



LUNDS
UNIVERSITET
Socialhögskolan

”Hjälplös fast man önskade att man kunde rädda världen”

Tjejjourstjejsers syn på rollen som stödjare via chatt och deras motivationskrafter

Abbie Mellström och Beatrice Norrman

Kandidatuppsats (SOPA 63)
HT 2020
Handledare: Ulrika Levander

Abstract

Authors: Abbie Mellström and Beatrice Norrman

Title: "Helpless but wishing you could save the world" - How volunteers in a young women empowerment centre view their supportive role in an online support chat and their motivations

Supervisor: Ulrika Levander

Assessor: Cecilia Heule

The aim of this study was to explore how volunteers within young women online support chat experienced their supportive role. Further we wanted to explore what motivated these volunteers to continue with their voluntary work within the online support chat. The method chosen for this study was qualitative interviews with eight volunteers from six different young women empowerment centres. When analysing the results four concepts from Goffman's Dramaturgical model were used to get a better understanding of the complexity of voluntary work. Furthermore, the emotional strain described by the volunteers was analysed using Lazarus and Folkman's Coping theory. Additionally, Ryan and Deci's Cognitive evaluation theory was utilized to understand the different motivational factors relating to volunteer work described within this study. This study found that the volunteers described that their role should consist of passive activities such as listening to and supporting the clients. Paradoxically, they experienced pressure and a desire from themselves and the clients to do more than previously mentioned, such as establishing actual changes within the clients' life, resulting in tensions within the role. Both benefits and difficulties with the chat were described. The nature of online chat made supporting the clients more difficult. The clients' anonymity resulted in the volunteers feeling limited in their ability to aid clients, leading to feelings of inadequacy. Only being able to communicate through written words was another difficulty that often led to miscommunications. Benefits included easily reaching their target audience, along with having enough time to figure out suitable answers and questions. The participants described being motivated by the social support within the centre, being able to participate on their own terms and lastly feeling that they did in fact support clients in a time of need.

Key words: young women empowerment centre, online chat counselling, volunteer emotional impact, volunteer motivation

Förord

Vi vill tacka vår handledare Ulrika Levander för hennes goda vägledning och engagemang genom arbetets gång. Vi vill även rikta ett stort tack till intervjupersonerna som tog sig tid att ställa upp som deltagare i vår studie, ni bidrog med många intressanta tankar och erfarenheter. Utan dessa personer hade examensarbetet aldrig blivit av.

Abbie Mellström och Beatrice Norrman

2020-12-31

Innehållsförteckning

Inledning	6
Problemformulering	6
Syfte och frågeställningar	8
Arbetsfördelning	8
Bakgrund.....	8
Kunskapsläge	9
Motivationsfaktorer som främjar ideellt arbete.....	9
<i>Anledningar till att börja engagera sig i ideellt arbete</i>	9
<i>Vad som motiverar fortsatt ideellt arbete</i>	10
<i>Anledningar till att sluta engagera sig ideellt</i>	10
Stöd online	11
<i>Chatt utifrån den stödsökandes perspektiv</i>	11
<i>Chatt utifrån stödjarens perspektiv</i>	12
Volontärers upplevda känslor av att ge stöd	12
<i>Faktorer som påverkar upplevelsen av att man stöttat</i>	12
<i>Volontärers känslomässiga påverkan av stödarbete</i>	13
Teoretiska utgångspunkter	14
Goffmans dramaturgiska perspektiv	14
<i>Begreppet intrycksstyrning</i>	15
<i>Begreppet roll</i>	15
<i>Begreppen främre region och bakre region</i>	15
Copingteorin	16
<i>Former av coping</i>	16
Cognitive evaluation theory	17
Metod och metodologiska överväganden	18
Kvalitativ ansats.....	18
Genomförande av intervjustudien	18
Urval	21
Bearbetning och analys	23
Förförståelse.....	25
Tillförlitlighet.....	26
Forskningsetiska överväganden	27

Resultat och analys.....	29
Chattverktygets olika dimensioner.....	29
<i>Möjligheter med chatt.....</i>	29
<i>Svårigheter med chatt.....</i>	31
Upplevelse av stödarbete.....	33
<i>Vilka förväntningar som finns på jourtjejen.....</i>	33
<i>Känslor av att göra skillnad.....</i>	36
<i>Känslor av otillräcklighet.....</i>	38
Motivationsfaktorer till fortsatt chatsstödsarbete.....	40
<i>Att göra skillnad.....</i>	40
<i>Social gemenskap.....</i>	41
<i>Engagemang på sina villkor.....</i>	42
Avslutande diskussion.....	44
Referenslista.....	47
Bilagor.....	52
Bilaga 1.....	52
Bilaga 2.....	53
Bilaga 3.....	54

Inledning

Problemformulering

Andelen svenskar med nedsatt psykiskt välbefinnande, som exempelvis stressrelaterad ohälsa, depression och ångestsyndrom, har ökat under perioden 2006-2018. Detta är något som är allra tydligast bland unga mellan 16-29 år (Folkhälsomyndigheten 2020). Speciellt drabbade är unga kvinnor. Denna könsskillnad har setts under flera år och antalet tjejer med symptom på psykisk ohälsa, såsom stress och trötthet, fortsätter att öka kraftigt (Myndigheten för ungdoms- och civilsamhällesfrågor 2019, s. 26). Samtidigt som psykisk ohälsa blir vanligare bland unga har tillgängligheten till barn- och ungdomspsykiatri försämrats. Mellan 2010-2015 fick ungefär 90 procent sin första bedömning inom 30 dagar, siffran var däremot nere på 62 procent år 2018 (Socialstyrelsen 2019, ss. 8, 95). Som ett komplement till den belastade offentliga sektorn finns den ideella sektorn. Där utförs socialt arbete bland annat inom tjejjoursrörelsen.

Tjejjoursrörelsen består av ett 60-tal tjejjourer med syftet att stärka unga tjejer över bland annat chatt och mejl (Nationellt centrum för kvinnofrid u.å.) I organisationer som tjejjouren kan unga få stöd även på kvällar och helger, likaså kan de få prata med någon utan lång väntetid. Tillgängligheten ökar även genom att man kan kontakta tjejjourer på olika digitala sätt, vilket även innebär att geografiska skillnader inte är några hinder (Larsson, Pettersson & Eriksson 2016, ss. 9, 48 f.). Digitala stöd kan just nu vara extra aktuellt och behjälpligt eftersom färre söker psykiatrisk akutvård under den pågående coronapandemin, något som kan vara till följd av en oro för att bli smittad av viruset (Socialstyrelsen 2020).

Att som volontär i en telefonstödlinje stödja personer som lider av svår psykisk ohälsa kan vara väldigt psykiskt påfrestande. Volontärer kan uppleva att de inte kan hjälpa de söksökande, vilket i sin tur leder till känslor av otillräcklighet hos volontären. Som volontär krävs det alltså att man är förberedd på att möta ett komplext och oförutsägbart arbete (Vattøe et al. 2020, ss. 563 ff.). Till skillnad från volontärarbetare i ovanstående studie som bedriver en telefonstödlinje, visar den senaste statistiken från Roks

(Riksorganisationen för kvinnojourer och tjejjourer i Sverige) att 81 procent av alla stödsamtal inom Roks tjejjourer sker via chatt (Roks u.å. b). Att stödja över chatt medför vissa svårigheter, såsom att anonymiteten kan skapa en osäkerhet hos stödjaren samt en distans mellan parterna i chatten (Harrison & Wright 2020, ss. 584 ff.). Som volontärarbetare inom en tjejjour möter man även varierande samtalsämnen. Vanliga samtalsämnen i chatten är dålig självkänsla, självmordstankar samt relationer och ensamhet (Roks u.å. b). Till skillnad från när man arbetar i en offentlig verksamhet, som på exempelvis barn- och ungdomspsykiatri, så finns det inga krav på att ha en formell utbildning som stödjare i en tjejjour (Roks u.å. c). Detta är någonting som troligtvis påverkar hur man som volontär bemöter och hanterar svåra samtal.

Att psykisk ohälsa ökar innebär att det ideella sociala arbetet som tjejjourer bedriver kan ha en stor betydelse för unga med dåligt psykiskt mående. Att bedriva ideellt socialt arbete är komplext, mångfacetterat samt krävande och det tillkommer även en dimension när man bemöter stödsökande via chatt. Den forskning som finns kring volontärarbete med stöd via chatt utgår främst från de stödsökandes perspektiv och de studier som fokuserar på volontärers arbete i Sverige berör sällan tjejjourer. Dessutom lyfts sällan volontärers motivationsfaktorer i samband med volontärers upplevelser av att bemanna stödchattar. Därför vill vi med vår studie undersöka hur jourtjejer ser på sin roll som stödjare i en chattstödsverksamhet och vad som motiverar fortsatt ideellt engagemang. Genom att undersöka detta strävar vi efter att identifiera svårigheter som jourtjejer möter i sitt arbete samt öka vår förståelse för vilka faktorer som kan påverka att jourtjejer stannar kvar inom chattstödsverksamheten.

Syfte och frågeställningar

Syftet med denna studie är att undersöka hur tjejjourstjejer ser på sin roll som stödare i en chattstödsverksamhet och vad som motiverar deras fortsatta ideella engagemang.

Utifrån detta syfte har följande frågeställningar formulerats:

- Hur upplever jourtjejer sitt stödarbete inom chattstödverksamheten?
- Vilka svårigheter och möjligheter beskriver jourtjejer att det finns med att samtala med stödsökande genom chatt?
- Vilka motivationskrafter driver jourtjejer att fortsätta som volontär inom tjejjourens stödverksamhet?

Arbetsfördelning

Bägge författare har skrivit och bearbetat samtliga avsnitt inom studien tillsammans, med mindre uppdelningar sinsemellan, samt författat sammandraget (abstract) tillsammans. Abbie har däremot haft huvudansvar för avsnitten om copingteorin och förförståelse medan Beatrice har haft huvudansvar för avsnitten om Goffmans dramaturgiska perspektiv och forskningsetiska överväganden.

Bakgrund

Tjejjoursrörelsen har funnits i Sverige sedan 1996 och har sina rötter i kvinnorjoursrörelsen (Tjejjouren.se 2015). Kvinnojoursrörelsen grundades på 1970-talet som en reaktion på mäns våld mot kvinnor och på samhällets brister i hanteringen av våldsutsatta kvinnor och barn. Idén bakom rörelsen var att kvinnor skulle ge dessa utsatta grupper stöd. Det finns två riksorganisationer som samlar kvinnojourer och tjejjourer, Roks och Unizon. Sammanlagt är ungefär 150 kvinnojourer och 60 tjejjourer medlemmar i dessa organisationer. Kvinnojourer erbjuder bland annat skyddat boende och stödsamtal. Både kvinnojourer och tjejjourer arbetar även med utåtriktat och förebyggande arbete (Nationellt centrum för kvinnofrid u.å.).

Tjejjourer finns idag över hela Sverige (Tjejjouren.se 2015). I tjejjourerna arbetar tjejer och kvinnor i varierande ålder och bakgrund. De allra flesta arbetar helt ideellt och har

olika erfarenheter i stöttning. Tjejjourerna har genom sin stödverksamhet samtal med stödsökande via chatt, mejl, telefon och besök. De som arbetar på tjejjourer har avgett tystnadslöfte och genomgått grundutbildning innan de börjar samtala med stödsökande (Roks u.å. a). Tanken med tjejjourer är att unga tjejer ska få stöd och pepp och då inte enbart i frågor om våldsutsatthet, vilket snarare är kvinnojourernas huvudfokus (Tjejjouren.se 2015). Tjejjourerna arbetar med att “förändra villkoren för flickor och kvinnor i samhället samt att stärka unga tjejers självkänsla” (Ungdomsstyrelsen 2009, s. 9).

Kunskapsläge

För att hitta forskning har databaserna LUBsearch och SwePub använts. Utifrån forskningen från Volontärbyrån har vi utgått ifrån LUBsearch och sedan använt oss av Google för att hitta statistik från åren 2015 samt 2020. Urvalet har även begränsats till litteratur författad under 2000-talet som är skriven på engelska eller svenska. Vid sökningen av forskning har vi främst utgått från olika variationer, kombinationer och svenska motsvarigheter på orden: volunteer, pros and cons of online counselling, offline counselling, emotion, helpful, chat, motivation och personal experience.

Motivationsfaktorer som främjar ideellt arbete

Anledningar till att börja engagera sig i ideellt arbete

I undersökningar gjorda av Volontärbyrån (2015, s 7; 2016, s. 4; 2017, s. 9; 2019, s. 11; 2020, s. 10) mellan åren 2015-2020 har två anledningar till att man börjar engagera sig ideellt varit genomgående: en vilja att göra en konkret insats samt stödja och hjälpa andra. I en studie av Sundram et al. (2018, s. 2) beskrivs de första sex månaderna för volontärer som väsentlig för huruvida de fortsätter med sitt engagemang inom ideellt arbete. Likaså beskrivs två huvudsakliga anledningar till att börja arbeta ideellt: altruistiska och egoistiska. Den förstnämnda utgår ifrån volontärens inre önskan om att vilja göra gott för andra och även få personlig tillfredsställelse. Den sistnämnda utgår istället från externa faktorer såsom att volontären får materialistiska och sociala belöningar, genom exempelvis kompetensutveckling, vilket medför möjligheter att utveckla socialt nätverk och få erkännande från andra (ibid.). Vissa motiveras att börja

engagera sig för att de själva har erfarenhet av förluster och vill ge stöd till andra sörjande genom ideellt arbete (Sundram et al. 2018, s. 5). På liknande vis beskriver Cassidy et al. (2019, s. 5) att personliga erfarenheter, främst med fokus på psykisk ohälsa hos volontären själv eller av nära vän eller anhörig, kan vara en drivkraft till att engagera sig ideellt med personer som lider av psykiskt dåligt mående. Genom att ha tidigare erfarenheter av psykisk ohälsa och engagera sig ideellt kan det ses som ett sätt för volontären att ge tillbaka stödet som de själva fått, eller som ett sätt att ge ett stöd som de anser saknades när de själva mådde dåligt (ibid.). Stefanick, Best-Bertwistle och Race (2020, ss. 128 f.) beskriver att känslan att bidra till samhället, samt att man redan känner någon som är volontär även motiverar människor att börja arbeta ideellt.

Vad som motiverar fortsatt ideellt arbete

När det kommer till vad som motiverar människor att fortsätta arbeta ideellt identifierar Volontärbyrån att känslan av att bidra är en viktig anledning. Andra viktiga anledningar som lyfts fram är att volontärerna får stöd av organisationen, samt att de har roligt och känner att de utvecklas i uppdraget (Volontärbyrån 2019, s. 18; 2020, s. 14). Sundram et al. (2018, s. 5) lyfter vikten av att volontären får stöd av organisationen och känner att organisationen bryr sig om deras personliga välmående, och att fokus inte enbart ligger på de färdigheter som behövs i arbetet. Utöver det organisatoriska stödet lyfts även socialt stöd från de andra volontärerna inom organisationen fram som en motivationsfaktor. Claxton-Oldfield och Claxton-Oldfield (2012, s. 528) beskriver att den vanligaste anledningen till att fortsätta volontärarbete bland volontärer inom palliativ vård är känslan av att göra skillnad och hjälpa andra. Vidare förklaras motivation till fortsatt ideellt arbete med att det är något som de tycker om att göra och mår bra av (ibid.).

Anledningar till att sluta engagera sig ideellt

Claxton-Oldfield och Claxton-Oldfield (ibid.) nämner även sådant som kan få volontärer att vilja avsluta sitt volontärskap och beskriver bland annat emotionell utmattning, jobbiga händelser och ett behov av större fokus på sin familj. Att inte ha tillräckligt med tid över till volontärarbete är även något som Stefanick, Best-Bertwistle och Race (2020, s. 129) beskriver, utöver det är även svårigheter med transport en bidragande faktor till att vilja avsluta sitt volontärskap. Att volontärarbetet inte stämmer

överens med de inledande förväntningarna är också något som kan leda till minskad motivation till att fortsätta. Utöver detta är avsaknaden av socialt stöd och organisatorisk uppskattning två anledningar till att volontärer slutar engagera sig (Haski-Leventhal et al. 2020, s. 127). Att fokusera på att kvarhålla volontärer bidrar enligt Sundram et al. (2018, ss. 6 ff.) därför till att arbetet och organisationens uppdrag får en bättre följdriktighet och en högre kostnadseffektivitet.

Stöd online

Det finns ett antal hinder för unga när det gäller att skaffa sig stöd via hälso- och sjukvården, bland annat tid och pengar men även rädsla för det outforskade. Internet tillgängliggör möjligheter för personer på olika geografiska platser att få stöd. Om man får stöd eller inte påverkas då istället av om man har tillgång till dator och internet (Baker & Ray 2011, s. 342).

Chatt utifrån den stödsökandes perspektiv

Att få stöd online genom en chatt, istället för genom ett reellt fysiskt möte eller telefonsamtal, anses både ha fördelar och nackdelar. En fördel är att de stödsökande kan känna sig mindre exponerade; både gentemot stödjaren då de kan vara anonyma samt gentemot de andra i sitt hushåll då de inte behöver oroa sig för att någon annan ska höra dem. En annan fördel är att de stödsökande kan uppleva mer kontroll över situationen eftersom de exempelvis kan tänka efter innan de svarar men även omformulera sig innan meddelandet skickas (King et al. 2006, ss. 172 f.). Likaså beskriver Baker och Ray (2011, s. 342) att genom att den stödsökande måste formulera och skriva ut problemet bidrar det till att klienten blir mer reflekterande kring problemet.

Det finns naturligtvis även nackdelar med chatt. Missförstånd kan uppstå sinsemellan stödjaren och den stödsökande kommunikation försvåras genom chattverktyget. Ytterligare problem som kan kopplas till chattverktyget är att man inte får höra eller se stödjaren vilket kan leda till svårigheter med att förstå varandra och att skapa en trygg relation. Ytterligare nämns brist på tid vara en nackdel med chatt. Det kan förekomma väntetid innan ett samtal och om längden på samtalet är kort kan det innebära att den stödsökande känner att sitt problem känns oupplost (King et. al 2006, s. 172).

Chatt utifrån stödjarens perspektiv

Att chattverksamheten påverkar relationen mellan stödjare och stödsökande är även något som bör lyftas utifrån stödjarens perspektiv; det finns svårigheter med att ge stöd när man inte kan höra eller se den stödsökande (Baker & Ray 2011, s. 342). I en studie skriver Harrison och Wright (2020, s. 584) om terapeuters upplevelse av samtal med suicidala personer via chatt. Där framkommer det att man som terapeut försöker ha en helhetssyn. Genom att se klienten kan terapeuter även beakta personens fysik när de ska göra en riskbedömning. Detta då det yttre kan bidra med information, något som man kan gå miste om i chatt. Det kan även vara svårare att uttrycka sin förståelse och empati kring en situation som den stödsökande skrivit. Missförstånden som kan uppstå i samtalet kan leda till att den stödsökande inte återkommer till chatten (ibid.). Däremot lyfter Baker och Ray (2011, s. 342) att man även som stödjare via chatt får ytterligare tid på sig att fundera kring hur man ska formulera sig och vad man ska säga till den stödsökande, jämfört med vad man hade fått om samtalet hölls mellan personer på samma plats eller över telefon.

Volontärers upplevda känslor av att ge stöd

Faktorer som påverkar upplevelsen av att man stöttat

Barak och Bloch (2006, s. 64) har identifierat att stödjare i en chatt upplever att de hjälper mer när konversationerna är djupare och mer friktionsfria, samt när stödsökande visar positivitet i slutet av chatten. Stödjaren upplever även att de hjälper som mest när samtalen är långa (ibid., ss. 64 f.). Detta är något som även har påträffats av Finn, Garner och Wilson (2011, s. 269). Stödjarna i deras studie volontärbetar med en chatt om sexuella övergrepp och huruvida de känner att de hjälper de stödsökande eller inte, har en koppling till chattens ämne. Till exempel upplever de att de hjälper i högre utsträckning när det handlar om våldtäkt, jämfört med när chattarna berör exempelvis självskadebeteende (ibid., ss. 266 ff.). Däremot skriver Vattøe et al. (2020, s. 568) att volontärer kan känna stor press i samband med svårare samtalsämnen såsom självmordstankar, då det finns en rädsla att säga fel sak och att det kan påverka den stödsökande negativt. Vidare lyfter de att när stödjare samtalar med en person som befinner sig i en akut situation så är det viktigare att visa värme och genuin omtanke än att förlita sig på den utbildning man har (ibid., s. 563). Skilt från chattsamtal har en

studie av Helena Coleman (2020, s. 1:38) visat på att känslan av osäkerhet kring rollen som volontär, samt kring det man som volontär möter i samtal med stödsökande, kan minskas med hjälp av utbildning.

Volontärers känslomässiga påverkan av stödarbete

Coleman (2020, s. 2:24) har studerat volontärer inom palliativ vård och skriver att många volontärer upplever känslor av tillfredsställelse från sitt ideella engagemang. Vidare beskrivs arbetet som meningsfullt. Fördelarna hjälper volontärerna att hantera svårigheter de möter i arbetet (ibid., ss. 2:25 f.). Haski-Leventhal et al. (2020, s. 122) beskriver att volontärer känner att de får tillbaka mer än vad de själva ger i det ideella arbetet. I McLeish och Redshaws (2017, s. 40) studie om volontärer som arbetar med socialt utsatta gravida kvinnor framgår det att volontärer känner tillfredsställelse i samband med att se sitt stödarbete göra skillnad för de kvinnor de arbetar med.

I ett forskningsprojekt om barn och unga och deras användning av digitalt stöd, såsom chatt, undersöktes de unga samt volontärer som bemannar chatten hos bland annat Tjejzonen (Löfberg & Aspán 2012, s. 3; Munkesjö 2012, s. 38). Tjejzonen är inte detsamma som tjejjourer, men de två är jämförbara då de har samma målgrupp och liknande syfte (Löfberg & Aspán 2012, s. 6). Resultaten visar att stödjarna ofta känner att de inte kan fysiskt hjälpa den person de chattar med och att de istället förpassas till att bara lyssna. De berättar att de i vissa chattar känner sig maktlösa och otillräckliga, såsom när det i ett stödsamtal enbart framkommer hur dåligt den stödsökande mår. Detta gör att stödjarna inte kan komma runt den stödsökandes smärta. Likaså uppkommer känslor av otillräcklighet och maktlöshet när stödjarna inte har vetskapen om hur den stödsökande faktiskt mår utöver det som framkommer i chatten. Detta försöker stödjarna lösa genom att ställa många frågor eller genom att hänvisa personen vidare till andra instanser. Volontärerna berättar också om hur de inte vet vad de stödsökande gör när ett stödsamtal har avslutats och att de väldigt sällan får kontakt med just den stödsökande igen för att höra hur det gick (Munkesjö 2012, ss. 38 f.).

Vattøe et al. (2020, ss. 567 ff.) beskriver hur känslor av otillräcklighet är en vanlig konsekvens av kontakten med stödsökande. Likaså att känslor av maktlöshet uppkommer när stödjaren inte ser de stödsökandes utveckling eller när volontären

känner att den inte lyckats få kontakt med de stödsökande. Detta leder till att volontären ifrågasätter sig själv i rollen. För att bekämpa sådana känslor har de personliga hanteringsstrategier. Detta innefattar bland annat att ha realistiska ambitioner, exempelvis genom att vara medveten om att man hjälper den stödsökande men att man inte kan förändra deras liv genom ett samtal (Vattøe et al. 2020, ss. 567 ff.). Att ha realistiska ambitioner kring sin roll som stödjure är något som även tas upp i ovanstående forskningsprojekt (Munkesjö 2012, s. 39). En volontär beskriver hur det är viktigt att påminna sig själv om vilken roll man faktiskt har och att man inte är där för att lösa deras problem. Fokus ska snarare läggas på att lyssna på och bekräfta dem, och att inte agera dömande (ibid.). McLeish och Redshaw (2017, s. 40) beskriver på liknande vis hur volontärer ibland har svårt att faktiskt hjälpa en person, såsom när denna person har väldigt svåra problem och mår allt sämre och sämre. Däremot uttrycker volontärerna, liksom Vattøe et al. (2020, ss. 567 ff.) och Munkesjö (2012, s. 39), att det är viktigt att kunna acceptera att de inte kan "rädda" en person som befinner sig i en svår och problemfylld situation.

Teoretiska utgångspunkter

Goffmans dramaturgiska perspektiv

Sociologen Erving Goffman gav ut boken *The presentation of self in everyday life* 1959 och introducerade då det dramaturgiska perspektivet på social interaktion (Persson 2020, s. 7, 21). Syftet med perspektivet är att studera det sociala samspelet mellan människor. Detta görs genom att begrepp från teatervärlden appliceras på interaktionen mellan människor. Man kan exempelvis studera det sociala samspelet mellan två familjer som träffas på en middagsbjudning genom dessa begrepp (Persson 2012, s. 79, 102). Begreppen går även att applicera på interaktionen i en chatt mellan en stödjure hos tjejjouren och en stödsökande. Användningen av Goffmans dramaturgiska perspektiv hjälper oss att analysera hur jourtjejer ser på sin roll som stödjure genom en chatt eftersom en stor del av vårt fokus är just på interaktionen i chatten mellan stödsökande och stödjure hos tjejjouren. Perspektivet medför en mängd begrepp som kan användas för att studera socialt samspel och för att kunna förstå vår empiri utifrån detta perspektiv på ett passande sätt har följande begrepp valts ut: intrycksstyrning, roll, främre region och bakre region.

Begreppet intrycksstyrning

Centralt i det dramaturgiska perspektivet är intrycksstyrning. Detta handlar om att människor fokuserar på hur deras agerande uppfattas av andra samtidigt som de agerar. Människor försöker dessutom styra hur deras agerande ska uppfattas av andra (Persson 2012, s. 103). Ett exempel på hur människor styr hur de ska uppfattas av andra är när en person bestämmer sig för att klä sig i en lyxig och genomtänkt utstyrsel med syftet att framstå som en person av högre klass (ibid., s. 214).

Begreppet roll

En person spelar en roll när denne agerar inför andra på ett sätt som redan är bestämt. Det agerande som rollen medför kan återskapas vid andra tillfällen (Goffman 1959/2020, ss. 65 f.). Roller skapas utifrån förväntningar, såsom de förväntningar som finns hos dem som möter den person som gestaltar rollen, exempelvis publiken (Persson 2012, s. 86). Människor behöver nödvändigtvis inte spela samma roll inför olika publik, utan en person kan spela olika roller i olika sociala sammanhang (Goffman 1959/2020, ss. 204). Relaterat till vår studie kan rollbegreppet användas för att analysera hur jourtjejer ser på den roll som de gestaltar när de har kontakt med stödsökande i chatten, samt för att analysera den roll de förväntas ha.

Begreppen främre region och bakre region

De platser där de sociala samspelet äger rum kan beskrivas genom begreppen främre region och bakre region. Det är i den främre regionen som personer har sitt framträdande inför sin publik. När en person agerar i den främre regionen försöker denna person visa att han eller hon följer vissa normer, såsom normer kring vilket sätt man bör tala med andra på (ibid., s. 170). Den bakre regionen beskrivs å andra sidan av Goffman (ibid., s. 175) som området bakom kulisserna. Det är en plats där en grupp kan "gå igenom sitt framträdande och gallra bland alla stötande uttryck när ingen publik är närvarande som kan bli kränkt av den" (ibid., s. 176). Dessa två regioner åtskiljs genom olika barriärer, såsom fysiska avstånd. Det kan hävdas att det som sker i den främre regionen är offentligt, medan det som sker i den bakre regionen är hemligt (Persson 2012, ss. 106 f.). Dessa begrepp kan användas för att analysera det som jourtjejerna

säger kring den externa kontakten med stödsökande samt den interna kontakten med journalsystrarna under tiden de bemannar chatten.

Copingteorin

Psykologerna Richard S. Lazarus och Susan Folkman är förgrundsgestalter inom copingteorin och har i sin bok *Stress, Appraisal, and coping* (1984) definierat begreppet "coping" som; "constantly changing cognitive and behavioral efforts to manage specific external and/or internal demands that are appraised as taxing or exceeding the resources of the person" (Lazarus & Folkman 1984, s. 141). Coping handlar med andra ord om strategier som en person använder för att hantera stress. Lazarus och Folkmans copingteori skiljer sig från andra teorier utifrån att de anser att coping i sig är en process och har många olika funktioner. Vilken hanteringsstrategi personen använder är inte alltid densamma, utan ändras utifrån vad personen möter (ibid., ss. 141 f.).

Former av coping

Det finns olika former av coping, däremot framhäver psykologerna främst två former av copingstrategier: emotionellt inriktade och probleminriktade strategier. Emotionellt inriktade copingstrategier handlar om att minska emotionell påfrestning genom att undvika, jämföra, distansera, minimera känslor samt utmärka positiva företeelser i en negativ händelse. Till följd av dessa strategier kan personer omvärdera sin upplevelse och tolkning av situationen istället för att ändra situationen i sig, genom att exempelvis resonera kring att "situationen kunde ha varit mycket värre". De emotionellt inriktade strategierna nyttjas av personer för att kunna bibehålla optimism och hopp, för att vägra acceptera det värsta hos människor och situationer samt för att nonchalera händelser (ibid., ss. 150 ff.).

De probleminriktade strategierna grundar sig istället i försök att lösa problemet genom att inledningsvis definiera problemet, sedan hitta alternativa lösningar samt överväga de olika för- och nackdelar med tillvägagångssätten. Till skillnad från en allmänt känd problemlösning, kan dessa former av strategier innebära att personen granskar sitt inre för att lösa problemet till hands. Denna inre problemlösning rör en förändring av motivation och andra kognitiva ändringar såsom att ändra sin ambitionsnivå, lära sig

nya färdigheter och kunskaper, inte ta åt sig samt hitta andra källor för tillfredsställelse (Lazarus & Folkman 1984, s. 152).

Dessa hanteringsformer används ofta samtidigt, sällan hanterar personen en svår situation med enbart en enda hanteringsstrategi (ibid., s. 153). Det sätt personen tänker kring och hanterar stress är kopplat till den specifika kontext och kontexten behöver därför specificeras för att kunna synliggöra dessa strategier (ibid., s. 142). Inom tjejjourens chattverksamhet möter jourtjejerna ofta svårigheter, dels genom komplexiteten av chattverktyget som stödform, dels genom de svåra samtalen de har. Sättet de hanterar dessa känslor av otillräcklighet och stress anser vi är aktuellt att analysera med hjälp av copingteorin.

Cognitive evaluation theory

Författarna Edward L. Deci and Richard M. Ryan (2000, ss. 68 ff.) har utvecklat cognitive evaluation theory, som är en subteori till self-determination theory. Self-determination theory föreslår att vi som människor har olika motivationskrafter som styr oss i vårt vardagliga liv. Den sociala kontext personen befinner sig i påverkar personers motivationskrafter och deras personliga utveckling, vilket leder till att alla människor inte styrs av samma motivationsfaktorer. Vissa drivs av extern motivation och andra mer av intern motivation (ibid.). Extern motivation handlar om att personer agerar för att uppnå resultat och inte för att de nödvändigtvis vill eller känner tillfredsställelse av att göra aktiviteten. Man kan göra en aktivitet för att man vet att det kommer generera belöningar, exempelvis ekonomiska, eller för att man känner sig pressad till att utföra aktiviteten. Skiljt från extern motivation handlar intern motivation om att människor gör en aktivitet utifrån att de faktiskt har ett eget intresse av aktiviteten. Inom den interna motivation granskas de faktorer som förstärker människors interna motivation med hjälp av cognitive evaluation theory (ibid., ss. 70 ff.). Efter att ha bearbetat empirin har insikten uppkommit att det är mest lämpligt att fokusera på den interna motivationen hos jourtjejerna och faktorerna som främjar denna motivation. Detta eftersom jourtjejerna arbetar ideellt på grund av sitt eget intresse och inte har drivits av vad Ryan och Deci (ibid., ss. 71 f.) anser vara extern motivation.

Känslan av att vara kompetent är den första faktorn som kan främja den interna motivationen som en person har inför en aktivitet. Den känslan kan skapas genom att han eller hon exempelvis får positiv feedback av andra kring just den aktiviteten som utförs. Det krävs dock att personen känner att han eller hon själv har bestämt att aktiviteten ska utföras. Detta benämns som autonomi och är den andra faktorn. Slutligen spelar känslan av gemenskap in, vilket är den tredje faktorn. Denna känsla är inte nödvändig eftersom aktiviteter som utförs med intern motivation kan utföras i ensamhet, men de sammanhang som kantas av trygghet och gemenskap främjar den interna motivationen hos människor (Ryan & Deci 2000, ss. 70 f.). Cognitive evaluation theory kan hjälpa oss att analysera vår empiri eftersom denna teori tillåter oss att analysera motivationskrafterna hos jourtjejerna genom att undersöka vad som bidrar till deras motivation att fortsätta med sitt ideella engagemang.

Metod och metodologiska överväganden

Kvalitativ ansats

För att undersöka problemet och frågeställningarna har en kvalitativ ansats använts. Kvalitativa metoder tillåter oss att komma åt sådan data som inte går att studera med kvantitativa metoder. Genom kvalitativa metoder kan man studera andra människors perspektiv och de nyanser som finns i deras tankar (Ahrne & Svensson 2015, s. 12).

Genomförande av intervjustudien

Vi har genomfört åtta semistrukturerade intervjuer med jourtjejerna som har erfarenhet av att bemanna chattstödsverksamheten. Vi kom i kontakt med dessa åtta personer efter att ha mejlat 13 tjejjourer.

Den kvalitativa intervjun har som syfte att skapa förståelse för intervjupersonernas synvinklar och uppfattningar om deras erfarenheter, samt bidra med inblickar i delar av deras liv. Det finns olika former av intervjuer varav forskningsintervjun är en; denna typ bygger på kunskapsskapande samtal mellan intervjupersonen och intervjuaren.

Forskningsintervjun i sig är inte ett samtal, i dess vanliga kontext, då det inte finns en jämförbar grund mellan parterna. Detta då forskaren kontrollerar riktningen på samtalet

och fastställer situationen. Likaså väljer forskaren vilka frågor som ska ställas och vilka frågor som anses ha större vikt att följas upp. Däremot kan intervjupersonen välja att undanhålla viss information eller försöka styra samtalet i en annan riktning (Kvale & Brinkmann 2009, s. 18 f., s. 49). Den kvalitativa intervjun möjliggör alltså till följd av detta att intervjun kan ta olika riktningar baserat på både vad intervjuare och vad intervjuperson anser vara relevant och viktigt (Bryman 2018, ss. 561 f.).

Kvalitativa intervjuer delas främst in i grupperna ostrukturerade och semistrukturerade intervjuer (ibid., ss. 561 ff.). Den ostrukturerade intervjun liknar ett vanligt samtal, forskaren kan ha en minnesanteckning där de kan se teman att gå igenom men har inga fasta frågor (ibid., ss. 562 f.). Däremot är den semistrukturerade intervjun ett mellanting mellan ett vardagligt samtal och ett frågeformulär, med utgångspunkt i att förstå ämnesområden utifrån den intervjuades perspektiv. Denna form av intervju bygger på en intervjuguide som fokuserar på teman och ger förslag på frågeställningar utifrån dessa teman. Beskrivningar av intervjupersonens värld används sedan för att göra tolkningar kring dem (Kvale & Brinkmann 2009, s 43). Genom att använda semistrukturerade intervjuer kan vi i större mån säkerställa att vi fått med de ämnen som vi vill undersöka genom vår intervjuguide (se bilaga 1), vilket ger oss större möjlighet att besvara våra forskningsfrågor (Bryman 2018, ss. 562 f.).

Att säkerställa att man får svar som är relevanta i förhållande till det som undersöks hade varit svårare genom exempelvis en strukturerad intervju, då denna metod innehåller enbart standardiserade frågor och kan därför minska svarens detaljrikedom och fylldhet (ibid., ss. 561 f.). I en semistrukturerad intervju kan man även avvika från sin intervjuguide; något som skiljer sig från en strukturerad form. Man kan ställa uppföljningsfrågor och även nya frågor om det behövs, vilket bidrar med flexibilitet (ibid., s. 651). Eftersom studiens fokus ligger på att ta reda på jouttjeernas subjektiva känslor och erfarenheter kring ämnet anses en semistrukturerad intervju mer passande, detta då intervjupersonerna kan tala fritt kring det som känns relevant och viktigt för dem i relation till de frågor vi ställer.

Individuella intervjuer har utförts eftersom vi vill veta hur respektive jouttjej ser på sin roll, snarare än att undersöka samspelet och interaktionen inom en grupp där alla intervjuas samtidigt. Hade gruppintervjuer utförts kunde det ha medfört att vissa

deltagare hade hållit tyst om vissa saker på grund av rädsla för att någon av de andra deltagarna skulle föra vidare det som sagts, eller att vissa deltagare knappt hade sagt något alls (Troost 2010, ss. 45 f.). Genom att använda oss av individuella intervjuer missas dock det kollektiva bildandet av information som exempelvis bygger på gemensamma erfarenheter av att vara aktiv inom stödverksamheten (Dahlin-Ivanoff 2015, ss. 82 f.).

Intervjuerna utfördes via videosamtal på plattformen Zoom. Detta val grundar sig bland annat på att tjejjourer finns i hela landet och att geografiska avstånd inte på så sätt blir ett problem, samt att säkerheten ökar (Bryman 2018, s. 593), vilket i vårt fall handlade om att undvika smittspridning av covid-19. En ytterligare fördel med videosamtal är att intervjupersonerna själva kan bestämma vilken fysisk plats de vill befinna sig på medan de blir intervjuade. Det kan vara tryggt att befinna sig i sitt hem, men hemmet kan innehålla olika typer av distraktioner såsom familjemedlemmar (Troost 2010, s. 65). Det finns andra nackdelar med att använda sig av dessa typer av tjänster för videosamtal, såsom att alla inte har en internetuppkoppling som är tillräckligt stabil för videosamtal. Likaså att intervjupersoner uteblir från dessa typer av intervjuer oftare än från intervjuer där man träffas fysiskt (Bryman 2018, s. 593). Vidare spelades intervjuerna in genom Zooms inspelningsfunktion. Att spela in intervjuer har flera fördelar såsom att man efteråt kan transkribera vad som sagts ordagrant och att man då kan vara mer närvarande vid intervjun, till skillnad från om man tagit anteckningar under tiden. Eftersom intervjuerna spelades in med bild fångades även intervjupersonernas gester och ansiktsmimik (Troost 2010, ss. 74 f.). Däremot finns det några angelägenheter som måste säkerställas för att inspelning ska vara ett fruktbart sätt att dokumentera. Den första är att tekniken fungerar och att man faktiskt har tryckt på "spela in", annars riskeras en hel intervju att gå förlorad (Kvale & Brinkmann 2009, s. 195). Att Zoom faktiskt spelar in videosamtalet är något som tydligt märks; både genom att programmet berättar när inspelningen börjar och stängs av, samt genom att det står "Recording" på skärmen när man spelar in. Den andra angelägenheten är att det inspelade samtalet är hörbart för den som transkriberar, vilket innebär att intervjuaren måste vara tyst under inspelningens gång bortsett från när denne ställer frågor och ger gensvar (ibid., s. 195). Detta är någonting som vi har märkt då det ibland uppstått problem med internetuppkoppling och bakgrundsljud, men då har det endast handlat om enstaka ohörbara ord.

Båda författarna har varit närvarande och aktiva på alla intervjuer. Eftersom vår intervjuguide består av fem ämnesområden har vi inför varje intervju delat upp dessa ämnesområden mellan oss så att vi är ansvariga för vartannat område. Båda författarna fick dock ställa följdfrågor inom samtliga ämnesområden, men eventuella följdfrågor sparades till slutet av varje område för att samtalet skulle flyta på bättre. Trost (2010, ss. 66 f.) skriver att om paret som utför intervjuerna lyckas samspela kan det vara en fördel att vara två som håller i intervjun eftersom man då kan få in mer information samt få en bättre förståelse av det som intervjupersonerna säger. Det finns dock en risk att intervjupersonerna känner sig underlägsna när de möter två intervjuare. Däremot kan det vara en fördel att vi båda är kvinnor som intervjuat jourtjejerna. Detta eftersom vissa av intervjuerna berörde känsliga ämnen, vilket hade kunnat kännas opassande att tala om med motsatt kön, såsom kvinnor i våldsutsatthet (ibid.). Likaså tänker vi att eftersom intervjupersonerna befann sig i en, för dem, bekant miljö kan det innebära att de kände en ökad kontroll över intervjun och situationen. På samma vis kan känslan av underlägsenhet minskas av att mötena skedde digitalt och vi inte befann oss i deras fysiska miljö.

Urval

För att komma i kontakt med intervjupersonerna har ett målstyrt urval använts. Detta innebär att deltagare inte har valts ut utifrån en slumpmässig bas, utan att de har valts för att på bästa sätt kunna besvara våra forskningsfrågor. Utifrån det har vi valt att fördjupa oss i det kriteriestyrda urvalet som innebär att urvalet väljs utifrån att intervjupersonerna uppnår vissa kriterier (Bryman 2018, ss. 496 ff.). Kriterierna för att delta i vår studie är att man ska vara aktiv medlem i en tjejjour samt att man bemannar chattverksamheten. För att få tag på intervjupersoner har mejl skickats ut (se bilaga 2) till olika tjejjourer runt om i Sverige. Vi hittade en lista på jourer på hemsidan Tjejjouren.se, varpå alla jourer som identifierade sig som en tjejjour skrevs ner i ett dokument. Tjejjourer som var "vilande" och de som inte hade någon chattverksamhet eller kontaktuppgifter till sig valdes bort. Det blev totalt 43 jourer. Kontakt togs med var tredje jour på listan i dokumentet, vilket resulterade i 14 jourer. 2 av dessa 14 jourer hade olika namn men samma mejladress, vilket innebar att 13 olika jourer fick mejl. Två anledningar till valet att kontakta var tredje jour var att det gav oss en rimlig mängd

jourer att kontakta och att det innebar att den jour vi båda har erfarenhet inom inte omfattades i urvalet.

Eftersom vi inte fick något gensvar inom de tre första dagarna skickades en mejlpåminnelse till dessa 13 jourer, där informationen var lik den i kontaktmejlet. Till följd av detta fick vi nio personer som var intresserade av att delta och som passade in i kriterierna. Bland dessa intervjuades de åtta första som kontaktade oss. Tre av dessa jourtjejer var från samma jour. Hur länge jourtjejerna hade varit aktiv inom tjejjoursrörelsen skiljde sig mellan de åtta tjejerna. Personen som hade varit engagerad kortast hade varit det i drygt ett halvår, varav personen som varit engagerad längst hade ungefär sju års erfarenhet. Genom mejlkonversationer med dessa åtta personer bestämdes tider för intervjuerna. Individuella zoom-länkar till mötena där intervjuerna skulle hållas skickades ut till respektive intervjuperson. I detta mejl bifogades även vårt informationsbrev innehållande information om hur vi förhåller oss till Vetenskapsrådets forskningsetiska riktlinjer (se bilaga 3).

Eriksson-Zetterquist och Ahrne (2015, s. 42) skriver att antalet intervjuer som behöver genomföras för att uppnå representativitet är någonting som man inte vet på förhand. Inom kvalitativ forskning strävar man efter att de resultat man får inte ska vara helt beroende av ens intervjupersoner. Genom att ha fler intervjupersoner minskar denna risk. När det kommer till representativitet inom den kvalitativa ansatsen pratar man om att uppnå mättnad, vilket kan anses ha uppnåtts när forskaren märker, efter ett flertal intervjuer, att svaren börjar likna varandra. För att veta när man uppnått mättnad kan man successivt sätta sig in i sitt material (ibid.). Detta är något som har gjorts eftersom intervjuerna transkriberades relativt nära efter att de avslutats. Transkriberingen har alltså inte skjutits upp utan har snarare pågått parallellt med intervjuerna. Detta innebar att vi successivt fick en bättre förståelse för vilka teman som togs upp i intervjuerna, vilket har ökat vår chans att få en bra uppfattning av när mättnad har uppnåtts (Bryman 2018, s. 579). Efter att den åttonde och slutgiltiga intervjun hade transkriberats upplevdes att en mättnad var uppnådd. Detta då gemensamma mönster sågs i intervjupersonernas utsagor redan under intervjuerna och transkriberingen, vilket ytterligare bekräftades under kodningsarbetet. Därför valde vi att inte kontakta flera intervjupersoner.

Bearbetning och analys

Inom forskningsvärlden finns det olika sätt att se på teorins roll i relation till forskningen. Inom den induktiva ansatsen påbörjas insamlingen av material utan teoretiska förankringar, det vill säga att teorier skapas eller inhämtas efter insamlingen av empirin. Däremot har man inom den deduktiva ansatsen en teoretisk grund och hypotes innan det material som forskaren utgår från samlas in (Bryman 2018, ss. 47 ff.). Denna studie har dock en abduktiv ansats. Abduktion anses vara som ett växelspel mellan induktion och deduktion (Svensson 2015, s. 219). Anledningen till valet av en abduktiv ansats är att vi har sedan valet av ämne diskuterat tänkbara teorier, men i samband med insamlingen av material och kodningen har nya tänkbara teoretiska val uppkommit, varav det slutgiltiga valet av teorier och begrepp gjordes efter att empirin hade tematiserats.

Rennstam och Wästerfors (2015, s. 221) poängterar vikten av att själv arbeta med sitt material eftersom det ger en användbar insikt i det. Bearbetningsprocessen inleddes med att lära känna materialet genom att det inspelade materialet transkriberades efter hand. Vid uppspelningen av materialet såg vi även bild från videosamtalen vilket innebar att vi även såg bland annat intervjupersonernas kroppsspråk. Inspelningarna av intervjuerna delades upp på mitten varpå vi transkriberade var sin halva av intervjuerna, detta eftersom vi ville transkribera lika stor mängd empiri. När det gäller att transkribera intervjuer så styrs tillvägagångssättet av syftet med studien. Ska man göra till exempel en språklig analys kan det vara viktigt att transkribera ordagrant genom att man behåller även överflödiga ord och dylikt, något som man inte behöver när man gör en meningsanalys då man snarare vill öka läsbarheten i texten (Kvale & Brinkmann 2009, ss. 197 ff.). Eftersom vi inte studerade hur intervjupersonerna talade togs exempelvis överflödiga utfyllnadsord bort, såsom ordet "liksom", och rättade visst talspråk till skriftspråk, såsom att "asså" ändrades till "alltså". Dock kvarhölls pauser, gester och dylikt för att de säger något om kontexten och minskar risken för missuppfattning. Dessa översattes till textform genom att beskriva vad som hände mellan två asterisker, såsom "*skratt*" och "*gör en gest som att hon slår sig i huvudet*". För att framhäva att jourtjejerna betonade vissa ord extra starkt användes ett streck under dessa ord. Ett exempel på detta är "[s]å det är tiden det handlar om", där betoning lades på ordet "tiden".

Nästa steg var att sortera det omfattande materialet. I detta skede av bearbetningen påbörjades kodningen. Läsning av det transkriberade materialet samt antecknande av kommentarer och nyckelord bredvid textraderna gjordes enskilt. Varsin halva av intervjuerna kodades var, men vi granskade sedan varandras kodning och kompletterade med andra och nya koder. Detta gjordes eftersom det är viktigt att både författare är bekanta med materialet. Genom att se att vissa saker återkommer i anteckningarna i marginalen hittades mönster som i sin tur skapade teman (Rennstam och Wästerfors 2015, ss. 223 ff.), såsom “varför hon engagerade sig i jouren” och “nackdelar med chatt”. Utifrån de teman som var relevanta för vår analys konstrueras delteman, vilket ingår i det som Bryman (2018, s. 707) benämner en tematisk analys. Ett exempel på skapandet av delteman är temat “nackdelar med chatt” som i sin tur delades in i följande tre delteman: “saker som man går miste om genom chatt”, “kan inte hjälpa konkret” och “troll”. Att använda kodning som metod har dock sina nackdelar, såsom att man förlorar den kontext som de kodade meningarna säs i (ibid., s. 701). För att försöka undvika detta har vi gått tillbaka till våra transkriberingar för att se vilken fråga som intervjupersonerna svarade på.

I detta skeende reducerades även det insamlade material. Reducering innebär att man väljer bort delar av det extensiva materialet, vilket görs eftersom man inte kan redovisa allt som framkommit. Att reducera innebär dock inte att forskare fritt kan välja vad de vill ha med. Snarare ska en god representation av materialet skapas. Sådant som kan vara relevant att behålla är det som forskaren anser extra intressant och känner ett behov av att kommentera. Detta behöver inte enbart vara sådant som styrker de teoretiska förväntningarna utan kan även vara sådant som motsäger dem (Rennstam och Wästerfors 2015, s. 228). I vårt insamlade material skapades exempelvis teman om “personlig bakgrund” och “roll i jouren”. Detta var teman som inte ansågs var lika relevant för vår analys och dessa teman reducerades därför bort. Det sista steget i analysarbetet handlar om att forskaren ska bidra med egna tolkningar utifrån teoretiska ramar och begrepp (ibid., ss. 231 f.), vilket vi gör i vår studie genom att koppla teori med citat från intervjuerna som grundar sig i våra teman och delteman.

Förförståelse

Mycket av forskningsprocessen utgör även en tolkningsprocess. Tolkning och förståelse av mening utgör grunderna i den hermeneutiska forskningsansatsen. Människor ger en egen mening till handlingar och har en bild på företeelser samt av sig själva utifrån deras tolkningar (Gilje & Grimen 2007, ss. 174 ff.). Människor förstår en företeelse utifrån de förutsättningar och förväntningar man har, dessa bestämmer vad som går att tolkas. Förförståelse som det kallas, är väsentligt för att kunna förstå någonting alls. När en text ska tolkas måste en grundidé finnas kring vad som letas efter för att kunna ha en form av styrning i arbetet. Förståelsen består bland annat utav tre delar: språk och begrepp, världsuppfattning samt individuell erfarenhet. Ett likartat språk tillåter även en likartad tolkning då begrepp har fått samma inbördes betydelse. Den världsuppfattning man har bestämmer vad aktören tar för givet att vara sant och rätt men även vad som är dåligt och fel. Slutligen grundas förståelse i erfarenheter man har haft och kontinuerligt skaffar sig. Alla dessa faktorer tar aktörer med sig i mötet med andra, detta gör även vi som forskare. Det är dock viktigt att vara medveten om vilken förförståelse vi har för att kunna få syn på de tolkningar som vi gör medvetet eller omedvetet under arbetets gång (ibid., ss. 179 ff.).

Det går inte att undgå faktumet att vi båda har erfarenhet inom tjejjoursrörelsen, varav den ena var aktiv tjejjoursmedlem i cirka ett och ett halvt år och den andra fortfarande är medlem i en tjejjour och har varit aktiv i mer än tre år. Denna erfarenhet innebär att vi har en förståelse kring området och dess svårigheter samt möjligheter på ett mer ingående vis än någon som inte har varit medlem i en tjejjour. Detta kan innebära att det är större chans att vi får en mer likartad tolkning som intervjupersonerna har kring begrepp som tas upp under intervjun. Men även att vi kan misstolka det som intervjupersonerna säger baserat på vår egen förförståelse och tolkning kring hur det är att vara medlem, men även i hur det känns i mötet med stödsökande. Som ovan nämnt, är det omöjligt att inte ha en tanke kring det man ska undersöka då detta är en väsentlig del i riktningen som studien ska ta. Däremot måste man aktivt vara reflekterande kring medvetna men framförallt omedvetna tolkningar som görs av oss som forskare. Vår förförståelse har utmanats efter insamlingen av det empiriska materialet. Bilden vi hade av rollen som jourtjej var enhetlig och innebar att man som volontär inte kände att man hade så mycket eget ansvar i relation till de stödsökande. Efter insamlingen av

empirin har vi dock märkt att den typ och utsträckning av stöd man ska ge som tjejjourstjej i chattstödverksamheten är diffust, något som grundar sig i förväntningar och kan göra att arbetet blir svårare och mer ansvarskrävande än vad vi trodde. Trots att alla jourtjejer utför samma typ av stödarbete skiljer det sig från person till person hur man ser på rollen.

Tillförlitlighet

I studien används fyra delkriterier när det kommer till bedömningen av studiens tillförlitlighet. Dessa fyra har lyfts fram av Bryman (2018, s. 467). De har motsvarigheter inom den kvantitativa forskningens begrepp reliabilitet och validitet och har skapats eftersom vissa forskare anser att begrepp från den kvantitativa ansatsen ska hållas skilt från den kvalitativa, detta då de anser att det inte finns en “absolut bild av den sociala verkligheten” (ibid.). Utöver detta behandlas även frågor om studiens objektivitet.

Trovärdighet motsvarar intern validitet, och grundas i att människor har olika uppfattningar av den sociala verkligheten. För att säkerställa att forskarnas uppfattning är acceptabel ska man följa gällande regler samt stämma av med respondenterna så att man förstått deras uppfattningar korrekt (ibid.). För att öka trovärdigheten inom vår studie så har vi gett samtliga intervjupersoner möjligheten att bekräfta att vi uppfattat dem rätt genom att erbjuda de att läsa deras egen transkriberade intervju. Fem av åtta intervjupersoner ville ha sina transkriberade intervjuer skickade till sig för att eventuellt kunna återkoppla kring innehåll och sin utsaga. I samband med de utskickade transkriberingarna meddelades att talat språk ofta upplevs osammanhängande i transkriberad form, då människor inte talar på samma sätt som de skriver, något som Kvale & Brinkmann (2009, s. 204) menar är viktigt att göra intervjupersonerna medvetna kring.

Överförbarhet motsvarar extern validitet och innebär att man som forskare noga beskriver det sociala sammanhanget för att läsare av studien ska kunna avgöra huruvida resultaten inte är allt för kontextberoende, och därav inte kan jämföras med en liknande miljö (Bryman 2018, s. 468). Frågeställningarna och syftet besvaras med svar från

intervjuer med jourtjejer från olika jourer med olika åldrar, längd på medlemskap och erfarenheter, vilket har berörts ovan i avsnittet om urval.

Pålitlighet motsvarar reliabilitet och innebär en full transparens i forskningsprocessens alla delar (Bryman 2018, s. 468). Vi tar hänsyn till detta kriterium dels genom att noggrant och detaljerat beskriva vårt tillvägagångssätt, dels genom att vi har låtit handledare granska kvalitén av beskrivningarna.

En möjlighet att styrka och konfirmera motsvarar objektivitet och handlar om huruvida forskarens egna värderingar påverkat resultatet. Genom en extern granskning kan det belysas i vilken utsträckning objektiviteten uppfylls inom studien (ibid., s. 470). Att en av oss är medlem och att en av oss har varit medlem i en tjejjour, samt att vi båda har bemannat chattverksamheten, är något som kan anses ha påverkat objektiviteten. På grund av detta är vi i en position där egna uppfattning redan har skaffats av det som har undersökts hos intervjupersonerna och detta kan ha påverkat exempelvis utformningen av frågorna. Vi är dock två författare varav en av oss inte varit medlem i jouden sedan mer än ett år tillbaka, vilket troligtvis innebär att studien har kantats av en högre grad skilda värderingar och synsätt kring undersökningsproblemet. För att åskådliggöra eventuella förutfattade meningar angående andra jourtejjers uppfattningar har intervjuguiden genomgått en extern granskning. Detta gjordes genom att vi ställde intervjufrågorna till en person som också har tidigare erfarenhet av att bemanna chattstödverksamheten hos en tjejjour, vilket innebar att personen var insatt i ämnet och kunde därför svara på ett liknande sätt som en aktiv tjejjoursmedlem. Slutligen gjordes mindre ändringar i intervjuguiden utifrån hennes synpunkter kring en frågas utformning.

Forskningsetiska överväganden

Det är viktigt att vara medveten om hur människor kan påverkas genom att ställa upp i en vetenskaplig studie. Erfarenheter av svåra och känsliga ämnen i jourtejjernas privata roller har inte undersökts och diskuterats, utan snarare har deras tankar och erfarenheter i sin roll som stödare inom tjejjournernas chattstödverksamhet undersökts. Frågorna i intervjuguiden har exempelvis inte medfört krav på att intervjupersonerna ska berätta om jobbiga saker som de själva varit med om. Hade fokuset legat på deras erfarenheter som privatperson hade detta troligtvis gjort ett större ingrepp på deras liv. Risken med

vår studie är således ganska låg och nyttan av att undersöka jourtjejernas tankar och drivkrafter överstiger risken för skada. Vi har även förhållit oss till de fyra forskningsetiska huvudprinciperna enligt Vetenskapsrådet (u.å., s. 6): informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet.

Informationskravet innebär att undersökningsdeltagarna ska informeras om undersökningens syfte och på vilka villkor de deltar på (ibid., s. 7). Detta krav har följts genom att förhandsinformation givits i ett mejl i samband med tidsbokning av intervjuer. Informationen gällde syfte, villkor för deltagande och eventuella risker för ingrepp i privatlivet. Jourtjejerna var sedan innan medvetna om att vi förhåller oss till Vetenskapsrådets forskningsetiska huvudprinciper eftersom detta framgick i det första meddelande som nådde ut till dem (se bilaga 2).

Samtyckeskravet innebär att deltagarnas samtycke krävs innan medverkan inleds och att de har kontroll över sin medverkan genom att de exempelvis kan avbryta sin medverkan när de vill, och då utan påtryckning (ibid., ss. 9 f.). Vi har följt detta krav genom att berätta att deltagandet är frivilligt och genom att noga säkerställa att deltagarna faktiskt ville delta och att de inte kände sig tvingade, samt genom att ha informerat dem om möjligheten att dra tillbaka sitt samtycke. På samma sätt som deltagande kan avbrytas när som helst, har det inte heller funnits någon tidsgräns för återkoppling från de intervjupersoner som ville läsa sin transkribering. Alla intervjupersoner har gett sitt samtycke kring att bli inspelade. Intervjupersonerna bads även att upprepa sitt samtycke till att bli inspelad efter att inspelningen påbörjats. Eftersom Zoom meddelar samtliga mötesdeltagare när ett möte spelas in hade det troligen inte gått att spelat in ett möte utan samtycke. När deltagarna gav sitt muntliga samtycke till att delta i studien spelades detta även in.

Konfidentialitetskravet innebär att uppgifter från deltagarna ska förvaras skyddade från obehöriga samt att uppgifterna sedan ska presenteras på ett sådant sätt så att det inte går att identifiera vem uppgifterna kommer från (ibid., s. 12). Detta krav har följts genom att ljud- och textfiler från intervjuerna har hanterats varsamt, samt genom att radera filerna efter studiens avslut. När intervjuerna transkriberades togs uppgifter bort som skulle kunna härledas till en viss person, såsom namn på jouren och städer.

I återgivandet av empirin i analysen har även jourtjejerna anonymiserats genom att de har benämnts som ”Intervjuperson 1”, ”Intervjuperson 2” och så vidare.

Det sista kravet är nyttjandekravet och det innebär att de insamlade uppgifterna endast får användas för denna undersökning och inte i något annat syfte (Vetenskapsrådet u.å., s. 14). Detta krav efterföljs genom att empirin endast arbetas med i samband med denna studie. Då båda har erfarenhet inom samma tjejjour uteslöts jouren som båda har erfarenhet av. Detta eftersom det kunde ha inneburit att intervjupersoner därifrån hade kunnat känna oro efter intervjun gällande det de sagt till oss. På liknande sätt om det skulle innebära några eventuella negativa konsekvenser för dem, såsom att informationen som framkommit under intervjun hade spridits vidare inom jouren. Likaså innebär det att vi som forskare besitter information om medlemmarna som vi har en personlig kontakt med, vilket går emot objektivitet, något som berörs mer i detalj i ovanstående avsnitt om tillförlitlighet.

Resultat och analys

Chattverktygets olika dimensioner

Möjligheter med chatt

Att möta stödsökande via chatt anser jourtjejerna bidrar med en rad olika möjligheter. Vidare beskrivs chatten som en förväntad del av arbetet inom tjejjourer och som ett enkelt sätt att nå ut till den målgrupp de riktar sig till. Utifrån de intervjuer som genomförts framkommer det genomgående att chattverktyget bidrar med flexibilitet då det innebär att jourtjejerna kan ha mer betänketid kring hur de ska formulera sig. En person beskriver denna flexibilitet på följande vis:

Sen är det väl det som är så skönt med när man har chatten; att man typ kan tänka extra länge, att det inte är någon man har ögonkontakt med som sitter och väntar på ett svar utan man kan tänka “är den här frågan formulerad bra?”, kanske skriva om den.
(Intervjuperson 2).

I citatet framgår att intervjupersonen tycker att det är skönt att kunna undgå den press som uppkommer när man ska möta någon fysiskt och komma med svar. Vidare säger

hon att möjligheten att inte behöva komma på frågor direkt är en fördel med chatt. Denna möjlighet innebär att jourtjejen, som vid chattillfället befinner sig på den främre regionen, kan framställa sin roll och styra det intrycket i enlighet med hur hon vill. Jourtjejen kan genom denna möjlighet exempelvis avge att hon är mer kunnig inom området än vad hon själv känner och till följd ingjuta ett förtroende hos den stödsökande.

Under tiden som jourtjejerna bemannar chatten kan de samtala med de andra jourtjejerna samtidigt. Här kan de få stöd och råd kring frågor och svar, någonting som beskrivs av intervjuperson 4:

Ibland är det ju väldigt tunga chattar, alltså tjejer som har självmordstankar och som säger att de inte vill leva mer. Så ibland... är det ju väldigt tufft, men då är det ju bra, alltså att man... man har ju... de man jourar med. Vi hjälper ju varandra, om någon känner liksom att "men gud vad ska jag svara på det här?" då så hjälper vi varandra. (Intervjuperson 4).

Intervjupersonen säger här att hon kan få råd kring vad hon kan svara de stödsökande som hon chattar med samtidigt som hon pratar med de hon jourar med. Att ha möjligheten att samtala med de andra jourtjejerna samtidigt beskrivs som en fördel med chatten bland många av intervjupersonerna. Vikten av socialt stöd är någonting som Sundram et al. (2018, s. 5) lyfter som en positiv faktor. Utöver detta kan det även ses som ett sätt att gå från den "främre regionen" där jourtjejerna chattar med stödsökande till att gå bak i det Goffman (1959/2020, s. 175) benämner som den "bakre regionen" där de kan gå ur rollen som stödjare och in i rollen som tjejjoursmedlem. Dessa samtal mellan jourtjejerna är någonting som en av intervjupersonerna beskriver i relation till skillnaden mellan att chatta hemma och att chatta i lokalen:

För mig, jag tycker mest om att chatta när vi är allihopa för att jag är väldigt social och då blir det- att kunna sitta där och prata och kunna utbyta tankar med varandra och liksom, "hur tänker du här?", "hur ska jag svara här?" eller "jag hade svarat så här...". Det blir liksom... en liten större grej och en mycket trevligare grej. (Intervjuperson 3).

Personen berättar här att möjligheten att få stöd och samtala med de andra joursystrarna i person är trevligt då det gör att det blir “en liten större grej”. Genom att vara i lokalen och möta sina joursystrar fysiskt kan det bli lättare att gå in i rollen som jourtjej jämfört med när hon sitter hemma själv och chattar. Det är just i den bakre regionen som jourtjejerna kan gå igenom “publikens” (i denna kontext stödsökandes) feedback och utvärdera det de själva säger till stödsökande och på samma vis uttrycka sig kring hur och vad de stödsökande säger till dem. Likaså är jourtjejernas interna diskussioner inte synliga för publiken i den bakre regionen och jourtjejerna kan på det vis tala fritt kring de stödsökande med de andra joursystrarna.

Svårigheter med chatt

Att det utöver möjligheter även finns begränsningar med att stötta stödsökande genom chatt är något som blir tydligt i intervjuerna med jourtjejerna. Hur det är att stödja personer genom chatt beskrivs bland annat i kontrast till hur det är att arbeta stödjande fysiskt. Denna kontrast exemplifieras i det intervjupersonen nedan beskriver. Hon lyfter här sina tankar kring en chatt där den stödsökande var skadad och där chattverktyget satte stopp för henne att ge fortsatt stöd:

Det är ju så svårt i de situationerna för att jag kan ju inte bara så här; “ge mig din adress, du måste få vård”. Man måste liksom; “hur skulle du känna av att få vård?” eller “jag tror att du skulle behöva kolla upp det här, vad tror du om det?”. Man måste liksom och sen precis när man börjar nå fram lite och hon inser, “okej jag kanske behöver vård”, så stängs chatten ner. (Intervjuperson 3).

Som ovan nämnts kan chatten med stödsökande ses som den främre regionen, medan det som sker hos jouren, bland de jourtjejer som bemannar chatten samtidigt, kan ses som den bakre regionen. Det blir tydligt i ovanstående citat hur avståndet mellan dessa två regioner skapar svårigheter för jourtjejen. Jourtjejens möjligheter att stötta på sättet hon själv vill begränsas både av anonymiteten och den fysiska distansen till den stödsökande. Detta försvårar möjligheten att göra konkreta handlingar i akuta situationer. Att stödjare via chattar känner sig begränsade av att inte kunna hjälpa de stödsökande genom att ingripa fysiskt beskrivs även av Munkesjö (2012, ss. 38 f.). Den fysiska barriären mellan de två regionerna kan i dessa situationer alltså anses som ett

hinder, något som blir ännu tydligare genom faktumet att stödsökande kan avsluta chatten när de vill eller behöver. Att som stödsökande försvinna från ett stödsamtal hade inte varit möjligt på samma vis om samtalet utförts utanför internet och istället under ett fysiskt möte. Dock kan även dålig internetuppkoppling vara ett skäl till att en chatt avslutas. En jourtjej berättar hur det känns att vara ovetande kring varför en chatt har avslutats:

Att dem kanske har skrivit någonting som man svarar på och sen så avslutas chatten utan att de svarat på det som vi har skrivit. Chatten kan ju avslutas av olika saker, de kanske inte hade tid att skriva mer, men man undrar ju ändå om det var det som man skrev som var fel svar liksom. (Intervjuperson 1).

Som citatet visar kan ett abrupt avslut av chatten innebära att jourtjejen ifrågasätter sig själv och sin kompetens. Även Munkesjö (2012, ss. 38 f.) beskriver hur ett avslutat chattsamtal kan väcka tankar hos stödjaren om vad som har hänt med den stödsökande. Vidare anses chattverktyget som begränsande i stödarbetet på grund av att jourtjejerna enbart har texten från den stödsökande att förhålla sig till. Det kan därför hända att jourtjejerna gör egna tolkningar eller skapar egna förutfattade meningar som kan försvåra arbetet med att stödja personen man chattar med. En intervjuperson berättar:

Sen är det svårt i och med att man inte ser personen. Det gör ju väldigt mycket med kroppsspråk och alltså tonlägen när man pratar med någon. Alltså man läser ju in mycket i det och man kämpar. Det kan ju bli jättefel, att man bara helt misstolkar vad personen menar för att ens egna föreställningar påverkar hur man tolkar det man läser, så blir det fel. (Intervjuperson 7).

King et al. (2006, s. 172) beskriver hur stödjaren och den stödsökande i en chatt varken hör eller ser varandra, något som försvårar relationsbyggandet och förståelsen för den andra personen i chatten. Dessa svårigheter återfinns i citatet ovan. Citatet visar hur begränsad man kan känna sig som jourtjej när man enbart möter den stödsökande i textform och att detta i sin tur kan leda till missförstånd. Kopplat till Goffmans begrepp intrycksstyrning (Persson 2012, s. 103) kan ovanstående citat visa att det är svårare att försöka framstå på ett visst sätt när det sociala samspelet sker via ett chattverktyg, detta då möjligheten att använda sig av tonlägen eller kroppsspråk försvinner. En person

beskriver att hon kan föreslå att den stödsökande ska ringa till jourens stödtelefon så att hon kan stödja personen över telefon istället för chatt, något som kan ske om hon känner att hon behöver ge mer djupgående stöd:

Men då brukar jag föreslå- när vi har telefonen öppen, föreslå att de kan ringa så att vi kan prata istället. För att det är ofta lättare... det blir mer- jag vet inte hur jag ska förklara men... det blir flyt, man hör personens röst, den hör din röst. Det är lättare att prata och hjälpa någon över telefon tycker jag, så då brukar jag föreslå det.
(Intervjuperson 4).

Det kan alltså i vissa situationer vara lättare att stödja en stödsökande över telefon än genom stödchatten eftersom man då även har varandras röster att förhålla sig till. När en stödjare även kan använda sig av olika typer av tonlägen ökar möjligheten att styra över hur den stödsökande uppfattar det som stödjaren säger. Harrison och Wright (2020, s. 584) skriver att det i chattsamtal kan uppkomma missförstånd som medför att den stödsökande inte återkommer till chatten. Genom att prata på telefon kan rösten användas på olika sätt för att förstärka det som sägs mellan samtalsparterna, vilket kan förhindra missförstånd. Ett exempel på detta skulle kunna vara en jourtjej som med glädje i rösten framför stolthet kring att en stödsökande har bestämt sig för att lämna sin våldsamma partner. Att ge stöd genom chatt är alltså inte alltid optimalt då man går miste om flera viktiga komponenter i den mänskliga interaktionen och i intrycksstyrningen.

Upplevelse av stödarbete

Vilka förväntningar som finns på jourtjejen

Som stödjare inom tjejjouren förväntas man ha en viss roll samt vara och göra många saker. Ett genomgående tema som uppkommit i intervjuerna i relation till chatten är funktionen att lyssna och stötta. I beskrivningarna av "att lyssna och stötta" ryms en mängd olika saker; som jourtjej ska man exempelvis vara behjälplig och vara väldigt förstående och intresserad för vad den stödsökande berättar. Man ska ha ett professionellt bemötande, även i situationer som beskrivs som problematiska, såsom samtal med troll:

[...] man kanske misstänker någonting, att det inte känns riktigt... jag skulle beskriva det som att man får en liten magkänsla. Det här känns inte riktigt som att det är verklighetstroget eller att man får en lite såhär skum känsla och där kan det vara väldigt svårt för vi ska alltid fortsätta och vara professionella och bemöta på ett bra sätt, oavsett vad vi får för... magkänsla. (Intervjuperson 5).

Intervjupersonen berättar att det kan vara svårt att alltid ha ett professionellt bemötande gentemot stödsökande. I samtalet med troll kan jourtjejernas roll prövas, då jourtjejerna trots allt behöver fortsätta vara professionella i sitt bemötande även om de upplever en konstig magkänsla. Vad professionellt bemötande innebär är svårt att veta, men det framkommer här att det är en del av de förväntningarna som finns på jourtjejerna. Ett gott bemötande kan anses vara viktigt, något intervjupersonen nedan berättar:

Så att vi har ju en jätte viktig... vad säger man, en jätte viktig funktion där vi slussar vidare. Så det är viktigt att de får ett gott bemötande från oss. (Intervjuperson 4).

Som aktiv i chattstödsverksamheten hos tjejjouren är bemötande viktigt, speciellt då man möter stödsökande som vill chatta om en mängd olika ämnen och frågor. Flera av intervjupersonerna beskriver hur de ibland kan möta personer med självmordstankar i chatten. Detta är dessutom ett ämne som beskrivs som tufft att bemöta och ge stöttning kring. Att stötta, peppa och lyssna på de stödsökande är tre saker som återkommer när intervjupersonerna beskriver den roll som de gestaltar inom chattverksamheten. En intervjuperson beskriver en situation där hon stöttade en person med självmordstankar på följande vis:

[...] så ringde jag mamma en gång när det var en tjej som verkligen tackade mig- hon hade ätstörningar och var självmordsbenägen och hon sa det "jag har bestämt mig, jag ska inte leva efter 2020" men hon tackade mig jättemycket och jag ringde min mamma efteråt och bara "jag tror fan att jag räddade ett liv idag" [...]. (Intervjuperson 6).

I citatet framgår det hur jourtjejen vid detta tillfälle upplevde att hon räddade en stödsökandes liv i samband med chattsamtalet mellan dem. Att som jourtjej känna att man räddade livet på en person beskrivs som något som känns väldigt givande, även om detta går utöver de uppgifter som tillskrivs rollen som jourtjej, det vill säga att stötta, peppa och lyssna. En annan jourtjej resonerar så här kring rollen och dess gränser:

Och sedan är det så klart tungt med de samtalen när det är suicidtankar liksom. Ja, men svårare psykiatrisk problematik; typ ätstörningar, jag tycker att det är lite svårt att bemöta just sådana ämnen. Och tanken är ju inte att vi ska sitta på några svar där, vi är ju inte läkare eller psykiatriker på det sättet men man vill ju inte att det ska bli fel. (Intervjuperson 8).

Trots att man som jourtjej inte kan hjälpa de stödsökande på samma sätt som läkare eller psykiatriker ingår det fortfarande i rollen som jourtjej att man inte ska säga fel saker till den stödsökande. Jourtjejerna är inte professionella och ska därav inte ha samma ansvar och förväntningar på sig som professionella har, men eftersom de även möter samtal där det inte alltid räcker att peppa och lyssna utmanas gränserna för vad som ingår i rollen som jourtjej. Detta skapar paradoxala förväntningar på vad rollen som jourtjej innebär, och dessa motsägelser måste jourtjejerna hantera och förhålla sig till. En jourtjej berättar om den press hon kan känna innan hon börjar chatta:

Jag tror... känslan inför ett samtal är att jag hoppas att det ska gå bra, för man vet ju inte vad det är man kommer möta riktigt, och att jag- jag kan nog känna lite press inför det om jag ska vara helt ärligt, lite prestationskrav, nästan att "nu måste jag liksom hjälpa den här personen" och så är det ju inte riktigt. Jag är ju där för att sitta och lyssna och stötta. Men det är väl kanske inte alltid känslan. (Intervjuperson 7).

Jourtjejen ovan talar om hur hon har motstridiga känslor när det kommer till vad som ingår i rollen som jourtjej. Å ena sidan är hon medveten om att hennes uppgifter som jourtjej är att lyssna och stötta, å andra sidan finns en press att gå utöver dessa uppgifter och faktiskt hjälpa. Denna paradoxala förväntning på rollen som jourtjej överensstämmer med ett tidigare citerat uttalande om en medvetenhet att jourtjejerna inte ska sitta på några svar i chattarna, då de inte är utbildade, men att det ändå finns en press på att åstadkomma något utöver att stötta och lyssna. När syftet med rollen är otydlig kan det alltså vara svårt att veta vad som menas med att faktiskt stötta en stödsökande.

Även de stödsökande har förväntningar på jourtjejerna kring hur de ska agera i chattsamtalet. Dessa förväntningar, som Persson (2012, s. 86) beskriver, bidrar till

skapandet av det som anses ingå i rollen som jourtjej. En jourtjej berättar att kontakten med stödsökande ibland ser ut på följande vis:

Flera kan ju vara- som jag sa tidigare, de säger inte riktigt vad det är som är problemet, men de vill ändå att man ska förstå vad som är problemet, utan att de sagt det. Så det är ju jättesvårt... och så kanske det kommer fram när- eller bara att dem hasplar ur sig det, när det bara är några minuter av chatten kvar. (Intervjuperson 1).

Citatet visar hur stödsökande gör antaganden om att jourtjejer ska veta saker om dem utan att de stödsökande själva har berättat om dessa saker. Eftersom roller bland annat skapas utifrån förväntningar från de som möter personen som gestaltar rollen (Persson 2012, s. 86) kan det sägas att rollen som jourtjej är formbar i relation till de stödsökande. Rollen innebär alltså inte bara att finnas där för de stödsökande och stötta dem, utan det finns även förväntningar från stödsökande att jourtjejen ska hjälpa och kunna utläsa vad problemet är utan att problemet faktiskt nämnts. Även dessa förväntningar på formbarhet skapar, i likhet med de spänningar inom rollen som synliggjorts tidigare, utmaningar i jourtjejenas rollutförande.

Känslor av att göra skillnad

Att som jourtjej veta huruvida man stöttat den stödsökande man chattat med eller inte är något som vissa intervjupersoner beskriver som inte helt enkelt. En jourtjej berättar vad som kan få henne att känna att hon faktiskt stöttat en person på följande sätt:

Ja, men vissa skriver ju det rätt ut; de tackar så mycket och "det har hjälpt" och att "det känns bättre nu". Sen så finns det de där man känner att man inte alls har nått fram, men så skickar de ändå ett hjärta till en när de säger "hejdå" och det kan ju också göra jättemycket. [...] men för min del så behöver det i alla fall komma från den stödsökande, att de behöver uttrycka någonting för att jag ska känna att "nu satt den". (Intervjuperson 7).

Citatet visar hur jourtjejen känner att hon behöver någon typ av återkoppling från den stödsökande för att veta huruvida hon stöttat personen eller inte. Att positiv återkoppling ses som nödvändigt för att förstå att man har gjort ett bra jobb är något som flera jourtjejer tar upp, och det visar på ytterligare spänningar inom rollen som

jourtjej då det står i kontrast med idén om att jourtjejerna bara ska peppa, stötta och lyssna. Att stödsökande ska visa sin uppskattning för jourtjejens tid och arbete genom att ge feedback i slutet av chatten för att ge jourtjejen känslan av att hon hjälpt är även någonting som Barak och Bloch (2006, s. 64) visar i sin studie. Detta väcker dessutom frågan kring om även de stödsökande har en roll i chattsamtalen som går ut på att stödja jourtjejerna tillbaka? Kan det anses vara de stödsökandes uppgift att återkoppla och bekräfta jourtjejerna i deras arbete för att de ska känna att de har stöttat de stödsökande?

Tvärtom kan jourtjejer uppleva att det känns tillräckligt att förhålla sig till de förväntningarna av att stötta och lyssna, som anses ingå i rollen som jourtjej. Ibland kan dessa mer passiva aktiviteter räcka. På följande sätt beskriver en jourtjej om hur det känns att nå fram till en stödsökande:

[...] alltså känslan av att man känner att man har nått fram, om än bara lite, är fantastiskt att veta. Att man har sträckt ut en hand känns skönt i magen; även när det är jobbigt, även när det är jobbiga samtal och även när det känns som att... jag kan inte hjälpa personen på något sätt, men ändå visat att man har brytt sig [...]. (Intervjuperson 2).

I citatet framgår det att jourtjejen ibland känner att hon inte kan hjälpa en stödsökande, men genom att sträcka ut sin hand och visa omtänksamhet gentemot den stödsökande kan det sägas att hon levt upp till rollen som jourtjej när det kommer till att stötta och lyssna. Vidare beskriver intervjupersonen nedan sina tankar kring att jourtjejerna inte måste göra något konkret, utan det går att stötta bara genom att visa sin omtanke och lyssna på de stödsökande:

För det är också så att, det känner jag varje gång jag pratar med dem, alltså jag bryr mig genuint. Även om man inte träffat de, så- alltså man bryr sig på riktigt och jag tror att det lyser ju igenom och att de får den upplevelsen om att någon faktiskt lyssnar och tar dem på allvar. (Intervjuperson 4).

Personen säger att hon bryr sig om de stödsökande och att det ibland räcker med att man visar ett genuint intresse för dem och deras situation för att de ska känna sig bekräftade

och hörda. I kontrast till vad Barak och Bloch (2006, s. 64) skriver kan man som stödjare känna att man hjälpt endast utifrån sina egna känslor om att man faktiskt brytt sig om den stödsökande. Detta överensstämmer med vad Vattøe et al. (2020, s. 563) lyfter kring att det i svåra situationer är viktigare att stödjaren visar genuin omtanke och värme gentemot den stödsökande, snarare än att förmedla det de lärt sig under sin utbildning. Däremot skriver Harrison och Wright (2020, s. 584) att det kan vara svårt att visa förståelse och empati via chatt, men ovanstående citat belyser en idé kring att om stödjaren genuint bryr sig om den stödsökande så lyser det igenom ändå.

Känslor av otillräcklighet

Ett genomgående tema som lyfts i intervjuerna är känslan av otillräcklighet. Som jourtjej samtalar man ofta om väldigt varierande samtalsämnen; bland annat möter de chattar som berör självskaumbeteende, ätstörningar, sexuella övergrepp och våld i hemmet. Dessa ämnen behandlas oftast av professionella psykologer eller läkare, då de har en formell utbildning som har förberett dem på att hantera denna psykiska påfrestning. Dessutom har de en tydlig bild av vad som ingår i deras arbetsroll. Känslan av otillräcklighet hos jourtjejerna är någonting som inte är särskilt konstig med tanke på de ovan berörda spänningarna som finns inom jourtjejsrollen. Frågan är således hur jourtjejerna hanterar dessa svårigheter. I jourtjejnans berättelser går det både att identifiera probleminriktade och emotionella copingstrategier (Lazarus & Folkman, 1984, ss. 150 f.). I följande citat syns ett exempel på hur en probleminriktad copingstrategi används:

[...] är det så att jag inte har ansträngt mig så är det en annan sak och då får man ju klandra sig själv för det. Men är det bara det att jag nådde verkligen inte fram; jag försökte lirka och lirka och pröva olika metoder men det gick inte, då är det så här "jag kunde verkligen inte mer, jag är inte utbildad i det här, jag sitter bara här och ska lyssna. Det kanske hjälpte, kanske inte, men jag försökte i alla fall". (Intervjuperson 7).

Intervjupersonen beskriver hur hon i ett försök att hantera sin stress kring att inte kunna hjälpa personen på det vis hon velat, ändrat sitt tillvägagångssätt och prövat olika metoder för att försöka lösa problemet som har uppstått i chattsamtalet med den stödsökande. När denna form av hanteringsstrategi inte har varit framgångsrik, beskrivs

vidare hur en inre granskning har gjorts. Detta innefattar bland annat att ändra den ambition hon ursprungligen haft, troligen av att stötta den stödsökande, till en nivå av acceptans av att hon inte kommer nå fram till just denna stödsökande. Därefter definierar hon en rad faktorer som hjälper henne komma till en plats av acceptans. Den probleminriktade strategin används även av andra jourtjejer genom att exempelvis överföra ansvaret på den stödsökande för att lösa sitt eget problem samt genom att spara frågor från tidigare i chatten för att ha dessa redo senare.

Ett exempel på en emotionell copingstrategi kan i sin tur utläsas i det nedanstående intervjuperson lyfter i samband med känslan av att inte lyckats stötta stödsökande på det sätt som hon önskat:

Så har jag aldrig känt helt och hållet, utan jag försöker alltid att så här; "någoting har jag gjort". Och man får försöka intala sig själv det, för annars skulle det aldrig gå att joura, för då skulle det bara vara kvar i huvudet hela tiden. (Intervjuperson 6).

Detta resonemang som förs i citatet beskriver ett direkt sätt att minska emotionell stress. Intervjupersonen hanterar stressen genom att hitta positiva aspekter i de negativa situationer som har uppkommit i chattsamtal med stödsökande. Känslan av att inte veta huruvida man har stöttat den stödsökande eller inte är en genomgående företeelse bland intervjupersonerna, likaså en känsla av otillräcklighet. Vattøe et al. (2020, ss. 567 ff.) skriver att känslor av otillräcklighet är vanlig förekommande bland stödjare. Likaså skriver Munkesjö (2012, ss. 38 f.) att situationer som kan skapa känslor av maktlöshet och otillräcklighet är dels när volontären inte når fram eftersom man inte kommer runt den stödsökandes psykiska smärta, dels när volontären inte har vetskapen om vad som händer när chatten avslutats. Dessa två situationer är några som merparten av jourtjejerna beskriver sig möta i samtalet med de stödsökande och anser är påfrestande. När volontärbetet är frivilligt och att bemanna chatten likaså, går det – taget de känslor av otillräcklighet och maktlöshet som återkommande beskrivs – att fundera kring vad som gör att jourtjejerna ändå väljer att utstå sådana känslor och lyssna på samt ge stöttning i psykiskt påfrestande chattsamtal. Vad gör då att jourtjejerna ändå engagerar sig i chattstödsverksamheten?

Motivationsfaktorer till fortsatt chattstödsarbete

Att göra skillnad

Ryan och Deci (2000, ss. 68 ff.) har utmärkt att det finns främst två typer av motivationer; extern motivation och intern motivation. Hade jourtjejerna drivits av extern motivation hade det inneburit att de hade gått med i tjejjouren för att det hade gagnat dem i längden, såsom att det hade inneburit jobbmöjligheter för dem, men eftersom dessa jourtjejer gick med i jouren på grund av sitt eget intresse kan det ändå anses att deras engagemang kommer från intern motivation.

Jourtjejerna berättar att de har olika motivationsfaktorer. Gemensamt för alla intervjupersoner är att de drivs av känslan av göra skillnad för stödsökande och att de mår bra av känslan av att hjälpa andra. Detta går att koppla till Ryan och Decis (ibid., s. 70) begrepp kompetens och går att utläsa i nedanstående utsaga om hur positiv feedback från stödsökande kan skapa motivation:

[...] det känns som att man gör någonting meningsfullt och viktigt. Det märker man ju när man får feedback från de man pratar med... man vet att man behövs, så man vill ju gärna vara kvar liksom. (Intervjuperson 4).

Jourtjejen beskriver här hur hon känner att hon har gjort någonting meningsfullt vilket har motiverat henne att fortsätta engagera sig. Denna känsla har uppkommit då stödsökande gett henne någon form av positiv feedback för att visa på att hon har stöttat dem. Denna form av positiv respons främjar hennes interna motivation till att fortsätta sitta i chatt, likt begreppet kompetens. Hade jourtjejen tvärtom inte fått positiv respons kan det enligt Barak och Bloch (2006, s. 64) få stödjaren att känna att hon inte har stöttat, något som tvärtom hade hindrat den interna motivationen. Att man som jourtjej kan känna både otillräcklighet och meningsfullhet inom chattstödet visar även på den variation och komplexitet som finns i arbetet.

Vissa jourtjejer beskriver även att de har egna erfarenheter av ämnesområden som är vanliga i chatten, såsom psykisk ohälsa och våldsutsatthet, någonting som har motiverat dem till att engagera sig ideellt. Intervjupersonen nedan berättar om svårigheter hon haft i tonåren och att hon nu vill hjälpa stödsökande som går igenom samma sak:

[...] det var inte så lätt, och man hade tuffare perioder där man kände sig ensam [...] men det kanske inte alltid är att man känner att man kan öppna upp sig och berätta... om hur man mår eller sådära för vem som helst, och då kan det ju vara skönt att prata med till exempel chatt, alltså prata med någon anonymt. [...] Men, så att jag tänkte väl "ja, att det där hade jag... uppskattat när jag var yngre". Så... ja, det var väl det som lockade mest eller fick mig att... ja, jag vet inte. Man vill liksom hjälpa de som är i samma situation som man själv har varit tidigare. (Intervjuperson 4).

Jourtjejen berättar här hur hon har haft tuffare perioder där hon känt sig ensam och inte upplevt att hon kunnat samtala med personer i sin omgivning om det. Det lockar därför henne nu till att låta andra som befinner sig i den situationen som hon var i, att öppna upp sig och få stödet som hon saknade. Detta överensstämmer med vad Sundram et al. (2018, s. 5) och Cassidy et al. (2019, s. 5) skriver kring att man som volontär kan motiveras av egna erfarenheter av det man möter inom det ideella arbetet, såsom erfarenheter av förluster av anhöriga eller psykisk ohälsa. Vidare skriver Cassidy et al. (ibid.) att volontärer kan vilja ge tillbaka stöd som de saknade när de själva mådde dåligt, någonting som också kan ses i citatet ovan.

Social gemenskap

Varför jourtjejer är motiverade att fortsätta sitt ideella arbete inom tjejjoursrörelsen kan också förklaras genom det sociala sammanhang som en jour faktiskt är. En intervjuperson tar upp detta efter att ha fått frågan om vad som motiverar henne att fortsätta sitt engagemang inom chattstödverksamheten:

Och sen tror jag att gemenskapen överlag, att vara med i en jour, ger mycket också. Det är ju inte bara att sitta i chatten utan det ger så mycket mer utöver det. (Intervjuperson 5).

Ryan och Deci (2000, s. 70) beskriver hur människors interna motivation främjas av känslan av gemenskap. Jourtjejen ovan beskriver att gemenskapen är givande för henne och att hon känner sig motiverad av den gemenskap som juren medför, den beskrivs även som central av flera andra jourtjejer. En jourtjej beskriver följande om gemenskapen inom den jour som hon är medlem i:

Och att, ja, dem som jobbar på tjejjouren, alltså tjejjouren [namn på tjejjour], är verkligen så härliga och trevliga och öppna typ, så man kände sig så välkommen. Så att det har bara varit jättehärligt. (Intervjuperson 2).

Att gemenskap och samhörighet återkommande lyfts fram som viktigt innebär att vi analytiskt kan förstå detta som ett uttryck för intern motivation (Ryan och Deci 2000, s. 70). Gemenskap inom jouren framträder i materialet som ett lika tydligt tema som de utmaningar som rollen som jourtjej medför. Den gemenskap och det sociala stöd som jourtjejerna får i den bakre regionen kan också förstås som något som bidrar till volontärernas ork och lust att fortsätta sitt engagemang med stödsökande i den främre regionen. Med andra ord är den bakre regionen viktig för att arbetet i den främre regionen ska fungera. Vi kan därför dra slutsatsen att det förfaller vara viktigt att inom en tjejjour arbeta för att medlemmarna ska känna sig inkluderade i den sociala gemenskapen när det kommer till att främja medlemmarnas interna motivation. Detta kan även anses som viktigt för att bibehålla deras motivation till att fortsätta sitt arbete inom chatten, vilket även är någonting som framgår i tidigare undersökningar och vetenskapliga studier. Både Volontärbyrån (2019, s. 18; 2020, s. 14) och Sundram et al. (2018, s. 5) beskriver hur det är viktigt att som volontär få stöd av den organisationen man volontärarbetar inom, vilket även beskrivs av Haski-Leventhal et al. (2020, s. 127) som en viktig faktor till kvarhållandet av volontärer.

Engagemang på sina villkor

Trots att vissa jourtjejer berättar att det finns förväntningar på hur ofta de ska bemanna chatten betonas ändå frivilligheten i jourarbetet. Flera intervjupersoner beskriver hur deras jourer är väldigt tillmötesgående och stöttande när jourtjejer känner att de behöver ta en paus från att sitta i chatten. En person berättar:

Nej, men det brukar ofta kännas väldigt väldigt bra, för att är det så att man har mycket privat kanske att man inte mår så bra eller har mycket i skolan, så är det okej att man är vilande som vi kallar det- att det är okej att man hör av sig. (Intervjuperson 4).

Som jourtjej kan man alltså lägga nivån på sitt engagemang på den nivå som passar en själv. En jourtjej berättar detta efter att ha fått frågan om vad som motiverar henne att fortsätta bemanna chattverksamheten:

Nej, men alltså... i och med att jag inte har tid med så mycket annat i och med att jag pluggar, så är chatten det enklaste jag kan vara med på och göra och ändå någonting som ger mig någonting och andra någonting och även mina andra medlemmar någonting, så att det blir liksom massa plus i det. (Intervjuperson 3).

Jourtjejen beskriver bland annat hur hon på grund av sina studier inte har så mycket tid över och att hon därför anser att volontärarbete med chatten inom tjejjouren är någonting som passar henne bra. Chatten beskrivs som något som inte kräver för mycket av hennes tid. Inom cognitive evaluation theory är autonomi en faktor som främjar den interna motivationen och uppnås när en person själv har valt att utföra aktiviteten i fråga (Ryan & Deci 2000, s. 70). Att jourtjejerna kan styra över hur mycket de engagerar sig inom sina jurer är något som kan tänkas bidra till känslan av autonomi hos jourtjejerna, vilket i förlängningen är positivt för deras interna motivation till att fortsätta sitt arbete i chatten.

Som ovan nämnt drivs jourtjejerna av intern motivation då de är medlemmar i jourerna på grund av sitt eget inneboende intresse. Några personer har utöver detta drivkrafter som har att göra med deras framtida yrkesliv. En jourtjej som insett att hon i framtiden vill jobba inom ett liknande område berättar:

[...] jag vill gärna jobba på kvinnojour när jag blivit socionom [...] jag vet att det är en väldigt bra erfarenhet att lära mig att... inte känna ansvar för alla jag möter, inte lägga hela världen på mina axlar [...] och att det jag möter nu kommer jag ju möta iallafall i stora delar av mitt arbetsliv beroende på vad jag väljer att jobba inom. Och att det också är en drivkraft, om än självisk *skratt* [...]. (Intervjuperson 2).

Denna drivkraft kan anses som en extern motivationskraft som driver henne att fortsätta vara engagerad, detta eftersom jourarbetet ger henne användbara lärdomar inför hennes framtida yrkesliv inom socialt arbete. Drivkraften som beskrivs här kan liknas med vad Sundram et al. (2018, s. 2) beskriver som en egoistisk drivkraft då engagemanget i

chatten i förlängningen kommer innebära belöningar för henne; såsom karriärmöjligheter och användbar kunskap. Samma jourtjej berättar även:

Och att det är en fantastisk känsla att få vara del av- det känner man ju med jourerna att man är del av ett större... system som ändå värnar om att samhället ska bli bättre.
(Intervjuperson 2).

Citatet visar att jourtjejens motivation till fortsatt ideellt engagemang också grundar sig i intern motivation, detta eftersom hon har ett intresse av att göra samhället bättre. Denna typ av motivation går att koppla till det Sundram et al. (2018, s. 2) beskriver som altruism. På liknande vis berättar jourtjejen även att hon känner positiva känslor av att vara jourmedlem och får personlig tillfredsställelse från vetskapen av att hon är med och bidrar till förändring.

Jourtjejerna i studien drivs alltså av olika motivationsfaktorer. Ofta drivs de av flera faktorer samtidigt, såsom att vilja göra skillnad och att lära sig något nytt. Trots tuffa samtal och jobbiga känslor, uttrycker ingen av jourtjejerna att de vill sluta sitta i chatten helt. Kanske beror det på vetskapen av att de finns där för en medmänniska som går igenom en svår situation eller så kan det grunda sig i det som intervjuperson 5 säger: “[...] man kan inte rädda alla men man kan göra någonting för någon”.

Avslutande diskussion

Syftet med studien har varit att undersöka hur tjejjourstjejer ser på sin roll som stödjare i en chattstödsverksamhet och vad som motiverar deras fortsatta ideella engagemang. För att undersöka de olika dimensionerna inom arbetet med att stödja personer genom chatt har intervjuer utförts med jourtjejer med erfarenhet av att bemanna jourernas stödchattar. I intervjuerna har jourtjejerna fått resonera kring hur det är att stödja via chatt, vilka svårigheter och möjligheter chatten medför samt vad som motiverar dem att fortsätta med sitt engagemang.

Utifrån det som framkom om stödarbetet i chatt beskriver jourtjejerna att deras roll innefattar att främst lyssna och stötta, något som anses vara givande då de känner att de gör skillnad för de stödsökande. Dock kan rollen medföra svårigheter såsom att de kan

känna otillräcklighet och maktlöshet i svåra samtal med stödsökande. På liknande vis kan det även vara svårt att alltid bibehålla sin professionalitet. För att hantera dessa svåra samtal och känslor har jourtjejerna copingstrategier, exempelvis genom att försöka se det positiva i en negativ situation och pröva andra tillvägagångssätt inom samtalet. Vidare upplever många av jourtjejerna att det kan vara svårt att veta huruvida de faktiskt har stöttat den stödsökande eller inte. Det finns spänningar inom rollen som jourtjej som skapats utifrån paradoxala förväntningar från stödsökande och jourtjejerna själva. Detta härstammar från att gränsen mellan vad det innebär att enbart stötta, kontra faktiskt hjälpa, är diffus. En ytterligare grund för detta är att det finns en press, men även vilja, att göra någonting utöver det som de tänker att rollen innebär.

Jourtjejerna beskriver att chatten både har svårigheter och möjligheter. En svårighet kan vara att de inte kan ingripa i en svår situation eftersom de inte befinner sig på samma fysiska plats. Att jourtjejerna och de stödsökande inte träffas fysiskt innebär dessutom att många viktiga komponenter inom stödarbetet går förlorade, såsom kroppsspråk och tonläge. Detta kan i sin tur leda till att misstolkningar sker mellan parterna, vilket kan försvåra relationsbyggandet. Vidare upplevs det problematiskt att stödja via chatt då samtalet kan avslutas när som helst. Detta kan leda till känslor av osäkerhet hos jourtjejerna kring deras kompetens, samt skapa frågor kring hur det är med den stödsökande efter att chatten avslutats. Utöver svårigheterna med chatten beskrivs även några möjligheter. Jourtjejerna upplever att chatten är ett bra sätt att nå sin målgrupp som ofta består av unga tjejer. Likaså beskriver de att det är skönt att ha tid på sig att formulera sina tankar och frågor under chatten. En ytterligare positiv aspekt med chatten är att de kan prata med sina journalsystrar som bemannar chatten samtidigt för att få stöd och råd.

Jourtjejerna beskriver att de i stödarbetet ofta möter svåra samtal inom en redan svår plattform. Trots detta är jourtjejerna motiverade att fortsätta sitt engagemang i chatten. Flera olika drivkrafter framkom i intervjuerna med jourtjejerna. En av de största drivkrafterna för att fortsätta bemanna chatten var att de kände att de gjorde skillnad för de stödsökande. Denna känsla härstammade främst från den feedback som de fick av de stödsökande. Vetskapen att deras insats hjälpt andra uttrycktes vara väldigt givande för jourtjejerna. Dessutom ansågs den stöttande gemenskapen inom jouren som en drivkraft. Ytterligare berättade vissa jourtjejer att de hade fått mycket kunskap från sitt

arbete inom chattstödsverksamheten som de kunde nyttja utanför jouren. Viljan att fortsätta lära sig genom att bemanna chatten ansågs därför vara en drivkraft. Slutligen berättade jourtjejerna att de ibland har haft mycket i sitt privatliv, såsom stress eller hälsobesvär, men att de motiverades av att de kunde lägga sitt engagemang på sin nivå. Med andra ord var de inte tvungna att helt hoppa av jouren, utan de kunde istället ta en paus från chattstödet för att fokusera på sig själva under en period.

Avslutningsvis vill vi framhäva två intresseväckande idéer som uppkommit under arbetets gång om vad som kan undersökas genom fortsatt forskning inom området. Många jourtjejer uttryckte att tjejjourer fungerade som en första instans innan stödsökande går vidare till att söka professionellt stöd. På grund av detta väcktes en tanke: hur ser professionella, inom exempelvis elevhälsa och psykiatri, på det ideella stödarbetet som tjejjourer bedriver i samma typ av områden som de själva? Utöver denna förstnämnda tanke uppkom ytterligare en idé utifrån den anpassning som tjejjourerna beskriver sig ha gjort till följd av den rådande coronapandemin. Anpassningen innebär att merparten av jourtjejerna numera sitter hemma och chattar, till skillnad från att vanligtvis sitta i samma lokal och chatta. Detta innebär att det vanliga sociala stödet mellan jourtjejerna ändras. Hur påverkas jourtjejer av att inte kunna få samma stöd från de andra jourtjejerna medan de chattar? Hur påverkas jourtjejer av att istället behöva sitta i sin egen privata sfär och chatta? Påverkas det stöd man ger till de stödsökande till följd av det?

Referenslista

Ahrne, Göran & Peter Svensson (2015) Kvalitativa metoder i samhällsvetenskapen. I: Göran Ahrne & Peter Svensson (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. Andra uppl. Stockholm: Liber.

Baker, D. Kurt & Mike Ray (2011) Online counseling: The good, the bad, and the possibilities. *Counselling Psychology Quarterly*, 24 (4): 341–346.

Barak, Azy & Nili Bloch (2006) Factors Related to Perceived Helpfulness in Supporting Highly Distressed Individuals through an Online Support Chat. *CyberPsychology & Behavior*, 9 (1): 60-68.

Bryman, Alan (2018). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Tredje uppl. Stockholm: Liber.

Cassidy, Megan, Rose Thompson, Rawda El-Nagib, Lauren M. Hickling & Stefan Priebe (2019) Motivations and experiences of volunteers and patients in mental health befriending: a thematic analysis. *BMC Psychiatry*, 19 (1): 1-11.

Claxton-Oldfield, Stephen & Jane Claxton-Oldfield (2012) Should I Stay or Should I Go: A Study of Hospice Palliative Care Volunteer Satisfaction and Retention. *American Journal of Hospice & Palliative Medicine*, 29 (7): 525-530.

Coleman, Helena (2020) *The impact on emotional well-being: experiences of being a palliative care volunteer*. Doktorsavhandling. Lancaster: Lancaster University.

Dahlin-Ivanoff, Synneve (2015) Fokusgruppsdiskussioner. I: Göran Ahrne & Peter Svensson (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. Andra uppl. Stockholm: Liber.

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

Finn, Jerry, Michelle D. Garner & Jen Wilson (2011) Volunteer and user evaluation of the National Sexual Assault Online Hotline. *Evaluation and Program Planning*, 34 (3): 266-272.

Folkhälsomyndigheten (2020) Nedsatt psykiskt välbefinnande
[<https://www.folkhalsomyndigheten.se/folkhalsorapportering-statistik/tolkad-rapportering/folkhalsans-utveckling/resultat/halsa/nedsatt-psykiskt-valbefinnande/>]. Hämtat 2020-11-06].

Gilje, Nils & Harald Grimen (2007) *Samhällsvetenskapernas förutsättningar*. Tredje uppl. Göteborg: Daidalos AB.

Goffman, Erving (1959/2020). *Självframställning i vardagslivet*. Sjunde uppl. Lund: Studentlitteratur.

Harrison, Liz & Jeannie Wright (2020) The experiences of person-centred counsellors working with suicidal clients online through the medium of text. *British Journal of Guidance & Counselling*, 48 (4): 576-591.

Haski-Leventhal, Debbie, Megan Paull, Susan Young, Judith MacCallum, Kirsten Holmes, Maryam Omari, Scott Rowena & Irit Alony (2020) The Multidimensional Benefits of University Student Volunteering: Psychological Contract, Expectations, and Outcomes. *Nonprofit & Voluntary Sector Quarterly*, 49 (1): 113-133.

King, Robert, Matthew Bambling, Chris Lloyd, Rio Gomurra, Stacy Smith, Wendy Reid & Karly Wegner (2006) Online counselling: The motives and experiences of young people who choose the Internet instead of face to face or telephone counselling. *Counselling and Psychotherapy Research*, 6 (3): 169-174.

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

Larsson, Madelene, Camilla Pettersson & Charli Eriksson (2016) *Systerskap för att främja tjejers hälsa - En studie av Tjejjonens storasysterverksamhet 2011-2015*. Örebro: Örebro universitet.

Lazarus, Richard & Susan Folkman (1984) *Stress, Appraisal, and coping*. New York: Springer Publishing Company, Inc.

Löfberg, Cecilia & Margareta Aspán (2012) Förord. I: Cecilia Löfberg (red.) *Forskning som utvecklingsarbete : gemensamt arbete kring nätstöd till unga på Killfrågor, Tjejjonen och UMO.se : [en skrift från forskningsprojektet 'Att uttrycka det svåra online']*. Stockholm: Institutionen för pedagogik och didaktik, Stockholms universitet.

McLeish, Jenny & Maggie Redshaw (2017) "I didn't think we'd be dealing with stuff like this": A qualitative study of volunteer support for very disadvantaged pregnant women and new mothers. *Midwifery*, 45: 36-43.

Munkesjö, Maria (2012) Om forskningsprojektet "Att uttrycka det svåra online". I: Cecilia Löfberg (red.) *Forskning som utvecklingsarbete : gemensamt arbete kring nätstöd till unga på Killfrågor, Tjejjonen och UMO.se : [en skrift från forskningsprojektet 'Att uttrycka det svåra online']*. Stockholm: Institutionen för pedagogik och didaktik, Stockholms universitet.

Myndigheten för ungdoms- och civilsamhällsfrågor (2019) *Unga med attityd 2019 – hälsa, fritid och framtid*. Växjö: Myndigheten för ungdoms- och civilsamhällsfrågor.

Nationellt centrum för kvinnofrid (u.å.) *Kvinnojourernas verksamhet* [<https://nck.uu.se/kunskapsbanken/amnesguider/kommunernas-kvinnofridsarbete/kvinnojourernas-verksamhet/>]. Hämtat 2020-11-10].

Persson, Anders (2020) Introduktion till Erving Goffmans sociologi: Vara som andra och bli något annat. I: Erving Goffman (red.) *Självframställning i vardagslivet*. Sjunde uppl. Lund: Studentlitteratur.

Persson, Anders (2012) *Ritualisering och sårbarhet*. Malmö: Liber.

Rennstam, Jens & David Wästerfors (2015) Att analysera kvalitativt material. I: Göran Ahrne & Peter Svensson (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. Andra uppl. Stockholm: Liber.

Roks (u.å. a) Vad är en tjejjour?

[<https://www.roks.se/kontakta-en-jour/vad-ar-en-tjejjour>. Hämtat 2020-10-22].

Roks (u.å. b) Statistik från Roks kvinnojourer och tjejjourer 2017

[<https://www.roks.se/fakta-och-statistik/statistik-fran-roks-kvinnojourer-och-tjejjourer-2017>. Hämtat 2020-11-06].

Roks (u.å. c) Engagera dig i en jour [<https://www.roks.se/om-roks/engagera-dig-i-en-jour>. Hämtat 2020-11-16].

Ryan, Richard M., & Edward L. Deci (2000) Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American Psychologist*, 55 (1): 68-78.

Socialstyrelsen (2020) Coronapandemin har fått färre att söka vård på akutmottagningarna

[<https://www.socialstyrelsen.se/om-socialstyrelsen/pressrum/press/coronapandemin-har-fatt-farre-att-soka-var-d-pa-akutmottagningarna/>. Hämtat 2020-11-17].

Socialstyrelsen (2019) *Psykiatrisk vård och behandling till barn och unga – Öppna jämförelser 2019*. Stockholm: Socialstyrelsen.

Stefanick, Lorna, Rebecca Best-Bertwistle & Lynsey S Race (2020) Retaining volunteers in the age of precarious work. *Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing*, 32 (2): 124-146.

Sundram, Frederick, Thanikknath Corattur, Christine Dong & Kelly Zhong (2018) Motivations, expectations and experiences in being a mental health helplines volunteer. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15 (10): 1-13.

Svensson, Peter (2015) Teorins roll i kvalitativ forskning. I: Göran Ahrne & Peter Svensson (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. Andra uppl. Stockholm: Liber.

Tjejjouren.se (2015) Tjejjoursrörelsens historia [<https://tjejjouren.se/vad-ar-en-tjejjour/tjejjourernas-historia>]. Hämtat 2020-10-22].

Trost, Jan (2010). *Kvalitativa intervjuer*. Fjärde uppl. Studentlitteratur: Lund.

Ungdomsstyrelsen (2009) *Tjejjourerna – en växande kraft: insatser mot hedersrelaterat våld och förtryck*. Stockholm: Ungdomsstyrelsen.

Vattøe, E. Ingvild, Valerie DeMarinis, Sigrud H.K Haug, Lars Lien & Lars J Danbolt (2020) Emotional stressors among volunteers operating a diaconal suicide-prevention crisis line in Norway: a qualitative study. *British journal of Guidance & Counselling*, 48 (4): 563-575.

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

Volontärbyrån (2015) *Volontärbarometern - en undersökning om volontärer och deras ideella engagemang under 2015*. Stockholm: Publit.

Volontärbyrån (2016) *Volontärbarometern– en undersökning om volontärer och deras ideella engagemang 2016*. Stockholm: Publit.

Volontärbyrån (2017) *Volontärbarometern- Rapport om ideellt engagemang 2017*. Stockholm: Publit.

Volontärbyrån (2019) *Volontärbarometern- Rapport om ideellt engagemang 2019*. Stockholm: Publit.

Volontärbyrån (2020) *Volontärbarometern-Rapport om ideellt engagemang 2020*. Stockholm: Publit.

Bilagor

Bilaga 1

Intervjuguide

Bakgrund

1. Berätta om dig och din roll här.
2. Vad gjorde att du blev intresserad av att gå med i tjejjouren?
3. Vad hade du för förväntningar på din framtida roll som jourtjej innan du gick med?

I samtalet med stödsökande via chatt

4. Hur upplever du att det är att sitta i chatten?
5. Hur går dina tankar innan du ska börja chatta?
6. Hur kan ett chattsamtal se ut?
7. Vilka samtal tycker du känns jobbiga?
 - a) Vad är det som gör att dessa samtal känns jobbiga?

Känslor efter chatten

8. Hur känner du efter en chatt där du upplever att du **har** stöttat en stödsökande?
9. Vad får dig att känna att du **har** stöttat en stödsökande?
10. Finns det chattar där du efteråt känt att du inte har kunnat stöttat den stödsökande på det sätt som du önskat?
 - a) Hur känner du efter en chatt där du upplever att du **inte har** stöttat en stödsökande?
 - b) Vad får dig att känna att du **inte har** stöttat en stödsökande?

Rollen som jourtjej

11. Vilket typ av stöd får ni inom jouren?
12. Hur upplever du detta stöd?
13. Har du någon gång funderat på att sluta sitta i chattverksamheten?
 - a) Om nej, vad motiverar dig att fortsätta?
 - b) Om ja, vad beror det på?

Avslutning

14. Finns det någonting som du skulle vilja tillägga?

Bilaga 2

Kontaktbrev

Hej!

Vi heter Abbie Mellström och Beatrice Norrman och studerar på socionomprogrammet vid Lunds universitet. Vi är nu inne på vår sjätte termin och ska därför börja skriva vårt examensarbete. Vi vill undersöka hur jouttjejer ser på sin roll som stödjare via chatt. För att göra detta så vill vi genomföra intervjuer med aktiva medlemmar i tjejjourer som sitter i chattverksamhet. Vi uppskattar därför gärna om detta meddelande hade delats med medlemmarna. Vi har båda två erfarenhet av tjejjoursrörelsen och tycker det är betydelsefullt att belysa tjejjourers viktiga men ofta krävande arbete.

Intervjuerna kommer hållas via videosamtal på Zoom. Dessa videosamtal vill vi spela in för att sedan kunna använda materialet på bästa sätt. Vi kommer dessutom att följa Vetenskapsrådets forskningsetiska principer. Vi är flexibla och anpassar oss efter ditt schema gällande tid; helger och kvällar fungerar även bra. Däremot utför vi gärna intervjuerna under vecka 47 eller 48. Vi uppskattar att intervjuerna kommer ta max 60 minuter. Om du finner detta intressant och vill delta hade vi blivit väldigt glada och tacksamma!

För anmälan och övriga frågor, vänligen kontakta oss via telefon eller mail och ange när du kan medverka och gärna hur vi kan kontakta dig tillbaka.

Med vänliga hälsningar, Abbie Mellström och Beatrice Norrman

abbie.mellstrom.8847@student.lu.se
072 570 16 87

beatrice.norrman.2637@student.lu.se
070 428 42 57

Bilaga 3

Informationsbrev till deltagare

Vi kommer i vår intervjustudie följa Vetenskapsrådets forskningsetiska principer. Med det vill vi meddela att medverkan är helt frivillig och du kan avsluta din medverkan när du vill. Endast vi kommer hantera det insamlade materialet, detta kommer ske varsamt vilket bland annat innebär att inga utomstående personer kommer arbeta med det. När vi återger resultaten från intervjuerna kommer citat från dig att anonymiseras för att man i största mån inte ska kunna koppla tillbaka dessa ord till just dig. Intervjuerna kommer hållas via Zoom och kommer spelas in, för att vi ska kunna använda materialet på bästa sätt. Du kommer senare att erbjudas möjligheten att granska din transkriberade intervju för att eventuellt ändra eller lägga till något som du anser att vi kan ha uppfattat fel under videosamtalet. När uppsatsen är klar kommer det insamlade materialet att raderas och därefter kommer examensarbetet finnas tillgänglig på Lunds universitets biblioteks hemsida om du vill ta del av det.

Med vänliga hälsningar,
Abbie Mellström och Beatrice Norrman