



Stöd för unga och unga vuxna på Jodel kanalen @mielenmaisema

En kvalitativ studie

Belinda Jokinen & Marie-Louise Johansson

Lärdomsprov
Sjukskötare
2022

LÄRDOMSPROV	
Arcada	
Utbildningsprogram:	Sjukskötare
Identifikationsnummer:	8687 8688
Författare:	Belinda Jokinen & Marie-Louise Johansson
Arbetets namn:	Stöd för unga och unga vuxna på Jodel kanalen @mielenmaisema
Handledare (Arcada):	Åsa Rosengren
Uppdragsgivare:	HelsingforsMission Krisjour för unga
<p>Sammandrag:</p> <p>Enligt institutet för hälsa och välfärd (Thl.fi 2021a) är psykisk ohälsa bland unga väldigt vanligt, vilket medför stora problem, och ca 20–25% av ungdomarna lider av någon form av psykisk störning. Tröskeln att söka hjälp borde därför vara så låg som möjligt så att unga i behov av stöd får den hjälp de behöver. Lärdomsprovet utfördes inom ramen för forskningstemat Hållbarhet vid Yrkeshögskolan Arcada och ingår i beställningen av HelsingforsMissions Krisjour för unga, som ville få reda på om unga och unga vuxnas erfarenheter av Jodel kanalen @mielenmaisema. Syftet med studien var att öka kunskap om hur unga och unga vuxna kan stödas via digitala hjälpmedel. Studien avgränsades i detta lärdomsprov till den digitala kanalen @mielenmaisema på Jodel som drivs av HelsingforsMissions Krisjour för unga. Ytterligare avgränsades studien till de professionella krisarbetarnas erfarenheter om kanalen och dess verksamhet. Arbetets frågeställningar var: Hurdant stöd erbjuds på kanalen @mielenmaisema? Hur kan ensamhet motverkas bland unga på kanalen @mielenmaisema? och Vad gör kanalen @mielenmaisema till ett digitalt hjälpmedel med låg tröskel? För att besvara studiens syfte och frågeställningar har en kvalitativ forskningsmetod och intervju som datainsamlingsmetod använts. Tre krisarbetare som verksamma på Jodel kanalen intervjuades och tolkning av det transkriberade intervjuerna skedde genom en kvalitativ innehållsanalys. Studiens resultat återspeglades sedan till tidigare forskning, gällande stöd för unga på digitala hjälpmedel och till teoretiska referensramen som består av KASAM och psykosociala begreppet samtalsstöd. Studiens resultat påvisade att unga kan stödas via digitala hjälpmedel genom empatiskt och individuellt bemötande av den unga och genom att uppmuntra den unga till att tala om sina problem och till att stöda varandra. Det är också viktigt att normalisera ämnen som kan kännas stämplande som t.ex. ensamhet men att också normalisera hjälpsökande så att allt fler unga vågar söka hjälp. Tröskeln att söka hjälp skall alltså vara så låg som möjligt och t.ex. kan möjligheten till att förbli anonym vara en stor bidragande faktor för upplevelsen att tröskeln att våga söka hjälp är låg.</p>	
Nyckelord:	stöd, unga, Krisjour, krisarbetare, Jodel, @mielenmaisema, ensamhet, KASAM, samtalsstöd, digitala hjälpmedel
Sidantal:	69+9 bilagor
Språk:	Svenska
Datum för godkännande:	29.4.2022

DEGREE THESIS	
Arcada	
Degree Programme:	Nursing
Identification number:	8687 8688
Author:	Belinda Jokinen & Marie-Louise Johansson
Title:	Support for adolescents and young adults on Jodel channel @mielenmaisema
Supervisor (Arcada):	Åsa Rosengren
Commissioned by:	HelsingforsMission Krisjour för unga
<p>Abstract:</p> <p>According to the Institute for Health and Welfare (Thl.fi 2021a), mental illness is very common among young people, which causes major problems, and about 20–25% of young people suffer from some form of mental disorder. The threshold for seeking help should therefore be as low as possible so that young people in need of support receive the help they need. This degree is part of the research topic Sustainability at Yrkeshögskolan Arcada and is included in the order of the HelsingforsMissions Krisjour för unga who want to find out about adolescents and young adults' experiences of the Jodel Channel @mielenmaisema. The aim of this study was to increase knowledge on how adolescents and young adults can be supported via digital support tools. The study was limited to the digital channel @mielenmaisema on Jodel which is run by HelsingforsMissions Krisjour för unga. The study was further limited to the professional crisis workers' experiences of the channel. The research questions were: What kind of support is offered on the @mielenmaisema channel? How can loneliness among young people be counteracted on the channel @mielenmaisema? and What makes the channel @mielenmaisema a digital support tool with a low threshold? A qualitative research method and interviews as data collection method has been used to answer the aim of this study and the research questions. Three crisis workers who operate on the channel have been interviewed and interpretation of the transcribed interviews has taken place through a qualitative content analysis. The results have then been reflected with previous research, regarding support for adolescents on digital support tools and with the theoretical frame of reference including SOC and the Swedish psychosocial term samtalsstöd. The results of the study show that adolescents can be supported via digital support tools through empathic and individual treatment of the young and by encouraging adolescents to talk about their problems and to support each other. It is also important to normalize stamping subjects such as loneliness but also to normalize help seeking so that more adolescents would want to seek help. The threshold for seeking help must therefore be as low as possible and e.g. the ability to remain anonymous can be a major contributing factor.</p>	
Keywords:	support, adolescents, Krisjour, crisis worker, Jodel, @mielenmaisema, loneliness, SOC, samtalsstöd, digital support tools
Number of pages:	69+9 appendix
Language:	Swedish
Date of acceptance:	29.4.2022

OPINNÄYTE	
Arcada	
Koulutusohjelma:	Sairaanhoitaja
Tunnistenumero:	8687 8688
Tekijä:	Belinda Jokinen & Marie-Louise Johansson
Työn nimi:	Tukea nuorille ja nuorille aikuisille Jodel kanavalla @mielenmaisema
Työn ohjaaja (Arcada):	Åsa Rosengren
Toimeksiantaja:	HelsinkiMissio Nuorten kriisipiste
<p>Tiivistelmä:</p> <p>Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (Thl.fi 2021a) mukaan mielenterveysongelmat ovat nuorten keskuudessa hyvin yleisiä, mikä aiheuttaa suuria ongelmia, ja noin 20–25 % nuorista kärsii jostain mielenterveyden häiriöstä. Avun hakemisen kynnyksen tulee siksi olla mahdollisimman matala, jotta tukea tarvitsevat nuoret saavat tarvitsemaansa apua. Opinnäytetyö on osa ammattikorkeakoulu Arcadan tutkimusaihetta Kestävä kehitys ja on HelsinkiMission Nuorten Kriisipisteen tilaustyö. Kriisipiste haluaa kartoittaa nuorten ja nuorten aikuisten kokemuksia Jodel kanavastaan @mielenmaisema. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli lisätä tietoa miten nuoria ja nuoria aikuisia voidaan tukea digitaalisten apuvälineiden välityksellä. Opinnäytetyön tutkimus koski HelsinkiMission Nuorten kriisipisteen ylläpitämää Jodel kanavaa ja kriisityöntekijöiden kokemuksia kanavasta ja sen toiminnasta. Opinnäytetyön tutkimuskysymykset olivat: Minkälaista tukea voi tarjota @mielenmaisema kanavalla? Miten nuorten keskuudessa esiintyvää yksinäisyyttä voi helpottaa ja ennalta ehkäistä? Millä lailla digitaalinen @mielenmaisema kanava toimii matalan kynnyksen palveluna? Tutkimuksen tarkoituksen toteutumiseksi ja tutkimuskysymysten vastaamiseksi, opinnäytetyössä käytettiin laadullista tutkimusmenetelmää ja aineisto kerättiin teemahaastatteluilla. Kolmea kriisityöntekijää, jotka ovat osallistuneet kanavan toimintaan, haastateltiin ja litteroidut haastattelut analysoitiin laadullisen sisällönanalyysin avulla. Tutkimuksen tuloksia peilattiin tutkimusalueen aikaisempaan tutkimuksiin, koskien tukea nuorille digitaalisilla apuvälineillä. Tuloksia peilattiin myös tutkimuksen teoreettiseen viitekehykseen, joka koostuu Koherenssin tunteesta ja psykososiaalisesta termistä keskusteluapu. Tutkimus osoittaa, että nuoria voidaan tukea digitaalisten apuvälineiden kautta henkilökohtaisen ja empaattisen kohtaamisen avulla sekä rohkaisemalla nuorta puhumaan ongelmistaan ja tukemaan muita. Tutkimus osoittaa, että on myös tärkeää normalisoida leimaavia aiheita kuten yksinäisyys tai avun hakeminen, jotta mahdollisimman moni nuori uskaltaisi hakea apua. Kynnys uskaltaa hakea apua tulee siis olla mahdollisimman matalalla ja mahdollisuus saada pysyä anonyymina voi vaikuttaa tähän.</p>	
Avainsanat:	Tuki, nuoret, Kriisipiste, kriisityöntekijä, Jodel, @mielenmaisema, yksinäisyys, Koherenssin tunne, keskusteluapu, digitaaliset apuvälineet
Sivumäärä:	69+9 liitettä
Kieli:	Ruotsi
Hyväksymispäivämäärä:	29.4.2022

INNEHÅLL

1	INLEDNING	8
2	BAKGRUND	9
2.1	Unga och unga vuxnas välmående i dagens samhälle	9
2.2	Stöd för unga via digitala medel	10
3	TIDIGARE FORSKNING	13
3.1	Känsla av sårbarhet och trygghet online	14
3.2	Tillförlitande och stöd med låg tröskel online	15
4	TEORETISK REFERENSRAM	16
4.1	Känsla av sammanhang	17
4.2	Bemötande och samtalsstöd	19
4.3	Förhållandet mellan bemötande, samtalsstöd och KASAM	21
5	SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR	23
6	METOD	23
6.1	Kontexten för studien och val av informanter	24
6.2	Datainsamlingsmetod	26
6.3	Analysmetod	27
6.4	Etiska överväganden	29
7	RESULTAT	31
7.1	Individuellt och empatiskt bemötande av den unga	32
7.1.1	<i>Bekräfta och validera</i>	34
7.1.2	<i>Tipsa om och hänvisa vidare till andra tjänster</i>	34
7.2	Uppmuntran av den unga	35
7.2.1	<i>Dialogiskt samtalsstöd</i>	36
7.2.2	<i>Kamratstöd</i>	36
7.3	Normalisera	37
7.3.1	<i>Ensamhetskänsla</i>	38
7.3.2	<i>Hjälpökande</i>	38
7.4	Erbjuda stöd med låg tröskel	39
7.4.1	<i>Anonymitet</i>	40
7.4.2	<i>Tryggt digitalt vardagsrum</i>	41
7.5	Sammanställning av resultat	42
8	DISKUSSION	43
8.1	Resultatdiskussion	46
8.2	Metoddiskussion och kritisk granskning	56
8.3	Slutsatser och förslag för fortsatt forskning	60
8.4	Avslutning	61

KÄLLOR	63
---------------------	-----------

BILAGOR.....	70
---------------------	-----------

Bilaga 1. Tidigare forskning	70
Bilaga 2. Sammanfattning av valda artiklars resultat.....	72
Bilaga 3. Informationsbrev	73
Bilaga 4. Tietokirje.....	74
Bilaga 5. Informerat samtycke.....	75
Bilaga 6. Suostumus haastatteluun osallistumisesta	76
Bilaga 7. Intervjuguide.....	77
Bilaga 8. Haastatteluopas	78
Bilaga 9. Blankett för anhållan om forskningslov	79

Figurer

Figur 1. Exempel på stödtjänster tillgängliga för unga online.	13
Figur 2. KASAM.	18
Figur 3. Processen för att uppnå KASAM.	22
Figur 4. Huvud- och underkategorier av resultaten.	31
Figur 5. Stöd för unga och unga vuxna på Jodel kanalen @mielenmaisema.	43
Figur 6. Hurdant samtalsstöd resulterar i KASAM.	46

1 INLEDNING

Enligt Utbildningsstyrelsen (2021) har ensamheten bland unga och unga vuxna ökat under de senaste åren och därmed har även psykisk ohälsa blivit allt vanligare bland ungdomar enligt Institutet för hälsa och välfärd (Thl.fi 2021a). Orsaker så som ensamhet som bidrar till ökad psykisk ohälsa bland ungdomar, bör motverkas och förebyggas. Som nykomlingar till vårdbranschen har denna studies skribenter lagt märke till hur allt fler unga ingår i patientgruppen. Dessa unga lider oftare av psykisk ohälsa istället för en kroppslig sjukdom. Många unga berättar hur tröskeln att våga söka hjälp är hög. Föreningen för förebyggande rusmedelsarbete (EHYT rf 2021) hävdar nämligen att det finländska samhället har misslyckats att nå och hjälpa unga som lider av psykisk ohälsa och ensamhet. Den höga tröskeln att söka hjälp resulterar i att allt fler unga blir ensamma i sin utmanande situation. Tröskeln för unga att våga söka hjälp behöver sänkas för att de unga som är i behov av hjälp skall kunna inkluderas i vårdkretsen och för att hjälpen för unga kan säkerställas. Ett sätt för stödtjänster att sänka tröskeln är att ta sig dit var de unga finns och i dagens läge finns ungdomarna online. Ungdomarna har vuxit upp med digitala medel och därför är de bekväma och bekanta med det. Därför kunde organisationerna ta sin verksamhet online och stöda unga där.

Med arbetet ökar vi kunskap om hur man kan stöda unga och unga vuxna via digitala hjälpmedel. Vi utgår från HelsingforsMissions Krisjour för ungas verksamhet på Jodel kanalen @mielenmaisema, från krisarbetarnas synvinkel som arbetar på kanalen i fråga. Verksamheten presenteras ytterligare i kapitel 6. HelsingforsMission arbetar för att motverka ensamhet bland unga och unga vuxna i åldern 12–29 år men eftersom Jodels åldersgräns är 16 år och i arbetet utgås från verksamheten på Jodel, ligger fokuset i detta arbete på unga och unga vuxna i åldern 16–29 år. I arbetet används huvudsakligen övergripande benämningen unga som syftar på personer i ålder 16–29 år, istället för skilda benämningarna unga och unga vuxna. Lärdomsprovet kan ge Krisjouren en överblick över hur fungerande deras verksamhet är för att motverka ensamhet bland unga och unga vuxna. Studien utförs inom ramen för forskningstemat Hållbarhet vid yrkeshögskolan Arcada. Studien utgår från HelsingforsMissions Krisjour för ungas beställning där Krisjouren för unga ville få reda på hurdana erfarenheter unga och unga vuxna har av @mielenmaisema kanalen.

2 BAKGRUND

Detta kapitel för läsaren in på bakgrunden till forskningsproblemet och kartlägger den nuvarande situationen angående unga och unga vuxnas psykiska välbefinnande och stödet som finns tillgängligt för denna målgrupp.

2.1 Unga och unga vuxnas välmående i dagens samhälle

Psykisk ohälsa är väldigt vanligt hos ungdomar och de flesta problem relaterat till det, uppträder redan i tidig ålder (Thl.fi 2021a). Enligt institutet för hälsa och välfärd (Thl.fi 2021a) påvisar olika studier att ca 20–25% av ungdomarna lider av någon form av psykisk störning och är bland de vanligaste hälsoproblemen bland skolelever och unga vuxna. Ungdomar har ungefär dubbelt så många psykiska störningar som barn (Thl.fi 2021b). Föreningen för förebyggande rusmedelsarbete (EHYT rf 2021) hävdar att ångest och ensamhet har ökat och att Helsingfors stad oroar sig särskilt över ojämlikhet bland unga. Problemen förvärras för de unga som står inför utmaningar och som befinner sig i svagare situationer (EHYT rf 2021). EHYT rf (2021) skriver därefter att samhället har misslyckats med att nå och hjälpa dessa unga människor. EHYT rf (2021) hävdar att Coronapandemin och dess restriktioner har påverkat ungas mentala hälsa och att pandemin kommer att påverka ungas välbefinnande under en lång tid framöver. Thl.fi (2021a) betonar att tidig identifiering av symptom på psykisk ohälsa är viktigt för att undvika förlängning och förvärring av problem.

Den långvariga Coronapandemin har särskilt påverkat den psykiska hälsan hos unga och unga vuxna. Enligt en nyligen genomförd undersökning av Mieli på uppdrag av Finlands psykiatriska hälsoförbund har mer än varannan (52 %) 18–34 åring haft en negativ effekt på sin egen psykiska hälsa på grund av pandemin och dess restriktioner. Under de senaste 12 månaderna har hela nio procent dvs. en tiondel av ungdomar haft allvarliga självmordstankar. (Mieli.fi 2021)

Enligt Utbildningsstyrelsen (2021) har upplevelsen av ensamhet under de senaste åren ökat. I enlighet med olika aktörer har Coronapandemin våren 2020 ytterligare ökat ensamheten bland unga. Det sägs enligt finländsk och internationell forskning att en känsla av ensamhet som pågår länge ökar risker för den psykiska och fysiska hälsan. (Utbildningsstyrelsen 2021)

Ensamhet bland unga påstås ibland vara den nya folksjukdomen. I Honkavaaras artikel (2021) hävdas det att det finns flera ensamma unga samt att det finns en skillnad mellan psykisk och upplevd fysisk ensamhet. Enligt Honkavaara behöver man inte känna sig ensam bara för att man fysiskt är det, men att man kan känna sig ensam även om man är med en grupp av andra människor. Den upplevda ensamheten är den form av ensamhet som är besvärlig och avgörande för unga. Samhället och familjen spelar en stor roll för en ung att känna sig accepterad och delaktig. Ibland kan ensamhet vara ett eget val då man kanske inte vill umgås med andra människor, men för dem som faktiskt mår dåligt på grund av ensamhet, finns det alltid någonting man kan göra. (Honkavaara 2021)

Ungefär hälften av barn och unga, eller var tionde, upplever ensamhet i mer än ett läsår. Ca. 15–20 % av ungdomarna är någon gång i skolåldern socialt ensamma. Ca. 15 % av flickor och upp till 20–25 % av pojkar upplever känslomässig ensamhet, dvs. brist på en nära, viktig och djup relation. Ensamhet verkar vara en kraftfull, förlamande, holistisk och i vissa fall skrämmande upplevelse med djupa effekter. Ensamhet är inte bara en känsla av utanförskap, ogillande och en önskan om grupper av vänner eller nära vänner, utan de flesta tycker att det påverkar hela deras liv. Enligt forskning är ensamhet kopplad till t.ex. ångest, depression, självmord, sömnlöshet, försvagat immunförsvar, pauser i karriären, utanförskap från arbetslivet samt förkortad livslängd. (Junttila u.å)

2.2 Stöd för unga via digitala medel

Stödtjänsterna för unga tar sin verksamhet allt mer online i hoppet att nå sin målgrupp. I och med att ungdomar spenderar i dagens läge mycket tid på sociala medier är de också mer bekanta och bekväma med det sättet att vara i växelverkan med andra. Då är det viktigt att erbjuda stöd för unga på ett sätt som är bekant och lättillgängligt och på ett

sätt som är bekvämt för den unga att motta stöd på. För många ungdomar är det här stället nätet. Det finns olika slags stödtjänster online och på sociala medier för Finlands ungdomar. Största delen av dessa fungerar på finska men även tjänster på svenska finns tillgängliga. Alla dessa tjänster online satsar på att försöka erbjuda unga och unga vuxna, i ålder 12–29 år, stöd eller hjälp med låg tröskel.

Exempel på stödtjänster via digitala medel som är avsedda för unga och unga vuxna är olika chattar, diskussionsforum och tjänster där man kan ställa frågor. Tjänsterna är oftast anonyma för att erbjuda ungdomar stöd med låg tröskel. På chattarna kan unga och unga vuxna delta i övervakade gruppchattar, chatta med en annan ungdom eller med en professionell (t.ex. psykolog, socialarbetare, socialhandledare, ungdomsarbetare). Online chattarna har oftast begränsade öppethålls tider enligt professionellas arbetstider. Användaren behöver köa för att få börja chatta och emellan är väntetiden lång och tiden att chatta är begränsad (Sekasin u.å). Exempel på online chattar är t.ex. Solmussa, Sekasin och Mieli Tukisuhde -chattarna som alla fungerar på finska (MIELI Suomen Mielenterveys ry 2021a). Exempel på chattar på svenska är Ärligt talat chatten (2021) där ungdomen kan chatta med professionella och Röda Korsets Jourhavande kompis (2021) –chatten där unga kan anonymt chatta med en annan frivillig ungdom. En aktiv diskussionsplattform bland unga och unga vuxna är ”Nuorten foorumi” diskussionsplattformen (MIELI Suomen Mielenterveys ry 2021b). Utöver dessa chatter som riktar sig för alla unga i Finland, finns det Pojkarnas chatt (Befolkningsförbundet 2021) som är avsedd för unga män, ”Et ole yksin –chatten” (etoleyksin.fi 2019) som riktar sig för unga som blivit utsatta för våld inom idrottsverksamhet och Skör barndom (Stiftelsen Bensow u.å) –chatten där flera olika organisationer verksamar.

För att fånga ungdomars uppmärksamhet har organisationer, som förebygger psykisk ohälsa bland unga och unga vuxna, börjat samarbeta med kändisar. Tillsammans gör de reklamer till de sociala medier som används flitigt av ungdomar för att upplysa om psykisk ohälsa. Samarbetet mellan dessa organisationer och kändisarna väcker diskussion om det tabubelagda ämnet och kan sänka tröskeln för unga att söka hjälp. Suomen Mielenterveys ry MIELI har även skapat en virtuell influenser på Instagram med användarnamnet @myrsky, i samma syfte. Den konstgjorda influensern framför ungas sinnesstämningar och upplyser de följer Coronapandemin har haft på ungas psykiska välmående och ger ett ansikte åt den

alarmerande statistiken som enkelt annars går en förbi. Tusentals 15–30 åriga har i veckovisa gallups angett data om deras sinnesstämning och åsikter angående olika teman som sedan återspeglas i innehållet på Instagram kontot och i Myrskys sinnesstämning, som kan följas med dygnet runt. Sociala media innehållet och Myrskys sinnesstämning påverkas också av tidigare forskning och på årliga undersökningen om finska befolkningens psykiska hälsa. (MIELI Suomen Mielenterveys Ry 2021c)

Utsökningsverket verksamar på mobilapplikationen Jodel för att nå unga och upplysa om ekonomiska utmaningar och eventuella följder (Utsökningsverket 2021). Projektet Frågesjuk (frågesjuk.fi 2020) skapades av en grupp finlandssvenska läkar- och tandläkarstuderande som svarar på ungas anonyma om kroppen, sjukdomar och hälsa. Organisationen Decibel samarbetar med Luckan UngInfo i form av tjänsten Våga fråga där unga kan ställa anonymt frågor och få svar av sakkunniga (Decibel.fi 2019). Organisationen Nyyti ry (u.å), riktad för Finlands studerande och HelsingforsMission (2017a) är betydande organisationer som motverkar och förebygger ensamhet och psykisk ohälsa bland unga och unga vuxna. Organisationerna har verksamhet både på digitala medel och i verkligheten. Flera av dessa tjänster verksamar på applikationen Instagram för att nå ut till deras målgrupp. Figur 1. nedan sammanställer de presenterade stödtjänster för unga som finns att få online. Utöver de ovannämnda organisationer och tjänster som verksamar online, finns det flera andra organisationer och stödtjänster som verksamar i verkligheten som t.ex. Psykosociala förbundet (u.å) och olika kristelefoner riktade till unga. Bakom de flesta ovannämnda stödtjänster finns en vederbörande organisation som den unga kan även nå via organisationens hemsidor.

Chat	Diskussions- eller Frågeforum	Applikationer där organisationer verksamar
Sekasin Solmussa Mieli Tukisuhde Ärligt talat Rödakorsets jourhavande kompis Pojkarnas chatt Et ole yksin Skör barndom	Nuortenfoorumi Frågesjuk Våga fråga	Instagram där bl.a. Suomen Mielenterveys ry verksamar Jodel där bl.a. Utsökningsverket och HelsingforsMissions Krisjour för unga verksamar

Figur 1. Exempel på stödtjänster tillgängliga för unga online.

Sammanfattningsvis finns det flera olika slags stödformer för finska ungdomar, sådana som fungerar online och i verkligheten. Finlands ungdomar har möjlighet att få stöd både på svenska och finska och möjligheten att få tala med en professionell eller andra ungdomar. Som tidigare nämnt är verksamheten av de flesta stödtjänster ändå begränsade vilket försvårar hjälpanDET av de unga. Organisationer försöker även utveckla sin stödverksamhet konstant för att göra den passande för sin målgrupp.

3 TIDIGARE FORSKNING

I detta kapitel presenteras tidigare forskning om stöd via digitala hjälpmedel för unga och unga vuxna och sökningen som genomförts för att hitta den tidigare forskningen. En tabell över de utvalda artiklarnas sökning har gjorts för att förtydliga sökningsprocessen. Se bilaga 1.

Litteraturoversikten påbörjades i oktober 2021 och avslutades november 2021. Som metod har en manuell sökning på databaserna ScienceDirect och PubMed använts. Som sökord användes ”digital support”, ”young people”, ”young adults”, ”social support online”, ”support online”, ”social media”, ”adolescents”, ”children”, ”digital mental health support”, ”digital interventions”, ”social media use” och ”real-life support” i

olika kombinationer. Sökningen utfördes på engelska eftersom sökningar på finska eller svenska inte gav användbara träffar. Sökningarna som gjordes begränsades till åren 2015–2021. Som kriterier valdes även att hela texten bör vara tillgänglig och bör beröra ämnet stöd på sociala medier eller stöd på digitala medel. Artiklarna skulle ytterligare inkludera begreppen unga och/eller unga vuxna. Artiklarna skulle också vara vetenskapligt granskade och godkända dvs. “peer-reviewed” och ha en forskande inställning dvs. vara “research articles”. Sökningarna på PubMed gav en träff som motsvarade kriterierna, dock fanns inte denna träffs hela text tillgänglig på PubMed men databasen ledde vidare via en länk till databasen ScienceDirect, där sedan hela texten fanns tillgänglig. Det visade sig att området är snävt tidigare forskat i och därmed valdes så få artiklar för detta arbete. De valda artiklarna ansågs bäst besvara forskningsområdet och inkluderades därför. Av de valda artiklarna hittades fyra övergripande temaområden; känsla av sårbarhet och trygghet online samt tillförlitande och stöd med låg tröskel online. Den gemensamma tematiken redogörs i följande avsnitten 3.1 och 3.2. Den tidigare forskningens, alltså utvalda artiklarnas, resultat har sammanställts i en tabell för att ytterligare påvisa forskningarnas betydelse för detta arbete. Se bilaga 2.

3.1 Känsla av sårbarhet och trygghet online

I alla artiklar framkom någon grad av psykisk ohälsa bland ungdomarna, vilket gör dem sårbara (Selkie et al 2019, Nasier et al 2021, Naslund & Aschbrenner 2021, Gibson & Trnka 2020, Khanna & Carper 2021, Elliethorpe & Meshi 2021). Genom att ta sig online för att berätta om sina bekymmer utsätter sig unga för en sårbar situation (Selkie et al. 2019, Gibson & Trnka 2020). Unga känner sig också mer sårbara då de diskuterar känsliga frågor i möten i verkligheten, digital kommunikation möjliggör därmed mer ärlighet och öppenhet (Gibson & Trnka 2020). Användningen av sociala medier bidrar till en starkare självkänsla hos ungdomar även om de känner sig sårbara eller befinner sig i en sårbar situation (Selkie et al. 2019). Unga människor engagerar sig i en process för att söka efter och hitta skyddade nätverk för att prata om sin nöd eller för att erbjuda stöd (Gibson & Trnka 2020).

Vid utmanande livssituationer söker unga en känsla av trygghet och tar sig därför online, där de i en tryggare miljö kan tala om sina bekymmer (Nasier et al. 2021, Naslund & Aschbrenner 2021, Gibson & Trnka 2020). Ungdomar känner sig mer trygga där de kan diskutera om sina bekymmer anonymt (Gibson & Trnka 2020). Alltså känner sig ungdomar mer kapabla och trygga till att söka stöd och tala om sina bekymmer på digitala nätverk vilket gör internetet till en värdefull plats för unga för att få stöd (Gibson & Trnka 2020). Sociala medier uppleves enligt Selkie et al. (2019) som en trygg och accepterande miljö och som ett ställe där man mer öppet kan diskutera sina bekymmer.

3.2 Tillförlitande och stöd med låg tröskel online

När unga tar sig online för att berätta om sina bekymmer så tillförlitar de sig till alla andra användare online som kan t.ex. vara helt främmande personer eller personer de känner eller vet vem är t.ex. vid kontakt med en professionell (Selkie et al. 2019, Gibson & Trnka 2020). Unga och människor överlag tillförlitar sig till andra användare online med sina inlägg med motivet att försöka få medkänsla, stöd eller information (Gibson & Trnka 2020, Nasier et al. 2021). Andra användare kan därmed hjälpa den unga att begripa eller hantera sin situation som beskrivs i inlägget eller påminna om meningen bakom inlägget (Gibson & Trnka 2020, Nasier et al. 2021). Särskilt professionella som verksamma online har en viktig roll med att hjälpa ungdomen med detta (Gibson & Trnka 2020, Nasier et al. 2021). Digitala hjälpmedel ökar chansen att nå ungdomar (Khanna & Carper 2021, Naslund & Aschbrenner 2021). Digitala hjälpmedel erbjuder ungdomar en möjlighet att få stöd med låg tröskel vilket innebär att de får stöd på ett sätt som de är bekanta med och därför väljer många ungdomar att ta sig online vid varierande och utmanande livssituationer (Elliethorpe & Meshi 2021, Gibson & Trnka 2020). De digitala medel där ungdomar får förbli anonyma sänker ytterligare tröskeln för ungdomarna att våga delta då unga kan lättare tillförlita sig till andra användare (Khanna & Carper 2021). Anonymiteten ger unga möjligheten att våga vara ärliga och öppna med en lägre tröskel (Gibson & Trnka 2020).

Då unga befinner sig i utmanande och sårbara livssituationer söker de en trygg plats att få hjälp på och i och med att dagens unga är väldigt bekanta med sociala medier, kan internetet ofta vara den trygga platsen för dem där de kan hantera den utmanande livssituationen. Som tidigare forskningen bevisar bidrar anonymiteten till en viss trygghetskänsla vilket ofta uppnås på digitala hjälpmedel. Dessutom då dagens unga är väldigt bekanta med sociala medier sänks tröskeln ytterligare för unga att söka hjälp på digitala hjälpmedel. Anonymiteten sänker tröskel ytterligare och erbjuder den unga en möjlighet att vara mer öppen och ärlig vid diskussion om sådant som känns jobbigt. Det kan alltså konstateras att internetet och digitala hjälpmedel är en ypperlig plats för unga att söka hjälp och tala om sina bekymmer både med professionella med även med andra unga för att skapa medkänsla.

4 TEORETISK REFERENSRAM

Som teoretiska referensram för arbetet används Aaron Antonovskys teori (Antonovsky 1991) om känsla av sammanhang (SOC eller sense of coherence) samt psykosociala begreppet samtalsstöd. Dessa utvalda delar, som bildar den teoretiska referensramen för arbetet, ansågs mest lämpliga för att kunna återkopplas till arbetets syfte och forskningsfrågor som presenteras i nästa kapitel (kapitel 5). Antonovskys teori om känsla av sammanhang förkortas i allmänheten på svenska till KASAM och beskriver en individs förmåga att hantera utmanande livssituationer och förmågan att trots dessa, upprätthålla en god hälsa (Tamm 2012 s.209). Samtalsstöd är en form av stöd som professionella kan använda genom dialog med klienter som är i behov av sakkunnig hjälp vid utmanande livssituationer.

Till en början var följande psykosociala teorier alternativ för användbara teoretiska referensramar för arbetet; Kognitiva personlighetsteorin av George Kelly, Intellektuella utvecklingen av Jean Piaget, Psykoanalys av Sigmund Freud, Livscykelteorin av Erik Homburger, Anknytningsteorin av John Bowlby, Motivationsteorin av Abraham Maslow och Aaron Antonovskys salutogenetiska modell. Kellys, Piagets, Freuds och Homburgs teorier valdes att inte användas i lärdomsprovet på grund av att de

inte ansågs motsvara forskningsämnet efter djupare inläsning på teorierna. Som alternativ kvarstod Bowlbys, Maslows samt Antonovskys teorier. Aaron Antonovskys teori valdes av dessa tre, på grund av att den ansågs mest lämplig för att kunna kopplas till forskningsämnet på grund av dess innehåll och uppbyggnad. Den ansågs även mest passande för att kunna återkopplas till arbetets syfte om att öka kunskap hur unga och unga vuxna kan stödas via digitala hjälpmedel samt för att besvara forskningsfrågorna som beskrivs i kapitel 5. I skillnad till de andra teorierna hade Aaron Antonovskys teori en modell som bidrog till beslutet att använda teorin, en egen version av denna modell har skapats för detta arbete och finns att se i detta avsnitt. Se figur 2. I ett senare skede valdes ytterligare psykosociala begreppet samtalsstöd som en teoretisk grund för arbetet för att mer täckande återspegla forskningsområdet samt arbetets syfte och forskningsfrågor. Samtalsstöd är även en väsentlig del av arbetets uppdragsgivares verksamhet, vilket ansågs som ett ytterligare argument för att inkludera samtalsstöd som en teoretisk grund för arbetet.

4.1 Känsla av sammanhang

Tamm (2012 s.208) hävdar att KASAM är en bestående del av teorin om hälsans ursprung d.v.s. den salutogena teorin som utvecklades av Aaron Antonovsky. Begreppet salutogen har sitt ursprung i latinska ordet "Salus" som betyder hälsa och grekiska ordet "genesis" som betyder ursprung (Tamm 2012 s.208). Antonovsky (1991) anser att känslan av sammanhang beskriver en individs förmåga att hantera stressiga situationer, som i sin tur är avgörande för hälsotillståndet.

Antonovsky (1991) hävdar alltså att en individs hälsa beror på graden av känslan av sammanhang. En individs grad av friskhet kan mätas med KASAM, som består av de tre centrala komponenterna begriplighet, hanterbarhet och meningsfullhet (Antonovsky 1991). Förhållandet mellan olika komponenterna och känslan av sammanhang illustreras i figur 2. Se figur 2. Med begreppet begriplighet anses en individs känsla av det som händer omkring en och om dessa händelser känns tydliga, begripliga, strukturerade och förutsebara. Med hanterbarhet anses den grad

av resurser tillgängliga som händelsen förutsätter att ha, för att kunna hantera den. Det kan också beskrivas med graden av en persons upplevelse att hen själv kan åstadkomma något och den utsatta personens förståelse för att hen inte är ett offer. Meningsfullhet innebär att en människa upplever en mening med livet eller sin situation och avser att livets utmaningar är värda att engagera sig i. Meningsfullheten kan mätas i vilken utsträckning en person upplever detta. Med hjälp av dessa komponenter kan man mäta graden av KASAM. En individ med höga värden på dessa komponenter anses kunna handskas med utmaningar alltså ha en hög känsla av sammanhang och därmed en bättre psykisk hälsa. Antonovsky hävdar att komponenterna är i samspel med varandra och är beroende av varandra. Antonovsky påpekar att det naturligtvis finns andra faktorer som också påverkar hälsan. (Antonovsky 1991) (Tamm 2012 s.209–219)



Figur 2. KASAM.

Som det framkommer från artiklarna i litteraturoversikten söker unga och unga vuxna hjälp online vid utmanande livssituationer. Unge och unga vuxna söker stöd online bland annat av andra användare och professionella. Andra användare erbjuder unga och unga vuxna ett kamratstöd och känsla av samhörighet. Professionella eller andra användare online kan hjälpa den unga eller unga vuxna att skapa begriplighet om den

utmanande situationen, få hjälp att hantera den och få en påminnelse om livets mening. Antonovsky hävdar att en individs hälsa behöver inte försämras på grund av en utmanande livssituation (Antonovsky 1991). Och genom att stöda unga och unga vuxna kan en god hälsa upprätthållas hos dem trots utmaningar.

KASAM kan användas som ett hjälpmedel vid erbjudande av stöd via digitala hjälpmedel. Professionella kunde tillämpa KASAM för att hjälpa de i behov av stöd, att skapa begriplighet om den upplevda situationen och meningsfullhet i situationen och livet. Professionella skall även hjälpa de i behov av stöd att hantera den utmanande situationen. Erbjudandet av hjälpen skulle då ske via samtalsstöd. KASAM kan hjälpa professionella inom hälso- och socialvårds branschen att främja hälsan hos de personer som är i behov av stöd och därmed att förebygga psykisk ohälsa och ensamhet hos de individer som står in för en utmanande livssituation.

4.2 Bemötande och samtalsstöd

Med samtalsstöd ur en psykosocial synvinkel avses den dialog mellan en klient och professionell som har fokus på klienten och att lösa hans framförda utmaning samt att ge verktyg för att klara av den utmaningen klienten står in för (Moula 2009 119–134, Ljunggren 2014 s.59, Ljunggren 2017 s.60–61).

Moula (2009 s.119–134) hävdar att samtal är kärnan i allt förändringsarbete och erbjuder klienten en chans att omorganisera sina tankar, känslor samt handlingar tillsammans med en utomstående professionell. Enligt Moula (2009 s.119–134) skall samtalet vara inriktat på förståelse medan klientens tankar, känslor och handlingar tas i beaktande och någon form av problemlösning skall ske under samtal som fokuserar på klientens framtid. Ljunggren (2014 s.59) ser på samtalet som en metod som kan användas av professionella och som baserar sig på att skapa kontakt, relation och dialog med klienten. Ljunggren (2014 s.59) lyfter fram hur samtal är en delad upplevelse och vilken betydelse relationen mellan parterna har, i den förda dialogen. Relationen påverkar samtalsprocessen, den styr riktningen av samtalet och båda parterna kan erbjudas något nytt ur samtalet, även om det nya kan tolkas olika av parterna (Ljunggren

2014 s.60). Professionella samtalet kan även bidra till dialogens kunskaps- och förståelseskapande process (Ljunggren 2014 s.60).

Bemötande av klienterna är en av väsentligaste delarna av samtalsstöd. Blennberger (2013 s.13) hävdar att varje bemötande med en klient sker inom ramarna för en relation eller ett möte av något slag. Blennberger (2013 s.12) anser även att bemötandet uttrycker en attityd eller ett förhållningssätt. Emellan kan det vara utmanande för klienter vid möte att skilja på bemötandet från den behandlingen de får och därför bär alltid den professionella ett visst ansvar vid varje bemötande av en klient. (Blennberger 2013 s.13–14. Vid möte med en klient, oberoende vilken typ av stöd hen får, skall klienten alltid stå i centrum och det är den professionellas ansvar att se till att detta lyds vid varje möte (Blennberger 2013 s.15).

Begreppet “counselling” är det engelska begrepp som Larsson och Trygged (2010 s.5) för fram för att samtalsstöd är en väsentlig del av, vid möte med klient inom det sociala området. Larsson och Trygged (2010 s.5) definierar begreppet “counselling” utifrån Millers och Sedens tidigare tankar där “counselling” ses som individstödande professionellt samtalsstöd som strävar efter att skapa klarhet för klienten i vissa typer av problem samt strävan efter att göra klienten mer kapabel att handskas med dessa problem men löser nödvändigtvis inte problemen. Larsson och Trygged (2010 s.5–6) hävdar att “counselling” bygger på tanken om ett samarbete mellan klient och den professionella som hjälper att lösa existerande problem samt att hantera framtida utmaningar som klienten kan hamna ut för. Kännetecknande för “counselling” är enligt Larsson och Trygged (2010 s.9) att det är frivilligt, klienten behöver alltså ge sitt samtycke för samtalen om sina utmaningar som hen vill ha hjälp med. Detta gäller enligt Ljunggren (2017 s.61) också för samtalsstödet som erbjuds klienten.

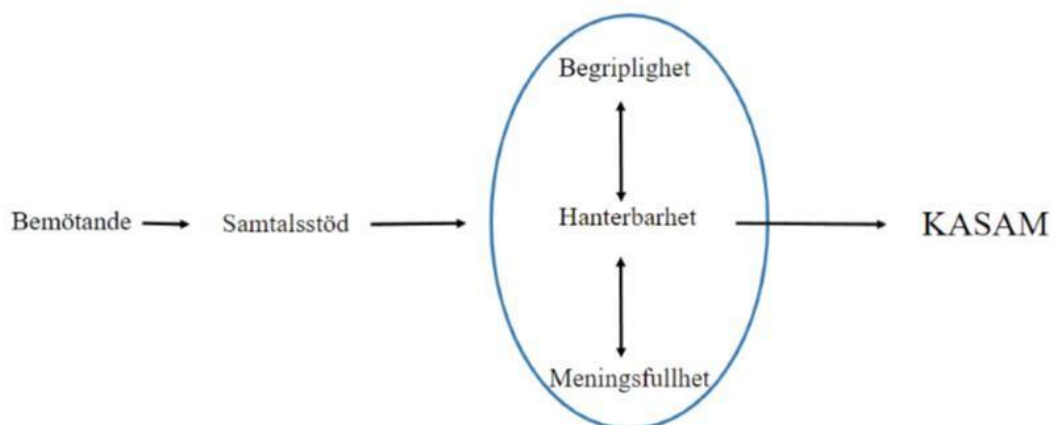
Bernler & Johansson (2001 s.245–246) hävdar att man i det lösningsfokuserade förhållningssättet i samtal, utgår från individens egna resurser samt från det som fungerar. Skribenterna (2001 s.246) menar att man inte skall fokusera på problemet, utan istället komma fram med lösningar samt situationer där problemet inte skulle längre vara närvarande. Vid lösningsinriktat samtalsstöd blir klienten uppmuntrad att ”göra mer av det som fungerar” och att lägga fokus på nutid och framtiden (Bernler &

Johansson 2001 s.246). Detta förhållningssätt vid samtalsstöd kan ses som ett medel för att förstärka klientens tilltro till att de själv kan förändra sin tillvaro, alltså kan man förstärka klientens självkänsla att de kan göra en skillnad eller förändring (Bernler & Johansson 2001 s.246–247).

Sammanfattningsvis kan man säga att samtalsstöd fungerar som ett verktyg för professionella för att kunna hjälpa sin klient. En förutsättning för att samtalsstöd kan ske, är mötet mellan professionell och klient. Vid mötet förs frivillig dialog mellan sakkunnig och klient som erbjuder båda parterna någonting nytt. Som det framkommer ovan, kan den professionella ta sig an olika förhållningssätt till samtalet med klient och bär ett ansvar att föra en viss art av samtal med klienten. Oberoende den sakkunniges förhållningssätt till samtalet, behöver klienten stå i centrum i det förda samtalet. Den professionella behöver via dialog identifiera klientens resurser och tillsammans med klienten reflektera över situationen samt hur man kunde lösa den eller lära sig att handskas med utmaningen. Arten av samtalsstöd som en professionell kan erbjuda sin klient, utgående från beskrivningarna ovan, är ett dialogiskt, problemlösande, reflekterande, perspektivskapande och förstärkande samtalsstöd för att hjälpa klienten att hantera eller lösa en utmaning hen står in för.

4.3 Förhållandet mellan bemötande, samtalsstöd och KASAM

Förhållandet mellan KASAM och samtalsstöd och deras betydelse för detta arbete, kan enklast förklaras via illustration. Därmed har en figur skapats för att illustrera processen att uppnå KASAM och hur samtalsstödet är en förutsättning för att uppnå känsla av sammanhang. Se figur 3 nedan. Noggrannare redovisning för figuren och dess innehåll i avsnittet efter figur 3.



Figur 3. Processen för att uppnå KASAM.

Moulas (2009 s.119–134) tankar om hur samtalsstöd är kärnan i allt förändringsarbete, som tidigare refererades till i föregående avsnitt, understöder teorin om att samtalsstöd är en förutsättning för att KASAM skall kunna uppnås. KASAM kan i vissa förhållanden beskrivas som en process för förändring där personen i centrum uppnår en viss grad av begriplighet och meningsfullhet för sin situation samt får verktyg för att hantera situationen via samtalsstöd av en professionell. I och med att bemötande, mellan klient och professionell, är en förutsättning för samtalsstöd, enligt Moula (2009 119–134), Ljunggren (2014 s.59) samt Ljunggren (2017 s.60–61) och Larsson & Trygged (2010 s.5), behöver även bemötandet inkluderas i processen för att uppnå känsla av sammanhang. Bemötandet är placerat i ovanstående figur, se figur 3, på första plats, då mötet mellan klient och professionell är en förutsättning att samtal kan ske och att processen för att uppnå KASAM kan köra igång. Via samtalsstödet kan klienten sedan uppnå, som tidigare nämnt, faktorerna för att kunna uppnå känslan av sammanhang. Figur 3 illustrerar även hur klienten behöver bemästra alla komponenter eller faktorer som ingår i KASAM d.v.s. hanterbarhet, meningsfullhet och begriplighet för att kunna uppnå känslan av sammanhang. Enligt teorin för känsla av sammanhang (Antonovsky 1991) kan inte KASAM uppnås vid bemästring av endast en eller två komponenter. När personen väl, med hjälp av samtalsstöd av en professionell, bemästrat alla tre komponenter och uppnått en känsla av sammanhang kan man utgående från Antonovskys teori för känsla av sammanhang (Antonovksy 1991), göra slutsatsen att personen i fråga klarar av att hantera stress och utmanande situationer vilket är avgörande för ens mående.

Figur 3 beskriver alltså hur samtalsstöd och därmed bemötandet, är en del av processen för att uppnå KASAM. För att förstå förhållandet mellan bemötandet, samtalsstödet och KASAM behöver läsaren främst ha kunskap om Antonovskys teori (Antonovsky 1991) om känslan av sammanhang och dess komponenter. Den skapade figuren (figur 3) kan användas som en riktgivande ram för hur man kan hjälpa klienten att uppnå känsla av sammanhang. Den professionella skall sträva efter att klienten uppnår känslan av sammanhang för att då kan man enligt Antonovskys teori (1991) anta att då klarar klienten av att hantera stressiga situationer och kan därmed uppta en bättre psykisk hälsa.

5 SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR

Syftet med studien är att öka kunskap om hur unga och unga vuxna kan stödas via digitala hjälpmedel. För att besvara arbetets syfte avgränsas studien i detta lärdomsprov till den digitala kanalen @mielenmaisema på Jodel som drivs av HelsingforsMissions Krisjour för unga. På kanalen kan unga samtala anonymt med Krisjourens professionella krisarbetare. Ytterligare avgränsas studien till de professionella krisarbetarnas åsikter och erfarenheter om kanalen och verksamheten på den.

Frågeställningarna för studien är:

1. Hurdant stöd erbjuds på kanalen @mielenmaisema?
2. Hur kan ensamhet motverkas bland unga på kanalen @mielemaisema?
3. Vad gör kanalen @mielenmaisema till ett digitalt hjälpmedel med låg tröskel?

6 METOD

För att öka kunskapen om hur unga och unga vuxna kan stödas via digitala hjälpmedel har en kvalitativ forskningsmetod använts i arbetet. Henricson & Billhult (2017 s.111–

115) hävdar att kvalitativ metod som forskningsmetod skapar djupare förståelse och ökar kunskap om ett visst fenomen som har sin grund i personers levda erfarenheter. Vid kvalitativ datainsamling används enligt Henricson och Billhult (2017 s.111–115) bland annat intervjuer, bloggar, berättelser, fokusgrupper och observationer. Vid kvalitativ forskningsmetod analyseras det insamlade data ytterligare (Henricson & Billhult 2017 s.111–115). Enligt Henricson & Billhult (2017 s.111–115) bör forskaren vara flexibel, anpassningsbar och ha ett öppet förhållningssätt vid utförande av en kvalitativ forskning. Henricson och Billhult hävdar att (2017 s.111–115) vid kvalitativ metod kan antingen ett induktivt eller deduktivt förhållningssätt tillämpas. Induktivt förhållningssätt innebär att forskaren gör slutsatser från personers levda erfarenheter och grundar en teori på basis av samlade kunskapen medan ett deduktivt förhållningssätt innebär att forskaren gör slutsatser utgående från en teori (Henricson & Billhult 2017 s.111–115).

Individuella intervjuer ansågs som lämpligaste datainsamlingsmetoden för att besvara studiens syfte och användes därmed i detta arbete. Ytterligare motivering bakom beslutet att använda intervju, som datainsamlingsmetod, låg i att få en uppfattning om informanternas unika erfarenhet av verksamheten på Jodel kanalen @mielenmaisema. Detta innebar att Krisjourens professionella delade med sig, sina upplevelser om kanalen @mielenmaisema, som ett digitalt medel som ger stöd och motverkar ensamhet bland unga och unga vuxna. Den kunskap som krisarbetarna delat med sig under intervjuerna utgör insamlade data för studien vilket har analyserats. Analysens gång presenteras i avsnitt 6.3 och resultaten av analysen redovisas i kapitel 7. Utgående från det som krisarbetarna delat med sig under intervjuerna har sedan slutsatser och kopplingar gjorts, som presenteras i kapitel 8. Nedan redovisas kontexten för studien, valet av informanter, den valda datainsamlingsmetoden samt den valda dataanalysmetoden.

6.1 Kontexten för studien och val av informanter

HelsingforsMission är en politiskt och religiöst obunden organisation som erbjuder stöd och arbetar för att motverka ensamhet bland unga, barnfamiljer samt

seniorer (HelsingforsMission 2017a). Inom HelsingforsMission arbetar sakkunniga och volontärer (HelsingforsMission 2017a). Krisjouren för unga är en organisation inom HelsingforsMission, utsedd för unga och unga vuxna (12–29 år) som erbjuder hjälp med låg tröskel i olika livssituationer (HelsingforsMission 2017b). På Krisjouren jobbar utbildade krisarbetare som unga kan vara i kontakt med (HelsingforsMission 2017b).

Jodel kanalen @mielenmaisema skapades av Krisjouren för unga för att erbjuda unga och unga vuxna ett sätt att få stöd på, som unga känner sig bekväm med (Bob the robot 2021). Jodel är en mobilapplikation, populär bland unga och unga vuxna, där användarna kan publicera och kommentera varandras inlägg anonymt (Jodel 2021). Kanalen @mielenmaisema skapades sommaren 2020 som en del av #mielenmaisema kampanjen för att motverka ensamhet (Bob the robot 2021). På Jodel kanalen @mielenmaisema kan unga uttrycka sig och diskutera anonymt med låg tröskel med Helsingfors Missions dejurerande krisarbetare (HelsinkiMissio 2020). Kanalen @mielenmaisema är en lämplig plattform för unga att diskutera utmanande ämnen och för att hitta kamratstöd eller för att ge bekännelser på grund av applikationens anonyma egenskap (Kupari 2021). Enligt Kupari (2021) berör de flesta inläggen av unga, på kanalen @milenmaisema, teman ångest och ensamhet men inläggen kan beröra egentligen vad som helst.

Henricson & Billhult (2017 s.115) hävdar att det är viktigare att hitta färre informanter med rika erfarenheter än ett stort antal informanter utan dessa erfarenheter, informanter skall därför väljas omsorgsfullt. Efter övervägande av olika alternativ angående informanter för arbetet, blev enda logiska resultatet att använda Krisjourens professionella som varit verksamma på @mielenmaisema kanalen, som informanter för forskningen. Också arbetets beställare HelsingforsMissions Krisjour gav detta alternativ vid en träff via Teams hösten 2021 med Krisjourens representant, angående beställningens förverkligande. Krisjouren för unga erbjöd vid träffen möjligheten att få intervjua två krisarbetare. Senare skulle diskussion föras angående deltagandet av en ytterligare informant. Därmed var kriterierna för deltagandet i intervju att informanterna bör arbeta som krisarbetare på HelsingforsMissions Krisjour för unga samt bör ha

verksammat på Jodel kanalen @mielenmaisema. Inget kriterium för hur länge en krisarbetare har behövt verksamma på kanalen, för att få delta i intervjun, ställdes. Slutligen intervjuades tre krisarbetare, som visade intresse för att delta.

6.2 Datainsamlingsmetod

Intervju är främsta och vanligaste metoden för att komma åt personers subjektiva upplevelser och åsikter (Kvale och Brinkmann 2014 s.81). Det finns olika intervjumetoder så som bland annat ostrukturerade och semistrukturerade intervjuer samt gruppintervjuer och informella intervjuer som förs via konversation (Henricson & Billhult 2017 s.115). För att besvara arbetets syfte, utfördes individuella semistrukturerade intervjuer med öppna frågor. Kännetecknande för kvalitativa intervjuer är användningen av öppna frågor (Jacobsen 2007 s.92). I semistrukturerad intervju framskrider intervjun utgående från förväg bestämda frågor och frågorna ställs i regel i samma ordning åt alla deltagare (Bell 2016 s.192). Semistrukturerad intervju tillåter deltagaren att bredare svara på frågorna än i helt strukturerad intervju och upprätthåller fortfarande en hög grad av öppenhet (Jacobsen 2007 s.96). Individuella intervjuer av informanterna utfördes istället för en fokusgruppintervju, eftersom anpassningen av allas tider bevisade sig utmanande och på grund av den pågående Covid-19 pandemin och dess restriktioner. Dessutom är individuella intervjuer att föredra vid kvalitativ forskning (Jacobsen 2007 s.93–94). Individuella intervjuerna genomfördes i skiftet av januari och februari 2022, via online mötesapplikationen Teams. Intervjuerna förverkligades online på grund av att både informanter och respondenter föredrog alternativet att träffas online på grund av att alternativet var behändigare och på grund av den pågående pandemins restriktioner.

En intervjuguide skapades för denna studie, för att hjälpa forskarna att uppehålla struktur i intervjun. Se bilaga 4. Till en början hade två krisarbetare erbjudit sig att delta i intervjun och efter intervjuerna upplevdes resultaten fortfarande vara otillräckliga, och en tredje informant valdes därför att inkluderas i studien. Den tredje informanten blev nådd via ett e-postmeddelande till en av tidigare informanterna som frågade runt sina kollegor om någon skulle vara intresserad att delta. Den tredje intervjun utfördes på

finska, till skillnad av två föregående som utfördes på svenska. Vilket förutsatte därmed att all den information som informanten behövde för att kunna besluta om deltagandet i intervjun samt för att kunna förbereda sig inför intervjun, översattes till finska. De finska versionerna av dokumenten finns att se som bilagor i slutet av lärdomsprovet. Se bilaga 3, 5 och 7.

6.3 Analyismetod

En kvalitativ innehållsanalys med tolkning av transkriberade intervjuvar utfördes av det insamlade materialet. Alltså av den kunskap om Kirsjourems verksamhet på Jodel kanalen @mielenmaisema, som krisarbetarna delat med sig under intervjuerna. En kvalitativ innehållsanalys görs för att öka kunskap om en sak eller ett fenomen och för att skapa en logisk helhet av splittrad information (Tuomi & Sarajärvi 2009 s.108). I denna studie utgör den splittrade informationen krisarbetarnas individuella intervjuer och av dessa bildades en logisk helhet genom att utföra en kvalitativ innehållsanalys. Tuomi & Sarajärvi (2009 s.104) hävdar även att innehållsanalys är textanalys, d.v.s. är man tvungen att ha en text att analysera för att kunna göra en innehållsanalys. I denna studie var den text som analyserades, de transkriberade intervjuerna som bestod av informanternas subjektiva åsikter och erfarenheter. Alltså är studiens innehållsanalys materialbaserad. Analysen av insamlade data utgår från de teorier som beskrivs i kapitel 4 och därmed är analysen en deduktiv innehållsanalys. Detta instämmer på Tuomi & Sarajärvi (2009 s.113) beskrivning för en deduktiv innehållsanalys.

Innehållsanalysen förverkligades i sin helhet steg för steg enligt Tuomi och Sarajärvis (2009 s.109) illustrerade modell för framskridande av materialbaserad innehållsanalys. Intervjuerna utfördes som tidigare nämnt i skiftet av januari och februari 2022. Analysprocessen påbörjades strax efter genom att transkribera intervjuerna. Den tredje intervjun utfördes på finska och behövde därmed först transkriberas på finska och sedan översättas ordagrant till svenska. Sedan lästes intervjuerna igenom flera gånger och fördjupning i innehållet av intervjuvaren skedde. Alla intervjuetranskriberingarna börjades småningom brytas i delar för att kunna omarbetas och byggas en helhet av.

Efter det "kodades" det insamlade datat d.v.s. skapades förenklade uttryck utifrån intervjusvaren och användbara uttryck listades upp i form av franskasträck för att förstå innehållet i det som sagts bättre. Detta gjordes i likhet med Tuomi och Sarajärvis beskrivning av analysprocessen (2009 s.109–110). Sedan identifierades likheter och skillnader mellan intervjusvaren och efter det kombinerades intervjusvaren och de kategoriserades småningom (2009 s.109). Kategorierna kombinerades sedan ytterligare ihop i likhet med Tuomi & Sarajärvis modell (2009 s.109) till större kategorier som sedan bildade en större helhet. Så småningom blev det även tydligt vilka kategorier lämpade sig som underkategorier för huvudkategorierna. Kategorierna har huvudsakligen skapats på basis av sådant som upprepats flera gånger av alla informanter under intervjuerna. Tuomi & Sarajärvi (2009 s.108) hävdar att en kvalitativ innehållsanalys baserar sig på logiskt tänkande och tolkning, man börjar med att bryta ned insamlade materialet i delar för att sedan omarbeta det och bygga en logisk helhet av det. Denna studies innehållsanalys har utförts med samma grunder som beskrivs av Tuomi & Sarajärvi (2009 s.108). I sin korthet bröts insamlade datat i delar för att sedan kunna konstrueras till en större helhet enligt processen som beskrivs tidigare i detta avsnitt.

Direkt citering av informanterna används vid presentation av resultaten för att kristallisera informanternas poäng och för att förstärka arbetets budskap samt validitet och reabilitet. Viktiga poänger och användbara citat plockades ut redan vid genomläsning av de transkriberade intervjuerna. Till sist filtrerades citaten och de väsentligaste valdes att inkluderas i studien. I likhet med Jacobsen (2007 s.139) motiverades utförandet av analysprocessen, för denna studie, för att få en överblick av det insamlade materialet och för att förenkla det komplicerade och splittrade data, som samlats in, och därmed för att få en djupare förståelse för de fenomenen som förekommer i intervjusvaren. I denna studie har en överblick av insamlade materialet skapats. Forskarna har även lyckats att förenkla och kombinera det komplicerade samt splittrade data för att skapa en större helhet och därmed fått en djupare förståelse för hur unga och unga vuxna kan stödas via digitala hjälpmedel, som @mielenmaisema kanalen. Noggrannare redogörelse av detta i kapitel 7 Resultat.

6.4 Etiska överväganden

God vetenskaplig praxis har tillämpats i studien och baserar sig på de riktlinjer som Forskningsetiska Delegationen (TENK) i Finland i samarbete med finländska vetenskapssamfundet, utarbetat år 2012 (TENK 2012).

I arbetet har ypperlig hederlighet, noggrannhet och omsorgsfullhet utövats vid undersökning, bedömning och dokumentering samt vid presentation av resultat. I studien har även använts sådana dataansaffnings-, undersöknings- och bedömningsmetoder som besvarar kriterierna för vetenskaplig forskning och som är etiskt hållbara. All data har presenterats korrekt d.v.s. det förekommer inte förfalskningar eller annan form av falsk presentation av data och resultat. Vid publicering av resultaten har korrekthet, öppenhet och ansvarsfullhet tillämpats. I arbetet respekteras andra forskare och deras forskningsresultat och ytterliga etiska aspekter har övervägts och tagits i beaktande i enlighet med Forskningsetiska Delegationens riktlinjer. Studien planerades, genomfördes och rapporterades och det insamlade data bevarades enligt de förutsättningar som god vetenskaplig praxis (TENK 2012) har. Forskningslov ansöktes enligt riktlinjerna (TENK 2012), av den vederbörande instansen, i detta fall av HelsingforsMission, samt av yrkeshögskolan och av den organisation till vars medlemmar datainsamlingen riktas till. För utförande av denna forskning anhölls forskningslov av HelsingforsMission som är målorganisationen som forskningen utförs inom. Se bilaga 9. Enligt god vetenskaplig praxis vid studier på yrkeshögskola skall alla arbeten, som kan vara etiskt känsliga eller problematiska, genomgå en förhandsbedömning (TENK 2012). Studiens inverkan på parter, deras rättigheter, upphovsrättsliga principer, ansvar och skyldigheter samt överenskommelse om bevaring av insamlade data och rätten att använda dem, kartlades och bedömdes i enlighet med god vetenskaplig praxis (TENK 2012). Genom att följa god vetenskaplig praxis (TENK 2012) har det en positiv inverkan på arbetets tillförlitlighet och trovärdighet.

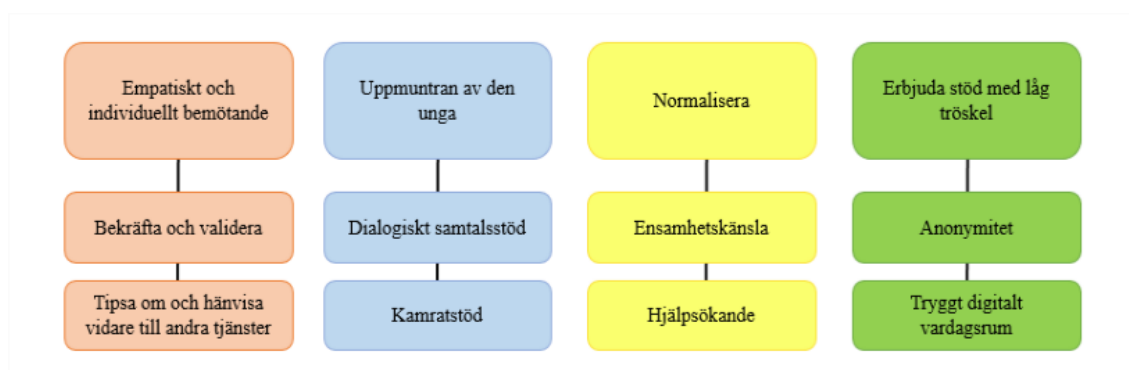
Enligt forskningsetiska delegationens anvisningar (2019 s.28) skall forskningens informanternas människovärde och självbestämmanderätt respekteras då en intervju används som datainsamlingsmetod, vilket har beaktats i arbetet. I studien beaktas även

datasekretessfrågor. Se bilaga 3 och 5. Enligt anvisningarna (2019 s.28) bör skribenten också medföra sin forskning så att risker eller skador inte uppstår åt dess informanter. Forskningen har medförts på ett sådant sätt att inga risker eller skador har uppstått åt dess informanter. Jacobsen (2007 s.22–23) hävdar att informerat samtycke krävs av informanterna dvs. de som deltar i forskningen deltar frivilligt och är medvetna om forskningens syfte, dataanvändningen samt eventuella möjligheter och risker som kan uppstå. Informanterna skall själv få bedöma deltagandets för- och nackdelar och överväga beslutet (Jacobsen 2007 s.22). Ett informationsbrev och brev om informerat samtycke skickades i god tid elektroniskt åt de informanter som planeras delta i intervjun, före intervjuns genomförande. Informationsbrevet samt brevet om informerat samtycke innehåller all den information om forskningen som deltagarna behövde, för att kunna göra sitt beslut om deltagandet i forskningen. Se bilaga 3 och 5. Ytterligare bandades informanternas muntliga uttalande om samtycke att delta i intervjun, in före påbörjning av intervjun. Alla tre informanter gav sitt muntliga samtycke att delta.

Intervjuerna har skett genom en samtalskonferens med programmet Microsoft Teams. Konferensen ordnades med Arcadas molntjänstkonto. Bandningen av intervjun påbörjades efter att skribenterna och arbetets syfte presenterats åt informanterna. Information om hur personuppgifterna bevaras, om deltagande i intervjun och dess konsekvenser samt om deltagarnas rättigheter, delgavs åt informanterna i början av intervjun, varefter samtycket bandats in. Vid frågor om dataförvarning tillgavs informanterna möjligheten att kontakta studiens skribenter eller handledare per e-post eller telefon. Efter slutförda intervjuer har det inblandade materialet sparats i molntjänsten och lagras ända tills forskningen är slutförd. Informanternas namn och kontaktuppgifter sparas i skilda filer från forskningsdata och förstörs efter att studien är slutförd. All insamlat material förvaras så att utomstående inte har tillgång till det. Forskningens material anonymiseras vid analyskedet, vilket innebär att uppgifterna inte kan identifieras till en viss person.

7 RESULTAT

I detta kapitel presenteras studiens resultat i fyra huvudkategorier som stöder arbetets forskningsfrågor och syfte. Huvudkategorierna för arbetet är: *Individuellt och empatiskt bemötande av den unga, uppmuntran av den unga, normalisera, erbjuda stöd med låg tröskel*, och har bildats genom innehållsanalys av det insamlade materialet d.v.s. svaren av de individuella intervjuerna av tre krisarbetare som utfördes vid skiftet av januari och februari 2022. Huvudkategorierna illustreras i figur 4 nedan. Noggrannare redovisning av utförande av innehållsanalysen finns i föregående avsnitt 6.4. I följande avsnitt 8.1 redogörs utförligt hur kategorierna stöder och besvarar arbetets forskningsfrågor och syfte. En figur har även skapats för att förtydliga hur kategorierna stöder och besvarar arbetets forskningsfrågor och syfte. Se figur 5.



Figur 4. Huvud- och underkategorier av resultaten.

Under intervjuerna diskuterades bland annat hurdan problematik förekommer på kanalen. Krisarbetarna berättade t.ex. att många unga på kanalen uttrycker känsla av otillräcklighet. @mielenmaisema kanalen och dess verksamhet beskrevs av informanterna under intervjun. Alla tre informanter berättade att på kanalen verksamar kring 5 krisarbetare och varje krisarbetare ansvarar för en egen Jodel tur i veckan, där krisarbetarna svarar under kontorstid på ungas inlägg på kanalen. Informanterna berättade att både krisarbetare och unga skapar diskussionstrådar om olika ämnen på kanalen och poängterade hur stödtjänsten är avgiftsfri för dess användare. En informant hävdade att nya diskussionstrådar kan även skapas genom att posta bilder på kanalen.

Verksamheten på kanalen är enligt informanterna tvåspråkigt och där förs alltså diskussion på både finska och svenska bland krisarbetare och unga.

En av informanterna delade även med sig Krisjourens tanke bakom grundandet av kanalen, för att nå unga där de finns och för att skapa ett så kallat digitalt vardagsrum för unga att diskutera i. Enligt informanterna skiljer sig @mielenmaisema från andra tjänster som erbjuder stöd med låg tröskel genom att där finns en professionell som svarar på alla ungas frågor och funderingar och som kan vid behov hjälpa den unga och även hänvisa vidare. Under intervjun kom flertal förslag och funderingar på hur man kunde utveckla verksamheten på kanalen samt vilka utmaningarna med kanalen är, detta redovisas noggrannare under kapitel 8.1 Resultat diskussion. Det diskuterades också om själva verksamheten på kanalen och hur krisarbetarna är i växelverkan med unga. Under intervjuerna påpekades att på kanalen erbjuds inte akut krishjälp eller stöd vid allvarligt akuta situationer.

7.1 Individuellt och empatiskt bemötande av den unga

“Me haluamme kohdata myötätunnolla ja henkilökohtaisesti”. Föregående utlåtande av informant 3 beskriver hur krisarbetarna vill bemöta unga på @mielenmaisema kanalen. Informanterna lyfter upp vikten av att kunna bemöta den unga i behov av stöd, på bästa möjliga sätt. Varje ung har enligt informanterna rätt att bli sedd och hörd och att det faktiskt finns någon på kanalen som svarar på hens inlägg. Det är även viktigt för den unga att bemötandet upplevs som värdefullt och att den unga faktiskt blir bemött samt att hjälpen finns tillgänglig. Informanterna betonar därför vikten av att bemöta den unga med en positiv ton och visa att man bryr sig om och vill lyssna. Alla informanter poängterar hur Krisjourens mål är att finnas där var målgruppen finns samt att hela tiden vara närvarande för den unga. Krisarbetarna på kanalen strävar efter att erbjuda stöd och bemöta den unga i realtid. Att svara på ungas inlägg i realtid har dock visat sig vara en utmaning för krisarbetarna.

Alla informanter lyfter fram hur de som krisarbetare satsar på att inte direkt ge svar utan tillsammans med den unga, via diskussion och växelverkan, försöka skapa perspektiv. Tillsammans med den unga försöker krisarbetarna fundera över vad bakgrunden för tankarna är, identifiera dem samt bryta loss från onda cirkeln av ensamhet som skapar en negativ spiral av utanförskap eller ensamhet. Här gäller det också för krisarbetarna att hjälpa de unga att skilja mellan tanke och känsla av ensamhet och utreda varifrån tankarna har kommit. Krisarbetarna strävar efter att hjälpa den unga att skapa den bästa formen av verktyg för att kunna komma vidare med ensamheten. Lösning av den ungas problem som t.ex ensamhet handlar alltså om att kunna göra en förändring och att hjälpa den unga med denna process. En av informanterna beskriver förändringsprocessen som följande:

Informant 2: "För att skapa förändringar måste man först se att det finns ett problem. Se ett behov. Den unga måste vara färdig på att göra någonting åt det där problemet. Som krisarbetare och medmänniska hjälpa den unga att se att det finns ett problem, diskutera, hjälpa den unga att skapa den bästa formen av verktyg hen behöver för att komma vidare med ensamheten."

Informanterna påpekar att det är viktigt för den unga att inte känna sig ensam i känslorna eller upplevelserna som kan vara jobbiga och då kan det vara till stor nytta för den unga att tala med någon utomstående även om man skulle ha nära och kära. Som tillägg är det viktigt att den unga påminns om att det inte är ens eget fel att man känner sig ensam, utan det är situationen som har orsakat det.

Informanterna belyser hur det är lika viktigt och värdefullt att bemöta den unga online som vid möte ansikte mot ansikte. Istället för att träffa den unga fysiskt träffar Krisjouren unga online, de här mötena går under arbetsmetoden nätarbete och förverkligas genom att föra diskussion med den unga och vara i växelverkan med den unga. Varje bemötande mellan krisarbetare och den unga sker individuellt och för att kunna erbjuda det stöd som lämpar sig för den unga bäst, är det viktigt för krisarbetaren att kunna identifiera och kartlägga den ungas behov. Alla informanter hävdade att kärnan i deras arbetssätt på kanalen är att reflektera tillsammans med den unga över den utmanande livssituationen och över eventuella lösningar för den. Det handlar också enligt informanterna om att skapa kontakt med den unga genom att hitta rätt

infallsvinkel till mötet. Under intervjuerna påpekades att alla krisarbetare bidrar med sin egen personliga sakkunnighet till kanalen. Ifall den hjälp krisarbetarna kan erbjuda inte är tillräcklig informerar de och hänvisar vidare till andra tjänster och berättar därmed också om hur processen konkret går till.

7.1.1 Bekräfta och validera

Informanterna lyfter upp att det är viktigt för den unga att få en känsla av bekräftelse. Det kan handla om att unga får bekräftelse på sina tankar och känslor och att det de känner är fullständigt normalt och okej. Informant 1 säger: *“...att ändå bemöta den där ungas känsla och att bekräfta och validera...”* Bekräftelse uppnås bland annat då den unga vet att det faktiskt finns någon på kanalen som läser och svarar på inläggen. För att den unga skall känna sig bekräftad är det viktigt för krisarbetarna att visa medkänsla och förståelse samt visa äkta intresse för den ungas situation. Empatiskt bemötande är av stor betydelse då ensamhetskänslan lätt väcker skam och stigma hos den unga. I intervjun påpekades att empatiskt bemötande är a och o, alltså avgörande, för ensamhetskänslan. Informanterna påpekar att det då är viktigt att bemöta den ungas känsla samt bekräfta och validera den. Det kan vara bra att inte läsa för mycket in i ett svar eller råd ge allt för mycket utan att hålla sig objektiv och ha ett öppet förhållningssätt och bemöta den ungas känsla samt föra fram ens empati och medkänsla.

7.1.2 Tipsa om och hänvisa vidare till andra tjänster

Informanterna poängterar hur en viktig del av deras arbete är att vid behov tipsa den unga om ytterligare stödtjänster samt hänvisa vidare den unga till andra stödande tjänster. Informant 2 säger: *“...Och då kan vi ju också vara där i form av liksom informera vad det finns för service.”* I många fall kan krisarbetarna också tipsa om och dela med sig material åt unga på kanalen eftersom samtalsstöd ibland kan vara relativt utmanande att ge på kanalen. Exempel på material som de kan dela med sig är olika bloggtexter eller digitala manualer som t.ex. deras “Jag räcker till” manual. Det är alltså

viktigt att berätta om vad för tjänster som finns tillgängliga och var unga kan söka vidare hjälp ifall den hjälp krisarbetarna eller kanalen erbjuder, inte räcker till eller av någon annan orsak inte lämpar sig den unga. Krisarbetarna strävar efter att ge flera alternativ åt den unga vid problemlösning.

7.2 Uppmuntran av den unga

Ett genomlysande tema som steg fram i alla intervjuer gång på gång var hur krisarbetarna försöker uppmuntra unga på olika sätt till olika saker. Informant 3 säger: *“...haluttaisiin rohkaista nuoria puhumaan omalla äänellä...”* Detta utlåtande beskriver hur krisarbetarna vill uppmuntra unga till att våga tala och berätta om sina problem. Samtidigt försöker de på olika sätt uppmuntra unga till att föra diskussion och att ta del i samtalsstöd samt uppmuntra till att ta del och ge kamratstöd. Informant 1 säger: *“...också det där kamratstödet att det försöker vi liksom uppmuntra till att det skulle komma lite mera.”*

Uppmuntran av unga behövs enligt informanterna för att unga är i en ålder där de jämför mycket sig till andra och ifrågasätter sig själva och sin existens. Att ge uppmuntran till unga förverkligas i praktiken genom att ha en och sträva efter en övergripande positiv ton på kanalen, t.ex. då krisarbetarna svarar på ungas inlägg som i sin tur kan ha en väldigt negativ ton. Krisarbetarna uppmuntrar också unga till att hålla en positiv ton vid växelverkan med varandra på kanalen. Delvis upprätthålls den positiva tonen på kanalen i och med att där finns vuxna som modererar och styr diskussionen på kanalen till en viss del. Uppmuntran till diskussion samt en positiv ton sker också i praktiken genom att krisarbetarna själv publicerar inlägg på kanalen. Dessa inlägg kan t.ex. vara bilder från vardagen som väcker diskussion och goda tankar eller ett enkelt “Hej, hur mår du idag?”. Krisarbetarnas inlägg skall locka/uppmuntra unga att ta del i diskussion och våga själv väcka diskussion och skapa inlägg på kanalen. Krisarbetarna vill även stöda unga att upprätthålla och använda sig av de kontakter som finns i deras liv. De vill också uppmuntra unga till att skapa nya och upprätthålla sina gamla sociala kontakter samt att

våga förlita sig till andra. Krisarbetarna vill också uppmuntra unga till att ta itu med de problem de upplever för tillfället med hjälpen av de sociala kontakter de har och med hjälp av stödet från krisarbetarna och andra användare på kanalen. En av informanterna beskrev krisarbetarens roll som: *“vi hjälper andra att hjälpa sig själva”*.

7.2.1 Dialogiskt samtalsstöd

Nätarbetet som krisarbetarna utför, på @mielenmaisema kanalen, sker främst via dialog med unga. Detta framkom av intervjuerna då alla krisarbetare upprepat återkom under intervjuerna till beskrivningen av deras arbetssätt på kanalen, hur de genom samtal eller diskussion med den unga på kanalen kan hjälpa till vid varierande situationer. Det dialogiska samtalsstödet var ett genomsyrande tema i alla tre intervjuer. För att samtalsstödet i form av dialog skall fungera på kanalen strävar krisarbetarna efter att varje inlägg på kanalen blir besvarat, antingen av krisarbetarna själva eller av andra användare på kanalen. Detta fungerar även som en uppmuntran och en bekräftelse till andra följare på kanalen, som endast åskådar verksamheten där och kanske inte ännu vågat göra ett inlägg, att ens inlägg blir sett och besvarat. Informanterna uppmuntrar unga att vidare våga berätta om sina känslor och ofta påminner unga att Jodel kanalen är en trygghet och med anonymiteten, där ingen kan känna igen dig och den unga kan vara i kontroll av att styra diskussionen, genom att välja att vill hen fortsätta dialogen eller avbryta den. Krisarbetarna vill också påminna unga om vikten av att tala och om att låta bli att tala löser inget. Krisarbetarna vill också uppmuntra unga till att våga diskutera fritt, också som sådana saker man lätt annars blir stämplad för som t.ex. ensamhet.

7.2.2 Kamratstöd

Krisarbetarnas uppmuntran av unga till att ta del av och ge kamratstöd på kanalen lyftes ofta fram under intervjuerna. Informant 2 säger: *“det som vi kan erbjuda så är det för det första en plattform där andra personer som kommer dit också kan just liksom stöda*

varandra.” Kamratstödet skall erbjuda unga möjligheten att kunna relatera med varandras situationer. Detta förutsätter docka att krisarbetarna lyckas att uppmuntra unga till aktiv växelverkan på kanalen, så att krisarbetarna sedan kan avsiktligt låta bli att besvara ett inlägg eller kommentera vidare och låta istället unga föra saklig diskussion med varandra och ge varandra råd och stöd. Intervjuns informanter menar att unga kan genom kamratstöd dela med sig kunskap till varandra som de sedan kan relatera till och därmed kan den upplevda samhörighetskänslan öka. En av informanterna menar att samhörighetskänslan kan även ökas och ensamhetskänsla minskas genom att unga skulle våga synliggöra varandra med en liten gest av vänlighet. Informant 3 säger: ”...*että uskaltaisi tehdä jonkun toisen näkyväksi jollain pienellä eleellä, niin sitten se on se mikä vähentää omaakin yksinäisyyttä...*” Om alla användare skulle göra snälla handlingar gentemot varandra kan äkta kamratstöd uppnås. Utöver att vara snäll mot andra på kanalen uppmuntrar krisarbetarna den unga att våga misslyckas, att öka självmedkänsla mot sig och att vara snäll mot sig själv. Krisarbetarna strävar efter att den unga skall få uppleva att hen själv lyckas för då stiger motivationen att göra framsteg i den utmanande situationen. Informant 2 säger: ”*vi mäst själva få känna att vi själv lyckas för då blir vi motiverade att göra stora framsteg...*” Krisarbetarna kan hjälpa unga att uppnå detta genom att påminna och uppmuntra dem till det.

7.3 Normalisera

Från intervjuerna kom det fram att krisarbetarna också strävar efter att normalisera sådana ämnen som vanligtvis väcker skam hos människor och är stigma belagda i samhället. Bland unga och unga vuxna handlar det ofta om känslan att känna sig ensam och hjälpsökande som tycks väcka skam och stigma, vilket också syns på kanalen @mielenmaisema.

7.3.1 Ensamhetskänsla

Vid erbjudande av stöd brukar krisarbetarna på kanalen försöka normalisera känslan av ensamheten som den unga känner och påminna om att alla känner det någon gång. Det handlar inte om att förtrycka den ungas känslor, utan om att omfamna känslan och berätta att alla upplever ensamhet någon gång under livet, åtminstone på någon nivå, men att det inte talas om, så att den unga inte skall behöva uppleva sig vara annorlunda, eller utstött på grund av det. Informant 1 säger:

“I den där ensamhetskänslan så behövs det kanske just det där att man får en sådan här liksom bekräftelse för att hej att det är det här som jag känner, att det är okej att känna och normalisera den där. Det tror jag är liksom en viktig sak att normalisera den där ensamhetskänslan.”

Informant 2 säger: *“liksom jag tänker att på någon nivå blir man mindre ensam när man får höra liksom att “joo så där känner jag också...”* Krisjouren vill också påminna unga på kanalen om att till och med kändisar har problematiska stunder i livet som de behöver få hjälp med och att inget är svart och vitt. Informant 3 säger: *“...yksinäisyys ilmiönä on normaali tunne, me kaikki sitä koetaan...”* Krisarbetarna jobbar ofta på kanalen med att visa sina följare där, att de också bara är människor, för att normalisera tanken att det inte är en instans unga når ut till utan bakom rutan finns verkliga människor som inte vill fungera som en auktoritet, utan som ett stöd för den unga.

7.3.2 Hjälpökande

Krisarbetarna vill också normalisera stödet i vardagen. Jodel är ett sätt för Krisjouren att erbjuda unga en möjlighet att dela med sig om sina upplevelser och få stöd i vardagens alla situationer, små eller stora. Informant 1 säger: *“Inga problem är för stora eller för små att prata om”*. En av informanterna påpekar hur viktigt det är för unga att det finns en plattform där unga kan samlas och dela med sig om sin vardag och stöda varandra. Informanten menar att kanalen finns till för att unga skall kunna diskutera om de allra

vardagligaste sakerna och föra diskussion utan att känna desto vidare press om att de behöver vara i behov av hjälp eller ha ett problem för att få skriva på kanalen. Man kan vara på gällt humör och få stöd. Informanterna påpekar alla under intervjuerna att på kanalen får man tala om vad som helst och man skall få dela med sig om alla stunder i livet, oberoende om de är bra eller dåliga. Också detta minskar och normaliserar t.ex. den ensamhet som de flesta känner någon gång under livet. Genom att normalisera de saker som i vårt samhälle ofta väcker skam och stigma kan krisarbetarna hjälpa unga och unga vuxna att hitta ro i sin uppväxt och hjälpa dem att tolerera känslan av att man är annorlunda. Utöver krisjourens arbete för att normalisera ensamhetskänslan och hjälpsökande vill de normalisera upplevelsen att misslyckas. Normaliseringen sker i praktiken på kanalen genom att krisarbetare väcker diskussion om skam och stigma belagda ämnen och uppmuntrar unga att dela med sig om sina erfarenheter och diskutera ämnen fritt.

7.4 Erbjuda stöd med låg tröskel

Under intervjuerna berättar en av informanterna att lågtröskel stöd är någonting man aldrig skall sluta sträva efter eller sluta arbeta för. I och med en låg tröskel vågar unga söka hjälp och tala om det som känns jobbigt. Informanterna lyfter upp hur viktigt det är för lågtröskel stödet, att finnas där var målgruppen finns. Informant 2 säger: *“att sänka tröskeln ännu mera innebär det att finnas där var ens målgrupp finns”*. Det är dock ingen självklarhet att unga hittar till kanalen utan då måste även krisarbetarna hitta ut till dem och finnas i de offentliga rummen där unga, i behov av stöd, finns. Informant 2 säger nämligen att: *“Vi skall inte alltid tro att folk kommer in genom vår dörr...”* En annan informant säger att lågtröskel stöd innebär stöd man inte skilt måste söka eller önska om. Krisarbetarna strävar efter att marknadsföra och synliggöra kanalen så att allt fler unga skall hitta till den.

Krisjouren erbjuder unga en möjlighet att framföra sin känsla på kanalen och har man inte någon att tala med, så finns Jodel kanalen som ett alternativ. De erbjuder unga också en möjlighet att delta i AMA, vilket är förkortning till *“Ask me anything”* där

krisarbetarna konstant finns tillgängliga under en viss tid (kring en timme) och där unga får tala om och öppna sig om vad som helst. AMA garanterar då att den unga får ett svar direkt och behöver inte vänta på det.

Jodel kanalen @mielenmaisemas verksamhet upplevs som en lättnad för dom unga då stödet är kortvarigare än terapi och då det inte ges terapistöd eller akut stöd på kanalen. Dessutom är servicen gratis vilket gör att unga inte behöver fundera på ekonomiska aspekter. Informanterna lyfter upp att unga kan känna sig som att de får ha kontrollen över diskussionen då de t.ex. kan avbryta samtalet eller själv bestämma ifall de vill fortsätta eller inte. Krisarbetarna strävar efter att inte fungera som institution eller auktoritet som vet mer, utan att visa att de också bara är människor som finns där för den unga på kanalen. Informant 1 säger: *“...inte har en sådan där auktoritetsroll. Att det har vi försökt liksom på det sättet komma lite bort, att det är mera som att okej att vi är liksom människor alla och alla har liksom problem...”* I och med detta använder krisarbetarna egna namn på kanalen. Unga har också en möjlighet att först få en inblick i vem de skriver till, innan de väljer att ta kontakt, t.ex. genom att följa med andra eller tidigare diskussioner. Något som informanterna hävdar att sänker tröskeln ytterligare är att kanalen hela tiden finns där för dom unga och att den är lättillgänglig. Det har också visat sig sänka tröskeln för unga att söka hjälp ifall de hört från någon kompis eller bekant att stödet varit bra eller hjälpsamt.

7.4.1 Anonymitet

Informanterna lyfter fram att anonymiteten på Jodel är en stor bidragande faktor till att tröskeln för unga att ta kontakt sänks. Anonymiteten bidrar också till att unga vågar vara mer ärliga och därmed vågar prata om det som känns jobbigt, istället för att bära på de jobbiga känslorna. Informant 2: *“att allt är anonymt så tänker jag att det gör ju också att det finns en möjlighet att vara ärlig på en annan nivå.”* En av informanterna påpekar att man inte skall undervärdera det att det finns en plattform där unga får vara anonyma och prata om sina problem som de annars kanske aldrig skulle öppna sig om.

Anonymiteten skapar också en viss trygghetskänsla vilket gör att unga lättare vågar över huvud taget skriva på Jodel. Under intervjun kommer det nämligen fram att det finns flera ämnen som man inte vill tala om med sitt eget namn, som t.ex. ensamhet i och med att ensamheten kan kännas stämplande för den unga. En av informanterna berättar då att dessa ämnen är ämnen de vill satsa på att tala mer om tillsammans med den unga. I och med att man som anonym kan skriva om vad som helst, berättar en av informanterna att krisarbetarnas uppgift är att moderera diskussionen på kanalen. En av informanterna berättar att i och med anonymiteten kan unga använda Jodel som första steget att söka hjälp och på det sättet få ett smakprov. Därefter kan de själv bestämma ifall det vill fortsätta med sitt eget namna, ifall upplevelsen varit behaglig.

7.4.2 Tryggt digitalt vardagsrum

Under flera intervjuer steg beskrivningen av Jodel kanalen @mielenmaisema som ett digitalt eller virtuellt vardagsrum fram. Det digitala vardagsrummet beskrevs av informanterna som ett bekymmerslöst och tryggt ställe där unga kan samlas och tala om vardagliga saker men också som ett ställe där man får öppet tala om sina problem och få hjälp eller stöd vid behov av krisarbetarna eller av andra användare. Informant 1 säger: *“...man kan dela med sig av dom här vardagliga erfarenheterna...”* En informant beskrev Jodel kanalen som “en lightweight version” där man kan tala om vad som helst, t.ex. om de allra vardagligaste sakerna eller om sådana saker som man vanligtvis skulle bli stämplad för som t.ex. ensamhet. Det beskrevs också som ett ställe där man kan få stöd utan att det är frågan om terapi. En av informanterna påpekade också att närvaro av en vuxen för Jodel kanalen eller i detta fall det digitala vardagsrummet till en trygg plats. Informanten hävdar att det uppkommer mindre s.k. trollning (störande internet beteende) och osakligheter på kanalen då det finns en vuxen på plats som modererar diskussionerna, vilket sänker tröskeln för unga att delta i diskussionerna. Det digitala vardagsrummet är enligt informanterna ett sätt att stöda unga och skapa samhörighetskänslan som unga oftast längtar efter och som ensamma individer saknar.

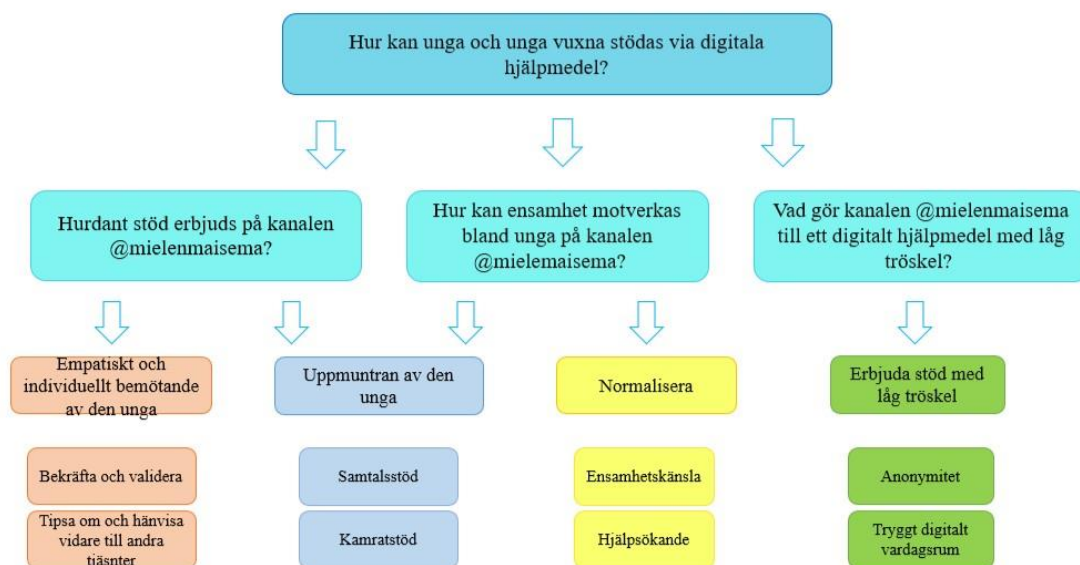
7.5 Sammanställning av resultat

Som det framkom från studiens resultat är empatiskt bemötande av den unga a och o i frågan om ämnen som väcker skam och stigma. Den ungas känslor bör bekräftas och valideras och det är viktigt för den unga att bli sedd och hörd. Som resultaten påvisar behöver krisarbetaren även ha ett förstående, medlidande och ett öppet förhållningssätt till mötet med den unga och visa äkta intresse för den ungas situation för att samtalsstödet skall vara framgångsrikt. Professionella skall också kunna identifiera och kartlägga den ungas behov samt besvara dem vid problemlösning. Ifall den hjälp krisarbetarna erbjuder inte räcker är det viktigt att hänvisa vidare och ge konkreta tips på andra stödtjänster. Ungdomar bör uppmuntras till att tala om sina problem men också till att stöda varandra för att kunna relatera och för att skapa samhörighetskänsla.

Från studiens resultat kom det även fram att normalisering av både ensamhetskänsla och hjälpsökande är väsentligt för att bland annat minska ensamheten bland unga. För att unga skall våga söka hjälp och våga tala om utmanande ämnen bör tröskeln vara så låg som möjligt. Som det framkom från studiens resultat är anonymiteten, som möjliggör öppenhet och ärlighet, en stor bidragande faktor till detta. Dessutom kan det vara viktigt för unga att även få tala om vardagliga saker eller om ämnen de annars skulle bli stämplade för. Krisjouren beskriver alltså deras verksamhet som en "lightweight" version där unga kan tala om vad som helst men att de erbjuder unga en möjlighet att även öppna sig om sådant som känns svårt. Det är viktigt att komma ihåg att Krisjouren inte erbjuder akut krishjälp eller terapi på kanalen och att samtalen inte heller skall vara av denna typ på kanalen. Från intervjuerna visade det sig att informanterna långt var av samma åsikt och instämmer varandra vid diskussion om dessa ämnen. De ovanstående resultaten av studien baserar sig främst på sådan kunskap som alla informanter enhetligt bidrog med under intervjuerna.

8 DISKUSSION

I detta kapitel diskuteras, analyseras och reflekteras över studien och dess resultat. I detta avsnitt diskuteras forskningens resultat utgående från arbetets syfte och frågeställningar. Som tidigare nämnts, har en figur skapats för att förtydliga vilka resultat kategorier som svarar på respektive frågeställning. Se figur 5. Även om resultat kategorierna är i detta fall kopplade till en specifik frågeställning, så överlappar kategorierna varandra och bildar därmed en helhet. Alltså kunde alltså kategorierna även tillämpas till de andra frågeställningar. I avsnitt 8.1 kopplas studiens resultat till tidigare forskningen och till arbetets teoretiska referensram. Dessutom granskas arbetet kritiskt från dess alla delar och svagheter samt styrkor med studien lyfts fram i avsnitt 8.2. Nyckelfynd från studiens resultat presenteras i föregående avsnitt.



Figur 5. Stöd för unga och unga vuxna på Jodel kanalen @mielenmaisema.

Arbetets syfte är att öka kunskap om hur unga och unga vuxna kan stödas via digitala hjälpmedel, utgående från Jodel kanalen @mielenmaisema. Utgående från studiens resultat kan unga och unga vuxna stödas via digitala hjälpmedel genom empatiskt och individuellt bemötande av den unga, genom att uppmuntra unga och genom att erbjuda

unga samtalsstöd och kamratstöd samt genom att normalisera hjälpsökande och ensamhetskänslan bland unga och genom att erbjuda unga stöd med låg tröskel. Alla dessa former av stöd erbjuds på Jodel kanalen @mielenmaisema åt dess användare.

Den första forskningsfrågan som lyder: Hurdant stöd erbjuds på kanalen @mielenmaisema? kan kopplas med empatiskt och individuellt bemötande av den unga samt med uppmuntran av den unga (se figur 5). Informanterna poängterar nämligen hur viktigt det är att kunna bemöta den unga på rätt sätt för att erbjuda bästa möjliga stöd. Krisarbetarna lägger vikt på att bekräfta och validera den ungas känslor och visar förståelse för dem eftersom bland annat ensamhetskänsla kan väcka mycket skam och stigma hos den unga. Men det är också viktigt för krisarbetarna att kunna identifiera och kartlägga den ungas behov för att sedan hjälpa den unga att skapa bästa möjliga verktyg för att handskas med utmanande situationer. En stor och viktig del av krisarbetarnas arbete och sätt att stöda unga är också att tipsa om och hänvisa vidare till andra tjänster, ifall den hjälp de erbjuder inte är tillräcklig. Då det kommer till att stöda unga på @mielenmaisema kanalen uppmuntrar krisarbetarna dem till kamratstöd dvs. Att stöda och dela tankar och känslor med varandra. Kamratstödet möjliggör unga att kunna relatera till varandra, skapa samhörighetskänsla och på detta vis inte känna sig ensam i svåra situationer. Via dialogiskt samtalsstöd med en krisarbetarna kan den unga tala om det som känns svårt istället för att behöva bära på det. Krisarbetarna uppmuntrar unga till att även tala om sådana ämnen som känns stämplande. Jodel kanalen är en trygghet där unga fritt skall kunna tala om sina problem både med professionella och även med andra användare som befinner sig i liknande situation.

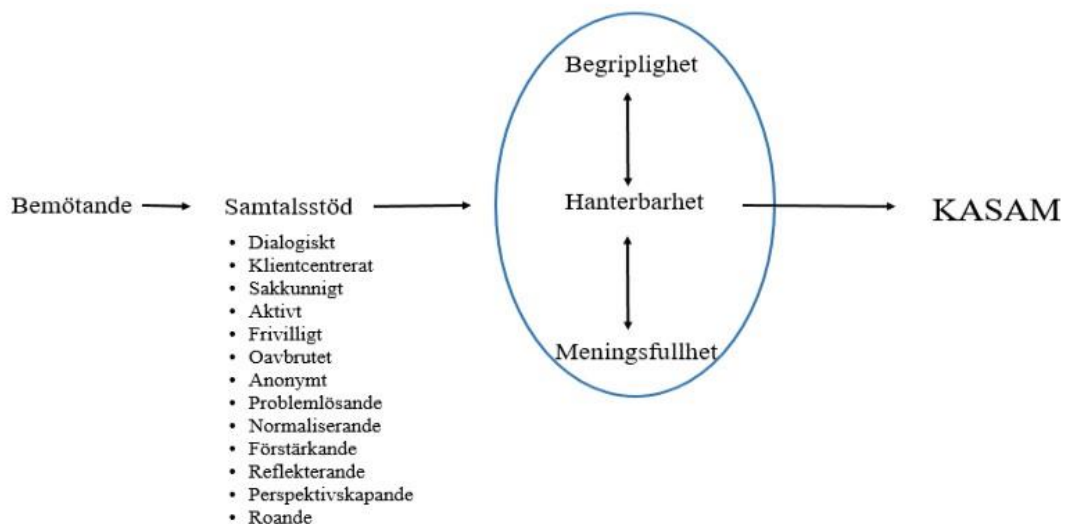
Den andra forskningsfrågan: Hur kan ensamhet motverkas bland unga på kanalen @mielenmaisema? kan kopplas med normalisering av ensamhetskänslan och hjälpsökande men också med uppmuntran av den unga (se figur 5). krisarbetarna försöker normalisera ensamhetskänslan genom att påminna den unga om att alla någon gång känner sig ensam. Den unga behöver alltså en bekräftelse på att det man känner är normalt och okej. För att kunna normalisera ensamhetskänslan och för unga att våga tala om det försöker krisarbetarna först och främst normalisera hjälpsökande. Detta gör det

genom att klargöra för unga att inga problem är för stora eller för små att tala om och att man har möjlighet att tala om och få stöd i vardagens alla situationer. Krisarbetarna påpekar att unga inte skall känna press över att de behöver vara i behov av stöd för att kunna få det och att man även kan vara på bra humör och få stöd. Genom att normalisera skambelagda ämnen hjälper krisarbetarna den unga att tolerera känslan av att man är annorlunda.

Den tredje forskningsfrågan som lyder: Vad gör @mielenmaisema kanalen till ett digitalt hjälpmedel med låg tröskel? kan kopplas till huvudkategorin erbjuda stöd med låg tröskel och till underkategorierna anonymitet samt tryggt vardagsrum (se figur 5). Faktorer som gör kanalen @mielenmaisema till ett digitalt hjälpmedel med låg tröskel är att de finns där var målgruppen finns, dvs. stödet är lättillgänglig för unga. Krisarbetarna erbjuder unga möjligheten att delta i AMA (Ask me anything) där unga kan fråga och tala om vad som helst och få svar av en professionell direkt. På kanalen ges inte terapeutiskt stöd och upplevs därför som en lättnad för unga. Unga har möjlighet att ta kontroll över diskussionerna då de kan bestämma ifall de vill fortsätta eller inte. Krisarbetarna försöker att inte fungera som en auktoritet och använder därför egna namn på kanalen. Anonymiteten är en stor bidragande faktor till kanalens lågtröskel verksamhet. Anonymiteten tillåter unga att vara mer ärliga och öppna vid diskussion av svåra ämnen och skapar även en viss trygghetskänsla. I och med anonymiteten kan unga använda Jodel som första steg att söka hjälp och på detta sätt få ett smakprov. Kanalen @mielenmaisema kan beskrivas som ett tryggt digitalt eller virtuellt vardagsrum där man kan tala om vad som helst. Det är inte frågan om terapeutiskt stöd utan en "lightweight version" av stöd, enligt informant 2, där unga i ett digitalt vardagsrum kan uppleva samhörighetskänsla och där det alltid finns en vuxen dom modererar diskussionerna. Informanterna poängterade hur ingen skall behöva bli ensam i en svår situation och hur alla har rätt att få hjälp eller stöd oberoende situation.

8.1 Resultatdiskussion

De teoretiska referensramarna för arbetet stöder syftet att öka kunskap om hur unga och unga vuxna kan stödas via digitala hjälpmedel, utgående från Jodel kanalen @mielenmaisema. Forskningens resultat har återkopplats i detta avsnitt, till studiens teoretiska referensram, huvudsakligen kategorivis men i och med att resultaten bildar en större helhet, syns detta också i reflektionen av dem. Detta syns genom att större helheter och slutsatser av tidigare presenterade resultaten har bildats. KASAM räcker inte till som sådan för att besvara arbetets syfte och behöver därför som tidigare nämnt tillämpas med samtalsstöd. Genom tillämpning av samtalsstöd kan KASAM användas som en riktgivande handlingsmodell för processen att stöda den unga online och säkerställa sig att den unga återupptar en god psykisk hälsa. Även de utmaningar som framkom från intervjuerna presenteras och möjliga lösningar till dem diskuteras. Figur 6 nedan är en tillämpning av tidigare presenterade figur 3, och illustrerar hurdan samtalsstöd bidrar till att en situation kan bli mer begriplig, meningsfull och hanterbar, utgående från studiens resultat. Figuren illustrerar därmed i en större helhet även hurdan samtalsstöd, som erbjuds av krisarbetarna på kanalen @mielenmaisema, kan resultera i känsla av sammanhang hos unga.



Figur 6. Hurdant samtalsstöd resulterar i KASAM.

Genomlysande resultatet som återkopplar sig till den teoretiska referensramens olika delar är Krisjourens förhållningssätt till samtalsstödet som erbjuds på kanalen. Klientcentrerade arbetssättet att de reflekterar tillsammans med den unga över eventuella orsaker, lösningar och skapar tillsammans perspektiv i situationen via samtal. Ett klientcentrerat, reflekterande, problemlösande och perspektivskapande förhållningssätt i samtalen är kännetecknande för stöd via samtal enligt bland annat Moula (2009 s.119–134) och Ljunggren (2014 s.59), Blennberger (2013 s.13–14), Larsson & Trygged (2010 s.5–6) samt Bernler & Johansson (2001 s.245–246) och lämpar sig ypperligt för att återkopplas till processen för att uppnå KASAM. I intervjun hävdar informanterna hur krisarbetarna först försöker identifiera den ungas resurser och behov samt hitta rätt infallsvinkel eller förhållningssätt till bemötandet av den unga och hur de utgående från dessa faktorer försöker skapa kontakt med den unga via dialog. Sedan hjälper de den unga att skapa bästa formen av verktyg som den unga behöver för att överkomma eller hantera en utmanande situation. Moula (2009 s.119–134) hävdar som tidigare nämnt att samtalsstöd ger klienten en chans att omorganisera sina tankar och känslor tillsammans med en utomstående professionell. Utlåtandet (Moula 2009 s.119–134) stöder ytterligare krisarbetarnas val av arbetssätt att tillsammans med den unga försöka fundera och komma fram till varifrån tankarna och känslorna kommer, för att sedan kunna bearbeta dem.

Utgående från resultaten är krisjourens mål, med att hjälpa den unga att överkomma eller hantera en utmanande situation, i likhet med Antonovskys teori, för att upprätthålla en god hälsa hos unga trots utmanande situationer. Då gäller det för krisarbetaren, som tidigare nämnt, att först identifiera och begripa problemet eller situationen, identifiera den ungas behov samt bekräfta den ungas tankar och sedan tillsammans med den unga fundera vad som lett till att situationen är som den är. På så vis skapar krisarbetarna förståelse för den ungas situation och hjälper den unga att begripa sin situation och genom att tillsammans fundera och bekräfta den unga skapar krisarbetarna meningsfullhet i den ungas situation. Med andra ord kan krisarbetarna genom individuellt och empatiskt bemötande förstå och hjälpa den unga att begripa sin situation och genom bekräftelse och validering av den unga skapa mervärde och meningsfullhet i den ungas situation. Med meningsfullhet menas att den unga upplever

att utmaningen är värd att engagera sig i och ta itu med. I likhet med bland annat Trygged & Larsson (2010 s.13) och Ljunggren (2014 s.60) behöver krisarbetarna på kanalen, som professionella uppehålla ett professionellt förhållningssätt i den förda dialogen, på kanalen mellan krisarbetare och ungdom. Detta förhållningssätt i samtal innebär, som studiens resultat hävdar, att krisarbetaren skall behålla sig objektiv till dialogen, kunna hålla tillbaka och låta bli att befälla vad den unga skall göra och istället reflektera tillsammans med den unga över orsaker och lösningar till problemet och stöda den unga att hantera situationen. Problemlösande samtalsstödet stämmer även in på Larssons & Tryggeds (2010 s.13) beskrivning för "counselling" fenomenet där den professionella i samarbete med klienten hittar eller skapar de bästa verktygen åt klienten, för att överkomma hans utmaning. Alla informanterna betonade hur ensamhet kan vara en sådan utmaning som den unga behöver hjälp att överkomma. Vid övervägande av alternativa lösningar behöver krisarbetarna ta i beaktande den ungas egna resurser och utgå från dem vid beslutsfattande. Efter att krisarbetaren och unga tillsammans valt ut vilka verktyg de vill använda ger krisarbetaren över verktygen till den unga för att hen skall kunna börja bygga d.v.s. lösa sitt problem och eventuellt kan krisarbetaren stå bredvid den unga och ger råd vid behov. Allt detta sker genom dialogiskt samtal på kanalen mellan krisarbetaren och den unga. En alternativ lösning till problemet kan även vara att hänvisa vidare den unga om den erbjudna hjälpen inte räcker till eller om den inte lämpar sig den unga.

I resultaten framkom det att för att kunna lösa den ungas utmanande situation som t.ex. ensamhet och skapa förändring måste man först se att det finns ett behov. Den unga skall också vara färdig att göra någonting åt problemet och som krisarbetare och medmänniska har de som uppgift att hjälpa den unga i denna förändringsprocess. Krisarbetarna skall alltså hjälpa den unga att skapa verktyg för att komma vidare med den utmanande situation. Förändringsprocessen kan i detta sammanhang jämföras med processen för att uppnå en känsla av sammanhang och kan därmed inkluderas i beskrivningen för hurdan samtalsstöd som bidrar till KASAM. Se figur 6. Processen utför också för det som informanterna beskrev som deras kärna i verksamheten på kanalen d.v.s. att krisarbetarna hjälper andra att hjälpa sig själva. Om kontakten med den unga på Jodel kanalen skulle avbrytas i något skede under processen som beskrivs ovan, blir förändringsprocessen bristfällig och KASAM skulle inte uppnås och därmed

kunde man säga utgående från Antonovskys teori att man inte lyckats upprätthålla den ungas goda hälsa. Som tidigare beskrivet i arbetet i kapitel 4, behöver alla komponenter i processen, för att uppnå en känsla av sammanhang, fullföras då de är beroende av varandra. Därmed kan slutsatsen göras, att genom ett oavbrutet och aktivt samtalsstöd kan KASAM uppnås. Avbrytning av kontakten beskrevs under intervjun alla informanter som en förekommande utmaning som krisarbetarna står emot och den beskrivs därför ytterligare senare i avsnittet. Utöver krisarbetarna på kanalen kan också andra ungdomar på kanalen hjälpa varandra att begripa, skapa meningsfullhet och hjälpa till att hanteras med en situation. Kamratstöd är enligt resultaten en av de väsentligaste delarna av verksamheten på @mielenmaisema kanalen. Kamratstödet kan på samma sätt som krisarbetarnas stöd hjälpa den unga att klara av utmanande livssituationer och resultera i känsla av sammanhang. Främst förverkligas detta genom ett reflekterande, perspektivskapande och problemlösande förhållningssätt i samtalet ungdomarna sinsemellan.

Andra praktiska saker som Krisjouren gör för att skapa känsla av sammanhang bland unga på kanalen är att erbjuda stöd med låg tröskel och genom att normalisera ensamhetskänslan och hjälpsökande. Normalisering av skam och stigma fyllda samtalsämnen som bland annat psykisk ohälsa och att få hjälp av en organisation eller ensamhet resulterar i att allt flera som upplever dessa behöver inte längre känna sig annorlunda, utstötta eller ensamma med känslan och de kan igen känna sig vara en del av någonting och relatera till andras känslor och situationer. Normalisering av dessa tabubelagda samtalsämnen via dialog skapar samhörighetskänsla enligt studiens resultat. Vid insikt att man inte är ensam om saken och kan relatera till någon annans situation och känslor kan den unga lättare begripa sin situation, få meningsfullhet i den samt hjälp eller tips om hur hen kan hantera sin situation. För att skapa känsla av sammanhang bland unga på kanalen via normalisering av tabubelagda samtalsämnen kräver det att inte endast krisarbetarna aktivt diskuterar stigma- och skambelagda ämnen utan att också unga tar aktivt del i diskussionen och delar med sig om sina egna erfarenheter. Också på basis av detta kan man göra slutsatsen att ett normaliserande och aktivt samtalsstöd kan bidra till känsla av sammanhang för. Se figur 6. Genom att erbjuda unga en plats dit de får komma med låg tröskel och tala i princip om vad som helst anonymt, skapar i sig en känsla av samhörighet för unga. Anonymiteten bidrar till att

unga inte behöver känna press att bli identifierade vid diskussion om saker som är skam- och stigmabelagda och de behöver inte heller bära oro över att bli stämplade för att skriva flera gånger på kanalen då ingen vet vem du är och hur många gånger du skrivit dit. Därmed kan även slutsatsen att anonymt samtalsstöd kan bidra till att KASAM uppnås, vilket även illustreras i figur 6.

Platsen, den trygga zonen eller det digitala vardagsrummet som Krisjouren skapat finns enligt informanterna till, för att dess användare skall kunna föra diskussion där och för att få stöd utan att bli stämplade samt att den finns till även för att skapa samhörighetskänsla bland dess användare. Krisarbetarna skall alltså finnas på kanalen även för att medföra en känsla av trygghet i samtalen. Unga behöver få en känsla av att de kan tillförlita sig till krisarbetarna och andra användarna på kanalen utan negativa konsekvenser. Som resultaten påvisar tillåter anonymiteten detta till en viss del men krisarbetarna behöver även finnas på kanalen för att lite moderera diskussionen där och se till att inga osakligheter förekommer så att alla kan känna sig trygga där. Trygghet medför ro och därmed kan slutsatsen att roande samtalsstöd kan resultera i KASAM. Se figur 6. Som tidigare nämnt skall inte krisarbetarna fungera som en auktoritet på kanalen eller vid samtal med de unga på kanalen. "Auktoritetsstämpel" utmaningen lyftes fram av alla informanter under intervjuerna och den redovisas mer utgående senare i texten.

Från studiens resultat framkom hur viktigt det är att den unga får uppleva att hen själv lyckas och att krisarbetarna finns där för att möjliggöra att unga får känna detta. Bernler och Johansson (2001 s.245–246) hävdar hur viktigt det är i samtalsstöd är att förstärka klientens tilltro till att de själv kan förändra sin tillvaro, alltså att förstärka klientens självkänsla att de kan göra en skillnad eller förändring. Därför är även förstärkande samtalsstöd inkluderat i beskrivningen för hurdan samtalsstöd som kan resultera i KASAM. Kännetecknande för samtalsstöd är att klienten får föra samtal med en utomstående professionell och då är det ganska tydligt att på Jodel kanalen erbjuds denna typ av stöd från krisarbetarna till unga på kanalen. Som det framkommer från studiens resultat, kan sammanhangs känsla skapas via dialogiskt samtalsstöd. Enligt

Bernler & Johansson (2001 s.245–246) skall samtalsstödet ske på klientens villkor och vara frivilligt. På Jodel kanalen uppfylls detta i och med att den unga är den som tar kontakt på kanalen och hen får ha makt över och bestämma om vad, hur mycket samt hur ärligt hen skriver om sitt liv på kanalen. Den unga kan välja att låta bli att svara på kanalen utan några konsekvenser om den unga känner sig som att hen inte vill fortsätta samtalet. Alltså är frivilligt samtalsstöd en bidragande faktor för att KASAM kan uppnås hos den unga och illustreras därmed också i figur 6.

I likhet med resultaten från tidigare forskning (Gibson & Trnka 2020, Selkie et al. 2019) så är också ungdomarna som skriver på Jodel kanalen i någon grad sårbara beroende på vad de skriver där. De unga på kanalen som uttrycker psykisk ohälsa, frågar efter hjälp eller är i behov av stöd är mera sårbara än de unga som för vardagligt prat på kanalen. Tidigare forskning inom ämnesområdet av Selkie et al. (2019) hävdar att användning av sociala medier bidrar till en starkare självkänsla hos ungdomar även om de känner sig sårbara eller befinner sig i en sårbar situation. Studiens resultat påvisar att de sårbara unga på Jodel kanalen kan få en s.k. "boost" för sin självkänsla av krisarbetarnas uppmuntran samt av kamratstödet på kanalen. De unga som frågar efter hjälp eller stöd på kanalen tillförlitar sig fullständigt åt främmande människor. Krisjouren har lyckats göra sina arbetare på kanalen, alltså krisarbetarna, aningen mer bekanta för ungdomarna genom att krisarbetarna använder sina egna namn på kanalen. Detta bidrar till att unga kan känna sig mer bekväma och trygga på kanalen och eventuellt mindre sårbara. Känslan av att man vet vem som läser ens publicering och att det är en äkta människa kan också sänka tröskeln för unga att ta kontakt på kanalen. För att unga skall våga ta kontakt på kanalen behöver de känna sig trygga att göra det och det är bland annat på krisarbetarnas ansvar att se till att @mielenmaisema kanalen är en trygg zon för alla dess användare genom att moderera diskussionen där och uppmuntra unga att var sakliga på kanalen. Egentligen är det användarna som gör sociala median och inte organisationer, därmed är ansvaret över att nätet är tryggt för alla på alla dess användares ansvar.

I och med att Jodel är anonymt och online blir ungdomar delvis mer sårbara då de tillförlitar sig till ett okänt antal av andra användare. Detta innebär användare i alla åldrar över 16 år och inte endast professionella. I andra sidan ger anonymiteten också användarna på @mielenmaisema kanalen ett visst slags skydd för sårbarheten, då de inte behöver publicera något med sitt eget namn. Online bemötandet och anonymiteten erbjuder enligt studiens resultat också unga på @mielenmaisema kanalen, i likhet med tidigare forskningen (Gibson & Trnka 2020), att vara mer ärliga och öppna vid diskussion om känsliga ämnen. För att unga skall våga publicera på nätet vare sig det var anonymt eller med namn kräver det att de känner sig bekväma och trygga att göra det. Anonymiteten i sig gör inte kanalen mer tryggare för unga, den kan endast bidra till att unga känner sig mer bekväma och trygga att publicera där. Till skillnad från den tidigare forskningen så framkom det från denna studies resultat att anonymiteten till och med kan bidra till en viss otrygghet bland unga då de inte vet vem, hur många eller om en äkta person läser eller svarar på deras inlägg, men genom att ha en vuxen på plats så som @mielenmaisema kanalen har dess krisarbetare – uppstår inte otrygghetskänslan av denna orsak. Tidigare forskningens resultat (Khanna & Carper 2021) och denna studies resultat är ändå av enhetlig åsikt att anonymiteten sänker tröskeln för unga att ta kontakt online.

Tidigare forskningen (Khanna & Carper 2021, Naslund & Aschbrenner 2021) bevisar att organisationer som för sin verksamhet online har större chans att nå unga eftersom unga föredrar att gå online för att diskutera om sina bekymmer, vilket ytterligare bekräftar Krisjourens arbete på Jodel som värdefullt arbete för att stöda unga. Krisjouren har enligt studiens resultat, via digitala hjälpmedel, lyckats ta sig dit var de unga finns, alltså till Jodel och därför lyckats nå dem lättare än vad de tidigare gjort. Jodel erbjuder unga ett sätt för dem att få stöd på som de är bekanta och bekväma med. Tidigare forskning av Elliethorpe & Meshi (2021) samt Gibson & Trnka (2020) hävdar att unga föredrar att få stöd via medel de är bekanta med som t.ex. via nätet eller social media. Enligt tidigare forskningen av Gibson & Trnka (2020) söker sig unga online för att få stöd och diskutera känsliga ämnen för de upplever bemötandet på nätet mer tryggt än fysiskt bemötande, detta påstående instämmer enligt detta arbetes resultat också på de unga som skriver på @mielenmaisema kanalen. De flesta unga som tar kontakt på

kanalen gör det alltså i hopp om att få hjälp, råd eller medkänsla i mindre eller större bekymrande eller utmanande livssituationer. Tidigare forskningen (Gibson & Trnka 2020, Nasier et al. 2021) visar att unga också söker sig online i hopp om att få ny kunskap eller information om olika saker. Resultaten från denna forskning visar att unga, i enlighet med Gibson & Trnkas (2020) och Nasier et al.s (2021) fynd, tar sig till @mielenmaisema kanalen för att få ny kunskap, information eller för att kunna relatera sig med andra användares känslor eller situationer. Resultaten från studien påvisar även att på Jodel kanalen kan både krisarbetarna och andra användare bidra med den nya kunskapen och informationen. Enligt resultaten är ett av Krisjourens sätt att stöda unga på @mielenmaisema kanalen genom att uppmuntra unga till kamratstöd. Kamratstödet på kanalen möjliggör enligt studiens resultat den tidigare nämnda delade kunskapen och tillåter användarna även att med känsla av trygghet tillförlita sig till varandra samt att relatera till varandras inlägg om känslor och livssituationer.

Från den tidigare forskningen (Nasier et al. 2021, Naslund & Aschbrenner 2021, Gibson & Trnka 2020) framkom att unga i allmänheten upplever nätet som en trygg och accepterande miljö där man kan diskutera sina bekymmer. Kanalens art instämmer på den ovannämnda beskrivningen av Nasier et al. (2021), Naslund & Aschbrenner (2021) samt Gibson & Trnka (2020) för en trygg och accepterande miljö samt som för beskrivningen om en värdefull plats för unga att få stöd i från. Krisjourens verksamhet instämmer även med tidigare forskningens (Gibson & Trnka 2020, Nasier et al. 2021) beskrivning för sådan stödverksamhet som unga är i behov av, där fokuset ligger på att stöda unga på olika sätt för att hjälpa dem att hjälpa sig själva.

Under intervjuerna diskuterades också utmaningar med Jodel kanalen och att stöda unga via den. Även om anonymiteten bidrar med positiva faktorer, t.ex. att unga vågar öppna och tala om sina problem och att de vågar vara ärliga, finns det också utmaningar med det. Nämligen är hjälpen de erbjuder på kanalen begränsad och ifall det skulle komma en ung med svår psykisk ohälsa och skulle lida av t.ex. självmordstankar skulle det vara svårt för krisarbetarna att hjälpa den unga att bland annat hitta rätt hjälp då de inte vet vem det är frågan om. I och med anonymiteten kan inte krisarbetarna heller följa upp

den unga som varit i kontakt med dem och därmed vet de inte hur den unga mår efter hjälpen hen fått eller ifall det överhuvudtaget hjälpt. Anonymiteten kan också göra det svårt för krisarbetarna att tolka den unga och i vissa fall kan det ske missuppfattningar eller fel tolkningar. I och med anonymiteten och att stödet sker online kan det lätt hända att någonting viktigt kan bli osett vid bemötande av den unga då krisarbetarna inte vet någonting om den ungas bakgrund. Det kan därför vara svårt för krisarbetarna att stöda den unga på bästa möjliga sätt eller veta hurdan typ av stöd just den unga skulle vara i behov av.

En annan stor utmaning är att krisjourens Jodel kanal är begränsat till huvudstadsregionen vilket gör att människor i behov av stöd utanför huvudstadsregionen inte ser krisarbetarnas öppningar och kommentarer på kanalen. Detta bidrar tyvärr till att dessa unga inte kan få hjälp via @mielenmaisema kanalen. En informant nämnde under intervjun att man tidigare har kunnat "hoppa in" i andra zoner och svara på inlägg där, men att det numera inte är möjligt i och med att tanken med Jodel kanalen är att det skall vara frågan om lokala saker bundna till ett visst område. Att svara i realtid är också en utmaning för krisarbetarna på Jodel kanalen. Krisarbetarna strävar efter att alltid försöka svara i realtid och att inte lämna ett inlägg obesvarat. Alltid lyckas dock inte krisarbetarna med att svara på inlägget inom kort och då kan det hända att en diskussionstråd inte fortsätter ifall den unga fått ett svar först några timmar senare. En informant nämner också att krisarbetarna ibland får en känsla om att den unga blir lämnad vid öppningar om svåra ämnen ifall de inte fått bekräftelse av den unga på att hen läst svaret på sitt inlägg eller ifall krisarbetarna inte hunnit svara tillräckligt snabbt på inlägget. Detta är alltid en risk och det kan vara väldigt utmanande för krisarbetarna att svara så snabbt som möjligt men vilket dock skulle vara väldigt viktigt i situationer som denna, eftersom det skulle vara viktigt för den unga att få svar just då.

En annan utmaning med Jodel kanalen är att man inte kan skriva allt för långa inlägg. Då kan det hända att krisarbetarna hamnar dela upp sina svar i flera olika inlägg, en informant poängterar att det skulle vara bra ifall man kunde skriva längre inlägg på

Jodel. Meningen med Jodel är dock att skriva korta snabba inlägg men detta kan även kännas jobbigt för de unga ifall de har mycket de skulle villa öppna sig om. Under intervjuerna lyfte krisarbetarna fram flera tankar angående hur man kunde vidare utveckla verksamheten på Jodel kanalen @mielenmaisema för att överkomma utmaningarna som de har. Den största utmaningen som lyftes fram var att man inte kan på grund av Jodels anonyma egenskap följa upp ungas mående eller hur ändamålsenlig den erbjudna hjälpen eller stödet varit för dem. Under intervjun väcktes tanken om att mer uppföljningsarbete angående ungas åsikter om kanalen, erbjudna stödets effektivitet samt ungas mående efter bemötandet skulle vara till nytta. Krisjouren får en del direkt feedback på kanalen, men inte i tillräckliga mängder för att kunna se hur lönsam verksamheten är. Som alternativ lösning till detta kunde vara att Krisjouren utvecklade en uppföljningsenkät som skulle publiceras på Jodel efter varje individuellt bemötande.

Inlägg som uttrycks av allvarligt psykiskt illamående unga har också visat sig vara en utmaning för krisarbetarna att svara på. Detta kan delvis bero på att på kanalen @mielenmaisema erbjuds inte akut krishjälp och därmed har inte krisarbetarna lämpliga verktyg att handskas med denna typ av inlägg. En av krisarbetarna gav som alternativ lösning att konsultera en kollega eller en annan sakkunnig före man svarar till den unga vid inlägg som de personligen upplever utmanande att svara på. Unga som skriver kanalen är ofta just då i behov av stöd eller hjälp och skulle det vara viktigt att den unga skulle få svar inom kort. I och med att krisarbetarna jobbar kontorstid och träffar fysiskt klienter under arbetsdagen blir tiden för @mielenmaisema kanalen begränsad. En av informanterna övervägde om mera tid kunde ägnas åt @mielenmaisema kanalen under arbetsdagen då allt flera unga hittar till kanalen. För att kunna hjälpa och stöda unga runt om hela Finland kunde HelsingforsMission i mån av möjlighet expandera sin egen verksamhet till andra ställen i Finland och tipsa samt motivera andra organisationer och till och med kommuner att börja med liknande verksamhet. På kanalen skulle finnas ännu mera utrymme att verksamma även på svenska.

En av informanterna påpekade under intervjun hur det alltid finns utrymme att sänka tröskeln ytterligare och att man aldrig skall känna sig som att nu är tröskeln tillräckligt låg för unga att våga söka hjälp. Under intervjun fördes ytlig diskussion om hur tröskeln kunde sänkas mera. Diskussionerna berörde att synliggöra kanalen och dess verksamhet mera samt sätt på att få ökad kännedom av allmänheten. Även diskussioner om hur krisarbetarnas stämpel som en auktoriserande roll kunde elimineras. Konkurreringen av dessa utmaningar förblev under intervjuerna på en tankeväckande nivå och inga praktiska lösningar till utmaningarna presenterades ännu.

8.2 Metoddiskussion och kritisk granskning

I detta avsnitt granskas forskningens alla delar med kritik och synpunkterna diskuteras. Kritisk granskning av en studie innebär objektiv och konstruktiv bedömning av forskning. Kritiska granskningen görs av forskarna för att upplysa sig själva med vilka arbetets styrkor, svagheter och möjligheter är. Den kritiska granskningen redogör också för studiens validitet och reabilitet.

Arbetets syfte samt forskningsfrågor stämmer in på arten som är kännetecknande för kvalitativ forskning och metodvalet har utförligt motiverats i ett tidigare skede i kapitel 6.3. Det centralaste motivet för val av kvalitativ studie med deduktiv innehållsanalys låg i att forskningen redogör för krisarbetarnas personliga upplevelser och perspektiv. Också valet av att använda semistrukturerad intervju som datainsamlingsmetod visade sig vara lämplig för studien. Om en mer stängd intervjumetod skulle ha använts, kunde viktiga reflektioner om upplevelser och perspektiv uteblivit och inte kommit till forskarnas kännedom. En mer friare intervjumetod tillät informanterna att vara mer avslappnade och gav dem mera utrymme att besvara forskningsämnet och dess frågor. Under intervjuerna ställdes alltid vid behov frågor ytterom de förhands bestämda frågorna för att försäkra forskningsfrågorna blev besvarade och att informantens budskap förstods rätt. En allt för öppen datainsamlingsmetod kunde ha resulterat i att

diskussionen i intervjuerna hade eskalerat förbi själva forskningsområdet eller att svaren skulle ha blivit för breda. Intervjuguiden hjälpte till att uppehålla fokus samt struktur i intervjuerna. Intervjuguiden var väldigt skraddarsydd för dess målgrupp vilket bidrog till att testkörningen av intervjuguiden inte var av värde. Detta i och med att intervjuguiden var skraddarsydd åt krisarbetarna och handlade huvudsakligen om deras verksamhet, vilket resulterade i att utomstående inte kunde besvara frågorna. Intervjuguiden valdes därför att följas med ett visst omedvetande grad om dess funktion. Efter intervjuerna visade det sig att en del frågor var utmanande även för krisarbetena och krävde en del förklaring. Alltså kunde intervjuguidens frågor ha bearbetats ytterligare till mer lättförstådda. Även om informanterna hade förberett sig inför intervjun genom att bekanta sig med intervjufrågorna på förhand, kunde de ha haft det lättare att förbereda sig inför intervjun om frågorna varit tydligare.

Alla tre informanter som deltog i studien uppfyllde kriterierna för deltagandet vilket har en positiv inverkan på studiens tillförlitlighet och överförbarhet. Man kan diskutera om det hade varit av nytta att flera informanter deltog i forskningen. Om möjligheten fanns, skulle alla krisarbetare som verksamma på @mielenmaisema kanalen intervjuats för att få en bredare kunskap om fenomenet. Alla krisarbetare som kunde intervjuades i samtycke med vederbörande instansen. Det kan även diskuteras om utförandet av fokusgruppintervju hade bidragit till bredare och mer tankeväckande diskussion. Fokusgruppintervju kunde ha varit mer givande för informanterna, än individuella intervjuerna, i och med att de kunde diskutera med varandra samt fylla på och tillämpa varandras svar. Presenterade slutresultatet skulle inte nödvändigtvis blivit annorlunda men diskussionen kunde ha tagit ett flertal andra riktningar. Utförandet av fokusgrupp skulle ha bevisat sig utmanande, förutom tidigare motiveringarna i kapitel 6.3, även genom att informanterna talade olika språk. Ingen kunskap fanns om hurdana språkkunskaper de informanter som talade svenska, har i finska. Den finska talande informanten hade uttryckt i ett tidigt skede av intervjun att hen känner har inte tillräckliga kunskaper i svenska för att få fram sin poäng på samma sätt som på det egna språket. Då skulle enda alternativet blivit att ordna fokusgruppintervjun på finska och då skulle det inte finnas någon garanti om de två andra informanterna skulle ha tillräckligt goda kunskaper att uttrycka sig på det sätt de vill. Alltså kan det hända att en

fokusgruppintervju slutligen inte kunde förverkligas på grund av informanternas språkmur. I detta arbete är också forskarnas språkfärdigheter i det finska och svenska språket avgörande för arbetets trovärdighet och överförbarhet. Vid översättning av de svenska dokumenten angående deltagande i intervju, intervjuguiden till finska samt vid översättning av den finska transkriberingen till svenska har ypperlig noggrannhet utövats för att inte oavsiktlig misstolkning vid analys av intervjun skulle ske. Forskaren med modersmåliga färdigheter i det finska språket utförde översättningen av transkriberingen för att säkerställa att även den sista intervjuens reabilitet och validitet uppehålls.

I och med att arbetet följer de etiska riktlinjerna och riktlinjerna för god vetenskaplig praxis som TENK (2012) presenterat, förstärker det arbetets trovärdighet och överförbarhet. Under forskningsprocessen har det kritiska och intellektuella tänkandet utvecklats och färdigheterna inom forskningsetik finlipats. Kompetensen och det kritiska perspektivet har medvetet utvecklats genom att läsa, reflektera och genom att systematiskt framskrida i arbetet. Material och information som använts för arbetets bakgrund och tidigare forskning har tagits från tillförlitliga källor på nätet men även från olika databaser var vetenskapliga artiklar publiceras samt från ett flertal olika böcker. Under intervjuerna förhålls även ett professionellt förhållningssätt av forskarna till intervjuerna och dess informanter och därmed kan hävdas att informanterna inte blivit påverkade av forskarnas personliga värderingar eller vice versa, samt att arbetets presenterade resultat inte blivit påverkade av forskarnas personliga värderingar vilket ytterligare förstärker arbetets trovärdighet och giltighet. De transkriberade intervjuerna har lästs flera gånger för att undvika missuppfattningar eller fel tolkningar och så att korrekt information presenteras. För att öka arbetets tillförlitlighet har ett flertal direkta citat av informanterna använts vid resultatredovisningen och vid diskussion av resultaten.

Arbetets resultat baserar sig på tre informanternas erfarenheter och därmed kan det vara svårt att dra generella slutsatser om hur unga och unga vuxna kan stödas via digitala hjälpmedel. Dock hade arbetets informanter rika erfarenheter om @mielenmaisema-kanalen, varav många viktiga poänger upprepades flera gånger i alla intervjuer. Trots utmaningarna som beskrivits ovan fanns det tillräckligt insamlad data för att göra en innehållsanalys. De teorier som valts för att återspegla studiens resultat till, är relevanta och stöder ytterligare arbetets syfte. Resultaten har även återspeglats till tidigare forskning var det har hittats många likheter. Även ny kunskap uppstod av intervjuerna som inte berörts i den tidigare forskningen som t.ex. att det kan vara nyttigt för en ung att även få stöd då man mår bra och att möjligheten till detta borde alltid finnas. Dessutom kom de fram att det kan vara effektivt att professionella avsiktligt låter bli att gå med i diskussionerna på kanalen och istället låta andra unga diskutera med och stöda varandra. I studiens resultat kom det även upp vikten av att via uppmuntran till olika saker stöda den unga. Uppmuntran av den unga var ett övergripande tema som togs upp under intervjuerna men som inte fanns i den tidigare forskningen.

Till skillnad från tidigare forskning belyser och redovisar denna studie professionellas synpunkt på stödtjänsten istället för de ungas åsikter och tankar. Denna studies storlek räcker dock inte till för att kunna göra generella slutsatser av den nya kunskapen eftersom det inte finns tidigare forskning som stöder de nya fynden. Som det visat sig, finns endast lite tidigare forskning som berör forskningsområdet i fråga, vilket ställde en utmaning, men den tidigare forskningen som fanns, stöder studiens fynd ytterligare och är därmed relevant för detta arbete. Artiklar som berör tidigare forskning är dock forskningar gjorda runtom i världen, varför det också kan vara svårt att dra generella slutsatser och kopplingar till denna studies resultat, då Jodel-kanalen @mielenmaisema endast verksamar i Finland. Jodels anonyma egenskap kan också anses kunna påverka arbetets validitet och reliabilitet, detta i och med att krisarbetarna inte kan garantera att unga på kanalen hörs till åldersgruppen eller att det de skriver om faktiskt stämmer. @mielenmaisema-kanalen på Jodel är heller aldrig forskat i vilket gör att arbetets resultat inte går att jämföra med exakt tidigare forskning. Där emot så gav detta

ytterligare bekräftelse för att utföra forskningen samt bekräftelse för att forskningen är av nytta för forskningsverksamheten.

Sammanfattningsvis ansågs den valda datainsamlingsmetoden samt –analysmetoden för arbetet mest lämplig vid övervägande av användning av andra metoder. Studien har en hög grad av tillförlitlighet och överförbarhet i och med att alla dess aspekter, svagheter och styrkor har utförligt kritiskt granskats, redogjorts för och diskuterats. Även om studien behåller en hög grad av validitet och reabilitet är den inte för sig tillräcklig för att bevisa ny kunskap som framkom, på grund av tidigare nämnda orsaker, men nog för att öka kunskap hur unga och unga kan stödas via digitala hjälpmedel.

8.3 Slutsatser och förslag för fortsatt forskning

Som det framkommer från det föregående kapitlet kan utgående från diskussion, reflektion och kritisk granskning av arbetet och dess resultat, flera slutsatser göras. Resultaten kunde på flera sätt kopplas till den tidigare forskningen, de utvalda teoretiska referensramarna samt till studiens syfte och frågeställningar. Från resultatanalysen framkom hurdan samtalsstöd kan bidra till att en ung på @mielenmaisema kanalen kan uppnå känsla av sammanhang. Resultaten påvisar att krisarbetarna kan stöda unga på kanalen bl.a. genom ett individuellt och empatiskt bemötande, genom att bekräfta och validera den unga och hans känslor samt genom att tipsa om andra tjänster eller genom att hänvisa till dessa tjänster. Krisarbetarna kan också stöda unga på kanalen genom att uppmuntra dem till ett flertal saker som t.ex. samtalsstöd och kamratstöd. Också genom att föra aktiv diskussion på kanalen om sådana ämnen som vanligen är skam och stigma belagda i samhället, som t.ex. hjälpsökande och ensamhetskänsla, kan krisarbetare stöda unga ytterligare. Genom att erbjuda unga en möjlighet att få stöd med låg tröskel och ett tryggt ställe där de kan diskutera om vad de vill anonymt hör till Krisjourens verksamhet för att stöda unga och unga vuxna på @mielenmaisema kanalen.

Ett flertal av variabler som påverkar arbetets validitet och reabilitet har beaktats i arbetet och studien har därmed påvisats vara relevant, giltig och trovärdig. Därmed kan även slutsatsen göras att studien uppfyller sitt syfte och kan alltså genom den samlade kunskapen om Krisjourens verksamhet, öka kunskapen hur unga och unga vuxna kan stödas via digitala hjälpmedel. I och med att detta arbete belyser krisarbetarnas upplevelser och erfarenheter av verksamheten på Jodel kanalen @mielenmaisema och hur unga och unga vuxna kan stödas via den, så återstår för framtiden att ta reda på om unga och unga vuxnas åsikter och upplevelser av @mielenmaisema kanalen och verksamheten där. Fortsättningsvis kunde man forska i hur fungerande den typen av stöd är, som erbjuds unga och unga vuxna på @mielenmaisema kanalen.

8.4 Avslutning

Informanterna var öppna och delade gärna med sig om sina upplevelser, åsikter och kunskap om verksamheten på kanalen. Ämnet och frågorna som diskuterades under intervjuerna låg alla informanter nära hjärtat. Frågorna togs på allvar och informanternas passion för ämnet märktes tydligt. Som det kommit fram från resultaten är lågtrösklen verksamhet väldigt viktigt då det kommer till att stöda unga. Det finns många illamående unga i dagens samhälle varför tröskeln att söka hjälp borde vara så låg som möjligt, så att allt fler vågar söka hjälp. HelsingforsMission satsar på att erbjuda unga stöd med låg tröskel och som det sagts under intervjuerna är det någonting man aldrig skall sluta arbeta för. Tröskeln kommer alltid finns där men den kan alltid sänkas ytterligare.

Förhoppningsvis kunde studiens resultat användas för att påvisa hur lönsamt det kunde vara även för andra kommuner eller organisationer att satsa på liknande verksamhet och stöd som Helsingfors Mission erbjuder unga och unga vuxna på jodel. Dagens ungdomar använder sociala medier och andra digitala verktyg dagligen, vilket gör att ungdomar möjligtvis hellre söker hjälp på digitala hjälpmedel då de är bekanta och bekväma med miljön. Vi hoppas också att resultaten kunde kartlägga för HelsingforsMission deras sätt att stöda unga via Jodel kanalen. Vi hoppas även att

studien stöder informanternas tankar, som framkom under intervjuerna, om hur verksamheten på @mielenmaisema kanalen kunde ytterligare utvecklas.

KÄLLOR

Alvesson, M. & Sköldberg, K., 2008, *Tolkning och Reflektion; Vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod*, 2:1 uppl., Studentlitteratur AB, s.135.

Antonovsky, A., 1991, *Hälsans Mysterium*, 2 uppl., Natur och Kultur, Stockholm.

Befolkningsförbundet, 2021, *Pojkarnas Telefon*.

Tillgänglig: <https://www.vaestoliitto.fi/sv/pojkarnas-telefon/> Hämtad: 5.10.2021

Bell, J., 2016, *Introduktion till forskningsmetodik*, 5 uppl., 1 tr., Studentlitteratur AB, Lund, s.192.

Bernler, G. & Johnsson, L., 2001, *Teori för psykosocialt arbete*, 3 uppl., Natur och Kultur, s. 245–247.

Blennberger, E., 2013, *Bemötandets etik*, 1 uppl., 2 tr., Studentlitteratur AB, Lund, s.12–15.

Bob the robot, 2021, *HelsinkiMissio - #mielenmaisema*,

Bob the Robot. Tillgänglig: <https://www.bobtherobot.fi/blog/1176/helsinki-missio-mielenmaisema> Hämtad: 1.10.2021

Decibel.fi, 2019, *Våga Fråga*. Tillgänglig: <https://www.decibel.fi/vaga-fragal> Hämtad: 18.11.2021

EHYT rf, 2021, *Miten tukea nuoria? Nuoret voivat pääosin hyvin,*

mutta ahdistuneisuus ja yksinäisyys on lisääntynyt. Tillgänglig: <https://ehyt.fi/utuishuone/tiedotteet/miten-tukea-nuoria-nuoret-voivat-paaosin-hyvin-mutta-ahdistuneisuus-jayksinaisyys-on-lisaantynyt/> Hämtad: 4.10.2021

Ellithorpe, M. & Meshi, D., 2021, *Problematic social media use and social support received in real-life versus on social media: Associations with depression, anxiety and social isolation*, Addictive Behaviors, vol. 119, s.1-5.

etoleyksin.fi, 2019, *Et ole yksin*. Tillgänglig: <https://www.etoileyksin.fi/sv/vill-du-pratamed-oss/> Hämtad: 18.11.2021

Forskningsetiska delegationen, 2019, *Etiska principer för humanforskning och etikprövning inom humanvetenskaperna i Finland; Forskningsetiska delegationens anvisningar 2019*, 2 uppl., Forskningsetiska delegations publikationer, s.28.

Frågesjuk.fi, 2020, *Frågesjuk?* Tillgänglig: <https://www.fragesjuk.fi/> Hämtad: 18.11.2021

Gibson, K. & Trnka, S., 2020, *Young people's priorities for support on social media: "It takes trust to talk about these issues"*, Computers in Human behavior, vol.102, s.238-247.

HelsingforsMission, 2017a, *HelsingforsMission*.

Tillgänglig: <https://www.helsingforsmission.fi/helsingforsmission> Hämtad: 20.9.2021

HelsingforsMission, 2017b, *Krisjouren för unga*, HelsingforsMission.

Tillgänglig: <https://www.helsingforsmission.fi/ungdomar> Hämtad: 20.9.2021

HelsinkiMissio, 2020, *HelsingforsMission erbjuder hjälp för unga under hela*

sommaren, ePressi. Tillgänglig: <https://www.epressi.com/tiedotteet/avustukset-javapaaehtoistyö/helsingforsmission-erbjuder-hjalp-for-unga-under-hela-sommaren.html> Hämtad: 21.9.2021

- Henricson, M. & Billhult, A., 2017, *Vetenskaplig teori och metod*, 2 uppl., Studentlitteratur AB, Lund, s. 111–116.
- Honkavaara, M., 2021, *Vill du ha sällskap- fråga efter sällskap*, Folkhälsan. Tillgänglig: <https://www.folkhalsan.fi/tidningen-folkhalsan/artiklar/ensamhet2/> Hämtad: 8.10.2021
- Jacobsen, D., 2007, *Förståelse, beskrivning och förklarning; Introduktion till samhällsvetenskaplig metod för hälsovård och socialt arbete*, 1 uppl., Studentlitteratur AB, Lund, s. 22–23, 92–94, 96, 139.
- Jodel, 2021, *Jodel*. Tillgänglig: <https://jodel.com/fi/> Hämtad: 20.9.2021
- Junttila, N., u.å, *Yksinäisyys sattuu*, Nuortenlinkki.fi. Tillgänglig: <https://nuortenlinkki.fi/tietopiste/tietoartikkelit/mielenterveys/yksinaisyys-satuttaa> Hämtad: 10.10.2021
- Khana, M. & Carper, M., 2021, *Digital Mental Health Interventions for Child and Adolescent Anxiety*, Cognitive and Behavioral practice. Tillgänglig: [https://www.sciencedirect-com.ezproxy.arcada.fi:2443/science/article/pii/S1077722921000766](https://www.sciencedirect.com.ezproxy.arcada.fi:2443/science/article/pii/S1077722921000766) Hämtad: 29.10.2021
- Kupari, K., 2021, *HelsinkiMission @Mielenmaisema-kanava avasi Jodelissa keskustelun yksinäisyydestä*, Improve Media. Tillgänglig: <https://improvementia.fi/helsinkimission-mielenmaisema-kanava-avasi-jodelissa-keskustelun-yksinaisyydesta/> Hämtad: 21.9.2021

- Kvale, S. & Brinkmann, S., 2014, *Den kvalitativa forskningsintervjun*, 3 uppl., 1 tr., Studentlitteratur AB, Lund, s. 81.
- Larsson, S., Trygged, S., 2010, *Counselling - stödsamtal i socialt arbete*, Gothia Förlag AB, Stockholm, s. 5–9.
- Ljunggren, I., 2014, *Samtalet som psykologisk metod*, 1 uppl., 1 tr., Studentlitteratur AB, Lund, s.59–60.
- Ljunggren, I., 2017, *Stödsamtal och stödterapi*, 1 uppl., 1 tr., Studentlitteratur AB, Lund s.60–61.
- Mieli.fi, 2021, *Joka kymmenes nuori aikuinen on harkinnut vakavasti itsemurhaa kuluneen koronavuoden aikana*. Tillgänglig: <https://mieli.fi/joka-kymmenes-nuoriaikainen-on-harkinnut-vakavasti-itsemurhaa-kuluneen-koronavuoden-aikana/> Hämtad: 8.10.2021
- MIELI Suomen Mielenterveys ry,
2021a, *Chattaa tai kirjoita*. Tillgänglig: <https://mieli.fi/tukea-ja-apua/chattaa-tai-kirjoita/> Hämtad: 5.10.2021
- MIELI Suomen Mielenterveys ry,
2021b, *Nuorten foorumi*, Tukinet. Tillgänglig: <https://tukinet.net/teemat/nuorten-foorumi/forum/> Hämtad: 6.10.2021
- MIELI Suomen Mielenterveys ry,
2021c, *Me olemme Myrsky*. Tillgänglig: <https://myrsky.mieli.fi/> Hämtad: 5.10.2021
- Moula, A., 2009, *Empowermentorienterat socialt arbete*, 1 uppl., 1 tr., Studentlitteratur AB, Lund, s. 119–134.

- Nasier, B., Gibson, K., Trnka, S., 2021, ” *PM me*” or ” *LOL*”: *Young peoples’ observations of supportive and unsympathetic responses to distress on social media*, *Computers in Human Behaviour*, vol. 124, s.1–7.
- Naslund, J. & Aschbrenner, K., 2021, *Technology use and interest in digital apps for mental health promotion and lifestyle intervention among young adults with serious mental illness*, *Journal of Affective Disorders Reports*. Tillgänglig: <https://www.sciencedirect.com.ezproxy.arcada.fi:2443/science/article/pii/S2666915321001530> Hämtad: 27.10.2021
- Nyyti ry, u.å, *Mielen Hyvinvointia Opiskelijoille*. Tillgänglig: <https://www.nyyti.fi/> Hämtad: 18.11.2021
- Psykosociala förbundet, u.å, *Du är inte ensam. Vi finns här för dig*. Tillgänglig: <https://www.fspc.fi/> Hämtad: 18.11.2021
- Selkie, E., Adkins, V., Masters, E., Bajpai, A., Shumer, D., 2019, *Transgender Adolescents’ Uses of Social Media for Social Support*, *Journal of Adolescent Health*, vol. 66, s.275-279.
- Sekasin, u.å, *Sekasin- chat*. Tillgänglig: <https://sekasin.fi/> Hämtad: 6.10.2021
- Stiftelsen Bensow, u.å, *Chatten Skör barndom*. Tillgänglig: https://www.bensow.fi/sv/verksamhet/barn_och_unga/chatt/ Hämtad: 18.11.2021
- Svenska Röda Korset ungdomsförbundet, 2021, *Jourhavande kompis*. Tillgänglig: <https://www.rkuf.se/fa-hjalp/Jourhavande-kompis/> Hämtad: 18.11.2021

Tamm, M., 2012, *Psykosociala teorier vid hälsa och sjukdom*, 3 uppl., Studentlitteratur AB, Lund, s. 208, 209–219.

TENK, 2012, God vetenskaplig praxis (GVP), Forsknings Etiska Delegationen.

Tillgänglig: <https://tenk.fi/sv/forskningsfusk/god-vetenskaplig-praxis-gvp> Hämtad: 2.12.2021

Thl.fi, 2021a, *Nuorten mielenterveyshäiriöt*. Tillgänglig: <https://thl.fi/fi/web/mielenterveys/mielenterveyshairiot/nuorten-mielenterveyshairiot> hämtad 4.10.2022

Thl.fi, 2021b, *Lasten ja nuorten mielenterveys*. Tillgänglig: <https://thl.fi/fi/web/mielenterveys/mielenterveyden-edistaminen/lasten-ja-nuorten-mielenterveys> Hämtad: 4.10.2021

Tuomi, J. & Sarajärvi, A., *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*, Kustannusosakeyhtiö Tammi, Helsinki, s. 96, 104, 108–110.

Utsökningsverket, 2021, *Utsökningsverket ställer upp i chattappen Jodel i 14 städer — sakkunniga svarar på användarnas utsökningsfrågor i appen, som är populär bland ungdomar*. Tillgänglig: <https://www.ulosottolaitos.fi/sv/index/utsokningsverket/ajankohtaista/verkkouutiset/jatiedotteet/nyheter2021/utsokningsverketstalleruppichattappenjodeli14stader9472sakkunnigasvararpaanvandarnasutsokningsfragoriappensomarpopularrblandungdomar.html> Hämtad: 4.10.2021

Utbildningsstyrelsen, 2021, *Kamratrelationer, samhörighet och ensamhet*. Tillgänglig: <https://www.oph.fi/sv/utbildning-och-examina/kamratrelationer-samhorighet-och-ensamhet> Hämtad: 12.10.2021

Ärligt talat, 2021, *Stödchatten Ärligt Talat*. Tillgänglig: <https://arligttalat.fi/> Hämtad:

18.11.2021

BILAGOR

Bilaga 1. Tidigare forskning

Databas	Sökord	Begränsningar	Antal träffar	Antal valda artiklar	Datum	Artikel
ScienceDirect	digital mental health support for young people AND young adults	Peer reviewed, Research articles, Hela text tillgänglig 2015-2021	2434	1	27.10.2021	Naslund & Aschbr enner 2021
ScienceDirect	social support online AND on social media for adolescents	Peer reviewed, Research articles, Hel text tillgänglig 2015-2021	4955	1	27.10.2021	Selkie et al. 2019
ScienceDirect	digital support AND support online AND on social media for young people AND young adults	Peer reviewed, Research articles, Hel text tillgänglig, 2015-2021	2484	2	27.10.2021	Gibson & Trnka 2020; Nasier et al. 2019

ScienceDirect	Digital interventions for adolescents AND children	Peer reviewed, Research articles, Hel text tillgänglig, 2015-2021	3185	1	29.10.2021	Khanna & Carper 2021
PubMed (/ ScienceDirect)	social media use AND social support AND reallife support	Peer reviewed, Hel text tillgänglig, 2015-2021	39	1	8.11.2021	Ellithorpe & Meshi 2021

Bilaga 2. Sammanfattning av valda artiklars resultat

Valda artikel	Artikeln resultat
Naslund & Aschbrenner 2021	Smarttelefoninventioner ändvänder bland annat för att ta fasta på ensamhet och ångest. Det finns hög tillgång, användning och intresse för teknik bland ungdomar med psykisk ohälsa vilket belyser potentialen för digitala insatser.
Selkie et al. 2019	Transsexuella ungdomar upplever att de får emotionellt stöd, bekräftande stöd och informativt stöd på sociala medier. Ungdomarna upplever att emotionella stödet minskar känslan av ensamhet och bidrar till en förstärkt självkänsla.
Gibson & Trnka 2020	Unga engagerar sig i att söka efter och hitta skyddade nätverk för att prata om nöd eller för att erbjuda stöd. Unga uttryckte att de kände sig trygga i nätverk där man kunde kommunicera anonymt. De känner sig också mer kapabla att tala ärligt och öppet om sina bekymmer online.
Nasier et al. 2019	Unga upplever att stöttande svar online innebär uppmuntran, erbjudande att prata, att ge praktisk hjälp, och delande av personliga erfarenheter. Osympatiska svar upplevdes innebära förminskning av ungdomens upplevelse eller situation, skämtande, skuldbeläggning, och uppmuntran till självskada.
Khanna & Carper 2021	Digitala mentalvårdstjänster ökar effektiviteten och erbjuder fler möjligheter att nå ungdomar i behov av stöd. Digitala hjälpmedel erbjuder anonymitet och integritet vilket minskar tröskeln för unga att söka hjälp.
Ellithorpe & Meshi 2021	Vid ökat socialt stöd i verkligheten är problematiskt sociala mediaanvändning mindre hos unga vuxna och psykisk ohälsa förekommer i mindre grad. Däremot påvisades att mängden socialt stöd på sociala medier inte hade en påverkan på den psykiska hälsan.

Bilaga 3. Informationsbrev

Informationsbrev gällande deltagande i intervju

Yrkeshögskolan Arcada, Helsingfors

Vi, Marie-Louise Johansson och Belinda Jokinen, studerar på Yrkeshögskolan Arcada. Studierna till sjukskötare börjar närma sitt slut och vi håller på att avlägga vårt lärdomsprov. Syftet med vårt lärdomsprov är att öka kunskap om hur unga och unga vuxna kan stödas via digitala hjälpmedel, utgående från Jodel kanalen @mielenmaisema. Personalens professionella syn kan hjälpa oss och andra inom social- och hälsovårdsbranschen att få ökad kunskap om hur unga och unga vuxna kan stödas via digitala hjälpmedel, mer specifikt på Jodel kanalen @mielenmaisema för att motverka ensamhet bland ungdomar.

För att nå detta lärdomsprovs syfte, kommer vi att genomföra intervjuer av professionella krisarbetare och önskar att vi kan intervju 3–5 krisarbetare som verksamt på Jodel kanalen @mielenmaisema. En intervju tar uppskattningsvis 60–90 min. Deltagandet i intervjun är fullständigt frivilligt samt anonymt och deltagarna kommer inte att kunna identifieras utifrån sina svar i det slutliga lärdomsprovet. Endast skribenterna och lärdomsprovets handledare kommer att ha tillgång till det insamlade materialet. Vi bandar gärna in intervjuerna med informanternas samtycke för att underlätta analysen av material. Ljudmaterialet kommer att bevaras tre månader efter att lärdomsprovet godkänts och därefter förstörs ljudmaterialet och det insamlade data på ett ändamålsenligt sätt. Lärdomsprovet har planerats att slutföras under 2022 och därför önskar vi kunna hålla intervjuerna under vårvintern 2022. Det färdiga arbetet kommer att publiceras på Theseus. Vi svarar gärna på eventuella frågor och vi kan nås via kontaktuppgifterna nedan.

Med vänlig hälsning,

Belinda Jokinen (sjukskötare) och Marie-Louise Johansson (sjukskötare)

E-post: belinda.jokinen@arcada.fi och marie-luoise.johansson@arcada.fi

Tel.nr. 044 XXXXXXXX och 040 XXXXXXXX

Handledare: Åsa Rosengren, överlärare & utbildningsansvarig för Masterprogrammet inom social- och hälsovård

E-post och tel.: asa.rosengren@arcada.fi 029 XXXXXXXX

Bilaga 4. Tietokirje

Tietokirje ehdoista osallistua haastatteluun

Yrkeshögskolan Arcada, Helsinki

Me, Marie-Louise Johansson ja Belinda Jokinen, opiskelemme viimeistä vuotta sairaanhoitajaksi Yrkeshögskolan Arcadassa ja täten suoritamme opinnäytetyötämme. Opinnäytetyömme tarkoitus on lisätä tietoa miten nuoria ja nuoria aikuisia voi tukea digitaalisten apuvälineiden välityksellä, perustuen Jodelin @mielenmaisema kanavaan. Ammattilaisten näkökulma auttaa meitä ja muita terveys- ja sosiaalialalla saamaan lisää tietoa siitä, miten nuoria ja nuoria aikuisia voidaan tukea digitaalisten apuvälineiden välityksellä. Keskittyen Jodel kanavaan @mielenmaisemaan, jotta yksinäisyyttä nuorten keskuudessa voitaisiin työskennellä vastaan entistä tehokkaammin.

Tulemme haastattelemaan ammattitaitoisia kriisityöntekijöitä ja toivomme saavamme haastatella vähintään kolmea kriisityöntekijää, jotka ovat osallistuneet toimintaan Jodel kanavalla @mielenmaisema. Yksi haastattelu kestää noin 60 minuuttia. Osallistuminen on täysin vapaaehtoista, kaikkiin kysymyksiin ei tarvitse vastata ja haastattelun saa keskeyttää milloin tahansa sen aikana. Keskeyttäminen ei tuo mukanaan seurauksia osallistujalle, mutta pidätämme oikeuden saada käyttää lopullisessa opinnäytetyössämme, sitä materiaalia mitä on sanottu ennen haastattelun keskeyttämistä. Osallistuja pysyy koko opinnäytetyön aikana, haastattelusta lähtien, täysin anonyyminä.

Ainoastaan meillä ja meidän opinnäytetyömme ohjaajalla tulee olemaan pääsy kerättyyn materiaaliin. Nauhoitamme mielellämme haastattelun suostumuksellasi. Kaikki kerätty materiaali tullaan säilyttämään kolme kuukautta opinnäytetyön hyväksymisestä, sen jälkeen kerätty materiaali tuhotaan sille tarkoitettulla tavalla. Opinnäytetyö on suunniteltu valmistuvan 2022 ja julkaistaan sille tarkoitettulle sivustolle Theseus. Vastaamme mielellämme kysymyksiin ja meidät voi tavoittaa alla olevista yhteystiedoista.

Kiitos vielä etukäteen osallistumisesta auttaa meitä toteuttamaan opinnäytetyömme!

Ystävällisin terveisin

Belinda Jokinen (sairaanhoitajaopiskelija) ja Marie-Louise Johansson
(sairaanhoitajaopiskelija)

S-posti: belinda.jokinen@arcada.fi ja marie-louise.johansson@arcada.fi

Puh. 044 XXXXXXXX ja 040 XXXXXXXX

Ohjaaja: Åsa Rosengren, överlärare & utbildningsansvarig för Mastersprogrammet inom social- och hälsovård (asa.rosengren@arcada.fi, 040 XXXXXXXX)

Bilaga 5. Informerat samtycke

Informerat samtycke

Vi, Marie-Louise Johansson och Belinda Jokinen, tar reda på i vårt arbete om hur unga och unga vuxna kan stödas via digitala hjälpmedel, utgående från Jodel kanalen @mielenmaisema. Insamlade materialet om forskningsämnet kommer att användas i vårt lärdomsprov på Yrkeshögskolan Arcada.

Före du gör ditt beslut om deltagande, önskar vi att du läst igenom informationsbrevet för deltagande i vår intervju. Detta för att du skall få en bättre uppfattning om lärdomsprovets syfte samt dina rättigheter angående intervjun. Deltagandet i intervjun är fullständigt frivilligt för dig och ditt deltagande får avbrytas vid vilken tidpunkt som helst. Om du väljer att avbryta ditt deltagande under intervjun, har det konsekvenser för dig men vi behåller rättigheten att få använda oss av det du tidigare sagt under intervjun i vårt lärdomsprov och de resultat vi presenterar. Din identitet och dina intervjusvar kommer förbli totalt anonyma och det kommer inte vara möjligt att identifiera dig utgående från dina svar. Intervjun kommer att bandas in och kommer förvaras så att inga utomstående har tillgång till det. Vi som har tillgång till materialet har tystnadsplikt och respekterar detta.

Jag har förstått den information som jag har fått gällande lärdomsprovets syfte och deltagandet i intervjun. Genom att underteckna denna blankett ger jag mitt samtycke att delta i intervjun.

Datum och ort

Underskrift och namnförtydligande

Vi vill tacka dig för ert deltagande i vår intervju.

Skribenter: Belinda Jokinen och Marie-Louise Johansson från yrkeshögskolan Arcada
Handledare: Arla Cederberg och Åsa Rosengren från yrkeshögskolan Arcada

Bilaga 6. Suostumus haastatteluun osallistumisesta

Suostumus haastatteluun osallistumisesta

Me, Marie-Louise Johansson ja Belinda Jokinen selvitämme opinnäytetyössämme miten nuoria ja nuoria aikuisia voi tukea digitaalisten apuvälineiden välityksellä, perustuen Jodel kanavaan @mielenmaisema. Kerätty materiaali tutkimusaiheesta tullaan käyttämään opinnäytetyössämme Yrkeshögskolan Arcadassa. Ennen päätöstäsi osallistua haastatteluun, toivomme, että tutustut tietokirjeeseen osallistumisesta haastatteluun, jotta saisit paremman käsityksen opinnäytetyön tarkoituksesta sekä oikeuksistasi koskien haastattelua. Olen ymmärtänyt saamani tiedon, koskien opinnäytetyön tarkoitusta ja osallistumista haastatteluun. Allekirjoittamalla lomakkeen annan suostumukseni osallistua haastatteluun.

Päivämäärä ja paikkakunta

Allekirjoitus ja nimenselvennys

Kiitos osallistumisesta haastatteluun!

Tekijät: Belinda Jokinen ja Marie-Louise Johansson, Yrkeshögskolan Arcada

Ohjaaja: Åsa Rosengren, Yrkeshögskolan Arcada

Bilaga 7. Intervjuguide

Intervjuguide

Bakgrund:

1. Hur länge har du jobbat på som Krisarbetare på HelsingforsMission?
2. Hur har du varit delaktig på Jodel kanalen @mielenmaisema?
3. När och varför startades kanalen @mielenmaisema? (Kan du kort berätta om verksamheten på kanalen @mielenmsaiema?)

Tema 1: Stöd för unga via kanalen @mielenmaisema

1. Hurdan problematik förekommer på kanalen @mielenmaisema?
2. Hur kan ni stöda unga på Jodel kanalen @mielenmaisema? (Hurdan typ av stöd anser ni att bäst kan stöda unga?)
3. Hur bidrar ert stöd till att ungas vardag blir mer begriplig, hanterbar och/eller meningsfull?
4. Hur hjälper ni de unga som är i behov av ytterligare stöd?
5. Finns det några hinder/utmaningar på Jodel eller verksamheten på kanalen @mielenmaisema som gör det svårt för er att stöda unga?

Tema 2: Motverkning av ensamhet bland unga

1. Vad innebär ensamhet bland unga för dig?
2. Vad anser du som orsak till att unga och unga vuxna känner sig ensamma?
3. Hur syns ensamheten bland användare på Jodel kanalen @mielenmaisema?
4. Vad kan ni som krisarbetare göra på kanalen @mielenmaisema för att minska den upplevda ensamheten?
5. Hur ändamålsenlig tycker du att verksamheten på Jodel kanalen @mielenmsaima är? (Har den t.ex lyckats med att minska på ensamheten bland unga och unga vuxna och hur syns det?)
6. Hur kunde verksamheten på Jodel kanalen @mielenmaisema ytterligare utvecklas för att erbjuda bästa möjliga stöd för ensamma unga och unga vuxna?

Tema 3: Stöd med låg tröskel

1. Vad innebär hjälp eller stöd med låg tröskel för dig?
2. Vilka egenskaper anser du att gör kanalen @mielenmaisema till ett hjälpmedel med låg tröskel?

Avslutande fråga

1. Har du ännu något annat du vill nämna gällande ensamhet bland unga och unga vuxna eller verksamheten på kanalen @mielenmaisema som ni tycker att är viktigt?

Bilaga 8. Haastatteluopas

Haastatteluopas

Tausta:

1. Kuinka kauan olet työskennellyt kriisityöntekijänä HelsinkiMissiolla?
2. Miten olet ollut osallisena Jodel kanavalla @mielenmaisema?
3. Milloin ja miksi @mielenmaisema kanava syntyi? (Voitko lyhyesti kertoa toiminnasta kanavalla @mielenmaisema?)

Teema 1: Tukea nuorille @mielenmaisema-kanavan kautta

1. Millaista problematiikkaa nuorten tahosta @mielenmaisema kanavalla esiintyy?
2. Miten voitte tukea nuoria @mielenmaisema kanavalla? (Minkä tyyppinen tuki tukee nuoria mielestäsi parhaiten?)
3. Miten teidän antamanne tuki auttaa nuoria tekemään niiden arkipäivästä järjestelmällisemmän, hallittavamman ja/tai merkityksellisemmän?
4. Miten autatte niitä nuoria, jotka tarvitsevat lisää/enemmän tukea?
5. Onko Jodelissa tai @mielenmaisema kanavalla, haasteita tai esteitä, joka tekee työstänne tukea nuoria vaikeaa?

Teema 2: Työ nuorten yksinäisyyttä vastaan

1. Mitä yksinäisyys nuorten keskuudessa tarkoittaa sinulle?
2. Mikä mielestäsi aiheuttaa yksinäisyyttä nuorten ja nuorten aikuisten keskuudessa?
3. Miten yksinäisyys näkyy @mielenmaisema kanavan käyttäjien keskuudessa?
4. Mitä te voitte kriisityöntekijöinä kanavalla tehdä, vähentääksenne nuorten kokemaa yksinäisyyttä?
5. Miten tarkoituksenmukainen toiminta @mielenmaisema kanavalla on sinun mielestäsi ollut? (Onko sen välityksellä esimerkiksi onnistuttu vähentämään nuorten ja nuorten aikuisten yksinäisyyden tunnetta ja miten se näkyy?).
6. Miten toimintaa @mielenmaisema kanavalla voisi vielä kehittää, jotta yksinäisille nuorille ja nuorille aikuisille annettaisiin paras mahdollinen tuki?

Teema 3: Tukea matalalla kynnyksellä

1. Mitä tuki matalalla kynnyksellä tarkoittaa sinulle?
2. Mitkä ominaisuudet tekevät mielestäsi @mielenmaisema kanavan apuvälineeksi, joka tarjoaa apua matalalla kynnyksellä?

Lopettava kysymys

1. Onko sinulla vielä muuta, josta haluat mainita, koskien nuorten ja nuorten aikuisten yksinäisyyttä tai toimintaa @mielenmaisema kanavalla?

Bilaga 9. Blankett för anhållan om forskningslov

EHDOTUS OPINNÄYTETYÖSTÄ/TUTKIMUKSESTA

Hakija	Belinda Jokinen ja Marie-Louise Johansson	sähköposti XX XX
Osoite	XX XX	puhelin XX XX
Yliopisto ja tiedekunta tai tutkimuslaitos	Yrkeshögskolan Arcada, Institutionen för vård, Utbildningsprogram för sjukskötare	Ohjaaja Åsa Rosengren
Muut hakijat ja heidän taustaorganisaationsa		sähköposti
		sähköposti
Yhteistyötahot	Arcada / Utbildningsprogram för sjukskötare och Krisjour för unga (HM)	
Tutkimuksen nimi	Stöd för unga och unga vuxna på Jodel kanalen @mielenmaisema	
Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimusongelma lyhyesti	Ensamheten har ökat på de senaste åren bland unga och unga vuxna. Flera av dessa ungdomar söker inte hjälp på grund av hög tröskel. En lösning till detta kunde vara att erbjuda hjälp via digitala medel för att sänka tröskeln. Syftet med vår forskning är att öka kunskap om hur man kan stöda unga och unga vuxna via digitala hjälpmedel, utgående från Jodel kanalen @mielenmaisema.	
Tutkimuksen kohde (HMn työala /työmuoto) ja aineisto	Insamlad data från Krisjouren för unga samt Jodel kanalen @mielenmaisema används som material för forskningen. För att nå vårt syfte med lärdomsprovet önskar vi att få intervjua 3–5 KFU krisarbetare som verksamma på Jodel kanalen @mielenmaisema. Deltagandet i intervjun är fullständigt frivillig. Möjliga intervjudeltagare kommer att tilldelas ett följebrev där det förklaras närmare om forskningen, dess syfte samt informerat samtycke att delta. Allt som sägs under intervjuerna behandlas konfidentiellt. Deltagandet kommer vara anonymt och intervjudeltagarna kommer inte kunna kännas igen från den slutliga produkten som presenteras. Intervjun kommer bandas in med samtycke av informanterna för att försäkra att en så korrekt återgivning som möjligt, av intervjusvaren sker. Insamlade data bevaras på ett säkert sätt som inte utomstående har tillgång till. Endast vi Belinda Jokinen och Marie-Louise Johansson, samt våra handledare Arla Cederbeg och Åsa	

	Rosengren, kommer ha tillgång till materialet. All insamlad data från intervjun förstörs enligt anvisningar efter att lärdomsprovet har godkänts.
Tutkimuksen ajankohta, arvioitu kesto / valmistumisaika	Det är planerat att lärdomsprovet skall bli färdigt under år 2022.
Minkäläinen tuotos tutkimuksesta syntyy? Miten HelsinkiMission vo hyödyntää tuloksia toimintojensa kehittämisessä?	Slutprodukten blir ett lärdomsprov som ökar kunskap om hur unga och unga vuxna kan stödas med digitala hjälpmedel så som Jodel kanalen @mielenmaisema. Denna kunskap ger förhoppningsvis en fördjupad kunskap om stöd som erbjuds för unga och unga vuxna på digitala hjälpmedel, generellt på HelsingforsMission och särskilt inom Krisjouren för unga och kan bidra till utveckling av verksamheten.
Onko tuloksia/tuloksia mahdollista hyödyntää HelsingforsMissionin työmuodoissa laajemmin? Miten?	Jo, Resultaten av forskningen kan användas av HelsingforsMission i en bredare utsträckning för att utveckla HM's verksamhet, och mer särskilt Krisjouren för ungas verksamhet. Mer ingående ger det inblick av hur utveckla/förbättra användningen av digitala hjälpmedel för att erbjuda unga och unga vuxna stöd.
Kenen nimissä tutkimus julkaistaan?	Färdiga lärdomsprovet kommer finnas tillgängligt i elektronisk form på Theseus (Theseus är en tjänst som upprätthålls av Arene rf, rådet för yrkeshögskolornas rektorer). På Theseus kan man läsa lärdomsprov och nätpublikationer från yrkeshögskolorna i Finland.