stockholm: Natur & Kultur.

Regeringskansliet (2020). *En strategi för genomförande av Vision e-hälsa 2025*. (2020). Regeringskansliet.

Tillgänglig på Internet: <https://www.regeringen.se/overenskommelser-och-avtal/2020/02/en-strategi-for-genomforande-av-vision-e-halsa-2025/>

Socialstyrelsen (2018). *Att samtala med barn: kunskapsstöd för socialtjänsten, hälso- och sjukvården och tandvården*. [Stockholm]: Socialstyrelsen.

Thurén, T. (2007). *Vetenskapsteori för nybörjare*. Stockholm: Liber

Trost, J. (2010). *Kvalitativa intervjuer*. Lund: Studentlitteratur

Vetenskapsrådet (2017). *God forskningssed*. Stockholm: Vetenskapsrådet.

Tillgänglig på internet: <https://www.vr.se/analys/vara-rapporter/2017-08-29-god-forskningssed.html>

Øvreeide, Haldor (2010). *Samtal med barn: metodiska samtal med barn i svåra livssituationer*. Lund: Studentlitteratur.

Lagtexter:

SFS (2018:1197). *Förenta nationernas konvention om barnets rättigheter*. Stockholm:
Arbetsmarknadsdepartementet.

Bilaga 1

INTERVJUGUIDE

Berätta	Aspekter	Konkreta frågor
Berätta om ditt arbete...	<ul style="list-style-type: none"> • Befattning och utbildning • Vilka klienter • Barnsamtal • Ålder på barnen • Tidigare erfarenheter? 	<p>Vad är din befattning och vad har du för utbildning?</p> <p>Vilka barn möter du i ditt arbete?</p> <p>Vad har du för erfarenheter av att hålla barnsamtal?</p> <p>Vad har du för tidigare erfarenheter av att hålla samtal med barn? (utbildning/tidigare yrkesliv)</p>
Barnsamtal	<ul style="list-style-type: none"> • Samtal i början • Typ av samtal • Känsliga ämnen • Samtalets utformning • Svårigheter 	<p>Hur kändes det att börja ha känsliga samtal med barn?</p> <p>Vilka typer av samtal håller du med barn?</p> <p>Vad brukar syftet med samtalen vara?</p> <p>Hur brukar samtalet inledas?</p> <p>Använder du någon något verktyg/ metod under samtalet med barn?</p> <p>Vad anser du är det svåraste med att hålla i ett barnsamtal?</p>
Bemötande	<ul style="list-style-type: none"> • Var brukar samtalen äga rum? • Vilka är med i rummet? • Förberedelser/ inre förberedelser • Kroppsspråk, tonläge etc. • Frågorna • Strategier 	<p>Vad anser du är viktigt i ditt bemötande när du håller barnsamtal?</p> <p>Vilka faktorer upplever du kan underlätta barnsamtal?</p> <p>Förbereder du dig innan ett samtal, isåfall hur då?</p> <p>Finns det något i ditt kroppsspråk eller tonläge etc som du brukar tänka på?</p> <p>Brukar frågorna/ samtalet struktureras på något speciellt sätt?</p>

		<p>Vad brukar du göra efter att du haft ett barnsamtal?</p> <p>Har du utvecklat några specifika strategier eller knep som underlättar att ha känsliga samtal med barn?</p>
Barnperspektiv / barnkonventionen?	<ul style="list-style-type: none"> • Barnets delaktighet • Barnets behov • Barnets röst 	<p>Vilka behov hos barnet anser du behöver tillgodoses under samtalet?</p> <p>Hur gör du för att dessa behov tillgodoses?</p> <p>På vilket sätt deltar barnet i samtalet?</p> <p>Hur brukar du göra för att göra barnet mer delaktigt i samtalet?</p>
Selfcare och professionell utveckling	<ul style="list-style-type: none"> • Hantering av känslor och tankar • Stöd från arbetsgivare/ kollegor • Utbildning, handledning, träning etc. 	<p>Vilka behov hos dig själv behöver tillgodoses för att kunna hålla en stödjande roll i samtalet?</p> <p>Upplever du någon stress kring samtal med barn? Finns det vissa situationer som framkallar mer stress än andra?</p> <p>Hur hanterar du känslor och tankar som uppkommer till följd av barnsamtal?</p> <p>På vilket sätt kan kollegor och arbetsgivare stötta dig i arbetet med barnsamtal?</p> <p>Utbildningsaspekt, finns det något du skulle velat ha mer av i utbildningen när det kommer till barnsamtal?</p> <p>Finns det någon utbildning, kurs, handledning, träning eller liknande som du anser varit/kan vara betydelsefull för att kunna hålla i barnsamtal?</p> <p>Anser du att barnsamtal om känsliga ämnen blivit lättare desto mer erfarenhet du fått?</p>

Digitala lösningar	<ul style="list-style-type: none"> • Hjälpmedel • Utformning 	<p>Hur tänker du kring en digital lösning för att träna på att hålla i känsliga samtal med barn?</p> <p>På vilket sätt skulle det kunnat vara ett hjälpmedel för dig att få öva med hjälp av en digital lösning/ digital avatar under din utbildning?</p> <p>Ser du några hinder i att öva på känsliga samtal med barn genom en digital lösning?</p>
--------------------	--	--

Avslutande frågor:

Är det något du vill tillägga som du känner inte kommit upp under intervjun?

Finns det något i intervjun som du inte vill ska nämnas i uppsatsen?

Bilaga 2

Informationsbrev

Information till dig som ska delta i en undersökning som genomförs av en student under utbildning

Viktiga aspekter i känsliga samtal med barn

Information om studien: Studien syftar till att undersöka viktiga aspekter i barnsamtal. Vi vill genom kvalitativa intervjuer få reda på socialarbetares uppfattningar om vad som fungerar och är viktigt i samtalen för att stödja och hjälpa barn. Studien är en del av en pilotstudie som syftar till att ta fram digitala lösningar för socionomstudenter att öva på känsliga samtal med barn.

Kontaktuppgifter till studenterna och handledaren:

Uppsatsen görs som en del av socionomprogrammet vid Institutionen för samhällsvetenskaper vid Södertörns högskola. Delkursen heter Examensarbete i socialt arbete och är en del av Socialt arbete och kunskapsutveckling.

Kontaktuppgifter till studenter:

Student, studentmejl

Student, studentmejl

Kontaktuppgifter till handledare: handledare

Personuppgiftsansvarig: Undersökningen/studentarbetet genomförs som en del av studenternas utbildning vid Södertörns högskola som är juridiskt ansvarig för studenternas personuppgiftsbehandlingar. Du kan alltid nå Södertörns högskola via epost registrator@sh.se eller telefon 08 608 40 00.

Dataskyddsombud: Har du funderingar eller klagomål kring hur dina personuppgifter behandlas kan du alltid vända dig till Södertörns högskolas dataskyddsombud via dataskydd@sh.se. Dataskyddsombudet är expert på reglerna för personuppgifter och har rätt att granska hur högskolans studenter och personal behandlar personuppgifter.

Laglig grund: Personuppgifterna behandlas enligt ditt informerade samtycke. Deltagande i studien är helt frivilligt. Du kan när som helst återkalla ditt samtycke utan att ange orsak, vilket dock inte påverkar den behandling som skett innan återkallandet.

Mottagare av personuppgifter: Alla uppgifter som kommer oss till del kommer behandlas så att obehöriga inte kan ta del av dem.

Lagringstid: Personuppgifterna kommer bevaras till dess att uppsatsen är godkänd och kommer därefter att förstöras.

Överföring utanför EU: Ej aktuellt.

Rättigheter: Enligt EUs dataskyddsförordning har du rätt att gratis få ta del av samtliga uppgifter om dig som hanteras och vid behov få eventuella fel rättade. Du har även rätt att begära radering, begränsning eller att invända mot behandling av personuppgifter.

Klagomål: Du har alltid rätt att lämna klagomål till Datainspektionen. Du når dem via epost: datainspektionen@datainspektionen.se eller telefon 08-657 61 00.

Med vänlig hälsning,

Studenter

Delkurs: Examensarbete i socialt arbete,

Kurs: Socialt arbete och kunskapsutveckling

Södertörns högskola

Bilaga 3

Samtyckesblankett

Samtycke till att delta i studien: Viktiga aspekter i känsliga samtal med barn.

Jag har skriftligen informerats om studien och samtycker till att delta. Jag är medveten om att mitt deltagande är helt frivilligt och att jag kan avbryta mitt deltagande i studien utan att ange något skäl. Om du använder pappersenkät: Min underskrift nedan betyder att jag väljer att delta i studien och godkänner att Södertörns högskola behandlar mina personuppgifter i enlighet med gällande dataskyddslagstiftning och lämnad information.

.....
Underskrift

.....
Namnförtydligande

.....
Ort och datum

Student, studentmejl

Student, studentmejl

Handledare, handledares mejl