



LUNDS
UNIVERSITET
Socialhögskolan

Livsviktigt arbete bakom en skärm

En studie i socialt arbete om ideella tjej- och
transjourares syn på sin roll som stödjare

Lisa Månsson

Kandidatuppsats (SOPA 63)
VT 2020
Handledare: Annika Capelán

Abstract

Author: Lisa Månsson

Title: *Vital work behind a screen. A study in social work on volunteer workers at young women's and transgender empowerment centers and their views on their role as emotional supporters*

Supervisor: Annika Capelán

Assessor: Ulrika Levander

The purpose of this study was to investigate how volunteers at young women's and transgender empowerment centers in Sweden reason about their role and their discretion in order to better understand and problematize the responsibility of conducting social work without necessarily holding an education as a social worker. The study focuses on their supportive role in online chats with young callers who make contact in need of more or less urgent support. The method chosen was qualitative semi-structured interviews with six volunteers from five different young women's or young women's and transgender empowerment centers. For the analysis theoretical perspectives on discretion were used. A major finding was that the interviewees experience the anonymity of the young callers as both a positive and a negative aspect of the set-up of their task as supporters, behind a screen. One expressed negative aspect was that the anonymity limits both the reach and the kind of support they are able to provide, which therefore also limits their discretion. The volunteers described themselves to be using knowledge that is provided to them by the empowerment centers, continuously. The skill to be a good supporter is also spoken of as being achieved within the team while working, through helping each other out with difficult online chats. Sometimes they also use their own personal experiences. Instead of talking about their role as professional the volunteers described themselves as friends or sisters. Because this is the way they use their role, and – somewhat paradoxically - due to their limited discretion, the online chat becomes a safe place for young people in need of support. The volunteers all emphasises this 'unprofessional' role as many times vital to the callers.

Key words: young women's and transgender empowerment centers, volunteers, social work, discretion

Förord

Jag vill tacka min handledare Annika Capelán som gett mig vägledning i mitt arbete med denna uppsats. Jag vill även rikta stort tack till de som ställt upp som intervjupersoner med många kloka och intressanta resonemang. Utan er hade denna uppsats inte varit möjlig att genomföra.

Innehållsförteckning

1. Problemformulering	6
2. Syfte och frågeställningar	8
3. Bakgrund	8
3.1 Tjej- och tjej- och transjourer	8
4. Kunskapsläge	9
4.1 Stödbehovet hur unga	10
4.2 Socialt arbete över internet	10
4.3 Fördelar och nackdelar med socialt arbete över internet	11
4.4 Svårigheter som ideell inom socialt arbete	12
4.5 Faktorer som underlättar arbetet som ideell	13
5. Metod	14
5.1 Intervjuer	14
5.2 Urval	15
5.3 Bearbetning och analys	16
5.4 Förförståelse	17
5.5 Tillförlitlighet	17
5.6 Forskningsetiska överväganden	18
6. Teoretisk infallsvinkel	19
6.1 Vad innebär handlingsutrymme?	19
6.2 Vad påverkas handlingsutrymmet av?	20
6.2.1 Arbetssätt	20
6.2.2 Den interna kommunikationen	21
6.2.3 Institutionen	21
6.2.4 Kunskap och resurser	21
7. Resultat och analys	22
7.1 De fåordiga	23
7.1.1 Ett begränsat handlingsutrymme	24
7.1.2 Att joura tillsammans	24
7.2 Akuta samtal	26
7.2.1 Kunskaper och struktur	26
7.2.2 Handlingsutrymme i akuta samtal	27

7.2.3 De stödsökandes perspektiv	29
7.3 Närhet och distans	31
7.3.1 Dilemmat i rollen	32
7.3.2 Icke-professionellt stöd	32
7.3.3 En mer jämlik relation	35
8. Slutdiskussion	36
9. Referenser	38
10. Bilagor	41
10.1 Bilaga 1	41
10.2 Bilaga 2	42

1. Problemformulering

För att unga tjejer skulle få en trygg plats att söka sig till vid behov av stöd startades år 1996 den första tjejjouren i Sverige (Tjejjouren.se 2020a). Denna rörelse har stadigt växt och i dagsläget finns det cirka 60 tjej- och tjej- och transjourer i Sverige. Anledningarna till att kontakta en tjej- eller tjej- och transjour är många. Det kan exempelvis vara för att prata om relationer, kroppen eller psykisk ohälsa (Unizon 2014a). Den vanligaste orsaken till att höra av sig till en jour är dock att ha varit utsatt för sexuella övergrepp och våldtäkt (ibid.).

Enligt Brottsförebyggande rådet (Brå 2019) ökar andelen personer i Sverige som uppger att de utsatts för sexualbrott. År 2017 uppgav 36 procent av kvinnorna och 5 procent av männen i åldern 20–24 att de blivit utsatta för sexualbrott (ibid.). Samtidigt som andelen personer som uppger att de utsatts för sexualbrott blir fler ökar även den psykiska ohälsan bland barn och unga vuxna i Sverige (Socialstyrelsen 2017). År 2016 beräknade Socialstyrelsen (ibid.) att cirka 190 000 barn och unga vuxna i Sverige led av någon form av psykisk ohälsa, och mellan åren 2006–2016 ökade den psykiska ohälsan hos barn mellan 10–17 år med hundra procent. Den största gruppen som lider av psykisk ohälsa är unga kvinnor mellan 18–24 år (ibid.).

De som arbetar som jourare på en tjej- eller tjej- och transjour har i mötet med de stödsökande uppgiften att lyssna, stötta och eventuellt ge stöd i kontakten med olika myndigheter (Unizon 2014a). Kontakten sker anonymt och främst via chatt och mejl, och ibland via telefon. En jourare arbetar ideellt. De krav som ställs för att kunna bli jourare är oftast att identifiera sig som tjej och att ha fyllt 18 år, men krav på utbildning finns ej. De ideella är oftast mellan 20-35 år gamla (Unizon 2014b).

Att arbeta ideellt med socialt arbete kan på olika sätt vara utmanande. Exempelvis skriver Rösare (2015, s. 212) om hur ideellt arbete på kvinnojour bland annat innebär att komma i kontakt med människor som mår dåligt och bär på erfarenheter av trauma, vilket kan leda till stressreaktioner hos en själv. Vidare menar Haski-Leventhal och Bargal (2008, s. 89) att risken att som ideell drabbas av utbrändhet ökar då de som här arbetar med att stötta personer som mår dåligt, själva saknar tillräckligt med erfarenhet och kunskap inom området. Att arbeta stödjande över internet kan även innebära olika svårigheter för stödjaren. En sådan är exempelvis att den anonymitet och kontroll som kommer av att kontakten sker online kan göra att den stödsökande lättare kan lämna konversationen och undanhålla information (Dowling & Rickwood 2014, s. 187).

Socialt arbete kan alltså på olika sätt ses som krävande, varför det finns skäl att anta att arbetet med de stödsökande kan vara psykiskt och emotionellt utmanande för jourarna. Att orka med arbetet skulle även kunna försvåras av den unga ålder och ringa erfarenhet många av jourarna besitter. Att vanliga ämnen som de stödsökande hör av sig om är sexuella övergrepp och våldtäkt kan även tänkas innebära att de samtal jourarna har ofta är av svår karaktär. Samtidigt som de stödsökande vittnar om en svår utsatthet är inte jourarna professionella utan arbetar ideellt med uppdraget att stötta och stärka. Utifrån detta ser jag rollen som jourare vara särskilt intressant för socialt arbete. Vad innebär det egentligen att utföra socialt arbete utan att tillhöra en profession? I rollen som jourare bistår man med viktigt stöd till unga personer samtidigt som varken yrkeserfarenhet eller utbildning krävs. Vidare så sker de flesta samtal med de stödsökande i en anonym chatt varför jourarnas handlingsutrymme och möjlighet att agera konstruktivt på vissa situationer kan tänkas vara begränsat. Med denna bakgrund ser jag det intressant att undersöka de positiva och negativa aspekter som mötet med de stödsökande innehåller och vad man som jourare upplever sig kunna göra utifrån de förutsättningar som finns. Hur förhåller sig en jourare till dessa begränsade förutsättningar och vilket slags stöd har hen egentligen möjlighet att erbjuda?

Den utbredda psykiska ohälsan och den utsatthet det innebär att vara ung i samhället gör det arbete tjej- och tjej- och transjourerna utför oerhört viktigt varför det är av relevans att öka kunskaperna om vad rollen som jourare innebär. Att öka förståelsen för denna kan ses som viktigt av olika anledningar, exempelvis för att förstå vad det inom landets tjej- och tjej- och transjourer är som fungerar bra och vad som kan bli bättre. Nyligen släpptes även en rapport av Barnombudsmannen (2020) där det beskrivs finnas brister i säkerställningen av barns möjligheter att hävda sina rättigheter. Rapporten belyser bland annat att endast hälften av de barn som tillfrågats i en undersökning gjort av Barnombudsmannen känner till innehållet i barnkonventionen (Barnombudsmannen 2020, s. 45). Även utifrån detta kan tjej- och tjej- och transjourernas arbete med unga ses intressant. I jourernas egna beskrivningar av verksamheterna består arbetet av att stötta den stödsökande på olika sätt (Unizon 2014a). Hur ser denna stödjande roll då ut? Med bakgrund av att det behövs kunskapshöjande insatser kring barns rättigheter kan den kontakt som sker mellan de stödsökande och jourarna ses vara betydelsefull. Här ser jag det som viktigt att undersöka rollen som jourare för att få en förståelse för vad det är för slags socialt arbete jourarna utför.

2. Syfte och frågeställningar

Syftet med denna studie är att undersöka hur jourare på tjej- och tjej- och transjourer ser på sin roll i mötet med de stödsökande och hur hanteringen av den problematik de möter kan förstås utifrån jourarnas handlingsutrymme. Frågeställningar är:

- Vilka positiva och negativa aspekter i mötet med de stödsökande ger jourarna uttryck för?
- Hur resonerar jourarna kring sitt handlingsutrymme i relation till de stödsökande respektive verksamheten de arbetar inom?
- Vilka kunskaper och färdigheter lyfts av jourarna, för att kunna vara en adekvat stödjare?

3. Bakgrund

3.1 Tjej- och tjej- och transjourer

För att uppmärksamma mäns våld mot kvinnor startades år 1970 de första kvinnojourerna i Sverige (Nationellt centrum för kvinnofrid 2020). Initiativet kom ur upplevelsen av att stödet från samhället till våldsutsatta kvinnor inte räckte till samtidigt som man menade att det finns ett värde av att som våldsutsatt få prata med kvinnor i egenskap av medmänniskor. Ett par decennier senare, år 1996, startade den första tjejjouren i Sverige och i dagsläget finns det cirka 60 tjej- och trans- och tjejjourer i Sverige (Tjejjouren.se 2020a).

Inom Riksorganisationen för kvinnojourer och tjejjourer i Sverige (ROKS) finns cirka 30 tjejjourer medan det inom Unizon (tidigare Sveriges Kvinnojourers Riksförbund) finns cirka 30 tjejjourer (ROKS 2020; Unizon 2014a). Under år 2018 hade Unizons tjejjourer och ungdomsjourer cirka 53 000 stödkontakter varav majoriteten av de som hörde av sig var tjejer under 18 år (Unizon 2014a). Under år 2017 utförde ROKS tjejjourer cirka 11 000 stödsamtal och stödåtgärder (ROKS 2017). Vad som räknas som en stödåtgärd framgår här inte.

Gemensamt för dessa jourer är att de riktar sig till personer som identifierar sig som tjej och är i åldern 12 – 20 (Tjejjouren.se 2020b). Vissa av jourerna riktar sig även till personer med andra könsidentiteter än tjej. Oftast förs samtalen mellan de ideella (jourarna) och de stödsökande via mejl och chatt (Tjejjouren.se 2020a.). Till vissa jourer kan man även ringa.

Medan kvinnojourerna främst riktar sig till personer som är våldsutsatta är problematiken hos de stödsökande hos tjej- och tjej och transjourerna bredare. Vanliga ämnen är exempelvis relationer, kroppen och psykisk ohälsa. Den vanligaste orsaken till att höra av sig till en tjej-

eller tjej- och transjour är att ha varit utsatt för sexuella övergrepp och våldtäkt. Jourarnas funktion är att de lyssnar, uppmuntrar och stöttar. De kan även ge stöd i kontakten med myndigheter (Unizon 2014a). Många av jourerna arbetar även med utåtriktat och förebyggande arbete. Vissa jourer håller i tjej- och/eller ungdomsgrupper och anordnar självförsvarskurser och samverkar med kommunal verksamhet (ibid.). En del jourer arbetar även med opinion och kunskapsspridning genom att exempelvis skriva debattartiklar och hålla i föreläsningar (ROKS 2020).

Vissa av jourerna är egna föreningar medan andra tillhör en kvinnojour. I genomsnitt arbetar 25 ideella per jour. En del av jourerna har även en person anställd (Rösare 2015, s. 17). De som arbetar som jourare arbetar ideellt och det finns inga krav på utbildning (Tjejjouren 2019). Kraven för att bli jourare ser olika ut på de olika jourerna. Gemensamt för de flesta är att man ska ställa sig bakom jourens värdegrund samt genomgå någon form av grundutbildning inom jouren. Vidare ska man ha fyllt 18 år. Inom vissa jourer behöver man identifiera sig som tjej medan andra jourer även inkluderar de som identifierar sig bortom tvåkönsnormen.

Inom jourrörelsen finns både kvinnojouurer, tjejjouurer, tjej- och transjouurer och ungdomsjouurer dit personer, beroende på målgrupp, kan vända sig vid behov av stöd. I denna studie ligger fokus på tjejjouurer och tjej- och transjouurer.

4. Kunskapsläge

Sökningen av de skrifter som används i kunskapsläget har gjorts via söktjänsterna LUBsearch och Libris. De sökord som då använts är: *socialt arbete, unga, tjejer/kvinnor, volontärer/ideella, stress, internet, chatt, stöd online* och *rådgivning online*. Motsvarande ord på engelska har även använts som sökord. Av de vetenskapliga artiklar som presenteras är fem av dessa internationella medan en är svensk. Vidare används även två böcker, fyra rapporter samt statistik från Socialstyrelsen och WHO.

Kunskapsläget har tematiserats utifrån temana *Stödbehovet hur unga, Socialt arbete över internet, Fördelar och nackdelar med socialt arbete över internet, Svårigheter som ideell inom socialt arbete* samt *Faktorer som underlättar arbetet som ideell*.

4.1 Stödbehovet hos unga

Både i Sverige och i resten av världen är den psykiska ohälsan utbredd och klassificeras som ett folkhälsoproblem. År 2016 beräknade Socialstyrelsen (2017) att cirka 190 000 barn och unga vuxna i Sverige led av någon form av psykisk ohälsa, och mellan åren 2006–2016 ökade den psykiska ohälsan hos barn mellan 10–17 år med hundra procent. Den största gruppen som lider av psykisk ohälsa är unga kvinnor mellan 18–24 år (ibid.).

Även mäns våld mot kvinnor definieras av Världshälsoorganisationen (WHO 2017) som ett utbrett folkhälsoproblem, och av alla kvinnor i världen som varit i partnerrelation beräknas 30 procent av dessa utsatts för psykiskt och/eller sexuellt våld av sin partner. När det gäller sexualbrott i Sverige uppgav år 2017 36 procent av kvinnorna och 5 procent av männen i åldern 20 – 24 att de blivit utsatta för sexualbrott (Brå 2019). Statistik från Brottsförebyggande rådet visar även att andelen personer som uppger att de utsatts för sexualbrott ökar (ibid.)

Konsekvenserna av psykisk ohälsa och våldsutsatthet är många. Enligt Socialstyrelsen (2018) är exempelvis risken för unga som upplever ångslan, oro eller ångest högre än för andra att dö i förtid, att vårdas för psykisk sjukdom eller försöka begå självmord. Enligt Landberg et al. (2015, s. 21) löper personer i åldrarna 16 – 23 år som utsatts för övergrepp eller sexuell exploatering en kraftigt högre risk för psykisk ohälsa. Landberg et al. (ibid.) skriver även att det är väldigt få av de ungdomar som utsatts för övergrepp eller sexuell exploatering som fångas upp i behandling. Om stöd från samhället när det gäller psykisk ohälsa skriver Wikman (2018, s. 47) att det i delar av Sverige är långa väntetider för dem som söker vård för psykiska problem. I en rapport från Barnens rätt i samhället (BRIS 2019, s. 48) beskrivs hur barn idag ofta upplever brister och otillgänglighet kring hälso- och sjukvård. Exempelvis upplevs elevhälsan brista i kontinuitet samtidigt som trösklarna till barn- och ungdomspsykiatri (BUP) upplevs vara för höga.

4.2 Socialt arbete över internet

Under de senaste femton åren har det skett en utveckling av tjänster och gemenskaper på internet, vilket bland annat innefattar olika former av internetbaserat stöd (Wiberg & Osvaldsson Cromdal 2018, s. 152). Detta har exempelvis inneburit att olika patientföreningar och frivilligorganisationer utvidgat sina stödverksamheter till att även erbjuda stöd över chatt och mail. Det har även blivit vanligare att offentliga organisationer erbjuder stöd över

internet, exempelvis sjukvårdsrådgivningen 1177.se och ungdomsmottagningen Umo.se (Wiberg & Osvaldsson Cromdal 2018, s. 153).

När det kommer till professionellas erfarenheter av att arbeta med stöd kring psykisk ohälsa över internet har Dowling och Rickwood (2014, s. 185) studerat professionellas erfarenheter av att erbjuda stöd till personer i åldrarna 12 – 25 i Australien. Problematiken hos de unga handlar bland annat om depression, ångest och självskadebeteende och stödet består bland annat av självhjälpstrategier och information om stödinstitutioner (ibid.). I detta arbete tänker de professionella att deras roll består av att göra en bedömning av den unges behov, att uppmuntra den unge till att söka sig till fysiska hjälpinstitutioner och att ge emotionellt stöd genom att vara empatisk och bekräftande, och sträva efter att skapa en trygg miljö (Dowling & Rickwood 2014, s. 189).

4.3 Fördelar och nackdelar med socialt arbete över internet

Att arbeta med stöd över internet kan innebära vissa svårigheter. En svårighet som professionella upplever är att den stödsökande både lättare kan lämna konversationen och undanhålla information eftersom kontakten sker via internet och den stödsökande därför är anonym och har mer kontroll (Dowling & Rickwood 2014, s. 187). Att det även tar längre tid att kommunicera över internet än ansikte mot ansikte kan även leda till mindre flyt i konversationen. Samtidigt som detta leder till en känsla av att stöd online är mer tidskrävande än stöd ansikte mot ansikte så finns samtidigt fördelar med detta i form av att man har mer tid att arbeta på sina svar och, om det finns behov, söka hjälp från någon överordnad (Dowling & Rickwood 2014, s. 191).

Att arbeta med stöd över internet kan även innebära risker när arbetet innebär kontakt med personer med självskadebeteende och suicidtankar. Något som ses öka denna risk är anonymiteten då den innebär avsaknad av både information och kontaktinformation till den stödsökandes nätverk. Risker kopplade till denna typ av problematik kan upplevas svårhanterbara, både gällande det stöd jouraren erbjuder samt dennes egen hantering av känslor av hjälplöshet (ibid.). Även Osvaldsson Cromdal och Wiberg (2018, s. 161) skriver om anonymiteten kopplat till stöd över internet. Inom socialrådgivning på internet beskrivs den från den stödsökandes håll som något som ökar egenmakten genom att det inte följer några risker med att öppna upp kring sina problem. Samtidigt innebär anonymiteten att de stödsökande väljer vilken information de vill dela vilket gör att rådgivarna, på grund av avsaknad av visuell information, endast har den stödsökandes berättelse att förlita sig på

(Osvaldsson Cromdal & Wiberg 2018, s. 166). Vidare beskrivs det som utmärkande med socialt arbete på internet att socialarbetaren är tvungen att följa, snarare än att leda, mötet (Osvaldsson Cromdal & Wiberg 2018, s. 164).

En fördel med stödjande arbete över internet är även att ungdomar är mer benägna att söka stöd när det sker anonymt (Dahlstedt & Livholts 2018, s. 233). I en studie om stöd online för barn i Irland så skriver Callahan och Inckle (2012, s. 273) att de personer som arbetar med detta upplever att klienterna känner mer kontroll jämfört med ett fysiskt möte med en professionell. Detta menar de bland annat kan förstås utifrån att klienten inte känner att den professionella har lika mycket makt och kunskap som denne skulle haft vid ett fysiskt möte (ibid.). När stöd över internet är lättillgängligt så underlättar det även ungas eget hjälpsökande (Dahlstedt 2018, s. 19).

4.4 Svårigheter som ideell inom socialt arbete

Trots att tiden man som ideell lägger ner på arbetet inte måste vara särskilt omfattande innebär ideellt socialt arbete fortfarande en risk för utbrändhet (Haski-Leventhal & Bargal 2008, s. 89). När man arbetar med att möta och stötta personer som mår dåligt och befinner sig i kris så ökar denna risk om man själv saknar tillräckligt med erfarenhet och kunskap inom området (ibid.). Kulik (2006, s. 553) har undersökt utbrändhet hos ideella i *social and community service organizations* i Israel och menar att det finns ett samband mellan anställningsstatus och utbrändhet hos ideella. När det gäller kvinnor som arbetar ideellt rapporterade de som var gymnasiestudenter högre nivåer av utbrändhet än de i de andra anställningsstatusgrupperna vilka bestod av yrkesverksamma, pensionerade och arbetslösa. Detta härleder Kulik (ibid.) till deras unga ålder och brist på copingfärdigheter som behövs för att hantera de problem som uppstår i ideellt arbete. Kulik (2006, s. 544) skriver även att de som är studenter och arbetar ideellt, i relation till vuxna personer, kan tänkas ha mindre personlig och professionell erfarenhet av situationer som innebär att visa omsorg för andra.

I boken *Det gäller barnen. Barn och unga på skyddat boende* skriver Rösare (2015) om kvinnojourer och om de barn och unga som kommer i kontakt med dem. Även Rösare (2015, s. 209) skriver om svårigheter inom ideellt socialt arbete och om hur arbetet som ideell på en kvinnojour innebär att komma i kontakt med många olika sorters känslor, både hos de man möter och hos sig själv. Vanligt är att exempelvis känna sorg, ilska och uppgivenhet, och även frustration och maktlöshet kring hur bemötandet från olika samhällsinstanser ser ut. Som ideell kan man även komma att möta människor som bär på trauma. Vidare är en risk med att

arbete som ideell att drabbas av stressreaktioner såsom utmattning eller sömnproblem (Rösare 2015, s. 212). En annan risk är även att efter svåra samtal utveckla empatitrötthet, eller sekundärtraumatisering.

4.5 Faktorer som underlättar arbetet

Rösare (2015, s. 213) skriver om olika faktorer som underlättar de påfrestningar arbetet som ideell inom en kvinnojour innebär. Exempelvis är det viktigt att den ideella känner att hen har den kunskap och de resurser som krävs för att kunna utföra ett bra arbete och att hen känner tilltro till att det hen gör spelar roll. Rösare (2015, s. 215) menar även att jouden har ett ansvar genom att erbjuda en god arbetsmiljö genom att exempelvis erbjuda de ideella en grundkursutbildning och fortbildningar.Handledning är även viktigt för att som ideell få tillfälle att prata om sitt arbete och hur det påverkar en. Vidare menar Rösare (2015, s. 216) att det är viktigt att det finns en struktur inom jouden. Detta kan exempelvis innebära att joudens uppdrag tydligt finns formulerat samt hur det är tänkt att detta ska följas (ibid.).

Jägervi och Johnsson (2015) har undersökt rollen som ideell stödperson i brottsofferjourer i Sverige och de ideella socialiseras in i denna roll. Som ny ideell tillgodogör man sig kunskap och blir en del av den sociala gemenskapen genom att gå en grundkurs för att sedan följa en erfaren stödjare. Denna socialiseringsprocess beskrivs fungera som ett sätt att upprätthålla olika slags normer inom gruppen, exempelvis gällande värderingar om hur en stödjare ska vara (Jägervi & Johnsson 2015, s. 313). Denna process kan ses bidra till likheter hos stödjarna vilka skapar en trygghetskänsla inom gruppen. Känslan av trygghet och samhörighet skapas även genom gemensamma aktiviteter såsom möten och utbildningar (Jägervi & Johnsson 2015, s. 315). Just gemenskap och sammanhållning beskrivs av stödjarna som viktigt inom jouden, både genom att det påverkar stödjarnas egen hälsa och arbetssätt inom jouden (Jägervi & Johnsson 2015, s. 311). Vidare ser de det även som viktigt att kunna hantera närhet och distans till den brottsutsatte. Därav anses ett professionellt förhållningssätt vara positivt, inom vilket man känner av sina gränser gällande hur mycket energi man kan och vill lägga på en stödsökande. Samtidigt betonar stödjarna vikten av ”vanlighet”, vilket innebär att man till skillnad från en professionell är mer utav en vanlig medmänniska. Detta innebär exempelvis att man i mötet med den stödsökande inte är allt för lösningsfokuserad (Jägervi & Johnsson 2015, s. 315).

5. Metod

5.1 Intervjuer

Metoden som används i denna studie är kvalitativ intervju. Gällande intervjuformen menar Bryman (2018, s. 561) att det inom den kvalitativa forskningen, till skillnad från den kvantitativa, går att röra sig i flera olika riktningar och att det även finns en annan tyngd på intervjuobjektens egna perspektiv. Det krävs heller inte att intervjuguiden följs till punkt och pricka. Vill man exempelvis ställa en följdfråga och följa ett speciellt spår ingår det i metodens förutsättningar att kunna göra detta (ibid.). Ahrne och Eriksson-Zetterquist (2015, s. 38) är inne på ett liknande spår och skriver att kvalitativa intervjuer kan leda till en ”bredare bild med fler nyanser och dimensioner än vad man får med hjälp av standardiserade frågor”. Vidare menar Ahrne och Eriksson-Zetterquist (2015, s. 34) att intervjuer lämpar sig bra som metod när man är intresserad av människors känslor och upplevelser. Eftersom syftet i min studie handlar om att förstå just känslor och upplevelser i rollen som jourare menar jag därav att den kvalitativa intervjuformen passar bra för detta ändamål. Skulle någon annan metod valts hade det varit möjligt att få fram ett annat slags resultat, exempelvis statistik som rör jourares arbete. Bryman (2018, s. 484) skriver att ett problem med kvalitativa studier kan vara att resultat i dessa är svårare att generalisera än resultat i kvantitativa studier. Att jag endast intervjuat ett fåtal jourare innebär därför att det inte är möjligt att dra allt för stora slutsatser om jourare som grupp utifrån resultatet i denna studie.

Den intervjuform som använts är den semistrukturerade intervjun vilket innebär att under intervjun följer en intervjuguide som består av olika teman (Bryman 2018, s. 563). Den intervjuguide jag har använt mig av är utformad med bakgrund i studiens syfte och frågeställningar och finns som bilaga (se bilaga 2). Medan metoden i kvantitativa undersökningar ofta är mer strukturerad och frågeställningarna mer tydligt formulerade går det i den kvalitativa intervjuformen alltså att vara mer följsam (Bryman 2018, s. 561). Denna flexibilitet har jag sett som något positivt eftersom jag på förhand inte vetat vilka upplevelser intervjupersonerna har eller vilken riktning intervjusamtalen skulle komma att ta. Att jag använt mig av intervjuer där jag har haft möjligheten att ställa öppna frågor menar jag, jämfört med en undersökningsmetod med färdiga svarsalternativ, varit till min fördel då en risk med standardiserade frågor kan vara att intervjumaterialet blir mindre nyanserat. Att det under intervjuerna även funnits möjlighet att lägga fokus på vad intervjupersonerna själva har

upplevt viktigt att prata om menar jag även har inneburit att de tagit upp saker som jag kanske annars inte skulle frågat om.

Eftersom det under tiden när denna studie genomförts pågår en global pandemi, vilket begränsarna möjligheterna för direktkontakt, har intervjuerna skett digitalt över Skype. En fördel med detta kan ses vara att jag inte behövt begränsa mitt urval genom att välja intervjupersoner som befinner sig geografiskt nära utan istället har kunnat intervjua personer över hela landet. Samtidigt följer vissa utmaningar med att genomföra intervjuer digitalt. Hallin och Hellin (2018, s. 64) skriver om nackdelar med att genomföra intervjuer via digitala tekniker vilka exempelvis kan vara att det blir svårare att uttyda kroppsspråk och miljö samtidigt som eventuella störningar i nätverksuppkopplingen kan innebära att ljud och bild ”hackar”. Under mina intervjuer förekom det ibland hack där delar av ljudet föll bort. I transkriberingen har detta inneburit att delar av meningar fallit bort vilket innebär att vissa delar av intervjuerna blivit mer svårförståeliga. En risk med detta skulle kunna vara att analysen blir mindre trovärdig då vissa delar av empirin saknas. Jag bedömer dock att dessa hack förekommit såpass sällan att det inte fått några större konsekvenser för min tolkning av empirin. Vidare har även dessa hack redogjorts för i transkriberingen varför det alltså finns en transparens gällande dessa.

5.2 Urval

Insamlingen av empiri till denna studie har vägletts av två olika urvalsprinciper; målstyrt urval och tvåstegsurval. Kriterierna hos de jag önskat intervjua är att man arbetar ideellt som jourare samt att man har erfarenhet av kontakt med stödsökande och alltså inte är helt ny inom verksamheten. Därav kan urvalet av intervjupersoner i denna studie ses som ett målstyrt urval, vilket innebär att intervjupersonerna väljs ut utifrån deras relevans till det ämne jag velat undersöka (Bryman 2018, s. 496).

För att komma i kontakt med intervjupersoner har ett så kallat tvåstegsurval sedan gjorts. Det innebär att som ett första steg göra ett urval av de organisationer man är intresserad av för att sedan, med hjälp av ansvarig inom organisationen, få tillgång till intervjupersoner (Ahrne & Eriksson-Zetterquist 2015, s. 40). På hemsidan Tjejjouren.se finns kontaktuppgifter till de tjej-, och tjej- och transjourer som finns i Sverige, vilka jag har använt mig av för att komma i kontakt med jourer. Genom att maila ett antal jourer har ansvarig för den externa kommunikationen för de respektive jourerna kunnat vidarebefordra min förfrågan till resterande jourare, vilket i sin tur lett till att frivilliga intervjupersoner har hört av sig till mig.

Mailet som helhet finns som bilaga (se bilaga 1). De jourer jag har kontaktat har bestått av femton slumpvis utvalda jourer. Från dessa var det elva jourare som hörde av sig varefter jag valde att intervjua de fem första och den sjunde personen av dessa. Anledningen till att en person valdes bort var för att hen var ny på jouren och därav saknade den erfarenheten jag är intresserad av. Nu i efterhand inser jag att kriteriet om erfarenhet skulle kunnat funnits med tydligare i mailet. Med undantag från två intervjupersoner som arbetar på samma jour arbetar de intervjuade jourarna på olika jourer i olika delar av landet. Av dessa benämns fyra som tjejjourer och en som en tjej- och transjour. Intervjupersonerna presenteras nedan.

	Ålder	Antal år som jourare
Respondent 1	25 år	Aktiv i 1 ½ år
Respondent 2	26 år	Aktiv i 3 år
Respondent 3	29 år	Aktiv i 1 år
Respondent 4	24 år	Saknar information
Respondent 5	22 år	Aktiv i 2 ½ år
Respondent 6	23 år	Aktiv i 2 ½ år

Empirin har alltså kommit att bestå av sex intervjuer. Idealt är att intervjuer hålls tills en så kallad mättnad uppnås (Ahrne & Eriksson-Zetterquist, 2015, s. 42). Att uppnå mättnad menar Ahrne och Eriksson-Zetterquist (ibid.) är viktigt för att få representativitet och detta fås när man efter ett flertal intervjuer ser ett återkommande svarsmönster. Hur många intervjuer som krävs för att uppnå mättnad är relativt och Bryman (2018, s. 511) menar att det råder oenighet gällande lämplig urvalsstorlek inom kvalitativa undersökningar. Vidare menar Hallin och Helin (2018, s. 35) att vikten av hur representativt ett urval ska vara beror på vad man har för mål gällande generaliserbarheten i sin undersökning. Då denna studie har en kvalitativ ansats och den tid som stått till förfogande är relativt kort menar jag att en ambition om ett representativt material inte kan vara allt för hög varför ett antal på sex intervjuer kan anses rimligt. Efter att ha genomfört dessa har jag även upptäckt ett återkommande svarsmönster hos intervjupersonerna, vilket skulle kunna ses innebära att en lämplig mättnad för en studie inom ramen för en kandidatuppsats uppnåtts.

5.3 Bearbetning och analys

Efter varje avslutad intervju har intervjun transkriberats för att få fram skriftlig empiri, vilken sedan har kodats. Jönsson (2010, s. 56) skriver om hur kodning används för att strukturera material och för att synliggöra mönster. Vidare kan detta ses som en del av analysprocessen. Rent praktiskt har kodningen utförts genom att olika avsnitt i materialet färgkodats utifrån kategori. Utifrån dessa koder har olika teman urskilts vilka är: *kunskap, anonymitet, närhet och distans, akuta samtal, att anmäla, ideellt arbete, chatt som verktyg, svåra ämnen, gruppen, de fåordiga, positivitet, eget mående, utveckling och förväntningar på sig själv*. Av avgränsningsskäl har de tre sistnämnda valts bort i analysen.

Vidare har empirin i studien analyserats genom vad Bryman beskriver som en tematisk analys. En tematisk analys är en strategi för att identifiera teman i sitt datamaterial och utförs genom att teman identifieras utifrån de kategorier man fått fram genom kodningen (Bryman 2018, s. 703). Analysen har utförts enligt de steg som Bryman (2018, s. 707) beskriver vilka kortfattat innebär att först göra sig bekant med materialet, koda materialet, tematisera koderna och visa relevansen i temana genom att koppla de till undersökningsfrågorna och litteratur.

5.4 Förförståelse

Genom erfarenhet från att själv tidigare arbetat ideellt som jourare har jag en viss förförståelse kring det ämne jag skriver om. Detta innebär att jag har vissa förkunskaper när det kommer till hur jourandet fungerar vilket på olika sätt kan tänkas ha påverkat denna studie. Att jag besitter en viss förförståelse tänker jag kan ha varit något positivt i mitt arbete med denna studie, exempelvis genom att jag inte behövt lägga ner lika mycket tid på frågor som varit informativa (exempelvis hur en grundutbildning kan se ut) och därmed snabbare kunnat behandla frågor som givit mer nyanserade svar. Samtidigt kan en risk med denna förkunskap vara att jag låtit egna föreställningar styra mina intervjuer i en viss riktning och därav missat delar som skulle kunna ha varit intressanta. Att koppla bort sin förförståelse helt är inte möjligt men min ingång i denna studie har varit att gå in med ett så öppet sinne som jag kunnat. Att intervjuerna transkriberats tänker jag även är ett sätt att visa transparens kring vilka frågor som ställts och om de på något sätt fört intervjupersonerna i en allt för styrande riktning.

5.5 Tillförlitlighet

Ett sätt att kvalitetssäkra en studie är genom att använda begreppet tillförlitlighet, vilket kan delas upp i olika kriterier (Bryman 2018, s. 467). Ett av dessa kriterier är *trovärdighet*. Ett sätt att nå trovärdighet är genom att utföra studien enligt befintliga regler. Denna studie har utförts i samråd med handledare på Socialhögskolan och i enlighet med institutionens råd och anvisningar samt rådande forskningsetiska principer (Vetenskapsrådet 2002), varför undersökningen kan ses vara anpassad till de riktlinjer som finns för dessa typer av studier. Att i avsnittet om förståelse vara transparent kring egna erfarenheter skulle även kunna ses vara ett sätt att eftersträva trovärdighet. Ett annat kriterium Bryman (ibid.) tar upp är *överförbarhet*. Då det i denna studie är en liten grupp som intervjuats går det inte att tala om överförbarhet i en allt för stor utsträckning. Eftersom kvalitativ forskning undersöker fenomen på djupet snarare än på bredden skriver Bryman (2018, s. 468) att bedömningen av överförbarhet kan vara svår men att det, för att i den mån det går att sträva efter att materialet ska vara överförbart, är viktigt att resultatet beskrivs utförligt och grundligt. Vidare är det viktigt att tydligt redogöra för de olika faserna i undersökningsprocessen för att uppnå kriteriet *pålitlighet* (ibid.). Att intervjuerna har transkriberats, att konkreta empiriska beskrivningar inkluderats i resultats- och analysdelen och att tillvägagångssättet studien genomförts enligt beskrivs i denna metoddel kan ses som olika sätt att sträva efter överförbarhet och pålitlighet. Vidare kan detta även ses som ett sätt att visa att jag har agerat i god tro vilket kriteriet *möjlighet att stryka och konfirmera* handlar om (Bryman 2018, s. 470).

5.6 Forskningsetiska överväganden

I Vetenskapsrådets (2002) skrift om forskningsetiska principer beskrivs fyra olika principer, vilka är viktiga att följa när man bedriver forskning. Informationskravet innebär att de som deltar i forskningen ska få ta del av syftet med den (Vetenskapsrådet 2002, s. 7). De ska även informeras om vad ett deltagande innebär och att deras medverkan är frivillig. Samtyckeskravet handlar om att intervjupersonerna ska samtycka till sin medverkan och att det även går att avbryta denna (Vetenskapsrådet 2002, s. 9). Informationskravet i denna studie har tillgodosetts genom att information om studien och om vad ett deltagande skulle innebära inkluderas i det första mail som skickas ut för att komma i kontakt med potentiella intervjupersoner (se bilaga 1). I detta mail står bland annat att det när som helst går att avsluta sin medverkan vilket har varit ett sätt att tillgodose samtyckeskravet. Den information som stått i mailet har även getts till intervjupersonerna muntligt innan intervjuerna påbörjats. Då

har även muntligt samtycke om att intervjuerna spelats in givits. Av de sex personer som intervjuats hörde fem av sig via mail och fick då en kopia skickade till sig av det mail som gått ut till jourernas externa kommunikationsmail vilket skulle kunna ses som ytterligare ett sätt att tillförsäkra att de fått den information om studien som de har rätt till. Med en av intervjupersonerna har kommunikationen skett via telefon och hen har därav inte fått någon kopia.

Konfidentialitetskravet innebär att personuppgifter ska hållas konfidentiella medan nyttjandekravet handlar om att uppgifter om enskilda individer ska brukas forskningsändamålsenligt (Vetenskapsrådet 2002, s. 12 ff.). Dessa krav har tillgodosetts genom att varken intervjupersonernas namn eller namn på jour finns med i studien och att personuppgifter ämnas raderas efter att den avslutats. Det är heller ingen annan än jag som utför denna studie som har tillgång till det empiriska materialet eller personuppgifterna.

6. Teoretisk infallsvinkel

Till hjälp för att förstå rollen som jourare och hur handlingsutrymmet i denna roll hanteras används handlingsutrymme som teoretiskt begrepp. Detta begrepp menar jag kan vara behjälpligt då det berör vad man i sitt arbete kan göra och i vilken utsträckning man kan handla. Genom att utveckla detta begrepp menar jag att möjligheten att få en djupare förståelse för de förutsättningar jourarna arbetar under ökar.

Olika perspektiv på handlingsutrymme presenteras nedan utifrån texter skrivna av Lipsky (2010), Johansson (2007) och Svensson, Johnsson och Laanemets (2008).

6.1 Vad innebär handlingsutrymme?

Lipsky (2010) skriver om handlingsutrymme i relation till ”street-level bureaucracy”, eller gräsrotsbyråkrati. De som arbetar inom gräsrotsbyråkratier kallar Lipsky för ”gräsrotsbyråkrater”. Dessa definierar han som offentligt anställda som i sitt arbete kommer i kontakt med medborgarna och som har en betydande handlingsfrihet i detta arbete (Lipsky 2010, s. 3). Även Svensson, Johnsson och Laanemets (2008, s. 16) skriver om handlingsutrymme, då i relation till socialarbetaren. Socialarbetaren kan både jobba inom en offentlig, privat eller ideell organisation.

Som gräsrotsbyråkrat interagerar man med människor och befinner sig ofta i komplexa situationer (Lipsky 2010, s. 15). Denna mänskliga dimension av arbetet gör att egenskaper

som omdöme, medkänsla, flexibilitet och känslighet inför de situationer man ställs inför krävs och innebär även att regler och instruktioner inte alltid räcker till. Eftersom hanteringen av situationen man befinner sig i inte alltid är självklar menar Lipsky att en visst mån av handlingsutrymme måste finnas. Även Svensson, Johnsson och Laanemets (2008, s. 21) är inne på samma spår och beskriver socialt arbete som en mångfacetterad verksamhet. Människor fungerar olika varför sociala verksamheter alltid utgår efter en viss mån av ovisshet. Därav krävs det ibland ett visst mått av improvisation från socialarbetaren – ett handlingsutrymme krävs.

Handlingsutrymme existerar alltså, just som begreppet antyder, i de situationer där det finns utrymme att handla. En sådan situation kan exempelvis innebära att fatta ett beslut (Lipsky 2010, s. 13). Det är i detta beslutsfattande, i denna bedömning av klientens situation, som handlingsutrymmet tar sig i uttryck (Johansson 2007, s. 42). Mötet mellan socialarbetaren/gräsrotsbyråkraten och medborgaren/klienten kan alltså ses som centralt för förståelse av handlingsutrymme.

Detta möte kan för gräsrotsbyråkraten upplevas som ett dilemma. I rollen förväntas man å ena sidan vara medkännande och flexibel och å andra sidan opartisk och tillämpa regler (Lipsky 2010, s. 16). Att samtidigt ta hänsyn till de organisatoriska ramarna och använda sitt omdöme och sitt handlingsutrymme kan därav ses innebära en inneboende konflikt hos gräsrotsbyråkraten då hen samtidigt som hen i mötet med klienterna är medmänniska även är organisationsrepresentant (Johansson 2007, s. 52).

6.2 Vad påverkas handlingsutrymmet av?

6.2.1 Arbetssätt

Den organisation inom vilken gräsrotsbyråkraten verkar utövar på olika sätt kontroll över gräsrotsbyråkraten. Exempelvis har gräsrotsbyråkraterna regler, föreskrifter och direktiv de måste förhålla sig till (Lipsky 2010, s. 14). Utöandet av arbetet innebär även att anpassa sig efter normer och redan rådande arbetssätt. Även Johansson (2007, s. 122) skriver om kontroll i den bemärkelsen att den organisatoriska miljö gräsrotsbyråkraten befinner sig i påverkar denne till att ta beslut som överensstämmer med organisationens mål. På detta sätt kan organisationen ses tillhandahålla en slags referensram, vilket blir ett sätt att utöva kontroll över gräsrotsbyråkraten. Vidare menar Johansson (ibid.) att organisationen förser gräsrotsbyråkraten med en slags modell av den situation denne ställs inför vilket både

underlättar hans arbete samtidigt som detta innebär att gräsrotsbyråkratens egen uppfattning av situationen påverkas av organisationen. Ett exempel på detta kan vara att det finns handlingsprogram för gräsrotsbyråkraten att använda sig av när hen ska fatta beslut (Johansson 2007, s. 123).

Johansson (2007, s. 146) skriver även hur organisationen begär av gräsrotsbyråkraten att behandla klienterna som just klienter och inte som individer. Att anpassa individen till organisationen och göra denne till en klient innebär att de områden hos individen som passar in i organisationens specialiseringsområden och administrativa kategorier uppmärksammas (Johansson 2007, s. 56). Klienten får med andra ord en byråkratisk identitet. Samtidigt som detta sätt att konstruera en klient fungerar underlättande för organisationens hantering av denne så menar Johansson (2007, s. 80) att denna anpassning av klienten begränsar gräsrotsbyråkratens handlingsfrihet eftersom den hämmar relationen dem emellan.

6.2.2 Den interna kommunikationen

Vidare sker en ständig kommunikation mellan de verksamma i en organisation som med tiden även frambringar ett vokabulär vilket är influerat av kontexten inom vilken gräsrotsbyråkraterna befinner sig (Johansson 2007, s. 123). Att kommunicera på ett visst sätt och använda sig av ett visst begreppssystem kan ses exemplifiera den inverkan organisationen har på gräsrotsbyråkraten och kan även ses illustrera hur organisationen påverkar premisserna för gräsrotsbyråkraternas beslutsfattande (Johansson 2007, s. 124).

6.2.3 Institutionen

Även Svensson, Johnsson och Laanemets (2008) skriver om organisationens roll och hur handlingsutrymmet formas av hur arbetet är organiserat. Exempelvis varierar socialarbetarens roll utifrån organisationens huvudmannaskap, alltså på vilket sätt organisationen styrs eller ägs (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008, s. 45). Medan privata organisationer styrs av privatpersoner som eftersträvar ekonomisk vinst är ideella organisationer ofta icke vinstdrivande, ägs av en förening eller liknande, och styrs genom regler och överenskommelser. Vidare tar Svensson, Johnsson och Laanemets (2008, s. 39) upp begreppet institution, ett begrepp de förenklat förklarar som ”de uppfattningar, kunskaper och förgivettaganden som råder på ett visst område”. Då ideella organisationer är idébaserade och ofta hålls samman av någon form av idé, intresse eller övertygelse är graden av institutionalisering ofta även hög inom denna typ av organisationer (Svensson, Johnsson &

Laanemets (2008, s. 40). De rådande institutionella uppfattningar inom organisationen inom vilken socialarbetaren arbetar menar Svensson, Johnsson och Laanemets (2008, s. 55) påverkar dennes syn på sitt arbete och därav även hans handlingsutrymme. Här ingår även ett från organisationen tillhandahållande av så kallade administrativa och tankemässiga ramar vilka även dessa påverkar handlingsmöjligheterna (ibid.).

6.2.4 Kunskap och resurser

Slutligen kan handlingsutrymme även förstås utifrån de resurser som socialarbetaren/gräsrotsbyråkraten besitter. För att tillgodose behoven hos de man möter så har man sin kunskap och organisationens resurser att nyttja (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008, s. 16). Ett exempel på detta kan vara ens kunskapsbas, vilken Svensson, Johnsson och Laanemets (2008, s. 17) även benämner som en icke-materiell resurs. De kunskaper gräsrotsbyråkraten besitter skriver Johansson (2007, s. 52) även kan fungera ojämlikhetsskapande på relationen mellan denne och klienten eftersom det är gräsrotsbyråkraten som har mandatet att besluta hur dessa ska fördelas. Vidare förklarar Johansson (2007, s. 53) denna asymmetriska relation med att klienten i mötet med gräsrotsbyråkraten befinner sig på ”bortaplan”. På denna bortaplan är det gräsrotsbyråkraten som vet mer än klienten om exempelvis hur organisationen ser ut och om skyldigheter och rättigheter mellan parterna.

Resurser går även att se på utifrån ett professionsperspektiv. Svensson, Johnsson och Laanemets (2008, s. 24) skriver här om hur handlingsutrymme skapas i samspel mellan organisationen och professionen, och att socialarbetarna, i egenskap av att tillhöra en profession, har möjlighet att utöva påtryckningar på organisationen. Ju starkare profession desto lättare är det att påverka de organisatoriska ramarna (ibid.).

7. Resultat och analys

I denna del presenteras studiens empiri och en analys av denna. Här beskrivs hur jourarna resonerar kring sitt handlingsutrymme i relation till de stödsökande, verksamheten och kunskap och färdigheter i syfte att förstå hur de ser på sin roll och sitt handlingsutrymme i arbetet som jourare. Vidare analyseras dessa utsagor med hjälp av den teoretiska infallsvinkeln och kunskapsläget. Texten är strukturerad utifrån tre teman vilka är: *De fåordiga*, *Akuta samtal* och *Närhet och distans*.

Kommunikationen med de stödsökande ser på jourerna olika ut och kan ske via chatt, mail eller telefon. Fokus i denna studie ligger på den kommunikation som sker via chatt eftersom det är det vanligaste sättet som kommunikationen sker på samt eftersom de flesta av intervjupersonerna arbetar med stöd över chatt, och inte via mail eller telefon. Då intervjupersonerna benämner en chatt som ett samtal används även denna benämning på en chattkonversation i analysen. Med anledningen att variera språket benämns intervjupersonerna som antingen jourare och respondenter.

7.1 De fåordiga

En jourare kommer i arbetet i kontakt med stödsökande i olika åldrar, från olika delar av landet och med vitt skilda problem. En respondent beskriver arbetet som att:

[...] det kan vara allt från att nån vill berätta att den är rädd för att skriva i nåns DM på Instagram. Alltså det kan vara det eller så kan det vara att nån i skrivande stund gömmer sig för en förövare i sitt eget hem. Högt och lågt. (Respondent 4)

Hur ett möte med en stödsökande ser ut kan alltså variera. Något som jourarna berättar medför vissa svårigheter i jourandet är att kommunikationen med de stödsökande främst sker över chatt. Exempelvis möjliggör chattverktyget att den stödsökande när som helst utan förvarning kan lämna chatten, vilket flera respondenter berättar kan kännas jobbigt. En annan svårighet som flera av respondenterna vittnar om är när de stödsökande är fåordiga och inte skriver så mycket. Dessa stödsökande beskrivs som de som bara skriver någon mening, har svårt att svara på frågor och kanske påbörjar att berätta något och sen inte vill fortsätta. I dessa samtal upplever respondenterna att det känns svårt att komma någonstans och att de står och trampar. En respondent benämner dessa som ”ta-samtal” och säger:

[...] då är det väldigt mycket så här ”Jag vet inte”, ”Det är sådär”. Alltså de säger inte så mycket. Det är svårt att liksom veta... Eftersom jag inte har någon som helst kunskap om vilka de är, så är det väldigt svårt för mig att veta vad de vill ha. Även om det kanske bara är ett samtal typ så känner man så här ”Men om du bara vill ha nån att prata med så kan ju vi prata”, men de pratar ju inte och då är det väldigt svårt.... (Respondent 1)

7.1.1 Ett begränsat handlingsutrymme

Att de stödsökande som inte skriver så mycket eller plötsligt lämnar chatten kan vara svårhanterbara går i linje med vad Dowling och Rickwood (2014) och Osvaldsson Cromdal och Wiberg (2018) skriver om vad professionella som arbetar med stödjande arbete över internet upplever som utmanande. Dessa, likt respondenterna, menar att denna typ av arbete

försvåras när den stödsökande undanhåller information och/eller lämnar konversationen. Denna typ av stödsökande kan även påverka jourarnas handlingsutrymme. Utifrån Lipskys (2010) definition av handlingsutrymme så existerar handlingsutrymme i de situationer där det finns utrymme att handla. Den typ av handling som jourarna utför består aldrig i någon form av beslutsfattande i den mening att de tar beslut kring den stödsökandes livssituation. De fattar exempelvis inte beslut om ekonomiskt bistånd eller arbetslöshetsersättning – något en gräsrotsbyråkrat gör. Däremot tar de beslut om hur de ska gå tillväga i stödkontakten genom att de bedömer den stödsökandes behov och handlar därefter. Bedömer de exempelvis att den stödsökande uttrycker ett behov att skada sig själv kan de tipsa om strategier som kan vara användbara i sådana situationer. Vid bedömningen av att den stödsökande är i behov av professionellt stöd kan jourarna även uppmuntra den stödsökande till att våga ta kontakt med en professionell. En respondent berättar om samtal där den stödsökande befinner sig en utsatt situation vilket hen berättar kan innebära att bo med en våldsam partner. Hen säger här:

Men jag tänker att i de chattarna känns det specifikt som att här kan jag faktiskt göra nånting, jag kan kanske så ett litet frö om att den här personen ska våga prata med sin socialsekreterare eller sin kurator eller nåt sånt. Ja, så det kan vara såna olika liksom. (Respondent 5)

Utifrån detta sätt att arbeta kan de resurser jourarna besitter benämnas som vad Svensson, Johnsson och Laanemets (2008) kallar för icke-materiella resurser, alltså kunskap, vilket exempelvis kan vara att använda sig av kunskap om vilka slags yrkesgrupper i samhället det går att vända sig till. Den bedömning jouraren gör utifrån vad den stödsökande berättar påverkar alltså vilken typ av stöd denne ger och i denna bedömning och i detta stöd kan en del av jourarnas handlande ses ske.

I de chattar där den stödsökande är svår att få information ifrån kan det vara svårt att handla just eftersom jourarna inte vet så mycket om den stödsökandes situation. Handlingsutrymmet påverkas därför av att kommunikationen sker via chatt vilket i sin tur alltså kan fungera begränsande för jourarna. Att ett samtal med en stödsökande som är fåordig kan vara svår att gå vidare med kan vidare exemplifiera hur kommunikationsmediet kan begränsa jourarnas handlingsutrymme – ju mindre information, desto mindre har man att gå på och desto svårare blir det att stötta.

7.1.2 Att joura tillsammans

När jourarna sitter i samtal som på något sätt är svåra att bemöta, exempelvis eftersom den stödsökande inte skriver så mycket, så är en kollektiv uppfattning att det är positivt att joura

tillsammans och på så sätt stötta varandra. På jourerna sitter man alltid tillsammans och jourar, oftast i jourens lokal. En respondent berättar att jourarna under chattandet brukar ha ”kontinuerlig dialog om varandras chattar, om det är nån som vill liksom diskutera nånting eller har nån input eller nånting.” (Respondent 3). En annan respondent beskriver att man kan få stöd hos de andra med att gå vidare med ett samtal:

Men det kan vara typ så här att man säger så här ”Jag har en stödsökande som blablabla, vad hade du skrivit?”, alltså lite så, ”Hur hade du gått vidare? Vad kan man spinna vidare på? Jag vet det här och det här”. (Respondent 5)

En respondent säger även att en fördel med att sitta och chatta tillsammans kan vara att man kan lämna över sin dator till någon annan om det känns för tufft. Detta kan jämföras med vad Dowling och Rickwood (2014) skriver om hur en fördel med att kommunicera via en chatt är att det går att söka stöd från andra på arbetsplatsen. En annan respondent berättar hur det i akuta samtal kan vara lättare att distansera sig från samtalet när man sitter och chattar ihop och jämför det med hur det är att sitta ensam och chatta:

Och jag skulle säga att det ger väldigt mycket att sitta ihop för att då får man en möjlighet att prata om, man kan fråga om råd, man kan få hjälp, man kan prata om det som händer. Om det blir väldigt intensivt så kan man liksom få stöd av sina kamrater. Men om man sitter själv så blir det ju ganska, det är väldigt lätt att gå in i en konversation. Att man får liksom, de upplever panik och då upplever man själv panik, och så sitter man liksom och är så här hysterisk typ. (Respondent 1)

Jourarna beskriver även att det finns olika slags internt stöd inom jourerna vilket kan se olika ut. På några jourer finns som rutin att sitta kvar och prata efter jourpasset. En respondent berättat exempelvis att ”[...] vi som sitter tillsammans i jouren den kvällen kör en briefing efteråt också där man pratar igenom hur det kändes och så.” (Respondent 4). Vissa jourer har även någon anställd som fungerar som ett stöd, exempelvis en samordnare. På en jour finns denne alltid på plats under jourandet medan man i en annan jour kan ”flagga” ett samtal som känts jobbigt för att jourens samordnade i efterhand ska kunna ta kontakt med en. En stor del av arbetssättet präglas således av att luta sig mot och ta hjälp av varandra på olika sätt. På detta sätt går det att se hur handlingsutrymmet påverkas av det stöd som finns inom jouren. Genom att jourarna under jourpasset pratar med varandra får de stöttning i hur de kan gå vidare i svåra konversationer. Denna kommunikation skulle kunna liknas med den interna kommunikation Johansson (2007) skriver sker hos de verksamma i en organisation och som påverkar deras beslutsfattande. Denna interna kommunikation inom vilken jourarna ger

varandra tips och råd verkar uppfattas som något positivt genom att den öppnar upp nya vägar i konversationen med den stödsökande.

7.2 Akuta samtal

En annan återkommande svårighet som respondenterna vittnar om är de samtal som upplevs vara akuta. Dessa samtal kan handla om att den stödsökande uttrycker en vilja till att skada sig själv eller att hen blir utsatt för våld. En respondent beskriver dessa samtal som att de kan handla om allt från ångest till att den stödsökande står på en bro och tänker hoppa. I denna typ av samtal är stress en vanlig reaktion som respondenterna vittnar om, exempelvis stress kring att skriva de rätta sakerna och stress kring att man vill agera snabbt. En respondent berättar om ett samtal med någon som håller på att bli ihjälslagen:

De är jättejobbiga också. Då vill man ju så här ”Ge mig en adress, jag kommer och hämtar dig” liksom. Men, som man får ju försöka hålla sitt lugn då med och liksom... Om hon ger mig en adress och det som jag behöver för att anmäla då gör jag ju såklart det och gör mitt yttersta för att hon ska hamna i en trygg situation liksom. Men det är jättejobbigt och man får ju ett stresspåslag. (Respondent 2)

7.2.1 Kunskap och struktur

I svåra samtal berättar respondenterna att de bär med sig olika slags kunskap de fått från jouren. Ett exempel är att det i jourlokalerna finns olika texter om hur man kan tänka kring svåra ämnen och bemötande. När den stödsökande uttrycker en vilja till att skada sig själv eller ta sitt liv så berättar exempelvis en respondent:

[...] vi har en pärm i alla fall med en lathund med instruktioner med hur man kan tänka i vissa situationer och allmänt alltså formuleringar så i såna kanske känsliga lägen. (Respondent 3)

Alla respondenter berättar även att de innan de börjat joura gått någon form av grundutbildning inom jouren där bland annat samtalsmetodik ingår. På vissa jourer går man även på externa föreläsningar som kan handla om ämnen som jourarna efterfrågar mer information kring. För att känna sig bekväm i jourandet sitter man även bredvid någon med erfarenhet några gånger innan man själv börjar joura. Vissa jourer har även extern handledning, vilket exempelvis kan vara med någon som arbetar som psykolog. Om utbildning inom jouren säger en respondent:

Ja, jag skulle säga att... Utbildningarna från jouren ger mycket struktur. Alltså typ hur, så här öppna frågor, hur man kan bemöta vissa samtal, alltså du får en struktur för hur samtal kan gå till, hur man kan bemöta olika saker, hur man kan få folk att känna sig hörda. Alltså det är väldigt mycket, det teoretiska,

det är teoretiska ramar typ. Så här rätt och fel, hur man gör, så att man får en mall på ett sätt. (Respondent 1)

Utifrån vad Rösare (2015) skriver om faktorer som underlättar de påfrestningar man ställs inför som ideell inom en kvinnojour kan det stöd jourarna upplever sig få genom jouten vara något positivt. Detta genom att de exempelvis erbjuds grundkursutbildning och fortbildningar vilket enligt Rösare (2015) bidrar till en god arbetsmiljö. Förutom att ta stöd av de andra jourarna är ett sätt att hantera samtal där den stödsökande på något sätt befinner sig i en utsatt situation att anmäla. Huruvida jouten har anmälningsplikt varierar dock på de olika jourerna. Vissa har exempelvis skyldighet att anmäla om det finns tillräckligt med information om den stödsökande medan andra jouter endast anmäler om den stödsökande ber om detta. På en annan jour är en volontärsamordnare alltid på plats som ger stöd i dessa typer av samtal. Oavsett joutens synsätt på anmälan finns det inom alla jouter riktlinjer kring dessa typer av samtal vilket skulle kunna ses som underlättande utifrån vad Rösare (2015) skriver om vikten av att ha en struktur gällande jourarnas uppdrag.

7.2.2 Handlingsutrymmet i akuta samtal

Att jourarna kommer i kontakt med stödsökande som har självskadebeteende och suicidtankar kan vidare exemplifiera de risker som Dowling och Rickwood (2014) skriver kommer med att arbeta med stöd över internet. Dowling och Rickwood (2014) skriver även om hur dessa konversationer försvåras av den stödsökandes anonymitet, något som verkar stämma överens med jourarnas berättelser om hur man i vissa konversationer saknar viktig information om den stödsökande.

Att kommunikationen sker över chatt och att den stödsökande är anonym kan på olika sätt ses påverka jourarnas handlingsutrymme. I situationer som innebär någon form av handlande skriver Johansson (2007) om hur man som gräsrotbyråkrat från organisationen blir försedd med en slags modell av de situationer hen står inför. En sådan modell kan vara någon typ av handlingsprogram. Jourarna är dock inte gräsrotsbyråkrater utifrån Johanssons (2007) och Lipskys (2010) definitioner, bland annat eftersom de arbetar ideellt och inte är offentligt anställda. Dock finns det vissa likheter mellan en joutare och en gräsrotsbyråkrat, exempelvis utifrån att joutaren har direktkontakt med medborgare och i denna kontakt kan ställas inför komplexa situationer. Joutaren arbetar även inom en verksamhet där hen på olika sätt måste förhålla sig till ramar som finns inom denna. Vidare så menar jag att de handlingsprogram Johansson (2007) skriver om går att diskutera utifrån ett jouterspektiv. Trots att jourarna

vittnar om att svåra samtal kan vara påfrestande och stressande beskriver de att de oftast vet hur de ska gå tillväga för att stötta den stödsökande. I samtal av akut karaktär berättar de om hur de bland annat använder sig av den kunskap de fått via jourutbildning, av skriftliga råd eller av de riktlinjer som rör anmälan. Dessa kunskaper använder de sig av för att exempelvis bemöta på ett tryggt sätt, stötta den stödsökande med olika strategier vid suicidtankar, stötta till att ta kontakt med någon i sin omgivning eller eventuellt anmäla. Detta skulle kunna förstås utifrån dessa handlingsprogram, vilket i jourarnas fall skulle kunna jämföras med att när de beslutar om vad de ska skriva och hur de ska gå tillväga i samtalet använder sig av olika tekniker och strategier kring samtalsmetodik som jourerna tillhandahåller dem med. Arbets sättet påverkas således av dessa handlingsprogram. Vidare kan detta visa på hur jourerna tillhandahåller en referensram, ett tillvägagångssätt att använda sig av vid komplicerade samtal, vilket kan ses fungera underlättande för jourarna.

I samtalen med de stödsökande går det även att se hur organisationen sätter ramar för jourarnas handlingsutrymme på andra sätt. Samtidigt som olika handlingsprogram kan ses som positiva gör det faktum att stödet sker via en anonym chatt att möjligheten att exempelvis få information om personuppgifter till den stödsökande omöjliggörs (om hen inte vill det) vilket i sin tur begränsar jourarnas handlingsutrymme genom att de inte kan anmäla. Jourernas ramar kan således fungera både underlättande och försvårande för jourarna.

Att jourarna arbetar utifrån vissa bestämmelser skulle även kunna kopplas till vad Lipsky (2010) skriver om hur organisationen påverkar och kontrollerar gränsbyråkratens, eller i detta fall jourarens, arbets sätt. Dock går det här inte att tala om kontroll i samma bemärkelse som Lipsky då han skriver om kontroll som något som utövas av organisationen gentemot gränsbyråkraten. En ideell berättar om hur hen ser på att arbetet sker ideellt och säger:

För vi är också medlemmar, vi som är aktiva. Alla är medlemmar i en förening. Vi har stadgar som vi gemensamt har bestämt över, vi bestämmer [Brus en sek] vad som krävs för att vara medlem, vilken kunskapsbas som krävs. Det finns en stark gemenskap och en stark känsla av "vi". (Respondent 4)

Johnsson, Laanemets och Svensson (2008) skriver att handlingsutrymmet påverkas av professionen genom att denna, utifrån dess styrka, har möjligheten att påverka de organisatoriska ramarna. I detta fall tillhör inte jourarna någon profession utan arbetar ideellt och har olika slags bakgrunder. Inom jourerna är det, likt vad Svensson, Johnsson och Laanemets (2008) skriver om ideella organisationer, gemensamma överenskommelser av jourarna som styr. Därav kan det sättet arbetet är organiserat på ses utgå ifrån jourarnas egna upplevelser av hur verksamheten bör fungera och i förlängningen då även hur deras

handlingsutrymme bör se ut. Samtidigt som jourarna behöver förhålla sig till verksamhetens ramar är det alltså jourarna själva som i stor utsträckning bestämt över dessa. Den kontrollverksamheten utövar över jourarna kan således ses utifrån olika perspektiv.

7.2.3 De stödsökandes perspektiv

Att samtalen sker anonymt och över chatt kan i vissa situationer som nämnts upplevas som svårt. När respondenterna resonerar kring anonymiteten hos de stödsökande ser de den ur olika perspektiv:

Jag tycker att det är jättebra att man är anonym i mångt och mycket. Det får nog många fler att höra av sig och öppna upp sig. Många gånger så är vi ju ett första steg för att liksom, ja, men må bättre tänker jag. Och att vi, utifrån oss sen liksom tipsar vidare om ungdomsmottagningar eller kuratorer eller vad det nu kan vara. Men det är ju också jättefrustrerande många gånger att man kan vara anonym. (Respondent 2)

Jag tror att fördelarna är att många fler personer vänder sig till oss för att man behöver inte, man är helt enkelt bakom en skärm och det är ingen som vet vem jag är. Och de vet ju inte vem jag är heller. De vet bara att jag är som en storasyster eller vad man ska säga. Så det tror jag för många är väldigt skönt och jag tror att man många gånger fångar upp de som kanske inte fångas upp av andra instanser. [...]. Så är det ett första steg, det är första gången kanske en stödsökande sätter ord på det man tycker är jobbigt eller så. (Respondent 6)

Trots att anonymiteten kan upplevas besvärlig ser alltså respondenterna även fördelar med anonymiteten ur de stödsökandes perspektiv. En respondent säger att hen ser kontakten med jouren som ett första trappsteg för den stödsökande där hen kan testa sin historia och logga ut när hen vill för att sedan eventuellt gå vidare till någon typ av längre kontakt. Vidare säger hen:

Och jag tror att det syftet, alltså, det har ett syfte och det funkar väldigt bra. Jag tror att det är väldigt viktigt att det finns. Och jag tror att det är en ingång till att kunna skapa nästa steg. Jag tror att det rummet behövs för att få folk att liksom vilja ha en längre kontakt. (Respondent 1).

Gemensamt för respondenterna är att de talar om mötet med den stödsökande som ett första steg, som en ingång och som ett sätt att fånga upp personer som kanske inte annars skulle fångas upp. Detta likartade sätt att resonera skulle kunna förstås utifrån det vokabulär och det begreppssystem Johansson (2007) menar finns mellan de verksamma i en organisation. Att respondenterna uttrycker sig på liknande sätt skulle kunna härledas till att de via grundutbildning socialiserats in i jourarrollen och i denna process blivit påverkade av sättet man inom jourerna talar om sin funktion i relation till den stödsökande. Denna interna kommunikation skulle vidare kunna kopplas till den socialiseringsprocess Jägervi och

Johnsson (2015) skriver om hur nya ideella stödpersoner i brottsofferjourer och hur denna process både gör att normer upprätthålls samt att de ideella blir mer lika varandra.

Vidare går det även att se att jourarna hanterar sina egna svårigheter med avståndet och anonymiteten till att påminna sig själva om detta är något positivt och går i linje med ett av syftena med verksamheten, att unga personer ska kunna höra av sig om vad de vill utan att det ställs några krav på dem. I samtal där den stödsökande inte delger särskilt mycket information berättar några av jourarna hur de även i dessa ser samtalet ur den stödsökandes perspektiv. Ett par respondenter säger exempelvis:

Ja, det är svårt att veta vad deras motivation är, så här varför är de inne...? Och det kanske egentligen bara är för att ha nån, inte vara ensam typ. (Respondent 1)

Det kanske bara är skönt för dem att ha nån att skriva lite med även om de inte skriver så mycket själva. (Respondent 5)

Trots att vissa samtal inte är vidare ordmässigt innehållsrika verkar jourarna tänka att stödet kan vara stort nog för de stödsökande och fortfarande vara meningsfullt. Att finnas där kan alltså vara en handling stor nog. Även om det kan vara svårt och frustrerande att inte få tillräckligt med information om den stödsökande eller kunna göra mer för denne verkar jourarna alltså väga detta mot fördelarna med hur stödsystemet är konstruerat och vilka positiva sidor detta har ur den stödsökandes perspektiv. De dilemman anonymiteten och chattverktyget ger upphov till kan alltså ses hanteras genom att jourarna resonerar om att det trots allt är "värt det" eftersom det i slutändan gynnar de stödsökande.

De sätt jourarna resonerar kring hur kontakten med jouren kan vara ett första steg för den stödsökande och att det kan vara tillräckligt för de stödsökande att ha någon som lyssnar skulle vidare kunna förstås utifrån de tankemässiga ramar som jouren tillhandahåller. Dessa ramar kan ses påverkas av jouren som institution inom vilken övertygelsen av att arbetet är viktigt verkar vara stark. Ett exempel på detta är att det bland jourarna verkar finnas en överensstämmelse kring att det finns ett behov av en första instans där man kan pröva sin historia med anonymitet som trygghet. Utifrån Svenssons, Johnssons och Laanemets (2008) definition av institution som "de uppfattningar, kunskaper och förgivettaganden som råder på ett visst område" så kan graden av institutionalisering därför uppfattas som hög. Dessa institutionella uppfattningar kan även ses påverka jourarnas arbetssätt utifrån att de ser att behovet av en sådan instans tillgodoses på ett adekvat sätt genom hur jourandet är utformat.

7.3 Närhet och distans

Under vissa chattar berättar respondenterna om att det kan vara svårt att distansera sig från den situation den stödsökande upplever. Detta är framför allt vanligt i samtal av akut karaktär.

En respondent berättar:

För typ jag hade nån som kom in och sa att hon var kidnappad. Vi har också haft en annan i min grupp som fick en tjej som så här, ja hon hade åkt hem, alltså folk som är destruktiva att de åker hem till någon gubbe typ och så blev hon inlåst och så fick hon, och så blödde hon och hon hoppade ut genom fönstret och så här. Alltså såna där det är svårt att liksom separera sig själv från situationen, att man går väldigt mycket in i det, man ser vad som händer, man blir stressad, man så här ”Du måste ta dig härifrån, hur ska vi göra”, man blir så här, logiken försöker... (Respondent 1)

Flera respondenter uttrycker även en vilja att ingripa i situationen och göra mer än att finnas där som samtalsstöd. En respondent berättar om hur hen i suicidsamtal försöker kartlägga den stödsökandes nätverk:

Ofta finns ingen. Och då blir man ju jätteledsen och frustrerad och skulle vilja säga att ”Ja, men jag kommer och hämtar dig nu, nu kommer allting bli bra, jag kommer krama dig tills du mår bra igen”. (Respondent 2)

En önskan om en närmre kontakt kan även finnas från de stödsökandes håll. Flera respondenter berättar exempelvis att det finns stödsökande som lämnar ut uppgifter om sig själva. En respondent berättar att detta kan vara jobbigt eftersom dessa ofta vill ha någon typ av personlig kontakt vilket jouren inte erbjuder. Angående anonymiteten berättar en respondent hur det kan vara svårt att logga ut från vissa samtal där man känner att man ”connectar” med en stödsökande och skapar ett slags band med denne. Vidare säger hen:

Så att jag har haft samtal där de typ har skickat sina telefonnummer eller sagt sina namn och du vet så här vill att man ska höra av sig, och det finns liksom så här, jag får inte göra det. Att de vill prata med en igen och det får jag heller inte göra och då blir det att det tar alltid stopp där, efter två timmar tar det liksom alltid stopp. [...] Så här vi ska bara vara där för stöd, vi ska bara vara där för den stunden, men man tappar lite det målet för att man vill mer, man vill hjälpa vidare, man vill liksom hålla kontakten, man vill följa, man vill göra mer, ja. (Respondent 1)

7.3.1 Dilemmat i rollen

Att inte kunna prata vidare med en stödsökande under ett senare tillfälle beskrivs alltså begränsande samtidigt som det även framställs jobbigt att inte kunna göra mer än att finnas där som ett samtalsstöd. En svårighet hos jourarna verkar alltså vara att vilja göra mycket för de stödsökande samtidigt som de i rollen som jourare är begränsade. Detta dilemma skulle

kunna liknas med det dilemma hos gräsrotsbyråkrater som Lipsky (2010) härleder till att dessa å ena sidan förväntas vara medkännande och flexibla och å andra sidan tillämpa regler. Som jourare har man i uppgift att vara stöttande och förstående samtidigt som jourernas riktlinjer säger att de inte ska lämna ut uppgifter om sig själva för att möjliggöra en fortsatt kontakt. Det ingår heller inte i uppgiften som jourare att utföra någon slags intervention vilket kan upplevas frustrerande. Denna beskrivning skulle även kunna förstås utifrån den inneboende konflikt Lipsky (2010) menar uppstår när man samtidigt som man representerar den organisationen man arbetar för även är en medmänniska.

Dilemmat med att vilja göra mer skulle även kunna förstås utifrån den roll de stödsökande har i verksamheten. Johansson (2007) skriver om hur gräsrotsbyråkraterna anpassar klienterna till organisationen genom att de, från att vara individer, konstrueras till att bli klienter. Att vissa av jourarna uttrycker frustration över att inte kunna göra mer skulle kunna förklaras utifrån hur den individ som kontaktar jouren konstrueras till att bli en stödsökande. Gentemot de stödsökande har jouraren rollen att stötta utifrån de ramar jouren tillhandahåller och den stödsökande ska inom dessa ramar ”hanteras” utifrån att hen är en stödsökande och exempelvis inte en vän. Detta skulle kunna ses exemplifiera det Johansson (2007) skriver om hur hanteringen av klienten hämmar relationen till denne. Att situationer där den stödsökande exempelvis önskar en längre kontakt beskrivs som jobbiga kan således förstås utifrån att ”stödsökandeskapandet” begränsar vad det är man kan göra för denne, och därmed även ens handlingsfrihet.

7.3.2 Icke-professionellt stöd

När jourarna pratar om samtalen med de stödsökande resonerar de alltså kring att sättet verksamheten fungerar på, trots stundtals frustration, kan ses positivt utifrån de stödsökandes synvinkel. Vidare resonerar de även kring sin egen roll och uppgift. En respondent beskriver exempelvis sin roll som att vägleda, lyfta och hålla den stödsökande. Ett par andra av respondenterna säger:

Alltså min roll, jag säger ju som alltid typ om jag representerar tjejjouren att vår roll är att stötta och stärka, och lyssna på framför allt. [...] och att man bekräftar, att man tror på dem. (Respondent 5)

Ja, alltså vår roll oavsett samtal är ju att liksom stötta och lyssna och tro på tjejerna som skriver in. (Respondent 2)

I samtal med akut karaktär berättar även en respondent att hen ser det som att det oftast handlar om att försöka göra det lite bättre för den stödsökande under de timmar man har. Om

sådana samtal berättar en respondent att "[...] det har också blivit lättare med tiden för att man har lärt sig att "Nu har jag gjort det som jag har kunnat göra"" (Respondent 2). De flesta respondenter berättar just hur deras uppgift handlar mycket om att finnas där för den stödsökande och att detta kan vara stort nog. Ett par respondenter berättar:

Och att man, sen tror jag att man måste va lite som alltid, man måste vara lite ödmjuk också inför att man bara kan göra det bästa. Det man kan typ, man är inte, får ställa för höga krav eller förväntningar på sig själv. För vi är inga psykologer som sitter bakom, alltså som försöker hjälpa den stödsökande och det får man lite komma ihåg ibland tror jag. Att man gör sitt bästa helt enkelt. (Respondent 6)

När jag var ny så gick jag nog mer in med en inställning att "Jag ska rädda världen här nu, hon ska må bra efter att vi har pratat i två timmar" liksom. Och det kommer ju inte hända, alltså så här allt man kan göra är ju att lyssna. Och det är ju för många stort nog liksom. (Respondent 2)

Om rollen som jourare uttrycker sig intervjupersonerna på likartade sätt genom att de beskriver sin uppgift genom uttryck som "stötta" och "stärka" vilket även detta skulle kunna förklaras utifrån hur intern kommunikation och socialisering leder till det gemensamma vokabulär och gemensamma begreppssystem Johansson (2007) beskriver. Detta sätt att resonera kan även förstås utifrån begreppet Svenssons, Johnssons och Laanemets (2008) begrepp tankemässiga ramar då idén om att man främst har rollen att lyssna och finnas där kan ses som institutionaliserad bild av arbetet.

Vidare betonar även intervjupersonerna att det är viktigt att inte ta på sig ett för stort ansvar utan istället påminna sig själv om att man gör det man kan. Sättet att resonera kring att det inte är en själv som ska sitta inne på svar och lösningar kan även ses likna det sätt Jägervi och Johnsson (2015) beskriver att ideella personer inom brottsofferjourer talar om sin roll då dessa betonar vikten av att vara "vanlig" och då, till skillnad från en professionell person, inte ha ett allt för lösningsfokuserat perspektiv. När man inte vet hur man ska bemöta en stödsökande säger exempelvis en respondent: "Man kan ju också skriva det att "Jag känner inte till det här ämnet så mycket, vill du berätta om det?"" (Respondent 5).

Genom formuleringar som "vi är inga psykologer" så är något gemensamt hos jourarna att distansera sig mot att de är professionella och erbjuder professionellt stöd. Att de inte är professionella är något som intervjupersonerna talar om i en positiv bemärkelse. Ett par respondenter säger exempelvis:

På ett sätt tänker jag att det är, jag tänker att det kan vara bra för man står kanske ibland lite närmare, vad ska man säga, de stödsökandes vardag eller verklighet. Utan att man egentligen kanske har upplevt samma saker själv så har man ändå, man kanske kan relatera till ganska mycket. Och jag tänker att en

professionell person är ju jättebra på ett annat sätt men kanske också mer med modeller och teorier och hela den biten. Medan det blir mer som en, vad ska man säga, en kompis eller syster liksom. När man är jourtjej. (Respondent 6)

Alltså jag är här för att jag vill vara här. Och jag gör det här på min fritid. Medans om du kanske går till psykiatrin eller kuratorn och sånt så känner de oftast ”Jag tar någon annans plats”, eller ”Jag är inte tillräckligt sjuk” eller ”Jag har inte tillräckligt stora problem för att få vara här”. Medan ingenting... Jag får inte betalt, de behöver inte betala nånting, de behöver inte tänka att de tar upp min tid för att jag är liksom alltid här. Så på det sättet tror jag att det blir lättare att skapa, alltså att knyta vissa band för att de känner inte, de känner inte skuld på samma sätt över att ta upp ens tid. (Respondent 1)

Genom att positionera sig själv som en kompis och som en syster så tydliggör jourarna alltså att de inte arbetar professionellt. En positiv aspekt som jourarna beskriver är här hur man får en annan slags relation till den stödsökande än vad man skulle fått som professionell. Ett par av jourarna beskriver exempelvis det som positivt att man inte har någon slags kontrollfunktion gentemot den stödsökande. En respondent berättar här att det kan vara stödsökande som skriver in eftersom de inte har något förtroende för myndigheter. Om att arbetet sker bakom en skärm berättar en respondent exempelvis:

[...] jag tycker som sagt, det fyller en jättestark funktion att våra stödsökande inte ska känna att det finns några, att det är förutsättningslöst, att det inte finns några krav. Att det inte är en risk att vi kommer ringa soc liksom. (Respondent 4)

Callahan och Inckle (2012) skriver att en fördel med stöd över internet kan vara att klienten upplever mer kontroll än vad hen skulle gjort i ett fysiskt möte med en professionell eftersom samma maktobalans då inte råder. På ett liknande sätt diskuterar alltså jourarna kring deras arbete utifrån att det kan upplevas underlättande för den stödsökande. Vidare beskriver flera av respondenterna att man bidrar med något viktigt när man befinner sig närmre den stödsökandes vardag. På frågan om det finns ämnen som kan ligga för nära en själv svarar en respondent:

Ja, alltså det kan nog vara ett problem om man känner att det inte är bearbetat eller om det ligger för nära liksom. Men jag tror absolut att det också kan vara en enorm styrka och jag tror att om man skulle göra en undersökning på oss som är med i tjejjouren så här vad vi har upplevt så tror jag att det är ganska många som har väldigt mycket att säga liksom. Och... Nej, men jag tänker att det ger en annan förståelse kanske. Det är ett annat driv också kanske. Att man verkligen så här har, att man kan ta till sig det mer och känna orättvisorna mer om man varit i den situationen typ. (Respondent 2)

7.3.4 En mer jämlik relation

Johansson (2007) skriver att gräsrotsbyråkrater i sitt förfogande av resurser kan hamna i en maktposition i relation till klienten då denna är beroende av dessa. Vad som även kan förstärka denna asymmetri menar Johansson (2007) kan vara att gräsrotsbyråkraten har mer kunskap om exempelvis rättigheter och skyldigheter mellan parterna. Den maktposition Johansson (2007) skriver om verkar enligt jourarnas beskrivningar av arbetet inte existera i någon stor utsträckning. Istället betonas att man inte utövar någon slags kontroll över den stödsökande och att den stödsökande därav inte har några skyldigheter. Den bortaplan Johansson (2007) skriver kan göra att klienten hamnar i ett underläge existerar således inte. Vidare beskrivs att jourarna heller inte ser sig själva som experter som sitter inne på svar utan istället framför allt är systrar eller kompisar som finns där för att lyssna. Om sin roll i ett samtal beskriver en respondent:

Så försöker man ju vägleda, lyfta och hålla helt enkelt. Framför allt med fokus på att hon ska finna svaren inom sig själv. Inte så mycket fokus på att jag ska lägga värdering eller yttra mig om vad jag tycker eller så. (Respondent 6)

Utifrån jourarnas framställningar av den relationella aspekten kan relationen jourare - stödsökande därav ses som mer jämlik än relationen professionell – stödsökande.

Rösare (2015) skriver att en faktor som underlättar de påfrestningar man ställs inför när man jourar är att känna att man har den kunskap och de resurser som krävs för att kunna utföra ett bra arbete. Utifrån jourarnas beskrivningar av arbetet verkar en uppfattning vara att de utför ett viktigt och gott arbete. För att klara av de påfrestningar som jourande innebär skriver även Rösare (2015) om vikten av att känna tilltro till att arbetet spelar roll. Gemensamt för respondenterna är att de berättar att jourandet, trots mycket tunga samtal, även innehåller mycket positivitet, bland annat eftersom de känner att deras arbete är betydelsefullt. Utifrån vad Rösare skriver om att känna tilltro till arbetet kan denna hoppfullhet ses som något positivt. Om det bästa med att vara jourare säger en respondent:

Det är att man känner att man kan göra skillnad. Och att man bidrar till ja, vad ska men säga, ett lite bättre samhälle eller så. Att man ändå kan känna att man kan göra skillnad. (Respondent 6)

Gemensamt är även att de berättar om att de stödsökande ofta visar tacksamhet. Ett par respondenter säger exempelvis:

Det blir skönt att höra att de uppskattar, att de uppskattar det så liksom, att de säger typ tack eller man ser att de kanske vill komma tillbaka. Att de tar emot kanske om, om de kanske ber om nåt tips att man kanske märker att de vill, att det tar emot det så, det känns ganska lyckat. (Respondent 5)

Ibland säger de grejer som ”Jag kommer inte ta livet av mig ikväll på grund av dig”. (Respondent 1)

8. Slutdiskussion

Syftet med denna studie har varit att undersöka hur jourare på tjeje- och tjeje- och transjourer ser på sin roll i mötet med de stödsökande och hur hanteringen av den problematik de möter kan förstås utifrån jourarnas handlingsutrymme. Detta har undersökts utifrån hur jourarna resonerar kring positiva och negativa aspekter i arbete, sitt handlingsutrymme i relation till de stödsökande och verksamheten samt sina kunskaper och färdigheter.

När det kommer till negativa aspekter kring jourandet har olika slags utmaningar tagits upp som exempelvis rör de stödsökande som inte skriver så mycket och de som skriver in med akuta problem. Vad som gör arbetet med dessa stödsökande svårt beskrivs bland annat vara att det stödjande arbetet sker via chatt och att handlingsutrymmet begränsas då jourarna saknar viktig information om de stödsökande. Ett annat dilemma jourarna vittnar om är hur det ibland kan vara svårt att hålla tillräcklig distans till de stödsökande. Att även jourarna är anonyma och inte ska lämna ut uppgifter om sig själva eller ha bestämda återkommande kontakt med samma stödsökande beskrivs ibland som jobbigt, exempelvis när man själv känner att man skapar ett band med den stödsökande.

Ovan nämnda svårigheter kan skapa frustration över att man inte alltid kan göra så mycket som man vill för den stödsökande eftersom handlingsutrymmet utifrån jourernas ramar sätter gränser. Genom att resonera kring uppdraget som jourare verkar en uppfattning vara att arbetet dock inte nödvändigtvis går ut på att hitta lösningar kring den stödsökandes problem. Istället lyfts uppgiften att lyfta, lyssna, stötta och tro på den stödsökande som en central del av rollen. I detta arbete använder sig jourarna bland annat av de teoretiska kunskaper de fått från jouren och tar även stöd av varandra. Deras syn på sin roll verkar även vara att de är mer som systrar och kompisar än som professionella. I denna icke-professionella roll behöver man inte sitta inne på alla svar. Vidare ses en positiv aspekt av rollen som syster och icke-professionell vara att den bidrar till att stödet innebär ett tryggt första rum som kan leda vidare till att den stödsökande söker stöd från andra instanser.

Utifrån vilken mening som läggs i begreppet handlingsutrymme menar jag att jourarnas handlingsutrymme kan ses ur olika perspektiv. Å ena sidan berättar de att de ofta befinner sig

i situationer där de utifrån jourens ramar begränsas i sitt handlande, vilket kan tolkas som att handlingsutrymmet är förhållandevis litet. Att de inte kan ha någon mer personlig kontakt med den stödsökande kan exempelvis bidra till detta vilket även kan leda till frustration. Å andra sidan så finns en överensstämmelse bland jourarna kring att de utför ett väldigt viktigt arbete. Genom att tro på den stödsökandes historia, ge hen nya perspektiv på sitt problem och försöka stärka hens självförtroende berättar jourarna om hur de ser de på olika sätt erbjuder ett betydelsefullt stöd. Jourarna berättar även om stödsökande med bristande sociala nätverk varför jourerna även ses fungera som en trygg famn. Utifrån dessa berättelser skulle lyssnandet i sig kunna ses som en viktig form av handlande.

Genom att jourarna ser ett viktigt syfte med arbetet då det innebär en trygg plats för de stödsökande att vända sig till verkar de ha en positiv bild av hur verksamheten är konstruerad genom att den fyller en viktig funktion. Deras bild av verksamheten och handlingsutrymmet menar jag även är intressant utifrån ett styrningsperspektiv. Att arbetet sker ideellt och att verksamheten i stor utsträckning styrs av jourarna själva tänker jag skulle kunna ha en inverkan på jourarnas syn på sitt arbete och handlingsutrymme, något som skulle vara intressant att undersöka vidare kring. Vidare har inte riksorganisationerna ROKS och Unizon fått någon större plats i detta arbete. Vad gör det att tillhöra en organisation och i vilken utsträckning styrs jourerna av dessa? Finns det skillnader inom dessa? Vilken påverkan dessa organisationer har på jourerna och handlingsutrymmet inom dessa skulle även detta vara intressant att undersöka vidare.

Slutligen vill jag kort nämna de personer som finns på andra sidan av skärmen och ju faktiskt är anledningen till att tjej- och tjej- och transjourer existerar – de stödsökande. Utifrån uppfattningen att det finns ett stödbehov hos unga i samhället som inte täcks av offentlig sektor beskrivs jourerna spela en viktig roll i arbetet med olika sorters utsatthet. Vilken roll spelar jourrörelsen för ungas mående i Sverige idag? Vad innebär det att stödet kommer från en person som inte är professionell, som inte representerar en myndighet och som inte har någon kontrollfunktion? Och framför allt – hur upplever de stödsökande stödet? Här menar jag att det finns mycket intressanta aspekter att i framtiden studera vidare kring som kan vara viktiga för att få en ökad förståelse kring arbetet jourarna utför och vilken typ av stöd som behövs.

9. Referenslista

Ahrne, Göran och Ulla Eriksson-Zetterquist (2015) *Intervjuer. I: Göran Ahrne & Peter Svensson (red.) Handbok i kvalitativa metoder.* Malmö: Liber.

Barnombudsmannen (2020) *Dom tror att dom vet bättre.* Stockholm: Barnombudsmannen

BRIS (2019) *Hur har barn det? Om barns livssituation – trender, utmaningar och möjligheter.* Stockholm: Bris

Brottsförebyggande rådet, Brå (2019) *Nationella Trygghetsundersökningen 2018. Om utsatthet, otrygghet och förtroende.* Stockholm: Brottsförebyggande rådet.

Bryman, Alan (2018) *Samhällsvetenskapliga metoder.* Malmö: Liber.

Callahan, Amy & Kay Inckle (2012) Cybertherapy or psychobabble? A mixed methods study of online emotional support. *British Journal of Guidance & Counselling*, 40 (3): 261-278.

Dahlstedt, Magnus (2018) Gränsöverskridande socialt arbete – inledande tankar. I: Dahlstedt, Magnus (red.) *Gränsöverskridande socialt arbete.* Malmö: Gleerups.

Dahlstedt, Magnus & Mona Livholts (2018) Gränsöverskridande socialt arbete – avslutande reflektioner. I: Dahlstedt, Magnus (red.) *Gränsöverskridande socialt arbete.* Malmö: Gleerups.

Dowling, Mitchell J. & Debra J. Rickwood (2014) Experiences of Counsellors Providing Online Chat Counselling to Young People. *Australian Journal of Guidance and Counselling*, 24 (2): 183–196.

Hallin, Anette & Jenny Helin (2018) *Intervjuer.* Lund: Studentlitteratur.

Haski-Leventhal, Debbie & David Bargal (2008) The volunteer stages and transitions model: Organizational socialization of volunteers. *Human relations*, 61 (1): 67-102.

Johansson, Roine (2007) *Vid byråkratins gränser.* Lund: Arkiv.

Jägervi, Lotta & Eva Johnsson (2015) Kollektiv identitet och hjälparroll i brottsofferjourer. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 22 (3-4): 303-322.

Kinman, Gail & Louise Grant (2011) Exploring stress resilience in trainee social workers: The role of emotional and social competencies. *British Journal of Social Work*, 41 (2): 261–275.

Kulik, Liat (2006) Burnout among volunteers in the social services: The impact of gender and employment status. *Journal of Community Psychology*, 34 (5): 541-561.

Landberg, Åsa, Carl Göran Svedin, Gisela Priebe, Marie Wadsby, Linda Jonsson & Cecilia Fredlund (2015) *Det gäller en av fem – fakta om barn, sexuella övergrepp och sexuell exploatering i Sverige 2014*. Stockholm: Stiftelsen Allmänna Barnhuset.

Lipsky, Michael (2010) *Street-level bureaucracy: The dilemmas of the individual in public services*. New York: Russel Sage Foundation.

Nationellt centrum för kvinnofrid (2020) Kvinnojourernas verksamhet [https://nck.uu.se/kunskapsbanken/amnesguider/kommunernas-kvinnofridsarbete/kvinnojourernas-verksamhet/. Hämtat: 2020-04-16]

ROKS (2017) Statistik 2017 [https://www.roks.se/sites/default/files/2018-04/Roks%20statistik%202017.pdf. Hämtat: 2020-04-27]

ROKS (2020) Vad är en tjejjour? [https://www.roks.se/kontakta-en-jour/vad-ar-en-tjejjour. Hämtat: 2020-04-28]

Rösare, Peter (2015) *Det gäller barnen. Barn och unga på skyddat boende*. Unizon och Premiss förlag.

Socialstyrelsen (2017) Kraftig ökning av psykisk ohälsa bland barn och unga vuxna [https://www.socialstyrelsen.se/om-socialstyrelsen/pressrum/press/kraftig-okning-av-psykisk-ohalsa-bland-barn-och-unga-vuxna/. Hämtat: 2020-04-12]

Svensson, Kerstin, Eva Johnsson & Leili Laanemets (2008) *Handlingsutrymme. Utmaningar i socialt arbete*. Stockholm: Natur och Kultur.

Tjejjouren.se (2019) Vad är en tjejjour, transjour och ungdomsjour? [https://tjejjouren.se/tjejpguiden/feminism/vad-ar-en-tjejjour-transjour-och-ungdomsjour. Hämtat: 2020-04-15]

Tjejjouren.se (2020a) Tjejjourrörelsens historia [https://tjejjouren.se/vad-ar-en-tjejjour/tjejjourernas-historia Hämtat: 2020-04-12]

Tjejjouren.se (2020b) Om Tjejjouren.se [https://tjejjouren.se/om-tjejjourense. Hämtat: 2020-05-15]

Unizon (2014a) Om jourerna [http://unizon.se/om-unizon/om-jourerna. Hämtat: 2020-04-15]

Unizon (2014b) Starta en jour [<https://unizon.se/engagera-dig/starta-en-jour>. Hämtat: 2020-05-18]

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

Wiberg, Magnus & Karin Osvaldsson Cromdal (2018) Socialt arbete i virtuella rum. I: Dahlstedt, Magnus (red.) *Gränsöverskridande socialt arbete*. Malmö: Gleerups.

Wikman, Sofia (2018) *Unga mår allt sämre – eller?* Stockholm: Mind

World Health Organization (2017) Violence against women [<https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/violence-against-women>. Hämtat: 2020-04-14]

10. Bilagor

10.1 Bilaga 1

Informationsbrev

Hej,

Lisa heter jag och går den sjätte terminen på socionomprogrammet på Lunds universitet. Denna termin skriver jag min c-uppsats och har valt att skriva om rollen som ideell på en tjejjour. Jag har själv tidigare varit jourtjej och eftersom tjejjourerna gör ett så himla viktigt jobb ser jag det som viktigt att uppmärksamma detta.

Nu är jag intresserad av att få tag på ideella som kan tänka sig att medverka i en intervju. Intervjun skulle handla om hur man upplever rollen som jourtjej och frågorna kommer bland annat att handla om känslor, bemötande och svårigheter.

Förslagsvis skulle intervjun hållas över Skype eller telefon. En intervju beräknas ta max en timme och mina förslag på datum är mellan den 1/4 –14/4. Om intervjupersonen samtycker så kommer intervjun att spelas in eftersom det underlättar analys och säkerställer studiens tillförlitlighet.

Som intervjuperson är man anonym. Det innebär att varken uppgifter om juren eller den som intervjuas kommer att finnas med i uppsatsen. Skulle man ångra sig går det även bra att när som helst avbryta sin medverkan. Detta kan ske utan närmare motivering och jag kommer då inte heller att använda något material som den personen bidragit med.

Finns det någon eller några i X [namn på jour] som är intresserade av att vara med på en intervju skulle jag vara oerhört tacksam. Mina kontaktuppgifter finns längst ner i detta mail. Där står även uppgifter om min handledare på Socialhögskolan.

Ser fram emot svar!

Vänligen,

Lisa

Kontaktuppgifter:

Lisa Månsson

Mail: li3182ma-s@student.lu.se

Kontaktuppgifter till handledare:

Annika Capelán

Handledare på Socialhögskolan

10.2 Bilaga 2

Intervjuguide

Bakgrundsfrågor

Ålder? Primär sysselsättning?

Utbildningsbakgrund?

Hur länge har du arbetat ideellt som jourare?

Hur ser kontakten med stödsökande ut på den jour du arbetar på? (Chatt, telefon, mail?)

Rollen överlag

Hur kommer det sig att du valde att börja engagera dig?

Hur trivs du i rollen som jourare?

Vad innebär det/hur påverkar det jobbet att det är ideellt? Är det bättre/sämre?

Vad skulle du kalla din roll i förhållande till dem du samtalar eller har kontakt med?

Vilka styrkor upplever du dig ha som jourare?

Samtalet

Vad går ett samtal ut på? Kan du beskriva ett typiskt samtal med en stödsökande?

Hur kan ett mer atypiskt/ovanligt/avvikande samtal se ut?

Vad är ett lyckat samtal, i dina ögon?

Vad är ett mindre lyckat samtal?

Vad krävs för att man ska kunna vara jourare på ett bra sätt?

Svårigheter och hantering

Vad tycker du är svårt eller utmanande i samtal med stödsökande? Finns det vissa ämnen som är extra svåra att ge stöd kring?

Hur påverkar dessa svårigheter dig?

Upplever du att det kan vara svårt att släppa svåra samtal efter ett jourpass?

Hur brukar du hantera samtal som känns svåra?

Vilket stöd finns från jouren? Ex rutiner gällande samtal som är svåra?

Kunskap

Vilka kunskaper anser du dig använda i samtal med stödsökande?

Vart tänker du att dessa kunskaper kommer ifrån?

Hur såg introduktionen/grundutbildningen ut?

Finns det någon kunskap du tycker dig behöva, som saknas?

Har du fått några lärdomar genom att vara jourare?

Avslutande fråga

Har du något du skulle vilja tillägga?