

## **Den digitala skolkuratorn**

En undersökning om hur digitalt arbete kan användas för att nå fler elever

Annina Salminen

Jennie Karf

Daniela Jakobsson

Sonja Hjulfors

Examensarbete för Socionom (YH)-examen

Utbildning till socionom

Åbo 2021

## EXAMENSARBETE

Författare: Annina Salminen, Jennie Karf, Daniela Jakobsson, Sonja Hjulfors

Utbildning och ort: Socionom (YH), Åbo

Handledare: Janina Dahla, Bodil Julin

Titel: Den digitala skolkuratorn - En undersökning om hur digitalt arbete kan användas för att nå fler elever

---

Datum: 26.4.2021

Sidantal: 38

Bilagor: 4

---

### Abstrakt

Digitaliseringen i samhället tog fart i samband med Coronapandemin, som ändrade arbetssättet för många professionella. Digitaliseringen öppnade nya möjligheter och ett flexiblare arbetssätt för många men är inte helt okomplicerad. Studiens syfte var att undersöka vilka möjligheter skolkuratorer har att arbeta på nätet. Frågeställningarna som utreds var vilka digitala alternativ som skolkuratorer använder och på vilket sätt deras arbete kunde utvecklas digitalt.

Syftet valdes utifrån att vetenskapen säger att unga föredrar att söka hjälp på nätet hellre än på en mottagning. För att få skolkuratorernas syn på det digitala arbetet gjordes en undersökning som utgick ifrån ett frågeformulär med öppna frågor. Innehållet i undersökningen jämfördes med aktuell forskning om digital handledning.

Resultatet visade att skolkuratorers erfarenhet av digitalt arbete med eleverna varierade. Digitala lösningar visade sig vara ett bra komplement till att träffas fysiskt. Slutsatsen är att det finns flera områden som går att utveckla digitalt men en del aspekter behöver tas i beaktande. Särskilt viktiga att lyfta fram var de digitala lösningar som ökar tillgängligheten och chansen att komma i kontakt med elever som annars inte söker hjälp eller fångas upp.

---

Språk: svenska

Nyckelord: digitalisering, skolkurator, handledning, elevvård, digitalt arbete

## OPINNÄYTETYÖ

Tekijä: Annina Salminen, Jennie Karf, Daniela Jakobsson, Sonja Hjulfors

Koulutus ja paikkakunta: Sosionomi (AMK), Turku

Ohjaajat: Janina Dahla, Bodil Julin

Nimike: Digitaalinen koulukuraattori – Tutkimus digitaalisen työn käyttämisestä oppilaiden tavoittamiseen / Den digitala skolkuratorn - En undersökning om hur digitalt arbete kan användas för att nå fler elever

---

Päivämäärä: 26.4.2021

Sivumäärä: 38

Liitteet: 4

---

### Tiivistelmä

Koronapandemia vauhditti digitalisoinnin etenemistä yhteiskunnassa ja se vaikutti monen ammattilaisen työskentelytapaan. Digitalisaatio avasi uusia mahdollisuuksia ja mahdollisti joustavamman työskentelyn monelle, mutta se ei kuitenkaan ole täysin yksinkertaista. Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, koulukuraattoreiden mahdollisuuksia työskennellä verkossa. Opinnäytetyössä selvitettiin, mitä digitaalisia työkaluja koulukuraattorit käyttävät ja millä tavalla heidän työtään voitaisiin kehittää digitaalisesti.

Tavoite valittiin, koska tieteellisesti on todettu, että nuoret hakevat mieluummin apua verkon kautta kuin vastaanotoilla. Saadaksemme koulukuraattoreiden näkemykset digitaalisesta työstä toteutettiin kysely, jossa käytettiin avoimia kysymyksiä. Kyselyn tuloksia verrattiin aiemmin tehtyihin tutkimuksiin digitaalisesta opetuksesta.

Tulokset osoittivat, että koulukuraattoreiden kokemukset digitaalisesta työstä opiskelijoiden kanssa vaihtelivat. Digitaaliset ratkaisut osoittautuivat hyväksi täydennykseksi kasvotusten tapahtuvien tapaamisten lisäksi. Voidaan tehdä johtopäätös, että on olemassa useita osa-alueita, joita voidaan kehittää digitaalisesti, kuitenkin huomioiden tutkimuksessa esiin nousseet näkökulmat. Erityisen tärkeää on nostaa esille ne digitaaliset toimintatavat, jotka lisäävät saavutettavuutta ja mahdollistavat yhteydenpidon oppilaisiin, jotka muutoin eivät hakisi apua tai joiden avuntarvetta ei muutoin havaittaisi.

---

Kieli: ruotsi

Avainsanat: digitalisaatio, koulukuraattori, opetus, oppilashuolto, digitaalinen työ

## **BACHELOR'S THESIS**

Author: Annina Salminen, Jennie Karf, Daniela Jakobsson, Sonja Hjulfors

Degree Programme: Bachelor of Social Services, Turku

Supervisors: Janina Dahla, Bodil Julin

Title: The digital school counsellor – A study on how digital work can be used to reach more students / Den digitala skolkuratorn - En undersökning om hur digitalt arbete kan användas för att nå fler elever

---

Date: 26.4.2021

Number of pages: 38

Appendices: 4

---

### **Abstract**

Digitalization in society took off in connection with the Corona pandemic, which changed the way many professionals work. Digitalization opened new opportunities and a more flexible way of working for many but is not entirely uncomplicated. The purpose of the study was to investigate what opportunities school counsellors have when it comes to working online. The questions being examined in the study were which digital alternatives school counsellors use and in what way their work could be developed digitally.

The purpose was chosen because science says that young people prefer to seek help online rather than at an office. To get counsellors' view of the digital work, the research was conducted based on a questionnaire with open-ended questions. The content of the survey was compared with current research on digital guidance.

The result showed that school counsellors' experience of digital work with students varied. Digital solutions proved to be a good complement to meeting physically. The conclusion is that there are several areas that can be developed digitally, but some aspects need to be considered. Particularly important to highlight were the digital solutions that increased availability and the chance of getting in touch with students who otherwise would not seek help or be noticed.

---

Language: swedish

Key words: digitalization, school counsellor, guidance, student healthcare, digital work

## Innehållsförteckning

1	Inledning .....	1
2	Arbetsprocessen.....	2
3	Skolkuratoren.....	3
3.1	Skolkuratorns arbetsuppgifter.....	3
3.2	Förebyggande arbete .....	5
3.3	Coronapandemins påverkan på arbetet.....	7
4	Skolkuratorns arbete på nätet.....	8
4.1	Förutsättningar för digitalt arbete.....	8
4.2	Dataskydd och etiska frågeställningar .....	10
4.3	Fördelar och nackdelar.....	12
4.4	Kulturen på arbetsplatsen.....	14
4.5	Digitala plattformar som arbetsverktyg.....	14
4.6	Användbara appar för digitalt arbete.....	17
5	Ungdomar på nätet.....	18
5.1	Internetanvändning bland ungdomar .....	19
5.2	Risker vid användning av sociala medier .....	19
6	Psykisk ohälsa bland unga .....	20
7	Metoder och arbetssätt.....	21
7.1	Forskningsetik .....	21
7.2	Frågeformulär .....	22
7.3	Urvalsprocess.....	23
7.4	Analysmetod.....	24
8	Resultat.....	24
8.1	Skolkuratorers arbetssituation.....	25
8.2	Coronapandemin – inkörsport till det digitala arbetet .....	25
8.3	Skolkuratorers syn på det digitala arbetet.....	26
8.4	Framtidstankar på det digitala arbetet.....	27
9	Visuell presentation.....	28
9.1	Infografik.....	28
9.2	Visuell utformning.....	29
10	Diskussion och kritisk granskning.....	29
11	Källförteckning .....	34

## **Bilagor**

Bilaga 1	Projektbeskrivning "Hej, chatten är öppen!"
Bilaga 2	Informationsmeddelande angående undersökningen
Bilaga 3	Frågeformulär
Bilaga 4	Litteratursökningsprocess

## 1 Inledning

Coronapandemin ledde till att flera professionella behövde ändra sina arbets sätt. När skolundervisningen våren 2020 övergick till distans, fick även skolkuratorerna ändra arbetssättet för att ha möjlighet att stöda eleverna. För de flesta innebar detta att hålla kontakt med eleverna genom videosamtal. En del använde sig även av sociala medier och andra digitala tjänster i arbetet. Flera skolkuratorer använder sig idag av sociala medier i sitt arbete, exempelvis genom att hålla kontakt med eleverna via WhatsApp eller att sprida information om arbetet och skolan via Instagram (Lahdensivu, Tulppo, Jäppinen, Myllyniemi, & Tikkanen-Lamminen, 2016).

Examensarbetet skrivs av fyra socionomstuderande vid Yrkeshögskolan Novia och arbetet är en del av projektet "Hej, chatten är öppen" (Bilaga 1). Ämnesvalet för projektet blev i och med Coronapandemin högaktuellt. Många barn och unga lider av psykisk ohälsa och pandemin orsakar mer lidande då skolor stänger och aktiviteter begränsas. Behovet av stödsamtal via chattar eller kristelefon har ökat i samhället. På grund av den snabba digitala utvecklingen finns det behov av att undersöka digitala lösningar och eventuella utvecklingsbehov i skolkuratorers arbete med eleverna. Skribenterna valde därför att undersöka vilka möjligheter skolkuratorer har att stöda eleverna digitalt.

Enligt Daneback och Sorbring (2016, s.197, 231-232) växer barn och unga i dag upp med digital teknologi och att röra sig på internet är vardag för många. Ungdomar önskar även att professionella ska finnas tillgängliga på nätet, så de enkelt kan hitta information och få stöd. Digitala tjänster fungerar som en lågtröskelservice och är ett enkelt sätt för eleverna att ta kontakt med skolkuratoren. Ungdomar söker stöd på nätet tidigare än vad de annars skulle göra och det är ett populärt sätt att söka hjälp på. (Prescott, Hanley & Gomez, 2019). Glasheen, Shochet och Campbells (2016) studie visar att elever skulle söka hjälp via digitala tjänster om det fanns tillgängligt. Trots att traditionella möten erbjuds ansikte mot ansikte på mottagning så visar studien att det är en del av eleverna, framför allt pojkar, som inte söker nödvändig hjälp.

Alternativ till det fysiska mötet, såsom videosamtal och chattar, är relativt nya arbetsredskap som för många professionella fortfarande känns onaturliga och ovanliga att

använda, men har potential att normaliseras efter en tids användning. När man inför nya digitala lösningar för att öka tillgängligheten, ger det fler möjligheter att nå ut till personer som normalt sett inte nås. Samtidigt finns det flera viktiga aspekter som behöver tas i beaktande. Det kan vara hur samtalet påverkas vid avsaknaden av personlig kontakt och tiden som eleverna får vänta på svarsmeddelande av skolkuratoren. Det går heller inte att på samma sätt läsa av känslor eller attityder. Tidigare erfarenheter av digital handledning kan påverka hur bekväm såväl skolkuratoren som eleven känner sig under samtalet. Detta arbete lyfter därför fram utvecklingsbehov som finns inom det digitala arbetet.

Syftet med examensarbetet är att undersöka vilka möjligheter skolkuratorer har att arbeta digitalt. För att nå detta syfte sökes svar på följande frågeställningar:

- Vilka digitala alternativ använder skolkuratoren idag?
- På vilket sätt kan skolkuratorns arbete utvecklas digitalt?

Arbetets mål är att producera en infografik som visar hur skolkuratorer kan arbeta digitalt, varför detta arbetssätt är användbart samt vilka utvecklingsbehov som finns. En infografik är ett sätt att lättöverskådligt presentera ett ämne med hjälp av visuell representation av information eller data (Nediger, 2020). Färdig infografik finns tillgänglig för högstadium och andra stadiets utbildningar runtom i Svenskfinland.

## **2 Arbetsprocessen**

Arbetet undersöker hur digitala verktyg och tjänster kunde användas som en resurs i skolkuratorernas arbete. Från denna utgångspunkt formulerades syftet och frågeställningarna. För att få svar på frågeställningarna görs en undersökning med frågeformulär bland skolkuratorer i Svenskfinland. Arbetssätten och metoderna som används i undersökningen presenteras närmare i kapitel 7.

Som bakgrund till arbetet används litteratur och övrigt material kring digitalt arbete inom det sociala området. Detta ger en referensram för det arbete som skolkuratorer kan utföra digitalt. Forskning om digitaliseringen av skolkuratoryrket är relativt begränsat i Norden, men eftersom det finns likheter med arbetet i Finland, inkluderas internationella studier om "social work". För att lyfta fram elevernas synvinkel på digitalt arbete presenteras



litteratur kring ungas internetanvändning och psykiska ohälsa. Däremot behandlas inte olika former av psykisk ohälsa, då detta inte är relevant för vilka digitala arbetsformer skolkuratorer använder sig av. Litteraturen är hämtad från tillförlitliga källor och används enligt god vetenskaplig praxis. Detta innebär, enligt Forskningsetiska delegationen (2012), att deras ursprung, författare och källor nämns, liksom att fabricering, förfalskning eller stöld av annans material inte förekommer. Materialet som används är hämtat ifrån EBSCOhost, Cinahl och Google Scholar (Bilaga 4) och sökorden valdes utifrån arbetets syfte. Som källor används också andra nätsidor och litteratur kring temat för arbetet

### **3 Skolkuratoren**

Skolkuratoren bemöter eleverna både individuellt och som en hel gemenskap. Hen arbetar för hela trivsamteten i skolan, där det förebyggande arbetet har en central plats. Elever som går i högstadiet och gymnasiet kan uppleva problem som påverkar deras välmående och psykiska hälsa, vilket i sin tur kan påverka elevens skolresultat på ett negativt sätt. Coronapandemin gjorde därför att flera skolkuratorer kom med nya digitala lösningar för att nå ut till eleverna. Det digitala arbetet utvecklas allt eftersom och vissa innovativa lösningar kommer bli en del av skolkuratorers framtida arbete.

#### **3.1 Skolkuratorns arbetsuppgifter**

Skolkuratoren är en del av elevvården, som stöder det psykiska och sociala välbefinnandet i skolan. Elevvårdsteamet består vanligen av en rektor, psykolog, skolkurator, skolhälsovårdare, speciallärare och elevhandledare (Elevhälsa, 2011). En skolcoach kan också tillhöra teamet. Skolcoachens syfte är att stöda och göra skolan tryggare för eleverna, samt att fungera som ett stöd för lärarna. När skolcoachen finns tillgänglig på rasterna har eleven en vuxen att vända sig till som kan stöda, motivera och lyssna på elevens tankar och känslor. (Thomasfolk, 2020). Det är viktigt att tillgodose och stärka elevernas styrkor och att ge eleverna möjlighet att använda sig av de egna styrkorna (Yrkesetiska nämnden, 2018, s. 20). Enligt Yrkesetiska nämnden (2018 s. 48) är det genom det mångprofessionella arbetet möjligt att erbjuda servicen som eleven är i behov av. Detta innebär att samarbetet är viktigt och övriga professionella kan sammankallas till elevvårdsmöten, t.ex. en representant från barnskyddet eller en skolläkare (Elevhälsa, 2011).

Till skolkuratorns uppgifter hör att finnas tillgänglig för eleverna och exempelvis hjälpa vid svårigheter med skolgången, i byte av skola eller klass och i situationer som berör elevens uppväxt. Skolkuratoren stöder vid problematik som kan uppstå mellan elever, exempelvis vid mobbning och förebyggande av det. Arbetet innehåller individuella samtal, arbete med hela klasser eller elevgrupper samt samarbete med familjer, lärare och eventuellt andra myndigheter som stöder elevens välbefinnande. Skolkuratoren är också den som upptäcker och identifierar den oro som finns hos lärare och vårdnadshavare kring elever. (Wallin, 2011, s. 85,88; KEHA-keskus, 2020)

Enligt Pippuri (2015) är den sociala servicen i skolan en ovanlig form av lågröskelverksamhet som möjliggör det förebyggande arbetet och ett tidigt ingripande. Servicen erbjuds i elevens egen utvecklingsmiljö och är frivillig. Eleven får även själv välja vilka ärenden som lyfts fram i samtalen med skolkuratoren (Hietanen-Peltola, Rautava, Laitinen, & Autio, 2019, s. 57). Förutom självbestämmanderätten är det som skolkurator viktigt att respektera och främja mänskliga rättigheter, främja delaktigheten och social rättvisa samt beakta helhetsperspektivet och individens resurser (Yrkesetiska nämnden, 2018, s. 7). Enligt lagen om elev- och studerandevård (1287/2013, 15§) ska eleven få möjlighet till ett individuellt stödsamtal inom sju dagar. När det handlar om mer brådskande fall ska det vara möjligt för eleven att få stöd direkt eller därpå följande arbetsdag.

Skolkuratorer arbetar vanligtvis i grundskolan eller på andra stadiet och vissa är verksamma i flera skolor samtidigt. Elevmängden som skolkuratorer ansvarar för varierar. På andra stadiet är det vanligt att elevmängden ligger på över 990 elever och elevantalet kan gå upp till 1 200. I enstaka fall kan det handla om att en skolkurator ansvarar för över 2 000 elever. När skolkuratoren arbetar inom flera skolor är det svårt att nå ut till alla elever. (Hietanen-Peltola, Vaara & Laitinen, 2019). Det viktiga är ändå att skolkuratoren är tillgänglig under hela skoldagen och ger information till eleverna om hur de kan kontakta sin skolkurator (Hietanen-Peltola ym. 2019, s. 61).

Pippuris (2015) undersökning som utfördes i Esbo lyfter fram att det är vanligt att skolpersonalen hänvisar eleven till skolkuratoren. I andra hand tar föräldrar kontakt och mer sällan är det eleven själv som tar kontakt med skolkuratoren. Tjänsterna används mest i årskurserna 7–9 och under ett läsår använde i genomsnitt tio procent av eleverna

skolkuratorns tjänster. Eleven kan bli hänvisad till skolkuratoren på grund av stor frånvaro, koncentrationsproblem, våld eller droger. Skolkuratoren kan kontaktas vid relationsproblem med skolkompisar eller familjemedlemmar, men också ifall eleven upplever ensamhet. Det kan handla om bedömning av stödbehov, inlärningssvårigheter eller underpresterande samt depression, ångest, självskadebeteende, sömnproblem eller stress. När eleven själv söker sig till skolkuratoren beror det ofta på sociala relationer eller känslolivet. Skolpersonal och föräldrar hänvisar oftast eleven till skolkuratoren på grund av uppförandet eller problem med sociala relationer.

### **3.2 Förebyggande arbete**

Förebyggande och främjande arbete syftar till att i tid stöda och hjälpa och för att undvika att problem uppstår. Ifall ett problem redan inträffat behöver det åtgärdas med akuta insatser. Det görs t.ex. när en elev mår psykiskt dåligt och/eller har beteendestörningar som påverkar andra elever i skolan. Med främjande insatser skapas en god miljö i skolan där elever har möjlighet att utvecklas. Grunden utgörs av samtal mellan elever och personal där båda parter ges möjlighet att påverka. Ifall eleverna inte får möjligheten att själva påverka och känna sig delaktiga finns det risk att motivationen minskar, vilket påverkar skolgången negativt. (Isaksson, Blom, & Nygren, 2020, s. 156-159)

Det främjande, förebyggande och åtgärdande arbetet bedrivs av skolkuratorer och den övriga personalen i skolan. Insatser görs för hela skolan där elever och elevgrupper som löper en risk att marginaliseras bör uppmärksammas. Tyvärr är resurserna begränsade och skolkuratorer menar att det kan vara svårt att öka det förebyggande arbetet utan att de åtgärdande insatserna minskar. Det är därför viktigt att hitta balansen mellan dem. Hela skolan och elevvården arbetar tillsammans för det förebyggande arbetet och ansvaret ligger inte endast på skolkuratorer. Ändå poängterar skolkuratorerna att de inte hinner med det förebyggande arbetet i den grad de önskar. (Isaksson m.fl., 2020, s. 84-86)

Enligt undersökningen av Akademikerförbundet SSR och Novus (2016) upplever tre av fyra skolkuratorer en hög arbetsbelastning, vilket de anser ha ökat främst på grund av att fler barn behöver stöd. Majoriteten av skolkuratorerna upplever att arbetet i viss mån är akutstyrt och få kan utföra arbetet enligt planerna. Tjänsterna som skolkuratoren erbjuder ska oberoende finnas tillgängliga, hålla en god kvalitet och vara jämlika för alla elever (Lag

om elev- och studerande vård 1287/2013, § 2). Tyvärr är det inte alltid så. Utifrån enkäten Hälsa i skolan 2018–2019 (THL, 2020) framgår det att var fjärde elev i högstadiet och på andra stadiet inte fått hjälp och stöd av skolkuratoren. Åtta procent hade inte kunnat nå skolkuratoren trots försök.

Att skolan inte alltid når ut till alla som är i behov av stöd från skolkuratoren framgår även i forskningen av Biolcati, Palareti och Mameli (2017, s. 45-47). Studien visar att elever med självmordstankar eller depression mer sällan söker hjälp medan elever med psykiskt trauma oftare tar kontakt med en skolkurator. Av de elever som upplever lindrig psykisk ohälsa så söker sig en del till skolkuratoren. Största orsaken till att alla elever inte söker stöd och hjälp beror på skammen. De upplever det som skamfyllt att behöva hjälp. Isaksson m.fl. (2020, s. 84-85) menar att psykisk hälsa påverkar studieresultaten, och mår eleven dåligt så ökar vanligen skolfrånvaron. Tidigt ingripande, redan när antalet frånvarotimmar ökar, anses vara effektivt och kan förebygga en negativ utveckling vad gäller hälsa och välfärd. Det är en viktig del att ta fasta på, eftersom ett bra betyg ger den unga möjligheten att studera vidare och få ett arbete.

Skolan har flera möjligheter att påverka elevers välmående och hjälpen är lättillgänglig eftersom den finns i skolan och eleverna inte behöver vända sig till den kommunala hälsovården. Skolkuratoren behöver ha bra strategier för att komma i kontakt med elever som uttrycker missnöje i skolan (Biolcati, Palareti, & Mameli, 2017, s. 47). Eftersom ungdomar är vana att samtala på digitala forum så kunde skolan erbjuda möjligheten att diskutera skolmiljön och elevvårdens värdegrund på skolans digitala plattform. Där kunde också skolans personal få möjligheten att lyfta fram förslag om förbättringar eller andra viktiga aspekter. Sociala medier och chattforum kan likaså vara ett viktigt komplement. Stor del av elevernas kommunikation sker över nätet och på sociala medier. Därför behöver skolan tidigt fostra eleverna i gott nätbeteende. Det ska inte finnas någon skillnad på hur man betar sig mot varandra i den fysiska skolmiljön eller på nätet. (Isaksson m.fl. 2020 s. 156-159).

Biolcati, Palareti och Mameli (2017, s. 52) konstaterar att skolkuratorer behöver vara mer lättillgängliga och aktivt ta kontakt med elever som inte själva klarar av att be om hjälp. Det är med hjälp av nya lösningar som skolkuratorer kan nå en bredare målgrupp. I Sverige togs den digitala kuratorstjänsten Snaptive (2021) i bruk för att elever enkelt ska nå

skolkuratoren. Målet med tjänsten är att förebygga psykisk ohälsa genom att lösa problemen med tillgänglighet, tillit och anonymitet. Snaptive erbjuder samtalsstöd, professionell rådgivning och motiverande samtal med utbildade skolkuratorer. Tjänsten avlastar elevhälsan genom att möta eleverna i ett tidigt skede i den miljö de befinner sig, och ger skolan möjlighet att fokusera på det förebyggande arbetet. Chatten är tillgänglig dag- och kvällstid, och eleven får vara anonym tills dess att skolkuratoren känner hög nivå av oro. Snaptive skapar därtill individuella statistikrapporter kring vilka problemområden och ämnen som är mest förekommande bland eleverna i en specifik skola, och plockar fram åtgärdsplaner för skolorna.

### **3.3 Coronapandemins påverkan på arbetet**

När beredskapslagen togs i bruk våren 2020 och skolundervisningen flyttades på distans, förändrades skolkuratorers arbets sätt. Flera skolkuratorer fick snabbt komma på nya lösningar om hur de kan stöda eleverna. Arbets sättet varierade mellan kommunerna beroende på pandemins läge inom kommunen. De flesta skolkuratorer erbjöd endast tjänster på distans och kunde kontaktas per telefon eller via Wilma. Wilma är ett digitalt program som används av lärare, elever, vårdnadshavare och skolkuratorer som skolans digitala informationskanal. Stödsamtalen med eleven kunde ordnas virtuellt via Teams och några skolkuratorer hade möjligheten att ordna gruppverksamhet för hela klassen via Teams. Digitala möten fungerade bra och i vissa fall bättre än vid ett fysiskt möte. Önskan från elevernas sida är att digitala möten med skolkuratoren även ska ordnas i framtiden. Elever uppskattade att de kunde delta i möten hemifrån och flexibiliteten underlättade situationen för en del. Skolkuratorer upplevde att det svåra med virtuella stödsamtal var att skapa kontakten med nya elever. Från skolkuratorns sida fungerade inte samarbetet lärarna emellan lika bra, ej heller samarbetet som fördes med professionella utanför skolan. (Gråsten-Salonen & Jokelainen , 2020)

Enligt Hietanen-Peltola, Vaara, Hakulinen, och Hastrup (2020, s. 34, 40, 45) hade hälften av alla professionella inom skolhälsovården fått en tillräcklig handledning om informationssäkerheten på digitala tjänster. Det fanns några professionella som oroade sig över informationssäkerheten, vilket var orsaken till att alla inte använde sig av digitala tjänster och att en del använde sig enbart av e-post. Pandemin körde snabbt i gång användningen av digitala tjänster inom skolhälsovården, såsom rådgivnings-, och

handledningstjänster som ungdomarna kunde vända sig till vid problem och funderingar. Andra metoder, som tyvärr bara erbjöds på finska, var APUA-nappi 24/7, som möjliggör för att snabbt och enkelt fråga om hjälp via en nätsida, samt Chat-tjänsten Zoturit, "Onko tämä normaalia". Telefonverksamheten Jeesi erbjuder stöd för barn och ungdomar, föräldrar och professionella. Till följd av att skolorna var stängda har skolkuratorerna under hösten 2020 sett att behovet av stöd har ökat hos eleverna. Ungdomarna hade svårt att få ytterligare stöd med skoluppgifterna på distans och det kan vara en anledning till att problemen har försämrats och förlängts hos en del av dem. (Gråsten-Salonen & Jokelainen, 2020, s. 5).

## **4 Skolkuratorns arbete på nätet**

Digitalt arbete kan innebära samtal i textform via online chatt, individuella samtalsforum med fråga-svarsfunktion eller videomöten. På nätet kan skolkuratoren sprida information via olika digitala plattformar, såsom Facebook eller Youtube. Det är också möjligt att använda digitala forum, där flera personer kan samlas och interagera kring ett delat intresse. De yrkesetiska aspekterna, osäkerhet kring tekniska lösningar och frågor om informationsöverföring på internet gör att vissa skolkuratorer idag känner sig ambivalenta inför att arbeta mer på nätet. Med de rätta tekniska lösningarna menar skribenterna att det digitala arbetet ger många nya möjligheter och verktyg för att nå en bredare målgrupp.

### **4.1 Förutsättningar för digitalt arbete**

För skolkuratoren kan internet innebära flera möjligheter och kanaler till elever och övrig personal på skolan, vilket underlättar informationsspridning och kan öka tillgängligheten. Skolkuratoren kan arbeta förtroendeskapande, förebyggande och uppsökande genom att befinna sig på digitala plattformar som eleverna använder. Det finns vissa utmaningar med arbetet, som att det kan uppstå förväntningar hos eleven på att all slags problematik kan skötas digitalt. Skolkuratoren har skyldighet att göra en orosanmälan om de misstänker att ett barn far illa. Därför är den anonyma kontakten som kan ske digitalt inte optimal för skolkuratoren. För att det digitala arbetet ska fungera är det viktigt att skolkuratoren känner till aktuella kommunikationsplattformar och vilka som passar att ha som arbetsredskap och att hen förstår ungdomars sätt att kommunicera på nätet. (Isaksson, Blom & Nygren, 2020, s.248)

Prescott, Hanley och Gomez (2019) menar att forum där unga kan träffas och diskutera är en viktig del för dagens ungdomar som är vana att röra sig i digitala miljöer. På digitala forum träffas unga och diskuterar med andra som upplever liknande problem. Forum där ungdomar kan vara anonyma gör det lättare för dem att ta upp svåra dilemman som de annars undviker att berätta om för personer i deras närhet. Digitala forum för ungdomar fungerar även som en plattform där unga kan socialisera och känna samhörighet med andra likasinnade. Men eftersom anonyma forum inte är optimala att arbeta på för skolkuratorn så menar skribenterna att fokus i stället kunde vara att främst informera och synliggöra skolkuratorns arbete via digitala kanaler. Skolkuratorn kan nå ut till eleverna via sociala medier, en egen app och blogg/vlogg. På det här sättet blir skolkuratorn synligare för eleverna. Enskilda digitala samtal kunde erbjudas via privata meddelanden på ett fråga-svarforum, förslagsvis via skolans eller Elevvårdens egen applikation.

För att kunna besvara frågeställningen om hur skolkuratorers digitala arbete kan utvecklas hämtas inspiration från Norrtälje kommun i Sverige som erbjuder Elevhälsa online. Enligt Pålsson (2020) är det en nätbaserad tjänst som gör det lättare för elever på grund- och gymnasieskolan att vid behov få kontakt med skolsköterskan eller skolkuratorn. Elevhälsa Online infördes på prov efter att Coronapandemin slagit till, men har fungerat så bra att lösningen blir permanent. Planen är att utveckla en app som gör det möjligt att chatta och ha videosamtal. Elevhälsan i Norrtälje kommun har under en längre tid pratat om att eleverna behöver kunna nå skolkuratorn över nätet. Skolkuratorn arbetar på flera olika skolor i kommunen och eleverna upplever ofta att det är svårt att få kontakt när de behöver prata. I formuläret på kommunens webbplats anger eleven om hen vill ha kontakt med skolsköterskan eller skolkuratorn och ger en kort beskrivning av det problem som ska diskuteras. Eleven kan välja att logga in på tjänsten med BankID, men det går också bra att skicka formuläret utan att vara inloggad. Om eleven är inloggad fortsätter dialogen i MS Teams. I annat fall kan hen välja att bli kontaktad per telefon, e-post eller sms. Personalen loggar in i systemet med tvåfaktorsautentisering och deras tillgång till informationen är behörighetsreglerad. Skolkuratorerna förklarar att Elevhälsa Online inte är en akuttjänst, men på vardagar lovas svar inom ett dygn. För det mesta tar det bara någon timme att få svar och ibland inte ens det.

Alla elever på Norrtäljes kommunala skolor har tillgång till varsin digital enhet så som surfplatta eller laptop. Den kan fjärrstyras och konfigureras av personalen på kommunens

it-enhet. De har därför lagt in en Elevhälsa Online-ikon på varje enhets skrivbord. Eleverna kan alltså lätt hitta formuläret om de behöver komma i kontakt med skolkuratoren. Norrtäljes skolkuratorer säger att tack vare den nya möjligheten så har de kunnat nå elever som tidigare inte har haft kontakt med elevhälsan, men som behöver hjälp och stöd. Vårdnadshavarna är också glada över att den här vägen har öppnats. De som arbetar med Elevhälsan Online rekommenderar det och poängterar att man inte ska krångla till det. Pålsson (2020) menar att målet med denna typ av tjänst är att öka tillgängligheten, inte att lösa alla tänkbara problem. Varje kontakt via webben eller över telefonen ska behandlas som när en elev knackar oanmält på dörren. De menar att det inte är mer komplicerat än de uppgifter som arbetet annars inkluderar, samma lagar och regler gäller. Enda skillnaden är att kontakten sker över nätet. Därför krävs det att den tekniska lösningen är informationssäkrad. (Pålsson, 2020)

Enligt Isaksson m.fl. (2020) har den digitala utvecklingen haft inflytande på vårt beteende men även på våra förväntningar och möjligheter att lättillgängligt nå information och de tjänster som vi behöver. Sociala, medicinska och psykologiska stödinsatser erbjuds via internet, som vilken annan vara eller tjänst som helst. Framför allt handlar det om tjänster som den hjälpsökande själv söker upp, men det finns även förebyggande och uppsökande verksamheter som arbetar på motsatt sätt. Polisarbetet och socialt arbete är exempel där sociala medier används i arbetet för att informera samt upptäcka situationer där eventuell hjälp behövs.

## **4.2 Dataskydd och etiska frågeställningar**

Vid arbete inom digitala tjänster behöver lagen följas. Aktuella lagar är Tillhandahållande av digitala tjänster (306/2019) och Dataskyddslagen (1050/2018), som syftar till att alla människor ska ha chans till samma stöd och hjälp via digitala tjänster och tillgång till den. Förutom lagarna kring digitalt arbete finns det etiska frågeställningar som påverkar arbetet. Enligt Yrkesetiska nämnden (2018, s 46,48) gäller samma etiska riktlinjer vid digitala kontakter som vid möten ansikte mot ansikte. Det betyder att digitala tjänster är användbara inom klientarbetet, men att de inte kan ersätta de fysiska kontakterna. Den professionella behöver därför kunna leda klienterna till den bäst lämpade kontaktformen utifrån klientens behov. Dombo, Kays och Weller (2014) anser att det är viktigt att de professionella klargör sina professionella gränser digitalt, dvs när och hur de är tillgängliga



via e-post, sociala medier och andra digitala möten. De lyfter även upp att den professionella behöver beakta att klientens integritet och sekretess skyddas, vilket är lika viktigt som vid fysiska möten. Vid digitala möten kan det innebära att man använder personlig information endast då det verkligen är nödvändigt, samt att information som sparas lagras på en portabel hårddisk som förvaras på ett säkert ställe. Framför allt är det viktigt att informera klienterna om hur sekretessen beaktas.

Dataskyddslagen (1050/2018) preciserar och kompletterar EU:s allmänna dataskyddsförordning (GDPR) i Finland. Dataskyddslagen gäller vid verksamhet där behandling av personuppgifter förekommer, både vid fysiskt och digitalt arbete. GDPR syftar till att skapa ett bättre skydd för personuppgifter och fler metoder för att hantera dem samt att lösa utmaningar som digitaliseringen medför på dataskyddet (Dataombudsmannens byrå, 2020). GDPR och Dataskyddslagen preciserar bl.a. åldersgränser för digitala tjänster och hur ansvarsfördelningen ser ut vid hantering av personuppgifter. Åldersgränsen för att få använda sig av digitala tjänster i Finland är 13 år, för yngre användare krävs tillstånd av vårdnadshavare. Det är individen själv som ansvarar för att ge rätt och tillräcklig information, medan den som producerar tjänsten ansvarar för att säkerställa att tjänsten fungerar lagenligt och att personuppgifterna hanteras säkert. När personuppgifter ges vidare, är den som överlåter informationen ansvarig för att informationen förs vidare på ett säkert sätt. Mottagaren ansvarar för att informationen förvaras på rätt sätt. Alla som behandlar personuppgifter ansvarar för att behandla uppgifterna noggrant och systematiskt. (Väyrynen, 2021).

Användaren har rätt till information om hur personuppgifterna behandlas. Tjänstens sekretesspolicy behöver förklara hur personuppgifterna används och med vilket dataskydd. Informationen måste enligt GDPR ges tydligt och lättförståeligt, vilket även betyder att informationen borde finnas tillgänglig på det språk som användaren talar. Via tjänsten ska även finnas möjlighet att få del av de personuppgifter som tjänsten samlat in. Innan användning av en ny tjänst är det bra att kolla upp att en bra sekretesspolicy finns tillgänglig. (Väyrynen, 2021)

All information som behandlas ska enbart användas för det syfte de insamlats för. Endast den information som behövs för det aktuella syftet insamlas, och när informationen inte längre behövs raderas den, även från de ställen som informationen förts vidare till. Därför

ska inte heller informationen kopieras i onödan, t.ex. i sparade filer på egen dator eller som utskriven version. Vid osäkerhet kring huruvida informationen får användas i annat syfte, ska detta kontrolleras av den som gett informationen. På samma sätt utlämnas inte mer information än vad som verkligen är nödvändigt till en tjänst. När den professionella väljer vilken tjänst som ska användas, är det därför bra att kontrollera vilken information som tjänsten samlar in och överväga om den är nödvändig. (Väyrynen, 2021)

För den professionella är det viktigt att kontrollera att alla säkerhetsprogram (antivirusprogram, brandväggar m.m.) som används på samtliga enheter är uppdaterade, dvs på datorer, telefoner, surfplattor osv. Även lösenorden behöver övervägas noggrant så att de är svåra att knäcka, att de byts tillräckligt ofta och att inte samma lösenord används på flera plattformar. Hårdskivan eller enheten kan krypteras för att ytterligare säkerställa att personuppgifterna är trygga. Vid videosamtal kan olika skärmar eller filter användas, för att inte information i bakgrunden ska föras vidare felaktigt. Det finns även olika säkerhetsmetoder för att kontrollera att mikrofonen eller kameran inte är påslagen vid fel tillfällen, vilket är bra att bekanta sig med. Om den valda tjänsten inte visar sig vara ändamålsenlig behöver den professionella flytta diskussionen till ett annat forum. T.ex. kan känsliga uppgifter vara bättre att diskutera i videosamtal eller fysiskt samtal, istället för via direktmeddelanden på WhatsApp. (Väyrynen, 2021)

### **4.3 Fördelar och nackdelar**

Ungdomar och skolkuratorer upplever att digital handledning är bekvämt och flera skolkuratorer är intresserade av att ordna digitala stödtjänster för ungdomar. Handledning över nätet är ett lättillgängligt och flexibelt sätt för både eleven och skolkuratoren. Det kan effektivisera arbetet för den professionella, som inte behöver befinna sig på samma plats som eleven. (Hennigan & Goss, 2015, s. 150). Professionellas uppfattningar om att erbjuda stöd online varierar och det finns både fördelar och nackdelar med att erbjuda digitala tjänster. Professionella som redan under utbildningen använt sig av digital handledning har utvecklat en vana att i arbetslivet handleda via digitala tjänster såsom epost, chatt eller via diskussionsforum på websidor. Unga upplever att det är lättare att öppna upp och berätta om sin situation och sina problem på nätet. (Paterson, Laajala, & Lehtelä, 2017).

Dunn (2012) och Paterson et al. (2017) hävdar att digitala kanaler där ungdomar kan ställa frågor som besvaras inom en viss tid är omtyckta av både unga och professionella, eftersom det möjliggör betänketid och reflektion. Enligt Dunn (2012) upplever unga att det är svårt att ställa flera frågor i fysiska möten, och menar att det är lättare att skriva ner frågorna när det finns tid för reflektion. Tystlåtna och personer som mår psykiskt dåligt har lättare att söka stöd från professionella över nätet eftersom de kan formulera sig i textform. Det positiva med tiden för reflektion finner skribenterna särskilt intressant när det gäller skolkuratorns arbete, eftersom arbetstiderna inte möjliggör att erbjuda digitalt stöd i realtid på kvällar och helger. På det här sättet kan ungdomen kontakta skolkuratoren oavsett tid, och skolkuratoren besvarar meddelandet så snart hon har möjlighet och är på jobb. Skolkuratoren kan via automatiskt svarsmeddelande informera eleverna om att svar ges följande vardag eller inom en viss tid.

En digital kontakt kan göra att skolkuratoren har svårt att känna in situationen och avläsa kroppsspråket, som ofta görs vid personlig kontakt. Elever har olika önskemål och behov. För någon är det lättare att prata och en annan skulle hellre skriva och få stödet via en chatt. Det finns en oro hos professionella över att digitala tjänster kan vara en risk för elever som är i behov av omfattande stöd. Det digitala stödet via text är inte alltid optimalt för elever med läs- och skrivsvårigheter. Andra orsaker till att digitala tjänster inte utvecklas och används kan bero på tidsbristen, att tjänster inte skulle tillgodose behoven eller att digitala tjänster inte efterfrågats. Professionella tror också att ansikte mot ansikte skulle vara till större nytta för elever. (Hennigan & Goss, 2015). Byrne och Kirwans (2019) studie visar att unga har lätt att kommunicera i textform via digitala kanaler och gärna föredrar den digitala kommunikationen. Det är ett sätt att skapa kontakt och börja bygga en relation. Vid djupare diskussioner upplevde professionella som arbetar med barn och ungdomar att det är bra att variera samtalen så att det sker både digitalt och fysiskt (Dunn, 2012).

Enligt Hennigan och Goss (2015) upplever en del professionella att digitala stödsamtal inte är en möjlighet i den miljö de befinner sig i. Paterson et al. (2017) vill ändå poängtera att den grundläggande handledningen fungerar lika bra över nätet som den gör i fysiska möten. Professionella som är skeptiska till digitala samtal ser ändå att arbetet kan utvecklas för att bli mer digitalt. De som är ovana med tekniken och inte använt sig av den i utbildningen är osäkra att använda sig av den i arbetslivet. Det kan vara en bakomliggande faktor till att digitalt stöd inte erbjuds till eleverna (Paterson et al., 2017). Trots att flera är

osäkra med tekniken anser få att det behövs en specifik utbildning för att göra arbetet mer digitalt. Däremot är det flera som känner sig osäkra angående säkerheten och önskar mer information kring det. (Hennigan & Goss, 2015).

#### **4.4 Kulturen på arbetsplatsen**

Synsättet och den allmänna kulturen på arbetsplatsen spelar en stor roll när det gäller frågan att ta digitala tjänster i bruk eller inte. Det är vanligt att metoder som redan är bekanta favoriseras och engagemanget för nya metoder saknas. Därför satsas det olika mycket på att tillämpa nya metoder så att stödet även skulle vara mer digitalt. (Paterson, Laajala, & Lehtelä, 2017). En annan orsak är resursbristen, eftersom det vid implementeringen av nya digitala tjänster finns behov av mera resurser. En del av skolkuratorerna anser att det inte är möjligt för skolan att ordna digitala tjänster och många är obekväma med att handleda över nätet (Hennigan & Goss, 2015, s. 153).

Skolkuratorer är tveksamma till att själva ändra arbetet för att kunna erbjuda fler digitala tjänster, eftersom det är krävande och innebär stora förändringar i hela skolan. Skolor använder sig av digitala tjänster, men främst för att ta kontakt. Flera skolor är ännu inte beredda att erbjuda digitala stödsamtal. Mer bevis på hur eleverna lätt kan nå det digitala stödet, skulle motivera skolkuratorerna att stöda digitalt. Det finns också skäl att definiera vilka möjligheter det digitala stödet för med sig och att presentera mer praxisbaserad forskning inom området. En utbildning i bemötandet online kan få flera professionella att handleda över nätet. Ett stödsamtal ansikte mot ansikte går inte att jämföras med att erbjuda stöd genom skriven text på nätet. Att dra likhetstecken mellan dessa arbetsätt skulle vara missvisande eftersom samtalsmetoden och tekniken ser olika ut. (Hennigan & Goss, 2015, s. 153-154). Paterson et al. (2017) och Richards och Viganós studie (2013) fann liknande resultat, nämligen att professionella saknade specialiserad kunskap i hur handledning och stöd går till via digitala tjänster. Därför var det vanligare med skepticism och kritik bland professionella än bland ungdomarna när det kom till digitalt stöd.

#### **4.5 Digitala plattformar som arbetsverktyg**

Svensson och Larsson (2017) menar att digitaliseringen i samhället medför att digital kompetens blivit en del av den professionella kompetensen, tillsammans med social

kompetens. De pekar på att digitaliseringen för med sig nya former för delaktighet, produktivitet, förståelse och kritiskt förhållningssätt till information. De lyfter fram forskning som visar på att digital teknik används i socialt arbete, men att man fortfarande inte använder sig av alla de möjligheter som digitaliseringen skulle kunna erbjuda. Bristande utbildning för personalen är framför allt ett stort hinder för användandet av digitala verktyg. Det kan finnas oro för att det sociala mötet ska gå förlorat vid användning av digitala verktyg eller för etiska frågeställningar kring integritet och sekretess.

Byrne & Kirwan (2019) kommer fram till att professionella är öppna och förberedda på att använda sig av olika digitala lösningar i arbetet, även om elektroniken också ställer nya etiska frågor och utmaningar. Möten kan exempelvis sändas i realtid över internet, spelas in eller filmas och senare laddas upp. Via sociala medier kan materialet även bli tillgänglig för en global publik, vilket anses vara en ny utmaning som professionella ställs inför. Det finns ingen bra riktlinje eller metod för hur situationerna ska hanteras, men frågorna kunde få en större uppmärksamhet inom den sociala utbildningen samt hos ledare, organisationer och yrkesorganisationer.

Flera professionella inom elevvården har sin arbetsprofil på sociala medier, likaså skolkuratorn. Alla skolkuratorer finns ändå inte tillgängliga på sociala medier på grund av tids- och resursbrist och för att flera är osäkra när det kommer till informations säkerheten. En del skolkuratorer kan uppleva att det är svårt att avgränsa arbetstiden och fritiden när man genom sociala medier alltid finns tillgänglig. (Talentia, 2020). Skribenterna menar att det är nödvändigt att skolkuratorn har en digital plattform som aktivt används inom skolan och som blir en naturlig del av elevernas vardag på nätet. Det ska vara enkelt att kontakta skolkuratorn via en länk eller applikation på elevens skoldator eller i mobilen. Skolkuratorn behöver ha tydliga riktlinjer för vilka tider som hen finns tillgänglig, och för hur lång svarstiden kan vara tills man får svar på sitt meddelande. Skolkuratorn kan inte förutsättas vara aktiv på sociala medier under sin lediga tid, utan loggar ut från dessa forum vid arbetstidens slut.

I Vanda stad gjordes under 2012 ett försök bland skolkuratorer att arbeta via Facebook. Försöket visade att skolkuratorernas tillgänglighet förbättrades, att tröskeln för att ta kontakt till skolkuratorn blev lägre och att möjligheten att informera kring olika tjänster för barn och unga ökade. Arbetet var speciellt användbart när man skulle förebygga mobbning,

likaså när det gällde att hålla kontakt med elever som hade mycket frånvaro, eller var svåra att få kontakt med eller annars var utmanande att samarbeta med. Arbetet medförde också en ny förståelse för ungdomarnas liv och de utmaningar de möter i sociala medier. Eftersom användningen av Facebook minskat bland ungdomar beslöt Vanda stad att starta ett projekt under 2014–2016 för att undersöka om och hur olika appar som är populära bland ungdomar kan vara användbara för skolkuratorn. Syftet med projektet var också att skapa en modell för skolkuratorernas arbete i webbaserade verksamhetsmiljöer och utvärdera arbetet tillsammans med barn och unga. Målet var att sänka tröskeln till att ta kontakt, att vara tillgänglig via olika sociala medier och att informera om olika tjänster. (Lahdensivu, Tulppo, Jäppinen, Myllyniemi & Tikkanen-Lamminen, 2016)

Skolkuratorerna som deltog i projektet ansåg att det digitala arbetet underlättades av att använda smarttelefoner eller surfplattor. Användningsmöjligheterna var mångsidiga, de möjliggjorde bl.a. användning av videomaterial och videobloggar i arbetet. Med smarttelefoner kunde även Wilma, e-post och molntjänster (t.ex. OneDrive eller Google Drive) användas utanför skolområdet. Likaså ansågs apparna användbara eftersom skolkuratorerna kunde arbeta med ungdomarna trots att de inte fysiskt var på plats i skolan. (Lahdensivu ym, 2016)

Skolkuratorerna ansåg att sociala medier i arbetet kräver extra resurser och intresse när de först tas i bruk. De ansåg att skolkuratorerna fortlöpande behöver få fortbildning i hur man agerar på sociala medier, vad som behöver beaktas i delandet av texter och media samt vilka olika metoder som är användbara i arbetet på sociala medier. Ungdomarna upplevde att skolkuratorernas närvaro på sociala medier ökade kännedomen om skolkuratorerna, samt att det var positivt och behändigt att kunna ta kontakt med dem via appar som WhatsApp. (Lahdensivu ym, 2016)

Granholt (2016) lyfter i sin doktorsavhandling fram att det i det sociala arbetet är viktigt att beakta både de individer som är beroende av onlinetjänster (på grund av t.ex. avlägset boende eller funktionsnedsättningar) och de individer som är beroende av att träffas fysiskt (på grund av brist på utrustning eller digitala kunskaper). Båda dessa grupper riskerar att bli marginaliserade om tillgängligheten av sociala tjänster inte motsvarar deras behov. Granholt presenterar därför termen flerdimensionellt socialt arbete (blended social work), som hon definierar som "socialt arbete där man med eftertanke integrerar både den

virtuella och ansikte mot ansikte-dimensionen av arbetet genom att kreativt beakta grunden för arbetet och omorganisera traditionell kontakt, med beaktande av klientens behov och förutsättningar” (egen övers.). Klientkontakten och arbetsätten kan alltså bestå både av lösningar och möten online och offline, utifrån klientens möjligheter och behov. Flerdimensionellt socialt arbete blir därmed ett klientcentrerat och praktikstyrt synsätt på digitalt arbete.

Även om tillgänglighetsproblematiken inte är densamma inom skolkuratorns arbete som i socialt arbete i stort, anser skribenterna ändå att tankesättet kring flerdimensionellt socialt arbete är användbart i skolmiljön. Digitala verktyg och plattformar är inte de bäst lämpade för alla elever och i alla situationer, utan skolkuratoren behöver använda sig av samma klientcentrerade och praktikstyrda synsätt för att avgöra vad som passar bäst. Granholm (2016) förklarar att flerdimensionellt socialt arbete möjliggör för den professionella att vara flexibel med fysiska kontra virtuella lösningar. Arbetet kan starta enbart online för att sedan gradvis övergå till möten ansikte mot ansikte eller tvärtom. Arbetsätten kan även kontinuerligt växla mellan att ske online och i fysiska miljöer. Skolkuratorer behöver på samma sätt se de digitala arbetsätten som resurser att tillgå i arbetet, utan att de behöver konkurrera ut det traditionella arbetet som sker ansikte mot ansikte.

#### **4.6 Användbara appar för digitalt arbete**

WhatsApp ansågs av skolkuratorerna i Vanda vara den mest användbara appen, eftersom både ungdomarna och föräldrarna använder den som en naturlig kontaktkanal. Appen kan användas till att meddela om mötestider och att förmedla information till ungdomar. Skolkuratoren kan se att ungdomen läst meddelandet fast denne inte svarar direkt. Speciellt för elever med invandrarbakgrund har WhatsApp visat sig vara ett bra kontaktmedel, eftersom de där kan använda ett mer vardagligt ”chatt-språk” än på Wilma. Skolkuratorerna kan genom appen få veta om aktuella kriser, olyckor, ångestattacker m.m., samt skicka positiva meddelanden och uppmuntran. (Lahdensivu ym, 2016)

Med Instagram kan skolkuratorers arbete göras synligt för de som inte är klienter hos dem. Skolkuratoren kommer närmare och blir på det sättet mer bekant för sina elever, vilket sänker tröskeln att ta kontakt i korridoren. Skolkuratorerna kan informera om bl.a. fritidsintressen på ett enkelt och snabbt sätt eller dela bilder och videor kring arbetsbilden

och olika samarbetspartners. Genom att använda hashtags kan en "vi-känsla" skapas på skolan. Snapchat kan användas på liknande sätt som Instagram, men är mera tidskrävande vilket av skolkuratorerna i Vanda uppfattades som en utmaning. Även YouTube ansågs stöda skolkuratorns arbete, genom att skolkuratoren kunde nå ut med olika slideshowvideor och dela information. Däremot uppfattades det för tidskrävande att producera eget material. Ask.fm har visat sig fungera som ett bra sätt för eleverna att skicka anonyma hjälpförfrågningar och sakliga frågor. Även FaceQ och PhotoFunia är användbara för att dela drömbilder och önskningar och kan fungera som underlag för diskussion. (Lahdensivu ym, 2016)

Andra plattformar och appar som kan vara användbara i det digitala arbetet är Twitter och LinkedIn, som skolkuratorer kan använda för att öka synlighet i samhället kring sitt arbete. Pinterest kan användas för att hitta och dela material som är användbart i arbetet. Zoom och Google Meet är program som kan användas för möten och samtal på distans. Discord är en liknande plattform, där användarna kan skapa virtuella rum för diskussioner. Viber är en liknande app som WhatsApp och är populär i övriga delar av världen och kan därför vara mer bekant för elever med invandrarbakgrund. TikTok används till att dela korta videor och är användbar för att öka synlighet och få kontakt med ungdomar, på liknande sätt som Instagram. Appen Jodel används för att skicka anonyma meddelanden eller bilder till personer som befinner sig i samma stad. På appen kan finnas kanaler kring en specifik skola, varför det kan vara bra för skolkuratorerna att vara medvetna om vad som diskuteras där. (E-post av skolkurator, 9.3.2021)

## **5 Ungdomar på nätet**

Nio av tio elever i högstadium och på andra stadiet använder digitala plattformar dagligen (Internetstiftelsen, 2019). För skolkuratorer är det viktigt att veta vilka plattformar ungdomarna använder sig av och till vilka ändamål, för att kunna möta dem på dessa platser på ett ändamålsenligt sätt. Det är också bra att känna till de risker som finns kopplade till ungdomarnas användning av sociala medier, eftersom dessa kan utgöra grunden till att elever tar kontakt.



## 5.1 Internetanvändning bland ungdomar

Alla högstadieelever äger idag en mobiltelefon och de flesta använder den dagligen. Internet används till att se på filmer, lyssna på musik och spela spel. Konsumtionen av media ökar ju äldre eleverna blir. Sociala medier används av nästan alla ungdomar, men är aningen vanligare bland flickor. (Internetstiftelsen, 2019) Mest används de i åldern 16–24 och för många har det blivit en vana. I Finland är de populäraste tjänsterna WhatsApp, YouTube, Instagram, Snapchat och Spotify. I Statistas onlineundersökning kring användande av sociala medier i Finland bland unga i åldern 13-29, svarade majoriteten av deltagarna att sociala medier kompletterade deras interaktioner i verkliga livet. Nästan hälften ansåg att sociala medier medförde mervärde och djup i deras vänskapsrelationer också i livet utanför den virtuella världen. (Niinimäki, 2020a; 2020b)

Internetanvändning är en viktig del av ungdomars liv och en arena där skolkuratorer kan möta ungdomarna. De flesta plattformarna ger möjligheter till kommunikation med eleverna utan att mötas ansikte mot ansikte. Kommunikationen kan ske genom livesändningar, gruppkonversationer eller privata meddelanden. Plattformarna kan användas till att skapa ett samhälle online, där ungdomar kan vara i kontakt med andra professionella som även arbetar utanför kontorstid. (Youth link Scotland, 2019)

Ungdomar upplever att tröskeln till att söka hjälp över nätet är lägre och det är ett bekvämt sätt för många med virtuella stödsamtal. Daneback och Sorbring (2016, s. 244) lyfter även fram att unga känner sig mer kompetenta i det virtuella samtalet. Ungdomarna har lätt för att lita på den digitala skolkuratoren och flera anser att det stöd som fås är bra. Hjälpen skulle eleverna inte söka på samma sätt om den inte fanns digitalt. (Kit, Teo, Tan & Park, 2019)

## 5.2 Risker vid användning av sociala medier

Enligt Willoughby (2019) finns det fyra olika riskområden för barn och ungdomar som använder sociala medier: nätmobbning och online missbruk, exponering för negativt innehåll, digitalisering och dess förändringar samt hur man utvecklar tolkningar om integriteten. Han menar att professionella behöver få tillräcklig information om olika sociala medie-plattformar, för att kunna förstå barn och unga och deras användning av sociala medier. Med denna information kan de hjälpa dem och deras familjer att förstå

riskerna som uppstår vid användning av sociala medier, men också att lyfta fram de fördelar som plattformarna har så att de kan använda dem på ett tryggt sätt. I möten med elever anser skribenterna därför att skolkuratorerna har en uppgift i att stöda dem i användandet av sociala medier och andra digitala plattformar. Genom att vara bekant med riskerna som är kopplade till användningen av sådana plattformar kan skolkuratorerna ge mer adekvat stöd och handledning i olika problemområden som elever söker hjälp för, t.ex. nätmobbning.

## 6 Psykisk ohälsa bland unga

Enligt OECD:s hälsorapport är Finland det land som toppar statistiken över psykisk ohälsa och landet behöver göra mer för att förhindra och hantera psykisk ohälsa bland personer under 30 år. Frågor som berör den psykiska hälsan beräknas belasta samhället med ca 11 miljoner euro om året och är därför Finlands dyraste folksjukdom. Ungdomar är värst drabbade, speciellt de som står utanför utbildning och arbetsmarknaden. För ungdomar som inte fullföljer sin utbildning blir det ännu svårare att ta sig ut på arbetsmarknaden, vilket kan förvärra den psykiska ohälsan och öka risken för utanförskap. De åtgärder som vidtagits i samhället är inte tillräckliga, t.ex. är väntetiden till skolpsykolog för lång. (Löv, 2020)

Det är flera faktorer som påverkar hur barn och unga mår. Enligt Isaksson m.fl. (2020) går en del faktorer att hitta i genetiska och fysiska förutsättningar medan andra beror på livsvillkor och levnadsvanor. Ohälsa kan förebyggas genom att reducera riskfaktorer och främja hälsa genom att stärka skyddsfaktorer. Det är svårt att peka ut en enskild faktor som påverkar den ungas ohälsa. Exempelvis kan en dålig relation till föräldrarna öka risken för psykisk ohälsa hos den unga, samtidigt som psykisk ohälsa kan vara påfrestande för relationen mellan ungdom och föräldrar. Det är även så att den negativa hälsoeffekten kan minska om det samtidigt finns skyddsfaktorer, såsom goda relationer till vänner eller en trygg vuxen. Faktorer som enligt forskare är centrala för ungas hälsa är kön och socioekonomi, levnadsvanor, familj och skola.

Familje- och omsorgsminister Krista Kiuru (Statsrådet, 2019) menar att grunden till den psykiska hälsan byggs upp under barndomen och ungdomstiden. Förutom uppväxtmiljön så har även skolmiljön möjlighet att påverka så att den psykiska utvecklingen sker positivt.

Skolan har en viktig del i barns och ungas vardag och därför ska även stöd och hjälp erbjudas med låg tröskel i skolor och läroanstalter. Det finns behov av att utveckla metoder i skolmiljön där unga erbjuds korta intensiva stöd för de vanligaste psykiska besvären. Kiuru poängterar att en kort period med stödsamtal som erbjuds snabbt, intensivt och med låg tröskel är ett effektivt stöd vid lindrig psykisk ohälsa. Då frigörs även resurser inom den specialiserade sjukvården som kan fokusera på att behandla allvarigare psykiska problem. Även Isaksson m.fl. (2020, s. 127-133) påpekar att förebyggande av ohälsa och främjande av hälsa innebär breda och omfattande insatser då risk- och skyddsfaktorer finns på strukturell nivå, i hemmet och på skolan. Eftersom skolan utgör en arena där barn och ungdomar vistas dagligen har skolkuratoren en mycket viktig funktion att fylla i arbetet med ungas hälsa.

Unga belyser själva behovet av att bredda kunskapsunderlaget för psykisk hälsa och ohälsa. De önskar mer information om ämnet och föreslår att skolan kunde vara en kanal för detta. Unga poängterar vikten av att ha ett tryggt ställe att vända sig till och verksamheter som är okomplicerade att närma sig. Mobbingsfria zoner poängteras, där man inte blir stämplad eller konstant bedömd. Att ha en vuxen att skriva till eller träffa andra unga på ett tryggt digitalt forum utgör i sig ett stöd. (Westerback & Wrede, 2016)

## **7 Metoder och arbetssätt**

För att få svar på arbetets frågeställningar görs en datainsamling med frågeformulär, som skickas ut till 13 skolkuratorer som arbetar inom högstadiet och andra stadiet i Svenskfinland. Frågeformuläret innehåller öppna frågor för att få en bättre helhetsbild över de digitala tjänsterna och verktygen skolkuratorerna kan erbjuda. Frågeformuläret skickas ut till varje region där det finns svenskspråkiga skolkuratorer. I urvalet används ett representativt urval och analysering görs via en tematisk analys.

### **7.1 Forskningsetik**

Forskningsetikens uppgift är att försvara människans grundläggande värde och rättigheter och skydda de personer som medverkar i en undersökning. Därtill bidrar forskningsetiken till att värna om forskningens anseende och allmänhetens förtroende för högskoleutbildning och forskning. Forskningsetiken innefattar alla de etiska överväganden

som görs inför och under genomförandet av vetenskaplig forskning. (Henricson, 2017, s. 57). Undersökningen utgår från det digitala samhällets möjligheter och hur det kunde användas i skolkuratorernas arbete, vilket är väsentliga frågor som är till nytta för professionen. Detta krävs för att en undersökning ska anses som etisk, liksom att den har god vetenskaplig kvalitet och genomförs på ett etiskt sätt. (Henricson, 2017, s. 64-66).

Enligt Forskningsetiska delegationens (2019) etiska principer för humanforskning har deltagaren rätt till information om undersökningens innehåll och praktiska genomförande, behandlande av personuppgifter, vad deltagandet konkret innebär och hur det insamlade materialet ska förvaras. Informationen ska vara förståelig och ges i god tid i skriftlig eller elektronisk form. Inför datainsamlingen tas kontakt med eventuella deltagare via e-post (Bilaga 2), för att informera om undersökningens genomförande, etiska aspekter och arbetets syfte. I meddelandet informeras om att deltagandet är frivilligt och kan avbrytas närsomhelst utan negativa följder, enligt Forskningsetiska delegationens riktlinjer (2019). Genom att svara på meddelandet, ger skolkuratorerna även samtycke till sitt deltagande, vilket informeras om i meddelandet.

Enligt Olsson & Sörensen (2007, s. 56) ger deltagaren sitt tillstånd till att uppgifterna får användas för det syfte som beskrivits i informationen, genom att samtycka till undersökningen. I meddelandet till deltagarna informeras att deltagarna är anonyma i arbetet, hur materialet och eventuella personuppgifter skall förvaras och hanteras, samt att materialet förstörs efter sammanställt forskningsresultat. Enligt Forskningsetiska delegationen (2019) behöver allt material som kommer fram i en undersökning förvaras och användas så att enskilda individer inte kan identifieras. Personuppgifter ska insamlas endast om de är nödvändiga för undersökningens syfte och stryks ur materialet när de inte längre är nödvändiga.

## **7.2 Frågeformulär**

Datainsamlingen görs med ett frågeformulär (Bilaga 3). Genom att använda frågeformulär med öppna frågor ges skolkuratorerna möjlighet att ge djupgående svar, vilket ger mervärde till undersökningen. Respondenterna som deltar har två veckor på sig att returnera det ifyllda frågeformuläret, vilket informeras om i informationsmeddelandet (Bilaga 2) som skickas med frågeformuläret.

Frågorna väljs utifrån den litteratur som fungerar som bakgrund för arbetet, så att de kan ge en bredare syn på hur skolkuratorer arbetar digitalt och vilka utvecklingsbehov som finns inom det området. Informationen som fås fram kan sedan användas som data för analys. Frågeformuläret i detta arbete består av 16 frågor, som anses nödvändiga för att kunna besvara arbetets frågeställningar. Frågorna formuleras så att de inte ska kunna missförstås och att frågorna inte upprepar sig, vilket Denscombe (2016, s. 246, 250) lyfter fram som viktiga riktlinjer när frågeformulär används. När frågorna tas fram kategoriseras de enligt fem teman; erfarenhet, arbetssätt, attityder till digitalt arbete, färdigheter och utveckling. När frågeformulären skickas ut nämns inte dessa teman för att inte riskera att de styr svaren.

För att säkerställa validiteten i frågeformuläret, dvs att det mäter rätt sak, testades frågorna på två utomstående personer med erfarenhet av socialt arbete och arbete med ungdomar, innan det skickades till skolkuratorerna. Detta för att kontrollera att frågorna är tydliga och ger relevanta svar, vilket testet även visade. Frågeformuläret besvarades av sex skolkuratorer och en skolkurator deltog med en muntlig intervju via Teams.

### **7.3 Urvalsprocess**

Frågeformulären sänds ut till skolkuratorer som är verksamma i högstadium och andra stadiet i Svenskfinland. Arbetet avgränsas till Svenskfinland eftersom utbudet av digitala tjänster är större för finskspråkiga ungdomar. Frågeformulären skickas ut med e-post till 13 skolkuratorer och e-postadresserna sökes fram från kommuners eller skolors hemsidor.

Skolkuratorerna valdes ut med ett representativt urval genom en geografisk spridning i hela Svenskfinland, vilket ger en överblick på hur det digitala arbetet görs i svenska skolor runtom i Finland. Denscombe (2016, s. 63) betonar att den representativa urvalsprocessen innefattar alla relevanta faktorer för respondenterna och därav kan giltiga slutsatser dras som ger en överblick på hur det förhåller sig till hela populationen. Förutom den geografiska spridningen valdes skolkuratorer utifrån vilket utbildningsstadium de arbetar inom. Flera skolkuratorer arbetar både inom högstadium och gymnasium eller andra stadiets yrkesskola och därför blev spridningen nio vid högstadium, sex vid gymnasium och tre vid andra stadiets yrkesskolor.

## 7.4 Analysmetod

Undersökningen analyseras med en tematisk analys. Den tematiska analysen handlar om att identifiera gemensamma teman i datainsamlingarna, med fokus på likheter och mönster i insamlad data (Denscombe, 2016, s. 204). I början av analysen är det viktigt att läsa igenom insamlad data och att skapa sig en helhetsbild av svaren. Det är också bra att göra anteckningar som är relevanta till arbetets syfte och frågeställningar. (Braun & Clarke, 2006, s. 15)

Analysen inleds med att transkribera intervjun. Insamlad data läses noggrant igenom och för att få en helhet sammanställs svaren i en Excel-tabell. Ur sammanställningen kommer likheter och mönster fram i svaren. Utifrån dessa bildas teman, med beaktande av arbetets syfte och frågeställningar. Frågorna 2-6 svarar på temat arbetssätt, frågorna 7, 9 och 12 på temat digitalt arbete, frågorna 8, 10 och 11 på temat möjligheter med digitalt arbete och frågorna 13-16 svarar på temat framtidstankar.

Under analysen tas rubriker fram ur de olika temana, som används för att presentera resultatet. Temat arbetssätt handlar om hur skolkuratorer stöder eleverna och information om arbetet i allmänhet, vilket tas upp under rubriken Skolkuratorers arbetssituation. Temat digitalt arbete berör hur pandemin leder skolkuratorerna till nya digitala lösningar, vilket behandlas under rubriken Coronapandemin – inkörsport till det digitala arbetet. Temat möjligheter med digitalt arbete beskrivs under rubriken Skolkuratorers syn på det digitala arbetet och temat framtidstankar, som tar upp hur skolkuratorerna önskar att det digitala arbetet skulle se ut, presenteras under Framtidstankar på det digitala arbetet.

## 8 Resultat

Frågeformuläret besvarades av sju skolkuratorer, vilket gav svarsprocenten 53,8. Deltagandet anses vara representativt för arbetets fokusgrupp, eftersom svar kom från alla regioner och alla utbildningsstadium representerades. Svarsprocenten kan därmed ses som tillräcklig. Resultatet ger en bild av det allmänna arbetet som skolkuratorerna gör och hur Coronapandemin ledde skolkuratorerna till ett mer digitalt arbetssätt samt hur skolkuratorerna ser på det digitala arbetet i dagsläget. I framtiden blir digitaliseringen allt vanligare och kommer säkert att påverka skolkuratorns arbetssätt.

## 8.1 Skolkuratorers arbetsituation

Resultatet visar att tre olika arbetsuppgifter tar upp en stor del av skolkuratorns arbetsdag. Arbetet består av individuella stödsamtal med eleverna, samarbeten med lärare, föräldrar och andra samarbetspartner samt expertgruppsmöten. Arbetsdagen kan variera mycket från dag till dag, vilket gör att en del av respondenterna upplever att arbetstiden ibland inte räcker till. Många av respondenterna tar upp att de önskade att de skulle ha mera tid till det förebyggande arbetet i klasserna. En av respondenterna skrev på följande sätt: *”Skulle vilja hinna satsa mer på det förebyggande, nu är en stor del av arbetet brandsläckning”*. Utav svaren kan man tolka att största delen av skolkuratorerna är av samma åsikt. Eleverna har ett stort behov av individuella stödsamtal, vilket är en delorsak till att skolkuratorerna inte kan arbeta förebyggande i den grad de önskar sig.

Det förebyggande arbetet innebär också att finnas tillgänglig under rasterna och leda temalektioner. På temalektionerna ligger fokuset på att öka gemenskapen i klassen redan från början av terminen, men lektionerna kan också dras under terminens gång. Resultatet visar att en viktig del av det förebyggande arbetet är att i ett tidigt skede fånga upp eleverna när skolfrånvaro ökar.

För att få en bättre helhetsbild av skolkuratorns arbete undersöktes även hur de arbetar enligt ett lågtröskelperspektiv. Respondenterna anser att ett lågtröskelperspektiv kan betyda t.ex. att vara anträffbar via telefon, Wilma och e-post och att gå runt i korridorerna under rasterna för att möjliggöra kontakten med eleverna. Flera av respondenterna berättar att dörren är öppen till mottagningsrummet, för att eleverna enkelt ska få möjlighet att diskutera en stund vid behov.

Respondenterna är relativt nöjda med resurserna som skolan erbjuder. Fyra av sju skolkuratorer uppger ändå att de önskade mer resurser för att kunna möjliggöra mer stöd för ungdomar i skolvärlden. Två av respondenterna föreslår att en psykiatrisk sjukskötare skulle vara ett bra alternativ i skolan.

## 8.2 Coronapandemin – inkörsport till det digitala arbetet

Resultatet visar tydligt att Coronapandemin var inkörsporten till att skolkuratorer erbjuder digitala tjänster för eleverna. Virtuella stödsamtal som ordnats via Teams, Zoom eller

Google Meet har inte tidigare varit aktuellt, eftersom eleverna rört sig i skolan och det därför varit mest naturligt att erbjuda stödet i skolan. Digitala lösningar har fungerat relativt bra under distansperioden och skolkuratorerna har upplevt att eleven har haft lättare att delta i diskussionen då kameran fått vara avstängd. Respondenterna anser att digitala expertgruppsmöten är ett bra alternativ till de fysiska.

Skolkuratorerna rör sig i hela skolan och har möjligheten att träffa eleverna när de är på plats i skolan, men under distansperioden har det inte varit möjligt. För att ha kontakt med eleverna har fem av respondenterna använt sig av WhatsApp och utav svaren kan vi tolka att det har fungerat bättre än Wilma, eftersom eleverna inte är lika aktiva där som på WhatsApp. Skolkuratorers användning av sociala medier som Instagram och Snapchat har ökat under Coronapandemin och används främst för att förmedla information. I resultatet ser vi att de respondenter som hade aktiva konton redan innan pandemin bättre kunde nå eleverna på sociala medier, än de som inte tidigare använt sig av sociala medier.

### **8.3 Skolkuratorers syn på det digitala arbetet**

Ett digitalt möte är annorlunda än det fysiska mötet och det saknas motsvarande övningar till det som görs under fysiska möten. Flera respondenter nämner att känslan i det digitala mötet blir annorlunda. Kroppsspråket går inte att avläsa på samma sätt i det virtuella mötet, när elever kan välja att ha kameran avstängd eller att stödsamtalet förs per telefon.

Coronapandemin gjorde att fortbildningar och andra arbetsuppgifter överflyttades till det digitala. Resultatet visar att det varit ett bekvämt, flexibelt och effektivt sätt för många och att videosamtalen fungerat bra. Inställningen till digitalmottagning är också positiv bland respondenterna.

*” Överlag är jag av den åsikten att vi kuratorer ska finnas tillgängliga på de arenor där våra potentiella klienter rör sig, därmed också sociala medier, däremot är jag ännu inte helt redo att hålla anonyma stödsamtal via chatter i mitt arbete. Jag tänker mig sociala medier som en arena där den första kontakten kan skapas, men stödsamtal ska ske som samtal, antingen på plats i skolorna eller på meet.”*

Gemensamt hos respondenterna är att de föredrar fysiska möten då eleverna är i skolan, vilket gör det naturligt att fysiskt utföra samtalsstödet. Fyra av respondenterna nämner att



elever också under distansperioden kommit fysiskt till stödsamtalet eller helt väntat med besöket, i stället för att tacka ja till ett virtuellt möte.

*”Samtidigt är detta ett socialt jobb där social interaktion hela tiden övas, och jag anser nog att den sociala interaktionen är viktig för att komma vidare i olika ärenden.”*

En respondent påpekar att fysiska möten ger tid för eleverna att slappna av och få en lugn stund i vardagen. Skolkuratoren kan vara den enda vuxna som ungdomen kan reflektera saker med på ett tryggt sätt, och respondenten upplever att eleverna saknar vardagsrutinen de hade då de kunde gå fysiskt till skolan. Eventuellt kan eleven också ha familjen hemma, vilket gör det svårt för dem att ha en privat konversation med skolkuratoren. För en del elever kan det fysiska mötet med en skolkurator kännas tryggare i skolan.

#### **8.4 Framtidstankar på det digitala arbetet**

Respondenterna uttrycker delade åsikter kring digitala lösningar och hur de kan hjälpa skolkuratoren under arbetsdagen. De flesta ser den juridiska aspekten som ett hinder, men även tanken om att det inte finns tid för samtal på chattforum. För att införa mer digitalt arbete till arbetsvardagen krävs både intresse och tid från skolkuratoren. Några respondenter poängterar att de inte känner sig redo för anonyma chattar, men att det inte beror på att kunskapen inom arbete med digitala verktyg skulle vara bristfällig. De menar snarare att de saknar praktiska verktyg och fortbildning, något som gör att respondenterna känner sig osäkra med anonyma chattar.

Nästan alla respondenter anser att de digitala verktygen och lösningarna kan fungera parallellt med arbetet ansikte mot ansikte. En respondent förklarar att det kan fungera som *”komplement till det vanliga arbetet men inte ersätta den viktiga mänskliga kontakten”*. En annan respondent beskriver det virtuella arbetet som ett digitalt verktyg som kunde ge chansen att komma i kontakt med elever som annars inte skulle höra av sig eller fångas upp på ett motsvarande sätt. Det digitala arbetet kan underlätta skolkuratorns arbete med tanke på förflyttningsaspekten. Skolkuratorer som är verksamma i flera skolor behöver inte i samma grad förflytta sig från en skola till en annan, utan en viss del av arbetet kan utföras via de digitala tjänsterna.

En del av respondenterna ser positivt på att erbjuda digitalmottagning i framtiden. Fördelen är att blyga elever kan ha lättare att ta kontakt när den fysiska distansen ger en slags skyddsbarriär. Respondenternas upplevelser av digitalt arbete varierar mycket. Några respondenter uppger att de vill återgå till det fysiska arbetet med eleverna då de övergår tillbaka till vanlig undervisning i skolan. Andra har däremot ett intresse för att jobba digitalt, men inte i den grad som varit aktuellt under Coronapandemin.

## 9 Visuell presentation

För att åskådliggöra arbetets resultat görs en infografik, som visar på vilka sätt skolkuratorer kan arbeta digitalt. Infografiken kommer finnas tillgänglig för finlandssvenska högstadium och skolor på andra stadiet via tjänsten Google Drive. Förhoppningen är att den ska användas för att informera skolkuratorerna om hur digitala plattformar kan användas i arbetet och uppmuntra dem till att arbeta digitalt. Informationen som presenteras i infografiken är hämtad från resultaten från arbetets datainsamling, i kombination med tidigare forskning och litteratur. Genom att presentera informationen i form av en infografik kan den förmedlas både visuellt och skriftligt på ett överskådligt sätt.

### 9.1 Infografik

En infografik definieras som en visuell representation av information eller data, men kan även beskrivas som en kombination av bilder, information och text som används för att ge en lättförstådd överblick över ett ämne. Målet med en infografik är dels att intressera och aktivera, dels att hjälpa oss förstå och komma ihåg innehållet som den visar. En infografik kan användas för att förmedla en snabb överblick, förklara en process, förevisa forskningsresultat, sammanfatta en rapport, jämföra olika åsikter eller öka medvetenhet om ett ämne. De kan delas in i olika kategorier, bland annat statistiska, informativa och jämförande. (Nediger, 2020)

Milanovic och Ivanisevic (2014) lyfter upp flera psykologiska aspekter som förklarar varför infografiker är ett effektivt sätt att förmedla information. Vår hjärna bearbetar främst visuell information och processande av en bild kräver mindre tid och energi än processande av text. Människan är även bättre på att minnas och återkalla information som är

dubbelkodad i hjärnan, dvs när skriftlig eller muntlig information är sammankopplad med en bild. I och med vårt uppkopplade samhälle har vi blivit sämre på att ge vår odelade uppmärksamhet till information, vilket gör att vi kräver kort och tydlig kommunikation. Samtidigt visar forskning att vi uppmärksammar material som sticker ut ur mängden.

## **9.2 Visuell utformning**

Den visuella utformningen av en infografik utgår från innehållet som presenteras. Utformningens syfte är att beskriva innehållet på ett överskådligt och lättförståeligt sätt. Processen att skapa en infografik inleds därmed med att ta fram innehållet som ska presenteras, för att sedan kategorisera det, bryta ner det till mindre beståndsdelar och slutligen visualisera det. På så vis kan mycket information presenteras på en liten yta.

En stor del av innehållet i den infografik som produceras utgörs av information som kommit fram i arbetets undersökning. Informationen kopplas till och kompletteras med information från tidigare forskning och litteratur. Ämnen som behandlas är vilka digitala plattformar som kan användas av skolkuratorer och på vilka sätt, hur ungdomar använder sig av digitala plattformar samt fördelar med och utvecklingsbehov inom digitalt arbete.

## **10 Diskussion och kritisk granskning**

Slutligen kommer vi att diskutera examensarbetet och granska det ur en kritisk synvinkel. Vi återkopplar analysresultatet till arbetets syfte och granskar om vi fått svar på våra frågeställningar. Vi diskuterar våra egna reflektioner som arbetet har väckt samt vad som kunde ha gjorts på annat sätt.

Skribenterna anser att det är viktigt att undersöka de konsekvenser och lärdomar som kan fås från nuvarande situation med pågående Coronapandemi. I arbetets teoridel lyfts tidigare forskning och information om skolkuratorns arbetsuppgifter fram för att ge en bakgrundsbild till läsaren. Eftersom digitalisering inom skolkuratorns område är relativt nytt så valde vi att använda oss av forskning som är utförd i olika delar av världen. På det viset fås en bredare bild av hur skolkuratorer kan arbeta digitalt. I arbetet har vi undersökt vilka plattformar och digitala verktyg som skolkuratoren kan använda sig av. Vi har belyst hinder som kan uppstå och förutsättningar som skolkuratorer har för att använda digitala

tjänster i sitt arbete. Vi har presenterat hur ungdomar rör sig på internet för att visa var skolkuratorerna kan nå eleverna. Arbetets frågeställningar besvarades i datainsamlingen, där skolkuratorer delade med sig av hur de använder digitala alternativ i sitt arbete och lyfte fram utvecklingsbehov som finns.

I frågeformuläret formulerades frågorna kring digitalmottagning, chatt och forum, medan sociala medier och andra digitala tjänster inte nämndes. I analysarbetet noterades att en del ändå tog upp det området, men många fokuserade på arbete som utförs på chattar och plattformar för digitala samtal. Eftersom skolkuratorer idag använder sig av videosamtal, som är en relativt ny arbetsmetod för dem, upplevde vi att alla svar riktades kring det. Vi hade önskat oss flera svar om hur skolkuratorer kan stöda elever via olika digitala tjänster. Om vi hade formulerat frågor specifikt om sociala medier, eller helt lämnat bort de exempel som uppgavs, skulle det kanske gett flera svar kring hur dessa används i arbetet.

Vi valde att skicka ut frågeformuläret till 13 skolkuratorer, för att ha möjlighet att analysera alla svar. Drygt hälften av skolkuratorerna svarade. För att få fler svar skulle vi kunnat skicka ut frågeformuläret till fler skolkuratorer och eventuellt utvidgat fokusgruppen till att gälla även finskspråkiga skolkuratorer. Antalet frågor kan ha upplevts övermäktigt för respondenterna, då det kan ha krävts mycket tid för att svara på frågeformuläret. Ett alternativ för att undvika detta kunde varit att ha färre frågor och att ha använt en öppen formulering för att få djupgående svar. Risken skulle i dessa fall varit att frågorna hade blivit otydliga eller att respondenterna inte skulle ha tagit upp sådana aspekter som vi önskade få svar om. Vår datainsamling fokuserade på skolkuratorernas egna upplevelser och var mestadels informativ. Det är möjligt att ett bredare perspektiv hade fåtts om intervjuer genomförts med fler skolkuratorer.

Frågeformuläret bestod av öppna frågor och det är därför svårt att avgöra undersökningens reliabilitet, dvs huruvida samma resultat skulle fås vid en ny studie. Däremot har vi i arbetet redogjort hur vi gått tillväga, vilket möjliggör för andra att göra om undersökningen. Genom att tydligt beskriva den process vi har gått igenom kan vi visa på tillförlitlighet. Det innebär bland annat att vi i undersökningen konsekvent varit transparenta (Denscombe, 2016, s. 454). Processen beskrivs genom att vi presenterar transkriberingen från vår intervju, samt att vi tydligt presenterar vår förförståelse och förklarar varför vi gör avgränsningar. Vidare har vi kontinuerligt hållit ett granskande förhållningssätt för att kunna styrka den data som

vi samlat in. En annan aspekt är att två personer utförde intervjun och gjorde analysarbetet, vilket gav en möjlighet att vara uppmärksamma på varandra och på om eventuella personliga åsikter eller värderingar påverkat arbetet.

Flera av respondenterna i undersökningen lyfter fram att arbetstiden inte räcker till allt arbete de vill göra, framför allt blir det förebyggande arbetet lidande. Genom att vara tillgänglig på sociala medier och andra digitala plattformar tror vi att skolkuratoren kan använda sin arbetstid effektivare och med låg tröskel nå elever på ett flexibla sätt. Eleverna kan närsomhelst kontakta skolkuratoren via appar som de dagligen använder, i stället för att ta sig till skolkuratorns arbetsrum i skolan. Det gör även att skolkuratoren inte fysiskt behöver vara på plats, vilket är en fördel för skolkuratorer som arbetar i flera skolor. Skolkuratoren kan arbeta med synlighet på ett effektivt sätt, då hen är aktiv på sociala medier där eleverna interagerar. En respondent lyfte fram att hen har rätt att ägna 30 minuter av arbetsdagen på sociala medier, vilket enligt oss är en bra inkörsport till att i högre grad börja använda sig av digitala tjänster i arbetet. Flera respondenter lyfter fram att tids- och resursbrist är ett hinder för digitalt arbete. Därför tror vi att arbetsgivare behöver ta fram den här sortens lösningar för att motivera skolkuratorer till att använda sig av digitala tjänster i arbetet.

I undersökningen framgår att mer information önskas angående den juridiska aspekten i det digitala arbetet. Respondenterna anser att fortbildning, tips och praktiska verktyg skulle hjälpa för att kunna utföra digitalt arbete så bra som möjligt. En respondent nämnde att hen brukade använda fysiska hjälpmedel i samtal med eleven. Dessa kunde inte längre användas eftersom de inte hade samma upplevda effekt när de användes på distans. För att nya tekniska lösningar ska bli väl implementerade krävs det att traditionella metoder och praktiska verktyg, som skolkuratorerna använder, integreras med kommunikationsteknik. Framtida forskning om hur kommunikationsteknologi kan komplettera vanliga möten på ett fungerande sätt kommer att vara av stor betydelse. Coronapandemin gjorde att tekniska lösningar snabbt togs i bruk och alla var inte bekväma med att använda dem som arbetsredskap. Tidigare forskning visar att professionella behöver utbildning i hur digitala kommunikationslösningar kan användas på ett säkert och bra sätt. Resultatet i undersökningen visar att steget till att arbeta digitalt i hög grad handlar om intresse och motivation hos skolkuratoren.

Behöver det virtuella mötet fungera på samma sätt som det fysiska? Vi menar att andra saker kan tas i beaktande i det virtuella mötet. Hos skolkuratorer finns det en viss oro över den fysiska distansen i det virtuella mötet. Det är inte lika lätt att bygga en relation eftersom den sociala interaktionen minskar. Forskningsöversikten visar att ungdomarna gärna väljer att delta i virtuella stödsamtal. Vår undersökning visar ändå annat, skolkuratorer menar att ungdomar hellre väntar med besöket eller att de trots distansundervisning hellre kommer till skolkuratorns mottagning. Vi tolkar detta som att ungdomarna upplever fysiskt och virtuellt stödsamtal på olika sätt. Vissa ungdomar upplever att det fysiska mötet är bekvämare och mer avslappnat för att diskutera och föra en dialog. Videosamtalen kan vara väl strukturerade vilket gör det mindre naturligt att komma fram med egna tankar och funderingar. Samtidigt ger virtuella möten möjlighet till eftertanke och distans, vilket kan göra att det upplevs som en tryggare plats. Ett virtuellt möte kan också innebära annat än ett videosamtal. När skolkuratorer arbetar på en chatt kan de konkretisera ungdomars problem förhållandevis snabbt. Skolkuratoren kan motivera, förmedla hopp och ge handledning via en chatt och också rekommendera en fortsatt kontakt på skolan för att stödja eleven. Att nå ut till unga via en chatt är produktivt om målet är att ge råd och fånga upp eleven i ett tidigt skede. Däremot är det mindre effektivt för att bygga en relation med den unga.

För att åskådliggöra och sammanfatta det som kommit fram i arbetet har en infografik designats. Eftersom digitalt arbete är ett relativt nytt inslag i skolkuratorernas arbetsbild är det svårt att sammanställa en manual för hur arbetet ska se ut. Arbetssätten och möjligheterna behöver fortfarande prövas och utvecklas. En viktig riktlinje som kommit fram är att det digitala arbetet inte kan se lika ut med alla elever och att skolkuratorerna behöver ha olika digitala verktyg att använda sig av. Därför valde vi att ta fasta på fördelarna med digitalt arbete, ge tips för hur det digitala arbetet kan användas och visa på vilka utvecklingsbehov som finns inom området. Infografik var ett lämpligt verktyg för att lättöverskådligt och koncist visa på betydelsen av det digitala arbetet. Den kan fungera som en guide för skolkuratoren när inspiration för digitalt arbete behövs, men kan också förtydliga för arbetsgivare vilka resurs- och fortbildningsbehov som det digitala arbetet innebär. För att utvärdera vår infografik presenteras den för tre skolkuratorer som anser att layouten är tilltalande och överskådlig. De anser att budskapet är tydligt. Ett förbättringsförslag kunde vara att tydligt presentera specifika digitala kanaler och

användningen av dem. Då skulle det eventuellt vara lättare att ta till sig, särskilt för de personer som inte är insatta i sociala medier. Med hjälp av fortsatta studier och utveckling av nya verktyg och metoder kan en utförligare guide tas fram för skolkuratorernas digitala arbete.

Examensarbetet visar att det är möjligt att utföra digitalt arbete med eleverna men att forskningen är i ett tidigt stadium. Vidare forskning behövs för att utvärdera vilken typ av handledning eller rådgivning som fungerar för olika individer och i olika problemområden. Även hur olika arbetsverktyg och övningar går att använda i elevkontakten på nätet är något som behöver utvärderas och vid behov behöver nya lösningar tas fram. Undersökningen visar att samtal som förs på distans saknar nyanser men har aspekter som kan vara gynnande, såsom en större tillgänglighet för elever som normalt sett har svårt att kontakta skolkuratoren. Oavsett i vilken utsträckning det digitala arbetet kommer att användas när distansundervisningen upphör, visar undersökningen att det finns potential för utveckling inom digitalt arbete med elever. Slutsatsen är att den digitala utvecklingen kan öka skolkuratorernas tillgänglighet, men en del aspekter behöver tas i beaktande. De digitala lösningar som ökade chansen att komma i kontakt med elever som annars inte söker hjälp eller fångas upp, var särskilt viktiga att lyfta fram. Oavsett hur skolkuratorer väljer att genomföra sitt arbete i framtiden så vinner alla på att ha mer kunskap om olika digitala lösningar som finns att tillgå. Undersökningen har varit intressant att utföra och det har varit tankeväckande att få ta del av skolkuratorernas upplevelser av Coronapandemin. Förhoppningsvis har studien lyft fram olika aspekter av digitalt arbete och inspirerat andra till att utforska området.

## 11 Källförteckning

- Akademikerförbundet SSR & Novus. (2016). *Kartläggning Skolkuratorer*. Hämtat från [https://akademssr.se/sites/default/files/files/novus\\_pdf\\_skolkuratorer\\_160104\\_2.pdf](https://akademssr.se/sites/default/files/files/novus_pdf_skolkuratorer_160104_2.pdf) den 02 02 2021
- Biolcati, R., Palareti, L., & Mameli, C. (2017). What Adolescents Seeking Help Teach us About a School-Based Counseling Service. *Child adolesc Soc Work J*, 45-56. Hämtat från <https://web-b-ebsohost-com.ezproxy.novia.fi/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=8&sid=cc60758c-cb01-44fb-95ac-ffb7cb62a558%40pdc-v-sessmgr01>
- Braun, V.; & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative research in psychology*, 3, 2-41. Hämtat från <http://dx.doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Byrne, J., & Kirwan, G. (2019). Relationship-based social work and electronic communication technologies: anticipation, adaptation and achievement. *Journal of Social Work Practice*, 33(2), 217-232. Hämtat från <https://web-a-ebsohost-com.ezproxy.novia.fi/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=11&sid=b831476a-f8ec-4547-ba97-7ac5f3e4d234%40sessionmgr4006> den 18 01 2021
- Daneback, K., & Sorbring, E. (Red.). (2016). *Socialt arbete och internet - att förstå och hantera sociala problem på nya arenor* (1 uppl.). Stockholm: Liber AB.
- Dataombudsmannens byrå. (den 22 September 2020). *Vanliga frågor om EU:s dataskyddsförordning*. Hämtat från <https://tietosuoja.fi/sv/gdpr-sv> den 08 04 2021
- Dataskyddslagen 1050/2018*. (2018). Hämtat från Finlex: <https://www.finlex.fi/sv/laki/alkup/2018/20181050> den 10 3 2021
- Denscombe, M. (2016). *Forskningshandboken För småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna* (3:1 uppl.). Lund: Studentlitteratur.
- Dombo, E., Kays, L., & Weller, K. (2014). Clinical Social Work Practice and Technology: Personal, Practical, Regulatory and Ethical Considerations for the Twenty-First Century. *Social Work in Health Care*, 53/9, 900-919. Hämtat från [https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/00981389.2014.948585?casa\\_token=vzbUo4VsMugAAAAA%3AYbxb1uBjUt5k1v\\_vGWDMw2bDdaF4syfExZwGKePqtmL8tSjnsDXf701B42q9cmBcFWGhjUIxM0RC](https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/00981389.2014.948585?casa_token=vzbUo4VsMugAAAAA%3AYbxb1uBjUt5k1v_vGWDMw2bDdaF4syfExZwGKePqtmL8tSjnsDXf701B42q9cmBcFWGhjUIxM0RC) den 27 02 2021
- Dunn, K. (2012). A qualitative investigation into the online counselling relationship: To meet or not to meet, that is the question. *Counselling and Psychotherapy Research*, 12(4), 316-326. Hämtat från <https://web-b-ebsohost-com.ezproxy.novia.fi/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=11&sid=36e08306-45b1-4517-a011-451adb9ce81a%40sessionmgr103> den 30 01 2021
- Elevhälsa. (den 29 06 2011). *Elevvårdsteam*. (Blogginlägg) Hämtat från [https://blogs.abo.fi/elevhalsa/?page\\_id=355](https://blogs.abo.fi/elevhalsa/?page_id=355)



- Forskningsetiska delegationen. (2012). *God vetenskaplig praxis och handläggning av misstankar om avvikelser från den i Finland*. Hämtat från [https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK\\_ohje\\_2012.pdf](https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf) den 23 01 2021
- Forskningsetiska delegationen. (2019). *Etiska principer för humanforskning och etikprövning inom humanvetenskaperna i Finland*. Forskningsetiska delegationens publikationer 3/2019. Hämtat från [https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden\\_eettisen\\_ennakkoarvioidin\\_ohje\\_2019.pdf](https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden_eettisen_ennakkoarvioidin_ohje_2019.pdf) den 23 01 2021
- Glasheen, K., Shochet, I., & Campbell, M. (2016). Online counselling in secondary schools: would students seek help by this medium? *British Journal of Guidance & Counselling*, 44(1), 108-122. Hämtat från <https://doi-org.ezproxy.novia.fi/10.1080/03069885.2015.1017805>
- Granhölm, C. (2016). *Social work in digital transfer – blending services for the next generation*. Mathilda Wrede-Institutets forskningsserie 1/2016, Doktorsavhandling. Helsingfors: Ab Det finlandssvenska kompetenscentret inom det sociala området (FSKC). Hämtat från [https://www.fskompetenscentret.fi/Site/Data/2067/Files/C\\_Granholm\\_DR\\_a\\_vhd\\_2016\\_PDF\\_version.pdf](https://www.fskompetenscentret.fi/Site/Data/2067/Files/C_Granholm_DR_a_vhd_2016_PDF_version.pdf) den 23 03 2021
- Gråsten-Salonen, H., & Jokelainen, S. (2020). *Koulukuraattorit ry:n lausunto Hallituksen esityksestä eduskunnalle valtios talousarvioksi vuodelle 2021 (HE 146/2020 vp)*. Skolkuratorer rf. Hämtat från <https://www.talentia.fi/koulukuraattorit/wp-content/uploads/sites/23/2020/12/Koulukuraattorit-ry-Lausunto-hallituksen-esitykseen-eduskunnalle-valtios-talousarvioksi-vuodelle-2021-HG-S-20.10.2020.pdf> den 21 01 2021
- Hennigan, J., & Goss, S. (2015). UK secondary school therapists' online communication with their clients and future intentions. *Counselling and Psychotherapy Research* 16(3), 149-160. Hämtat från <https://web-a-ebsohost-com.ezproxy.novia.fi/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=9a57b9f8-cb2b-4f30-907f-02a6147096a9%40sessionmgr4006> den 29 01 2021
- Henricson, M. (Red.). (2017). *Vetenskaplig teori och metod - Från idé till examination inom omvårdnad* (2:1 uppl.). Lund: Studentlitteratur AB.
- Hietanen-Peltola, M., Rautava, M., Laitinen, K., & Autio, E. (2019). *Kohtaaminen keskiössä – Lapsi- ja nuorilähtöisyys opiskeluhoiton palveluissa*. Helsinki: THL. Hämtat från [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137983/URN\\_ISBN\\_978-952-343-307-6.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137983/URN_ISBN_978-952-343-307-6.pdf?sequence=1&isAllowed=y) den 23 01 2021
- Hietanen-Peltola, M., Vaara, S., & Laitinen, K. (2019). *"Meillä ei toistaiseksi ole järjestetty tätä lain vaatimalla tavalla." – opiskeluhoiton seurannan tuloksia kuraattorityöstä toisen asteen oppilaitoksissa*. Helsinki: THL. Hämtat från [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139066/URN\\_ISBN\\_978-952-343-448-6.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139066/URN_ISBN_978-952-343-448-6.pdf?sequence=1&isAllowed=y) den 26 01 2021
- Hietanen-Peltola, M., Vaara, S., Hakulinen, T., & Hastrup, A. (2020). *Lasten, nuorten ja perheiden peruspalvelut koronakeväänä 2020*. Helsinki: THL. Hämtat från

[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/140127/TY%c3%962020\\_026\\_Lasten%20nuorten%20ja%20perheiden%20peruspalvelut%20koronakev%c3%a4%c3%a4n%c3%a4%202020\\_s.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/140127/TY%c3%962020_026_Lasten%20nuorten%20ja%20perheiden%20peruspalvelut%20koronakev%c3%a4%c3%a4n%c3%a4%202020_s.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Internetstiftelsen. (2019). *Barnen och internet 2019*. Svenskarna och internet. Hämtat från <https://svenskarnaochinternet.se/rapporter/barnen-och-internet-2019/> den 11 01 2021

Isaksson, C., Blom, B., & Nygren, L. (Red.). (2020). *Socialt arbete i skolan - Villkor, innehåll och utmaningar* (1:1 uppl.). Lund: Studentlitteratur.

KEHA-keskus. (2020). *Koulukuraattori*. Hämtat från Työmarkkinatori: <https://kokeile.tyomarkkinatori.fi/ammaitit/Koulukuraattori> den 22 01 2021

Kit, P. L.;Teo, C. T.;Tan, M.;& Park, Y. (2019). Singapore children's online counselling experiences on a live chat portal. *British Journal of Guidance & Counselling*, 47(3), 304-316. Noudettu osoitteesta <https://web-b-ebsscohost-com.ezproxy.novia.fi/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=6&sid=35662138-2496-4dcf-856c-6a8e599952ca%40pdc-v-sessmgr01>

*Lag om elev- och studerandevård 1287/2013*. (2013). Hämtat från [www.finlex.fi](http://www.finlex.fi) den 08 03 2021

Lahdensivu, M., Tulppo, M., Jäppinen, P., Myllyniemi, H., & Tikkanen-Lamminen, T. (2016). *Vantaan kaupungin koulukuraattoreiden ammatillisen verkkopohjaisen työskentelyn mallintaminen. Somessa-hanke 2014-2016*. Loppuraportti. Vantaa: Vantaan kaupunki. Hämtat från [https://www.vantaa.fi/instancedata/prime\\_product\\_julkaisu/vantaa/embeds/vantaawwwstructure/134828\\_SOMESSA-loppuraportti\\_vantaan\\_kuraattorit.pdf](https://www.vantaa.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/vantaa/embeds/vantaawwwstructure/134828_SOMESSA-loppuraportti_vantaan_kuraattorit.pdf) den 23 03 2021

Löv, M. (2020). *Allt fler blir sjukskrivna på grund av psykisk ohälsa - unga under 35 toppar statistiken*. Hämtat från YLE.fi. den 04 02 2020

Milanovic, D., & Ivanisevic, L. (2014). Infographic as a marketing communication tool. *Symorg 2014. New business models and sustainable competitiveness*, 267-269. Hämtat från <http://symorg.fon.bg.ac.rs/proceedings/papers/04%20-%20COMMUNICATION%20MANAGEMENT%20AND%20SOCIAL%20NETWORKING%20.pdf#page=23> den 19 02 2021

Nediger, M. (2020). *What is an Infographic? Examples, Templates & Design Tips*. (Blogginlägg) Hämtat från <https://venngage.com/blog/what-is-an-infographic/> den 31 01 2021

Niinimäki, E. (2020a). *Most popular social media among young people in Finland 2019, by platform*. Hämtat från Statista: [https://www.statista.com/statistics/601659/most-popular-social-media-services-among-young-people-in-finland/?fbclid=IwAR0SAjwxUvH7baHCeXl\\_PKURsSwz1HD3ofC0roPhZ1ABLs-kWCda3A9lq9A](https://www.statista.com/statistics/601659/most-popular-social-media-services-among-young-people-in-finland/?fbclid=IwAR0SAjwxUvH7baHCeXl_PKURsSwz1HD3ofC0roPhZ1ABLs-kWCda3A9lq9A) den 28 01 2021

Niinimäki, E. (2020b). *Reasons for the use of social media services among young people in Finland in 2019*. Hämtat från Statista: <https://www.statista.com/statistics/600479/why-young-people-use-social->

media-in-  
finland/?fbclid=IwAR30JVRAtOdSfFdE8\_ieRxvdjUcU7UjFarsBj\_D1JNqM9TilB1  
c82BGgse8 den 28 01 2021

- Olsson, H., & Sörensen, S. (2007). *Forskningsprocessen. Kvalitativa och kvantitativa processer* (2 uppl.). Stockholm: Liber.
- Paterson, S., Laajala, T., & Lehtelä, P.-L. (2017). Counsellor students' conceptions of online counselling in Scotland and Finland. *British Journal of Guidance & Counseling*, 292-303. Hämtat från <https://doi-org.ezproxy.novia.fi/10.1080/03069885.2017.1383357> den 17 03 2021
- Pippuri, T. (2015). *Koulun sosiaalityön asiakkuudet ja asiakasprosessit. Kvantitatiivinen tutkimus espoolaisista peruskoululaisista kuraattoripalveluissa*. Tampere: Tampereen yliopisto. Hämtat från <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/98294/LISURI-1450689529.pdf?sequence=1&isAllowed=y> den 29 01 2021
- Prescott, J., Hanley, T., & Ujhelyi Gomez, K. (2019). Why do young people use online forums for mental health and emotional support? Benefits and challenges. *British Journal of Guidance & Counseling*, 47(3), 317-327. Hämtat från <https://doi-org.ezproxy.novia.fi/10.1080/03069885.2019.1619169>
- Pålsson, S. (den 06 05 2020). *Elevhälsa Online – en digital väg till skolsköterska och skolkurator*. Hämtat från SkolaHemma: <https://www.skolahemma.se/elevhalsa-online-en-digital-vag-till-skolskoterska-och-skolkurator/> den 05 04 2021
- Richards, D., & Viganó, N. (2013). Online Counseling: A Narrative and Critical Review of the Literature. *Journal of Clinical Psychology*, 69(9), 994-1011. Hämtat från <https://doi-org.ezproxy.novia.fi/10.1002/jclp.21974>
- Snaptive. (2021). *Snaptive*. Hämtat från <https://snaptive.se/digital-kurator-for-skola/> den 28 01 2021
- Statsrådet. (den 21 11 2019). *Minister Kiuru: Barn och unga med psykisk ohälsa bör få hjälp i sin vardagsmiljö*. Hämtat från Social- och hälsovårdsministeriet: <https://valtioneuvosto.fi/sv/-/1271139/ministeri-kiuru-lasten-ja-nuorten-on-saatava-apua-mielenterveyden-hairioihin-arjen-ymparistossa> den 30 01 2020
- Svensson, L., & Larsson, S. (2017). *Digitalisering och socialt arbete - en kunskapsöversikt*. Lund: Lunds universitets internetinstitut. Hämtat från <https://lup.lub.lu.se/search/publication/2d9f41ad-bef2-4147-93a0-e79761ef9334> den 11 01 2021
- Talentia. (2020). Curator. Koulukuraattori ry. Hämtat från <https://www.talentia.fi/koulukuraattorit/wp-content/uploads/sites/23/2020/12/Curator-2020.pdf> den 18 01 2021
- Thl. (2021). *Statistikuppgifter om finländarnas välfärd och hälsa*. Hämtat från Sotkanet.fi: <https://sotkanet.fi/sotkanet/sv/haku?g=354> den 02 02 2021

- Thomasfolk, C. (den 21 12 2020). *Skolcoachen ser individen*. Hämtat från Läraren: <https://www.lararen.fi/skolan/skolcoachen-ser-individen/> den 26 01 2021
- Tillhandahållande av digitala tjänster (306/2019)*. (2019). Hämtat från Finlex: <https://www.finlex.fi/sv/laki/alkup/2019/20190306> den 10 3 2021
- Väyrynen, P. (den 28 01 2021). *Dataskydd i ungdomsarbete*. (Videoklipp) Hämtat från Verke: <https://www.verke.org/sv/evenemang/dataskydd-i-ungdomsarbete/> den 06 04 2021
- Wallin, A. (2011). *Sosiaalityö koulussa. Avaimia hyvinvointiin*. Helsinki: Tietosanoma Oy.
- Westerback, F., & Wrede, M. (2016). *Unga och psykisk ohälsa - praktikforskning i Helsingfors*. Mathilda Wrede-Institutets forskningsserie 1/2016. Helsingfors: Det finlandssvenska kompetenscentret inom det sociala området (FSKC). Hämtat från [https://fskc.fi/Site/Data/2067/Files/Westerback%20Frida%20MWI\\_forskningsserie\\_2\\_2016.pdf](https://fskc.fi/Site/Data/2067/Files/Westerback%20Frida%20MWI_forskningsserie_2_2016.pdf) den 06 04 2021
- Willoughby, M. (2019). A review of the risks associated with children and young people's social media use and the implications for social work practice. *Journal of social work practice*, 33, 127-140. Haettu 20. 03 2021 osoitteesta <https://web-a-ebsohost-com.ezproxy.novia.fi/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=7&sid=0a01ae00-84fa-48bb-8dd0-79fa42a6f7c3%40sessionmgr4007>
- Youth link Scotland. (2019). *Social Media: The Basics for Youth work*. Hämtat från The Digital Youth Work Project: <https://www.youthlinkscotland.org/media/3548/social-media-youth-worker-guide-branded.pdf> den 12 01 2021
- Yrkesetiska nämnden. (2018). *Vardagen, värderingarna och etiken. Etiska riktlinjer för yrkespersonen inom det sociala området*. Yrkesetiska nämnden 2013-2016. Talenta.rf. Hämtat från <https://talentia.e-julkaisu.com/2018/etiska-riktlinjer/docs/talentia-etik-2018.pdf> den 31 01 2021



Institutionen för hälsa och välfärd, Åbo  
Projektbeskrivning för examensarbeten

<b>Examensarbetsprojektets namn:</b> Hej, chatten är öppen!
<b>Ansvarig lärare:</b> Janina Dahla
<b><u>Bakgrund:</u></b> Vilka färdigheter behöver du som blivande socionom, sjukskötare eller hälsovårdare för att arbeta i digitala miljöer? Hur arbetar du professionellt på nätet med chattar, AI (vad mera)? Vad säger framtidsforskningen, vilka är visionerna för digital handledning? Snabba förändringar i samhället förutsätter att vi också möter våra patienter/klienter på nätet och det behöver vi bli bättre på.
<b><u>Syfte:</u></b> Reda ut vilka attityder, kunskaper och färdigheter studerande inom social- och hälsovård behöver för att använda mångdimensionella arbetsmetoder i möten med patienter- och klienter på nätet.
<b><u>Utförande:</u></b> Studerande arbetar i grupper på 3–4 studerande. Examensarbetet kan göras som litteraturstudier, intervjuer/fokusgruppintervjuer eller andra lämpliga metoder.
<b><u>Förväntade resultat:</u></b> En produkt (-er) som ökar studerandes färdigheter att arbeta i digitala miljöer.
<b>Partners: -</b>
<b>Examensarbetets kompetenser:</b> <u>Utbildning till socionom YH</u> Studerande - Kan systematiskt utveckla sitt yrkesområde och har förmåga att på ett vetenskapligt sätt granska, diskutera och presentera forsknings- och utvecklingsprojekt - Kan utföra forsknings- och utvecklingsverksamhet i mångprofessionella team - Kan tillämpa ett resursförstärkande perspektiv på utredning, utveckling och utvärdering av yrkespraxis inom social- och hälsovård  <u>Utbildning till sjukskötare YH och hälsovårdare YH</u> Studerande - Kan systematiskt utveckla sitt yrkesområde och har förmåga att på ett vetenskapligt sätt (med fokus på vårdvetenskaplig forskning) utföra, presentera, diskutera och granska utvecklingsprojekt i mångprofessionella team

## Bilaga 2

### Informationsmeddelande angående undersökningen

Hej,

Vi önskar att du som skolkurator vill delta i vår undersökning genom att svara på ett frågeformulär. Dina åsikter och förslag skulle berika vårt examensarbete där vi undersöker vilka möjligheter skolkuratorer har med att arbeta på nätet och hur arbetet kan utvecklas digitalt. Genom att delta får du möjlighet att framföra dina upplevelser och erfarenheter och framföra vilka utvecklingsbehov och utvecklingsmöjligheter det finns inom arbetsområdet.

Frågeformuläret finns bifogat i ett Word-dokument och du har möjlighet att svara i lugn och ro. Det ifyllda dokumentet returneras via e-post. Att delta är frivilligt och kan avbrytas närsomhelst utan negativa följder. Deltagarna förekommer enbart anonymt i det färdiga arbetet. Materialet och eventuella personuppgifter som kommer fram i undersökningen, kommer enbart användas av oss och förstörs efter att resultatet är sammanställt.

Examensarbetet görs av socionomstuderanden vid Yrkeshögskolan Novia. Arbetet ingår i projektet "Hej, chatten är öppen!", som undersöker digitala lösningar inom social- och hälsovården. Syftet med vårt arbete är att undersöka vilka möjligheter skolkuratorer har för att arbeta på nätet. Arbetet avgränsas till skolkuratorer som arbetar med finlandssvenska ungdomar i högstadiet och på andra stadiet. Målet är att skapa en infographic, som presenterar på vilka sätt elever kan nå skolkuratorer via nätet. Produkten kommer finnas tillgänglig för skolor runtom i Svenskfinland.

Svarsdokumentet returneras senast 12.3 till kontaktpersonen Jennie Karf. Genom att returnera dina svar, ger du ditt samtycke till deltagande i undersökningen.

Tack för att du vill delta i vår undersökning!

Socionomstuderanden vid Yrkeshögskolan Novia

Jennie Karf, Annina Salminen, Daniela Jakobsson, Sonja Hjulfors

## Bilaga 3

### Frågeformulär

Med begreppet digitalt arbete med eleverna menar vi t.ex. samtal i textform via online chatt eller individuella samtalsforum med fråga-svarsfunktion, videomöten, allmänna diskussionsforum, Instagram/TikTok m.m.

1. Hur länge har du arbetat som skolkurator? För vilka årskurser?
2. Vilka arbetsuppgifter tar upp en stor del av din arbetstid?
3. Anser du att din arbetstid räcker till för det arbete du önskar göra? Motivera.
4. Hur arbetar du förebyggande?
5. På vilka sätt arbetar du enligt ett lågtröskelperspektiv?
6. Finns det enligt dig tillräckliga resurser i skolan för att ungdomar ska få det bästa möjliga stödet?
7. Vilka digitala tjänster och verktyg använder du i ditt arbete med eleverna?
  - Hur använder du dem och i vilka situationer?
8. Upplever du att en digitalmottagning (*t.ex. chatt, forum*) skulle vara ett bra komplement att använda sig av som skolkurator? Motivera.
9. Hur har Covid-19 pandemin påverkat ditt sätt att arbeta digitalt?
10. Vad kan det finnas för möjligheter och hinder med att använda digitala lösningar med eleverna? (*individuella samtal, diskussionsforum m.m.*)
11. Vilka skillnader ser du mellan fysiska respektive virtuella möten med eleven?
12. Hur skulle du behöva utveckla ditt eget digitala kunnande för att arbeta mer digitalt?
13. Vilken information önskar du dig mer av för att på ett säkert och självständigt sätt kunna arbeta mer digitalt?
14. Hur anser du att skolkuratorns arbete kunde utvecklas digitalt?

### Bilaga 3

15. Hur skulle du vilja att det digitala arbetet skulle se ut?

16. Kunde digitala verktyg underlätta ditt arbete? I så fall på vilket sätt?



## Bilaga 4

## Litteratursökningsprocessen

Sökord	Databas	Avgränsning	Träffar	Valda artiklar
Online counseling	EBSCO	Full text, peer reviewed, 2015-2020	18	0
Online counselling	EBSCO	Full text, peer reviewed	57	3
Online forum	EBSCO	Full text, peer reviewed	820	1
Kuraattori asiakkuus	Google Scholar	2015-2020	1090	1
Digitalt socialt arbete	Google Scholar	Sedan 2017	16200	1
Infographics effectiveness	Google Scholar		24200	1
Social workers, online	Cinahl	Full text, 2016-2021	74	1
online counselling, online therapy, internet counselling, internet therapy, online intervention, in school	Cinahl	Full text, 2012-2021	20	1