

**Skolkuratorns känslor i samband  
med hantering av mobbning**

En kvalitativ studie om skolkuratorns  
perspektiv och problematiken de  
upplever

**The feelings of the school  
counsellor in connection with  
bullying management**

A qualitative study of the school  
counsellors' perspective and the  
problems they experience

Examensarbete inom huvudområdet Socialpsykologi  
Grundnivå 15 Högskolepoäng  
HT 2017/VT 2018

Inas Hussaini  
Marigona Bytyqi

Handledare: Lika Rodin  
Examinator: Susanna Nordström

## **Abstrakt**

I dagens Sverige är mobbning ett samhällsproblem då allt fler barn och ungdomar utsätts för det i skolmiljön. Denna studie har sin utgångspunkt i skolkuratorns perspektiv på hanteringen av mobbning som fokuserar på deras tankar, känslor och tolkningar. Studien utgår från skolkuratorns perspektiv och syftet är att få en djupare förståelse för hur de hanterar mobbningsärenden samtidigt som de reglerar sina känslor och vilken problematik de upplever i samband med detta. Det teoretiska ramverket består av emotionellt arbete och mobbning, med hjälp av begreppen känsloregler, åtgärdsprogram och känslomässig börda förklaras hur skolkuratorns känslor påverkas i samband med hanteringen av mobbning. Denna studie har en kvalitativ ansats där semi-strukturerade intervjuer användes som redskap. Urvalet består av 10 skolkuratorer som är yrkesverksamma vid högstadieskolor i Göteborg. Resultaten visar att skolkuratorns känsloreglering och emotionella arbete kan komma att påverka hanteringen av mobbning och skolans elever både negativt och positivt. Enligt respondenterna så upplevdes hanteringen av mobbning som en hög känslomässig belastning och som bidrog till stark oro som kunde vara svår att släppa. Samtidigt tyckte de intervjuade skolkuratorerna att de handskades med viktiga uppgifter som kändes väldigt meningsfulla och givande.

**Nyckelord:** *Skolkuratorer, känsloregler, mobbning, emotionellt arbete, åtgärder*

## **Abstract**

Bullying in today's Sweden is a societal problem since the number of children and teenagers who are exposed to it in the school environment is increasing. This study is focused on the school counsellors' perspective on bullying, focusing on their thoughts, feelings, and interpretations. The focus of this study is the perspective of the school counsellor, and the purpose is to gain a deeper understanding of how they handle bullying issues while regulating their feelings and the problems they experience in connection with this. The theoretical framework consists of emotional work and bullying, using the concepts of feeling rules, action programs against bullying and emotional burden, explaining how the feelings of the school counsellor are influenced in dealing with bullying. This study has a qualitative approach where semi-structured interviews were used as a tool. The selection consists of 10 high-school counsellors in Gothenburg. The results show that the school counsellors' emotional regulation and emotional work can affect how he or she handles the bullying and even affect the school students in a positive or a negative

way. The respondents described the management of bullying as a high emotional burden that contributed to strong concerns that could be difficult to release. At the same time, the school counsellors thought that they were dealing with important tasks that felt very meaningful and rewarding.

**Keywords:** *School-counsellors, emotional rules, bullying, emotional labor, measures*

## **Förord**

Vi vill börja med att visa vår tacksamhet till alla respondenter som tog sig tiden till att delta i vår studie och hjälpa oss att genomföra den. Vi vill ge ett riktigt stort tack till vår handledare Lika Rodin vid Högskolan i Skövde som har varit ett stort stöd för oss genom denna arbetsprocess, vi uppskattar den vägledning vi har fått och vi har lärt oss en hel del genom hennes feedback. Avslutningsvis så vill vi passa på och tacka varandra för ett trevligt och väldigt lärorikt samarbete.

Inas Hussaini och Marigona Bytyqi

2018-05-07

## Innehållsförteckning

<b>1. Introduktion</b> .....	5
1.1 Inledning .....	5
1.2 Syfte och frågeställningar .....	7
1.3 Disposition .....	7
<b>2. Teoretiska utgångspunkter</b> .....	8
2.1 Emotionellt arbete .....	8
2.2 Mobbning .....	10
<b>3. Tidigare forskning</b> .....	11
3.1 Elevvård i grundskolan .....	11
3.2 Begreppet mobbning .....	11
3.3 Skolkuratorns hantering av mobbning och emotionellt arbete .....	12
3.4 Att förebygga mobbning ur skolkuratorns perspektiv .....	13
3.5 Skolkuratorns uppfattning av mobbning i jämförelse med övrig skolpersonal .....	14
3.6 Skolkuratorns insatser för elevernas välmående .....	14
3.7 Hur viktig är skolkuratorn? .....	15
3.8 Skolkuratorns upplevda problematik .....	16
3.9 Analytisk sammanfattning .....	16
<b>4. Avgränsning</b> .....	17
<b>5. Metod</b> .....	18
5.1 Val av metod .....	18
5.2 Urval .....	19
5.3 Etiska överväganden .....	19
5.4 Empiriskt instrument .....	20
5.5 Tillvägagångssätt .....	21
5.6 Transkriberingsprocess .....	22
5.7 Validitet och reliabilitet .....	23
5.8 Analysmetod .....	23
<b>6. Resultat</b> .....	23
6.1 Utmaningarna i känslornas rum .....	24
6.2 Känsloregler .....	24
6.3 Påverkan .....	25
6.4 Ingen tillit utan tillgänglighet .....	27
6.5 Trygghet .....	27
6.6 Åtkomlighet .....	29
6.7 Ensam är inte alltid starkast .....	30
6.8 Att underlätta den känslomässiga bördan .....	31
6.9 Gemensamhet .....	32
<b>7. Analys</b> .....	33
<b>8. Diskussion och slutsatser</b> .....	39
8.1 Egna reflektioner .....	44
8.2 Förslag till vidare forskning .....	45
Referenser .....	47
Bilaga	

## **1. Introduktion**

### **1.1 Inledning**

Mobbning är ett stort socialt problem som kan resultera i dödlig utgång, 50 000 skolelever blir mobbade varje år och majoriteten av de barn och ungdomar som har genomfört självmordsförsök har utsatts för mobbning enligt det nationella centrumet för suicidforskning och prevention av psykisk ohälsa (Arrhenius et al. 2014). Skolkuratoren är en viktig del i hanteringen av mobbning då hen kan använda sig av sin psykosociala kompetens för att förebygga mobbning och förbättra skolans arbete för elevernas trygghet och välmående. Skolverket skriver även att elever har en rättighet att ha tillgång till en skolkurator då det förebygger psykisk ohälsa (Arrhenius et al. 2014). Vi valde att begränsa oss till högstadieskolor då vi inspirerades av en studie som gjordes av Folkhälsoinstitutet. I denna studie fick högstadieelever från hela Sverige besvara frågor om sin hälsa, svaren visade att de flesta eleverna hade upplevt eller bevittnat mobbning (Andersson, 2010). Det som kännetecknar mobbning är repetitivt utsättande för negativa handlingar av en eller flera personer, det är långvarig kränkande behandling (Olweus, 1994). Skolverket definierar mobbning som en upprepad handling som har för avsikt att framkalla känslor av obehag och skador. Dessa kränkande bemötanden är inte enbart fysiska, det är även utfrysning och förlöjligande som kränker individens värdighet (Skolverket, 2009a). Enligt Faber (2014) är mobbning orättvist behandling av andra ett flertal gånger genom i form av elaka kommentarer, hot, kränkningar, viskningar, blickar och skratt.

I denna studie definieras mobbning som en kränkande handling i fysisk eller psykisk form. En viktig del av skolans elevhälsa är skolkuratorer då de arbetar med den psykiska ohälsa som yttrar sig hos elever, hen skall ingripa i fysiska dispyter samt ha elevens välmående som prioritet. Skolkuratorer ansvarar för stödsamtal med elever och kommunikationen med myndigheter och vårdnadshavare (Ollmark, 2014). Det är relevant för oss som socialpsykologer att studera skolkuratorns perspektiv eftersom hens emotionella arbete och känsloregler har en direkt koppling till relationer, interaktioner och känslor. Mobbning är ett socialt beteende vilket är precis det socialpsykologer studerar och fokuserar på, hanteringen av detta specifika sociala beteende kan komma att påverka skolkuratorns välbefinnande. Svenska skolläkarföreningen och Suicide Zero rekommenderar att skolkuratorer inte bör ha ansvar för mer än 400 elever. Trots detta har 12% av Sveriges skolkuratorer ansvaret för över 1000 elever. Detta skapar en hög belastning och sätter skolkuratoren i riskzonen för utbrändhet. En undersökning av akademikerförbundet visar att en skolkurator som ansvarar för över 300 elever har svårare att fokusera på förebyggande insatser som främjar elevernas hälsa. Överbelastningen kan alltså försämra hanteringen

av mobbning och försvåra det då en skolkurator som är ansvarig för så pass många personer tvingas att prioritera vad som är viktigast att hantera, vissa fall glöms därmed bort och mobbning kan fortsätta att förekomma eller förbli oupptäckt (Arrhenius m. fl. 2014). Dessa är några av de faktorer som skulle kunna komplicera processen av hanteringen av mobbning för skolkuratoren.

Undersökningen som gjordes av akademikerförbundet lyfte fram problematiken som skolkuratorer möter med hanteringen av mobbning och interaktionerna med eleverna. Detta väckte vårt intresse eftersom problemen som uppstår i samband med hanteringen av mobbning direkt påverkar kvaliteten på de kurativa samtal som skolkuratoren för med eleverna. Negativ inverkan kan handla om tidsbrist som leder till att eleverna inte känner sig sedda eller hörda. Skolkuratoren är tillsatt av skolan för att främja elevernas hälsa och är en viktig och avgörande resurs i arbetet mot mobbningsproblematiken, därför är vår avsikt att granska hur hen hanterar detta, vilka problem som uppstår i samband med det samt vilka lösningar som är lämpliga för att åtgärda dessa dilemman enligt skolkuratoren. Skolkuratoren måste ständigt kontrollera och reglera sina känslor i samband med hanteringen av mobbning. Detta kan bli besvärligt och försvåra hur hen agerar under sina interaktioner med eleverna. Den första skolkuratoren i Sverige blev anställd år 1943, efter detta blev det allt vanligare och syftet var att främja elevernas välmående. Majoriteten av Sveriges skolkuratorer är utbildade socionomer, men det finns även en del som har en bakgrund som beteendevetare. Det viktigaste ansvaret för skolkuratoren är inom hanteringen av mobbning är att föra enskilda kurativa samtal med eleverna. Det händer även att skolkuratoren för samtal med elevhälsoteamet för att förebyggande mobbning eller lyfta upp elevernas problematik. Att vara skolkurator kan vara krävande på grund av komplexa krav och förväntningar att fokusera på hanteringen av mobbning ur ett individ och helhetsperspektiv (D-Wester, 2005, s.12–13).

## **1.2 Syfte och frågeställning**

Detta arbete syftar till att undersöka skolkuratorns perspektiv på hanteringen av den mobbning som förekommer på högstadienivå i svensk skola med särskild fokus på skolkuratorns emotionella arbete och användning av känsloregler. Med hantering syftar vi på förebyggande arbete, direkt ingripande och interaktioner med eleverna. Med perspektiv syftar vi på skolkuratorns förståelse, känslor, upplevelser samt tolkningar.

### **Forskningsfrågor:**

1. Vilka känsloregler bör skolkuratoren förhålla sig till vid upptäckt och hantering av mobbning i skolmiljön?
2. **A)** Vilka faktorer försvårar hanteringen av mobbing i högstadieskolor?  
**B)** Hur påverkar dessa faktorer skolkuratorns emotionella arbete?
3. Vilka åtgärder är minst emotionellt krävande och mest effektiva för hanteringen av mobbning enligt skolkuratoren?

## **1.3 Disposition**

I denna studie har vi valt att skapa tre olika teman utifrån vår problemformulering, dessa tre kommer att genomsyra intervjuguiden och arbetet i helhet. De teman som har valts ut är; upptäckt och hantering av mobbning, problem i samband med hantering av mobbning och åtgärder för problematik i hantering av mobbning enligt skolkuratoren. I kapitlen teoretiska utgångspunkter och tidigare forskning presenterar vi de två teorierna och åtta vetenskapliga tidskrifter som användes i denna studie. I metodkapitlet beskriver

vi hur vi valde kvalitativa intervjuer för att samla in informationen till denna uppsats och fånga djupet i ämnet. I resultatet sammanför vi alla svar som samlades in under intervjuerna för att koncentrera det till skolkuratorernas personliga upplevelser och kunskaper. Längre fram kommer analysen där vi använder oss av de valda teorierna och begreppen som verktyg för att tolka de insamlade svaren. Avslutningsvis kommer kapitlet diskussion och slutsatser där vi sammanfattar vår studie genom att reflektera över våra tolkningar, funderingar, bortfall och tankar.

#### **1.4 Teoretiska utgångspunkter**

Eftersom vår studie handlar om skolkuratorns perspektiv på hur hen hanterar mobbing med särskild fokus på emotionellt arbete och känsloregler så anser vi att två teorier lämpar sig speciellt för vår uppsats. Den första teorin är Arlie Hochschilds teori om emotionellt arbete (Hochschild, 1983) där hon förklarar hur interaktionen mellan elev och skolkurator är känslomässiga utbyten och hur detta kan komma att påverka hanteringen av känslor samt kuratorns beslutfattande. Den andra teorin vi valde att använda oss av är Dan Olweus forskning om mobbning (Olweus, 1991) där han förklarar vad mobbning är och definierar det samt hur det bör hanteras utifrån det antimobbingsprogram han har skapat. Han rekommenderar att dessa steg bör följas av skolor och deras personal för att förebygga samt avsluta pågående mobbning. De steg han nämner är bland annat striktare klassregler med tydliga konsekvenser, bättre rastvaktssystem där skolans personal tillsammans organiserar sig för att bevaka barnen och kurativa samtal med både mobbare och mobboffret för att reda ut konflikter.

##### **1.4.1 Emotionellt arbete**

Arlie Russell Hochschild (1983) talar om hur det emotionella arbetet styrs av olika känsloregler det rör sig om utbyten av känslomässig karaktär. Människor hanterar sina känslor tillsammans med andra och grundar då detta i hur andra bedömer de känslor vi uppvisar samt hur vi värderar våra enskilda känslor. Detta kallar Hochschild för socialt utbyte av känslor (Hochschild, 1983, s.56–57, 186). Människor använder sig av två olika tekniker för att ge uttryck för sitt känsloliv, det första kallas för ytagerande och innebär att en person inte uttrycker sina sanna känslor och istället neutraliserar dessa för att lättare kunna fullfölja sina vardagliga uppgifter i sociala sammanhang. Den andra tekniken är djupagerande och bygger på att en agerar med en reaktion som grundar sig i



verkliga känslor som upplevs under ett specifikt tillstånd (Hochschild, 1983, s.36). Vi kopplar denna teori till vårt arbete då skolkuratoren dagligen bemöter elever, bland annat för kurativa individuella samtal samt samtal i grupper som kan vara väldigt personliga och känslolösa. Dessa möten är sociala interaktioner där det är svårt att undvika olika känslouttryck. Skolkuratoren kan agera på ett ytagerande eller djupagerande sätt gentemot eleverna och dessa olika tekniker kan avgöra hur samtalen med eleverna slutar. Skolkuratoren måste behålla sin professionalism samtidigt som hen bör visa förståelse och empati för elevernas upplevelser och olika känslor. Enligt Hochschild så blir individerna medvetna om att deras känslor leder till bekymmer eftersom de uppfattar att emotionerna de upplever inte stämmer överens med situationen de finner sig i (Hochschild, 1983, s.43). Författaren menar att människor som arbetar inom socialt arbete och andra serviceyrken konstant påverkas av sin omgivning både på gott och ont, men om individen har problem med att reglera sina känslor så kommer hen att skapa undanflykter samt orsaker till varför hen bör agera mindre emotionellt. Detta kan ske genom att personen intalar sig själv att detta endast är ett arbete och samtidigt sätta upp en skarp mur mellan arbetsliv samt privatliv för att minimera risken till att bli starkt berörd av sina känslor (Hochschild, 1983, s. 44). Emotioner är det första steget mot att verkliggöra en handling, alltså är emotioner en form av redskap som kan leda oss åt ett visst håll (Hochschild, 1983, s.56). Vidare beskriver Hochschild att människor som får det stöd som behövs för att förändra en situation till det bättre visar tacksamhet. Tacksamheten uttrycks bland annat för kollegorna på jobbet som har hjälpt till under en tuff arbetssituation och genom det känner de uppskattning vilket resulterar i respekt och trygghet (Hochschild, 1983, s.78). Individer som träffar på många personer kan ständigt bli starkt överväldigade av alla olika sorters interaktioner och på så sätt kan de låsa in sig i de känslor som reglerats och visat sig på till exempel i arbetsplatsen. Med detta menar Hochschild att emotioner kan regleras genom förväntningar som finns på arbetsplatsen och på så sätt blir de problematiska att ta sig ut ifrån. Detta kan i sin tur leda till att man oavsiktlig tar med sig dessa känslor hem och därmed blir negativt belastad (Hochschild, 1983, s.4).

## 1.4.2 Mobbning

Dan Olweus (1999) menar att mobbning kan vara svårupptäckt just eftersom mobbarna tenderar att försvara sitt beteende genom att påstå att det endast var en lek eller skämtsamt beteende. Detta komplicerar skolkuratorns hantering av mobbning eftersom det är svårt att urskilja vad som egentligen är ett internt skämt mellan eleverna och vad som är verklig mobbning (Olweus, 1999, s.12). En ytterligare faktor som försvårar skolkuratorns hantering av mobbning är att de som mobbar oftast har uppvisat en form av aggressivt beteende gentemot både barn och vuxna samtidigt som de oftast har en väldigt låg frustrationstolerans. Aggressionsproblem i kombination med låg tolerans för frustrationer kan göra det betydligt svårare för skolans personal att nå ut till angriparna och föra ett konstruktivt samtal med dem (Olweus, 1999, s.19–20). I Olweus åtgärdsprogram så rekommenderar han att skolan skall hantera mobbning på olika plan; skolnivå, klassnivå och på individnivå (Olweus, 1991, s.49). På den förstnämnda nivån menar han att skolan bör tillsätta vakter som bevakar elevernas beteende under rasterna. Förekomsten av vakter kan vara lärare, skolkuratorer, socialpedagoger eller vaktmästaren kan underlätta upptäckten av mobbning och även de till att beteenden kan rapporteras vidare till skolkuratoren som kan ingripa genom att meddela vårdnadshavare till de drabbade. När det kommer till klassnivå så bör skolans personal, inklusive skolkuratoren fokusera på inläring genom samarbete och gemensamma positiva aktiviteter. Samarbetsövningar i klassrummen eller utanför i form av skolutflykter stärker "vi-känslan" hos eleverna och kan bidra med att skapa starkare band bland klasskamraterna. Med detta så menar Olweus att skolans personal sänder ut starka signaler angående nolltolerans av mobbning när de står tillsammans som en gemensam enhet och planerar aktiviteter för eleverna som kan sammanföra dem och skapa en starkare gemenskap och frambringa positiva känslor (Olweus, 1991, s.68–69). Slutligen så arbetar man mot mobbning på individnivå genom att föra allvarliga möten med alla inblandade i mobbningsärenden. Skolkuratoren kan tillsammans med lärarna sända ett starkt budskap om att mobbning är oacceptabelt beteende om de samarbetar och finns tillgängliga för eleverna. Olweus betonar även att mobbade elever har en brist på trygghet som kan leda till att de väljer att lida i tystnad istället för att nå ut till skolkuratoren för ett individuellt samtal. Just därför är det ytterst viktigt att skolkuratoren bjuder in personer som har drabbats av mobbning till enskilda samtal där hen erbjuder sin hjälp och lyssnar på elevens bekymmer (Olweus, 1991, s.76).

### **3. Tidigare forskning**

Ett av de största problemen vi stötte på i sökningen efter tidigare forskning var att det fanns väldigt få studier som handlade om hanteringen av mobbning ur ett kuratorsperspektiv. Majoriteten av de vetenskapliga tidskrifterna vi hittade var skrivna på engelska och utförda utomlands. Det var betydligt lättare att hitta artiklar som kan kopplas till emotionellt arbete än kuratorns perspektiv på hanteringen av mobbning.

#### **3.1 Elevvård i grundskolan**

Åsa Backlund har skrivit en avhandling vid namn "Elevvård I grundskolan – Resurser, organisering och praktik" (2007) där hon berättar att skolkuratoren agerar som ansiktet utåt för svenska skolans hantering av mobbning (Backlund, 2007, s.19). Backlund menar att skolkuratorer oftast blir tilldelade mindre resurser i jämförelse med skolsköterskan, detta i kombination med att skolkuratoren har otydliga uppgifter gör att de ses som utbytbara istället för en institutionaliserad tillgång (Backlund, 2007, s.5). Backlunds fallstudie tyder på att majoriteten av svenska skolor har en anställd skolkurator, men de har oftast inte en hel kuratorstjänst, ju mindre tid de spenderar i skolmiljön desto mindre får de till att upptäcka och hantera mobbning. Det visade sig även att skolkuratorer upplever att deras status i skolan var låg jämfört med annan personal som arbetar med elevvård (Backlund, 2007, s.285). Åsa Backlunds doktorsavhandling är en av de få studierna som undersöker hur ojämn resursfördelning påverkar skolkuratorns hantering av mobbning (Backlund, 2007, s.25). Vi inspirerades av hennes arbete och just därför valde vi att inkludera hennes avhandling. Vi vill tillföra mer kunskap om detta specifika ämnesområde och lyfta upp den rådande problematiken så att nya lösningar som skolkuratorerna rekommenderar kan presenteras, särskilt då vi anser att det inte finns tillräckligt med studier som berör detta. Vi upplever att Åsa Backlunds avhandling har en koppling till emotionellt arbete eftersom hon nämner hur skolkuratorerna känner att de har låg status. Skolkuratorer som upplever att de har en låg status kan komma att påverkas känslomässigt, detta kan påverka vilka känsloregler de tillämpar i sin hantering av mobbning.

#### **3.2 Begreppet mobbning**

I denna artikel vid namn 'What is bullying?' så grundar författarna Aalsma och Brown (2008) sin information på en kvalitativ studie om barn i grundskolan där resultatet visade att oklara definitioner av mobbning försvårar hanteringen för skolkuratorer. Författarna

diskuterar hur besvärligt det kan vara för skolkuratorerna att bestämma vad som är mobbning eller inte, de menar att det finns två bidragande faktorer som leder till oklarhet. Den första orsaken handlar om hur skolkuratorns uppfattning om vad mobbning är i teorin krockar med hur mobbning ser ut i praktiken, detta skapar en förvirring hos skolkuratoren när hen ska upptäcka mobbning. Den andra faktorn innebär att det kan vara problematiskt att förstå sig på barn och ungdomars relationer ur ett maktperspektiv och peka ut vart ojämnheterna existerar i dessa. Den sistnämnda faktorn försvårar skolkuratorns förmåga att ta ett ställningstagande om vem hen ska försvara, just eftersom det är komplicerat att tolka huruvida barnen agerade med avsikt att orsaka skada eller inte (Aalsma och Brown, 2008, s.101). Sammanfattningsvis har författarna för avsikt att belysa hur skolans hantering av mobbning står i direkt relation till hur de väljer att definiera mobbning (Aalsma och Brown, 2008, s.102). Denna tidskrift är relevant för vårt arbete eftersom den fokuserar på faktorer som kan försvåra hanteringen av mobbning för skolkuratoren. Eftersom vi skriver om skolkuratorns perspektiv på hanteringen av mobbning så behöver vi förstå vilka de underliggande problemen är och hur de kan lösas. I detta fall menar forskarna att skolan bör ha en tydlig definition på mobbning för att eliminera förvirring hos skolkuratorerna. Vi kan koppla denna artikel till emotionellt arbete eftersom skolkuratorns uppfattning om vad som är mobbning eller inte kan grunda sig i deras känslor. Den förvirring de upplever vid beslutsfattande om vad som är mobbning eller ej kan även komma att påverka deras känsloliv och vilka känsloregler de använder sig av.

### **3.3 Skolkuratorns hantering av mobbning och emotionellt arbete**

I studien 'Guidance counsellor strategies for handling bullying' har forskarna Power-Elliott och Harris (2012) utfört en kvantitativ studie med hjälp av enkäter. Sammanlagt besvarade 274 skolkuratorer 22 frågor och de begränsade sig till Kanada. Författarna har valt att fokusera på hur skolkuratorer väljer att hantera incidenter av mobbning. Resultatet i denna studie visar att skolkuratorer är den arbetsgrupp som tenderar att ingripa i slagsmål och verbala trakasserier betydligt mer än annan skolpersonal. Lärare visade sig vara mindre benägna att ta dessa incidenter som allvarliga jämfört med skolkuratorer som i de flesta fall förde vidare detta till vårdnadshavare och myndigheter. Forskarna resonerar att detta kan grunda sig i kuratorns utbildningsbakgrund just eftersom de besitter mer kunskap inom ämnen som kommunikation, empatiskt lyssnande och uppbyggnaden av relationer (Power-Elliott och Harris, 2011, s. 85,88). Detta är relevant för oss eftersom det betonar hur pass

viktigt skolkuratorns yrke är och hur deras kompetens är en nödvändig del i hanteringen av mobbning. Denna studie hjälper oss att förstå hur skolkuratoren behöver stöd från skolan för att förebygga och stoppa mobbning, tilldelas skolkuratoren goda resurser och ansvar så har de kompetensen som behövs för att minska på mobbning. Eftersom skolkuratoren är den som främst ingriper i fall av mobbning så är det även skolkuratoren som får hantera dessa incidenter och ha sociala interaktioner med alla drabbade. Alla sociala interaktioner involverar emotionellt arbete och utbyten av känslor, just därför anser vi att denna artikel har en stark koppling till emotionellt arbete.

### **3.4 Att förebygga mobbning ur skolkuratorns perspektiv**

I artikeln 'The role of the middle school counsellor in preventing bullying' har författarna Cunningham och Whitem (2007) grundat sin information på en tidigare studie av Seals and Young (2003) där 454 elever från högstadiet i USA observerades och det visade sig att mobbning oftast utfördes av elever i grupp samt att de som blev mobbade utsattes för detta flera gånger i veckan. Resultatet visar att skolkuratoren är den som är bäst lämpad till att upptäcka dessa incidenter och föra individuella samtal med eleverna. Dessa samtal kan främja reflektivt tänkande och väcka en medvetenhet hos eleverna som kan resultera i förändrat beteende som i sin tur kan förminska uppkomsten av mobbning (Cunningham och Whitem, 2007, s.16). Författarna diskuterar omfattande metoder såsom Olweus preventionsprogrammet för mobbning i förebyggande syfte i skolor som innefattar fyra komponenter; *medvetenhet och problembedömning* som innebär att skolkuratoren har en tydlig definition på vad mobbning är så att de kan upptäcka och sedan hantera det. *Skolstrategier för klimatförändringar* som betyder att skolkuratoren bör tala ut om mobbning och dess konsekvenser i skolmiljön, exempelvis borde de ta upp mobbning och diskutera det i klassrummen med eleverna. *Klassrumsbaserade strategier* där skolkuratoren och övrig skolpersonal bör engagera eleverna i aktiviteter i form av sport eller övriga samarbetsövningar som främjar en god gemenskap och en känsla av samhörighet hos eleverna i skolan. *Strategier för individer som är inblandade i mobbning* innebär att skolkuratoren bör göra direkta ingripanden i form av individuella samtal eller gruppsamtal med alla som berörs av mobbning. Skolkuratoren delar på ansvaret att följa och genomföra detta antimobbningsprogram tillsammans med andra lärare och skolans rektor. Dessa fyra komponenter minskar uppkomsten av mobbning (Cunningham och Whitem, 2007, s.36).

Denna studie är relevant för vårt arbete eftersom den visar hur en skolkurator kan vara en viktig styrka för att säkerställa att eleverna är trygga genom att erbjuda dem en kompetent vuxen som lyssnar på dem och ingriper när hen upptäcker mobbning eller får höra om det via eleverna. Ett välutvecklat övergripande tillvägagångssätt för mobbningsförebyggande arbete hjälper till att stödja en skolmiljö som underlättar elevernas akademiska, sociala samt emotionella utveckling (Cunningham och Whitem, 2007, s.39). Artikeln är viktig för oss eftersom forskarna diskuterar om hur en skolkurator som får ansvaret att genomföra ett antimobbningsprogram har en stor potential till att skapa en god skolmiljö där elevernas hälsa utvecklas positivt. Eftersom denna artikel tyder på att skolkuratorer är de som är bäst lämpade till att föra individuella samtal med eleverna så innebär de att de får ta del av och uttrycka en stor mängd känsloutbyten, känsloregler och därför kan det kopplas till emotionellt arbete.

### **3.5 Skolkuratorns uppfattning av mobbning i jämförelse med övrig skolpersonal**

I artikeln 'Differential perceptions of bullying in the schools: a comparison of student, parent, teacher, school counsellor, and the principal reports' så har författarna Newgent, Lounsbury, Keller, Baker, Cavell och Boughfman (2009) utfört en kvantitativ studie i fyra olika skolor inom samma distrikt i USA där lärare, rektorer, föräldrar, studenter och skolkuratorer har fått besvara frågor. Dessa frågor handlade om hur ofta de märker att mobbning framkommer, om det är ett problem för skolan och vilken typ av mobbning det handlar om. Resultatet visar att lärare och skolkuratorer tenderar att upptäcka mobbning i högre grad än skolans rektor. Skolans rektor är oftast inte lika medveten om problemen med mobbning då hen inte hade direkta interaktioner med eleverna. Frekvensen och graden av mobbning är direkt kopplat till hur skolan och personalen definierar mobbning. En viktig faktor som är avgörande för hur ofta mobbning rapporteras handlar om vilken skolpersonal som ansvarar för rapporteringen av mobbningen (Newgent et al. 2009, s.3). Personal som engagerar sig i frågor om mobbning i skolan gör det lättare för eleverna att anförtro sig till dem. Författarna menar att olika skolpersonal uppfattar mobbningen genom olika perspektiv vilket grundar sig i deras erfarenhet inom yrket, bakgrund och utbildning. Skolkuratorer har en unik position i skolans miljö för att bevittna om mobbning av offer från ett utomstående perspektiv, till skillnad från lärare som har en närmare och mer direkt relation till eleverna på grund av regelbunden undervisning (Newgent et al. 2009, s.21). Vi har valt att ta med denna tidskrift eftersom forskarna förklarar hur pass viktig skolkuratoren

är och hur de borde få betydligt mer ansvar och resurser för att hantera mobbning. Denna studie ger oss bra kunskap om skolkuratorns potential, det är viktigt att förstå vad de kan och inte kan göra när vi studerar deras perspektiv på hanteringen av mobbning. Denna artikel har en koppling till emotionellt arbete eftersom skolkuratorer tillhör den grupp av skolpersonal som har flest direkta interaktioner med eleverna. Alla dessa interaktioner innehåller utbyten av känslor då de är sociala möten, skolkuratoren reglerar sina känslor och anpassar dem ständigt i dessa interaktioner.

### **3.6 Skolkuratorns insatser för elevernas välmående**

I artikeln "Jurisdiction in school social worker's and Teacher's work for pupil's well-being" så har författarna Isaksson och Larsson (2017) utfört 23 kvalitativa intervjuer med skolkuratorer och lärare för att bättre förstå hur nödvändiga de är för att förbättra elevernas välmående och skolmiljön i allmänhet. Resultatet visar att skolkuratorerna och lärarna var eniga om hur skolan borde fokusera mer på att involvera skolkuratoren i hanteringen av mobbning då de tyckte att samarbete mellan skolpersonalen var en viktig förutsättning för att öka elevernas välmående. Forskarna menar att förebyggande insatser och anti-mobbning kampanjer i kombination med direkta insatser såsom individuella samtal med eleverna är effektiva tekniker för att minska psykisk ohälsa hos eleverna. Isaksson och Larsson betonar även vikten av ett starkt samarbete mellan skolpersonalen och hur alla bör involveras eftersom de alla har olika kunskaper och kompetenser som kan bidra till en bättre helhetsförståelse och konfliktlösning (Isaksson och Larsson, 2017, s.247). Denna vetenskapliga tidskrift är relevant för vår uppsats då forskarna förklarar hur skolkuratoren bör ha ett stort ansvar i skolans hantering av mobbning eftersom de har kunskaper om hur de bör agera för att bland annat förebygga och stoppa mobbning. Artikeln är även viktig för oss eftersom forskarna förklarar vilka metoder som är mest effektiva för att förebygga och stoppa mobbning ur skolkuratorns perspektiv. De förklarar även hur dessa effektiva metoder är mindre emotionellt krävande för skolkuratorerna. Eftersom författarna i denna artikel menar att individuella samtal med eleverna är en effektiv teknik för att upptäcka samt förebygga och stoppa mobbning så har det därmed en koppling till emotionellt arbete. Individuella samtal mellan skolkuratoren och eleverna går ut på att kommunicera och uttrycka sina känslor för att bearbeta eller få dem bekräftade, därmed är det direkt kopplat till emotionellt arbete.

### **3.7 Hur viktig är skolkuratoren?**

I tidskriften "Do School Counselors Matter? Matter as a Moderator Between Job Stress and Job Satisfaction" Så har Rayle (2006) utfört 388 intervjuer med skolkuratorer i USA. Resultatet visar att skolkuratorer som inte mottar det stöd de upplever är nödvändigt av skolledningen och övrig skolpersonal mår betydligt sämre än de skolkuratorer som får det. Med andra ord så behöver skolkuratoren tilldelas ett visst ansvar av rektorn och kunna ha tillgång till en stödgrupp för att kunna hantera mobbning och samtidigt kvarhålla sitt välmående (Rayle, 2006, s.206). Forskarna hänvisar till American School Counselor Association som menar att skolkuratorer bör spendera 70% av sin tid på att ha sociala interaktioner med eleverna, trots detta och skolkuratorernas uppvisade vilja till att följa denna rekommendation så har rektorerna på skolan inte alltid tagit hänsyn till det. När skolledningen inte följer denna riktlinje så blir skolkuratoren tilldelad mindre ansvar och känner sig därmed inte bekräftad eller viktig. Detta kan komma att påverka dennes känslotillstånd, följaktligen så leder detta till förhöjda stressnivåer och en negativ inverkan på skolkuratorns välbefinnande som kan försvåra hanteringen av mobbning (ibid). Denna artikel är av betydelse för vår studie då författarna argumenterar för hur vissa faktorer kan påverka skolkuratorns välmående negativt och hur detta i sin tur försvårar hans hantering av mobbning. Denna vetenskapliga tidskrift är även relevant för oss eftersom forskarna bekräftar att skolkuratoren är den skolpersonal som är bäst lämpad till att hantera mobbning och att hen borde få tillgång till fler resurser för att förenkla processen som är hantering av mobbning. Denna artikel har en direkt koppling till emotionellt arbete eftersom författarna uttrycker att skolkuratoren behöver stöd i sin hantering av mobbning för att behålla sitt välmående. Det är alltså viktigt att ta hänsyn till skolkuratorernas känslor för att förbättra förutsättningarna för dem.

### **3.8 Skolkuratorns upplevda problematik**

I den vetenskapliga tidskriften "An Exploration of School Counselors' Demands and Resources: Relationship to Stress, Biographic, and Caseload Characteristics" Så har forskarna McCarthy, C., Kerne, V., Calfa, N., Lambert, R. & Guzmán, M. (2010) intervjuat 227 skolkuratorer i Texas, USA. Resultatet i denna studie visar att majoriteten av skolkuratorerna upplevde att de hade en alltför hög arbetsbelastning samtidigt som de kände sig stressade i samband med hanteringen av svåra fall av mobbning. Forskarna menar att det finns riskfaktorer som bidrar till att försvåra skolkuratorns hantering av mobbning, dessa kan vara brist på stöd och resurser. Skolkuratorer som upplevde att de inte hade tillgång till



detta uppvisade symptom på utmattning och utbrändhet, bristen på stöd kan därmed medföra fysiska och psykiska konsekvenser för skolkuratoren som kan komma att hindra hen från att utföra det som förväntas av hen (McCarthy et al., 2010, s.146). Denna studie är betydelsefull för oss eftersom forskarna lägger tonvikten på hur viktigt det är att vara medveten om dessa riskfaktorer för att kunna underlätta skolkuratorns hantering av mobbning. Skolkuratorerna benämns som kompetenta individer som tack vare sin utbildning har verktygen för att förbättra elevernas välmående, därför bör skolan göra allt i sin makt för att förhindra dem från att bli utbrända och förlora deras sakkunskaper. Forskarna har alltså fokuserat på skolkuratorns perspektiv vilket är precis det vi är ute efter att undersöka och förstå. I denna artikel finns en koppling till emotionellt arbete eftersom skolkuratorns höga arbetsbelastning kan leda till stress som försvårar deras hantering av mobbning, stress medför väldigt många olika känslor och tillhör därmed emotionellt arbete.

### **3.9 Analytisk sammanfattning**

Även om Åsa Backlund tar upp olika faktorer som påverkar kvalitén på skolkuratorns arbete och som komplicerar processen av elevvård så tar hon inte upp skolkuratorns exakta ansvar och vad som förväntas av hen. Forskarna Alasma och Brown skriver att oklara definitioner av mobbning försvårar hanteringen av detta för skolkuratorn. De rekommenderar dock inga åtgärder som bör vidtas för att underlätta skolkuratorns arbete. Forskarna Power-Elliot och Harris fokuserar på hur skolkuratorer väljer att hantera mobbning istället för hur de borde göra detta. De fokuserar mer på att beskriva hur det ser ut i nuläget och mindre på vilka strategier som är lämpligast. Författarna Cunningham och Whitem hade ingen egen studie utan de utgick ifrån en annan studie där mobbning oftast förekom i grupper. Lösningen till detta fann forskarna genom Olweus antimobbningsprogram som kan förebygga samt stoppa förekomsten av mobbning. Författarna Newgent et al. talar om hur frekvensen av mobbning står i direkt relation till hur skolan definierar detta begrepp, de ägnar mycket tid åt att utforska skolans ansvarsfördelning, vi upplever dock inte att de är särskilt lösningsorienterade. Vi har fokuserat på skolkuratorns perspektiv på hantering av mobbning i form av bland annat direkta interaktioner med eleverna. Vi har även presenterat lösningar för problematiken som uppstår i samband med hanteringen av mobbning, detta sker alltså ur skolkuratorns perspektiv och hans rekommendationer på vad som bör förändras. Isaksson och Larsson skriver om skolkuratorns betydelse utifrån både lärarens och skolkuratorns perspektiv. I vår studie så ligger fokus enbart på skolkuratorns synvinkel. Forskarna som

har utfört studien fokuserar på att hitta lämpliga lösningar ur ett organisatoriskt perspektiv för att förbättra skolkuratorns arbete medan vi istället koncentrerar oss på hur de mår av hanteringen av mobbning och vilka lösningar de själva rekommenderar. Rayle's studie inriktar sig på skolkuratorns känslor och hur detta påverkar hanteringen av mobbning samtidigt som de fokuserar på relationen med rektorn. I denna uppsats analyseras inte relationen mellan skolpersonalen då vi enbart försöker att få en förståelse för skolkuratorns emotionella arbete och känsloliv samt hur detta kan komma att påverka hanteringen av mobbning. I likhet med McCarthy et al. så handlar vår uppsats även om skolkuratorns upplevda problematik i samband med hanteringen av mobbning. Det som skiljer sig är hur de väljer att fokusera på hur vissa riskfaktorer påverkar skolkuratorer i allmänhet medan vi strävar efter att få deras personliga upplevelser och perspektiv.

#### **4. Avgränsning**

Denna uppsats utgår från hantering av mobbning och avgränsar sig utifrån skolkuratorns perspektiv, vi har begränsat oss till en stad i Sverige vilket är vår hemstad Göteborg. I denna studie intervjuades skolkuratorer på högstadieskolor. De vetenskapliga artiklar som har använts i denna studie går ut på datamaterial som samlats in i intervjuer med skolkuratorer och deras hantering av mobbning. Detta innebär att denna studie avgränsar sig från de argumentationer som Backlund (2007), Aalsma och Brown (2008), Power-Elliot och Harris (2012), Cunningham och Whitem (2007) och Newgent, Lounsbery, Keller, Baker, Cavell och Boughfman (2009) beskriver för i sina respektive vetenskapliga artiklar om skolkuratorns hantering av mobbning. När det gäller urval av skolkuratorer så är det skolkuratorns upplevelser inom yrket, känsloregler samt dess hantering av mobbning och problematiken kring detta som studien är inriktad på.

#### **5. Metod**

I denna del presenteras den valda metoden för vår studie genom att beskriva hur vi har arbetat för att utföra insamlingen av allt empiriskt material. Här redogör vi även för vilka etiska riktlinjer vi följer och förklarar varför de är viktiga.

## 5.1 Val av metod

Vi har arbetat utifrån ett kvalitativt utgångssätt som innebär att intervjupersonernas ord och upplevelser betonas, fokus ligger på att få en djupare förståelse om just skolkuratorns perspektiv på hanteringen av mobbning (Kvale och Brinkmann, 2009, s.46). Ännu en viktig faktor inom kvalitativ forskning är att ha en god förståelse för det valda ämnesområdet eftersom det underlättar skapandet av följdfrågor under intervjuens gång (Kvale och Brinkmann, 2009, s.98). Vi har valt att tillämpa hermeneutik som vetenskaplig ansats eftersom vi anser att denna metod är mest gynnsam i vår forskning då den har som syfte att få en förståelse samt tyda ett samhälleligt fenomen ur olika perspektiv (Kvale och Brinkmann, 2009, s.171). Att använda sig av hermeneutiken innebär att det finns en betoning på mångfalden av betydelser i en konversation eller en text, vår förförståelse av det valda ämnesområdet är nödvändig för att kunna analysera samt tolka respondenternas exakta ord (Kvale och Brinkmann, 2009, s.21).

Vi har båda under vår skoltid haft erfarenheter av mobbning och även deltagit som kamratstödjare. Det är en anledning till att vi tycker att mobbning är ett viktigt fenomen för oss och varför vi tycker att skolkuratoren har en stor betydelse i skolan. Vi båda har sett hur skolkuratorerna har gjort sitt yttersta och sitt minsta i hanteringen av mobbning och det är därför som vi vill undersöka detta problem för att få en djupare inblick i hur mobbning upptäcks och hur det bör hanteras samt vilka åtgärder som kan användas utifrån skolkuratorns perspektiv. Den metod vi har valt att använda oss av för att samla in information är kvalitativa halv-strukturerade livsvärldsintervjuer. Denna metod innebär att fokus kommer att ligga på att fånga skolkuratorernas livsvärld och personliga perspektiv, utifrån detta analyseras allt insamlat material och sammanfattas (Kvale och Brinkmann, 2009, s.43–44). Halvstrukturerade livsvärldsintervjuer har som syfte att förstå informanternas exakta känslor och upplevelser samt låta deras historier genomsyra resultatet (Kvale och Brinkmann, 2009, s.52). Eftersom vi strävar efter att förstå fenomenet ur skolkuratorns perspektiv är denna typ av intervju lämplig då den hjälper till att lyfta fram skolkuratorns personliga upplevelser av hanteringen av mobbning och för oss närmare intervjupersonen och hans förståelser (Widerberg, 2011, s.16). Mötet med skolkuratorerna kan påverkas av olika praktiska faktorer såsom vart intervjuerna kommer att utföras och vid vilken tidpunkt detta sker eller om de helt enkelt besvarar frågorna oärligt (Widerberg, 2011, s.67).

## **5.2 Urval**

Konsekvensen med vår metod är att vi har begränsat oss geografiskt, intervjuerna med dessa 10 kuratorer är otillräckliga för att generalisera och tala för hela Sverige eller världen. Det är alltså väldigt specifikt och talar endast för Göteborg då alla städer och skolor är olika. Vi har intervjuat 10 skolkuratorer på olika skolor och strävar efter att få en ökad förståelse om hur de upplever att mobbning bör hanteras och problematiken kring detta. I denna uppsats har vi använt oss av ett strategiskt urval, detta innebär att vårt val av skolor och intervjupersoner har skett medvetet (Bryman, 2011, s.434). Vi har bestämt oss för att intervjua just skolkuratorer som arbetar på högstadieskolor eftersom vi är intresserade av deras perspektiv på hanteringen av mobbning (ibid). Vi valde att inte fokusera på hur länge skolkuratorerna hade varit yrkesverksamma eller hur länge de hade arbetat på eftersom vi främst var intresserade av att förstå deras känslor och problematiken de upplevde i samband med hanteringen av mobbning. Meningen med vårt val av ett strategiskt urval är att få fram en djup och specifik förståelse av de informanter som valdes.

## **5.3 Etiska Överväganden**

För att följa samtyckeskravet har vi informerat skolans rektor och skolkurator om vår studie för att få deras godkännande och sedan utföra intervjuer där de styr villkoren för sin medverkan. Därefter uppfyller vi informationskravet genom att upplysa personalen om hur dessa intervjuer kommer att genomföras samt att deltagandet är frivilligt och att de har rättigheten att avbryta sin medverkan när som helst. Vidare har vi följt konfidentialitetskravet genom att inte publicera personuppgifter på deltagarna i vår uppsats och aktivt försöka att formulera oss på ett sådant sätt som inte riskerar att de medverkande blir identifierbara (Frankfort-Nachmias och Nachmias, 1996, ss.88–96). Slutligen uppfyller vi nyttjandekravet då vi endast använder insamlad information i forskningsändamål, i detta fall gäller det vårt examensarbete som de får möjlighet att läsa efter att det är avslutat, eller innan om de vill granska den tolkning vi har skapat (ibid). Vi har även skapat ett informationsbrev som innehåller en beskrivning av syftet, hur intervjuerna kommer att gå till, deras rättigheter samt våra kontaktuppgifter så att de kan kontakta oss vid funderingar.

## 5.4 Empiriskt instrument

I vår studie använder vi oss av halvstrukturerade livsvärldsintervjuer där vi är intresserade av att begripa oss på skolkuratorns förståelse och upplevelse när det kommer till mobbning. Syftet med denna studie är att vi vill få en närmare syn på skolkuratorns perspektiv av hantering av mobbning. Vi har intervjuat 10 skolkuratorer från högstadieskolor i Göteborg. Vi har valt att skapa en intervjuguide med grund i våra forskningsfrågor och delat upp dessa (se bilaga 1) i tre teman där den första vid namn *Känsloregler, upptäckt och hantering av mobbning* har som syfte att förstå hur skolkuratoren arbetar för att upptäcka och hantera mobbning samt vilka känsloregler hen applicerar vid detta. Vårt andra tema som heter *emotionellt arbete och problem i samband med hantering av mobbning* är till för att få reda på vilka faktorer som kan försvåra skolkuratorns hantering av mobbning och hur det påverkar skolkuratorns emotionella arbete. Genom det sista temat som vi valde att namnge för *emotionell belastning och åtgärder för problematik i hantering av mobbning enligt skolkuratoren* så försöker vi att förstå vilka åtgärder som är minst emotionellt krävande och som bör vidtas för att underlätta hanteringen av mobbning enligt skolkuratoren. Vår intervjuguide inleds med bakgrundsfrågor som t.ex. 'hur länge har du jobbat som skolkurator?'. Därefter kommer huvuddelen av våra frågor, ett exempel på en fråga ur det första temat *Känsloregler, upptäckt och hantering av mobbning* är 'hur ofta upptäcker du att en elev utsätts för mobbning?' Ett exempel ur det andra temat *emotionellt arbete och problem i samband med hantering av mobbning* är 'brukar du känna att du ansvarar över för många arbetsuppgifter?' ett exempel ur det sista temat *Emotionell belastning och åtgärder för problematik i hantering av mobbning enligt skolkuratoren* är 'har skolan erbjudit dig lösningar för att underlätta din hantering av mobbning? '. Den sista delen i vår intervjuguide är en avslutande fråga där vi frågar 'har du något annat som du vill tillägga?'.

## 5.5 Tillvägagångssätt

I detta stycke ger vi en utförlig beskrivning av hur vi gick tillväga för att genomföra denna studie. Initialt så skapades ett syfte och frågeställningar som hörde till det, därefter bestämdes urvalsgruppen utifrån studiens ändamål som var att intervjua 10 skolkuratorer i högstadiet inom Göteborgs kommun. Efteråt började datainsamlingen genom att kontakta skolkuratorer i Göteborg via telefonsamtal eller mail där uppsatsens syfte presenterades. De

informerades även om vilka vi var och vilken institution vi tillhörde. Om de tackade ja till att medverka på intervjun så fick de motta ett informationsbrev via mail och så bokades en träff in där de hade möjligheten att bestämma tid och plats efter sina önskemål.

Vi började vårt arbete med att kontakta ett flertal högstadieskolor i Göteborg för att avgränsa vår studie till en stad, därefter förklarade vi syftet med vårt arbete för skolans rektor och skolkurator för att kunna gå vidare till intervjuprocessen. Alla intervjuer utfördes i skolkuratorns kontor på skolan där de arbetade. Detta ansåg vi vara bra eftersom det kunde öka känslan av trygghet hos skolkuratorerna då det var en välbekant miljö för dem. Eftersom alla skolkuratorer som intervjuades arbetade på olika skolor så intervjuades en åt gången av två forskare. De fick en genomgång av informationsbrevet innan intervjuerna påbörjades. Längden på intervjuerna varierade där det tog minst 45 minuter och 90 minuter som mest att utföra. Skolkuratorerna fick även svara på huruvida de godkände att bli inspelade och intervjuerna påbörjades först efter att vi hade ett muntligt godkännande av respondenterna. Intervjuerna spelades in via två mobiltelefoner för att försäkra att det insamlade materialet skulle finnas kvar ifall en enhet slutade fungera. Det uppstod några störningsmoment under utförandet av intervjuerna, det kunde bland annat röra sig om skolelever som knackade på dörren eller så var det skolkuratorns telefon som ringde. Detta upplevdes dock inte vara tillräckligt distraherande för att försvåra eller förhindra intervjuandet. Skolkuratorerna som intervjuades för studien fick ingen kompensation för sitt deltagande.

## **5.6 Transkriberingsprocess**

Att ändra strukturen på det insamlade materialet från muntliga intervjuer till skriftliga genom transkribering är en stor förutsättning inom studier av kvalitativ karaktär. Just därför är det viktigt att ange respondenternas exakta ord för att inte förändra materialet (Bryman, 2011, s.430). Det insamlade materialet transkriberades direkt efter intervjuerna med skolkuratorerna. Styrkan med att använda detta tillvägagångssätt var att vi som forskare påmindes om kuratorernas känslor och tankar under intervjun. Därefter inleddes analysen så fort det fanns möjlighet för det. Enligt Kvale bör man som forskare alltid transkribera sina egna intervjuer, vilket är precis det vi gjorde (Kvale, 2007, s.95). För att underlätta analysen av intervjuerna så skrevs alla frågor och svar ut i transkriberingen, därefter markerades forskaren med 'F' och respondenten med 'R' för att tydliggöra vem som sade vad. När

skolkuratorerna tvivlade under sina svar så markerades detta, detsamma gjordes vid långa pauser eller andra händelser som vi bedömde var relevanta att markera. Nackdelarna med att hantera transkriberingen själva är att det blir en väldigt tidskrävande bearbetning av informationen. Vid vissa tillfällen kunde respondenterna tala väldigt lågt eller snabbt och därmed blev det betydligt svårare att hinna skriva ner skolkuratorernas ord utan att pausa inspelningarna ett flertal gånger.

### **5.7 Validitet och reliabilitet**

I vår studie har vi fokuserat på att uppnå en *intern reliabilitet* vilket innebär att vi som skriver uppsatsen bör enas om hur saker och ting skapas samt tolkas. Detta uppnås genom god kommunikation och noga övervägande (Bryman, 2013, s.352). För att uppnå en hög validitet så har vi fokuserat på att ha en tydlig koppling mellan vår teoretiska del och problemformulering så att de tolkningar vi skapade utifrån vår analys av det insamlade materialet är relevant. Innan vi sammanställer resultatet och skapar en sammanfattning så har vi sett till att vara pålästa inom ämnesområdet för att kunna dra slutsatser som grundar sig i kunskap utifrån litteratur och vetenskapliga tidskrifter (ibid). För att stärka tillförlitligheten har vi att be skolkuratorerna att bekräfta och godkänna våra uppfattningar av deras ord, på så vis minimerar vi riskerna för missförstånd. Detta kallas för *respondentvalidering* och är ett viktigt redskap för att skapa slutsatser som baseras på respondenternas erfarenheter istället för intervjuarens tolkning av deras berättelser (Bryman, 2013, s.307).

### **5.8 Val av analysmetod**

I denna uppsats så har det genomförts en tematisk analys som bottnar i att forskarna utformar teman utifrån ständigt återkommande ord och ämnen. Detta görs för att senare kunna jämföra och kategorisera det insamlade materialet vi fick via intervjuerna med våra respondenter (Bryman, 2011, s.580). Den tematiska analysmetoden är ganska så enkel och vanlig inom kvalitativ forskning eftersom den kan se väldigt olika ut då man själv bestämmer hur många teman och subteman som skapas. Vi valde att använda oss av en tematisk analysmetod eftersom det kändes mest relevant för oss, på så vis har vi bättre kunnat sortera och kategorisera den insamlade informationen vi fick via våra intervjuer. Enligt det hermeneutiska perspektivet så betyder det att författarnas första uppfattning om

en helhet skapas genom att de sätter ihop ett flertal metaforiska delar (Ödman, 2007, s. 98). Genom att markera ständigt återkommande ord och yttranden i transkriberingen som forskare så bildas olika teman som existerar för att enklare kunna kategorisera den insamlade informationen. Ur det transkriberade materialet framträdde tre huvudteman där varje tema hade två subteman. Det första temat är "utmaningarna i känslornas rum" och subteman *känsloregler* och *påverkan*. Det andra huvudtemat är "ingen tillit utan tillgänglighet" och två subteman vid namn *trygghet* och *åtkomlighet*. Det tredje och sista temat är "ensam är inte alltid starkast" med de två underliggande teman *att underlätta den känslomässiga bördan* och *gemensamhet*. De teman som skapades ur transkriberingen har sin grund i in vivo-koder. Detta innebär att respondenternas exakta ord används för att få fram deras budskap och vad de försökte förmedla (Miles et. al, 2014, s,74).

## 6. Resultat

Under detta stycke introducerar vi utvalda delar av den empiri vi samlade in via intervjuerna med våra respondenter. Här presenterar vi och kategoriserar dessa i tre olika teman. Under det första temat "utmaningarna i känslornas rum" och med hjälp av dess två subteman *känsloregler* och *påverkan* redogör vi för hur skolkuratorns känsloregler ser ut och hur hen väljer att reglera dessa kan komma att påverka hens hantering av mobbning. Det andra temat vid namn "ingen tillit utan tillgänglighet" och dess två underliggande teman *trygghet* och *åtkomlighet* berör hur skolkuratorns höga tillgänglighet kan skapa starkare känslor av förtroende och trygghet hos eleverna. Vårt tredje och sista tema "ensam är inte alltid starkast" och dess subteman *att underlätta den känslomässiga bördan* och *gemensamhet* fokuserar på den känslomässiga belastning som skolkuratoren kan uppleva och vilka lösningar samt vilken hjälp hen skulle vilja motta för att underlätta sin hantering av mobbning. Alla teman har två subteman som uppvisas med stöd av citat som hämtats ur de transkriberingar som har gjorts. Vi har valt att använda oss av påhittade namn som saknar anknytning till de verkliga personerna för att säkra respondenternas anonymitet. Namnen som används i vår studie är följande: Anki, Marlene, Linda, Britt-Marie, Jennifer och Kristina.



## 6.1 Utmaningarna i känslornas rum

Under detta huvudtema så skapade vi två subteman vid namn *känsloregler* och *påverkan* som existerar för att förklara hur skolkuratorns upplevda känslor och reaktioner kan komma att påverka hans hantering av mobbning. Det är i princip omöjligt för skolkuratoren att undvika sociala interaktioner med både skolpersonal, eleverna samt olika myndigheter och vårdnadshavare till eleverna. Dessa interaktioner väcker olika känslor hos skolkuratoren som påverkas av det både privat och på arbetsplatsen.

## 6.2 Känsloregler

Baserat på intervjuerna så framgår det att majoriteten av skolkuratorerna uttryckte att de hade svårigheter med att finna någon slags balans mellan att vara professionella och alldeles för medkännande. Detta upplevdes av skolkuratorerna som särskilt svårt i situationer där de kom i kontakt med mobbningsärenden och när de skulle medverka i hanteringsprocessen av detta. Ett flertal skolkuratorer berättade även att de upplever starka känslor av frustration och ilska när de får reda på att det har funnits mobbning i skolan som har existerat och som har varit oupptäckt under en längre tidsperiod. Några av skolkuratorerna som intervjuades menar att det är särskilt frustrerande med mobbning som fortsätter trots utredningar och ett flertal ingripanden eftersom det väcker känslor av hjälplöshet hos dem. En av skolkuratorerna vid namn Linda valde att beskriva sina känslor som uppkommer i samband med hanteringen av mobbning så här:

*“Jag kan ofta bli väldigt ledsen, berörd, arg och sorgsen. Jag kan definitivt känna att så här ska man inte behöva ha det. Jag kan känna att jag blir arg på barn som mobbar andra barn. Men framförallt kan jag bli arg på varför vi inte har upptäckt det här och undra vad föräldrarna gör eller om vi har upptäckt det och det fortsätter så kan jag ju bli jättefrustrerad på det.”*  
(Transkribering, Linda s. 3)

Alla skolkuratorer som vi intervjuade berättade att de upplevde att det var någorlunda besvärligt att hålla tillbaka sina känslor när de hade enskilda kurativa samtal med eleverna. Detta var särskilt svårt att balansera med förväntningarna på att uppvisa professionalism inom kuratorsyrket. Det var i synnerhet problematiskt när kuratorerna befann sig i början av sin karriär och var relativt oerfarna. Majoriteten av respondenterna uppgav att det var svårare att reglera sina känslor om eleven i fråga var utsatt för svår mobbning, speciellt om eleven började gråta eller uppvisa starka känslor under samtalet. Skolkuratoren Kristina

förklarar följande:

*“I vissa fall är det absolut svårt att inte blanda in sina egna känslor. Men jag tycker det även är viktigt att visa att jag är mänsklig, att jag förstår vad de känner och att jag är där och då. Jag vill verkligen inte framstå som en maskin som lyssnar och ger råd, men inte känner någonting alls.”*  
(Transkribering Kristina s.3)

### 6.3 Påverkan

Med hjälp av subtemat påverkan så försöker vi att förklara hur skolkuratorerna påverkas känslomässigt av sitt arbete och hur det i sin tur påverkar deras hantering av mobbning negativt eller positivt. Utifrån ett flertal transkriberingar så framgår det att skolkuratorerna finner det utmanande att balansera arbetslivet med det privata. Många tyckte att de tog med sig känslor som oro och ledsamhet hem till sin familj. Majoriteten av respondenterna uppgav även att hanteringen av mobbning var väldigt ansträngande samtidigt som arbetsbördan inte alltid var rimlig, mycket behöver utföras av en enskild person i en skola som består av minst 400 elever. Enligt ett flertal av intervjupersonerna så krävs det både tid och erfarenhet för att bemästra distansering. Utan denna viktiga egenskap så blir det ett överflöd av emotioner som i sin tur kan komma att ha en negativ påverkan på deras liv i helhet. Skolkuratorn Britt-Marie väljer att beskriva de känslomässiga utmaningarna som hon dagligen bemöter med följande:

*“Jag älskar mitt jobb, men det betyder inte att det inte är både mentalt och känslomässigt utmanande på jättemånga sätt. Många gånger är det väldigt känslomässigt utmanande för mig när jag samtalar med eleverna. Man måste kunna distansera sig själv, kunna gå hem, hämta sina egna barn och känna att nu är jag inte skolkurator längre. Den utmaningen jobbar jag med varje dag.”* (Transkribering Britt-Marie s.1)

Några av skolkuratorerna menade att elevernas känslor kunde projiceras på dem och att det bildade starka känslor hos dem som de fick anstränga sig för att reglera eller förtränga. Alla kuratorer som intervjuades hade liknande tankar angående hur viktigt det var att uppvisa empati och förståelse för elevernas olika situationer och problem samtidigt som de förväntades bete sig som en vuxen person med en maktposition på skolan. Enligt transkriberingarna så kände ett flertal skolkuratorer att de inte upplevdes som auktoritetsbundna personer av eleverna om de tillät sig att reagera med starka känslor och exempelvis brista ut i gråt. Skolkuratorerna uttryckte att de i vissa fall

misslyckades med att hålla masken under hanteringen av mobbning och tillät sig själva att påverkas och uppvisa känslomässig sårbarhet. Skolkuratoren Anki redogör för sina känslor och tankar angående påverkan som rör henne på så vis:

*“När jag var yngre så kunde jag nog gå all in lite mer och känna mig lite påverkad och kanske lite ledsen över att någon elev hade haft det riktigt jobbigt...[...]...Det är ju en projicering som sker i rummet och det måste man hantera, självklart är det inte så att man kan bara sitta och gråta med eleven. Men man kan ju känna det och det är inte alls konstigt att man känner sorg eller ledsamhet i kroppen, det är ju helt mänskligt och alldeles normalt. Det gör vi ju alla annars är vi ju mer lika stenar än känslomässiga individer.”*  
(Transkribering, Anki s.4)

#### **6.4 Ingen tillit utan tillgänglighet**

Detta huvudtema skapades för att besvara frågeställningarna *vad är det för faktorer som försvårar hanteringen av mobbning i högstadieskolor* som innebär att vi vill få en förståelse för vad som påverkar skolkuratorns hantering av mobbning på ett negativt sätt. Frågeställningen *hur påverkar det skolkuratorns emotionella arbete* syftar till att förstå skolkuratorns känslor i samband med hanteringen av mobbning. Med frågeställningen *vilka åtgärder är minst emotionellt krävande och mest effektiva för hanteringen av mobbning enligt skolkuratoren* försöker vi att förstå vilka alternativ för hantering av mobbning som orsakar minst känslomässig belastning för skolkuratoren samt vilka åtgärder för att hantera mobbning som fungerar bäst i praktiken. Detta tema har en direkt koppling till skolkuratorns välmående och konsekvenserna som kan uppstå i hanteringen av mobbning då ständig tillgänglighet även kan komma att stressa skolkuratoren och lämna mindre utrymme för hen att bearbeta sina känslor utifrån Hochschilds begrepp *känsloregler* och *emotionellt arbete*. Ur detta huvudtema så skapades två subteman, dessa är *trygghet* och *åtkomlighet*. Många av de intervjuade skolkuratorerna uppgav att deras tillgänglighet var en väldigt stor förutsättning för att kunna vinna elevernas tillit och skapa känslor av trygghet hos dem. De menade att tillit var en viktig egenskap för att kunna nå ut till eleverna så att de både vågade och kände att de ville söka stöd och hjälp hos skolkuratoren. Det framgick klart och tydligt i transkriberingarna att många av de intervjuade skolkuratorerna aktivt gjorde ansträngningar för att markera för eleverna att de var närvarande och nåbara ifall de någonsin skulle behöva stöd och hjälp. En av

skolkuratorerna menade att hon ständigt lämnade dörren till sitt kontor öppen för att tydliggöra att hon fanns till för elevernas behov, även om detta medförde att eleverna på skolan besökte henne för mindre ärenden eller enbart för att skoja med henne eller berätta om sin dag. Hon tyckte alltså att det var värdefullt och viktigt att skapa goda relationer med barnen och att det var därför hon hade lyckats med att skapa en välkommande och trygg atmosfär för eleverna. Vi fick väldigt snabbt ett intryck av att eleverna vände sig till henne vid minsta lilla bekymmer eftersom de kände sig väldigt bekväma med att knacka på hennes dörr under intervjuens gång.

## 6.5 Trygghet

Majoriteten av respondenterna var överens om en sak, nämligen att skolkuratoren alltid bör anstränga sig för att bilda relationer med eleverna som grundar sig i trygghet och förståelse för dem och deras situationer. Utifrån transkriberingarna så framgick det även att respondenterna betonade vikten av att lyssna och respektera elevernas känslor genom att exempelvis bekräfta att de hade rätt i att känna sorg eller ilska över en viss situation. Ett flertal av de intervjuade skolkuratorerna menade att eleverna kunde känna sig svikna av vuxna och skolan om de fick sina känslor avfärdade. Just därför är det oerhört viktigt att erbjuda eleverna stöd som anpassas efter deras behov och omständigheter genom att vara uppmärksam på vad de säger och hur de agerar. Några av skolkuratorerna påstår att det är deras ansvar att erbjuda eleverna en tillgång till ett kontaktnät som består av vuxna personer med auktoritet, detta minskar deras känslor av hjälplöshet och stärker deras känsla av tillhörighet till skolan. Skolkuratoren Marlene uttalar sig så här angående elevernas trygghet:

*“Skulle det vara så att en elev känner sig väldigt utsatt så är den känslan oftast rättfärdigad, magkänslan brukar oftast ha rätt. Därför bör skolkuratoren och skolans personal alltid lyssna på elevens upplevelser, känslor, tankar och arbeta utifrån det.” (Transkribering Marlene s.5)*

En annan aspekt av skolkuratorns hantering av mobbning enligt transkriberingarna med de intervjuade skolkuratorerna är att skapa trygghet och gemenskap mellan eleverna så att de får en chans till en social samhörighet och en skaplig skolgång. Utifrån intervjuerna så visar det sig att skolkuratorerna väldigt ofta försöker att fokusera på att skapa goda band mellan eleverna för att minimera mobbning och utanförskap genom att göra samarbetsövningar. Dessa samarbetsövningar sker oftast i form av lekar i klassrummen, aktiviteter i form av lagsporter med belöningar som pris och utflykter som

förstärker gemenskapen. Dessa bör ske i samförstånd med rektorn och övrig skolpersonal enligt transkriberingarna. Skolkuratorerna hävdar även att det är oerhört viktigt att fokusera på att vara extra uppmärksamma och inkluderande i sitt förhållningssätt och välkomna de barn som utsätts för mobbning eller befinner sig i riskzonen för att bli utsatta för mobbning. Dessa barn uppvisar oftast passiva beteenden i klassrummen och väljer att isolera sig från den sociala gemenskapen under rasterna enligt ett flertal av de intervjuade skolkuratorerna. Genom att bjuda in dem till gemenskapen och uppvisa en positiv attityd så arbetar man som skolkurator för att få dem att känna sig välkomna och accepterade in i den sociala gemenskapen. Ett övervägande antal av respondenterna lägger tonvikten på att de elever som är utsatta och de som utsätter andra för mobbning bör komma tillrätta med lösningar enskilt eller i grupp tillsammans med skolkuratoren och rektorn för att åtminstone behålla en neutral stämning i klassrummet. Skolkuratoren Jennifer har detta att säga om målet med skolkuratorns hantering av mobbning:

*“Offren ska kunna känna sig trygga och kunna orka gå i samma klass med förövarna, vi kräver inte att de ska bli bästa vänner, de gör vi inte. Det handlar mycket mer om att de ska klara av att gå i samma klass under 3 års tid och att det ska vara lugnt mellan dem, om inte de kan snacka med varandra så bör de inte ha någon kontakt alls. De får själva lägga det på en nivå som fungerar för dem. Det är inte så att man alltid kommer att älska alla i sin omgivning.” (Transkribering, Jennifer s.10)*

## **6.6 Åtkomlighet**

Många av de intervjuade skolkuratorerna lyfter fram hur pass viktigt det är med tillgänglighet när man är en person som arbetar med att hantera mobbning i skolmiljön. Respondenterna menar att det utgör en stor del av antimobbnings-arbetet i form av att det är betryggande för eleverna att ha en vuxen att vända sig till. De intervjuade skolkuratorerna påpekar även att det är viktigt att skolpersonalen organiserar sig och samarbetar för att nå ut till eleverna både i klassrummen och ute i skolgården. Genom att skolpersonalen har en ordentlig uppsikt över eleverna i olika miljöer i skolan så förminskar det uppkomsten av mobbning och verkar för att tydligt markera hur mobbning och kränkande beteenden inte accepteras av skolan. Detta är ett sätt att hantera mobbning i ett förebyggande syfte enligt de intervjuade skolkuratorerna då eleverna uppför sig vänligare mot varandra när det finns en närvarande vuxen i närheten. En annan

fördel med att personalen är ute på rasterna enligt transkriberingarna är att skolpersonalen även får en bättre bild om vilka barn det är som utsätter andra barn för kränkande beteenden. På så vis kan de hinna ingripa i god tid innan förövarens beteende eskalerar och blir grövre. Skolkuratoren Jennifer bekräftar detta genom att säga:

*Jag är ute på raster, samtalar med pedagoger och föräldrar. Vi har en trygghetsgrupp där fallen vi har uppmärksammas. Trygghetsgruppen består av mig, socialpedagogen, modersmåls läraren, andra lärare från olika arbetslag och sen har det varit lika olika som till exempel idrottsläraren eller skolsköterskan. (Transkribering Jennifer s.2)*

En tillgänglig kurator som syns omkring eleverna i skolmiljön öppnar upp möjligheten för att anmäla mobbning och andra kränkande beteenden enligt de intervjuade skolkuratorerna. Ett flertal av respondenterna menar alltså att barn tenderar att anmäla mobbning som drabbar både dem eller andra elever i högre grad om de är medvetna om vart och när skolkuratoren finns nåbar. Många av de intervjuade skolkuratorerna påpekade hur pass viktigt det var att samtala med eleverna i klassrummen genom att undervisa dem i hur man är en bra kompis samt hur man bör agera om man utsätts för mobbning eller bevittnar mobbning. Ett annat effektivt sätt som ett flertal skolkuratorer rekommenderade för att stoppa mobbningen på skolan var att starta en kamratstödjar-grupp. Detta agerar som något slags belöningsystem genom att inkludera de vänligaste eleverna i klassen och belönar dem med utflykter och roliga aktiviteter i form av ett läger eller en skolresa. Att vara vänliga gentemot sina klasskamrater blir då en norm och en förväntning för att kunna bli belönade med trevliga aktiviteter, då vill plötsligt ingen längre vara en elak mobbare. Genom att förbereda dem på hur de bör gå tillväga vid sådana situationer så blir de medvetna om processen och vem de bör vända sig till. Skolkuratoren Kristina har detta att säga angående åtkomlighet:

*''Genom att gå runt i klasser och prata om mobbning samt ha samtal om vad det innebär hoppas jag på att förebygga rädslan som finns om att prata om mobbning och anmäla det direkt om man ser någon i sin närhet som blir utsatt. Jag arbetar för att kunna öppna dörrar för mina elever och visa dem att det är okej att komma till mig och prata.''* (Transkribering Kristina s.3)

## **6.7 Ensam är inte alltid starkast**

Detta huvudtema har som syfte att besvara frågeställningarna *vilka faktorer försvårar hanteringen av mobbning i högstadieskolor och hur påverkar dessa faktorer skolkuratorns emotionella arbete*. Vi ser en tydlig koppling mellan dessa frågeställningar och detta tema eftersom ensamhet har visat sig vara en faktor som försvårar hanteringen av mobbning för skolkuratorerna enligt våra transkriberingar. Utifrån våra transkriberingar så framgick det även att skolkuratorernas oförmåga till att be om hjälp kunde komplicera hanteringsprocessen eftersom de blev överbelastade med alla mobbningsärenden. Skolkuratorer som inte erbjöds hjälp av skolledningen kände sig svikna och att de fick överanstränga sig. Ur det sista huvudtemat framträdde två subteman; att *underlätta den känslomässiga bördan* och *gemensamhet*. Dessa två beskriver tillsammans hur skolkuratorer hanterar den tunga känslomässiga belastningen som hen utsätts för under hanteringen av mobbning. Detta tema berör även vilka åtgärder som skolkuratoren själv rekommenderar för att hantera den känslomässiga bördan och i vilken utsträckning de känner att blir erbjudna hjälp och stöd av skolledningen. Många av de intervjuade skolkuratorerna kände att de stod ensamma med ett väldigt tungt ansvar medan en del tyckte att de hade en rimlig arbetsbörda eftersom de delade på ansvaret med annan skolpersonal. Eftersom hanteringen av mobbning är en så pass viktig uppgift så upplevde en del av intervjupersonerna en stor press på att de skulle sköta det så felfritt som möjligt, dessa krav kom inte alltid uppifrån, utan ibland handlade det om krav som skolkuratorerna satte på sig själva. Majoriteten av de intervjuade skolkuratorerna upplevde en tung känslomässig börda i samband med att de skulle prioritera vilka mobbningsärenden som skulle hanteras först. En del av dem upplevde att de riktade all sin uppmärksamhet på att hantera akuta fall och därmed fick de mindre tid över till att arbeta i förebyggande syfte. Många av intervjupersonerna önskade att de hade mer tid att spendera på att synas i skolans offentliga rum och synliggöra sig själva, men tyvärr fick de inte göra det i lika stor utsträckning som de hoppades på att få göra.

## **6.8 Att underlätta den känslomässiga bördan**

Utifrån intervjuerna så kan vi se att alla respondenter upplevde att jobbet som skolkurator var känslomässigt utmanande och att de hade ett ganska tungt ansvar samtidigt som de oftast var ensamma i hanteringen av mobbning. Majoriteten av de intervjuade

skolkuratorerna kände att de behövde stöd från övrig skolpersonal för att inte överanstränga sig och bli utbrända av sin hantering av mobbning. Därmed kan vi utifrån deras berättelser konstatera att de har uttryckt ett starkt behov av att bearbeta sina känslor och tankar med andra vuxna inom liknande yrken. Ett flertal av de intervjuade skolkuratorerna uttryckte en stark uppskattning för den kuratorsgrupp som de fick möjligheten till att träffa en gång i månaden och diskutera problematiken som kan uppstå i när de hanterar mobbning. Under dessa möten med andra skolkuratorer så kunde våra intervjupersoner ta del av rådgivning från erfarna personer med liknande bekymmer och samtidigt ge uttryck för sina känslor. Skolkuratoren Jennifer hade detta att säga om att söka stöd hos andra:

*”Jag är bra på att ta hjälp om jag behöver prata om mina känslor kring mitt arbete och känner då att jag har fått det stöd jag behöver. Man kan ju också prata om barnen med andra kollegor så som lärarna på skolan. Så ja, jag känner faktiskt att det finns ett ganska så stort stöd att tillgå på min arbetsplats.” (Transkribering Jennifer s.3)*

Enligt de intervjuade skolkuratorerna så är hanteringen av mobbning stressfylld och känslomässigt utmattande eftersom de använder sig själva som verktyg. De blir till verktyg då deras arbetsprocess går ut på att kommunicera med andra, både verbalt vid kurativa samtal, skriftligt vid anmälningar och rapporter samt fysiska ingripanden när de till exempel behöver stoppa fysiska bråk på skolan. Utifrån transkriberingarna så upplever majoriteten av de intervjuade skolkuratorerna att hanteringen av mobbning är en komplicerad och svårhanterlig process om den sker utan tidigare erfarenhet eller handledning från en sakkunnig person. Skolkuratoren Linda väljer att uttrycka sig så här angående den känslomässiga börda hon upplever:

*“När man jobbar inom socialt arbete använder man sig själv som ett redskap, jag tror att handledning är jätteviktigt. Det är nästan så att man inte skulle kunna jobba utan någon handledning då man behöver att någon lyssnar på en och att man behöver få hjälp med att få koll på sina känslor. Jag tror aldrig på det där med att ensam är alltid stark utan jag tänker att man inte är det alls då man alltid är bäst tillsammans.” (Transkribering, Linda s.5)*



## 6.9 Gemensamhet

Med tanke på de intervjuade skolkuratorernas uttryckta behov av stöd så är gemenskap bland skolledningen viktig. Respondenterna menar att förenade insatser mot mobbning underlättar deras individuella hantering av mobbning då de känner sig mindre ensamma och får dela ansvaret tillsammans med andra kompetenta personer. Utifrån transkriberingen så framgår det att några skolkuratorer hindrar sig själva från att söka hjälp från övrig skolpersonal då de inte vill framstå som okunniga eller besvärade. Enligt intervjuerna med skolkuratorerna så verkar det som att känslan av gemenskap står i direkt relation till huruvida man vågar be om hjälp från sina arbetskollegor eller ej. Skolkuratoren Britt-Marie tycker så här:

*“Man är aldrig ensam och det är absolut ingen som kräver att du ska behöva klara jobbet ensam, du jobbar med människor som har suttit i en liknande situation så varför ska man inte ta del av den kunskap de besitter? Där kan yrkesstolthet komma i vägen för att fråga om hjälp.” (Transkribering Britt-Marie s.10)*

De intervjuade skolkuratorerna beskriver att den ultimata hanteringen av mobbning bör ske i samband med skolkuratoren, skolpsykologen, sjuksköterskan och lärare samt rektorn för att inkludera olika perspektiv och få en helhetsbild kring situationen. Genom att fördela ansvaret mellan alla som inkluderas i elevhälsoteamet eller i antimobbningsprocessen så underlättar det den känslomässiga bördan för skolkuratoren då hen inte längre behöver stå helt ensam med det tunga ansvaret. Skolkuratoren Anki uttrycker sig så här angående gemenskapen som finns i hanteringen av mobbning;

*“Vi har likabehandlingsplanen och en tydlig struktur. Jag tycker att den är väldigt trygg, mentorer och lärare tar tag i den informationen och rektorn har ju det yttersta ansvaret. Jag utför samtalen som återkopplas till både mentorn och skolans rektor, tillsammans bär vi på ärenden. Jag har känt att det alltid har fungerat, man har inte tänkt att man är ensam och skolsköterskan kan också vara inkopplad. Man har alltid folk man kan prata med.” (Transkribering, Anki s.6)*

#### 4. Analys

I detta avsnitt har vi valt att fördjupa oss inom skolkuratorns perspektiv på hanteringen av mobbning och de känsloregler som hen väljer att tillämpa för att förebygga och stoppa mobbning som förekommer i den fysiska skolmiljön. Här analyserar vi skolkuratorernas bästa strategier för att hantera mobbning och även se över vilka av dessa som var minst känslomässigt krävande och mest effektiva.

Skolkuratorns hantering av mobbning kan påverkas på olika sätt eftersom det emotionella arbetet influeras av de olika känsloregler som gäller under alla utbyten av känslomässig karaktär. Skolkuratoren Linda berättar att det inte är helt ovanligt att hon blir ledsen och även väldigt frustrerad på eleverna som mobbas, en annan faktor som påverkar henne starkt är att hon ibland önskar att hon hade upptäckt dessa kränkande beteenden tidigare. Linda talar även om ilska som kan uppstå i samband med mobbning som hon har upptäckt och som fortsätter trots att hon har gjort insatser i syfte att stoppa den repetitiva kränkande behandlingen. Skolkuratoren handskas ständigt med sina känslor tillsammans med eleverna samt skolpersonalen och grundar hanteringen på hur andra betraktar de känslor hen visar upp samt hur de värdesätter sina egna känslor. Detta kallar Hochschild för socialt utbyte av känslor (Hochschild, 1983, s.56–57, 186). Fenomenet stämmer särskilt väl på skolkuratorer och individer som jobbar med att kommunicera med människor, där blir det nästintill oundvikligt att undgå sociala interaktioner med andra och därmed bli påverkad. Andra problematiska beteenden som kan försvåra skolkuratorns hantering av mobbning är elever som uppvisar defensiva uppföranden genom att agera aggressivt när de konfronteras angående mobbning. Dessa elever känner oftast ingen tillit inför skolpersonal och andra vuxna, därmed försvårar de kommunikationsprocessen och utredningsarbetet mellan hen och skolkuratoren (Olweus, 1999, s.19–20). Detta besvarar vår forskningsfråga *vilka faktorer försvårar hanteringen av mobbning i högstadieskolor*. I studiens tema; *utmaningarna i känslornas rum* framkommer det att skolkuratorernas upplevda känslor och reaktioner påverkar deras hantering av mobbning eftersom de ständigt måste reglera sina känslor utifrån situationerna de befinner sig i. Hochschild menar att människor blir medvetna om att deras känslor är problematiska först när de upplever emotioner som inte riktigt passar in i den situation de befinner sig i (Hochschild, 1983, s.43). Skolkuratoren Kristina berättar om hur hon inte vill framstå som en känslokall person som talar utan sympati, hon vill visa för eleverna att emotioner är fullt mänskliga och normala. Kristina menar att det är svårt att hålla masken när hon samtalar med eleverna och att hon blandar

in sina egna känslor ibland. När skolkuratorerna upplever vissa känslor och vill ge uttryck för dem så använder de sig av två olika tekniker. De använder antingen ett ytagerande som innebär att de behåller sitt lugn och sin professionalism eller ett djupagerande där de uttrycker sina riktiga känslor. Detta bekräftar Anki under intervjun med henne där hon säger att hon försöker att distansera sig från alla intensiva känslor för att behålla sin professionalism. Hon menar att det blir enklare att koppla bort känslorna genom åren och att hon aktivt försöker att hålla tillbaka starka känslor som sorg och ilska även om hon i grunden tycker att känslor är mänskliga och normala uttryck för människor. Detta är en stor kontrast till Kristina som menar att hon helt enkelt inte kan hålla tillbaka tårarna eller ilskan när hon tar del av elevernas känslomässiga berättelser eller när de bevittnar mobbning. Skolkuratorerna Anki och Kristina besvarar vår forskningsfråga *vilka känsloregler bör skolkuratoren förhålla sig till vid upptäckt och hantering av mobbning i skolmiljön*, detta tyder på att det finns mer än ett sätt att förhålla sig till känsloregler. Det är även precis det Hochschild (1983, s.56) bekräftar när hon skriver om de två olika sätten att hantera känsloregler, Anki använder sig av en ytagerande teknik när hon bemöter eleverna i samband med hanteringen av mobbning medan Kristina förhåller sig till djupagerande och visar nästan allt hon känner. Tekniken som skolkuratoren använder för att bearbeta sina känslor och kunna hantera dessa i det sociala rummet kan ha en avgörande betydelse för hur hanteringen av mobbning slutar. Det påverkar det slutgiltiga resultatet eftersom Hochschild menar att känslor är det första steget gentemot att förverkliga en handling. Känslor är kraftfulla verktyg som kan styra oss åt ett visst håll (ibid). Skolkuratorns känslor påverkas ständigt av omgivningen då skolmiljön är en social arena. Om hen har problem med att reglera sina känslor så kommer skolkuratoren att skapa ursäkter och anledningar till varför hen bör agera mindre känslösamt. Detta kan ske genom att skolkuratoren ständigt intalar sig själv att detta enbart är ett jobb och sätta upp en stark och tydlig barriär mellan privatliv och arbetsliv för att bli mindre känslomässigt påverkad (Hochschild, 1983, s.44). Detta framgick tydligt i transkriberingen från intervjun med skolkuratoren Britt-Marie som uppgav att hon fick anstränga sig extra mycket för att inte må dåligt och för att kunna klara av hanteringen av mobbning som skolkurator. Hon berättade att hon kände att det var absolut nödvändigt för henne att distansera sig från jobbet så att hon skulle kunna orka vara en mamma till sina barn när hon hämtade dem från skolan. Det är en ständig utmaning som handlar om att hitta en balans mellan arbetslivet och hennes privatliv. Detta besvarar vår forskningsfråga *hur påverkar dessa faktorer skolkuratorns emotionella arbete*. En påverkan kan vara det Britt-Marie talade om tidigare, hon hade svårt att separera sitt arbetsliv från

sitt privatliv eftersom hon upplevde så pass många intensiva känslor som skolkurator när hon hanterade mobbning i skolan. Dessa intensiva känslor får henne att förlora energi och kan leda till att hon blir orkeslös när hon väl kommer hem och skall bemöta sina egna barn. Skolkuratorerna får tampas med att balansera vad de känner med hur de förväntas känna och agera på en daglig basis, sedan så förstärks dessa tankar av omgivningen som kan ha så kallade känslomässiga påminnelser. Dessa innebär att personer som befinner sig i skolkuratorns omgivning kan göra hen påmind om vad hen bör känna, sådant kan skapa inre konflikter och kaos, särskilt om skolkuratorns egentliga känslor inte överensstämmer med de rådande förväntningarna på hen (Hochschild, 1983, s.57).

I studiens andra tema; *ingen tillit utan tillgänglighet* berättar skolkuratoren Marlene att tillgänglighet var en viktig förutsättning för att kunna motivera eleverna till att söka hjälp och stöd hos dem. Hon menar att skolkuratoren alltid ska lyssna och respektera eleverna utan att förminska deras upplevelser då deras magkänsla oftast är rättfärdigad och faktiskt grundar sig i någonting. Olweus (1991, s.53) bekräftar detta genom att betona vikten av tillgänglig skolpersonal i form av ett rastvaks system där han uppmanar skolor att ha hög personaltäthet under rasterna där majoriteten av mobbningen sker. Marlene förklarar hur hon upplever att elevernas tillit för de vuxna ökar när skolpersonalen lyssnar på dem och respekterar deras känslor genom att bekräfta dem. Genom att en skolkurator finns åtkomlig för barnen och gör direkta ingripanden vid misstankar om mobbning så sänder hen ut starka signaler om att skolan står på mobboffrens sida. Detta skapar även en trygghet hos eleverna som känner sig beskyddande av skolkuratoren, detta kan ge dem en behagligare skoltid eftersom de slipper känna rädsla inför att bli utsatta av mobbare i skolan (Olweus, 1991, s.54). Skolkuratoren Linda menar att det är extremt viktigt att synas som skolkurator för att barnen ska kunna känna någon trygghet, finns man inte tillgänglig för dem som en vuxen med auktoritet så kan de känna sig svikna och ensamma. Olweus (1991, s.55) menar att vuxentillsyn över barnen är en förutsättning för att kunna förhindra att mobbning uppstår i skolmiljön. Elever som känner sig bevakade av skolkuratoren tenderar att uppträda trevligare gentemot sina skolkamrater. Genom att ständigt bevaka skolans elever så kan skolkuratoren upptäcka vilka det är som betar sig otrevligt och ingripa i ett tidigt skede för att förhindra att det eskalerar och utvecklas till mobbning. Skolkuratoren Kristina berättar om hur viktigt det är att finnas tillgänglig för eleverna under både lektionstid och raster. Under lektionstid så brukar hon ibland besöka barnen och undervisa dem i hur man är en bra kompis och hur man går tillväga för att stoppa mobbning. Kristina berättar även för barnen om att de har en

skyldighet att meddela en vuxen, vare sig det är läraren, skolkuratoren, sjuksköterskan eller rektorn om de misstänker att en annan elev blir utsatt för kränkande beteenden. På så vis blir eleverna medvetna om att mobbning kan stoppas och att det finns hjälp att få. Skolkuratoren Jennifer rekommenderade samarbetsövningar i klassrummen och skolutflykter för att stärka gemenskapen och samhörigheten mellan klasskamraterna. Hon menar att detta är viktigt för att eleverna ska kunna orka gå i samma klass och trivas ihop, syftet är inte alltid att få dem att bli bästa vänner säger Jennifer. Så länge de tolererar varandra utan att utsätta varandra för kränkningar så har skolans personal lyckats. Olweus (1991, s.72). bekräftar detta genom att berätta om hur pass viktigt det är med goda relationer i klassen. Om eleverna har en stark "vi-känsla" så trivs de bättre tillsammans och känner sig delaktiga samt trygga i skolans miljö. Skolkuratoren bör alltid fokusera på att skapa en trygg och positiv utveckling av skolmiljön i samarbete med elevhälsoteamet. Skolkuratorer som bekräftar elevernas känslor skapar band med dem genom detta utbyte av känslor. Utbytet i detta fall rör sig om den vuxnas respekt inför en elevs känslor som resulterar i trygghet hos den som äger känslan av ledsamhet. Hochschild (1983, s.76).menar att vi visar respekt inför våra medmänniskor när vi bekräftar deras emotioner, vi berättar för dem att deras känslouttryck är rättfärdigade och att det är fullt acceptabelt.

Studiens tredje och sista tema; *ensam är inte alltid starkast* fokuserar på hur skolkuratorerna behöver utstå en tung känslomässig belastning i samband med hanteringen av mobbning. Här fick de även själva rekommendera vilka åtgärder de ansåg vara lämpligast för att underlätta denna belastning. Skolkuratoren Jennifer menar att det är väldigt viktigt att skolans personal samarbetar och pratar ut med varandra, på så vis får man tillgång till ett stöd som kan hjälpa en vid krångliga situationer och som hjälper en att avlasta de tunga känslorna som jobbet medför. Vidare så menar Jennifer att det inte är tillräckligt med ett gott stöd på arbetsplatsen, man måste våga prata om sina känslor med andra och be om hjälp när man känner sig otillräcklig och svag. Enligt Hochschild (1983, s.4). så kan personer som stöter på många människor dagligen bli överväldigade av alla sociala interaktioner och därmed fastna i de känslor som reglerats och uppvisats på till exempel arbetsplatsen. Dessa känslor kan ha reglerats utifrån förväntningarna som existerar på arbetsplatsen och blir därmed svåra att ta sig ur. Skolkuratoren kan då ibland ofrivilligt ta med sig dessa känslor hem och bli negativt belastad och påverkad. Skolkuratoren Anki uppgav att hon kunde känna sig överbelastade av alla känslor hon kom i kontakt med under dagarna. Trots att hon oftast hanterar mobbningen ensam så finner hon tröst i det faktum att skolsköterskan är inkopplad

i mobbningsärenden ibland och att det ändå har fungerat. Anki känner sig inte avskild från skolans övriga personal tack vare den goda kommunikationen mellan skolpersonalen. Vissa av dem var duktigare än andra på att nå ut till närstående personer i både privatlivet och på arbetet för att be om hjälp, Skolkuratorn Britt-Marie upplevde att det var näst intill omöjligt att stå ensam med en sådan känslomässigt tung uppgift som hantering av mobbning och att handledning av mer erfaren personal var absolut nödvändigt för att hon skulle kunna bearbeta sina känslor och inte bli överbelastad. Britt-Marie menar att viljan att klara sig på egen hand så långt som möjligt kan resultera i känslomässig överbelastning, hon tycker att skolkuratorer bör anstränga sig för att inte låta yrkesstoltheten komma stoppa dem från att be om hjälp från kompetent och erfaren personal inom samma yrkesinriktning. Att ta på sig alldeles för mycket ansvar leder till att människor till slut blir utbrända eller fyllda med negativa känslor såsom stress och skam. Personer som ständigt behöver reglera sina känslor utifrån förväntningar av omgivningen finner att det till slut blir allt mer besvärligt att skilja på vilka känslor som är äkta eller inte. Det är tyvärr inte ovanligt att de tar med sig sina negativa känslor hem och finner det svårt att varva ner och sluta reglera sina känslor (Hochschild, 1983, s.4–5). Skolkuratorn Linda menar att det är svårt att koppla bort alla negativa känslor eftersom skolkuratorn använder sig själv och sina sinnen som verktyg för att hantera mobbning, det blir svårt att fly från sina egna upplevelser och emotioner. Just därför betonar Linda vikten av handledning, hon menar att det är väldigt svårt att lyckas som skolkurator utan att bli känslomässigt överbelastad. Handledning kan hjälpa skolkuratorn med att avlasta dessa känslor, vilket är varför Linda säger att hon står starkast när hon står enad med övrig skolpersonal. Hochschild (1983, s.6–7) bekräftar detta genom att säga att emotionellt arbete är en kombination av fysiska och psykiska ansträngningar och just därför är det lätt att förtränga sina känslor eller alienera en aspekt av sig själv. Skolkuratorn Britt-Maries bästa tips på att underlätta den känslomässiga börda som ofta kan komma att uppstå i hanteringen av mobbningen är att aktivt söka stöd hos personer med liknande erfarenheter. Hon menar att det känns skönt att lätta på hjärtat och tala ut med kuratorsgruppen som hon träffar en gång i månaden eller genom att samtala med sin gamla handledare och motta relevanta råd från någon med mer erfarenhet inom yrket. Skolkuratorernas svar i det sista temat vid namn *ensam är inte alltid starkast* besvarar vår tredje och sista forskningsfråga *vilka åtgärder är minst emotionellt krävande och mest effektiva för hanteringen av mobbning enligt skolkuratorn*. Det finns en gemensam nämnare i skolkuratorernas svar på denna fråga, de har alla på ett eller annat sätt uttryckt att det är absolut nödvändigt att vända sig till mer erfarna och kompetenta personer i sin omgivning

för att underlätta hanteringen av mobbning. Skolkuratoren Britt-Marie menade att det var omöjligt att bära på den känslomässiga börda som framkommer i samband med hanteringen av mobbning utan att tala ut med personer inom liknande yrken. Detta tyder på att skolkuratorns hantering av mobbning kan underlättas genom stöd från kompetent och erfaren personal inom yrkesområdet, utan stöd blir den emotionella bördan tyngre och svårare att hantera.

Det kan vara svårt att hitta en balans mellan att vara för känslomässigt involverad och att vara för objektiv, målet i skolkuratorns fall är att agera på ett professionellt sätt genom att förhålla sig till känsloregler som grundar sig i omgivningens förväntningar på hen. (Hochschild, 1983, s.9ff). Skulle skolkuratoren ignorera att reglera sina känslor så skulle hen kunna hamna i situationer där hen istället blir distraherad av sina egna eller andra personers känslor och får det betydligt svårare att hantera mobbningen. Hochschild menar att alla former av emotionellt arbete är krävande eftersom personen som utför detta ständigt upplever rädsla för att misslyckas med att reglera sina känslor och därmed framstå som otrevlig eller inkompetent (ibid).

## **5. Diskussion och slutsatser**

Detta arbete syftar till att undersöka skolkuratorns perspektiv på hanteringen av den mobbning som förekommer på högstadienivå i svensk skola med särskild fokus på skolkuratorns emotionella arbete och användning av känsloregler. Genom att intervjua skolkuratorer om deras perspektiv på hanteringen av mobbning så anser vi att vi har lyckats besvara de forskningsfrågor som vi har formulerat. Vi känner att vår intervjuguide som hade sin grund i våra forskningsfrågor har lyckats ge oss svar på allt vi hade som syfte att undersöka. Under studiens process så har vi fått en djupare inblick i hur hanteringen av mobbning kan se ut och vi insåg att det krävs en hel del av skolkuratoren när hen ska göra insatser för att hantera mobbning. Med andra ord så är det inte endast eleven som utsätts för negativa påfrestningar när de mobbas, även skolkuratorerna påverkas av hanteringen av mobbning då det är känslomässigt utmanande samtidigt som de måste prioritera elevernas välmående och behov i första hand. En nackdel är att vi inte kunde hitta så många studier som inriktade sig på skolkuratorns perspektiv av hanteringen av mobbning. Detta tas även upp av Backlund (2007) i hennes doktorsavhandling där hon skriver om hur det finns en

väldigt liten tillgång studier som har undersökt mobbning utifrån skolkuratorns perspektiv. Vi lyckades dock hitta artiklar med en koppling till emotionellt arbete.

Vad gäller frågeställningen *vilka känsloregler bör skolkuratoren förhålla sig till vid upptäckt och hantering av mobbning i skolmiljön* så kom vi fram till att majoriteten av de intervjuade skolkuratorerna upplevde att de behövde reglera sina känslor i samband med hanteringen av mobbning. Exempelvis så förklarade respondenterna att de fick hindra sig själva från att gråta eller uppvisa starka reaktioner under individuella samtal med eleverna, särskilt när eleven var svårt utsatt för mobbning eller om hen uppvisade en sårbarhet. Många av de intervjuade skolkuratorerna kände ilska och stor frustration när de upptäckte mobbning, i samband med hanteringen av mobbning så fick de samtala med förövarna och fann det väldigt stressfyllt och ansträngande att inte uppvisa ilska eller andra negativa känslor inför mobbaren. Majoriteten av respondenterna uppgav att de fick vänja sig vid att hålla tillbaka sina känslor och framstå som mer professionella vuxna i skolmiljön och att de blev bättre på detta med tiden. Sammanfattningsvis så kan vi säga att alla våra respondenter reglerade sina känslor på ett eller annat sätt. Svaret på frågeställningen *vilka faktorer försvårar hanteringen av mobbing i högstadieskolor* är att majoriteten av de intervjuade skolkuratorerna uppgav att de känslomässiga utmaningarna när de samtalade med eleverna försvårade deras hantering av mobbning. De intervjuade skolkuratorerna uppvisade ett stort intresse och behov av att få en handledning av en kompetent och erfaren person för att bland annat kunna reglera sina känslor bättre och få råd samt ny kunskap om hur de bör hålla i samtalen med eleverna. Många skolkuratorer visade en stor uppskattning och tacksamhet för den kuratorsgrupp de fick träffa en gång i månaden. De intervjuade skolkuratorerna menade att de ibland hade svårigheter med att bemöta elever som vägrade kommunicera på grund av brist på tillit för vuxna och skolpersonal. Skolkuratorerna betonade vikten av tillgänglighet för eleverna som i sin tur skulle skapa tillit och en relation mellan skolkuratoren och eleven. En skolkurator som var tillgänglig kunde enligt intervjupersonerna uppmärksamma kränkande beteenden, konfrontera förövaren och vinna elevernas tillit samt visa att hen är handlingskraftig.

*Vilken inverkan på skolkuratorns emotionella arbete har faktorerna önskan för mer stöd samt känslomässiga utmaningar i samband med hantering av mobbning?*



Skolkuratorerna upplevde starka känslor av förvirring och ibland maktlöshet i samband med hanteringen av mobbning, de intervjuade skolkuratorerna beskrev att gemenskap och samarbete mellan skolpersonalen var en viktig förutsättning för att bedriva anti-mobbningsinsatser. Utifrån transkriberingarna så framstod det klart och tydligt att alla intervjuade skolkuratorer hade önskat att de fick mer stöd i form av handledning och mer inbladning från övrig skolpersonal. Känslorna av förvirring och maktlöshet uppstod specifikt när de fick svårlösta fall där de upplevde att deras kompetens inte var tillräcklig samt att det blev känslomässigt utmanande för dem att bemöta eleverna. Skolkuratorerna menade att mobbningsärenden som hanterades men som fortfarande inte förbättrade omständigheterna för alla inblandade skapade starka känslor av frustration. Ibland kunde skolkuratorerna göra ingripanden och olika insatser, trots detta så fortgick mobbningen och då uppstod även känslan av maktlöshet. Dessa starka känslor var enligt transkriberingarna väldigt svåra att göra sig av med för skolkuratorerna, många upplevde att de tog med sig den tunga känslomässiga bördan hem till sin familj och till sina barn. Det slutgiltiga svaret på frågeställningen *vilka åtgärder är minst emotionellt krävande och mest effektiva för hanteringen av mobbning enligt skolkuratorn* är enligt majoriteten av de intervjuade skolkuratorerna att direkt vända sig till sin omgivning och sina kollegor när de känner sig emotionellt överbelastade. På så vis blev den emotionella bördan lättare att hantera och skolkuratorerna kände sig inte längre ensamma med ett tungt ansvar. Svaren vi fick in via intervjuerna tyder på att skolkuratorerna tycker att det är både effektivt och av belastande att diskutera den problematik de upplever i samband med hanteringen av mobbning med rektorn, lärarna på skolan, specialpedagogen och skolsköterskan. De upplevde att det kändes som en trygghet att inte stå ensam, att tala ut om sina bekymmer med en handledare gjorde att det blev mindre emotionellt krävande och fungerade som en slags vägledning för skolkuratorerna. Vår slutgiltiga uppfattning om emotionellt arbete samt hantering av mobbning är att de har en direkt koppling till varandra. Mobbning är ett socialt fenomen som väcker starka känslor hos de utsatta som även kan påverka skolkuratorns känslomässiga tillstånd. Just därför behöver skolkuratorn ibland bortse från sina egna privata känslor som kan uppstå vid upptäckten och hanteringen av mobbning och de kan behöva förhålla sig på ett neutralt sätt för att framstå som professionella och tillförlitliga personer. Det är fullt förståeligt att skolkuratorerna bär på ett tungt ansvar med tanke på deras makt och inflytande som kan leda till att det skapas positiva förändringar i skolan. Författarna Power-Elliot och Harris (2012) bekräftar detta genom att förklara hur pass viktiga skolkuratorer är och hur de är

essentiella pusselbitar som behövs för att stoppa mobbning. De menar alltså att skolkuratorer är tillräckligt insatta inom fenomenet mobbning tack vare sin utbildning och att de därmed är i en god position för att framföra lösningar till skolan med hjälp av sin kompetens. Forskarna Newgent, Lounsbery, Keller, Baker, Cavell och Boughfman (2009) bekräftar våra tankar kring hur skolkuratorn är den person som är bäst lämpad till att upptäcka och hantera mobbning. De förklarar att det är så eftersom de är specialiserade inom konflikthantering och interventioner medan lärare är inriktade på pedagogik och sjuksköterskan främst ägnar sig åt fysiska skador samtidigt som rektorn är bäst på att sköta det organisatoriska arbetet. Emotioner är konstant repetitiva faktorer som man måste vara vaksam över så det inte blir fel eller missförstånd i kommunikation och i samtal. Men å andra sidan är det en självklarhet att skolkuratorer är lika mänskliga som oss allihop och kan göra minst lika många misstag som alla andra. Därför är balansen mellan att urskilja och separera äkta och falska känslor mycket viktig om man gör ett försök till att hantera sitt känslorarbete. Mobbning har oftast genom tiden varit ett känsloladdat ämne ur en negativ aspekt för både vuxna och ungdomar eftersom mobbning är när någon konstant är elak mot en person som faktiskt blir ledsen. För en skolkurator kan det vara väldigt svårt att se och höra allt som sker vilket kan leda till att hens emotionella arbete påverkas då hen ville göra mer än vad denne möjligtvis kan. Enligt vår uppfattning utifrån transkriberingarna så upplevde vi att skolkuratorerna hade mycket att hinna ikapp med och att deras viktigaste prioritering var att elevernas hälsa kom i första hand.

Forskarna Cunningham och Whitem (2007) studie om att enskilda samtal mellan skolkurator och elev kan bidra till positiva beteendeförändringar genom att de skapar ett antimobbningsprogram som leder till elevernas hälsotillstånd utvecklas till det bättre. Eftersom dessa enskilda samtal är så pass viktiga för elevernas välmående och hanteringen av mobbning så är det viktigt att skolkuratorn mår bra när hen för samtalen. En skolkurator med ett dåligt välmående kan påverka kvaliteten på de enskilda samtalen med eleverna vilket kan försvåra hanteringen av mobbning. Därför är det viktigt att skolkuratorerna omarbetade saker och ting som hade hänt i deras arbetsomgivning privat och i ett lugnt tempo. Händer det att skolkuratorerna inte omarbetar sina känslor så kan dessa tas ut på eleverna vilket endast medför en negativ påverkan som kan leda till att man inte kan behärska sig på jobbet. Vi tror på att om man vet sina gränser som

skolkurator när det gäller känslor så vet man också hur mycket man kan klara av eller inte klara av när det kommer till att hantera situationer som exempelvis mobbning. En av faktorerna som kan komma att försvåra skolkuratorns hantering av mobbning är enligt Aalsma och Brown (2008) oklara definitioner på vad mobbning innebär. Om skolkuratoren dessutom har problematik med att avläsa vissa aggressiva elevers avsikter så försvårar även det hans förmåga att ta ett ställningstagande och urskilja rätt från fel. Särskilt när eleven saknar tillit för skolan och personalen, dessa elever var svårare att kommunicera med och försvårade hanteringen av mobbningen för skolkuratoren. Detta hittade vi i resultatet då några skolkuratorer upplevde svårigheter med att avläsa elevernas syfte med att utsätta andra elever med kränkande beteenden, särskilt när de inte ville tala med skolkuratoren alls på grund av brist på tillit. En del av de intervjuade skolkuratorerna berättade om hur elever som mobbade sina klasskamrater skyllde på att deras beteende enbart var skämtsamt eller att det var den jargong de använde med varandra. Enligt Isaksson och Larsson (2017) studie så menar de att förebyggande arbete och direkta insatser är de mest effektiva metoderna för att hantera mobbning. Detta överensstämmer väl med de svar vi fick från våra respondenter som bekräftar detta genom att berätta hur de fokuserar på att skapa en medvetenhet om mobbning för att förhindra det. Detta sker genom att skolkuratoren talar med eleverna i klassrummet om vad mobbning är och vilka konsekvenserna det medför samtidigt som de försöker uppmärksamma kränkande beteenden i ett tidigt skede för att ingripa direkt. Direkta ingripanden gjordes genom att utföra individuella samtal med de drabbade eleverna och kontakta alla inblandade, bland annat vårdnadshavare och rektorn för ytterligare stöd.

Rayle (2006) skriver om hur brist på stöd från skolledningen ha en negativ inverkan på skolkuratorns hantering av mobbning. Precis som vi har nämnt tidigare i resultatet så berättade ett flertal av de skolkuratorerna vi intervjuade att de behövde vända sig till någon med mer erfarenhet för att erhålla ett stöd som vägleder dem och underlättar deras hantering av mobbning. Genom att jämföra McCarthy et al. (2010) studie med vårt resultat så kan vi se en tydlig koppling mellan hur bristande handledning och stöd från skolledningen är en faktor som försvårar skolkuratorns hantering av mobbning. Skolkuratorerna blev tungt känslomässigt belastade när de kände sig ensamma i hanteringen av mobbning vilket resulterade i att de negativa känslorna de upplevde på arbetet följde med hem som i sin tur försämrade deras välmående. Det är många olika

faktorer som kan vara av stor vikt när det kommer till hur människor beter sig och som skolkurator så finns det ett tydligt behov av att det måste finnas någon slags balans mellan dessa olika faktorer. Faktorerna kan vara olika känslor, hantering av mobbning och åtgärder. Teoretikerna Hochschild och Olweus visar att vi människor inte fungerar utan varandra. Även om vi kan känna oss ensamma så är det oftast något som framkallar dessa känslor, vilka kan grunda sig i hur vi skapar interaktioner mellan skolpersonal och elever. För skolkuratoren så är det många faktorer som påverkar hen i skolans miljö när det gäller hantering av mobbning samt förebyggande av mobbning och hur skolkuratorerna hanterar samt influeras av sina emotioner. Utifrån våra två teorier så kan vi se en koppling mellan hur våra känslor influeras av kommunikation och samtal med andra. Vad vi menar är att Hochschilds och Olweus teorier delar en tydlig röd tråd i skolkuratorernas känsloreglering samt hantering av mobbning. Om inte skolkuratoren kan hantera sina emotioner för att främja elevens hälsa samt tillgodose deras behov så blir tilliten förlorad och relationen mellan skolkuratoren och eleven blir inte lika stark som den kunde ha varit. För en skolkurator kan det vara en väldigt tuff utmaning att ta hand om ärenden ensam särskilt när det uppkommer mobbning i skolmiljön då kan det vara bra att skolkuratoren interagerar med övrig skolpersonal så att hen får rätt handledning samt stöd som denne behöver.

### **8.1 Egna reflektioner**

En brist i detta arbete är att det inte fanns möjlighet att utföra någon pilotstudie på grund av tidsbrist. En sådan förstudie hade förmodligen bättre förberett oss på att utforma följdfrågor under intervjuernas gång. En styrka i detta arbete är att vi två som forskare är överens om hur resultatet analyserades och presenterades, vi upplever även att vi har besvarat frågeställningarna i vår studie. Utifrån våra intervjuer med skolkuratorerna så framgick det att de som hade mer erfarenhet inom yrket var mer bekväma i sin hantering av mobbning och de blev även mindre negativt påverkade av alla känslomässiga interaktioner med eleverna. Fördel i studien var att våra intervjupersoner fick befinna sig på sin arbetsplats under intervjuens gång, vilket ingav känslan av ett lugn då det var en välbekant och trygg plats för dem. Att de intervjuades en och en bidrar till att framställa en styrka för vårt arbete då de minimerar risken för dem att påverkas av andra personers åsikter. Under arbetets gång så har vi sammanlagt intervjuat 10 skolkuratorer som är yrkesverksamma vid högstadieskolor i Göteborg, tyvärr så var enbart 6 av 10 intervjuer

tillräckligt relevanta för att ta med i resultatet. Detta beror på att 4 av intervjupersonerna inte hade tillräckligt med erfarenhet för att besvara våra frågeställningar. En del av dessa 4 skolkuratorernas svar var väldigt korta eller irrelevanta då de inte hade upplevt uppkomsten av mobbning vid skolan de arbetade på. Deras korta svar bestod oftast av "vet ej" eller "detta har jag inte upplevt alls". Genom att exkludera dessa svar så fick vi enbart med relevant information från skolkuratorer som hade erfarenhet och direkta upplevelser av hantering av mobbning och allt det medförde. Vi har aktivt arbetat för att säkra respondenternas anonymitet och uppfylla de etiska forskningskraven genom att informera dem om studien och dess syfte samtidigt som de var väl medvetna om att de kunde dra in sin medverkan eller inte besvara vissa frågor. Genom att inte diskutera våra personliga erfarenheter med respondenterna och förhålla oss neutrala under intervjuens gång så förstärker vi vårt vetenskapliga förhållningssätt utifrån ett etiskt perspektiv. Ur ett större samhällsperspektiv så anser vi att skolkuratorer generellt sett behöver få mer resurser i form av handledning, delat ansvar med övrig skolpersonal samt bli tilldelade ett mindre antal elever så att de hinner fokusera på att förebygga mobbning istället för att bara ingripa vid akuta fall. Vi anser även att det finns en tydlig korrelation mellan skolkuratorns tillgänglighet och elevernas tillit till dem, detta baserar vi på svaren vi erhöll via våra intervjuer med skolkuratorerna. Vi ser även gärna att skolkuratorer fokuserar på att skapa relationer med eleverna så att de vågar vända sig till dem och prata ut om de utsätts för mobbning eller om de bevittnar mobbning.

## **8.2 Förslag till vidare forskning**

När vi sökte efter tidigare forskning för att använda till vår studie så upptäckte vi att det tyvärr knappt existerade vetenskapliga tidskrifter och teorier utifrån skolkuratorns perspektiv. Majoriteten av forskarna som studerade mobbning utgick från läraren eller elevens perspektiv, därför var vi begränsade i vår sökning efter relevant fakta. Vi hade väldigt gärna velat avgränsa vår studie ytterligare genom att jämföra de olika skolornas svar baserat på olika faktorer. Tyvärr hade vi ingen möjlighet till att utföra detta på grund av tidsbrist som var en stor begränsning för att ytterligare utveckla vår vetenskapliga studie. Därför skulle vi absolut vilja rekommendera att de forskare som vill studera detta ämne vidare kan fokusera på hur skolkuratorns hantering av mobbning påverkas baserat på de olika skolornas resurser och deras sociala status eller socioekonomiska ställning.

Detta kan vara relevant då brist på resurser kan vara en stor begränsning för skolkuratorerna och i vilken utsträckning de kan arbeta med att förebygga och hindra mobbning.

## Referenslista

Aalsma M.C. & Brown J.R. (2008) What is Bullying? *Journal of Adolescent Health*. Vol. 41. Issue 2,101–102.

Backlund, Å. (2007). *Elevvård i grundskolan: Resurser, organisering och praktik*. (Institutionen för socialt arbete, nr R 2007:121). Stockholm: Stockholms universitet.

Bryman Alan (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Liber AB, Malmö.

Bryman, A. (2013). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Liber.

Cunningham, Nancy J & Whitten, Michael. (2007) The Role of the Middle School Counselor in Preventing Bullying. *Journal of School Counseling*. Vol.5. 1–49.

D- Wester Yvonne (2005) *Socionomen i skolan*. Förlagshuset Gothia AB, Stockholm.

Frankfort-Nachmias, C & Nachmias, D. (1996). *Research methods in the social sciences*. Hodder Education: London

Hochschild, A (1983). *The Managed Heart. Commercialization of Human Feelings*. University of California Press: Los Angeles.

Isaksson, C., Larsson, A. (2017). Jurisdiction in school social workers and teachers work for pupils' well-being. *Education Inquiry*. Vol.8 Issue 3. 246–261.

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

Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, and Johnny Saldaña. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook and The Coding Manual for Qualitative Researchers*. Thousand Oaks, California: SAGE.

McCarthy, C., Kerne, V., Calfa, N., Lambert, R. & Guzmán, M. (2010) An Exploration of School Counsellors' Demands and Resources: Relationship to Stress, Biographic, and Caseload Characteristics. *Professional School Counselling*. Vol.13. Issue 3. 146–158.

Newgent, Rebecca A.; Lounsbury, Karyl L.; Keller, Elizabeth A.; Baker, Crystal R.; Cavell, Timothy A.; Boughfman, Erica M. (2009). Differential Perceptions of Bullying in the Schools: A Comparison of Student, Parent, Teacher, School Counsellor, and Principal Reports. *Journal of School Counseling*. Vol.7. 1–33.

Olweus, D. (1991). *Mobbning i skolan, vad vi vet och vad vi kan göra*. Liber AB: Stockholm

Olweus, D. (1994) *Bullying at School: Basic Facts and Effects of a School Based Intervention Program*. University of Bergen: Bergen.

Olweus, D. (1999). *Mobbning bland barn och ungdomar*. Rädda barnen: Stockholm.

Power-Elliot, M & Harris, E.H. (2012) Guidance counsellor strategies for handling bullying. *British Journal of Guidance & Counseling*. Vol. 40. Issue 1,83–98

Rayle, D, A. (2006) Do School Counselors Matter? Mattering as a Moderator Between Job Stress and Job Satisfaction. *Professional School Counseling*. Vol.9 Issue 3. 206–215.

Smokowski, P.R & Kopasz, K.H. (2015) Bullying in School-An Overview. *National Association of Social Workers. Children & Schools*. Vol. 27. Issue 1. 101-110.

Widerberg K. (2011) *Kvalitativ forskning i praktiken*. Studentlitteratur: Malmö.

## **Internetlänkar**

Andersson, Lena-Karin. 2010. *Mest mobbning på Orustskolor*. Bohuslänningen. 21 Maj. <http://www.bohuslaningen.se/nyheter/mest-mobbning-p%C3%A5-orustskolor-1.2583096> (Hämtad den 01.22.18 kl:13:00)

Arrhenius, Lars.; Malmberg, Fredrik.; Alin Åkerman, Britta.; Erkers, Heike.; Rosengren, Ludmilla.; Millberg, Sara. (2014). *Fler skolkuratorer kan bidra till att rädda liv*. Svenska dagbladet. 17 juni. <https://www.svd.se/fler-skolkuratorer-kan-bidra-till-att-radda-liv> (Hämtad den 01.23.18 kl:18.30).

Faber M (2014) *Mobbning*. Ungdomsmottagningen. <http://www.umo.se/Vald-->



[krankningar/Mobbning/](#) (Hämtad den 01.23.18 kl:17.15).

Ollmark L (2014) *Skolkuratorn*. Psykologiguiden. 23 januari.  
<https://www.psykologiguiden.se/rad-och-fakta/forskola-och-skola/skola/elevhalsan/skolkuratorn> (Hämtad den 01.18.18 kl:16.00).

Hedwall och Östlund (2009) *På tal om mobbning- och om det görs*. Skolverket.  
[https://www.skolverket.se/om-skolverket/publikationer/visa-enskild-publication?\\_xurl\\_=http%3A%2F%2Fwww5.skolverket.se%2Fwtpub%2Fws%2Fskolbok%2Fwpubext%2Ftrycksak%2FBlob%2Fpdf2224.pdf%3Fk%3D2224](https://www.skolverket.se/om-skolverket/publikationer/visa-enskild-publication?_xurl_=http%3A%2F%2Fwww5.skolverket.se%2Fwtpub%2Fws%2Fskolbok%2Fwpubext%2Ftrycksak%2FBlob%2Fpdf2224.pdf%3Fk%3D2224) (Hämtad den 01.10.18 kl:14.00).

## **Bilaga 1: Intervjuguide**

### **Bakgrundsfrågor**

- Hur länge har du jobbat som skolkurator?
- Hur är det att jobba som skolkurator?
- Hur skulle du beskriva en vanlig arbetsdag?
- Hur trivs du med ditt arbete?

### **Känsloregler, upptäckt och hantering av mobbning**

- Hur definierar du mobbning?
- Vad gör du för att upptäcka mobbning i skolmiljön?
- Vilka känslor uttrycker du i samband med upptäckten och hanteringen av mobbning?
- Hur ofta upptäcker du att en elev utsätts för mobbning och hur brukar du reagera när det sker?
- Är det oftast du eller annan skolpersonal som upptäcker mobbning i skolan?
- Hur ser din process av hanteringen av mobbning ut?
- Vilka metoder finner du vara mest effektiva i hanteringen av mobbning?
- Hur tror du att du ska förhålla dig till dina känslor på arbetsplatsen?
- Hur justerar du hur mycket av dina känslor du visar upp? Hur påverkar det ditt arbete?

### **Emotionellt arbete och problem i samband med hantering av mobbning**

- Vilka utmaningar kan finnas i ditt arbete i med hantering av mobbning?
- I vilken mån har du som skolkurator det stöd du behöver från skolan i din hantering av mobbning?
- På vilket sätt påverkar arbetsbelastningen kvaliteten på ditt arbete med hantering av mobbning?
- Hur ser din arbetsbörda ut? Är den rimlig?

- Händer det att du fokuserar mer på akuta ärenden och därmed får mindre tid till att arbeta mot mobbning i förebyggande syfte?
- Har din hantering av mobbning påverka ditt känslomässiga tillstånd?

### **Emotionell belastning och åtgärder för problematik i hantering av mobbning enligt skolkuratorn**

- Vem har huvudansvaret för att åtgärda den befintliga problematiken som uppstår i ditt arbete mot mobbning?
- Brukar du vända dig till någon när det gäller hantering och åtgärder av mobbning? I så fall vem?
- Har skolan erbjudit dig lösningar för att underlätta ditt arbete med hantering av mobbning? Hur?
- A) kan du berätta om ett typiskt problem som skulle kunna uppstå i din hantering av mobbingärenden?  
B) Vilken lösning skulle du rekommendera i en sån situation?
- Vilka av dessa lösningar är minst emotionellt krävande för dig som skolkurator?
- Har du presenterat dessa för skolan?

### **Avslutande fråga**

Finns det någonting annat som du vill tillägga?