



GÖTEBORGS UNIVERSITET
INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

Konflikter och konflikthantering på institution

En kvalitativ studie om personal och ungdomars erfarenheter

SQ1562, vetenskapligt arbete i socialt arbete, 15 hp
2011-11-28

Kandidatuppsats

Författare: Sara Krutzén och Therese Wendelsson

Handledare: Marie Tömbom

Tack

Till er ungdomar och personal som har ställt upp på intervjuer och bidragit med kunskap till denna uppsats. Utan er hade denna studie aldrig blivit av!

Till Marie Törnbom för givande diskussioner och uppmuntrande handledning.

Till varandra för ett gott samarbete i arbetet med denna studie.

Tack!

Abstract

Titel: Konflikter och konflikthantering på institution – en kvalitativ studie om personal och ungdomars erfarenheter.

Författare: Sara Krutzén och Therese Wendelsson

Nyckelord: Konflikter, Konflikthantering, Ungdomar, Institution

Syftet med denna studie har varit att undersöka hur personalens konflikthantering ser ut på två behandlingsinstitutioner för ungdomar i Västra Götalands län. Vi har utgått från följande frågeställningar:

Hur hanterar personalen konflikter på institutionerna?

Hur upplever ungdomarna på institutionerna personalens konflikthantering?

Hur upplever ungdomar och personal de konflikter som uppstår på institutionerna?

Studien belyser vilka erfarenheter personal och ungdomar har kring konflikthantering och konflikter som uppstår vid institutionerna. Undersökningen bygger på åtta stycken kvalitativa intervjuer, fyra stycken med personal och fyra stycken med ungdomar. För att tolka det insamlade materialet har detta analyserats med hjälp av inlärningsteori. Vi har även använt oss utav begreppen *makt*, *sekundär anpassning*, *motståndsstrategier* samt *institutionalisering* för att analysera vårt material. Resultaten visade att personalen använde sig utav olika typer av konflikthantering. Dessa metoder var strukturer och regler, förebyggande konflikthantering, samtal, att hänvisa ungdomarna till sina rum och avskiljning. Ungdomarnas upplevelser av konflikthanteringen var att regler och strukturer kunde uppfattas som strikta. Förebyggande konflikthanteringen och samtal var de metoder som var mest effektiva enligt ungdomarna. Att bli hänvisad till rummet kunde upplevas som en bestraffning och ibland var det oklart varför man hänvisades till sitt rum. Avskiljning upplevdes som skrämmande men även nödvändigt när metoden väl användes. Både personal och ungdomar upplevde att konflikter uppstod i samband med institutionernas regler. Personalen upplevde även att ungdomarna prövade dem och deras gränser, vilket kunde ge upphov till konflikter. Andra bakomliggande orsaker till konflikter var ungdomarnas psykiska mående och att ungdomarna sökte personalens uppmärksamhet. Ytterligare en orsak till konflikter var att ungdomarnas i vissa fall uttryckte sina känslor genom aggressioner istället för ord. Slutsatserna som dragits är att förebyggande metoder för konflikthantering bör utvecklas då dessa metoder visat sig mest gynnsamma. Vi har också kunnat skönja att institutionsvården präglas av makt och stor kontroll vilket bör uppmärksammas och problematiseras.

Innehållsförteckning

1. Inledning	1
1.1 Problemområde	1
1.2 Syfte	2
1.3 Frågeställningar	2
2. Begreppsförklaringar	3
2.1 Konflikter	3
2.2 Institution/Behandlingshem	3
2.3 Öppen avdelning	3
2.4 Låst avdelning	3
2.5 Avskiljning	3
2.6 MI	3
2.7 ART	3
3. Tidigare forskning	5
3.1 Ungdomars upplevelser på institution	5
3.2 Konflikthantering i ungdomsvård ur ett sociologiskt perspektiv	5
3.3 Institutionsbehandling av ungdomar	6
3.4 Behandlingsmetoder för ungdomar med aggressionsproblematik	7
3.5 Metoder vid konflikthantering	8
3.6 Ungdomars erfarenhet av ilska på institution	8
4. Teoretisk referensram	9
4.1 Inläringsteori	9
4.1.1 Begrepp inom inläringsteori	9
4.1.2 Metoder inom inläringsteori	9
4.2 Makt som begrepp	10
4.2.1 Pastoral makt	10
4.3 Sekundär anpassning och motståndsstrategier	11
4.4 Institutionaliserings	12
5. Metod	13
5.1 Val av metod	13
5.2 Litteratursökning	13
5.3 Intervjumetod	13
5.3.1 Urval	14
5.3.2 Intervjuguide	15
5.3.3 Intervjusituation	15
5.4 Etiska överväganden	16
5.5 Reliabilitet och validitet	18
5.6 Ansvarsområden	18
5.7 Förförståelse	18
5.8 Analysförfarande	19
5.9 val av teori	19
6. Presentation av informanterna	21

6.1 Informanterna vid Bergsgården	21
6.2 Informanterna vid Sjöhöjden	21
7. Resultat och analys	22
7.1 Redovisning av resultat	22
7.2 Personalens konflikthantering	22
7.2.1 Regler och strukturer	22
7.2.2 Analys av regler och strukturer	23
7.2.3 Ungdomarnas upplevelser av regler och strukturer	24
7.2.4 Analys av ungdomarnas upplevelser av regler och strukturer	25
7.2.5 Förebyggande konflikthantering	26
7.2.6 Analys av förebyggande konflikthantering	27
7.2.7 Samtal som konflikthantering	28
7.2.8 Analys av samtal som konflikthantering	29
7.2.9 Hänvisning till det egna rummet och avskiljning	30
7.2.10 Analys av hänvisning till det egna rummet och avskiljning	32
7.2.11 Ungdomarnas upplevelser av rumshänvisning	33
7.2.12 Analys av ungdomarnas upplevelser av rumshänvisning	34
7.2.13 Ungdomarnas upplevelser av avskiljning	34
7.2.14 Analys av ungdomarnas upplevelser av avskiljning	36
7.2.15 Situationer då ungdomarna känt sig orättvist behandlade	36
7.2.16 Analys av situationer då ungdomarna känt sig orättvist behandlade	38
7.3 Personalens och ungdomarnas upplevelser av konflikter	39
7.3.1 Regler och strukturer som upphov till konflikter	39
7.3.2 Analys av regler och strukturer som upphov till konflikter	40
7.3.3 Ungdomarna prövar personalen	41
7.3.4 Analys av ungdomarna prövar personalen	41
7.3.5 Ungdomarnas bakomliggande orsaker till konflikter	42
7.3.6 Analys av ungdomarnas bakomliggande orsaker till konflikter	43
8. Avslutande diskussion	45
9. Referenslista	49
10. Bilagor	51
10.1 Intervjuguide Personal	51
10.2 Intervjuguide Ungdomar	53

1. Inledning

Vårt intresse för ungdomstiden, psykisk ohälsa och genusfrågor var det som fick oss att komma fram till ämnet för denna studie. En av oss hade också tidigare praktiserat på en institution för ungdomar med psykosociala svårigheter vilket ledde oss in i tankar om ungdomar placerade på institution. Vi bestämde oss för att undersöka hur konflikthanteringen av ungdomar med svår psykosocial problematik såg ut på två institutioner i Västra Götaland. Vi ville dels se hur personalen hanterade konflikter men också skildra hur ungdomarna på dessa institutioner upplevde konflikthanteringen. Konflikter och konflikthantering som ämne har inte heller berörts särskilt djupgående på socionomprogrammet i Göteborg där vi vid studiens tillfälle studerar, därav såg vi också en poäng i att försöka belysa detta mer.

De institutioner vi kom att undersöka arbetade med ungdomar som hade nedsatt förmåga att hantera impuls kontroll samt låg ångest- och frustrationstolerans. De ungdomar som bodde där kunde även ha neuropsykiatriska diagnoser som Aspergers syndrom, ADHD och olika grader av autism. Vissa hade också en bakgrund av kriminalitet, självskadebeteende, sexuella övergrepp eller missbruk.

I början av vårt arbete ville vi undersöka om konflikthanteringen skiljde sig åt beroende på om man behandlade utagerande flickor eller pojkar. Behandling ur ett genusperspektiv är dock redan ett framträdande ämne i tidigare forskning (Andersson, 1997), (Claezon, 2008), (Hilte & Claezon, 2005). Ju längre arbetet framskred blev det därför mer relevant för oss att ändra fokus och lägga större tyngd vid själva konflikthanteringen och ungdomarnas upplevelser av denna.

Det finns ett viktigt syfte i att undersöka konflikthantering av ungdomar som befinner sig utanför hemmet i vård av en statlig institution eftersom de unga kan befinna sig i en utsatt situation. Att bli placerad på institution innebär en stor omställning i ungdomars liv och utifrån de bakgrunder som många av dem har, kan de även vara utsatta i samhället. Att undersöka konflikthantering och hantering av utagerande beteende är ett utmanande forskningsområde då det innebär något av en känslig problempunkt. En del av konflikthanteringen kan innebära kränkande inslag för ungdomen och en del av åtgärderna kräver många etiska överväganden.

1.1 Problemområde

Drygt 1100 ungdomar var under år 2010 placerade på Statens institutionsstyrelses (SiS) särskilda hem för ungdomar. Majoriteten av dessa ungdomar hade placerats enligt LVU – Lag med särskilda bestämmelser om vård av unga. Något utmärkande för SiS särskilda ungdomshem är personalens lagstadgade rättigheter när det gäller hanteringen av ungdomar. Till dessa befogenheter hör till exempel kroppsvisitering, urinprov och avskiljning av en ungdom (SiS, 2011). Den sistnämnda befogenheten, i vardagligt tal kallad isolering, har kritiserats av Förenta Nationernas barnrättskommitté då man anser att metoden har blivit felaktigt använd. I Sverige har behandlingspersonalen på SiS ungdomshem rätt att isolera en ungdom i upp till 24 timmar vilket kritiserats av FN som en för lång tid (Barnombudsmannen, 2010). Konflikthantering av ungdomar på institution har blivit ett omdebatterat ämne och frågor har ställts kring hur lämpliga vissa metoder är. Ändå är det

ofrånkomligt att konflikter uppstår när ungdomar med psykosociala svårigheter placeras på en institution med tvång.

Det finns idag en hel del forskning på behandlingsmetoder av ungdomar inom institutionsvården. Däremot finns det få studier som berör hur ungdomar upplever dessa (Andreassen, 2003). Med tanke på den omfattande mängden av forskning inom institutionsvärlden är det dessutom relativt lite skrivet om ungdomars egna upplevelser kring hur personalen hanterar konflikter. Vissa forskare har genom observationer studerat hur personalen agerar i konfliktsituationer (Wästerfors, 2009). Andra har intervjuat ungdomar när de flyttat ifrån institutionen (Levin, 1998). Däremot finns det få studier som belyser ämnet kring personalens konflikthantering och samtidigt ger en aktuell bild av hur ungdomarna upplever denna i pågående skede. Utifrån denna avsaknad av forskning om personalens konflikthantering och ungdomarnas upplevelser av denna, vill vi med studien bidra med en inblick i hur dessa kan se ut. Detta genom att låta både personal och ungdomar vid två institutioner i Västra Götaland komma till tals.

1.2 Syfte

Syftet med studien är att undersöka vilka erfarenheter personal och ungdomar har kring konflikthantering på två institutioner för ungdomar, en öppen avdelning för flickor och en låst avdelning för pojkar. Vi vill även ta reda på hur ungdomarna upplever denna konflikthantering då vi har sett att institutionsplacerade ungdomars erfarenheter har fått lite plats i tidigare forskning. Undersökningen syftar också till att belysa vilka erfarenheter personal och ungdomar har kring hur konflikter uppstår på institutionerna.

1.3 Frågeställningar

- Hur hanterar personalen konflikter på institutionerna?
- Hur upplever ungdomarna på institutionerna personalens konflikthantering?
- Hur upplever ungdomar och personal att konflikter uppstår på institutionerna?

2. Begreppsförklaringar

2.1 Konflikter

Lennér Axelsson och Thylefors (1996) förklarar att en konflikt är en intresse motsättning. Med begreppet konflikter i vår studie avses de intresse motsättningar som sker mellan personal och ungdomar och mellan ungdomar och ungdomar. Det kan också förstås utifrån ungdomarnas enskilda konflikter som till exempel fysiskt eller verbalt utagerande.

2.2 Institution/behandlingshem

I vår undersökning har vi valt att använda begreppen institution och behandlingshem synonymt. Båda begreppen avser en plats där ungdomar bor och vårdas utanför hemmet.

2.3 Öppen avdelning

En öppen avdelning innebär att de flesta dörrar inte var låsta med undantag på natten. Vissa speciella utrymmen kunde också hållas låsta på grund av säkerhetsskäl. En öppen avdelning innebär också att ungdomar kunde röra sig mer fritt inne på avdelningen och behövde inte alltid vara under vuxnas uppsikt.

2.4 Låst avdelning

En låst avdelning på de institutioner vi besökte innebär att dörrar var låsta och ungdomarna kunde inte passera utan hjälp från personalen som hade nycklar. En låst avdelning innebär också att ungdomarna hade fler restriktioner. Exempelvis kunde de inte gå ut på uteplatser och dylikt utan vuxnas tillåtelse.

2.5 Avskiljning

Avskiljning innebär att ungdomen placeras i ett särskilt rum som personalen har möjlighet att låsa dörren till. Avskiljningsrummet är ett litet kalt rum med ett litet fönster. Denna åtgärd används då ungdomen är våldsam eller berusad och riskerar att skada sig själv eller andra. Personalen ska ha en kontakt med ungdomen som befinner sig i avskiljningsrummet och varje timme pröva om ungdomen kan lämna avskiljningen. När ungdomen är lugn får denne återgå till avdelningen.

2.6 MI – Motiverande Samtal

MI, Motivational Interviewing (SiS, 2011) även kallat motiverande samtal används av behandlingspersonalen vid strukturerade behandlingssamtal med ungdomarna. Detta syftar till att hjälpa ungdomarna att utvecklas till förändring genom att få ungdomarna att själva tänka kring sitt beteende och hur detta kan förändras.

2.7 ART – Aggression Replacement Training

ART är ett program särskilt utvecklat för ungdomar som har problem med utagerande beteende (SiS, 2011). Den består utav tre komponenter för att förebygga ungdomars utvecklande av våld och aggressivitet. Dessa

komponenter är social färdighetsträning, ilskekontrollträning och moralutbildning.

3. Tidigare forskning

3.1 Ungdomars upplevelser på institution

Barnombudsmannens expertråd för barn och unga gjorde 2010 en granskning av statliga ungdomshem för att kontrollera hur de ungas rättigheter efterföljs på ungdomshem. Barnombudsmannen Fredrik Malmberg och hans kollegor undersökte fyra särskilda ungdomshem. Man var intresserad av ungdomshem för enbart pojkar eller flickor och ungdomshem med både pojkar och flickor. Besöken på varje ungdomshem sträckte sig över tre dagar och material samlades in med hjälp av individuella intervjuer. Sammanlagt intervjuades 35 ungdomar, 16 flickor och 19 pojkar som var i åldrarna 13 till 19 år. Resultaten syftade till att belysa ungdomarnas åsikter.

I undersökningen framgick det att man på statliga institutioner använde sig av en åtgärd som kallas avskiljning. I vardagligt tal benämns det som isolering. Det är en lagstadgad åtgärd som är till för att skydda personal, den enskilde ungdomen och andra ungdomar. Under 2009 var det ca 300 ungdomar på de statliga ungdomshemmen som blev avskiljda. En avskiljning innebär att ungdomen får sitta i ett kallt rum med tillgång till en madrass så länge som nödvändigheten kräver. Enligt lag skall ungdomen regelbundet bli tilltittad under isoleringens gång och ungdomen får inte heller vara avskiljd längre än upp till 24 timmar. Avskiljningen ska användas som en absolut sista utväg.

De ungdomar som barnombudsmannen intervjuade kunde dock berätta om att man använt åtgärden som en bestraffning istället för i det syfte som lagen kräver. Några ungdomar berättade också att det förekom misshandel i samband med avskiljningen samt att de hade fått sitta isolerade längre än vad som var nödvändigt eller fanns anledning till. En annan ungdom berättade att en flicka hölls kvar i isolering trots att hon bad om att få gå på toaletten. Många av ungdomarna såg på avskiljningen som ett straff för att de sa emot personalen.

I undersökningen blev det också tydligt att barnen på ungdomshemmen inte var medvetna om vilka rättigheter de hade, vilka är samma rättigheter som andra barn utanför sådana inrättningar. Att tillgodose ungdomars rättigheter är av extra vikt för just de som befinner sig på ungdomshem och institutioner, då situationen i sig kan upplevas som underordnad. Detta eftersom en placering utanför hemmet är ett svårt ingripande i ungdomars liv och kan innebära stora omställningar. (Barnombudsmannen, 2010)

3.2 Konflikthantering i ungdomsvård ur ett sociologiskt perspektiv

I en rapport från statens institutionsstyrelse av David Wästerfors (2009) används ett sociologiskt perspektiv för att förstå konflikter och hantering av dessa i ungdomsvård. Rapporten bygger på en studie av ett öppet behandlingshem för 8-10 pojkar där forskaren under åren 2006, 2007 och 2008 samlat in empiri främst genom 230 timmars observation på behandlingshemmet. Forskaren använder sig också av fältanteckningar från informella samtal med personal och ungdomar, studiebesök samt 500 journalldokument kring elva ungdomar på behandlingshemmet. Det finns även material från tolv intervjuer av personal och elva intervjuer av ungdomar.

Studien syftar till att ge en ökad förståelse för hur konflikter uppstår i relation till sitt sociala sammanhang samt i relation till andra människor. Med

detta som utgångspunkt söker man en förståelse för konflikter och när de uppstår istället för att fokusera på vem som startat konflikten och moralisera över denna.

Författaren visar att då personal ingriper i ungdomarnas bråk tenderar personalen att personifiera konflikterna. Med detta menas att personalen ser enskilda ungdomar som utlösare av konflikter istället för att förstå att konflikter uppstår i ett socialt sammanhang. Resultaten visar också hur konflikterna påverkas av institutionens inarbetade struktur eller *going concerns* alltså rutiner såsom måltider, samtal, lektioner och andra aktiviteter som har vissa förutsägbara tider. Konflikter ställs antingen i relation till dessa vanor så att de stör vardagens rutiner. Men institutionens rutiner kan också fungera som ett medel för att avleda uppmärksamheten från konflikter.

Wästerfors (2009) tydliggör också i sin studie hur personalen är vaksam på eventuella konflikter och stoppar dem innan de hunnit utlösas. Detta sker delvis genom personalens tillrättakommanden gentemot ungdomarna. Personalen är även extra uppmärksam på de ungdomar som verkar oroliga och kan därför handgripligen hindra en elev som är på väg att bli våldsamt. Personalens arbete med att få ungdomar att ändra sitt beteende sker med hjälp av åtgärder som tillrättavisar ungdomen för stunden. Behandlingen sker alltså i dessa situationer som en omedelbar handling.

3.3 Institutionsbehandling av ungdomar

Tore Andreassen (2003) har gjort en översikt av både nordisk och internationell forskningslitteratur över barn och ungdomsinstitutioners behandling, i sin forskningsöversikt *institutionsbehandling av ungdomar – vad säger forskningen?* Undersökningen bygger på en mängd tidigare forskning från 1980-2001. Det framgår dock inte hur många studier Andreassen använt sig av.

Andreassen (2003) belyser att forskning i de nordiska länderna inte är särskilt omfattande när det gäller institutionsbehandling i praktiken. I det stora hela finns det mycket lite forskning som beskriver behandlingsinnehållet på institutioner samt hur ungdomarna upplever behandlingen. Dock har det visats sig att resultaten från de nordiska studierna och de internationella inte skiljer sig åt vilket stöder slutsatsen att internationell forskning även är tillämplig på institutionsbehandling i Norden.

Andreassons (2003) framhåller att det finns en problematik i institutionsbehandling som består i att behandlingen fungerar under placeringstiden men att beteendeförändringen hos ungdomen inte består efter behandlingstiden. Andreassen förklarar också att den typ av behandling på institutioner som visat sig vara effektiv är behandling med kognitiva komponenter. Förutom detta betonas en bra balans mellan kontroll och ungdomens autonomi i kombination med en väl fungerande och kontinuerlig personalgrupp. Detta gynnar också utvecklingen av en positiv ungdomskultur.

Andra framträdande resultat var att ungdomar med fysiskt aggressivt beteende hade tendenser att gå in i samspel med andra där det fanns hot om maktkamp och våld. Viss forskning betonar också att ungdomars våldsbenägenhet i större utsträckning beror på institutionens hjälpsystem snarare än störningen hos individen. Konfliktsituationer mellan personal och ungdom uppstod ofta i samband med kontroll och behovet av att driva igenom institutionens regler och förordningar. Att underkasta sig kontrollen och vuxnas beslut kunde leda till maktkamper och våld. Konflikterna kunde också trappas

upp då personal försökte ta kontroll genom bestraffande metoder. Ungdomen försöker i sin tur få kontroll genom aggressivt beteende. I några studier framgick det att stränga miljöer med inslag av tvång kunde beröva ungdomars autonomi och således bidra till att ungdomarna gjorde uppror. Andreassen påvisar också att det kan uppstå problematik i att behandla ungdomar med avvikande beteende i enhetlig grupp eftersom det kan uppstå en smittoeffekt. Viss forskning stöder att samspel i en avvikande ungdomsgrupp kan ha negativ kamratpåverkan, medan annan forskning visar att en ungdomsgrupp kan ses som en resurs istället för en källa till negativ påverkan. Det som framgår är att ungdomar med beteendesvårigheter påverkas positivt i relationer med ungdomar utan beteendesvårigheter. Ungdomar med måttlig beteende problematik löper större risk att få en negativ utveckling i dessa grupper.

Ett förebyggande arbete på institutioner är av största vikt för att undvika våldsbenägenhet. Att använda sig av humor, positiv feedback och reflektion hade bättre effekt för ungdomen att få tillbaka kontrollen än till exempel med straff och isolering. Att minska stresskällor på institutionen var också ett förebyggande arbetssätt. Stresskällor kunde vara konflikter eller en instabil personalgrupp. Ungdomarna behövde känna att de inte kunde splittra en personalgrupp och att personalen kunde hantera dem.

3.4 Behandlingsmetoder för ungdomar med aggressionsproblematik

I den internationellt publicerade artikeln *Aggressive adolescents in residential care: a selective review of treatment requirements and models* beskriver Knorth et al. (2007) hur man hanterar ungdomars utagerande beteenden på holländska behandlingshem. Författarna beskriver tre metoder som är vanligt förekommande. Dessa metoder är kognitiv behandling och kontroll, en social inlärningsmodell samt att införliva en välfungerande gruppkultur på behandlingshemmen.

Knorth et al (2007) framhåller att aggressivt beteende förhåller sig till olika faktorer i den aktuella miljön. Författarna beskriver ytterligare att behandling av ungdomar med tendenser till aggressivitet har större chans att bli framgångsrik om personalen inriktar sig på tre punkter: Behandlingen ska riktas direkt till problembeteendet, den ska karaktäriseras av en kognitiv behandling samt ha en bra balans mellan kontroll och anpassning samt ett känslomässigt stöd.

På holländska behandlingshem använder man sig av ett eklektiskt arbetssätt och flera olika metoder. Däribland fanns *cognitive restructuring* vilket innebar att man försökte förbättra tolkningar och utvärderingar av en situation och upptäcka koder för dysfunktionellt beteende för att kunna ersätta dem med mer rationella tankar. En annan metod var *Empatiträning* som var ett sätt att vidga ungdomarnas sätt att se på andra och förstå andras känslor. Detta kunde exempelvis genomföras med rollspel.

I artikeln framgår också att ungdomar inom institutionsvård är mottagliga för sina jämnårigas påverkan. Detta anses vara väldigt gynnsamt eftersom man genom att positivt påverka gruppkulturen även kan påverka individen till det bättre.

3.5 Metoder vid konflikthantering

I en amerikansk översiktsartikel belyser Murrey och Sefchik (1992) de metoder som användes för att hantera emotionellt störda och utagerande ungdomar på institution. Artikeln bygger på tidigare empiriska och vetenskapligt belagda studier av både kvalitativ och kvantitativ art. De vetenskapliga studierna användes som grund för att granska olika metoder i behandlingsarbete för ungdomar med emotionella svårigheter och aggressivitet.

Studien framhävde att metoder som fysiskt tvång kunde förvärra konfrontationen och påverka relationen mellan personal och klient. Fysiskt tvång kunde också på lång sikt begränsa ungdomens egen kontroll över sitt beteende. Studien visade också att metoder som isolering, avskiljning från övriga ungdomar och bortskaffande av förmåner som tv-tittande och dylikt, inte fick ungdomarnas oacceptabla beteende att minska trots att dessa metoder användes mer frekvent. Man drog istället slutsatsen att dessa metoder användes primärt eftersom det var bekvämt för personalen och inte för att det förbättrade ungdomens beteende.

I vissa studier hade man även använt sig av gruppbestraffning vilket kunde medföra att ungdomen kände sig mindre ansvarig för sina egna handlingar eftersom denne oavsett sitt eget beteende kunde bli straffad för andra ungdomars brott. Utöver detta fanns det den orättvisa aspekten i att straffa oskyldiga för något som en enskild gjort.

Man framhävde också vikten av att personal som arbetar med utagerande klienter behövde en viss träning i hur man skulle hantera våld och aggressivitet hos ungdomar på ett så säkert sätt som möjligt. Slutligen underströk man också att positiv förstärkning i behandlingsarbetet var mycket viktigt för att lära ungdomen mer önskvärda beteenden.

3.6 Ungdomars erfarenhet av ilska på institution

I en engelsk studie av Swaffer och Hollin (1997) undersökte författarna vad ungdomar på institution hade för upplevelser och erfarenheten av ilska, vad som triggade igång ilskan, hur det kunde hanteras och vilka konsekvenser det kunde få. Studien genomfördes med kvalitativa intervjuer av 15 pojkar och 3 flickor i åldrarna 15-17 år.

Studien visade att mindre än en tredjedel av ungdomarna kunde förmedla till den andra parten att han eller hon var arg samtidigt som det fanns en uppfattning om att den andra parten borde förstå att han eller hon blev provocerad och arg. I en tredjedel av fallen då det blev konflikt resulterade det mestadels i att ungdomen initierade fysiskt våld, vilket medförde att ungdomen blev avskiljd med fysiskt tvång. En tredjedel av dessa ungdomar kände då att situationen inte blivit löst.

Orsaker till konflikter som ungdomarna uppgav var respektlös behandling, upplevd orättvisa, egen irritation och oenighet med institutionens regler. En majoritet av ungdomarna uppgav att de använde sig av verbala och eller fysiska angrepp för att förmedla att de var arga. Studien framhävde slutligen vikten av att personal vid institution fick träning i att uppmärksamma, känna igen och avleda potentiellt våldsamma situationer samt att ungdomar vid sådana institutioner fick hjälp att hantera och kontrollera sin ilska.

4. Teoretisk referensram

4.1 Inläringsteori

Inläringsteori är en lära inom den kognitiva teorin. Kåver (2006) menar att inläringsteori fokuserar på att genom nya erfarenheter förändra en människas sätt att tänka, känna och agera. Inläring ligger till grund för både ytliga och djupa beteenden som hjälper till att forma våra personligheter. Inläringsteorin kan vara till hjälp för att ge olika psykologiska förklaringar på exempelvis psykiska problem som ångest, svårigheter att känna empati eller att få en inre känslomässig kontakt (Kåver, 2006). Dessa svårigheter är vanliga hos ungdomar som är placerade på institution. Kåver beskriver vidare hur man vid psykiska problem kan leta efter olika problemområden där inläring spelat roll.

Om en individ har *bristfällig eller avsaknad* av en viss typ av inläring kan detta medföra att det blir svårt för denne att hantera en situation där sådan inläring är nödvändig. Psykiska problem som ångest och svårigheter att knyta an till en djupare känslomässig kontakt skulle till exempel kunna förklaras med att en individ aldrig fått den adekvata inläring eller träning som behövs för att hantera svåra känslor. *Felaktig inläring* kan också resultera i att en individ tillskansat sig dysfunktionella lösningar eller beteenden vilket kan ge förklaringar till psykisk problematik. Slutligen kan det också finnas inre starka känslor som av olika anledningar *blockerar* redan existerande kunskap och färdigheter, något som kan orsaka problem.

Kåver (2006) menar att det finns olika sätt att lära sig. De vanligaste typerna av inläring sker via *modellinläring* eller observationsinläring som det också kallas, vilket betyder att härma någon annans beteende, *instruktioner* det vill säga inläring genom vägledning samt genom *egna upplevelser* då individen prövar sig fram i tankar känslor och handlingar. Modellinläring eller observationsinläring är en del av arbetet på många institutioner.

4.1.1 Begrepp inom inläringsteorin

Kåver (2006) presenterar Pavlos begrepp inom inläringsteori. De som är mest adekvata för vår studie är *betingad stimuli* och *betingad respons*.

Stimuli är olika företeelser som får oss att reagera. Respons är vår reaktion på stimuli. En respons kan se ut på lite olika sätt och vara mer eller mindre kroppsliga respektive känslomässiga.

De stimuli som är inlärdas kallas för betingade stimuli. Dessa fungerar ungefär som signaler och ger tecken på att en respons kommer att inträffa. Det kan vara en företeelse som har inövats under lång tid. Ett exempel skulle kunna vara en ungdom som under upprepade tillfällen blivit misshandlad med en käpp. Käppen, det betingade stimuli, förknippas då med ångest.

Betingad respons är en typ av respons som ger oss en specifik känsla utan att ett ursprungligt stimuli finns med i den pågående situationen. Ett exempel på detta skulle kunna vara att ungdomen i ovanstående exempel får ångest vid åsynen av en käpp trots att han eller hon inte längre befinner sig i en hotfull situation.

4.1.2 Metoder inom inläringsteori

Inläringsteori kan förklara olika beteenden av psykologisk karaktär men den kan också lägga grunden för ett arbetssätt som kan förändra beteenden hos ungdomar. Social inläringsteori är en teori som kan användas på institutioner.

Andreassen (2003) framhåller att social inlärningsteori förklarar att miljön är en nyckelfaktor för en individs handlingar och problemlösning, snarare än inre tankeprocesser. Inlärning kan dock ske indirekt genom att observera konsekvenserna av andras beteenden. Kåver (2006) belyser att det finns inlärning som är både associativ och motivationsstyrd. *Associationsinlärning*, även kallat respondent inlärning, är erfarenheten om att vissa företeelser är förknippade med andra, det vill säga att man reagerar på en stimulinivå. Detta överfört till en arbetsmetod skulle kunna uttrycka sig i att man med ungdomar som lider av social förbi tränar dem i att vara ute i sociala miljöer osv. Ungdomen lär då bort de stimuli som han eller hon associerar med obehag och får en neutral reaktion till dem.

Motivationsinlärning eller operant inlärning som det också heter, är enligt Kåver (2006) då individen agerar på ett stimuli och skapar ett beteende för att få en effekt eller konsekvens. Individen har ett mål. Detta kan användas som en metod inom institutionsarbete. Genom att förstärka en reaktion lär sig ungdomen att ett visst beteende får en viss typ av konsekvenser. Positiv förstärkning kan ses som en belöning. Negativ förstärkning är något som individen kopplar till obehag och som denne därför undviker eller flyr ifrån. En negativ förstärkare ökar sannolikheten för ett visst beteende medan bestraffning istället minskar sannolikheten för ett beteende.

4.2 Makt som begrepp

Makt är ett vidsträckt begrepp som kan förklaras utifrån flera olika perspektiv. Som Swärd och Starrin (2007) förklarar är det förmågan att utöva makt och tillgången till maktresurser som ofta betonas i maktdefinitioner. Maktresurser är själva grunden för att kunna utöva makt. Dessa maktresurser återfinns till exempel inom socialtjänsten där vissa personer har möjlighet att tvångsomhänderta barn, eller på en institution där personalen har viss lagstadgad rätt att isolera utagerande ungdomar. Vidare beskriver Swärd och Starrin hur makt kan vara både synlig och osynlig. Den synliga makten är direkt uppenbar i till exempel lagar och regler medan den osynliga makten är mer subtil och dold. Denna dolda makt återfinns till exempel i socialarbetarens hjälpanseter som i vanliga fall inte förknippas med ren maktutövning. Detta är inte bara ett exempel på hur makt kan vara osynlig utan visar också på hur makthandlingar kan ha positiva effekter för dem makten utövas på.

4.2.1 Pastoral makt

Järvinen (2002) använder sig utav Michel Foucaults (1983) begrepp Pastoral makt för att förklara den positiva makten. Detta är en typ av makt som syftar till att genom kontroll över individen också hjälpa denne. Med denna hjälp ska individen exempelvis få en bättre livskvalitet och ökad trygghet. Pastoral makten är svårt att värja sig emot eftersom den ju syftar till individens eget bästa. Läkare, poliser och socialarbetare är dagens utövare av pastoral makt och återfinns i samhällets institutioner som vid undervisning, behandling och uppfostran. Pastoral makten bygger på en genomgående analys av individen med fokus på dennes problem och svagheter. Makten kommer sedan i uttryck genom kontroll och styrning som syftar till att hjälpa individen till förändring.

Järvinen (2002) förklarar hur pastoral makten är förbundet med så kallade sanningsregimer. Dessa kan förklaras som olika tankar och synsätt vilka legitimeras och blir sanna. Sanningsregimerna bestämmer även vilka olika

yrkesgrupper som har specifik expertkunskap inom ett visst område. Registrerings- och katalogiseringstekniker såsom akter, rapporter, journaler och behandlingsplaner är betydelsefulla verktyg för sanningsregimerna. Dessa redskap bidrar till att konstruera individen som en klient och intygar även om klientens behov och hjälp av stöd eller behandling. Klienten fastställs som hjälpbehövande och det är enbart socialarbetaren/läkaren som kan hjälpa denne. Swärd och Starrin (2002) förklarar att det är i mötet med socialarbetaren som klienten ofta mister sitt motstånd. Detta kan förstås utifrån att socialarbetaren utger sig för att vilja hjälpa klienten, varför motstånd inte blir lika aktuellt.

4.3 Sekundär anpassning och motståndsstrategier

Goffman (1983) förklarar hur intagna anpassar sig till institutionen genom en *Sekundär anpassning*. Detta är en motståndsstrategi i förhållande till den makt de intagna utsätts för på institutionen. Denna syftar till att ge den intagne en känsla av att ha kontroll över sin omgivning och samtidigt behålla sin identitet.

Levin har i sin avhandling *Uppfostringsanstalten – om tvång i föräldrars ställe* (1998) formulerat sex olika motståndsstrategier som ungdomar vid en institution har använt sig utav. Dessa strategier syftar till att göra motstånd mot personalens överordning och den makt ungdomarna utsätts för på institutionen. Levin har utgått från Goffmans begrepp Sekundär anpassning som motmaktstrategi när han beskriver de intervjuade ungdomars erfarenheter av olika anpassnings- och motståndsstrategier på institution. Levin menar att ungdomarna inte systematiskt använder sig utav endast en strategi, utan kombinerar dem. Följande strategier är vad Levin kom fram till att ungdomarna använde sig utav.

- 1) *Fasad*. Med denna strategi försöker ungdomen stänga ute personalen och eventuellt också de andra ungdomarna genom att inta en hård attityd och att omge sig själv av ett slags skal.
- 2) *Strategisk skötsamhet* innebär att ungdomen spelar en roll och betar sig i enlighet med vad man tror är personalens önskan om beteende. På så vis ska man komma ut från institutionen utan att ha blivit påverkad av den.
- 3) *Stå ut* är en passiv anpassningsstrategi som likt strategin ovan syftar till att komma ut från institutionen utan att ha blivit påverkad. Ungdomen väntar tålmodigt genom att fokusera på framtiden och vetskapen om att man en dag kommer att få flytta ifrån institutionen.
- 4) *Kamp- flykt* är en mer aktiv strategi där ungdomen vidmakthåller sin integritet och kämpar emot anstaltens och omgivningens makt. Detta görs exempelvis genom att manipulera, rymma, bråka, slåss eller försöka ”straffa ut sig” från institutionen.
- 5) *Isolering och undandragande* innebär att ungdomen håller sig för sig själv genom att distansera sig från både personal och andra ungdomar.
- 6) *Kolonisering* syftar till att göra tiden på institutionen så trivsamt som möjligt och fokusera på sitt eget bästa. För vissa kan detta innebära att man ser på institutionen som ett bättre boende än sitt eget hem. För att göra vistelsen så bra som möjligt utnyttjar man institutionens resurser till sin egen fördel.

4.4 Institutionalisering

Levin (1998) tar också upp begreppet institutionalisering. Levin beskriver institutionalisering som en kognitiv process där normer skapas inom en institution eller organisation och blir sociala fakta. Normerna blir regler och självklara handlingsmodeller för institutionens aktörer. De normer eller den kultur som etableras inom en organisation blir med tiden sedan sanningar som arbetet organiseras omkring. Dessa sanningar byggs in i strukturen och i arbetssättet och blir till sist självklara sätt att handla och att uppfatta verkligheten.

Levin (1998) påpekar också att institutionaliseringen kan påverka organisationens medlemmar att definiera problem och lösningar på dessa utifrån ett begränsat regelverk som bara finns inom organisationen.

5. Metod

5.1 Val av metod

Efter att ha formulerat frågeställningar som sökte efter upplevelser och förståelse för behandlingspersonalens konflikthantering samt ungdomarnas upplevelse av denna, valdes en kvalitativ metod för studien. Detta eftersom en kvalitativ metod i forskning lämpar sig då man ämnar undersöka förståelse av den sociala verkligheten och hur personer i en viss kontext tolkar denna (Bryman, 2011). Syftet med vår studie var alltså inte att generalisera utan att exemplifiera. Med en kvalitativ metod ville vi skapa förståelse för hur ungdomar och personal vid två specifika institutioner upplevde konflikter och konflikthanteringen som användes där.

Då ämnet för studien hade en känslig karaktär valdes gruppintervjuer bort då vi hade en tanke att denna intervjuform skulle hämma både personal och ungdomarna till att våga diskutera vissa delar med andra personer. Vi var också medvetna om att observationer hade kunnat fånga personalens konflikthantering på ett tydligare sätt. Dock var tiden knapp för att kunna genomföra omfattande observationer. Observationer som metod skulle även innebära en mer invecklad process för att få samtycke av de personer som skulle observeras, institutionsledningen och övriga anställda och ungdomar. Efter ett visst övervägande valdes istället kvalitativa enskilda intervjuer som metod för vår datainsamling.

5.2 Litteratursökning

För att skapa oss en översiktlig bild av hur tidigare forskning sett ut inom området började vi med att söka efter vetenskapliga artiklar i olika databaser. Vi använde oss främst utav *International Encyclopedia of the social and behavioural sciences*, *social sciences citation index* och *ProQuest social sciences*. Det krävdes en hel del prövning av olika sökord för att få fram de internationellt publicerade artiklarna. Behandlingshem går inte att direkt översätta till engelska vilket till en början försvårade sökningsprocessen. De ord vi använde när vi sökte efter internationella vetenskapliga artiklar var *conflict management*, *residential care*, *residential treatment*, *resolution* och *adolescence*.

Vi gjorde också sökningar efter svenska forskningsstudier i *Summon*, *Libris och Gunda*. Våra sökord för att hitta svenska studier som berörde ämnet var *konflikthantering*, *institutionsvård*, *behandlingshem*, *institution*, *konflikt*, *ungdomar*, *behandlingspersonal* och *genus*. När vi fått fram relevanta studier för vårt ämne använde vi referenslistorna för att hitta vidare till andra studier, uppsatser och artiklar. På så vis har vi skapat oss en bred forskningsöversikt över ämnet för vår studie.

5.3 Intervjumetod

I vår studie använde vi oss utav semistrukturerade intervjuer, både i intervjuerna med personal och i intervjuerna med ungdomar. I våra intervjuguider hade vi utformat vissa teman som skulle beröras under intervjuerna vilket samtidigt gav intervjupersonerna möjlighet att själva formulera sina svar. På detta sätt kan intervjupersoner själva tolka intervjuarens frågor samtidigt som det ges utrymme för svar som främst grundar sig i upplevelser och förståelse (Bryman, 2011). Genom de semistrukturerade

intervjuerna lät vi personal och ungdomar själva ta upp vad de ansåg vara av betydelse och intresse för dem. Frågorna i intervjuguiderna fungerade som exempel på följdfrågor till vissa teman. Dessa frågor används delvis som stöd för oss som intervjuare för att se till att våra frågeställningar skulle bli besvarade. De semistrukturerade intervjuerna förde oss tillbaka till våra frågeställningar som undersökte förståelse och upplevelser.

5.3.1 Urval

Kraven för vårt urval var en institution inom Statens Institutionsstyrelse (SiS) för flickor och en för pojkar som låg i Västra Götaland, för resvägens skull. Vi valde två SiS institutioner då dessa ska utgå från snarlika behandlingsformer och metoder för konflikthantering. För att kunna analysera resultaten utifrån de olika institutionerna ville vi att platsantalet skulle vara ungefär lika många på de båda behandlingshemmen eftersom vi eftersträvade en jämvikt bland informanterna. Ungdomarnas problematik på institutionerna skulle dessutom vara snarlika då vi inte hade som utgångspunkt att jämföra konflikthantering och konflikter beroende på ungdomarnas problematik.

För att få fram lämpliga informanter till vår studie använde vi oss utav ett målinriktat urval vilket går ut på att man själv väljer ut informanter som passar ens syfte (Bryman, 2011). Vidare beskriver Bryman att denna urvalsteknik är strategisk då den syftar till att få fram informanter som stämmer överens med studiens frågeställningar. Genom att söka efter olika behandlingshem på Internet fick vi fram ett par stycken som vi ansåg uppfylla de ovanstående nämnda kraven.

E-post skickades ut till respektive institutionschefer på behandlingshemmen där vi informerade om studiens syfte och frågeställningar samt gjorde en förfrågan om att få intervjua personal och ungdomar. Tanken med att ta första kontakten via e-post var att institutionscheferna och personal skulle kunna läsa igenom vårt syfte med studien utan att känna någon press att tacka ja direkt via telefon. Vi fick svar inom ett dygn av de båda institutionscheferna att de var intresserade av att delta i studien men att de först behövde tillfråga ledningsgruppen om ungdomarnas eventuella deltagande. Ytterligare ett par dygn senare hade ledningsgruppen informerats och gett sitt godkännande att både personal och ungdomar kunde medverka i studien. De avdelningar som vi fick tillåtelse att intervjua informanter ifrån var en öppen avdelning på en institution för tjejer samt en låst avdelning på en institution för pojkar.

Från början var tanken att enbart intervjua personal och ungdomar från två låsta institutioner, men då informanter från en öppen avdelning ställde upp valde vi att ha med dem i vår studie. Ungdomarna från den öppna avdelningen hade även bött på låsta avdelningar vilket gav oss en möjlighet att få deras jämförande perspektiv mellan de olika avdelningarna. Även personalen från den öppna avdelningen hade tidigare arbetat på låsta avdelningar. Därför valde vi att undersöka konflikthanteringen och ungdomarnas konflikter ur ett helhetsperspektiv.

I den e-post vi skickade ut till institutionscheferna efterfrågade vi att få intervjua två-tre stycken personal (både en manlig och en kvinnlig) och två-tre ungdomar från varje institution. Från båda behandlingshemmen var det en kvinnlig och en manlig personal som valde att delta i studien. Då vi inte själva hade tid att besöka institutionerna och informera ungdomarna om vår studie var det personalen som informerade och tillfrågade ungdomarna. Vi är medvetna

om att detta kan ha styrt urvalet då det var personalen som valde ut att fråga de ungdomar de ansåg var lämpligast till att ställa upp på intervjuerna. Vi hade efterfrågat en jämvikt av personal och ungdomar och fick därmed två flickor och två pojkar som kunde delta i studien.

Som Kvale och Brinkmann (2009) förklarar bör antalet intervjupersoner vara så pass många att man kan dra jämförelser och pröva hypoteser, samtidigt behöver man kunna göra ingående analyser och därför får antalet intervjuer inte heller bli för många. Åtta intervjuer bokades in, fyra stycken med personal och fyra stycken med ungdomar. Vi ansåg att detta var ett lämpligt antal intervjuer för att få ett tillräckligt stort material men också ha tid att kunna bearbeta empirin.

5.3.2 Intervjuguide

Vi utformade två olika intervjuguides, en för intervjuerna med personal och en för intervjuerna med ungdomar. Dessa skiljde sig något åt beroende på våra frågeställningar, men även för att vi hade förutfattade meningar om att ungdomar kunde ha mindre tålamod och eventuellt svarade kortare på intervjufrågor. Med hänsyn till detta blev frågorna i intervjuguiden för ungdomarna mer koncentrerade på ungdomarnas upplevelser av konflikter och hanteringen av dessa. På grund av att vi uteslöt vissa frågor som riktade sig till personalen blev ungdomarnas intervjuguide något kortare i omfång.

Frågorna formulerades så att ungdomarna uppmuntrades till att ge exempel på situationer och upplevelser så att svaren kunde bli mer fylliga och berättande. Vi ville undvika situationer där ungdomarna tappade intresset på grund av långa och invecklade frågor och formade således istället kortare och enklare frågor. Kvale och Brinkmann (2009) beskriver detta som åldersanpassade frågor vilka ska utformas för att klyftan mellan intervjuaren och barnet (i vårt fall ungdomen) ska bli mindre.

Bryman (2011) beskriver vikten av att formulera intervjufrågor som svarar på studiens frågeställningar men ändå öppnar upp för nya synsätt. Frågorna till intervjuguiderna utformades med hänsyn till våra frågeställningar utan att för den delen bli alltför snäva. Vi ville ge utrymme för informanterna att tala inom relativt stora ramar. I båda intervjuguiderna valde vi att börja med ett antal bakgrundsfrågor då vi hade tanken om att informanterna i intervjuernas början eventuellt skulle kunna känna sig obekväma och då skulle enklare frågor vara att föredra.

5.3.3 Intervjusituation

Efter diskussioner kring för- och nackdelar valde vi att båda närvara vid intervjuerna. Fördelarna med att vara två var att man kunde ta upp frågor som den andre skulle kunna ha missat. Det var också en säkerhet att det fanns två som var uppmärksamma på det som sades, men framför allt att vi båda kunde vara närvarande vid insamlandet av allt material. Då vi var två kunde vi också få en bättre förståelse och tolkning av vad som sades under intervjuerna. Nackdelarna med att vara två är att det kan skapa en asymmetrisk maktbalans mellan intervjuarna och informanterna och det finns en risk att den som intervjuas känner sig i underläge (Trost, 2005). Detta var även något vi tog i beaktande under våra intervjuer. Våra informanter kan ha känt en ojämn maktbalans då vi i intervjusituationen var två personer som från början kände till vilka frågor som skulle ställas. Detta kan ha medfört en osäkerhet bland

våra informanter.

Maktobalansen mellan oss och ungdomarna kan ha uttryckt sig i att vi i deras ögon var vuxna och hade samma status och auktoritet som personalen på behandlingshemmen hade. Ämnet för intervjuerna var dessutom av känslig karaktär, både för personalen och ungdomarna. Det faktum att vi ställde frågor till ungdomarna som handlade om personalen kan ha gjort att ungdomarna undvek att vara alltför kritiska. Detta eftersom att personalen också skulle ha möjlighet att ta del av undersökningsresultatet och ungdomarnas lojalitetsband till personalen skulle eventuellt kunna bli prövade. Angående personalen kan de under intervjuerna ha känt en press på sig att upprätthålla en yrkesmässigt korrekt attityd.

För att minska denna maktobalans underströk vi för informanterna att det var deras upplevelser och tankar vi ville ha kring ämnet. Dessutom informerade vi om att utbildningen inte gett oss en betydande kunskap inom området konflikthantering och att informanterna därför var värdefulla för vår kunskapsbildning. Då vi inte var experter på området var vi också naturligt intresserade av vad personal och ungdomar berättade. Detta kan också ha förskjutit makten något från oss till informanterna eftersom det var de som stod för erfarenheterna, berättelserna och informationen.

Både ungdomar och personal intervjuades på respektive behandlingshem där de bodde eller arbetade. Vi såg i stort sätt bara fördelar med att intervjua informanterna i deras boende/arbetsmiljö. Dels fanns det en tanke om att det skapade en större trygghet för personal och elever att intervjuas på ”hemmaplan”. Det gav dessutom informanterna utrymme till frivillighet genom att enkelt kunna avbryta intervjun och gå tillbaka till sitt om de skulle önska det. Slutligen gav det oss en möjlighet att få en större inblick i hur behandlingshemmen såg ut och hur vardagen och arbetsmiljön kunde te sig där. Att få en känsla för institutionsmiljön kunde vara gynnsamt för att röja eventuella fördomar. Intervjuerna med personalen tog ungefär 60 min och intervjuerna med ungdomarna var ca 30-45 minuter långa. Intervjuerna spelades in med en ljudinspelningsfunktion på en telefon, vilket samtliga informanter gav sitt samtycke till.

Alla intervjuer ägde rum i ett personalkontor eller i ett sällskapsrum som låg i anslutning till ett kontor. Detta gjorde att intervjuerna under några tillfällen stördes utav annan personal som gick mellan rummet till kontoret vilket kan ha påverkat intervjuerna och informanternas svar. Under två tillfällen med intervjuerna med personalen gick även trygghetslarmet igång, vilket kan ha bidragit till att intervjuerna stördes och informanterna för en stund tappade fokus.

5.4 Etiska överväganden

Etiska överväganden har varit en central del i planeringen av vår forskningsstudie och speciellt inför våra intervjuer då ämnet som skulle behandlas kunde vara känsligt både för personal och ungdomar. Med personalen tänkte vi oss att frågor som berörde hur man hanterade våldsamma ungdomar kunde vara känsligt eftersom avskiljning tidigare varit ett debatterat ämne i media. För ungdomarna kunde frågor som handlade om egna upplevelser vara något som väckte obehag. Att behandla de svåra problemområdena och de känsliga frågorna med största sensibilitet var något vi hela tiden hade med oss under intervjuerna och vi var noga med att vara

vaksamma på den intervjuades signaler. Det var väldigt viktigt för oss att genomförandet av intervjuerna skulle ske utan att någon intervjuperson tog skada eller kände sig utsatt och kränkt.

Vi har utgått från Vetenskapsrådets fyra etiska huvudkrav för samhällsvetenskaplig forskning (Vetenskapsrådet, 2011). Det första, *informationskravet* har inneburit att vi informerade intervjupersonerna om uppsatsens syfte och frågeställningar samt om deras roll som informanter i studien. Detta för att vara så öppna som möjligt med vad vår undersökning gick ut på. Vi informerade personalen och ungdomarna om att det var behandlingspersonalens konflikthantering som kom att beröras under intervjuerna samt att detta även skulle komma att granskas utifrån ett genusperspektiv. Detta skulle kunna ha påverkat personalen och ungdomarnas vilja att delta.

Då institutionschef och ledningsgrupp kan ha inverkat på personal och ungdomarnas deltagande har vi utifrån *samttyckeskravet* varit noga med att få enskilda samtycken både från personal och från ungdomar om deras medverkande i studien. De bekräftande mail vi fick från institutionerna fungerade som skriftligt samtycke. Utöver detta fick vi även muntliga samtycken från alla. Eftersom två av ungdomarna var under 15 år krävdes samtycke från respektive målsman (Vetenskapsrådet, 2011). Vi bad därför personal att ringa upp respektive föräldrar för att få målsmans samtycke. Vi var även medvetna om att det fanns ett beroendeförhållande från vår sida av att ungdomar och personal ställde upp på intervjuerna när vi väl var där. Detta skulle kunna ha gjort att informanterna kände en viss press att ställa upp. Därför inledde vi alltid intervjuerna med att informera om deras frivillighet att delta i studien, samt att de kunde avbryta sitt deltagande när de ville. Andra funderingar vi hade kring intervjusituationerna var att det skulle kunna uppstå en maktobalans eftersom vi var två som intervjuade och den intervjuade i fråga var ensam. Detta ansåg vi vara viktigt att ta i beaktande vid intervjuerna med ungdomarna och vi bad därför även personalen att tillfråga ungdomarna om det var okej för dem att vi var två stycken som intervjuade. Samtliga ungdomar gav sitt samtycke till att vi var två. Vi antog att även personalen tyckte detta var okej eftersom vi hade informerat om att vi skulle vara två i det mail vi skickat ut till cheferna innan. I efterhand insåg vi dock att vi kunde ha varit tydligare även gentemot personalen om deras samtycke till att vi var två som intervjuade.

Med hänsyn till *konfidentialitetskravet* har vi behandlat personuppgifter med största försiktighet. Ingen annan än vi som författare och inblandade informanter i denna studie har fått ta del av de verkliga namnen på de intervjuade. Personalens och ungdomarnas identiteter har inte röjts genom att fingera både namn på intervjupersonerna och behandlingshemmen. Detta för att ungdomar och personal inte ska kunna identifieras av utomstående eller av personal eller andra ungdomar på institutionerna. Med hänsyn till detta har vi även valt att utesluta känslig information som kan härledas till någon av informanterna. Materialet från våra informanter har endast använts till denna specifika studie och kommer inte att lånas ut eller delges till annat ickevetenskapligt eller kommersiellt bruk i enlighet med *nyttjandekravet*

Slutligen informerade vi alla om att de hade rätt att ta del av undersökningen och ett exemplar av den färdiga studien sändes till respektive institution.

5.5 Reliabilitet och validitet

Måttet på reliabilitet redovisar vilken tillförlitlighet en studie har. Om en studie har hög reliabilitet innebär detta att en annan forskare ska kunna reproducera samma resultat utifrån den empiri som använts (Kvale & Brinkmann, 2009). Ett annat exempel på hög reliabilitet är om en forskare under ett senare tillfälle skulle göra om våra intervjuer med informanterna och få fram samma resultat. Vidare beskriver Kvale och Brinkmann hur reliabilitet ställs i relation till intervjuerna och ledande frågor. Då vi har haft semistrukturerade intervjuer har vi i största mån kunnat undvika ledande frågor, något som kan påverka informanternas svar. Däremot har vi under intervjuernas gång behövt leda in informanterna på vissa ämnen för att vi skulle få våra frågor besvarade inom tidsramen. Sättet vi har ställt frågorna på kan också ha haft inverkan på informanternas svar. I vissa intervjuer märkte vi till exempel att själva begreppet konflikt behövde definieras mer. Några av informanterna hade tanken att det endast var hantering vid våldsamma konfliktsituationer som vi ville undersöka och därför koncentrerade de sina svar kring dessa typer av konflikter. Här fick vi därför vara mer ledande när vi ställde frågor för att även fånga in andra typer av konflikter. Något som också kan ha påverkat informanternas svar är vår relation till dem. Då vi inte hade hunnit träffa ungdomarna eller personalen innan våra intervjuer kan det ha tagit ett tag innan de känt sig bekväma i intervjusituationen.

Validiteten i en studie avser att forskaren undersöker det denne har för avsikt att undersöka (Kvale & Brinkmann, 2009). I kvalitativa intervjuer är det av stor betydelse att man förstår informanternas svar utifrån dennes perspektiv. Under intervjuerna har vi stämt av vissa av informanternas svar då vi varit osäkra på dess innebörd.

Vi har under vår forskningsprocess hela tiden haft våra frågeställningar närvarande för att ständigt kunna påminnas om vårt syfte med studien. Bryman (2011) skriver att en forskare inte kan ha fullständig objektivitet i den samhällsliga forskningen. Detta är något vi har haft i åtanke och genom att ha tydliggjort för forskningsprocessen och vår egen förförståelse har vi kunnat upprätthålla en transparens för läsaren.

5.6 Ansvarsområden

Under arbetet med uppsatsen har vi eftersträvat en jämn arbetsfördelning. Det föll sig dock naturligt att vi i vissa avseenden fick mer eller mindre ansvar för vissa områden. Therese fick ett huvudansvar för metodavsnittet medan Sara hade huvudsakligt ansvar för avsnittet kring tidigare forskning. Utöver detta lades lika mycket tid från oss båda på uppsatsens andra byggstenar. I avsnitten om teori, resultat och analys har vi fördelat olika ämnen mellan oss som vi sedan fått huvudansvaret för. Detta innebar inte att den andra parten inte var delaktig i någon del. Vi granskade båda varandras texter och bearbetade dem slutligen tillsammans. Textproduktionen blev jämt fördelad oss emellan och vi tog hjälp av varandra i fråga om granskning och diskussioner.

5.7 Förförståelse

Svenning (2000) beskriver hur förförståelsen har betydelse för hur forskaren tolkar sitt material. Vidare skriver Svenning att forskaren har en förförståelse om vad denne ska studera redan innan undersökningen har påbörjats. Vi är

medvetna om att vi inte har kunnat arbeta med denna studie utan att ha med oss tankar och förståelse kring vårt ämne. Sara har under en tidigare termin gjort sin praktik på en institution för ungdomar som vanligtvis var i åldrarna 14-16 år i Västra Götalands län. Denna institution bedrevs av Gryning vård AB vilket innebar att man inte nödvändigtvis hade samma behandlingsmetoder och befogenheter i konflikthantering som institutioner från SiS har. Sara hade innan studiens början en viss förförståelse kring vilka metoder som kunde användas vid konflikthantering såsom ART, miljöterapi och kognitiva samtal. Therese hade innan studiens början aldrig gjort något besök på en institution eller på annat sätt varit i kontakt med en institution för ungdomar. Hennes förförståelse om institutioner och dess konflikthantering var därför relativt liten. Therese har däremot varit i kontakt med andra typer av boenden för ungdomar såsom HVB hem och stöd- och referensboenden eftersom hon har gjort sin praktik inom socialtjänsten.

5.8 Analysförfarande

Alla intervjuer transkriberades vilket resulterade i cirka 100 sidors dataskrivna text. För att kunna bearbeta materialet lästes först den transkriberade texten igenom. Vi arbetade sedan enskilt med att välja ut teman som belystes i materialet. Därefter diskuterade vi tillsammans framträdande teman i empirin med fokus på personalens konflikthantering, ungdomarnas upplevelser av denna samt vad ungdomarnas konflikter handlade om. Dessa teman omformade vi sedan till rubriker som kom att bli våra resultat. Vi har haft ett induktivt angreppssätt av vårt material. Detta innebär att vi har låtit vår empiri styra valet av teoretisk referensram (Watt Boolsen, 2007).

När vi analyserade vårt insamlade material utgick vi från en hermeneutisk kunskapssyn. Hermeneutikens utgångspunkt är att tolkningen har betydelse för förståelsen (Watt Boolsen, 2007). Med detta som grund har vi försökt få en förståelse av hur informanterna har resonerat i sin sociala kontext. Vi har försökt få förståelse för informanternas situation och förutsättningar och tolkat svaren därefter.

5.9 Val av teori

Vi har utifrån en induktiv metod valt ut teorier och analytiska begrepp utifrån vår insamlade empiri. Av den empiri som vi fick fram fanns det möjlighet att betona dels psykologiska orsaker och dels mer sociologiska. Vi kom att välja ett mer sociologiskt perspektiv då det insamlade materialet främst visade tendenser till sociologiska förklaringar. Det går självfallet inte att bortse ifrån att psykologiska orsaker också har en betydelse för resultaten, detta kan bland annat skönjas i ungdomarnas utvecklingsprocess och i deras psykiska problematik. Det skulle dock vara svårt att fördjupa sig i och återspegla detta utifrån de intervjuer vi gjorde och de förutsättningar vi hade. Andra sätt att analysera resultaten genom ett mer psykodynamiskt perspektiv skulle kunna vara att använda sig av utvecklingspsykologi, anknytningsteori och affektteori.

Vår studie innehåller ingen entydig konfliktteori. Detta eftersom vi istället kom att lägga vikt vid sociologiska perspektiv men också eftersom vi fann att konfliktteorier berör andra områden så som konflikter på arbetsplatsen eller i parförhållanden (Lennér Axelsson och Thylefors, 1996). Vi såg dock inte att just sådan konfliktteori var tillräckligt övergripande för att vara applicerbar på just institutionsvård.

Utifrån materialet hittade vi tre olika komponenter som var mest framträdande. Dessa var personalens konflikthantering genom inläring, ett makt- och kontrollförhållande mellan personalen och ungdomarna samt en institutionaliserande norm på institutionerna. Utifrån dessa delar valde vi därför inläringsteori, makt och motståndsstrategier samt institutionalisering till vår teoretiska referensram.

6. Presentation av informanterna

6.1 Informanter vid Bergsgården

Vi har intervjuat två anställda behandlingsassistenter på Bergsgården. Tommy har arbetat med både killar och tjejer vid öppna och låsta avdelningar på institution. Karina har även hon tidigare arbetat med både killar och tjejer på öppna och låsta avdelningar. Tommy och Karina arbetade vid tillfället för studien på Bergsgårdens öppna avdelning.

De ungdomar vi har intervjuat på Bergsgården är Sandra och Ellen. Ellen är 14 år och Sandra är 16 år. Båda har tidigare bott på både låsta och öppna avdelningar. Då studien genomfördes bodde Ellen och Sandra vid Bergsgårdens öppna avdelning.

6.2 Informanter vid Sjöhöjden

På Sjöhöjden har vi intervjuat två stycken i personalen, Eva och Lars. Eva har endast jobbat med pojkar på institution. Lars har tidigare arbetat med både flickor och pojkar på andra institutioner. Eva och Lars arbetar på den låsta avdelningen där vi även har intervjuat två pojkar.

Vi har intervjuat Emanuel och Zebastian som bor på den låsta avdelningen på Sjöhöjden. Zebastian är 15 år och Emanuel är 14 år. De har båda bott på Sjöhöjdens akutavdelning och bodde vid intervjutillfällena på en av Sjöhöjdens låsta avdelningar.

7. Resultat och analys

7.1 Redovisning av resultat

Vi kommer i följande kapitel att redovisa de resultat vi fått fram under våra intervjuer med informanterna. De två första frågeställningarna – personalens konflikthantering och ungdomarnas upplevelser av konflikthanteringen presenteras i anslutning till varandra. Vi presenterar först resultat av personalens konflikthantering. Därefter följer en analys. Efter resultat och analys av personalens konflikthantering följer resultat av ungdomarnas upplevelser av denna som avslutas med en analys. Vi har strävat efter att kunna redovisa personalens syn på deras konflikthantering följt av ungdomarnas upplevelser av dessa. Under rubrikerna 7.2.5 Förebyggande Konflikthantering och 7.2.7 Samtal som konflikthantering presenteras dock personalens och ungdomarnas utsagor under ett gemensamt avsnitt, då det här saknas tillräckligt med material. Under rubriken 7.2.15 Situationer då ungdomarna känt sig orättvist behandlade har vi endast empiri från intervjuerna med ungdomarna. För att göra det mer lättöverskådligt presenteras ungdomarnas upplevelser av rumshänvisning och avskiljning under två rubriker då materialet kring detta har varit så omfattande.

Vi har försökt att presentera resultaten i en verklighetsskildrad ordning med övergripande strukturer och regler först, följt av förebyggande konflikthantering, samtal och därefter hantering i själva konfliktsituationen genom hänvisning till rummet och avskiljning. Kapitlet avslutas med att besvara den tredje frågeställningen som belyser hur ungdomar och personal upplever att olika konflikter uppstår. Här presenteras material från intervjuer med både personal och ungdomar i samma avsnitt.

7.2 Personalens konflikthantering

7.2.1 Regler och strukturer

Ett genomgående tema i intervjuer med personal var vikten av att ha kontroll över ungdomarna för att kunna upprätthålla en ordning på institutionen och därmed undvika bråk och konfliktsituationer. Detta var en grundläggande del av det miljöterapeutiska arbetssätt som fanns på institutionerna. Personalens behov av kontroll betonades bland annat i den vardagsstruktur som fanns på institutionerna och de regler som den var uppbyggd av. Strukturer förklarades som någonting bra för ungdomarna då detta var något de saknat innan de flyttade till institutionen. En dag bestod av ett schema med avsatta tider för skola, måltider, läxtid och aktiviteter. Detta schema såg likadant ut från dag till dag.

Strukturen innebar även en mängd regler som skulle efterhållas. Att följa dessa regler ansågs viktigt och en av behandlingspersonalen uttryckte att strukturer och krav kunde bli högre för de institutionsplacerade ungdomarna, jämfört med ungdomar som inte var det. Eva förklarade att det var lätt att glömma att pojkar bara var ungdomar och att man ibland tänkte att de skulle uppföra sig bättre än andra ungdomar.

Ibland tror jag att man nästan blir förblindad att man tänker att ja du ska bädda sängen och du ska inte komma två minuter för sent ut till frukosten för då har du försovning idag liksom och sådana här saker och då tänker man att så här tror inte jag att de flesta andra ungdomar... rummet ser ut

som krig och de kommer för sent till skolan och är lika slarviga, slappa och smäller i dörrar och svär, kanske till och med mer än vad de gör som bor här (Eva).

Då kontroll var så centralt för personalen undrade vi om man känt att man tappat kontrollen över en situation någon gång och kanske framför allt i våldsamma konflikter. Majoriteten av personalen svarade att de aldrig känt att de mist kontrollen i konfliktsituationer. Endast en personal svarade att hon en gång känt att hon inte klarat av en konfliktsituation.

Kontrollen över ungdomarna yttrade sig inte bara i regler och strukturer. På den låsta institutionen fanns det till exempel kameraövervakning inne på avdelningen och personalen hade möjligheten att visitera rummen om det fanns misstanke att det fanns saker som inte fick finnas där. Kroppsvisitering förekom på båda institutionerna i samband med att en ungdom flyttade in på institutionen eller när en ungdom behövde avskiljas.

7.2.2 Analys av regler och strukturer

Kontroll som en del av arbetat på institutionerna visade sig vara vanligt förekommande i vårt resultat. Enligt den intervjuade personalen är en ordnad vardag effektiv för ungdomar som tidigare haft begränsat med strukturer i sin hemmiljö. Dels för att det skapade en förutsägbar och trygg närvaro och dels för att det stod för en vuxenroll som ungdomar ibland kunde ha saknat hemma. Detta är något som även bekräftas i forskning enligt Andreassen (2003). Enligt Knorth et al. (2007) är en bra balans mellan kontroll och känslomässigt stöd en förutsättning för behandling av ungdomar med aggressionsproblematik. Strukturen blir också ett sätt att skola in ungdomarna i en vuxenvärd och lära dem nya sätt att hantera olika situationer. Ett sådant arbetssätt kan definieras utifrån inlärningsteorins begrepp modellinlärning som innebär att individen lär sig utifrån att härma någon annans beteende (Kåver 2006). Utifrån den teorin kan ungdomar på ett fördelaktigt sätt lära sig nya erfarenheter och tankesätt genom att praktisera reglerna själva.

Att följa strukturen skulle kunna förklaras som ett sätt för personalen att behålla kontroll, att avvika från strukturen innebär att på ett plan mista kontrollen. Den typ av kontroll som förekom på institutionerna kan förklaras med begreppet pastoralmakt då strukturen eller kontrollen blir en maktutövning som syftar till att hjälpa individen (Järvinen 2002). Kontrollen på institutionerna ska hjälpa ungdomarna att få en bättre livskvalitet och trygghet, både i sin vardag och i sig själva.

Det var också anmärkningsvärt att kontrollen på institutionerna blev en sorts norm som var viktig att anpassa sig till. I vissa fall var det så viktigt att följa strukturen och att man snarast glömde bort vilka krav det ställde på ungdomarna. Det framgick i resultaten att vikten av strukturer och kontroll fick så stor betydelse att man i vissa fall ställde högre krav på de institutionsplacerade ungdomarna än icke-placerade ungdomar. Detta skulle kunna förklaras utifrån begreppet institutionalisering som innebär att en norm inom en organisation befästs och blir i slutändan sanningar (Levin 1998). Reglerna och förordningarna inom institutionen blir så starka att utomstående perspektiv lätt kunde glömmas bort. Majoriteten av personalen uppgav också att de aldrig känt att de mist kontrollen i samband med konflikter som till synes kunde te sig okontrollerade. Detta skulle kunna tolkas som ett behov hos

personalen att inte svika arbetsmoralen eller reglerna och förtydligar också vikten av att bibehålla kontrollen som institutionens norm.

7.2.3 Ungdomarnas upplevelser av regler och strukturer

Vi har tidigare redovisat hur personalen beskrev vikten av kontroll genom strukturer och regler. Det var dock inte bara personalen som uttryckte ett behov av att ha kontroll utan detta var även märkbart i ungdomarnas beteende. Något som var särskilt tydligt i intervjuerna med killarna var hur de försökte sköta sig och undvika att hamna i konflikter med personal och andra ungdomar. Detta för att inte riskera att vissa förmåner som till exempel permission och olika typer av aktiviteter skulle dras in.

- Om du själv var i en konflikt med personalen till exempel, hur skulle du vilja att de reagerade mot dig? (Sara)
- Jag lyssnar mer egentligen om de är lugna, men här är jag liksom rädd eller någonting om jag tjafsar emot för då kan vad som helst hända... allt från indragen permission till att gå in på rummet och såna där grejer, och man vill inte in på rummet för där finns ingenting att göra, förutom bara att läsa då men det gör man ju på läxan. (Emanuel)

Undvikandet av att bli inblandad i konflikter och oron för dess konsekvenser var inte lika framträdande i de svar vi fick från ungdomarna från den öppna institutionen. De beskrev istället att det var svårt att inte bli indragen i konflikter med andra ungdomar eftersom de bodde så nära in på varandra. Sandra beskriver i citatet nedan att vissa blandade in andra för att inte ensam behöva få skulden av personalen.

Det blir mycket sånt här att jamen den sa det och den sa det och helt plötsligt blir den personen indragen fastän man själv inte har haft någonting att göra ... utan man drar in folk för att komma billigare undan själv. Bara för att slippa det här att nu kommer jag få skit för att jag startade det här, jamen då skyller jag på henne för att vi kan säga att det var hon som började så slipper jag ta på mig skulden för det, och sen är helt plötsligt alla inblandade även om man inte har gjort någonting. (Sandra)

Även om ungdomarna från den öppna avdelningen inte uttryckte samma oro för att bli inblandade i konflikter var de väl medvetna om vikten av att sköta sig och vilka konsekvenser det hade om man inte gjorde detta. Emanuel från den låsta avdelningen upplevde att man måste sköta sig felfritt för att få flytta hem igen. Att tjafsa eller att hamna i konflikt med personalen uttrycktes som ett snedsteg och fördröjde chanserna att få åka hem. Emanuel berättade att han hade en önskan om att få åka hem, något som han upplevde han kunde hindras ifrån att få göra om han varit inblandad i en konflikt.

- De ... jag gillar inte att ha mer tjafs med personalen men jag har överklagat mot chefen tex att de överdriver (Emanuel)
- tror du att man blir mer arg av att de överdriver? (Therese)
- Man blir arg när de överdriver, på något sätt så känns det som att de vill att man ska bli arg, om man säger håll käften så kan man vara inne i rummet i två timmar och så tycker man att det är för jobbigt och så kan de fortsätta så i två tre timmar och tillslut blir man bara arg och skriker ut,

den enda lösningen är att lära sig att sluta skrika och svära det är som att... Du får sköta dig perfekt för att komma hem igen (Emanuel)

Ungdomarna upplevde att det fanns stor kontroll eller disciplin på institutionerna, särskilt på de låsta avdelningarna. På den låsta institutionen för pojkar uttryckte ungdomarna att personalen kunde upplevas som strikta och ibland överdrivna när det kom till regler.

Men igår till exempel så vi har en rastgård här som man kan spela basket där ute och så frågade han: kan du öppna ut dit? Och personalen: nej. Och han: men varför inte? Personal: men klockan är kvart i nio. Vi får inte vara där ute kvart i nio och då började han skrika skitmycket: Men hör du dåligt!? Jag har sagt Nej! För ingenting liksom. (Emanuel).

7.2.4 Analys av ungdomarnas upplevelser av regler och strukturer

Det framgår att ungdomarna upplevde att personalen var strikta med att följa institutionernas regler och struktur. Samtidigt var denna kontroll något som ungdomarna i stor utsträckning anpassade sig till. I likhet med personalen blev regler och strukturer en norm för ungdomarna som var viktig att upprätthålla. Förutsatt att ungdomarna visste eller kände att kontrollen gav dem en trygghet och hjälp blev det något som man också slutade att göra motstånd mot. Den struktur som används blir en tydlig ram att förhålla sig till både för ungdomar och för personalen. Detta förhållningssätt blir även ett kontrollredskap. Personalens sanktioner blir ett användbart redskap till att utöva makt över ungdomarna. Möjligheten att dra in permissioner och andra förmåner är tydliga maktresurser vilka är en förutsättning för att kunna utöva makt (Svärd & Starrin, 2007). Murrey och Sefchik (1992) framhåller i sin studie att bortskaffande av förmåner inte fick ungdomarna att sluta med sitt oacceptabla beteende, trots att man använde den metoden mer frekvent. Detta skulle kunna tyda på att denna metod inte är helt effektivt för ungdomarnas inläring.

Vi har tidigare förklarat hur regler och strukturer blir användbara maktredskap för personalen. Dessa förklaras som något gott för ungdomarna eftersom de tidigare har saknat en ordnad vardag. För ungdomarna kan det vara svårt att uppfatta dessa maktutövanden då de döljs av att de också har en hjälpsam funktion. En annan förklaring till att ungdomarna upprätthöll kontrollen som norm var att de fick förmåner utav att följa reglerna och kunde förlora förmåner om de avvek från reglerna. Detta kan förklaras utifrån inläringsteoretiska begrepp som positiv förstärkning och negativ förstärkning. Dessa är också mycket effektiva sätt för att få en individ att upprätthålla ett visst beteende. Positiv förstärkning har däremot en bättre effekt för inläringen (Kåver 2006).

Goffman (1983) påpekar att en ordning med regler och kontroll som strikt efterhålls kan få en nykommen klient att känna stor ångslan för att bryta mot regler och för vad konsekvenserna kan bli i sådana situationer. Dock fortsätter Goffman att det är svårt för en intagen att undvika bråk och konflikter. Detta medför också ständiga och medvetna ansträngningar av de intagna att följa reglerna. Svårigheter i att inte bli inblandad i konflikter är även något som beskrivs av ungdomarna i vår studie. Ungdomarna beskriver också hur de anstränger sig för att följa institutionens regler och strukturer. Goffman (1983) förklarar att för att kunna undvika konflikter måste den intagne få tillräckligt god kontakt med andra intagna. Utifrån detta synsätt kan man också tänka sig

att ungdomarnas konflikter avtar då de med tiden bygger närmare relationer till andra ungdomar på institutionen.

Något som också har varit framträdande i resultatet är ungdomarnas egna hämmanden av sig själva för att inte hamna i konflikter. Ungdomarna hade en uppfattning om att man fick åka hem om man skötte sig och inte ifrågasatte regler. Detta kan förstås med Levins (1998) motmaksstrategier *Strategisk skötsamhet* och att *Stå ut*. Ungdomarna betar sig i enlighet med hur de tror att personalen vill att de ska vara. Att fokusera på framtiden och tankar om att få komma hem möjliggör motståndsstrategin som syftar till att stå ut. Men när ungdomarna höll tillbaka känslor fick det tillslut en motsatt effekt och konflikter eskalerade. De tidigare nämnda motståndsstrategierna fungerar inte längre. Ungdomarnas kontroll av sig själva och behovet av att följa regler kunde leda till att man samlade på sig så mycket känslor som slutligen behövde få uttryckas, vilket kunde sluta i stora konflikter.

7.2.5 Förebyggande konflikthantering

Personalen på de båda institutionerna betonade vikten av det förebyggande arbetet för att förhindra att konflikter uppstod. Den förebyggande konflikthanteringen bestod bland annat av att genom vuxennärvaro kunna märka av om någon ungdom mår dåligt och fånga upp denne innan en konflikt startade. Lars beskrev hur man genom att märka om en ungdom var upprörd kunde förhindra att en konflikt uppstod eller blev värre.

- Finns det något förebyggande sätt att förhindra konflikter? (Therese)
- Ja det är ju grundreglerna, att ta det innan det eskalerar till att bli så mycket det är, vi har ju det att är det någon som man märker inte mår bra, att man kan stanna upp och möta den på plats, hör du att det är någon som pratar med sina föräldrar och kanske blir upprörd att man stannar därvid, inte just går och ställer sig och lyssnar utan hör jag någon så kanske jag inte behöver gå iväg till andra delen av huset utan att jag stannar någonstans i närheten och så när jag hör att han har lagt på telefonen att jag kanske frågar: hur är det? Vad är det som har hänt? Och så kanske den väljer att prata med en eller så: nä jag går ned på rummet och lugnar ned mig, och gör det och så går man efter om tio minuter och se hur det är och då kan det ju vara så att man möts av någon som sitter och gråter och då pratar man ju om det, då har vi ju förebyggt det liksom. (Lars)

Personalens förebyggande arbete med vuxennärvaro och att stoppa konflikter innan de urartade var även något ungdomarna hade lagt märke till. Ungdomarnas upplevelser av personalens förebyggande konflikthantering var att de ofta hann förhindra att konflikter trappades upp och blev våldsamma. Ellen beskrev hur en lärare lyfte bort henne precis innan hon skulle slå till en annan tjej. Hon förklarade också att personalen flera gånger hade hindrat henne från att bli våldsam.

- Men vill du att personalen ska göra någonting när du är i konflikt med någon annan ungdom? (Therese)
- Jaa, det vill jag men det gör dom ju oftast. Det är många gånger dom har hunnit stoppa mig innan jag ens har hunnit göra någonting. (Ellen)
- Men hur löser dom det? (Sara)
- Ja en gång så, jag och en tjej som bor här, vi bråkade. Hon hade varit riktigt elak mot en tjej som bodde här, så jag var jättesur på henne och så

skulle jag slå henne och jag hann inte ens reagera för precis när jag skulle springa och skulle slå henne, då kom en lärare och så bara lyfte han bort mig. Och jag vet inte han var jättesnabb typ... och då brukar dom oftast om det bara är en där då, då lyfter dom bort en och stoppar... så här skiljer på oss och så sätter dom på larmet direkt så det kommer fler. Dom får inte brotta ner en själv liksom, det brukar dom inte göra. (Ellen)

Att avleda en ungdom från att bli arg och flytta på denne ifrån de andra ungdomarna kunde vara ett sätt för personalen att förhindra att konflikter uppstod. Några av personalen beskrev hur elever ville bli stoppade eller bortvisade då de inte kunde hindra sig själva inför de andra ungdomarna. Eva förklarade att det kunde finnas en sorts mentalitet bland pojkarna att inte tappa ansiktet inför varandra och att man inte ville visa sig svag. För att förebygga en konflikt kunde man leda undan en ungdom från de andra när man anände att en konflikt kunde utbryta.

7.2.6 Analys av förebyggande konflikthantering

Personalens förebyggande konflikthantering var något som även ungdomarna var väl medvetna om. Den förebyggande konflikthanteringen och dess åtgärder kan därmed förstås som ett tydligt inslag på institutionen. För att hinna reagera på ungdomarnas utspel krävs en ständig närvaro och vaksamhet runt ungdomarna. Vuxennärvaro som förebyggande åtgärd är även något som framkommit i vårt material. Personalen beskriver hur förebyggande åtgärder är allra viktigast i konflikthantering. Enligt tidigare forskning är den förebyggande konflikthanteringen med vuxennärvaro något som även förekommer på andra institutioner. I liknelse med Wästerfors (2009) studie använder sig personalen av direkta åtgärder för att förhindra konfliktsituationer. Även Knorth et al. (2007) tar upp denna metod som vanligt förekommande i Holländska behandlingshem. Författarna beskriver vidare hur metoden syftar till att behandla ungdomen i direkt anslutning till problemet.

Vuxennärvaro som förebyggande konflikthantering har i vårt resultat visat sig vara en effektiv metod. Flera ungdomar har berättat att de blivit stoppade när de varit på väg att ta till våld mot en annan ungdom. Som Wästerfors (2009) skriver blir personalens vaksamhet och omedelbara tillrättavisanden även ett sätt att upprätthålla ordningen på institutionen. Den förebyggande konflikthanteringen fungerar för stunden, men den får ingen långsiktig lösning om den inte hjälper ungdomen att förstå konsekvenserna av dennes handlande. Den förebyggande konflikthanteringen kan även förstås enligt Goffmans (1983) beskrivning av hur personalen på institutioner övervakar de intagna för att ha kontroll över dem och deras beteenden.

Den förebyggande konflikthanteringen på institutionerna innebar att vara vaksam på ungdomarna och att känna igen signaler. Att på ett tidigt stadium kunna uppmärksamma potentiellt våldsamma situationer och spänningar i miljön är viktigt för behandlingspersonal att tränas i (Andreassen, 2003).

I resultaten framgick även hur personalen upplevde att ungdomar i konfliktsituationer inte ville ”tappa ansiktet” inför varandra, något som även bekräftas i tidigare forskning (Andreassen, 2003). I dessa fall handlade det dock om att både unga och personal kunde hamna i situationer där båda parter kände att det inte var möjligt att dra sig ur. Dessa situationer var i samband med att man befann sig i en grupp och därav infann sig en känsla av att kunna förlora anseendet.

7.2.7 Samtal som konflikthantering

I empirin framkom det att samtal av olika sort var vanligt förekommande, det är det man först ska ta till när det uppstår en konflikt eller när ungdomarna bara behöver av personalen. För att motverka att konflikter uppstod arbetade personalen med ungdomarna genom olika samtal och övningsprogram. Dessa syftade till att lära ungdomarna att kontrollera sin ilska och träna dem i hur man bemötte andra för att inte konflikter skulle uppstå. Bland annat kunde man använda sig av rollspel och spela upp olika scenarion och diskutera kring varför konflikter uppstod. Andra metoder som personalen använde sig utav var ART (Aggression Replacement Training) som bestod av social färdighetsträning, att känna igen kroppens signaler vid aggression och en moralträning med olika moraliska dilemman man kunde försättas i. Personalen på institutionerna använde sig också av MI vilket är en samtalsmetod som bygger på att hjälpa ungdomarna till att bli motiverade att komma fram till egna lösningar. Personalen beskriver hur man både under och efter en konflikt använde sig av samtal för att fånga upp ungdomen. På Bergsgården använde man sig av tankekedjor för att skapa medvetenhet kring en konflikt. Då utgick man ifrån en känsla i mitten och sedan reflekterade man tillsammans över om vad som hade hänt tidigare och vilka konsekvenser handlingen fick. Man kunde utgå ifrån långa och korta konsekvenser, vilken konsekvens fick handlingen i stunden och vilka konsekvenser fick den i ett längre perspektiv.

Om det hade uppstått bråk så kunde personalen ha samtal med ungdomarna för att hjälpa dem hitta fram till andra problemlösningar. Personalen arbetade också med ett medvetandegörande sätt, exempelvis genom att hitta faktorer som kunde trigga igång aggressivt beteende.

Även ungdomarna nämnde personalens samtal som förekommande vid konflikthantering. Samtliga ungdomar förmedlade att de tyckte personalens samtal var en bra metod att använda när man hamnade i en konflikt eller kände sig arg eller behövde stöd. Det som blev tydligt var dock att samtal både kunde ha en provocerande och lugnande effekt. Sandra berättade att hon helst behövde komma bort från allting när hon blev arg och att det då inte gick att prata med henne

Ja, jag är ju öppen för att prata sen när jag lugnat ned mig, när det gått några timmar. Men just det här med att viss personal har gjort den dumheten att man försöker prata med en direkt, och då blir man ju bara irriterad och mer arg för man vill ju ändå ha det här utrymme, man vill inte ha någon som är på en precis när man är riktigt jäkla förbannad. Men det är, personalen är bra på det här [den öppna avdelningen] också. Alltså blir man arg och smäller igen dörren på sitt rum, då backar de och lämnar en tills man kommer ut självmant. Och då kan de fråga en lite försiktigt om man vill prata, och vill man inte det så tar man det nästa dag (Sandra).

Emanuel berättade om en situation då hans kompis varit med om en konflikt och blivit nedtagen vilket Emanuel upplevde som upprörande och överdriven. Efteråt hade personalen kommit in till Emanuels rum och haft samtal med honom om vad som hänt. Han tyckte det var bra att ha samtal så att han fick ta del av all information, samtidigt menade han att det kunde bli svårt att ta in allt personalen sa när han kände sig arg eller upprörd. Emanuel förmedlade också att samtalet gjorde att pulsen och aggressiviteten gick ner.

En av ungdomarna beskrev hur man i samtalet efter en konflikt kunde skapa ett förtroende till personalen. Samtliga ungdomar beskrev också att de i samtal ville prata med någon personal de hade förtroende för och en relation till. På så vis var de också mindre öppna för samtal med den personalen de inte kände lika väl.

– när det kommer till konflikter, är det någon konflikt där du vill att manlig eller kvinnlig personal ska agera i? (Sara)

–Nej, det spelar faktiskt ingen roll. Utan då skulle jag hellre vilja specificera på personal istället, du jag skiter i dig, det ska han eller hon ta för jag vill inte ha med er på det här, det har mer med tillit att göra. Sedan förut innan jag började lära mig, med min bakgrund så har jag inte kommit så bra överens med manlig personal förut. Det är någonting som jag jobbat på, förut skulle jag sagt kvinnor bara. Nu är det mer beroende på vem som jag har förtroende för så. (Sandra)

7. 2. 8 Analys av samtal som konflikthantering

De metoder som man använde sig av vid olika samtal så som ART, MI och tankekedjorna är befästa i kognitiv behandling. Det handlade ofta om att skapa en medvetenhet kring händelser som hade skett och att försöka få ungdomen att reflektera kring sina egna tankar, känslor och handlingar. För ungdomar som har psykiska svårigheter på grund av avsaknad eller bristfällig inläring, felaktig inläring eller blockering av viss inläring kan dessa metoder fungera väldigt effektivt (Kåver 2006). Genom modellinläring, instruktioner och egna upplevelser kan ungdomarna lära sig nya erfarenheter, allt från att ta hand om sin egen tvätt till att förändra sina sätt att hantera konflikter.

En del samtal syftade till att få ungdomen att känna igen signaler och bli medveten om en konfliktsituation för att kunna hitta nya sätt att hantera en liknande situation i framtiden. Detta kan förklaras som den typ av behandlande arbete som Knorth et al. (2007) benämner som *cognitive restructuring*. Den behandlingen gick som bekant ut på att utvärdera en situation och hitta signaler för dysfunktionellt beteende för att sedan ersätta dem med mer rationella tankar.

Ungdomarna förmedlade att samtal med personalen kunde ha både lugnande och provocerande effekt. Detta skulle kunna ha att göra med i vilket stadium av aggression som ungdomen befinner sig i. Att vara uppmärksam på spänningar och händelseförlopp som eventuellt skulle kunna utmynna i konflikter är en viktig del av personalens arbete. Att sedan kunna göra avvägningen om ungdomen är mottaglig för samtal eller inte är en bedömningsfråga. Andreassen (2003) pekar på att det är viktigt att personalen får praktisk träning i att uppmärksamma sådana händelseförlopp och på ett tidigt stadium gå in och ha lugnande samtal med ungdomen.

Vissa ungdomar uttryckte också att de hade behov av ett personligt utrymme när de kände sig arga och att samtal då inte var att föredra. Andreassen (2003) lyfter forskning som pekar på att det för effektiv behandling bör förekomma en balans mellan kontroll och personligt utrymme för individen. Detta gäller dock främst i vardagssituationer som inte har betydelse för säkerheten på institutionen. Andreassen (2003) framhåller också att spänningar kan orsakas om de unga känner att de saknar personligt utrymme. Att således veta när man ska ge utrymme eller försöka med samtal är något som troligtvis beror på

personalens erfarenheter av att läsa av situationen samt hur väl man känner till ungdomens beteende. I resultaten framgick det exempelvis att en ungdom ville ha samtal trots att hon gav motsägelsefulla signaler.

Vad som också hade betydelse för hur ungdomarna upplevde samtalen var huruvida bra kontakt ungdomen hade med just den personal som man skulle ha samtalet med. Att bygga bra relationer med institutionsplacerade ungdomarna är betydelsefullt men även att personalen kan ge ett bra känslomässigt stöd betonar Knorth et al (2007). Av olika skäl får personal och ungdomar olika kontakt och att ta med detta i beräkningen när man ska ha olika samtal kan vara att föredra. Om personal tidigare har haft bra dialog med ungdomarna och därmed skapat ett förtroendeband kan detta fungera förebyggande i framtida konflikter. Lennéer Axelsson och Thylefors (1996) förklarar att genom att ha en kontinuerlig dialog underlättar detta konflikthanteringen när en konflikt uppstår. Lennéer Axelsson och Thylefors skriver vidare att om två parter vet hur man samtalar med varandra, underlättar detta hanteringen av konflikter på ett konstruktivt sätt. Detta framträder även i resultatet, där ungdomarna framhävde vikten av förtroende och goda relationer till personalen vid samtal som konflikthantering.

7.2.9 Hänvisning till det egna rummet och avskiljning

I största möjliga mån försökte personalen jobba på ett förebyggande sätt för att förhindra fysiska konflikter med vuxennärvaro och samtal som vi tidigare redovisat. När konflikter hade eskalerat så mycket att de blev fysiska och våldsamma fanns det metoder för att personalen skulle kunna hantera detta. Båda institutionerna använde sig av ett konflikthanteringsprogram som hette *No Power No Loose* vilket gick ut på att ta ner, hålla fast och transportera en våldsam ungdom på ett sätt som orsakade så lite skada och kränkning som möjligt.

Vi håller ju föreläsningar angående hur man håller, hur man står, hur man ser ut när man pratar med ungdomarna, hur man har sina händer, vart man har sina händer, ser man hotfull ut, när ser man inte hotfull ut... till att rent fysiskt hur man håller i en person, hur man lägger ner en person så att man gör så lite skada som möjligt, för det är ju en ganska stor kränkning. Man måste ta tag i en annan människa som inte är i fas så att säga, och hur man gör det så respektfullt som möjligt, hur man skyddar sig och hur man skyddar andra kolleger, hur man skyddar anda, alltså andra klienter som bor här våra elever ... så det är ganska mycket sådant som ingår, hur man pratar, hur man ställer frågor, hur man bemöter en som kommer och skriker åt en (Tommy).

Personalen hade även ett larm som de kunde använda när de bedömde att en situation blev våldsam eller riskerade att bli farlig. När man använde larmet sprang alla från de olika avdelningarna till den plats som avlöst larmet. Det var ungefär sex, sju personer som hjälpte till att hantera en ungdom när det väl var en sådan våldsam situation.

Vid tillfällena när det uppstod hotfulla situationer då ungdomar började bråka med varandra eller skrek och använde verbala hot kunde personalen på båda institutionerna hänvisa ungdomarna till sina rum. Detta innebar att ungdomen fick gå till sitt rum och stanna där tills denne lugnat sig. Personalen

uttryckte att detta var en nödvändig åtgärd då det störde ordningen på avdelningen.

I mina ögon är det ju en nödvändig lösning. För det är ju bara att tänka som att man är hemma, ni har ju själv haft föräldrar som sagt åt er att ni får gå upp till era rum om man inte kan vara ute och bete sig. Och det är ju i stort sätt på samma sätt det fungerar här, kan man inte vara ute bland de andra eleverna då får man ju gå åt sidan. Då får ju alternativet vara att man får gå till sitt rum och lugna ner sig och klara man inte det så kanske man börjar utagera och då kan det sluta så att man får gå till avskiljningen (Tommy).

Om ungdom som blivit hänvisad till rummet fortsatte att vara våldsam kunde personalen ta ungdomen till ett avskiljningsrum, även kallat isoleringsrum. Syftet med avskiljningsrummet är att ungdomen ska vara på en plats där han eller hon inte kan skada sig eller skada någon annan. Lars beskriver nedan hur en avskiljning kan gå till.

Det är så att man hänvisar ned till rummet först, försöker få ett samtal där. Om det är så att någon betar sig jättekonstigt på avdelningen, vi säger att den är berusad eller påverkad då måste man skilja den från gruppen, fungerar det inte på rummet då får den vara i isoleringen så man kan hålla koll på den, är den våldsam är det samma sak, fungerar det inte på rummet så...väl inne i isoleringen får man se till att man inte har något farligt med in, behöver inte ha med sig skärp, klocka så man kan skära sig eller skor...skosnören behöver man inte ha med sig in. Sen så väl inne i isoleringen hur länge man stannar där? Det är jättesvårt att säga, när de har lugnat sig, vi erbjuder samtal hela tiden, självklart så går vi inte och provocerar: nu ska vi prata, nu ska vi prata utan de får vara där tills de känner att de lugnat ned sig, det kan gå allt från tio minuter till två-tre timmar och sen efteråt är det självklart samtal om det som har inträffat så samlas vi här (Lars).

Avskiljningsrummet användes som en sista utväg och personalen jobbade så långt de kunde för att undvika att ta till avskiljning, till exempel genom samtal och att först hänvisa till rummet. I de situationer då man använde sig av avskiljning handlade det om att man ville flytta på konflikten för att undvika att andra ungdomar drogs in eller triggade igång situationen mer. Avskiljningen handlade också om att man ville få ungdomen att komma ur sin affekt och lugna sig så att varken ungdomen själv eller någon annan skulle bli skadad. Efter att en avskiljning förekommit dokumenteras allting och när ungdomen var lugn nog att komma ut erbjöds samtal för att gå igenom vad som hänt.

Man har ju alltid samtal efteråt, säg en situation som gått så långt att det är avskiljning, så har man lugnat sig där och är okej, så kanske man går till sitt rum, så är det någon vuxen där som pratar eller så kanske man vill vara ifred ett tag för det tar ju ganska mycket energi, sen kanske man som vuxen går in och pratar sen, funkar det eller är du hungrig, känner du att det är okej att var ute på avdelningen, eller ska vi mysa till det här inne och du får en tidning eller ja...(Karina)

Många i personalen uppgav att de tyckte att det var jobbigt med avskiljningar eftersom de kunde upplevas som kränkande och i stunden även provocerande.

Personalen var medveten om att det var en kränkning för ungdomarna att bli avskiljd, men att avskiljningen behövdes för att skydda ungdomen och övriga på institutionen. Personalen såg därför avskiljningen som ett nödvändigt ont. Personalen beskrev hur en ungdom i affekt kunde bli farlig om den utagerade i ett rum fullt med saker. Man hade också förståelse för att en ungdom kunde bli arg av att bli isolerad, men man trodde att ungdomen kunde se en vinst av det efteråt.

7.2.10 Analys av hänvisning till det egna rummet och avskiljning

Enligt Wästerfors (2009) tenderade personal att se ungdomar som utlösare till konflikter istället för att förstå konfliktsituationer i ett större sammanhang. Detta sätt att personifiera konflikter skulle kunna sammankopplas med åtgärden att hänvisa en ungdom till sitt rum. I vår studie blir personalens sätt att hänvisa ungdomen till sitt rum en markör för vem som konflikten berörde och vilken konsekvens denna fick. Denna åtgärd som syftar till att tillrättavisa ungdomen omedelbart i stunden var något som även förekom hos personalen i Wästerfors studie. Att behandlingsarbetet riktas direkt till problembeteendet är dessutom något som ger effektiv behandling enligt Knorth et al. (2007).

Om en ungdom betedde sig på ett sätt som störde ordningen eller riskerade att blåsa upp till en mer våldsam konflikt kunde personalen hänvisa ungdomen till rummet. Denna typ av konflikthantering syftade främst till att avleda en konflikt eller få ungdomen att lugna ner sig. Denna strategi skulle även kunna förstås som ett maktredskap. Enligt Swärd och Starrin (2007) är maktredskap en förutsättning för att kunna utöva makt. I det här avseendet blir rumshänvisningen ett maktredskap för att upprätthålla den kontroll som fanns på institutionerna.

Rumshänvisningen var en åtgärd på institutionerna som förekom med jämna mellanrum. Detta var bara dock en av alla de åtgärder och regler som användes på institutionerna. Detta regelverk skulle kunna förklaras utifrån begreppet institutionalisering som bekant innebär hur en organisation befäster sig själv och skapar en norm inom organisationen (Levin 1998). Reglerna och åtgärderna har blivit norm på institutionerna och kan vara svåra att se på med nya ögon. Regelverket skulle även kunna förklaras utifrån begreppet sanningsregim som betonar hur olika tankesätt och handlingar inom en organisation blir legitimerade. Regler och åtgärder blir redskap inom sanningsregimen som definierar klienten som hjälpbehövande (Järvinen 2002). De olika sanktionerna och åtgärderna på institutionerna blir personalens sätt att definiera ungdomarna som i behov av hjälp och befäster på så sätt också en maktobalans.

Avskiljning som konflikthantering betonades av personalen som en nödvändig men kränkande åtgärd. Murrey och Sefchik (1992) beskriver att fysiskt tvång kan förvärra en konfrontation. Detta var även något personalen kunde känna igen. Personalen beskrev att konflikthanteringen som innebar att man tog ner, höll fast och transporterade en ungdom för att sedan avskilja denne, kunde upplevas som provocerande i stunden. Avskiljning blir också ett mycket tydligt uttryck för vilka maktmedel personalen har att tillgå. Som Swärd och Starrin (2007) skriver kan maktutövning vara mer synlig eller dold. Detta är något som också kan skönjas i personalens olika maktmedel. Ett mer uttryckligt maktutövande är att personalen har befogenheter att ta ner, hålla fast och transportera en ungdom till ett avskiljningsrum och hålla denne kvar där.

Ett annat mera dolt maktmedel skulle kunna vara att hänvisa en bråkig ungdom till sitt rum för att sedan låta denne stanna där så länge man anser det vara nödvändigt.

Avskiljning och rumshänvisning är åtgärder som kan bli problematiska eftersom de inte bara är strategier som tillrättavisar ungdomen utan kan också upplevas som bestraffningar eller maktövergrepp av ungdomarna. Dessa maktmedel kan förstås utifrån begreppet pastoralmakt som syftar till att genom makt hjälpa en individ (Järvinen 2002). Detta kan förstås som pastoralmakt i sin yttersta form då den används för att ungdomen inte ska skada sig själv eller andra, samtidigt som det krävs ett stort maktövergrepp för att förhindra detta. Den hjälpande faktorn står i distinkt kontrast till ett väldigt tyglade maktövergrepp.

7.2.11 Ungdomarnas upplevelser av rumshänvisning

I våra samtal med pojkarna nämnde de ofta rumshänvisningen som en av personalens åtgärder vid konflikter. Ordet *straff* användes av vissa ungdomar för att förklara vad det betydde att skickas till rummet. Att bli hänvisad till rummet hade de flesta av ungdomarna varit med om och visste att det var som en första tillsägelse. Det förekom ofta att ungdomarna uttryckte att man först fick gå till sitt rum och lugna ner sig och ifall det inte fungerade så kunde man få komma till avskiljningsrummet. Genom en av pojkarnas berättelser framgick det dock att man på akutavdelningen använde sig av den här metoden oftare än på den låsbara avdelningen och att det även tog längre tid innan man fick lov att komma ut.

- Har du hamnat i någon konflikt någon gång? (Sara)
- Här nej, men flera gånger där [akutavdelningen]. (Emanuel)
- Vad hände då? (Sara)
- Man var arg och sa något dumt eller reagerade dumt fysiskt och då fick man ta konsekvenserna och stanna ja i rummet jag vet inte men det tar timmar där tills man blir släppt, här [den låsta avdelningen] så brukar.. jag vet inte men det kan ju ta kanske en timma tills man lugnar ned sig så testas man en gång till. (Emanuel)

En av ungdomarna vid den öppna avdelningen på Bergsgården berättade att hon också upplevt att personalen vid den låsta avdelningen inte var så bra på att hantera en konfliktsituation mellan ungdomarna och att de hade använt rumshänvisningen på ett sätt som enligt henne inte var helt korrekt. Hon upplevde att istället för att reda ut situationen ordentligt med samtal hade personalen hänvisat en flicka till rummet.

- Men vad hade varit det bästa sättet att lösa en sån här konflikt tror du? (Sara)
- Alltså jag vet inte, på den låsta avdelningen är det ju mycket så här, dom i personalen typ lyssnar inte på eleverna om man säger så. Det fanns en tjej som bodde där, då var det jättemånga, de slog henne hela tiden för ingenting (Ellen)
- De? Ungdomarna då? (Sara)
- Ja ungdomarna slog henne för allt som hände på hela avdelningen...fast hon inte hade gjort det då. Så kom hon ut till personalen, så grät hon jättemycket, hon låg på golvet och grät och personalen sa bara till henne: gå in på ditt rum, vad är det som har hänt? Nä ingenting, för hon vågade

inte säga då. Så frågade de eleverna, så sa de nä vi vet inte. Hon bara låg där och grät och de bara okej, så skicka de in henne på hennes rum. Så där är de jättedåliga på det. (Ellen)

7.2.12 Analys av ungdomarnas upplevelser av rumshänvisning

I resultatet framgår det att vissa ungdomar ser på rumshänvisningen som en bestraffning. Personalen förfogade över hur länge man skulle stanna på rummet och när man fick släppas ut. Detta kan förstås utifrån det inlärningsteoretiska begreppet *bestraffning* vilket Kåver (2006) beskriver som en effektiv åtgärd för att minska ett beteende. Individen upphör att handla på ett visst sätt om handlingen får obehagliga konsekvenser. Ungdomarna i vår studie undvek att hamna i vissa situationer då de visste att detta kunde få sanktioner i form av rumshänvisning. Kåver beskriver vidare att bestraffning är vanligt förekommande när man vill förändra en individs beteende. Däremot är tekniken inte effektiv för själva förändringen av beteendet. Detta beror på att beteendet eller handlingen inte går att göra ogjord och möjligheten att lära sig ett nytt beteende är begränsad. Dessutom kan bestraffning innebära oetiska element. Som nämnts tidigare är positiv förstärkning istället en metod med bättre framgång i samband med inläring. Detta framgår även i studier av Murrey och Sefchik (1992) som betonar effektiviteten av beröm, belöningar och klara instruktioner i behandlingsarbete med ungdomar.

Kåver (2006) förklarar att om normala beteenden bestraffas kan individen få svårt att fungera på ett bra sätt. Detta är beaktansvärt då personalen ibland bortsåg från att ungdomarna var tonåringar i konfliktsituationer. Deras beteenden var i vissa avseenden bara ”vanligt” tonårsbeteende och det skulle kunna uppstå en problematik om detta vanliga beteende bestraffades eftersom det ställer höga krav på en ungdom som agerar utifrån mer socialt accepterade normer.

Kåver (2006) förklarar ytterligare att bestraffning som metod kan brista i att kopplingen mellan själva straffet och beteendet är för långsökt. Detta kan innebära problematik om ungdomarna förknippar rumshänvisning med en typ av bestraffning och blir iväg sänd till rummet i andra situationer när de inte gjort något som behöver bestraffas. I resultaten visade sig att ungdomar hade fått gå till rummet utan att veta varför de blev iväg skickade. Det framgick också i resultaten att några ungdomar blivit skickade till sina rum då det pågick en konflikt eller laddad situation med en annan ungdom. En ungdom berättade också om den gång då en ungdom blivit skickad till rummet trots att ett samtal mer hade varit på sin plats. Detta skulle kunna innebära svårigheter för ungdomarna att förstå syftet med rumshänvisning om den används i olika avseenden.

7.2.13 Ungdomarnas upplevelser av avskiljning

Alla ungdomar vi pratade med hade antingen själva upplevt en avskiljning eller varit med om att någon blivit avskiljd. Ungdomarna beskrev att avskiljningen kunde vara bra eftersom man lugnade ned sig i isoleringsrummet. De flesta vi pratade med hade upplevt avskiljningen som otäck eller obehaglig. De som själva hade varit med om en avskiljning upplevde det som skrämmande när larmet gått och så många av personalen kom springandes. De ungdomar som för första gången hade sett någon bli avskild tyckte det var obehagligt då de inte visste vad som pågick. De avskiljningar som ungdomarna beskriver hade

äkt rum på akut- eller låsbara avdelningar. Ellen beskriver i citatet nedan hur hon upplevde att bli avskiljd första gången.

- Men hur kändes det för dig? (Sara)
- Alltså det gjorde ont, det är självklart för de måste ju ta i liksom... och så...sen har de ju brottat ner mig och sådant rätt många gånger, och vissa gånger om jag lugnar ner mig och jag säger jag är lugn, om jag ligger still då släpper de ju. Men om jag fortsätter då håller de ju i då. Men är man lugn och slappnar av då släpper dem. (Ellen)
- Hur lång tid tog det innan de kom in och pratade med dig? (Sara)
- Första gången när jag fick sitta i isoleringen så satt jag inne i fyra timmar..., men de tog ut mig varje timme, sen om jag inte var lugn fortfarande så stoppade de in mig igen. Sen efter det så typ somnade jag och dagen efter så pratade vi om det. (Ellen)

Sandra berättade om en avskiljningssituation när hon bodde på den låsta avdelningen. Den situationen rörde en annan flicka som just då hade kommit tillbaka till avdelningen efter att ha varit på rymmen. Hon upplevde att den avskiljningssituationen inte hade gått rätt till och att personalen agerade för snabbt med att ta till isoleringsrummet.

- Har du upplevt någon gång att: oj, varför gjorde personalen sådär? (Sara)
- Ja, det är också mest på låsbart, vi hade en tjej där som var fjorton, hon hade lite problem med allt möjligt och hon hade varit på rymmen därifrån i 6 veckor, och hade just kommit tillbaka, och hon var ju ledsen och arg och allting kom ju på en gång, och istället för att personalen sitter ned med henne och försöker prata med henne låter de det gå så långt att hon börjar kasta saker helt enkelt för man vet ju inte just hur man ska göra i den åldern, allting är ju så jobbigt i alla fall. Och det slutar med att hon kastar ju saker och då istället för att försöka ta in henne på rummet och prata med henne så buntar de bara ihop henne till isoleringen och så får hon vara där några timmar liksom. Och sen går hon [personalen] tillbaka utan att prata med henne, och där får hon sitta. Och när hon kommer tillbaka är ju hon bara tio gånger värre och ska slå sönder allting (Sandra).

Zebastian på Sjöhöjden berättar om den gång då han blev avskiljd, detta hände på akutavdelningen. Han berättade att han inte förstod varför han först blev hänvisad till rummet och upplevde det som att han inte hade gjort något för att förtjäna det. Situationen med två manliga behandlare som kom emot honom och bar iväg honom till isoleringen upplevdes som skrämmande och avskiljningsrummet gav honom också en panikkänsla.

- Förra året, jag bodde här förra året, där nere [akutavdelningen] och så flyttade jag till ett friare ställe i Borås så jag gjorde ett misstag och rymde så fick jag komma hit [till institutionen]. Jag blev inskickad på rummet utan anledning så då började jag skrika skitmycket och två personal emot mig och de satte in mig i isoleringen och jag började vifta med händerna. (Zebastian)
- Hur upplevde du det? (Sara)
- Det är ingen bra känsla, jag kände mig rädd. Man vill ju inte in där [avskiljningsrummet]...man får panik. Men som sagt ibland kanske det behövs, man lugnar ju ned sig i det rummet. (Zebastian)

Ungdomarna framhöll även att avskiljningen kunde ha en avskräckande effekt och att ungdomar eventuellt inte agerade ut fullt i alla konflikter eftersom de visste att avskiljning kunde bli en konsekvens.

7.2.14 Analys av ungdomarnas upplevelser av avskiljning

Att ha varit med om en avskiljning kunde för ungdomarna innebära att man associerar denna upplevelse med något obehagligt eller skrämmande. Detta kan förstås med det inlärningsteoretiska begreppet betingning. Ett betingat stimuli är en företeelse som kopplas samman med vissa känslor (Kåver, 2006). Avskiljningssituationen skulle då förknippas med något obehagligt och ungdomen skulle även kunna associera själva rummet eller de i personalen som tog ner ungdomen med visst obehag. Detta framgick också i resultatet som visar att avskiljningsrummet kunde associeras med panik.

Avskiljningen skulle också kunna fungera som en negativ förstärkare. En negativ förstärkare är något som medför obehag och som individen vill undvika. För att undvika detta obehag fortsätter individen med ett visst beteende (Kåver, 2006). I det här fallet skulle det innebära att ungdomen sköter sig för att undvika att hamna i avskiljningsrummet. I resultatet visade det sig att ungdomarna kunde hejda sin aggressivitet i vissa avseenden eftersom man inte ville hamna i avskiljningsrummet.

I barnombudsmannens undersökning hade flera av ungdomarna upplevt avskiljning som ett straff från personalen om man inte hade skött sig (Barnombudsmannen, 2010). Detta var dock inte lika framträdande i resultaten med ungdomarna vi pratade med. De hade förståelse för vilket syfte avskiljningen hade, det vill säga att få ungdomen att "lugna ner sig" och att det tog stopp på aggressiviteten. Detta sätt att hantera en aggressiv ungdom skulle kunna förstås utifrån begreppet pastoralmakt som är maktutövande i syfte att hjälpa eller skydda ungdomarna (Järvinen 2002). Dock var det inte lika tydligt att ungdomarna såg avskiljning som en hjälp lika mycket som de såg det som en lösning.

Murrey och Sefchik (1997) framhåller att fysiskt tvång på längre sikt kan begränsa ungdomens kontroll över sig själv. Detta var inte något som vi kunde klarlägga i vårt material. Däremot visade det sig att avskiljning som konflikthantering hade direkta effekter på ungdomens beteende i stunden. Detta medförde att ungdomen slutligen lugnade ner sig och att ungdomen inte hade möjlighet att skada vare sig någon annan eller sig själv. Det som visade sig i vårt resultat var att avskiljning istället kunde få ungdomen att kontrollera sitt beteende i ett förstadium av en konflikt. Hur detta sedan skulle förhålla sig i situationer utanför institutionens regler och norm är dock svårt att uttala sig om. Emellertid har forskning uttryckt att beteendeförändringar hos ungdomar är svåra att behålla efter en placering på institution (Andreassen 2003). Detta skulle kunna bero på att sådan behandling är ett uttryck för en institutionalisering, det vill säga då en organisation reproducerar en norm inom organisationen och att behandlingens förutsättningar skiljer sig för mycket åt i en miljö utanför institutionen (Levin 1998).

7.2.15 Situationer då ungdomarna känt sig orättvist behandlade

I våra samtal med ungdomarna framgick det att alla ungdomar någon gång känt sig orättvist behandlade i samband med en konfliktsituation. De gånger då

ungdomarna känt sig felaktigt bedömda var i situationer på andra avdelningar än där de för tillfället befann sig på. Zebastian på Sjöhöjden upplevde dock på sin nuvarande avdelning att alla ungdomar blivit orättvisst behandlade någon gång men att det då främst handlade om oenigheter i konflikter med personalen. Det kunde handla om vad man fick och inte fick göra och att personalen kunde upplevas som strikt. Han uttryckte också en känsla av att det var svårt att göra någonting åt en sådan händelse. En sådan situation utspelade sig på den nuvarande avdelningen som Zebastian befann sig på.

- Brukar ni prata eleverna emellan... eller har ni känt er orättvisst behandlade här någon gång? (Sara)
- Alla har känt det någon gång men det är inget man kan göra något åt, det är bara att ta det. Så tänker jag i alla fall...(Zebastian)
- I vilka situationer har ni känt så? (Sara)
- Nämen typ ibland kan man liksom bli tillsagd fastän man inte har gjort någonting. Typ: Det var inte jag! Och de: Jo det var du, så ska du fortsätta tjafså åker du in på rummet, säger de då. Och då är man tyst liksom... De är hårda här ibland faktiskt. (Zebastian)

Zebastian berättade om en annan situation då han blev hänvisad till rummet och där han inte tyckte att personalen kommunicerade med honom på ett bra sätt. Han förstod inte varför han blev rumshänvisad och uppgav att han hellre hade sett att personalen pratade med honom om det som hade hänt. Han uttryckte en maktlöshet i att inte veta vad man skulle göra eller hur man skulle hävda sig.

Ellen på Bergsgården berättade att hon tyckte att det kunde förekomma kollektiv bestraffning på den låsta avdelningen där hon bott tidigare. Hon förmedlade också att trots att det inte hade hänt någonting på den öppna avdelningen så kunde även ungdomarna där drabbas om det hände någonting på de andra avdelningarna eftersom personalen behövdes där.

- Men har du känt att du blivit orättvisst behandlad någon gång i konfliktsituationer? (Therese)
- Alltså det är ofta så här, på de låsta avdelningarna är det mycket kollektiv bestraffning om man säger så, det är mycket om en gör en grej så blir alla bestraffade liksom, men aa det är väl det som jag blir mest sur på om jag blir straffad så blir alla straffade. Och här [på den öppna avdelningen] blir det mycket om någon annan avdelning är stökig och så, då drabbas vi, då kan inte vi inte åka ut för personalen måste vara här. Sådant tycker jag är jobbigt och irriterande typ, att vi måste bo med de låsta avdelningarna. (Ellen)

Emanuel berättade om en situation på akutavdelningen där hans vän hamnade i en konflikt med personalen och där han upplevde att de tagit i för hårt och var överdrivna i sin hantering. Han uttryckte också att han hellre hade velat att personalen skulle ha pratat mer med den ungdomen istället för att sända honom till rummet.

- Jag hade en vän som kom i den situationen, han orkade inte...han tröttnade att lyssna på reglerna och så. Så han gjorde motstånd och försökte ta nycklarna och tillslut var det 6 personer, personal som var på honom. (Emanuel)
- Höll de fast honom? (Sara)

- Han gjorde ju motstånd och slog så de fick ju ta ned honom och ta hårda grepp. (Emanuel)
- Hur kändes det? (Sara)
- Man kände...man ville agera men samtidigt så ville jag ju inte få skit (Emanuel)
- Vad tyckte du om att de gjorde på det sättet? (Sara)
- Det gjorde ju det för sin egen skull för att inte bli skadade men jag tycker de tog i för mycket, de var ju tuffa och överdrivet. (Emanuel)
- Har du varit i någon situation där du tycker personalen kunde ha gjort på ett annat sätt, eller där de tagit i för mycket eller...? (Sara)
- Nej, till exempel vid det där tillfället så skulle de bara tagit ned honom, de behövde inte göra något hårt eller trycka hårt eller trycka huvudet mot golvet så...såna här polisgrepp ni vet, det är överdrivet tycker jag. Och de borde testa mer att snacka med en, ta någon i ett rum och prata med en istället såhär ensam, istället för att få en direkt chans att vara i rummet i två dygn eller något. (Emanuel)

Sandra berättade tidigare om en avskiljningssituation på den låsta avdelningen om en flicka som hon tyckte hade blivit behandlad på fel sätt. Hon upplevde att personalen inte följt de regler som fanns i samband med en avskiljning. Hon berättade vidare att hon sedan pratat med både personalen och socialtjänsten om det som hade hänt.

Ja, jag tog ju upp det här både med personalen och så pratade jag med min soc [socialsekreterare] om det också. För det är felbehandling, det står klart och tydligt i den här lilla broschyren vi får från SiS att det står klart och tydligt att de ska prata med en innan man sitter på isoleringen, man får max sitta på isoleringen en timme sen ska man få komma ut och prova. Första felet de gjorde var att de inte pratade med henne för fem öre, de sa inte ens till att lugna ned henne utan de bara buntade ihop henne och kastade in henne, sedan gick det tre timmar innan de kollade till henne, och det ska ta en. Sedan kan jag fatta om det är uppror på andra avdelningar att de måste springa...det hinns liksom inte med. Men när det är helt lugnt och personalen sitter och kollar på en film liksom...nej det blir fel, det funkar inte. Sen kan alla göra missar, men en sådan där miss att: nå vi ska bara gå och kolla klart på tv innan vi kollar till henne. Det känns lite... lite fel. (Sandra)

7.2.16 Analys av situationer då ungdomarna känt sig orättvist behandlade

De situationer då ungdomarna upplevt sig orättvist behandlade handlade främst om olika typer av maktsituationer mellan personal och ungdom. Bland annat handlade det om att kontrollen på institutionen upplevdes som alltför strikt. Andreassen (2003) beskriver att förhållandet mellan kontroll och ungdomens autonomi är en förutsättning för att det ska bli en positiv utveckling i en ungdomsgrupp. Andreassen framhåller vidare att i situationer där kontrollen blir alltför dominerande finns det också en risk för att ungdomsgruppen kan vända sig emot personalen och en vi/dem mentalitet kan uppstå. Detta i sin tur kan ge upphov till aggressivt beteende. Att behålla en rimlig kontrollnivå bör alltså vara att föredra. Detta både för att kunna undanröja att ungdomar mobiliserar sig emot personalen och därmed ökar risken för konflikter och för att undvika att ungdomarna känner att det förekommer maktövergrepp på dem. Swaffer och Hollin (1997) bekräftar även att orsaker till ungdomars konflikter

kunde härledas till upplevd orättvis behandling. I barnombudsmannens rapport (2010) framgick det att ungdomar på institution i flera fall inte visste vilka rättigheter det hade. Detta visade sig även i vissa av våra resultat. Några ungdomar uttryckte att man inte kunde hävda sig mot personalen och att man inte visste vad man skulle göra när man kände sig orättvist behandlad, andra visade på en medvetenhet kring de lagstadgade åtgärder som fanns. Några av ungdomarna i denna studie beskriver även att det inte är någon idé att hävda sig i konflikter där man känner sig orättvist behandlad. Detta kan förstås utifrån Levins (1998) motmaktstrategi *Fasad* då man drar sig undan från en konflikt och intar en passiv attityd gentemot personalen.

I resultaten framgick även att ungdomarna upplevt att det i vissa fall förekommit kollektiv bestraffning. Denna typ av behandling kan innebära att ungdomen tar mindre ansvar för sina handlingar (Murrey och Sefchik, 1992). Det är också troligt att en sådan typ av behandling kan underbygga en vi/dem mentalitet på avdelningen, vilket visat sig öka risken för konflikter (Andreassen 2003).

Det visade sig även att maktbalansen mellan ungdomarna och personalen kunde ta sig uttryck i mer fysiska situationer. Detta visade sig i att ungdomarna stundtals upplevde personalen som för ”hård” och för fysisk i olika konfliktsituationer. Dessa fysiska tilltag skulle kunna förstås som maktövertagande ifrån ungdomarnas sida. Tidigare forskning tyder också på att ungdomar med tendenser till våldsbenägenhet är extra känsliga för maktkamper. Konflikter kan triggas igång då personal använder sig av kontroll och bestraffande sanktioner eftersom ungdomen svarar med att försöka återfå kontroll genom aggressivitet. Beteendena trissar således upp varandra. Att istället använda lugnande samtal kan förebygga att konflikter eskalerar (Andreassen 2003). Detta bekräftades även i våra resultat med ungdomarna. De framhöll att personalen i vissa avseenden hade triggat igång konflikter och att samtal hade haft en bättre effekt. Detta skulle innebära att personalen sannolikt borde undvika att i konfliktsituationer försätta sig i maktrelationer som kan provocera fram ett aggressivt beteende.

7.3 Personalens och ungdomarnas upplevelse av konflikter

7.3.1 Regler och strukturer som upphov till konflikter

Vi har tidigare under temat Personalens Konfliktshantering redovisat hur personalen genom regler och strukturer försökte hålla ordningen på de båda institutionerna. Något som även framträdde i vårt material var hur dessa regler också kunde vara en bakomliggande orsak till konflikter mellan ungdomar med personal. Karina beskrev hur en konflikt kunde uppstå mellan en ungdom som inte ville följa en rutin och som till följd av detta även skapade en irritation bland de övriga ungdomarna som hade följt reglerna.

- Vad är de vanligaste konflikterna som dyker upp? (Therese)
- Ofta är det väl rutiner som ska göras som inte görs, ja men du ska ta medicinen vid dörren, man ska inte ta medicin överallt på avdelningen och man vill inte det. Eller någon ska lämna ifrån sig någonting som den inte får ha... säg på akutavdelningen så får man inte ha mp3, man får inte ha hörlurar ute på avdelningen så är det en tjej som säger nå jag tänker inte ta

ut dem, jag skiter i vad ni säger, så är det kanske sex andra tjejer som gör som vi säger och då blir det en frustration däremellan... (Karina)

Som personalen ovan berättade kunde regler inte bara skapa konflikter mellan personal och den ungdom som inte följde reglerna, utan också avundsjuka från de ungdomar som hade skött sig. Även ungdomarna beskrev hur det kunde uppstå motstridigheter när personalen behandlade ungdomarna individuellt utifrån deras problem och olika bakgrunder. Sandra förklarade till exempel att ungdomar som inte skött sig och inte fick gå på någon promenad, kunde bli avundsjuka och arga på de andra som skött sig och fick ta sin promenad.

Personalen förklarade att man använde sig utav gränssättning gentemot ungdomarna då detta var något de oftast saknade när de kom till institutionen. Samtliga av personalen beskrev att de hade gemensamma regler och strukturer, men att det fanns olikheter bland de anställda i hur strikt man valde att tolka dessa och vilken toleransnivå man hade. Detta var också något som ungdomarna var väl medvetna om. Även om de kände till att personalen reagerade på och tillät olika saker, kunde detta skapa konflikter mellan ungdomar och personal. Zebastian gav ett exempel på hur en konfliktsituation kunde uppstå när en personal nekade ungdomarna till att göra något de fått göra innan.

- Men är det ofta att det är konflikter mellan ungdomarna eller mellan ungdomar och personalen? (Therese)
- Båda, men det är mest mellan ungdomar och personal. (Zebastian)
- Vad handlar det om då? (Therese)
- Det kan vara allt från ingenting till mycket, vad ska man säga, jamen typ: kan vi göra det? Nej. Men varför? Liksom så. Och därför så säger man till personalen då: Men kom igen, vi har fått det innan. Och så blir det högre och högre, såna små grejer kan bli jättestora här. (Zebastian)

7.3.2 Analys av regler och strukturer som upphov till konflikter

Personalen gav en tydlig bild av hur konflikter startade i samband med strukturer och regler. Förståelsen av institutioners strukturer som upphov till konflikter bekräftas även av tidigare forskning. Wästerfors (2009) beskriver hur institutionens strukturer och regler blir till en norm. När ungdomarna i vår studie ställer sig emot dessa strukturer och avviker från normen tolkas detta som en konflikt av personalen. Att på så sätt mista kontrollen är något som personalen vill undvika. Att institutionens regler har införlivats som en norm är även tydligt bland ungdomarna. I resultatet framgår det att konflikter kan uppstå mellan ungdomarna då de som har skött sig, blir arga på dem som inte har följt en viss rutin. Detta kan förstås som att även ungdomarna har tagit till sig institutionens regler som en norm och blir upprörda när andra personer rubbar den.

Att sätta sig emot regler kan från ungdomens sida även vara ett sätt att göra motstånd mot personalens maktutövande. Detta kan vara ett exempel på en av Levins (1998) förklaringar av de intagnas motståndsstrategier. Med den aktiva strategin *kamp- flykt* strider ungdomen emot institutionens makt samtidigt som denne upprätthåller sin integritet. Att vägra följa en rutin kan vara ett sätt för ungdomen att bibehålla sig själv som person och samtidigt markera för personalen att man är motståndskraftig.

Regler, struktur och kontroll kan bli en orsak till konflikter eftersom de unga upplever en maktobalans i att behöva anpassa sig till reglerna. Även Swaffer och Hollin (1997) samt Andreassen (2003) beskriver hur institutioners regelsystem kan vara en igångsättare av konflikter. Vidare förklarar Andreassen hur personalens sätt att driva igenom institutionens regler är en vanlig orsak till att konflikter uppstår. En anledning till detta var att de unga upplevde det som en maktkamp att de vuxna fattade beslut om saker som de skulle delta i.

7.3.3 Ungdomarna prövar personalen

Olika gränssättningar från olika personal resulterade också i att ungdomarna lärde sig personalens beteenden. Detta är något vi nu kommer att behandla under följande avsnitt. I materialet har det framkommit att personalen upplevde att ungdomarna prövade dem i olika situationer och att detta var ett sätt för ungdomarna att lära känna personalen och deras skiljaktiga gränssättningar. Detta var något som främst skedde i början av ungdomarnas vistelse på institutionerna. Flera av ungdomarnas exempel på konfliktsituationer hade även utspelat sig i början av deras vistelse på institutionen. Dessa sätt att pröva personalens ageranden kunde i vissa fall även bli en konflikt när personalen motsatte sig ungdomens vilja. När Lars svarade på hur ofta de använde sig utav avskiljning, beskrev han samtidigt att det uppstod konflikter i samband med ungdomarnas första period på institutionen.

Det är ingenting som händer dagligen och inte veckovis heller, man försöker ju... ofta kan det vara perioder när någon precis flyttat hit och försöka testa och se vart reglerna går och då brukar det sluta att det blir en gång den hamnar i isoleringen och sen... de känner oss och vi känner dem. (Lars)

Personalen beskrev även att ungdomarnas sätt att testa dem inte enbart handlade om att känna av olika gränssättningar. De beskrev också att ungdomarna ville testa dem i situationer för att se om personalen klarade av att hantera dem. Tommy berättade om hur en kille som nu hade flyttat ifrån institutionen alltid passade på att agera ut på onsdagar, då han visste att det fanns personal som kunde hantera honom. Även Lars gav exempel på hur ungdomarna testade en för att se om personalen klarade av det. Han beskrev också att hur ungdomarna prövade personalen, var ett sätt för dem att lära känna den vuxna i fråga och att bygga en relation till denne. Ungdomarna själva uttalade sig inte om att de testade personalen för att lära känna dem och deras gränssättningar. Däremot förklarade de att man lärde känna personalen och vad de hade för olika toleransnivåer.

7.3.4 Analys av ungdomarna prövar personalen

Både personal och ungdomar beskriver hur flertalet av ungdomarnas konflikter sker i början av deras vistelse på institutionen. Dessa konflikter är mer allvarliga i sin karaktär med rumshänvisning och avskiljning som påföljd. Personalen beskriver hur detta har att göra med att ungdomarna testar deras gränser. Även Wästerfors (2009) beskriver i sin studie hur personalen ett flertal gånger tolkar ungdomarnas konflikter som ett uttryck för att testa gränser. Ungdomarnas tendens att hamna i allvarligare konflikter i början av vården kan däremot förstås utifrån olika faktorer. Detta kan delvis tolkas som att

ungdomarna i början av institutionsvistelsen inte har hunnit införliva de normer som finns där. Ungdomarna har ännu inte blivit institutionaliserade och de rådande normerna är till en början inte självklart att agera utifrån (Levin, 1998).

Personalen beskrev dock hur ungdomarna testat gränser även när ungdomarna bott på institutionen en längre tid. För ungdomarna kan detta vara en form av motstånd som syftar till att upprätthålla sig själv som person enligt Levins (1998) motmaktstrategi *kamp- flykt*. För en ungdom som utsätts för olika typer av maktutövanden kan det vara viktigt att behålla sin integritet och känsla av kontroll. Att göra motstånd mot personalen blir ett sätt att hantera deras makthandlanden. Personalen uppfattar att ungdomarna prövar dem men det kan även vara ett sätt för ungdomarna att uttrycka ett motstånd och kämpa för att behålla sin integritet gentemot de olika anställda.

Personalen berättade också att vissa ungdomar kunde testa personalen för att se om de kunde hantera dem. Liknande resultat framhåller även Andreassen (2003) som beskriver att ungdomar på institutioner behövde känna att personal höll för deras problematik och att de kunde hantera dem. Detta skulle kunna förklaras utifrån Goffmans begrepp sekundär anpassning som i huvudsak innebär ett sätt för patienten att behålla sin integritet samt kontroll över sin omgivning. Man skulle också kunna förstå den sekundära anpassningen som ett sätt för individen att behålla kontrollen över sig själv. Vi kan koppla detta till resultaten och förklara varför ungdomarna bara ingick i konflikter med viss personal. Genom att känna att en viss personal kunde hantera den egna aggressionen, kunde man uppnå en viss kontroll av sig själv. Att inte försätta sig i konflikter med personal som man var osäker på att denne kunde hantera eller inte, blev också ett sätt att bibehålla kontrollen av sig själv.

7.3.5 Ungdomarnas bakomliggande orsaker till konflikter

Vi har tidigare redovisat att regler och ungdomarnas sätt att pröva personalen kunde ge upphov till konflikter. Något som också har förklarats som orsaker till konflikter är ungdomarnas psykiska mående. Personalen berättade om hur konflikter som uttrycktes i aggressiva handlingar egentligen kunde vara ungdomarnas sätt att förmedla att de mådde dåligt. Att vara flera stycken som bodde tillsammans och som mådde dåligt kunde även bidra till att konflikter uppstod vilket flera av ungdomarna även beskrev. Eva berättade exempelvis om en kille som var nervös inför en hemresa, men som istället uttryckte sin oro genom att vara stökig vid matbordet. Han blev hänvisad till sitt rum och där visade det sig att uppförandet egentligen handlade om något annat.

Ja det är ju ofta så, de är ju ofta nervösa vilket jag tror det är i hans fall för han ska åka iväg i helgen så han... det vet vi så han kommer nog vara lite upp och ned tills lördag, tills han ska åka liksom va, för det är hans sätt att visa att han är skitnervös för den här resan och det har vi alla med oss och det sitter vi och pratar om med den övriga personalen och vi lämnar över det att han är upp och ned nu men det är hans resa som påverkar men då har man ju en helt annan förståelse (Eva).

På liknande sätt beskrev även Tommy om hur ungdomarnas känslor omvandlades och uttrycktes i våldsamma konflikter. Han förklarade att sådana typer av konflikter inte gick att undvika, då ungdomarnas känslor behövde få uttryckas. Ett exempel på hur dessa känslor istället kunde komma i uttryck gav Ellen när hon beskrev hur hon hamnade i ett avskiljningsrum för första gången.

Hon gav oss en bild av hur svårt det ibland kunde vara att förmedla att man egentligen bara ville prata för att man är ledsen. När personalen kom in till hennes rum blev hon arg, men när de gick för att lämna henne ifred blev hon ännu argare då hon faktiskt ville prata om det.

Jag var jätteledsen, min farfar hade dött. Så kom dom in på mitt rum och då blev jag jättearg. Så då gick de ut. Och då blev jag ändå mera arg för att de gick ut och jag ville ju ändå prata med någon, så då blev jag ännu mera argare och började skära mig och sånt och då kom de in igen och så blev jag jättearg igen och då bar de mig till isoleringen (Ellen).

Ellen beskrev sedan att personalen numera kände henne och visste att om hon mådde dåligt skulle de stanna på hennes rum och prata med henne även om hon var arg. Att känna igen ungdomarnas signaler blev ett sätt för personalen att förstå vad konflikter i själva verket handlade om. Karina förklarade hur en konflikt kunde uppstå med en ungdom som inte ville gå och lägga sig, men att orsaken till denna konflikt egentligen kunde vara något annat mer inombords.

... Och då kommer det oftast sen, då har man genomsådat och oftast sett tecken innan på att den flickan inte mår bra, eller att hon funderar, att hon har haft ett samtal med sin mamma som inte gick så bra, då har du det med och då kan du ju direkt om hon ställer till med något så kan man ju säga ja men det här handlar ju faktiskt inte om att du ska gå och lägga dig klockan halv tio, utan det handlar ju faktiskt om att du och mamma bråkar (Karina).

Flera av ungdomarna som bodde på institutionen mådde väldigt dåligt. Detta i kombination med att man tvingades bo med andra satte en stor press på ungdomarna. Sandra berättade att problem och konflikter som uppstod på institutionen blev tio gånger värre än vad det skulle ha blivit utanför eftersom alla där inne mådde så dåligt. Zebastian beskrev också att en orsak till att det blev konflikter var att folk mår så dåligt och att man på så vis blev mer lättirriterad.

Zebastian och Emanuel bor på en låst institution och beskrev det ibland som stundtals tråkigt då de inte har något att göra. Emanuel förklarade att detta kunde leda till att man började bråka, för att man ville bryta tristessen. En annan anledning till att konflikter uppstod kunde vara att ungdomarna behövde uppmärksamhet. Att vara sex stycken ungdomar som delade på två-tre stycken personal innebar att man på ett eller annat sätt behövde fånga de vuxnas uppmärksamhet. Karina beskrev hur ungdomarnas konflikter stundtals kunde handla om att bli sedd av personalen.

7.3.6 Analys av ungdomarnas bakomliggande orsaker till konflikter

Personalen upplever att ungdomarna kan ha svårt att förmedla känslor och att dessa istället uttrycks i aggression som leder till konflikter. Detta beskrivs som något ungdomarna har problem med när de kommer till institutionen. Även ungdomarna bekräftar att det kan vara svårt att uttrycka sina emotioner i ord. Dessa svårigheter redovisar även Swaffer och Hollin (1992) som beskriver att ungdomarna i studien hade svårt att förmedla sin ilska. Författarna skriver vidare hur ungdomarna hade uppfattningen av att andra personer borde förstå att man är arg även om det inte uttrycks verbalt. Exempel på detta framgår även

i vårt resultat där en ungdom blir upprörd över att personalen inte förstår att hon vill prata med dem. Vidare skulle detta kunna innebära att personalen bör ha en grundlig förståelse för vad en konflikt verkligen innebär. Om en ungdom uttrycker sig genom att visa aggressivitet, är det rimligt att anta att en rumshänvisning inte är en tillräcklig lösning för att lösa den ungas inre konflikt.

Att bo med andra ungdomar som också mår dåligt skapar en större irritation och därmed är vägen till en konflikt kortare. Andreassen (2003) förklarar att det kan uppstå en smittoeffekt mellan ungdomarna som behandlas i grupp. Gruppen kan ha en negativ påverkan på de ungdomar som har en måttlig problematik. Detta är något som också varit framträdande i vårt resultat. Ungdomarna beskrev hur konflikter lättare uppstår och blir värre på grund av andra ungdomarnas problematik.

Ungdomarnas orsaker till konflikter förklaras även av personalen som ett sätt att fånga deras uppmärksamhet. Wästerfors (2009) beskriver liknande iakttagelser från personal som menar att ungdomar i vissa fall kan söka sig till avskiljningsrum för att få uppmärksamhet eller omsorg. I vårt resultat framgår det även att ungdomarna kunde starta bråk för att det skulle hända något i tristessen.

8. Avslutande diskussion

Vårt syfte med denna studie var främst att undersöka konflikter och vilken konflikthantering som fanns på två utvalda institutioner. Det vi kunde se var att man på båda institutionerna i stor utsträckning använde sig av kontroll och disciplin som en typ av förebyggande konflikthantering. Av denna anledning kan det vara av vikt att problematisera personalens kontrollfunktion som förekom på de två institutionerna.

Livet på institutionerna präglades utav regler och strukturer. Vi kunde konstatera att detta regelverk hade befästs till en norm, både för ungdomar men även för personal. Däremot kan man ifrågasätta hur hård kontrollen av ungdomarna och institutionens strukturer bör vara. Något som vi har uppmärksammat är frågan om hur strikta regler egentligen påverkar ungdomar med olika typer av problematik. Detta kan vara av vikt eftersom behandlingsformen och institutionernas strukturer är övergripande och gäller för alla ungdomar som vistas där. Ungdomar med svår beteendeproblematik såsom låg impuls kontroll och aggressionssvårigheter anses svara bra på sådan typ av kontroll. För ungdomar som däremot är placerade på en institution med anledning av kriminalitet, missbruk eller annan social problematik som innebär måttliga beteendesvårigheter, kan denna behandlingsform tänkas fungera mindre effektiv. Den strikta kontrollen skulle istället kunna bli mer kvävande än hjälpsamt och tyckas bli alltför snäv. Detta skulle i förlängningen också kunna innebära att fler konflikter slår ut.

Vi vill dessutom också lyfta frågan huruvida ungdomar som redan har psykosocial problematik förväntas sköta sig mer exemplariskt än ungdomar utan nämnda svårigheter. Det finns även anledning att ifrågasätta hur kontroll och strukturer hämmar ungdomar att få uttrycka sin ilska. Det kan vara värt att utveckla möjligheter för ungdomar att få tillåtelse och utrymme till att uttrycka aggressioner utan att bli våldsamma. Det kan också finnas en fara i att ungdomar ideligen blir hämmade i sina aggressioner eftersom de inte får adekvat hjälp att hantera ilska. Detta är särskilt beaktansvärt för de ungdomar som redan har svårigheter att hantera ilska på ett bra sätt.

En av våra slutsatser är att kontrollen och att behålla strukturen blev en sorts institutionalisering på behandlingshemmen vilket medför vissa risker. Institutionens norm blir således en verklighet för ungdomar och personal och detta skulle kunna medföra att personalen med tiden tappar omdömet om normerna och glömmer bort syftet de egentligen har. Det vill säga att hjälpa ungdomar i sin utveckling. En annan påföljd av institutionalisering är att det kan bli en för stor kontrast till omvärlden när de unga skrivs ut. Ungdomarna kan lära sig nya beteenden och erfarenheter under placeringstiden men risken finns att beteendet är alltför underbyggt av den kontroll och struktur som finns på institutionen. Det är tänkbart att det inlärdade beteendet inte kvarstår utanför institutionen eftersom det inte finns samma förutsättningar där som upprätthåller det inlärdade beteendet. Detta kan i synnerhet anses vara gällande då ungdomar vid vissa tillfällen lär sig att påföljden av konflikter blir att förmåner tas bort, istället för att lära sig vilka konsekvenserna kan bli för alla inblandade parter.

Ytterligare en komponent i konflikthantering och i det allmänna arbetet på institutionerna var att man gav lite uttryck för behandlingsarbete som betonade ungdomarnas positiva beteende. Våra resultat visar att personalen inte använder sig av positiv förstärkning i samma utsträckning som man använder negativ

förstärkning. Detta skulle kunna bero på en institutionsnorm som lägger vikt vid disciplin före positiv bekräftelse. Det ska dock understrykas att i de fall där vi tyckte kontroll och disciplin var mer framträdande var den institution vars informanter kom från den låsta avdelningen. Att efterhålla regler och ha stor kontroll är något vi tror man anser vara väldigt viktigt på en låst avdelning, troligtvis viktigare än på en öppen avdelning. Detta därför att ungdomar på låst avdelning inte har kommit lika långt i sin personliga utveckling. Vad som också kan behöva tas med i beräkningarna är att den låsta avdelningen behandlade endast pojkar och att det skulle kunna finnas en samhällelig norm om att pojkar är farligare än flickor och därför behöver mer disciplin och åtgärder.

Vi kan konstatera att det finns både bra och mindre bra konflikthantering på institutionerna. Den konflikthantering som visade sig skapa minst provokation var den förebyggande formen. Många konflikter kunde avväjas genom att personal var uppmärksam på situationer som potentiellt skulle kunna utvecklas till konflikter. Vi konstaterade dock att mycket av den förebyggande konflikthanteringen hade benägenhet att te sig hämmande gentemot ungdomarna. Man såg ett beteende eller en känsla som kunde vara början till en konflikt och försökte dämpa eller ta bort detta beteende. Detta kan fungera på ett bra sätt då det hindrar konflikter att ta form. Dock vill vi betona att det också skulle kunna vara fördelaktigt för ungdomar att få uppleva konflikthantering som inte syftar till att dämpa utan istället leva ut. Den direkt dämpande konflikthanteringen skulle kunna vara en orsak till att ungdomar håller igen och därefter behöver en kraftig urladdning, som sedermera kan resultera i en avskiljning. För att undvika dessa starka konflikter behövs metoder som hjälper ungdomar att uttrycka och hantera sin ilska, istället för att kväva den. I förlängningen skulle detta kunna innebära att fler avskiljningssituationer kan undvikas.

En annan frågeställning vi ville besvara i vår undersökning var hur ungdomarna upplevde personalens konflikthantering. Samtliga av de ungdomar vi intervjuade menade att samtal var ett bra sätt att hantera konflikter på, förutsatt att personal och ungdom hade haft möjlighet att bygga bra relationer emellan sig. Vi tyckte emellertid att man inte pratade om samtal som den främsta konfliktlösningen. Detta medförde även att samtalsavsnittet i resultatdelen inte blev så fylligt. Samtal framstod inte som så tydligt eller direkt och man verkade ha svårt att sätta finger på hur man egentligen använde sig av samtal i en konfliktsituation. Det kan vara värt att lyfta frågan varför inte samtal som konfliktlösning tycks vara så framträdande vid institutionsbehandling. Möjligtvis är detta ett område som inte har så tydliga ramar och bestämmelser, samtal är kanske något som blivit mer upp till behandlaren själv att reglera.

Ungdomarna förmedlade också att de hade förståelse för att när en ungdom blev väldigt våldsam var avskiljning en åtgärd som stoppade aggressivitet och destruktivitet. Det var dock tveksamt om de unga upplevde det som en tillräckligt bra lösning.

Vi har också kunnat dra slutsatsen att avskiljning som konflikthantering fungerar i stunden och syftar främst till att skydda den ungdom som är i konflikt, men också andra ungdomar och personal på institutionen. En avskiljning är problematisk eftersom den är obehaglig för alla parter. Samtidigt har avskiljningen en lösningsfokuserad effekt. Det är också troligt att denna

åtgärd även fungerar som ett indirekt hot för ungdomarna bara genom att möjligheten att avskilja finns. Metoden kan upplevas brutal och associeras med inhumana inslag, dock har det blivit tydligt för oss att man står inför en stor svårighet. Det saknas alternativa tillvägagångssätt för att hantera våldsamma ungdomar på ett bra sätt som inte leder till att ungdomarna skadar sig själva eller andra. Då metoden är ett nödvändigt ont vill vi därför återigen framhålla vikten av att utveckla förebyggande konflikthantering som möjliggör att färre ungdomar behöver avskiljas.

Vad som också bör framhävas är att alla ungdomarna vi intervjuade hade varit med om situationer där man upplevt att olika typer av konflikthantering inte användes på rätt sätt. Det är värt att uppmärksamma att alla ungdomar i vår studie hade varit med om orättvis behandling, vilket bör ses som ett varningstecken. Detta kan tyda på att maktövergrepp i institutionsvården är vanligare än man tror, därför menar vi att institutionsvård kan behöva få viss eftersyn. Vi vill också betona att det för en vidare granskning av institutionsvården är ovärderligt att få ta del av de ungas egna erfarenheter.

Något som blev särskilt utmärkande för våra resultat var också de maktbefogenheter som genomsyrade behandlingen och konflikthanteringen på institutionerna. Vi kunde konstatera att makten hade införlivats som en hjälpande norm för ungdomarna på institutionerna. Denna osynliga makt kunde bli svår att värja sig emot och är därmed också viktig att medvetandegöra. När man använder maktutövande i syfte att hjälpa någon behöver man samtidigt vara uppmärksam på vart gränserna går för vad som är behandlande och vad som är maktövergrepp. Detta för att dels inte riskera maktmissbruk och dels för att inte förlora förtroendet hos dem som är i behov av hjälp.

Vad som också blivit tydligt är att det finns en maktobalans mellan personal och ungdomar, både i det behandlande arbetet och i konfliktsituationer. Personalen har möjligheten att i samband med konflikthantering utföra vissa åtgärder som blir tydliga maktredskap. Dessa sanktioner blir explicita markörer som definierar maktobalansen men de anger även ungdomarna som i behov av hjälp. Utifrån etiska aspekter är det också beaktansvärt att vara medveten om att situationer som exempelvis en avskiljning eller att beordra någon att stanna på sitt rum, kan upplevas som maktövergrepp. I synnerhet är detta viktigt när det gäller ungdomar som redan befinner sig i en utsatt position.

Vår tredje frågeställning syftade till att skildra personal och ungdomars tankar om olika konflikter och hur de startade. Det som visade sig var att när regler och personalens kontroll av ungdomarna blev för strikt kunde detta resultera i att konflikter tog form. Ungdomarna tenderade också att hålla igen missnöje och ilska för att inte riskera att bli av med förmåner eller att utsättas för personalens sanktioner. Detta skulle rimligtvis kunna antas leda till att ungdomarna samlar på sig så mycket känslor att de slutligen sker en urladdning. Frustrationen kan då ha blivit så pass stor att en konflikt blir mer intensiv och således får hänvisning till rummet eller avskiljning som påföljd. Att inte dämpa ungdomarna kan eventuellt medföra färre konflikter.

Det framgick även i vårt resultat att ungdomarna använde sig av olika strategier för att undvika att hamna i konflikter eller för att påskynda sin vistelse på institutionen. Exempelvis kunde ungdomarna förhålla sig strategiskt skötsamma eller dra sig undan för att undvika att hamna i konfliktsituationer som i slutändan kunde få negativa konsekvenser för dem själva. Det som vi kom att uppmärksamma var frågan om hur sådana strategier påverkar

ungdomarnas utveckling. Det är tänkbart att en ungdom som tillfälligt beter sig skötsamt undgår möjligheten att få utvecklas tillräckligt eftersom den unga på sätt och vis kringgår den riktiga behandlingen.

Slutligen vill vi ge förslag på vidare forskning inom området. Vi menar att institutionsvården skulle gynnas av att bredda sin konflikthantering. Eventuellt kan konflikthantering vara mer effektiv om den lägger mer vikt vid att låta ungdomen få pröva sig i att hantera aggressivitet och få yttra den, istället för att hämma och undertrycka konflikter med hjälp av kontroll och disciplin. Dessutom uppmuntrar vi vidare forskning att ta vara på de ungas upplevelser och åsikter inom området.

9. Referenslista

Andersson, Berit (1997): *Ett §12 hem för flickor – omdefinitioner i ungdomsvården*. Forskningsrapport från statens institutionsstyrelse.

Andreassen, Tore (2003): *Institutionsbehandling av ungdomar – vad säger forskningen?* Statens institutionsstyrelse och Förlagshuset Gothia AB, Stockholm

Barnombudsmannen (2010) *Röster från särskilda ungdomshem*. http://www.barnombudsmannen.se/Global/Publikationer/arsrapport%202010%20IMsorry_webb%20hela.pdf (2011-10-07).

Bryman, Allan (2011): *Samhällsvetenskapliga metoder*. Liber AB

Claezon, Ingrid (2008): *Att göra skillnad – könsperspektiv i socialt arbete med barn och ungdomar*. Stiftelsen allmänna Barnhuset.

Goffman, Erving (1983): *Totala institutioner – fyra essäer om anstaltslivets sociala villkor*. Rabén & Sjögren.

Hilte, Mats & Claezon, Ingrid (2005): *Flickor och pojkar på institution – ett könsperspektiv på vården av ungdomar*. Stiftelsen Allmänna Barnhuset

Järvinen Margareta: *Hjälpens universum- maktperspektiv på mötet mellan klient och system* kapitel 12 i Meuvisse, Anna & Swärd Hans Red: (2002): *Perspektiv på Sociala problem*, Natur och Kultur Stockholm.

Knorth Erik J, Klomp Martin, Van Den Bergh Peter M, Noom Mark J, (2007): *Aggressive adolescents in residential care: a selective review of treatment requirements and models*. Libra Publishers Inc. San Diego. (2011-11-10).

Kvale Steinar & Brinkmann Svend (2009): *Den kvalitativa forskningsintervjun*, Studentlitteratur Lund

Kåver, Anna (2006): *KBT i utveckling – en introduktion till kognitiv beteendeterapi*. Bokförlaget Natur och kultur, Stockholm.

Laanemets, Leili & Kristiansen, Arne (2008) *Kön och behandling inom tvångsvård – en studie av hur vården organiseras med avseende på genus*. Statens institutionsstyrelse SiS.

Lennéer Axelson, Barbro & Thylefors Ingela (1996): *Om konflikter – hemma och på jobbet*. Bokförlaget Natur och Kultur, Falkenberg.

Levin, Claes (1998): *Uppfostringsanstalten – om tvång i föräldrars ställe*. Arkiv förlag

Murrey Louise & Sefchik Gary (1992): *Regulating Behaviour Management Practices in Residential Treatment Facilities*. Children and youth services

review. 14, 519-539

http://www.sciencedirect.com.ezproxy.ub.gu.se/science?_ob=MiamiImageURL&_cid=271857&_user=646099&_pii=019074099290004F&_check=y&_origin=&_coverDate=31-Dec-1992&view=c&wchp=dGLbVBA-zSkWb&md5=e4b2e9cb9746c35f3082ff59a5154b7b/1-s2.0-019074099290004F-main.pdf (2011-10-19)

Statens institutionsstyrelse, SiS (2011)

<http://www.statinst.se/omsis/verksamhet/sluten-ungdomsvard-lsu/> (2011-11-11)

Statens institutionsstyrelse, SiS (2011)

<http://www.stat-inst.se/faktabank/metoder-inom-var-d-och-behandling/> (2011-11-11)

Svenning Conny (2000): *Metodboken – samhällsvetenskaplig metod och metodutveckling. Klassiska och nya metoder i IT –samhället*. Lorentz Förlag.

Swaffer Tracy & Hollin Clive R (1997): *Adolescents' experiences of anger in a residential setting*. Journal of Adolescence 1997, 20, 567–575
http://www.sciencedirect.com.ezproxy.ub.gu.se/science?_ob=MiamiImageURL&_cid=272496&_user=646099&_pii=S014019719790110X&_check=y&_origin=&_coverDate=31-Oct-1997&view=c&wchp=dGLzVBA-zSkWA&md5=313bf538a5d9477a5b84f6f6ea653c68/1-s2.0-S014019719790110X-main.pdf (2011-10-20)

Swärd Hans och Starin Bengt: *makt och socialt arbete* kapitel 11 i Meuvisse Anna, Sunesson Sune & Swärd Hans (2007): *Socialt arbete - en grundbok*. Natur och Kultur, Stockholm

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

Vetenskapsrådet, (2011): *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. <http://www.codex.uu.se/texts/HSFR.pdf> (2011-10-15)

Watt Boolsen, Merete (2007): *Kvalitativa analyser*. Gleerups utbildning AB, Malmö.

Widerberg, Karin (2002): *Kvalitativ Forskning i praktiken*. Studentlitteratur, Lund.

Wästerfors, David 2009:3 *Konflikthantering i ungdomsvård ur ett sociologiskt perspektiv*. Statens institutionsstyrelse forskningsrapport (FOU) Edita Stockholm. <http://www.stat-inst.se/pagefiles/643/konflikthantering-i-ungdomsvard-ur-ett-sociologiskt-perspektiv.pdf> (2011-10-09)

10. Bilagor

10.1 Intervjuguide personal

Bakgrundsfakta

Ålder

Utbildning

Hur länge har du arbetat på institutionen?

Hur kommer det sig att du arbetar som behandlare?

Ungdomarnas bakgrund

Vilken typ av problematik har ungdomarna som bor här?

Hur yttrar sig problematiken hos ungdomarna?

Hur länge brukar ungdomarna bo här?

Arbetet på institution

Hur trivs du med arbetet?

Vad upplever du som positivt med arbetet på institution?

Kan du beskriva en dag på behandlingshemmet?

Vad har du för arbetsuppgifter?

Har ungdomarna några uppgifter?

Behandlingsarbetet och konflikthantering

Utgår ni från någon speciell metod/teori i behandlingsarbetet?

Vilken typ av konflikter uppstår på behandlingshemmet?

När uppstår det konflikter?

Hur hanterar man fysiska konflikter?

Hur hanterar man verbala konflikter?

Upplever du att det finns någon skillnad i hur kvinnor/män hanterar konflikter?

Om du upplever några skillnader, vad tror du de beror på?

Upplever du att det finns någon skillnad i vilka konflikter kvinnlig respektive manlig personal hamnar i med ungdomarna?

Vilka konflikter innebär störst svårigheter för personalen?

Tror du att det finns något typiskt sätt att hantera konflikter utifrån att de är flickor/pojkar?

Har du någon gång upplevt att du inte haft kontroll i en konfliktsituation?

Hur tror du att de ungdomar som hamnar i konflikt upplever det?

Hur tror du att ungdomarna som inte är inblandade upplever konflikter?

Har ni några strategier för att förebygga att det uppstår konflikter?

Övrigt

Finns det något du vill tillägga?

10.2 Intervjuguide ungdomar

Bakgrundsfakta

Ålder

Hur länge har du bott på behandlingshemmet?

Har du bott på något behandlingshem där det bor både pojkar/flickor?

Att bo på behandlingshem

Hur tycker du att det är att bo här?

Hur ser en vanlig dag ut här?

Vad finns det för regler här?

Vad tycker du om reglerna?

Konflikter

Vad är en konflikt för dig?

Hur ser det ut med konflikter här? (Mellan ungdomar, mellan ungdomar och personal)

Har du varit med om någon konflikt någon gång?

Vad får dig att hamna i en konflikt (Med personalen/andra ungdomar)

Hur vill du att personalen ska bemöta dig då?

Har du känt dig orättvist behandlad av personalen?

Andras konflikter

Hur upplever du att personalen hanterar konflikter?

Har du varit med om att det uppstått en konflikt med andra ungdomar, hur kändes det för dig då?

Om det uppstår en våldsam situation, vad gör personalen då?

När det blir konflikter – tycker du att det finns en skillnad i hur den manliga och kvinnliga personalen hanterar konflikter?

Om du upplever att det finns skillnader, vad tror du de beror på?

Övrigt

Finns det något du tänker på som du vill tillägga?