

Samtalsstödet vid Krisjouren för unga

- en enkätstudie om klienters upplevelser

Carmela Lindroos

MASTERARBETE	
Arcada	
Utbildningsprogram:	Sociala området (HYH)
Identifikationsnummer:	4430
Författare:	Carmela Lindroos
Arbetets namn:	Samtalsstödet vid Krisjouren för unga - en enkätstudie om klienters upplevelser
Handledare (Arcada):	Åsa Rosengren
Uppdragsgivare:	Krisjouren för unga, HelsingforsMission r.f.
<p>Sammandrag:</p> <p>Ungas psykiska välbefinnande har diskuterats mycket i vårt samhälle de senaste åren. Majoriteten unga mår bra men oron för unga med psykisk ohälsa ökar fortsättningsvis. Krisjouren för unga erbjuder 12–29-åringar samtalsstöd enligt låg tröskel principer, d.v.s. servicen är gratis, man kan besöka enheten anonymt och det finns inga restriktioner gällande boningsort.</p> <p>Syftet med masterarbetet var att synliggöra hur klienterna vid Krisjouren för unga upplevt samtalsstödet under klientprocessens gång. Forskningsfrågorna var: 1) Vad fick klienterna att uppsöka Krisjouren för unga och vilka förväntningar hade de på samtalsstödet?, 2) Hur upplever klienterna samtalsstödet vid Krisjouren för unga? och 3) Vad var annorlunda i klienternas situationer vid avslutandet av besöken vid Krisjouren för unga? Materialet bestod av 56 frågeformulär ifyllda av klienter som avslutat sina besök vid Krisjouren för unga under åren 2012–2014.</p> <p>Forskningsdesignen för studien var kvalitativ fallstudie. Frågeformulären analyserades med hjälp av kvalitativ innehållsanalys. Resultaten visade att klienternas upplevelser av samtalsstödet överlag var positiva. Fem teman kunde urskiljas ur svaren: Ungas mångfacetterade behov, ungas förväntningar på hjälpen, kontexten där samtalen sker, stärkande av personliga kompetenser samt insikt och förändring. Studiens resultat visade att samtalsstödet haft en självutvecklande effekt för majoriteten av respondenterna och bidragit till en förbättring av den rådande livssituationen. Materialet var på så sätt ensidigt att respondenterna var till större delen klienter som hade gått hela klientprocessen och nöjda med den service de fått vid enheten. I detta avseende lyckades masterarbetet inte fånga upp kritiska kommentarer. Med tanke på utvecklandet av samtalsstödet skulle det vara viktigt att även nå de unga vars klientprocess blivit på hälft vid Krisjouren för unga.</p>	
Nyckelord:	Samtalsstöd, unga, klienters upplevelser, Krisjouren för unga
Sidantal:	63
Språk:	Svenska
Datum för godkännande:	7.6.2016

MASTER'S THESIS	
Arcada	
Degree Programme:	Master's Degree in Social Services
Identification number:	4430
Author:	Carmela Lindroos
Title:	Counselling at the Crisis Centre for Youths - a Survey Study About the Clients' Experiences
Supervisor (Arcada):	Åsa Rosengren
Commissioned by:	Crisis Centre for Youths, Helsinki City Mission
<p>Abstract:</p> <p>Young peoples' wellbeing has been widely discussed in Finland during the last years. The majority of youths are doing well but concern for young people with mental health problems is still growing. The Crisis Centre for Youths offers young people and young adults in the ages from 12 to 29 years counselling with a low threshold. The counselling is free of charge, young people can visit the Crisis Centre anonymously and there are no restrictions regarding where the young person lives.</p> <p>The aim of the study was to make the clients' experiences of counselling during the client process at the Crisis Centre for Youths visible. The research questions were: 1) What made the clients turn to the Crisis Centre for Youths and what were their expectations of counselling?, 2) How do the clients experience counselling at the Crisis Centre for Youths? and 3) What was different in the clients' situations when the counselling at the Crisis Centre for Youths ended? The material consisted of 56 questionnaires where clients had given feedback about their experiences at the end of their visits during the years 2012–2014 at the Crisis Centre for Youths.</p> <p>The research design used was a qualitative case study design. The questionnaires were analysed using qualitative content analysis. The results showed that the clients' experiences of counselling were overall very positive. Five different themes could be discovered during the analysis: The complex needs of young people, young people's expectations of the help, the context where the conversations take place, strengthening of personal competencies and insight and change. The study showed that the clients experienced that the counselling had a self-developing effect and contributed to the enhancement of their life situations. The material was unilateral in the sense that the respondents were mostly clients who had completed the client process and were content with the service they had gotten. Therefore the study was not able to obtain critical comments. For the development of the counselling it would also be important to reach out to the young people who discontinue their visits at the Crisis Centre for Youths.</p>	
Keywords:	Counselling, young people, clients' experiences, Crisis Centre for Youths
Number of pages:	63
Language:	Swedish
Date of acceptance:	7.6.2016

OPINNÄYTE	
Arcada	
Koulutusohjelma:	Sosiaaliala (YAMK)
Tunnistenumero:	4430
Tekijä:	Carmela Lindroos
Työn nimi:	Krisjouren för ungan keskusteluapu - kyselytutkimus asiakkaiden kokemuksista
Työn ohjaaja (Arcada):	Åsa Rosengren
Toimeksiantaja:	Krisjouren för unga, HelsinkiMissio ry
<p>Tiivistelmä:</p> <p>Nuorten hyvinvoinnista on keskusteltu paljon yhteiskunnassamme viime vuosina. Suurin osa nuorista voi hyvin mutta huoli nuorista, joilla on psyykkisiä ongelmia kasvaa edelleen. Krisjouren för unga tarjoaa 12–29-vuotiaille nuorille keskusteluapua ns. matalan kynnyksen periaatteilla: palvelu on maksutonta, nuori voi saada apua anonyymisti eikä nuoren kotipaikkakunnalla ole väliä.</p> <p>Opinnäytteen tarkoituksena oli tuoda näkyväksi Krisjouren för ungan asiakkaiden kokemukset keskusteluavusta asiakasprosessin aikana. Tutkimuskysymykset olivat: 1) Mikä sai asiakkaat hakeutumaan Krisjouren för ungaan ja mitä odotuksia heillä oli keskusteluavusta?, 2) Miten asiakkaat kokevat Krisjouren för ungan keskusteluavun? ja 3) Mikä oli toisin asiakkaiden tilanteissa käyntien päättyessä Krisjouren för ungassa? Aineistona oli 56 palautekyselyä, joihin asiakkaat olivat vastanneet viimeisellä käynnillään vuosien 2012–2014 välisenä aikana.</p> <p>Tutkimusmenetelmänä oli laadullinen tapaustutkimus. Aineisto analysoitiin laadullista sisällönanalyysia käyttäen. Tulokset näyttivät, että asiakkaiden kokemukset keskusteluavusta olivat enimmäkseen positiivisia. Viisi erilaista teemaa nousi aineistosta: Nuorten moninaiset tarpeet, nuorten odotukset avun suhteen, konteksti, jossa keskustelut tapahtuvat, henkilökohtaisten kompetenssien vahvistaminen sekä ymmärrys ja muutos. Tulokset näyttivät, että asiakkaat kokivat keskusteluavun itseään kehittävänä ja osallisena elämäntilanteen parannukseen. Materiaali oli kuitenkin siinä mielessä yksipuolista, että kyselyyn vastanneet asiakkaat olivat suurelta osin niitä, jotka olivat käyneet asiakasprosessiin loppuun ja muutenkin tyytyväisiä saamaansa palveluun yksikössä. Täten opinnäytetyö ei juurikaan onnistunut keräämään kriittisiä kommentteja. Tärkeätä olisi myös tavoittaa ne nuoret, joiden asiakasprosessi jää kesken, jotta palvelumuotoa voitaisiin kehittää.</p>	
Avainsanat:	Keskusteluapu, nuoret, asiakkaiden kokemukset, Krisjouren för unga
Sivumäärä:	63
Kieli:	Ruotsi
Hyväksymispäivämäärä:	7.6.2016

INNEHÅLL

1	Inledning.....	7
2	Bakgrund.....	8
2.1	Studiens kontext.....	10
2.1.1	<i>Klientprocessen.....</i>	12
2.1.2	<i>Statistik över verksamheten vid Krisjouren för unga år 2013.....</i>	13
2.2	Tidigare forskning.....	17
2.3	Teoretisk referensram och centrala begrepp.....	19
2.3.1	<i>Det dialogiska förhållningssättet.....</i>	20
2.3.2	<i>Empowermentorienterat arbete.....</i>	22
2.3.3	<i>Psykosocialt förändringsarbete.....</i>	23
2.3.4	<i>Samtal som stöd.....</i>	24
3	Syfte och frågeställningar.....	26
3.1	Forskningsfrågor.....	26
4	Metod och material.....	26
4.1	Kvalitativ fallstudie.....	26
4.2	Urval och insamling av material.....	28
4.3	Innehållsanalys.....	28
5	Etiska överväganden.....	30
6	Resultat.....	32
6.1	Tema: Ungas mångfacetterade behov.....	32
6.2	Tema: Ungas förväntningar på hjälpen.....	34
6.3	Tema: Kontexten där samtalen sker.....	35
6.4	Tema: Stärkande av personlig kompetens.....	36
6.5	Tema: Insikt och förändring.....	37
6.6	Sammanfattning av resultat.....	40
7	Diskussion.....	41
7.1	Resultatdiskussion.....	41
7.2	Metoddiskussion.....	45
8	Slutsatser.....	48
	Källor.....	50

Bilaga 1 Frågeformulär	54
Bilaga 2 Anhållan om forskningslov	57
Bilaga 3 Ex. på innehållsanalys av tema: ungas mångfacetterade behov	59
Bilaga 4 Ex. på innehållsanalys av tema: ungas förväntningar på hjälpen	60
Bilaga 5 Ex. på innehållsanalys av tema: kontexten där samtalen sker	61
Bilaga 6 Ex. på innehållsanalys av tema: stärkande av personlig kompetens	62
Bilaga 7 Ex. på innehållsanalys av tema: insikt och förändring.....	63

FIGURER

Figur 1. Klientprocess vid Krisjouren för unga.....	13
Figur 2. Statistik 2013, Krisjouren för unga, fördelning av besöksorsaker.....	14
Figur 3. Statistik 2013, Krisjouren för unga, besöksorsaker, relationsproblematik/sociala svårigheter	15
Figur 4. Statistik 2013, Krisjouren för unga, besöksorsaker, psykiska orsaker	16
Figur 5. Relationen mellan den teoretiska referensramen och de centrala begreppen ...	19
Figur 6. Begreppen förändring, lärande och empowerment i interaktionen professionell-klient/brukare.....	23
Figur 7. Studiens forskningsdesign	27
Figur 8. Studiens centrala resultat	40

1 INLEDNING

Ungdomars och unga vuxnas psykiska välbefinnande har diskuterats mycket i vårt samhälle de senaste åren. Majoriteten unga mår bra men oron för unga med psykisk ohälsa eller i risk för utslagning ökar fortsättningsvis. (Paananen, Ristikari & Gissler 2013 s. 17, Kunttu & Pesonen 2013 s. 98–99, Paananen, Nipuli et al. 2013 s. 36–37) Samtidigt finns det ett ökande behov för preventivt psykosocialt arbete bland unga. (Paananen, Nipuli et al. 2013 s. 31) Det finns ett tydligt behov för s.k. låg tröskel verksamheter och preventiva serviceformer för unga som ett komplement till de lagstadgade tjänsterna i vårt samhälle. (Barn- och ungdomspolitiskt utvecklingsprogram 2012–2015 s. 37) Låg tröskel verksamheterna upprätthålls ofta av organisationer inom den tredje sektorn med hjälp av varierande finansiering från privata, statliga och kommunala instanser.

En av dessa låg tröskel verksamheter är Krisjouren för unga som upprätthållits sedan år 2004 av HelsingforsMission r.f. och fungerar som kontexten för denna fallstudie. Under de dryga sju år skribenten arbetade vid Krisjouren för unga som krisarbetare (åren 2007–2014) ökade behovet för samtalsstöd bland målgruppen år för år. För att svara på det ökade behovet utvidgades verksamheten så småningom med mer personal och det satsades på utvecklingen av klientarbetet och den förebyggande verksamheten. Krisjouren för ungas verksamhet beskrivs mer ingående i kapitel 2.1, där studiens kontext presenteras närmare.

Processen med detta masterarbete inleddes då skribentens intresse i idéstadiet fastnade vid hur man kunde göra det konkreta klientarbetet, särskilt samtalsstödet, mer synligt vid Krisjouren för unga. Under åren 2012–2014 hade arbetstagarna vid enheten samlat in feedback av klienter vid avslutningen av deras besök, för att få fram information om hur klienterna upplevt samtalsstödet. Då det fanns ett färdigt material tillgängligt, som inte tidigare utnyttjats desto mer, blev dessa frågeformulär utgångspunkten för denna fallstudie, med syftet att synliggöra samtalsstödet vid Krisjouren för unga.

2 BAKGRUND

När man talar om ungdomar och unga finns det varierande åldersstrukturer beroende på i vilka sammanhang man använder begreppen. Inom mentalvården talar man ofta om ungdomstiden (nuoruusikä), som definieras som åldern 12–22 år (Laajasalo & Pirkola 2012 s. 46). Inom psykiatrin sker övergången från ungdomspsykiatri till vuxenpsykiatri vanligtvis vid 18-års ålder. Enligt Ungdomslagen (Ungdomslagen 72/2006, 2 §) definieras ungdomar som personer under 29 år. Därmed kan man säga att begreppen ungdom och unga är rätt varierande beroende på vilka sammanhang de används i. I denna studie används begreppet unga för personer i åldern 12 till 29 då studiens kontext, Krisjouren för unga, har denna åldersfördelning för målgruppen som samtalsstödet vid enheten erbjuds till.

Institutet för hälsa och välfärd har genomfört enkätstudien Hälsa i skolan (Kouluterveykskysely) sedan år 1996. Enkäten besvaras årligen av ca 200 000 ungdomar i grundskolor, gymnasier och yrkesläroanstalter med syfte att samla in information om ungas skol- och levnadsförhållanden, hälsofrågor samt elev- och studerandehälsovården. Enligt Hälsa i skolan 2013 har de ungas levnadsvanor överlag förbättrats. Ungdomarna upplever att de blir hörda och att arbetsklimatet i skolorna förbättrats. De upplever det också lättare att prata med sina föräldrar om svårare saker som berör dem. Fastän delaktigheten i skolorna förbättrats upplever fortfarande över hälften av studerande i grundskolor och i gymnasier att lärarna inte är intresserade av hur de har det. Allt fler unga anser tillgången till elev- och studerandevårdens tjänster vara bättre än tidigare. Trots det har nästan 40 % av studeranden i grundskolor och gymnasier en upplevelse av att det är svårt att få en tid till skolläkare och/eller -psykolog. (Paananen, Nipuli et al. 2013 s. 31) Enligt en hälsoundersökning av finländska högskolestuderande under 35 år, upplevde 84 % av de studerande sitt hälsotillstånd som gott och 3 % som svagt. Det som är oroväckande i studien är att andelen diagnostiserade depressioner och olika ångestsyndrom fördubblats bland högskolestuderande sedan år 2000. Förekomsten av olika slags psykiska svårigheter, såsom nedstämdhet, koncentrationssvårigheter, sömnsvårigheter och stress, var framträdande bland studeranden i undersökningen. (Kunttu & Pesonen 2013 s. 98–99)

Frågor kring psykisk ohälsa hos unga är oroväckande på basen av enkätstudien Hälsa i skolan 2013. Nedstämdhet, depression och ångest förekommer i en märkbar grad särskilt hos flickor. Psykisk ohälsa kan ha negativa effekter på bl.a. inläring och därigenom på senare utbildning och yrkesliv. Förebyggandet av problem med psykisk ohälsa är av yttersta vikt med tanke på de långtgående konsekvenser det kan ha för både individ och samhälle. Enligt resultaten från Hälsa i skolan 2013 söker unga allt oftare hjälp för nedstämdhet eller olika ångesttillstånd, vanligtvis hos psykolog, skolkurator eller hälsovårdare. (Paananen, Nipuli et al. 2013 s. 36–37)

På basen av en långtidsstudie av personer födda i Finland år 1987 kan konstateras att majoriteten av de unga vuxna mår närmelsevis bra. Anmärkningsvärt är att det finns en betydande andel barn och unga som ingick i studien som haft problem med sitt välmående före 21-års ålder. En femtedel av åldersgruppen har använt sig av service inom psykiatrisk specialistsjukvård eller psykofarmaka före vuxen ålder och en femtedel saknar andra stadiets utbildning. På basen av studien är det tydligt att välbefinnandet differentieras och problem som saknad av utbildning, psykisk ohälsa samt problem med utkomst är saker som lätt hopar sig. (Paananen, Ristikari & Gissler 2013 s. 17)

Delprogram II i KASTE-programmet, det nationella utvecklingsprogrammet för social- och hälsovården åren 2012–2015, fokuserar på utvecklingen av servicen för barn, unga och barnfamiljer. Det viktigaste i denna utveckling är att satsa på främjande av välmående och förebyggande av problem bl.a. genom att minska på ojämlikheten och förhindra utslagning bland barn och unga genom förebyggande arbete, t.ex. inom barnskyddet. KASTE-programmet framhäver att samarbetet mellan undervisningssektorn, hälso- och socialvården samt ungdomsarbetet behöver ökas och samarbetet med bl.a. den tredje sektorn förstärkas. Två ytterst viktiga åtgärder på denna punkt är samarbetet med programmet Samhällsgaranti för unga, där man vill öka delaktigheten i arbetslivet och i utbildning för unga med risk för utslagning, samt stärkandet av uppsökande ungdomsverksamhet och socialarbetets tjänster för unga. (Social- och hälsovårdsministeriet 2012 s. 22–23.)

Det barn- och ungdomspolitiska utvecklingsprogrammet för åren 2012–2015 godkändes av statsrådet 8.12.2011. Programmet baserar sig på ungdomslagen (Ungdomslagen

72/2006) som gäller alla i befolkningen under 29 år. Ungdomslagets syfte är att stöda ungas utveckling och självständighetsprocess, främja aktivt medborgarskap, stärka de ungas sociala identitet och förbättra deras uppväxt- och levnadsvillkor. Det barn- och ungdomspolitiska utvecklingsprogrammet har tre mål som fått högsta prioritet – delaktighet, jämställdhet och hantering av vardagen. I programmet betonas särskilt betydelsen av delaktighet. Hanteringen av vardagen kan ses som livskompetens, och syftar i utvecklingsprogrammet till att en ung människa kan ta ansvar för sitt eget liv, sin ekonomi och sitt psykiska välbefinnande, med beaktande av utvecklingsstadiet den unga befinner sig i. (Barn- och ungdomspolitiskt utvecklingsprogram 2012–2015 s. 6–7)

Ett av barn- och ungdomspolitiska utvecklingsprogrammets strategiska mål strävar efter upprätthållande av barns och ungas välbefinnande och hälsa genom förebyggande åtgärder. Med tanke på detta är speciellt tjänster med låg tröskel viktiga. Om och när man behöver hjälp, skall den finnas snabbt till hands. Tjänster för barn och unga samt deras familjer ”bör bilda en systematisk och kontinuerlig funktionell helhet som möjliggör delaktighet för barn, unga och familjer”. I främjandet av hälsan läggs tyngden på omfattande, förebyggande verksamhet som riktas till hela åldersgruppen, eller riskgrupper före man upptäckt symtom eller uppmärksammat något särskilt. Målet med detta är att minska på behovet av korrigerande åtgärder, som ofta kräver avsevärda resurser. I de riktlinjer som framställs i programmet vill man fokusera på tjänster med låg tröskel i synnerhet. (Barn- och ungdomspolitiskt utvecklingsprogram 2012–2015 s. 37)

2.1 Studiens kontext

Studiens kontext är enheten Krisjouren för unga inom socialvårdsorganisationen HelsingforsMission r.f. som har sitt säte i Helsingfors. För beskrivningen av studiens kontext används skribentens egen erfarenhet som krisarbetare vid Krisjouren för unga samt dokument om verksamheten som skribenten fått tillgång till för denna fallstudie.

Krisjouren för unga betjänar 12–29-åriga svenskspråkiga ungdomar, unga vuxna och deras närstående i huvudstadsregionen genom att erbjuda dem samtalsstöd (HelsinkiMissio vuosikertomus 2014 s. 30). Verksamheten finansieras med hjälp av medel från stiftelsen Brita Maria Renlunds Minne och upprätthålls av socialvårdsorga-

nisationen HelsingforsMission r.f. Målsättningen med verksamheten är att öka psykosocialt välbefinnande samt förebygga psykisk ohälsa och hjälpa unga att klara sig självständigt samt minska sociala problem och förebygga marginalisering inom målgruppen. (Krisjouren för ungas verksamhetsplan för år 2014)

Krisjouren för unga grundades år 2004 och verksamheten har tre huvudsakliga tyngdpunktsområden: klientarbete, nätverkssamarbete och förebyggande arbete i form av gruppverksamhet samt verksamhet i samarbete med skolor. Det psykosociala klientarbetet består av dejourering, individuella besök samt par- och familjebesök hos krisarbetare (HelsinkiMissio vuosikertomus 2014 s. 30). De individuella klienterna träffar krisarbetaren regelbundet ungefär en gång i veckan. De centrala orsakerna för varför unga söker sig till Krisjouren är bl.a. olika slags sociala svårigheter, såsom relations- och självförtroendeproblematik samt psykiska orsaker, såsom ångest, depression och stress. Rätt få av klienterna har en diagnos eller medicinering. De flesta får den hjälp de behöver och rätt få behöver skickas vidare till andra hjälpinstanser. Detta visar att klientelet som söker sig till Krisjouren för unga ofta hittar ”rätt” men också det faktumet att det finns ganska få ställen krisarbetarna kan hänvisa den unga vidare till som erbjuder service på svenska (HelsinkiMissio vuosikertomus 2013 s. 26).

Av ytterst stor vikt för verksamheten vid Krisjouren för unga är att kunna erbjuda unga i kris eller andra problematiska situationer hjälp på deras eget modersmål. Den huvudsakliga målsättningen för verksamheten är att öka det psykosociala välbefinnandet bland de svenskspråkiga ungdomarna och deras närstående. Att kunna påverka och ingripa i ett så tidigt skede som möjligt är viktigt såväl för de enskilda ungdomarnas och familjernas möjligheter till välbefinnande och Krisjouren för unga arbetar ständigt för att ytterligare sänka tröskeln för unga att söka hjälp. (Krisjouren för ungas verksamhetsberättelse för år 2013)

Krisjouren för ungas personal bestod åren 2012–2014 av två till tre krisarbetare och en ansvarig krisarbetare. Personalen vid enheten har alltid haft varierande bakgrund när det gäller både utbildning (bl.a. socialpsykolog, socionom (YH), lösningsfokuserad psykoterapeut) och arbetserfarenhet, och varje arbetstagare har satt sin prägel på utvecklingen av verksamheten genom sitt yrkeskunnande och sin tidigare erfarenhet.

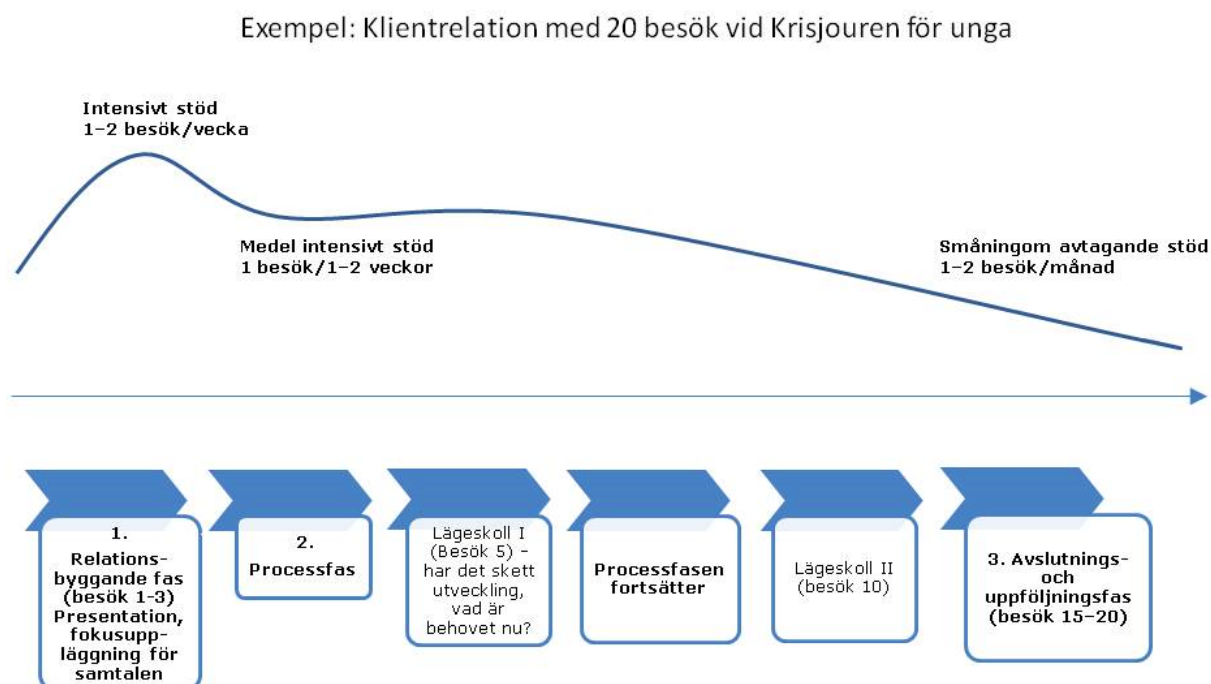
Verksamheten vid Krisjouren för unga är tvärvetenskaplig med inslag från olika inriktningar. Samtalsstödet som erbjuds är till sin natur klientcentrerad, dialogisk, reflekterande, resurscentrerad och lösningsinriktad. Klientens aktuella situation är utgångspunkten i arbetet och servicen skräddarsys utgående från klientens behov. Samtalsstödet fokuserar på att hjälpa den unga klienten att finna sina inneboende resurser samt förstärka dessa, samt hitta nya tankesätt och möjliga lösningar för sin situation. Relationen byggs upp i ett samarbete mellan klienten och krisarbetaren. (Krisjouren för unga 2013, Beskrivning av klientprocess)

Krisjouren för ungas verksamhet bygger på s.k. låg tröskel principer – servicen är anonym, frivillig och avgiftsfri för klienterna, man behöver ingen remiss och det finns inga begränsningar gällande boningsort. Krisjouren för unga erbjuder kortvarigt samtalsstöd och besöken är i regel 10–20 till antalet, beroende på situationen och problematiken. Vid behov kan klienten hänvisas vidare till någon längre vårdform eller någon annan instans. Klienten har själv möjlighet att påverka hur besöken framskrider och krisarbetaren ställer upp målsättningen för besöken i samarbete med klienten. Dessa målsättningar kan också ändras eller få nya nyanser på vägen. Klientens upplevelse av sin situation är subjektiv och klienten får när som helst själv ta upp om hon/han vill avsluta sina besök vid Krisjouren för unga. Klienten har också rätt att fråga och ifrågasätta varför krisarbetaren arbetar eller gör på ett visst sätt och syftet i samtalsstödet är att arbeta i relation till klienten på ett så öppet sätt som möjligt.

2.1.1 Klientprocessen

Samtalsstödet vid Krisjouren för unga består av ca 10–20 besök för individuella klienter. Angreppssättet i samtalsstödet varierar beroende på klientens behov och klientrelationen skräddarsys individuellt för varje klient. Vissa klienter kan vara i behov av mycket konkret handledning medan andra önskar att samtalsstödet fokuserar på reflektioner och arbete kring klientens livsvärld. Fokus är på det som klienten behöver och en förutsättning för samarbetet är klientens delaktighet i processen. Varje arbetstagares arbetsätt och personlighet inverkar på sättet att arbeta med klienterna då arbetstagarna har olika utbildningsbakgrund, arbetserfarenhet och referensramar. Under år 2013 fokuse-

rade personalen särskilt på klientprocessen vid Krisjouren för unga och gjorde upp en modell för denna. (Krisjouren för unga 2013, Beskrivning av klientprocess)

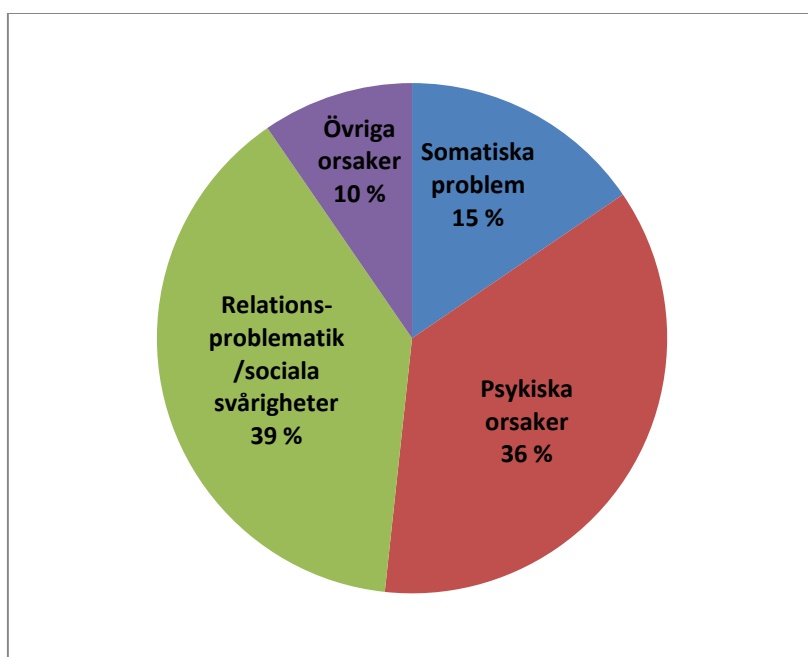


Figur 1. Klientprocessen vid Krisjouren för unga 2013.

2.1.2 Statistik över verksamheten vid Krisjouren för unga år 2013

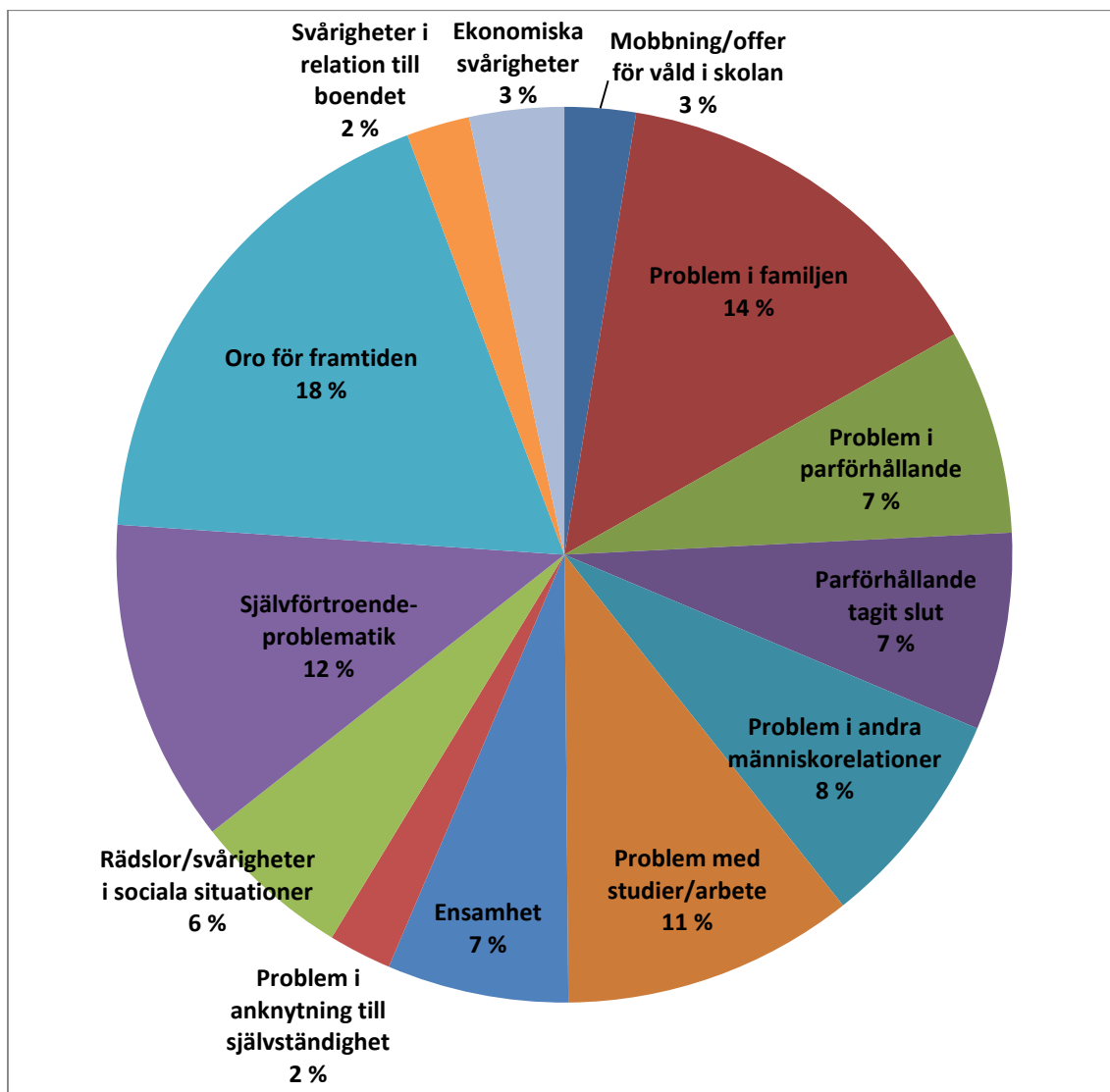
Krisjouren för ungas verksamhet består av dejourering, reserverade besök hos krisarbetare och förebyggande arbete. Under år 2013 var jourkontakterna totalt 339 stycken. Av kontakttagningarna till jouren resulterade 64 % i en tidsbokning till Krisjouren. Med reserverade besök syftas det på besök där den unga, ett par, en familj eller ett nätverk träffar krisarbetare enligt överenskommelse. År 2013 besökte allt som allt 136 klienter Krisjouren för unga. Av dessa bestod 98 % (133 st.) av individuella klienter, varav dryga 82 % var kvinnor och 18 % män. Klienternas åldrar fördelades nästan på hela skalan mellan 12–29 år men större delen av klienterna var mellan 18 och 22 år. Majoriteten av klienterna var skolelever eller studeranden (72 %), 20 % var arbetande och 8 % var arbetslösa. De flesta klienters hemort var Helsingfors (70,5 %), därefter Esbo (15,5 %)

samt andra orter i huvudstadsregionen, såsom Grankulla, Kyrkslätt och Sibbo. Det totala antalet förverkligade besök år 2013 var 946 st., vilket var en ökning från föregående år (2012), då besöken var 797 st. till antalet. Då statistiken förs in, kan flera än en besöksorsak per klient föras in och därför syns det i statistiken betydligt fler besöksorsaker än antal klienter. Besöksorsakerna är indelade i fyra kategorier: psykiska orsaker, relationsproblematik eller sociala svårigheter, somatiska problem och övriga orsaker. Följande figur visar den procentuella fördelningen av dessa kategorier. (Krisjouren för unga, Statistiken för år 2013)



Figur 2. Statistik 2013, Krisjouren för unga, fördelning av besöksorsaker.

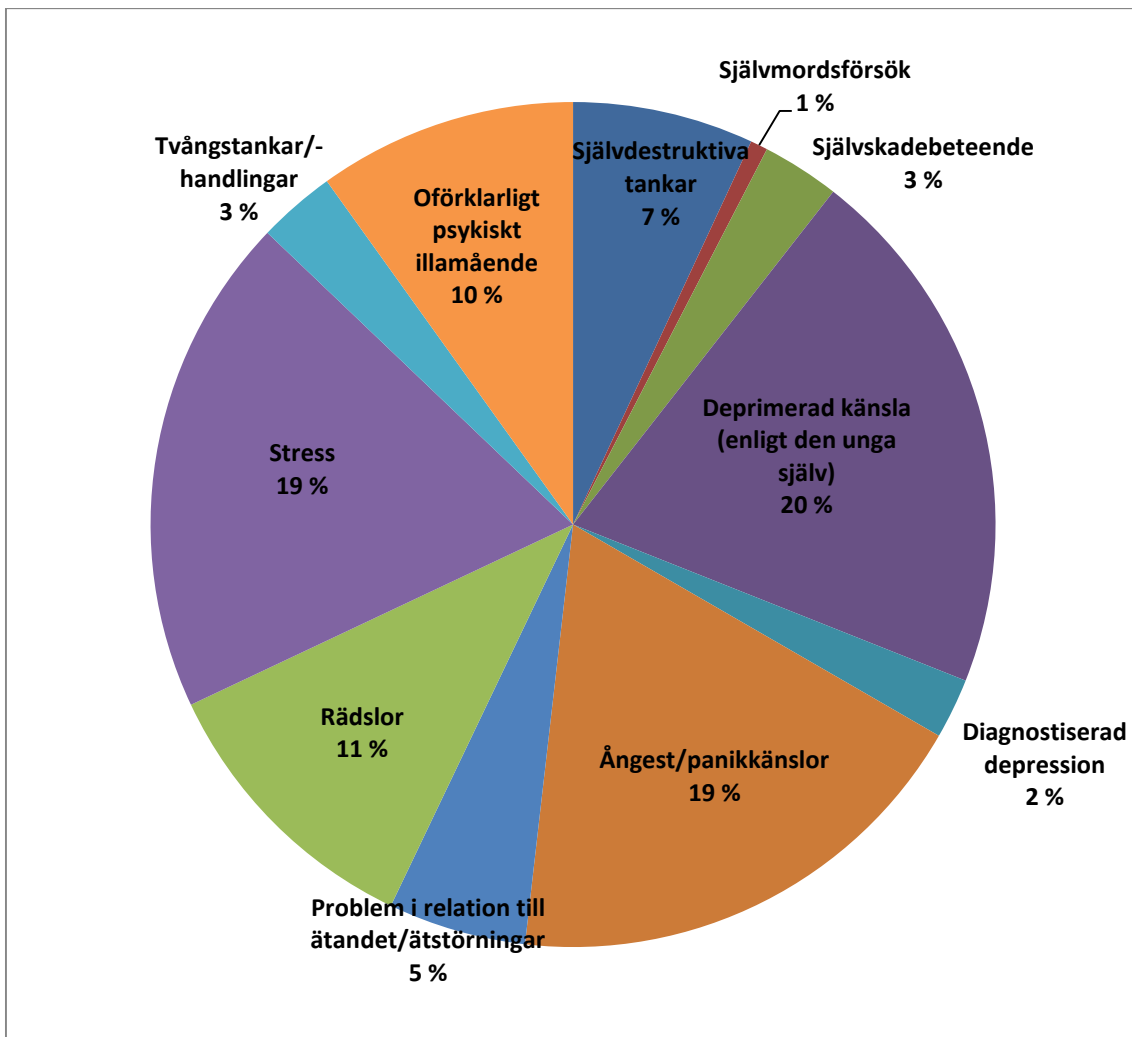
De flesta orsaker för besöken hittas under kategorin relationsproblematik eller sociala svårigheter, där bl.a. problem inom familjen, i parförhållandet eller andra människorelationer, oro för framtiden, problem med studier eller arbete samt självförtroendeproblematik är återkommande teman som diskuterats med krisarbetaren. (Krisjouren för unga, Statistiken för år 2013)



Figur 3. Statistik 2013, Krisjouren för unga, besöksorsaker, relationsproblematik/sociala svårigheter.

Bland somatiska problem framkom det mest sömnsvårigheter och olika somatiska symptom eller sjukdomar. Inom kategorin övriga orsaker var oväntad tragisk händelse eller en nära persons död bland de mest förekommande orsakerna för besöken vid Krisjouren för unga år 2013. (Krisjouren för unga, Statistiken för år 2013)

Nästan lika många av besöksorsakerna platsar under psykiska orsaker, där deprimerad känsla, ångest eller panikkänslor och stress hörde till de vanligaste. Även rädslor, oförklarligt psykiskt illamående och självdestruktiva tankar förekom i en viss grad.



Figur 4. Statistik 2013, Krisjouren för unga, besöksorsaker, psykiska orsaker.

Hur många besök det blir frågan om för en klient vid Krisjouren för unga varierar starkt, allt emellan ett till över 20 besök. De klienter som avslutade sina besök under år 2013 besökte i medeltal Krisjouren för unga 10,5 ggr. När det gäller fortsättningen behövde 59 % av klienterna som avslutat besöken år 2013 ingen fortsatt vård, d.v.s. vården var tillräcklig och klienten kunde bemästra sin livssituation på egen hand. I 7 % av fallen avbröts besöken. Ibland behöver klienten hänvisas vidare och år 2013 var denna andel 10 %. Vidare hänvisningen skedde oftast till en hälsostation eller psykiatrisk poliklinik för medicinering eller vidareutredning av klientens hälsotillstånd. (Krisjouren för unga, Statistiken för år 2013)

2.2 Tidigare forskning

Vid genomgången av tidigare forskning gällande ungas upplevelser av samtalsstöd vid psykisk ohälsa framkom det att det inte fanns så mycket forskning att tillgå. Större delen av forskningen tar främst fasta på arbetstagarnas eller vårdpersonalens syn och upplevelser av olika stödjande serviceformer och verksamheter för unga, eller verksamhetsformer för specifika målgrupper (som t.ex. unga med en specifik diagnos eller arbetslösa unga).

Sökningar gjordes i olika databaser som Google Scholar, Academic Search Elite (EBSCO), Sage Journals Online (Sage Premier), ScienceDirect och MasterFILE Elite. Forskning som hittades relevant för denna studie fokuserade på handledning av unga, hindrande och främjande faktorer för unga att söka hjälp vid psykisk ohälsa samt tjänster för unga med psykisk ohälsa och vilka brister tjänsterna eventuellt har och vad som behöver utvecklas. Sökord och -fraser som användes var bl.a. unga, unga vuxna, stöd-samtal, samtalsstöd, psykisk ohälsa, nuoret, keskusteluapu, kriisityö, young people, young adults, youth, counselling, ”young people’s perspectives/experience of care” ”youths experiences of seeking help and counselling”, ”ungas upplevelser av samtalsstöd” och ”nuorten kokemuksiä keskusteluavusta”.

Handledning av unga

Arja Aaltos studie från år 2013 om ett stödprojekt för unga i Finland (the Youth Support project), tar fasta på olika handledningsmetoder med unga samt vilka faktorer som påverkar handledningen och dess resultat. Aalto genomförde temaintervjuer med fem handledare inom projektet. På basen av intervjuerna hittades vissa teman som är väsentliga vid handledningen av unga; dessa är förtroende, tid, inspiration, humanism, frivillighet och erfarenheter av att lyckas. Det framkom i studien att den viktigaste byggstenen i handledning med unga är skapandet av en förtroendefull relation med den unga klienten. (Aalto 2013)

Hindrande och främjande faktorer för unga att söka hjälp vid psykisk ohälsa

Gulliver et al. (2010) tar fasta på vilka faktorer som hindrar unga att söka hjälp för psykisk ohälsa men också på vilka faktorer som främjar hjälpsökande bland unga. Studien

fann att rädsla för stigmatisering var det största hindret för unga att söka hjälp, men också frågor beträffande tystnadsplikt, självtillit, svårigheter att identifiera symtom på psykisk ohälsa, bristande kunskap om service som finns att tillgå eller brister i tillgängligheten av servicen kom bl.a. upp som hindrande faktorer. Tidigare positiva erfarenheter av att ha sökt hjälp visade sig vara en betydelsefull främjande faktor samt stödet från vänner och andra närstående enligt studien. (Gulliver et al. 2010)

Cohen et al. (2009) tar fram i sin artikel resultaten från 15 djupintervjuer som genomfördes för att undersöka ungas erfarenheter av mentalvårdstjänster i Australien. Respondenterna var i åldern 17–24 år och utvalda på basen av psykiatrisk diagnos samt erfarenhet av att ha sökt professionell hjälp. Syftet var att samla in information om ämnet för *the headspace National Youth Mental Health Foundation*. Intervjuerna påvisade att en betydande del av respondenterna hade varit medvetna om sina problem med den psykiska hälsan i flera år förrän de sökte hjälp, och att hindren för hjälp sökandet omfattade ett stort urval olika slag av sociala, kulturella och demografiska faktorer. Därtill framkom det att de ungas uppfattningar av vården koncentrerade sig mycket på interpersonella aspekter där de ungas relation med arbetstagarna inom vården var avgörande. (Cohen et al. 2009)

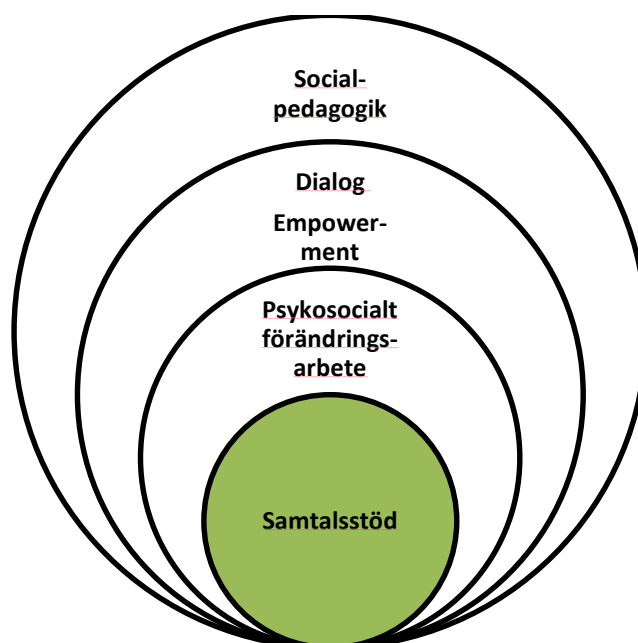
Behovet att utveckla tjänster för unga med psykisk ohälsa

Stockholms Stadsmission publicerade en ungdomsrapport i september 2013. Enligt rapporten ökar den psykiska ohälsan i Sverige bland unga i åldern 16–25 år. Stockholms Stadsmission genomförde en enkät till 1 000 unga i åldern 18–25 år där en fjärdedel av de unga (24 %) som besvarade uppgav att de mår psykiskt dåligt. De unga lyfter fram bl.a. prestationskrav, rädsla för misslyckanden, stress, förväntningar på livet som inte uppfylls och förändrade livsvillkor som orsaker till psykisk ohälsa. Enkätsvaren visar också att ca 44 % av unga som mår dåligt inte söker hjälp och att 30 % inte har någon vuxen i sin närkrets att prata med. Dessa resultat förstärks av Stockholms Stadsmissions erfarenheter från deras egna ungdomsverksamheter där de ser att bl.a. bristen på stödjande och öppna verksamheter samt glappet mellan ungdoms- och vuxenpsykiatri är saker som behöver åtgärdas. (Stockholms Stadsmission 2013)

En australiensisk studie av Purcell et al. (2011) fokuserar på behovet för en reform inom vården av unga med psykisk ohälsa och poängterar att det behövs ändringar för att de unga som är i behov av psykiatriska tjänster skall söka sig till vård. Studien talar för tidiga interventioner när det gäller unga och psykisk ohälsa samt förebyggande och minskande av risker för insjuknande bland unga. Purcell et al. förespråkar behovet för psykiatriska tjänster som är specialiserade på ungdomar och unga vuxna som en särskild målgrupp emellan tjänsterna för barn och äldre vuxna. (Purcell et al. 2011)

2.3 Teoretisk referensram och centrala begrepp

Masterarbetet utgår från ett **socialpedagogiskt perspektiv**. Centrala begrepp som ingår i arbetet är **dialog**, **empowerment**, **psykosocialt förändringsarbete** och **samtalsstöd**. Dessa centrala begrepp har valts för att belysa teoretiska utgångspunkter för samtalsstödet vid Krisjouren för unga, vilket är av särskilt intresse för arbetet. Relationen mellan dessa illustreras i figuren nedan. Begreppen dialog och empowerment är av betydelse både med tanke på det socialpedagogiska perspektivet och för teori i anknytning till samtalsstödet. Däremellan ligger det psykosociala förändringsarbetet som samtalsstödet kan ses vara en del av, då en målsättning för samtalsstödet vid Krisjouren för unga är att öka det psykosociala välbefinnandet bland ungdomar och unga vuxna.



Figur 5. Relationen mellan den teoretiska referensramen och de centrala begreppen.

Socialpedagogiken har enligt Eichsteller och Holthoff sitt huvudsakliga fokus i förbättrandet av välbefinnandet bland individer och kollektiv. Välbefinnande har många aspekter från det fysiska till det psykiska, det spirituella, det emotionella och det sociala välbefinnandet. Den tvärvetenskapliga aspekten inom socialpedagogiken möjliggör en mångdimensionell och holistisk förståelse av välbefinnande ur psykologiskt, medicinskt, sociologiskt, filosofiskt och teologiskt perspektiv. (Eichsteller & Holthoff 2011 s. 39)

Eriksson och Markström talar om det socialpedagogiska uppdraget och hur socialpedagogiken i denna dag har allt mer sitt fokus i stödjande, mobiliserande och stimulerande verksamheter, vilket även syns inom det förebyggande arbetet. Kännetecknande för det socialpedagogiska arbetet är en nära samarbetsrelation mellan klient och professionell, att den är inriktad på individens helhetsmässiga livssituation samt arbetandet särskilt för en förbättring av uppväxtvillkoren för barn och unga i samhället. Det har skett en förskjutning inom det socialpedagogiska arbetet från en auktoritär hållning till en mer aktiverande, som ser den enskilda individens ansvar till förändring som det centrala (Eriksson & Markström 2000 s. 74–77).

Socialpedagogiken och dess begreppsliga grund kan även beskrivas genom en så kallad diamant-modell. Denna modell anger välbefinnande, lärande, relationer och empowerment som de fyra huvudpunkterna, samt kärnan i diamanten, bidragandet av upplevelser som har positiva effekter på människors liv på längre sikt, som det väsentliga inom socialpedagogiken. (Eichsteller & Holthoff 2011 s. 38)

2.3.1 Det dialogiska förhållningssättet

Den äkta dialogen förutsätter att man lyssnar till varandra och behandlar varandra med ömsesidig respekt” (Eriksson & Markström 2000 s. 153).

Seikkula (2011 s. 179) ser det dialogiska förhållningssättet som ett levnadssätt människan lär sig redan vid födseln. Seikkula menar att vi lär oss att bli aktiva deltagare i dialogiska relationer och svarar på de uttryck vi får av andra omkring oss och initierar aktivt dessa svar till det vi själva uttrycker. Seikkula ser dialogen som en del av livet och inte som en terapeutisk metod, och framhäver att all verksamhet med olika former av

stödsamtal (så som terapi, samtalsstöd) måste vara dialogiska för att stöda positiv förändring hos klienten.

Det dialogiska synsättet anser att en expert inom omsorg också skall vara en expert på dialog och vill utmana den traditionella synen på rollen som expert. Känslor har betydelse i möten mellan människor också när det gäller klienter och yrkeshjälpare. När man befinner sig i dialog innebär det också kommunikativ reflektion människor emellan, vilket fungerar meningsskapande och för in situationen i ett sammanhang, i en kontext. I en dialog integreras känslor och tankar genom reflektion där deltagarna är jämlika. (Andresen 2002 s. 50) Haarakangas (2001 s. 32–33) för även fram att själva processen är det som skall prioriteras och en dialog, där klient och professionell ses som likvärdiga deltagare, det som skall eftersträvas i alla former av samtalsstöd. Den professionellas målsättning är att ge utrymme för olika definitioner och framkalla samtal där olika definitioner blir delar av en dialogisk process.

Att vara i dialog kräver även självreflektion och bidrar till att skapa förändring och utveckling hos deltagarna genom handling och gemensam reflektion. Att tänka och handla dialogiskt innebär inte att hitta sanningen, utan att inse att vi hela tiden ”är på väg”, och förändringen kan betraktas som en dialogisk process. (Andresen 2002 s. 50) En arbetstagare som arbetar utgående från ett indirekt styrande förhållningssätt (beskrivs närmare i kapitlet om socialt förändringsarbete nedan) föredrar det dialogiska angreppssättet i mötet med klienter, då dialogen ger utrymme för självreflektion och uppmuntrar till ansvarstagande hos klienten (Bernler & Johnsson 2001 s. 208). I det dialogiska angreppssättet är klienten expert på sitt eget liv och samarbetspart med den professionella (Haarakangas 2001 s. 41).

I ett dialogiskt samtal skapas en gemensam, delad verklighet bland deltagarna om det man samtalar om. Målsättningen är att få ökad förståelse för det den andra säger, vilket hjälper talaren att bättre förstå sig själv och den egna synvinkeln. (Seikkula & Arnkil 2009 s. 93) Att vara i dialog består minst lika mycket av att lyssna som att tala och det viktiga är att svara på det den andra säger. Varje människa vill ha gensvar – bli hörd, förstådd och besvarad. (Haarakangas 2001 s. 41)

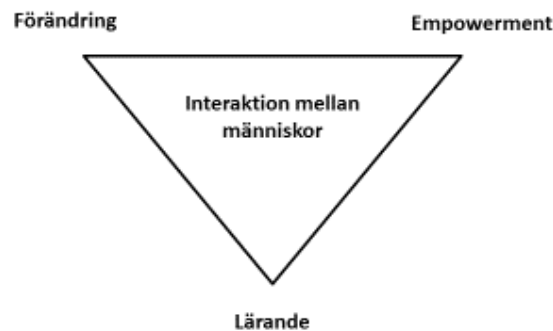
2.3.2 Empowermentorierat arbete

En definition på begreppet empowerment av Askheim och Starrin lyder enligt följande.

Empowerment, d.v.s. att tillskansa sig styrka, kraft och makt, betyder i denna kontext att personer eller grupper, som befinner sig i en maktlös position, ska skaffa sig styrka som kan ge dem kraft att komma ur maktlösheten. Genom denna mobilisering ska de bli i stånd att motarbeta de krafter som håller dem nere och därigenom få mer inflytande över sina egna liv. Empowerment uttrycker därmed både en målsättning och de medel som krävs för att nå detta mål. (Askheim & Starrin 2007 s. 18)

När man talar om empowerment handlar det ofta om en individuell process där individens självkänsla stärks, och genom detta får individen bättre möjligheter för att själv ta ansvar för sitt dagliga liv (Carlberg 2006 s. 7). Empowerment kan ses som en process nödvändig för att aktivera och stärka individens förmåga att tillfredsställa sina behov, lösa problem och hitta de inneboende resurser som krävs för att kunna ta kontroll över sitt liv (Andresen 2002 s. 231). Empowerment är något man behöver ta till sig på ett personligt plan och kan därmed inte fås av någon annan. Empowerment kräver att man samlar på sig erfarenheter och prövar sig fram. Empowerment innehåller också alltid ett element av personligt ansvar. (Carlberg 2006 s. 10) Empowerment kan enligt Bernler och Johnsson (2001 s. 247) både ses som ett medel och som ett mål i psykosocialt arbete, där stärkande och utvecklande av individens resurser för att ta makt över den egna situationen är av vikt.

Moula (2009 s. 19) för fram begreppet empowermentorienterat socialt arbete och definierar det som en förändringsprocess, som utgår ifrån tanken om klientens kapacitet att förbättra och förändra sin situation samt att de professionella kan underlätta processen genom samarbete och dialogiskt stöd. Moula drar paralleller mellan hur lärande sker bland studeranden och hur förändring skapas hos klienten eller brukaren i möten med professionella. Moula menar att "lärande innebär förändring och förändring innebär att individen lär sig något nytt". Enligt detta tankesätt finns det likheter mellan klienters förändringsprocesser och studerandes lärandeprocesser. Dessa processer sker bl.a. i interaktion med andra men kräver individens egen motivation, samarbetsförmåga och vilja samt handlar om en integrering av nya tankar med det individen erfarit och vet från tidigare. (Moula 2009 s. 102, 241) För att åskådliggöra denna tankegång se figur 5 nedan.



Figur 6. Begreppen förändring, lärande och empowerment i interaktionen professionell-klient/brukare (Moula 2009, s. 214).

2.3.3 Psykosocialt förändringsarbete

Psykosocialt arbete är ett begrepp som används inom det sociala arbetsfältet och härstammar från de amerikanska termerna *psychosocial therapy* och *clinical social work*. Begreppet används inom psykologiskt och socialt behandlingsarbete för att markera att man arbetar med människors dubbla verklighet, d.v.s. individers inre och yttre verklighet samt samspelet emellan dessa. (Bernler & Johnsson 2001 s. 13) Bernler och Johnsson lyfter fram det psykosociala synsättet där ”individen alltid ses i sitt sammanhang, och inre och yttre faktorer måste ses i ett samspel”. Denna definition på psykosocialt arbete inbegriper även ett processtänkande. (Bernler & Johnsson 2001 s. 18–19, 28)

Bernler och Johnsson (2001 s. 20) samt Eriksson och Markström (2000 s. 132–133) framför att det psykosociala behandlingsperspektivet kan både ha en behandlande och en förebyggande karaktär. I det psykosociala behandlings begreppet ingår alltid en strävan efter förbättring eller förändring av något förhållande i klientens liv. Behandlingsarbetet kan vara riktat till olika klientgrupper och ske i olika omfattning (individer, par, familjer, grupper och nätverk) samt innefatta olika typer av behandlingsmetoder. Det

mest centrala i det psykosociala behandlingsarbetet är relationen mellan klient och arbetstagare.

Psykosocialt förändringsarbete kan bedrivas utgående från olika förhållningssätt. De förhållningssätt som är av intresse för detta masterarbete är graden av direkt eller indirekt styrning av arbetstagaren när det gäller att skapa förändring i klientens livssituation. Då arbetstagaren t.ex. uppmanar eller föreslår klienten att göra något specifikt för sin situation sker en form av direkt styrning från arbetstagarens sida. Då ansvarar arbetstagaren för intentionen för vilken typ av förändring klienten eventuellt kan vara i behov av, medan klienten har ansvar för själva aktionen och utför handlingen. Förebyggande psykosocialt arbete, ex. stödsamtal, kännetecknas ofta av en betydande del direkt styrning. Då arbetstagaren använder sig av mer indirekt styrning är syftet att klienten tar själv ansvar för skapandet av förändring. Då har arbetstagaren ansvaret för klientprocessen och klienten både för intentionen och för aktionen. Detta kräver att en behandlingsrelation skapas mellan klient och arbetstagare, vilket enligt Bernler och Johnsson (2001 s. 116) är det mest grundläggande i psykosocialt arbete. De framhäver att via en fungerande behandlingsrelation kan arbetstagaren ”hjälpa klienten att komma till insikt om behov av och möjligheter till förändring” i klientens livssituation. I många fall består det psykosociala förändringsarbetet av en kombination av dessa två förhållningssätt. (Bernler & Johnsson 2001 s. 21–22)

En god praxis inom psykosocialt arbete består inte enbart av vårdandet av klientens symtom eller problemställningar utan av ett gott bemötande av den hjälpsökande. I dessa bemötanden kan även känsloupplevelser delas med klienten och arbetstagaren kan bli berörd, vilket är enligt Seikkula och Arnkil en av de viktigaste dimensionerna i det dialogiska förhållningssättet. (Seikkula & Arnkil 2009 s. 96)

2.3.4 Samtal som stöd

Samtalsstödet som erbjuds vid Krisjouren för unga består av en blandning av olika förhållningssätt – samtalsstödet är klientcentrerat, d.v.s. utgår från klientens aktuella behov, dialogiskt och lösningssinriktat. Därtill fokuserar samtalsstödet på klientens resurser och erbjuder möjlighet till reflektion.

Samtal är enligt Moula (2009) ”kärnan i allt förändringsarbete” och en levande process där klienten har möjligheten att omorganisera sina känslor, tankar och handlingar tillsammans med en utomstående professionell. Samtalet skall vara inriktat på förståelse, med hänsyn till klientens känslor, tankar och handlingar samt någon form av problemlösning som är inriktad på framtiden. (Moula 2009 s. 119–120) Ljunggren lyfter fram samtalet som en professionell metod som bygger på ”kontakt, relation och dialog”. Med detta avses särskilt relationens betydelse för samtalsprocessen, där en delad upplevelse kan skapa något nytt för dem som samtalar, även om dessa upplevelser kan vara olika. Det professionella samtalet bidrar även till ”dialogens kunskaps- och förståelseskapande process”. (Ljunggren 2014 s. 59–60)

En viktig del av samtalsstödet är bemötandet av klienterna. Varje form av bemötande sker inom ramen för någon relation eller ett möte av något slag. Enligt Erik Blenberger (2013) uttrycker bemötandet ”en attityd eller ett förhållningssätt”. I vissa verksamheter kan bemötandet vara svårt att särskilja från den behandling som klienten får, som t.ex. vid samtalsbehandling. I dessa möten eller relationer sker ett bemötande som den professionella i sammanhanget har ansvar för. Den viktigaste bemötandearenan i klient-sammanhang är bemötandet av personerna verksamheten är till för, där mottagaren, d.v.s. klienten, är i huvudroll. (Blenberger 2013 s. 12–15)

Larsson och Trygged (2010 s. 13) för fram begreppet counselling för stödsamtal inom det sociala fältet. De definierar counselling baserat på Lisa Millers (2006) och Janet Sedens (2005) tankar, där counselling ses som ”individstödande professionellt samtalsstöd som syftar till att få klienten att komma till klarhet om vissa typer av problem och bli mer kapabel att handskas med dessa”. Kärnan i counselling är att det bygger på tanken om ett samarbete mellan klient och professionell i lösningen av existerande problem samt hantering av framtida utmaningar eller svårigheter klienten kan hamna ut för. Därtill förutsätter counselling frivillighet, d.v.s. klienten behöver ge sitt samtycke för samtalen om de svårigheter klienten vill ha hjälp med. (Se Larsson & Trygged 2010 s. 13, 16)

I det lösningsfokuserade förhållningssättet utgår man från individens ”resurser och det som fungerar”. Man fokuserar inte på problem utan istället på lösningar och situationer där problemet inte är närvarande. Klienten blir uppmanad att ”göra mer av det som fungerar” och man koncentrerar sig främst på nutid och framtid. Det lösningsfokuserade förhållningssättet kan ses som ett medel för att förstärka individens ”tilltro till att de själva kan förändra sin tillvaro”. (Bernler & Johnsson 2001 s. 245–246)

3 SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR

Syftet med detta masterarbete är att synliggöra hur klienterna vid Krisjouren för unga upplevt samtalsstödet under klientprocessens gång.

3.1 Forskningsfrågor

- Vad fick klienterna att uppsöka Krisjouren för unga och vilka förväntningar hade de på samtalsstödet?
- Hur upplever klienterna samtalsstödet vid Krisjouren för unga?
- Vad var annorlunda i klienternas situationer vid avslutandet av besöken vid Krisjouren för unga?

4 METOD OCH MATERIAL

Forskningsdesignen för denna studie är kvalitativ fallstudie, där fallet är Krisjouren för unga och fallets underenheter är klienterna. Analysen har gjorts med hjälp av kvalitativ innehållsanalys.

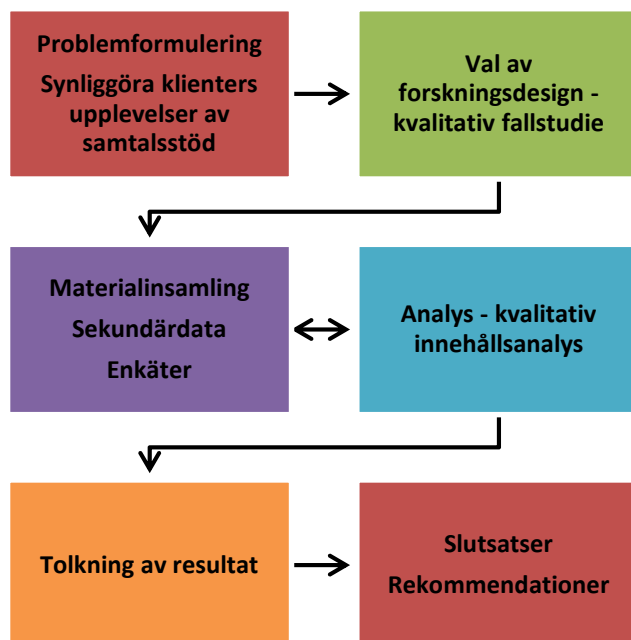
4.1 Kvalitativ fallstudie

I en kvalitativ fallstudie inriktar man sig på insikt, upptäckt och tolkning snarare än på prövning av hypoteser, då man går på djupet i ett fall med en strävan att belysa ett samspel mellan sådana faktorer som kännetecknar och är viktiga för det studerade fallet

(Merriam 1994 s. 25). Denscombe (2009 s. 59) beskriver fallstudier som något som ”fokuserar på en (eller några få) förekomster av ett särskilt fenomen i avsikt att tillhandahålla en djupgående redogörelse för händelser, förhållanden, erfarenheter eller processer som förekommer i detta särskilda fall”. Enligt Yin är fallstudier en forskningsdesign som lämpar sig speciellt för forskning där kontexten inte går att skilja från de variabler som rör det som studeras. (Yin 2006 s. 31) Fokus ligger i det deskriptiva och intresset särskilt i förståelse och processer (Merriam 1994 s. 33).

Kvalitativa fallstudier begränsas av forskarens integritet och sensibilitet – och enligt Merriam (1994 s. 47) är forskaren därmed ”det främsta instrumentet när det gäller insamling och analys av information”. I och med skribentens egna erfarenheter av att ha arbetat som krisarbetare vid enheten har även den kunskapen utnyttjats i masterarbetet.

I fallstudier sker analys och insamling av information ofta parallellt då forskaren inte kan veta vid inledningen av undersökningen vad som kan dyka upp längre fram. Den slutprodukt som bildas av en fallstudie formas både av den information som insamlats under processens gång och den kontinuerliga analysen. (Merriam 1994 s. 136–137) Nedan en bild över forskningsdesignen för denna studie.



Figur 7. Studiens forskningsdesign.

4.2 Urval och insamling av material

Frågeformuläret ”Frågor om upplevelsen av att gå på Krisjouren för unga” (se bilaga 1) skapades av personal vid Krisjouren för unga år 2012 med syfte att samla in feedback av klienter om deras upplevelser av samtalsstödet vid enheten. Klienterna hade möjlighet att ge feedback genom att svara på enkäten antingen i samband med det avslutande besöket hos krisarbetaren eller skicka in svaret i efterhand till enheten. Det var frivilligt för klienterna att svara på formuläret och gavs enbart till klienter vid avslutandet av besöken vid Krisjouren för unga. Därmed delades enkäten inte ut till alla klienter som besökte enheten. Arbetstagarna kom inte heller alltid ihåg att be om feedback av klienterna, vilket påverkade antalet ifyllda frågeformulär. Svaren samlades in under ca två års tid åren 2012–2014. I samband med datainsamlingen för masterarbetet fick skribenten tillgång till 56 inlämnade enkäter. Förutom frågeformulär samlade skribenten in olika dokument om verksamheten, så som verksamhetsplaner, -berättelser, -beskrivningar och statistik. Dessa utnyttjades främst som källor till beskrivningen av studiens kontext.

4.3 Innehållsanalys

Den huvudsakliga analysmetoden i denna fallstudie är kvalitativ innehållsanalys. Innehållsanalys används ofta som analysmetod av skriftligt material vid kvalitativa fallstudier för att systematisera och beskriva innebörden i det material som studeras. Fokuset i den konventionella innehållsanalysen är ofta kvantitativ men inte alltid nödvändig då man även kan fokusera på utmärkande drag i informationen man har tillgång till i forskningen. Då använder man sig av en kvalitativ form av innehållsanalys. I den kvalitativa innehållsanalysen letar man efter insikt och kunskap i materialet som analyseras. (Merriam 1994 s. 128–129, Tuomi & Sarajärvi 2009 s. 91)

Kyngäs och Vanhanen (1999) beskriver innehållsanalysen som en metod med vilken olika typer av dokument kan analyseras objektivt och systematiskt. Dokumenten kan vara av mycket varierande karaktär och bestå både av skriftliga och av muntliga källor – t.ex. artiklar, intervjuer och rapporter för att nämna några; nästan vilket som helst material som bearbetats till en skriftlig form kan i detta avseende vara dokument. (Se Tuomi & Sarajärvi 2009 s. 103, Denscombe 2009 s. 307) Innehållsanalysen är så till

vida en form av textanalys, där målsättningen är att skapa en generell och komprimerad beskrivning som ökar informationsvärdet av det material som studeras (Tuomi & Sarajärvi 2009 s. 103–104, 108).

Enligt Eskola (2007) kan innehållsanalysen genomföras materialbaserat, teoribaserat eller teoribundet (se Tuomi ja Sarajärvi 2009 s. 96). Skillnaderna i dessa analysmetoder hänger samman med teorins roll i materialinsamling, analys och rapportering av det fenomen som undersöks (Tuomi & Sarajärvi 2009 s. 100). Innehållsanalysen som använts i denna fallstudie kan sägas vara materialbaserad. I den materialbaserade innehållsanalysen strävar man efter att skapa en helhet av undersökningsmaterialet där analysen framskrider induktivt från det enskilda till det generella. I denna form av analys är analysenheterna inte definierade på förhand utan väljs ut från undersökningsmaterialet i enlighet med forskningsuppdraget och dess syfte. Den materialbaserade innehållsanalysen följer en tredelad process där materialet reduceras, grupperas och abstraheras, vilket leder till en slutprodukt som består av exempelvis en modell, ett begreppssystem eller teman som beskriver det studerade materialet. (Tuomi & Sarajärvi 2009 s. 95–96, 108–113)

Graneheim och Lundman (2004) för fram att fokuset vid kvalitativ innehållsanalys ligger i identifiering av likheter och olikheter i olika typer av texter samt beskrivningen av dessa variationer. Likheterna och olikheterna presenteras på olika tolkningsnivåer i form av teman och kategorier. Graneheim och Lundman talar om det manifesta innehållet och det latent budskapet som ingår i allt textmaterial. Det manifesta innehållet fokuserar på det som texten säger genom att beskriva det som tydligt framgår i texten, medan det latent budskapet handlar om ”det som sägs mellan raderna” och inriktar sig på tolkning av det subjektiva med fokus på textens underliggande mening. Enligt Graneheim och Lundman uttrycks det manifesta innehållet ofta i form av beskrivande kategorier och det latent innehållet i form av tolkande teman. (Se Lundman & Hällgren Graneheim 2012 s. 189)

Datamaterialet, d.v.s. frågeformulären, som analyserats för masterarbetet består av sekundärdata, vilket betyder att materialet tagits fram i annat syfte än för denna studie (Denscombe 2009 s. 317, Jacobsen 2002 s. 153).

Analysen inleddes med en noggrann genomläsning av alla 56 frågeformulär i två omgångar. Vid den andra genomgången numrerades formulären. Frågeformuläret består enbart av öppna frågor, vilket kan uppmärksammas i att svaren är väldigt varierande till sin natur. En del respondenter har besvarat frågorna med långa kommentarer och rätt ingående beskrivningar om deras upplevelser, medan andra svarat mer kortfattat och fåordigt, samt även lämnat en del punkter obesvarade.

För att få ett bättre grepp om innehållet i respondenternas svar skapades ett skilt dokument där svaren transkriberades i en tabell, varje fråga för sig. Därefter fortsatte analysen genom en kondensering och kodning av svaren för att skapa mer lätthanterliga analysenheter. Efter kodningen skapades underkategorier och kategorier. Under denna analysprocess började särskilda teman dyka upp från materialet. Exempel på innehållsanalysen för de olika temana med koder, underkategorier och kategorier finns som bilagor för masterarbetet (se bilagor 3–7). Den kvalitativa innehållsanalysen för denna studie följer en modell av Lundman och Hällgren Graneheim (2012 s. 194). Temana och kategorierna presenteras mer ingående i resultaten.

5 ETISKA ÖVERVÄGANDEN

Datainsamlingen för masterarbetet skedde med hjälp av material som redan fanns färdigt tillgängligt inom enheten som studerades; bl.a. dokument, arbetspapper och feedbackblanketter av klienter. En anhållan om forskningslov gjordes till Krisjouren för unga inför presentationen av planen för masterarbetet vid Arcada. (se bilaga 2).

De etiska föreskrifterna kan te sig problematiska vid fallstudier och annan kvalitativ forskning då det kan vara svårare att definiera relationen mellan forskare och deltagare eller känna till t.ex. risker och möjliga vinster undersökningen kan ge deltagarna. De olika sätten för upplägget av forskningen kan leda till skillnader när det gäller vikten av olika etiska frågeställningar. (Se Merriam 1994 s. 189) I kvalitativ forskning preciseras ofta den etiska strategin under forskningsprocessens lopp och skräddarsys på basen av den aktuella forskningens behov (Kallio 2010 s. 181). Denna studie följer de etiska an-

visningarna gällande god vetenskaplig praxis stiftade av den Forskningsetiska delegationen, TENK (2012).

I kvalitativa fallstudier blir de etiska frågorna särskilt aktuella vid insamling av information och publiceringen av resultat. Det forskaren speciellt behöver vara aktsam med är enligt Walker (1980) att forskaren inte blir för engagerad i situationen och frågeställningarna som studeras, eller att någon intressegrupp vill få kontroll över eller tag på studiens resultat. Walker lyfter också fram problem kring konfidentialitet och anonymitet som faktorer forskaren bör vara uppmärksam på i användningen av fallstudiemetodik. (Se Merriam 1994 s. 189–190)

Forskning som baserar sig på analys av material som består av olika dokument möter ofta de unga indirekt. Forskaren möter nödvändigtvis inte forskningsobjekten fysiskt utan studerar material som kan beröra dem men som skapats i annat syfte än för forskning. De etiska frågorna är något annorlunda när det kommer till denna typ av forskning. Tyngdpunkten blir i detta fall på ett etiskt bemötande av den information forskaren får genom dokument och övrigt material som studeras; hur datainsamlingen sker, hur informationen tolkas och analyseras samt hur uppgifterna används och var och hur de publiceras. (Kallio 2010 s. 163)

Analysfasen i fallstudier kan medföra vissa etiska utmaningar. Merriam beskriver utmaningarna enligt följande.

Eftersom forskaren själv är det primära instrumentet för insamling av information, har denna filterats genom hans eller hennes värderingar och teoretiska utgångspunkter. Att avgöra vad som är viktigt eller ej eller vad som ska uppmärksammas eller ej när man samlar in och analyserar information är praktiskt taget alltid en fråga som forskaren själv måste ta ställning till. Det finns alltså en risk för att man utesluter information som på något sätt strider mot ens egna uppfattningar. (Merriam 1994 s. 192)

Frågeformulären som klienter fyllt i vid avslutandet av besöken vid Krisjouren för unga är anonyma och det finns inga bakgrundsuppgifter i formulären om t.ex. klientens ålder eller kön. Klienterna har antingen fyllt i enkäten i samband med det avslutande besöket eller i efterhand. Klienterna har gett tillåtelse till användningen av frågeformulären bl.a. för marknadsföring av verksamheten och gett sitt samtycke till publicering av raka citat från svaren.

6 RESULTAT

Till följande en redogörelse över resultat beträffande ungas upplevelser av samtalsstöd samt en presentation av kategorisering och teman som framkommit under analysen av materialet. Fem teman kunde urskiljas ur materialet – *ungas mångfacetterade behov, ungas förväntningar på hjälpen, kontexten där samtalen sker, stärkande av personlig kompetens* samt *insikt och förändring*.

6.1 Tema: Ungas mångfacetterade behov

Ett övergripande tema kunde urskiljas i svaren beträffande respondenternas **mångfacetterade behov** och orsaker till varför de sökt sig till Krisjouren för unga. I större delen av svaren ingick olika slags beskrivningar där klienternas upplevelser av ett behov av utomstående hjälp och samtalsstöd framkom. Många av respondenterna svarade att de upplevde att de behövde få tala med någon utomstående professionell med anledning av varierande orsaker.

Sex olika underkategorier kunde hittas för kategorin *orsaker för besöken* och vad som fått klienterna att söka sig till Krisjouren för unga. Underkategorierna är *psykisk ohälsa, relationsproblem, rekommendation/hänvisning, kris/traumatisk händelse, brist på svenskspråkiga tjänster* och *behov av utomstående stöd*.

I den första underkategorin, *psykisk ohälsa*, framkom svar som nedstämdhet, panikatacker, ångest, stress, depression och självskadebeteende. Denna underkategori var den mest framträdande i svaren.

“Jag var ångestfylld, stressad och olycklig.” (4)

I en del av svaren förde respondenterna fram sin oro över sitt mående och viljan att bli av med illamåendet.

“Jag mådde väldigt dåligt, men ville inte må dåligt längre.” (15)

Den andra underkategorin, *relationsproblem*, innefattade svar som problem i familjen, parförhållande som tagit slut och problem i vänskapsrelationer.

”Jag hade problem i mitt förhållande till min mamma och oroade mig för att min syster mår dåligt. Överlag var min familjesituation komplicerad.” (35)

Den tredje underkategorin *rekommendation eller hänvisning* bestod av svar där antingen någon närstående rekommenderat eller en samarbetspart hänvisat den unga till Krisjouren för unga.

”Min kompis rekommenderade, som hade haft bra tidigare erfarenheter.” (9)

Under den fjärde underkategorin, *kris eller traumatisk händelse*, hittades orsaker som hade med olika slags kriser eller trauman att göra, så som livskriser och dödsfall eller självmord i nära krets, samt sorg därav.

Utöver det som redan nämnts framkom det flera svar där respondenten upplevt att hjälp inte funnits att få på annat håll, vilket pekade på en *brist på svenskspråkiga tjänster*. I detta samband framkom särskilt språkets betydelse, där respondenter tog upp vikten av att servicen var tillgänglig på svenska.

“Den händelsen som påverkade mig mest just då var att min kompis hade begått självmord. Jag försökte få vård för illamåendet som uppstod p.g.a. det, men blev inte emottagen någon annanstans än på Krisjouren för unga.” (55)

Flera av respondenterna svarade att de var i *behov av utomstående hjälp*.

“Jag kände att jag behövde reda ut tankar som oroade. Framtiden kändes osäker och jag kände att jag behövde någon form av stöd.” (13)

6.2 Tema: Ungas förväntningar på hjälpen

Vilka **förväntningar** respondenterna hade på hjälpen före besöken vid Krisjouren för unga var inte så varierande. Under detta tema hittades kategorin *föreställningar* och underkategorierna *hjälpens form*, *hjälpens innehåll*, *språkets betydelse*, *verksamhetsprinciper* och *inga förväntningar*. De flesta svarade att de förväntade sig samtal, hjälp eller stöd, att få prata med någon utomstående och träffa en arbetstagare som lyssnar. Några svarade att de önskade få råd, handledning och förståelse.

”Jag tänkte att vi pratar om mina problem och försöker hitta lösningar till dem.” (49)

Några av respondenterna förde fram hur de hade haft en annan bild av enheten och samtalsstödet före besöken vid Krisjouren för unga, vilken ändrades då de väl var där och blev presenterade verksamheten.

”Jag trodde nog innan att Krisjour var mer för ungdomar som hamnat på fel spår eller varit med om något traumatiskt typ drogproblem, våldtäkt, misshandel eller självdestruktiva. Därför var jag osäker på om det var något för mig. Jag var ganska obekant med vad begreppet "kris" egentligen betydde. Jag förväntade mig samtalsstöd, vilket jag också fick. En positiv överraskning var också att jag fick konkreta tips och synpunkter istället för bara någon som lyssnar och säger "mhmmm jag förstår" vilket jag var lite rädd för.” (24)

I en del av svaren lyftes konfidentialiteten och betydelsen av att få vara anonym fram. Även andra av Krisjouren för ungas verksamhetsprinciper dök ställvis upp i materialet.

”Kuratoren på min skola rekommenderade Krisjouren och hade förklarat i korthet att det skulle kännas ungefär likadant att tala med någon här som med kuratorn. Anonymiteten, att få tala på svenska (mitt modersmål) och att klasskamrater inte visste att jag gick här tycker jag var viktigt.” (19)

I flera av svaren framkom det att respondenterna inte hade några förväntningar eller förhandsuppfattningar, och för några av respondenterna var samtalsstödet bekant från tidigare.

“Inga alls, men jag tänkte att ”vad har jag nu att förlora på det”. I efterhand är jag tacksam att jag tänkte så.” (3)

6.3 Tema: Kontexten där samtalen sker

Temat **kontexten där samtalen sker** kunde urskiljas ur respondenternas svar beträffande olika slags beskrivningar av hur de upplevt besöken vid Krisjouren för unga. Kategorin **bemötande** fick underkategorierna *inbjudande miljö*, vilket handlade om intryck respondenterna fått om verksamhetsmiljön och *personalens förhållningssätt*, där respondenterna beskrev hur de upplevde sig ha blivit emottagna av personalen vid enheten. Utöver dessa kunde två ytterligare underkategorier urskiljas ur svaren beträffande *verksamhetsform* och *tillgänglighet*. Den andra kategorin för temat, **interna intryck**, bestod av svar beträffande olika känsloupplevelser respondenterna fått under besöken. Denna kategori fick underkategorierna *nervositet* och *lättnad*.

Många av respondenterna beskrev verksamhetsmiljön som trygg, välkomnande och hemtrevlig. Vissa tog även fasta på hur utrymmena var inredda.

“Positivt. Stället var inbjudande och kändes tryggt, jag hade snarare förväntat mig en sorglig anstaltliknande miljö. Det kändes också tryggt att prata och jag fick ett sympatiskt gensvar, som kändes mer som ett vänskapligt samtal än som ett läkare-patient-samtal.” (24)

Ord och fraser som respondenterna använde för att beskriva personalens förhållningssätt var bl.a. genuint intresserad, vänligt, engagerat, tagen på allvar och accepterad som man är, för att nämna några.

“Väldigt lätt att slappna av. Kände mig tagen på allvar. Blev inte dömd eller liknande.” (52)

De interna intrycken beskrev olika känslor och inre upplevelser klienterna hade haft särskilt före och under det inledande besöket vid Krisjouren för unga. De flesta av respondenterna beskrev en upplevelse av nervositet före besöket. Nervositeten övergick ofta till lättnad och klienterna förde fram att de rätt snabbt kunde slappna av när de väl fick träffa krisarbetaren och blev presenterade samtalsstödet och verksamheten.

“Jag var förväntansfull och lite rädd. Under första halvtimmen kunde jag slappna av och märkte att det gick lättare att tala om personliga saker än jag hade trott.” (25)

6.4 Tema: Stärkande av personlig kompetens

Under temat **stärkande av personlig kompetens** platsade svar som hade att göra med hur respondenterna upplevde besöken vid Krisjouren för unga samt vad samtalsstödet gett dem. Kategorin *besökens betydelse* fick underkategorierna *verktyg*, *råd*, *reflektion*, *självutveckling* och *relationens betydelse*.

Respondenterna beskrev hur de upplevde besöken vid Krisjouren för unga med varierande uttryck. En del svarade att de började må bättre, gjorde framsteg och det var lättare att tala med krisarbetaren. Klienterna lyfte fram aspekter som de upplevde viktiga i samtalsstödet - att det fungerar med den man pratar med utan risk för att någon blir sårad, någon som lyssnar aktivt och erbjuder en utomstående syn på situationen. Även samarbetsrelationens betydelse kom fram i detta sammanhang; en del svarade att samarbetet började fungera bättre när de blivit mer bekanta med krisarbetaren. Respondenterna förde också fram hur de upplevt samtalsstödet som betydelsefullt och hjälpsamt, samtidigt som några beskrev att det ibland kändes tungt att prata. En del tog fram att de var förväntansfulla och hoppfulla inför besöken och en svarade att de fortsatta besöken inte var lika viktiga som det första besöket.

“Det var skönt att kunna prata om saker vid Krisjouren, som jag inte pratade om med någon annan. Efter besöken kände jag ofta en lättnad och kunde fortsätta dagen med gott humör. Visst varierade känslan eftersom alla gånger var olika. Oftast såg jag fram emot att komma och tala, under besöken gick vi djupt in på specifika saker jag tänkt på

och jag kunde reflektera över dem på ett nytt sätt. Tiden verkade alltid ta slut mitt i, det fanns så mycket att tala om.” (27)

”Mycket lugnare, jag kom bra överens med min rådgivare. Mötena kändes hjälpsamma, viktiga och tröstande.” (33)

Respondenterna berättade också om vad samtalsstödet gett dem. Många svarade att de fått ett bättre självförtroende, en starkare självbild och lärt sig att acceptera sig själva som de är. Flera av respondenterna hade fått nya synsätt eller perspektiv, verktyg att hantera motgångar och svårigheter, lärt sig behandla tankar annorlunda, aha-upplevelser och insikter om hur de fungerar i olika situationer. Därtill beskrev flera respondenter att de fått stöd och hjälp genom att de fått behandla svåra saker och någon lyssnat på dem. Framtidsplaner och hoppfullhet inför framtiden förekom också i vissa svar.

“Krisjouren hjälpte mig igenom den svåraste tiden jag hittills upplevt i mitt liv. Jag fick hjälp att inse att jag är starkare och klarar mera än jag själv trott möjligt. Jag fick hjälp att se att jag har de verktygen jag behöver för att leva mitt liv.” (23)

“Jag förstår saker bättre nu, och tror nu att det nog kan bli bättre än det varit. Krisjouren för unga har hjälpt mig att bland annat bli mera medveten om mig själv och förstå hur (och varför) jag känner som jag känner.” (15)

“Krisjouren har varit ett jätte viktigt ställe för mig. Jag har fått prata om allt mellan himmel och jord som har sysselsatt mina tankar. En möjlighet att få ventilera mina problem och tillsammans med krisarbetaren få analysera dem. På Krisjouren insåg jag att mitt eget liv är väldigt värdefullt.” (55)

6.5 Tema: Insikt och förändring

Vid avslutandet av besöken innehöll nästan alla respondenters svar någon form av **förändring** som skett i deras situation. Många svarade också att de fått olika slags **insikter** under tiden de besökt Krisjouren för unga. I en del svar framkom inre förändringar klienterna upplevt, och i andra beskrev respondenterna olika insikter de fått om sig själva,

sitt liv eller den rådande livssituationen. Kategorin **personlig utveckling och ändrade situationer** innefattar underkategorierna *självuppskattning, självinsikt, visioner, förbättring av psykisk hälsa, situationen förbättrats, inte helt återställd samt fortsatt vård vid annan instans.*

“Jag har nu kommit till ro i mitt liv, har behandlat de svåra sakerna i mitt förflutna och kan leva med dem. Jag känner att jag har bättre beredskap att hantera svårigheter som kan komma i livet och njuter mera av stunden och livet. Jag gör också det jag vill med mitt liv, ingen annan kan leva och påverka ditt liv förutom du själv.” (54)

“Jag har återupptagit kontakten med min mamma. Jag mår helt enkelt bra idag. Ångesten jag levde med under den tunga perioden är borta.” (23)

En del respondenter berättade även om mer konkreta förändringar som skett i deras livssituation samt om deras visioner för framtiden.

“Jag mår psykiskt mycket bättre; det är sällan jag känner ångest och ensamhet. Jag är inte lika självkritisk som förut och så har jag börjat studera på universitet. Jag är inte utseende-, vikt- och kostfixerad längre. Jag har en ny pojkvän.” (19)

I en handfull svar förde respondenterna fram att situationen börjat gå till det normala igen och att förbättringsprocessen fortfarande fortsätter.

“Jag känner inte mig helt "återställd" ännu, grubblar fortfarande en del och många saker är ännu oklara. Största skillnaden är dock att grubbleriet inte upptar lika stor del av min vardag längre. Jag lyckas allt bättre med att säga stopp och därefter tänka på annat och därmed begränsa grubbleriet till några minuter per dag istället för hela dagen!” (24)

Övriga kommentarer och framstående svar

På frågan om klienterna skulle rekommendera Krisjouren för unga åt någon annan framkom det i samtliga 56 frågeformulär att de skulle rekommendera Krisjouren för

unga till andra unga som kunde ha behov av att tala med någon utomstående professionell.

“Jag skulle rekommendera Krisjouren för unga till unga som mår dåligt, har problem med sig själv, familjen etc. Jag tror dock att de som besöker Krisjouren för unga själva måste inse att de behöver hjälp.” (15)

“Absolut. Pröva och se vad som händer. Det behöver inte vara någon stor eller konkret kris. Man har aldrig något att förlora på att gå och tala med någon.” (3)

I dessa svar framkom det även några utvecklingsförslag till verksamheten. Nedan ett av dessa.

“Absolut! Alla svenskspråkiga i huvudstadsregionen borde få veta om detta och stuthälsan/hälsovårdsstationerna bör kunna ge rådet att kontakta Krisjouren. Ett rent samarbete med staden skulle vara bra.” (31)

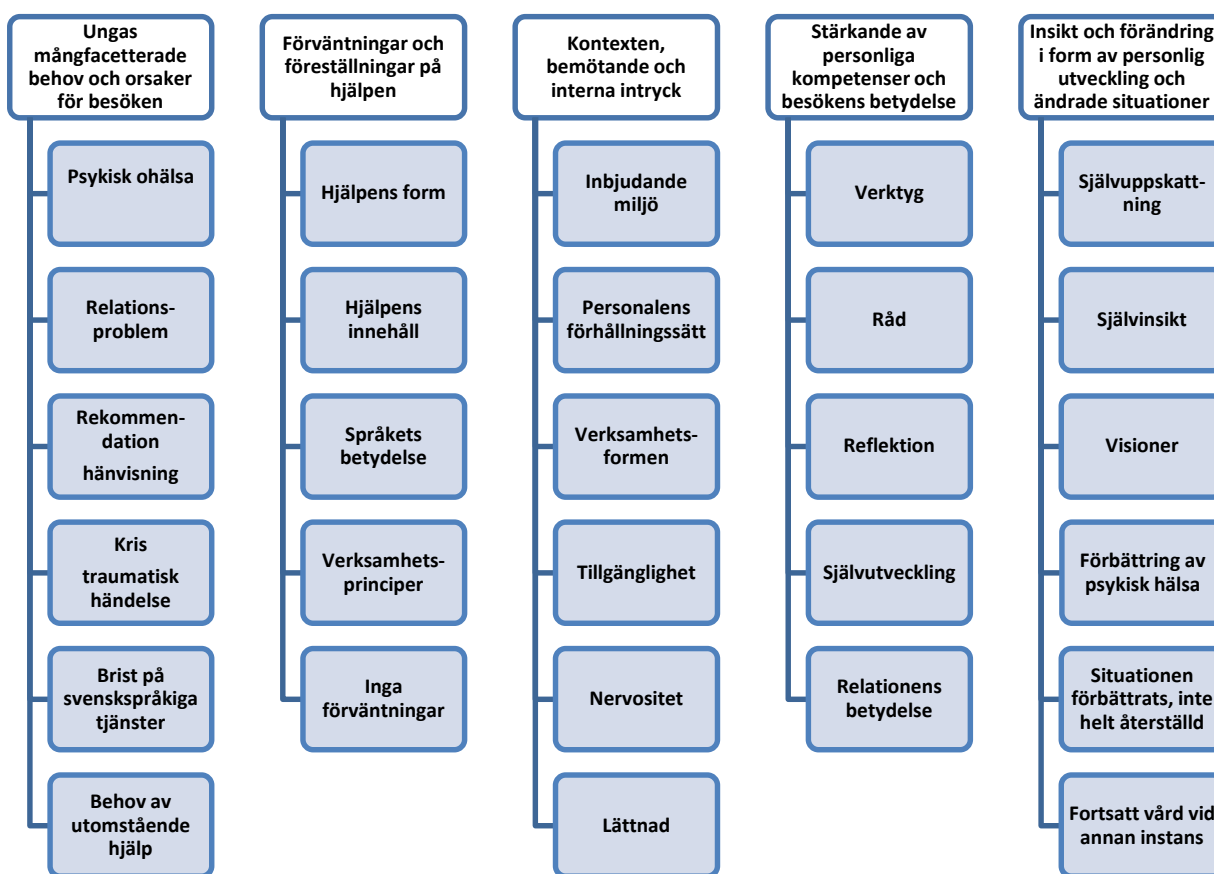
I den sista frågan i enkäten (se bilaga 1, fråga 9) fanns det utrymme för klienterna att ge fritt formulerade övriga kommentarer om Krisjouren för unga. Nedan några av dessa kommentarer som var särskilt framstående.

“Det är fortfarande något med Krisjouren som gör att det inte känns så professionellt, men det kanske inte är er mening heller. Jag hoppas också ni sänder vidare sådana personer som behöver mer hjälp än vad en samtalsperson kan erbjuda. Jag tyckte speciellt om att det var lätt att kontakta er och komma överens om tidpunkt för träff och att man hade samma samtalsperson hela tiden.” (14)

“Skulle hoppas att fler unga skulle våga tala, säga ifall de mår dåligt. Våga ta steget att komma hit. Tack för en mycket bra upplevelse, alltid mycket bättre känsla efter att ha varit. Och det kändes inte främmande, utan snabbt som att kunde ha förtroende i er. Frågeformuläret i början var mycket hjälpsamt/bra, och genast rakt på sak. Tack ☺xx” (30)

6.6 Sammanfattning av resultat

De första två temana, ungas mångfacetterade behov och ungas förväntningar på hjälpen, besvarar den första forskningsfrågan om vad som fick klienterna att uppsöka Krisjouren för unga och vilka förväntningar de hade på samtalsstödet. Det tredje och fjärde temat, kontexten där samtalen sker och stärkande av personlig kompetens, svarar på den andra forskningsfrågan om klienternas upplevelser av samtalsstödet och det femte temat, insikt och förändring, besvarar den tredje forskningsfrågan om vad som var annorlunda i klienternas situationer vid avslutandet av besöken vid Krisjouren för unga. Nedanstående figur sammanfattar de centrala resultaten i studien. Figuren redovisar för klienternas behov och förväntningar, aspekter kring kontext och bemötande samt vad samtalsstödet gett respondenterna och hur deras situationer ändrats under processen.



Figur 8. Studiens centrala resultat.

7 DISKUSSION

7.1 Resultatdiskussion

Syftet med masterarbetet var att synliggöra hur klienterna vid Krisjouren för unga upplevt samtalsstödet under klientprocessens gång genom att få svar på forskningsfrågorna: 1) Vad fick klienterna att uppsöka Krisjouren för unga och vilka förväntningar hade de på samtalsstödet?, 2) Hur upplever klienterna samtalsstödet vid Krisjouren för unga? och 3) Vad var annorlunda i klienternas situationer vid avslutandet av besöken vid Krisjouren för unga? Utgångspunkten var 56 frågeformulär besvarade av klienter vid avslutandet av besöken vid enheten. Fem olika teman skapades utgående från de öppna svaren i formulären – *ungas mångfacetterade behov, ungas förväntningar på hjälpen, kontexten där samtalen sker, stärkande av personliga kompetenser samt insikt och förändring*, för att besvara forskningsfrågorna för studien. Resultaten visade att respondenternas upplevelser av samtalsstödet var mestadels mycket positiva och enbart några kritiska kommentarer framkom ur svaren. Ett centralt resultat var att majoriteten av respondenterna upplevde samtalsstödet ha en självutvecklande effekt och bidragit till förbättring av den rådande livssituationen bland klienterna.

Diskussion i relation till tidigare forskning

Gulliver et al. (2010) tog fasta på hindrande och främjande faktorer för hjälpsökande för psykisk ohälsa bland unga. Studien fann att rädsla för stigmatisering var det största hindret för unga att söka hjälp. I detta sammanhang lyftes också frågor kring konfidentialitet och tystnadsplikt fram. Flera respondenter i resultaten för denna studie påpekade att konfidentialiteten var en de uppskattade vid enheten och att man kan besöka Krisjouren för unga anonymt. Främjande faktorer för hjälpsökande var enligt Gulliver et al. (2010) stöd från vänner och andra närstående samt tidigare positiva erfarenheter av att ha sökt hjälp. Många av respondenterna i detta masterarbete hade blivit rekommenderade att uppsöka Krisjouren för unga av t.ex. föräldrar eller andra närstående.

Respondenterna lyfte fram relationen till krisarbetaren som en bidragande faktor och dess betydelse för en god upplevelse av samtalsstödet. Detta bestyrks även i studien av Cohen et al. (2009) där de unga lyfte fram interpersonella faktorerers betydelse i relation-

en mellan unga klienter och vårdpersonal inom psykiatriska tjänster som viktiga. Aalto (2013) tog i sin studie också fasta på att en förtroendefull relation med den unga klienten är den viktigaste byggstenen i handledningen av unga.

Enligt Stockholms Stadsmissions ungdomsrapport från år 2013 har den psykiska ohälsan ökat bland unga i åldern 16–25 år i Sverige. I rapporten framgick det att en fjärdedel av de unga (24 %) som besvarat en enkät för ungdomsrapporten uppgav att de mår psykiskt dåligt, och att ca 44 % av unga som mår dåligt inte söker hjälp. 30 % svarade att de inte har någon vuxen i sin närkrets att prata med. (Stockholms Stadsmission 2013) Detta kan vara en orsak till varför unga upplever sig behöva utomstående hjälp. I resultaten för detta masterarbete förde flera av respondenterna fram att de var i behov av utomstående hjälp och förväntade sig att få träffa en arbetstagare som lyssnar på dem.

Även Finländska studier visar på en ökning av psykisk ohälsa bland unga och unga vuxna. Enligt enkätstudien Hälsa i skolan 2013 är nedstämdhet, depression och ångest förekommande särskilt bland flickor. Psykisk ohälsa kan ha negativa effekter på bl.a. inläring och därigenom på senare utbildning och yrkesliv. På basen av Hälsa i skolan 2013 söker unga allt oftare hjälp för nedstämdhet eller olika ångesttillstånd, vanligtvis hos psykolog, skolkurator eller -hälsovårdare. (Paananen, Nipuli et al. 2013 s. 36–37) Enligt en långtidsstudie av personer födda i Finland år 1987 framkom det att en betydande andel barn och unga som ingick i studien haft problem med sitt välmående före 21-års ålder. En femtedel av åldersgruppen hade varit i psykiatrisk specialsjukvård eller blivit ordinerade psykofarmaka före vuxen ålder och en femtedel saknade andra stadiets utbildning. (Paananen, Ristikari & Gissler 2013 s. 17) En hälsoundersökning av finländska högskolestuderande under 35 år visade att andelen diagnostiserade depressioner och olika ångestsyndrom fördubblats bland högskolestuderande sedan år 2000. Förekomsten av olika slags psykiska svårigheter, såsom nedstämdhet, koncentrationssvårigheter, sömnsvårigheter och stress, var framträdande bland studeranden i undersökningen. (Kunttu & Pesonen 2013 s. 98–99)

Studien av Purcell et al. (2011) fokuserade på behovet för en reform inom vården av unga med psykisk ohälsa. De talade för tidiga interventioner samt förebyggande verksamhet när det gäller unga och psykisk ohälsa. Purcell et al. förespråkade behovet för

tjänster som är specialiserade på ungdomar och unga vuxna som en särskild målgrupp emellan tjänsterna för barn och äldre vuxna. (Purcell et al. 2011) Samtalsstödet vid Krisjouren för unga riktas till en bredare målgrupp (12–29 -åringar) men erbjuder inte psykiatrisk vård utan en ”lättare” stödform för unga, som ett komplement till mer specialiserade tjänster. Tanken är att tröskeln för att söka hjälp vid enheten skulle vara möjligast låg. Detta uppfylls inte på basen av många av respondenternas svar där det framgick att en del av klienterna väntat en längre tid eller sökt hjälp på annat håll före uppsökandet av Krisjouren för unga.

Diskussion i relation till studiens kontext, teori och centrala begrepp

Då man jämför orsakerna bakom varför klienterna uppsökt Krisjouren för unga med statistik om verksamheten (kap. 2.1.3) framkom liknande orsaker i form av bl.a. psykiska symtom, kriser och relationsproblematik. Det som emellertid inte framgår från statistiken är det som respondenterna beskriver som ett behov av utomstående hjälp och samtalsstöd, vilket var det mest framträdande i svaren, och inte de bakomliggande orsakerna varför klienterna upplevde ett behov av stöd.

Respondenterna nämnde i många fall samtalsstödet och behovet av att få tala med en utomstående professionell. Vissa svarade att de förväntade sig handledning och råd men de flesta hade inga förhandsuppfattningar om vad samtalsstödet innebär före besöken vid enheten. Bemötandet var något som många av respondenterna lyfte fram – både när det gällde samtalsstödet, arbetstagarna och verksamhetsmiljön. Även känslor har betydelse i möten mellan klienter och yrkeshjälpare. När man befinner sig i dialog, menar Andresen att det innebär också kommunikativ reflektion människor emellan, vilket fungerar meningsskapande och för in situationen i ett sammanhang, i en kontext. I en dialog integreras känslor och tankar genom reflektion där deltagarna är jämlika. (Andresen 2002 s. 50) Haarakangas (2001 s. 32) för även fram att själva processen är det som skall prioriteras och en dialog, där klient och professionell ses som likvärdiga deltagare, det som skall eftersträvas i alla former av samtalsstöd.

Nästan alla respondenter hade upplevt någon form av förändring i sin situation vid avslutandet av besöken och uppgav att samtalsstödet bl.a. gett dem verktyg och självinsikt om hur t.ex. klara av svårigheter i framtiden. Moula (2009 s. 19) talar om begreppet

empowermentorienterat socialt arbete och en förändringsprocess, som utgår från tanken om klientens kapacitet att förbättra och förändra sin situation samt att de professionella kan underlätta processen genom samarbete och dialogiskt stöd. (Moula 2009 s. 19, 102) Seikkula ser dialogen som en del av livet och inte som en terapeutisk metod, och framhäver att all verksamhet med olika former av stödsamtal (terapi, samtalsstöd) måste vara dialogiska för att stöda positiv förändring hos klienten (Seikkula 2011 s. 179). Bernler och Johnsson (2001) förde fram att det psykosociala behandlingsperspektivet kan både ha en förebyggande och en behandlande karaktär. I det psykosociala behandlingsbegreppet ingår alltid en strävan efter förbättring eller förändring av något i klientens liv. (Bernler & Johnsson 2001 s. 20)

Carlberg (2006 s. 7) talar om empowerment som en individuell process där individens självkänsla stärks, och genom detta får individen bättre möjligheter att ta ansvar för sitt liv. Empowerment kan ses som en process nödvändig för att aktivera och stärka individens förmåga att tillfredsställa sina behov, lösa problem och hitta de inneboende resurser som krävs för att kunna ta kontroll över sitt liv (Andresen 2002 s. 231). Empowerment är något man behöver ta till sig på ett personligt plan och kan därmed inte fås av någon annan (Carlberg 2006 s. 10). Studiens resultat visade att många av respondenterna hade upplevt någon form av självutveckling och förstärkning av de egna kompetenserna, vilket kan ses som en form av empowerment, att tillskansa sig styrka och inflytande över det egna livet.

Eriksson och Markström talar om att det skett en förskjutning inom det socialpedagogiska arbetet från en auktoritär hållning till en mer aktiverande, där den enskilda individens ansvar till förändring ses som det centrala (Eriksson & Markström 2000 s. 75–77). Eichsteller och Holthoffs s.k. diamant-modell anger välbefinnande, lärande, relationer och empowerment som de fyra huvudpunkterna, samt kärnan i diamanten, bidragandet av upplevelser som har positiva effekter på människors liv på längre sikt, som det väsentliga inom socialpedagogiken. (Se Eichsteller & Holthoff 2011 s. 38)

7.2 Metoddiskussion

Svaren på frågeformulären om de ungas upplevelser av samtalsstödet vid Krisjouren för unga var överlag mycket positiva och innehöll enbart några få kritiska kommentarer, vilket kan bero på att de som svarat antagligen varit klienter som för mesta dels varit nöjda med samtalsstödet. Detta gjorde att analysen förblev ensidig och några utvecklingsförslag kunde inte hittas i svaren. Bristen i denna typ av insamling av feedback ligger i att den inte fångar den kritiska eller negativa respons av klienter som t.ex. avslutat sina besök vid Krisjouren för unga utan överenskommelse, och inte längre dykt upp på reserverade besök. Dessa röster blir inte hörda i denna typ av insamling av klienters upplevelser. Samplet med 56 frågeformulär var tillräckligt men skribenten har tyvärr inte uppgifter om hur många respondenter frågeformuläret delats ut till i sin helhet eller hur många som inte lämnat in frågeformuläret. Frågeformuläret var menat att delas ut till alla klienter som avslutade sina besök vid enheten men skribenten är medveten om att detta inte hände, då antalet inlämnade formulär är så pass litet i relation till antalet klienter som besökt enheten under åren 2012–2014. I detta sammanhang kan antas att bortfallet sist och slutligen varit rätt stort mest p.g.a. att arbetstagarna inte alltid delat ut formuläret till klienten. Det interna bortfallet i respondenternas svar var rätt litet; enbart ett tiotal respondenter hade lämnat någon fråga eller några frågor i frågeformuläret helt och hållet obesvarade.

Valet av fallstudie som metod för masterarbetet visade sig vara ändamålsenlig då avsikten var att ingående studera samtalsstödet vid Krisjouren för unga. Samtidigt kan sägas att fallstudier är tidskrävande och t.ex. en jämförande fallstudie med två eller flera fall kunde ha hämtat fram mer nyttig information i forskningssyfte än en studie som denna, med en enfallsdesign (Yin 2007 s. 61). När man använder sig av fallstudie som forskningsdesign existerar vissa utmaningar vad gäller undersökningens tillförlitlighet. En utmaning ligger i om det är möjligt att få samma resultat ifall undersökningen görs på nytt. Fallstudien kan utnyttja stora mängder information, källor och data och därmed vara svår att kontrollera. Därför är det viktigt att forskaren visar tydligt hur hon/han gått tillväga i undersökningsprocessen. Då forskaren redovisar för fallet är argumentationen särskilt viktig. (Trygged 2005 s. 230–231) Detta var en utmaning för skribenten då studiens form och ursprungliga tvådelade syfte ändrades under processens gång.

En styrka i fallstudien är att fokus ligger på särskilda karaktärsdrag i ett visst fall medan detta även ställer utmaningar för överförbarheten, då betoningen ligger i det unika och inte i det universella. En del forskare anser detta vara en begränsning i fallstudiemetodiken (Merriam 1994 s. 48). Då statistisk representativitet saknas blir tyngdpunkten i fallstudier på teoretisk generalisering och argumentation. Generaliseringen blir då mer om att se vissa mönster och samband i studien, skapa s.k. exemplarisk kunskap och översätta kunskaperna till nya sammanhang. (Trygged 2005 s. 231) Överförbarheten av resultaten i denna studie gäller främst utnyttjandet av den kunskap som respondenterna fört fram om deras upplevelser av samtalsstöd och vilka faktorer klienterna lyft fram som viktiga i bemötande av unga.

Den kvalitativa innehållsanalysen var relevant för studien då den kan användas för analys av många olika typer av textmaterial (Se Tuomi & Sarajärvi 2009 s. 103, Denscombe 2009 s. 307). Utmaningen med innehållsanalysen visade sig för skribenten mest vara det att metoden är så vid och kan användas på många olika sätt. Att hitta ett lämpligt sätt att utföra analysen och samla ihop det väsentliga i svaren var krävande med tanke på det material som studerades. I efterhand kan konstateras att skribenten kunde ha haft mer nytta i detta avseende av en analysmetod som har mer tydliga riktlinjer att följa. När det kommer till analysen av de öppna svaren i ett frågeformulär kan vissa utmaningar dyka upp. Med hjälp av öppna frågor kan oväntade synpunkter fångas upp men utmaningen med denna typ av frågor är att respondenternas svar kan vara mycket skiftande till sin karaktär. (Jacobsen 2002 s. 413) Detta var fallet vid många av frågorna i formuläret där utsagorna ställvis varierade mycket. Fördelen med öppna frågor är att respondenten har möjlighet att formulera svaret själv, bestämma innehåll och längd samt uttrycka sina synpunkter med egna ord. (Denscombe 2009 s. 221)

Materialet var enligt skribenten tillräckligt, emellanåt kanske t.o.m. för stort. Samplet med 56 enkäter skapade variation i svaren och både likheter och olikheter kunde hittas under analysens gång. En svårighet var att tematisera innehållet till helheter som fungerade. Den största utmaningen var dock att allt material skribenten hade till sitt förfogande var sekundärdata som inte tagits fram med tanke på studien. För att stärka studiens resultat kunde en uppföljande intervju t.ex. med några respondenter ha varit nyttig.

Detta var inte möjligt p.g.a. att skribenten inte hade några kontaktuppgifter till respondenterna som kunde ha möjliggjort en sådan kontakt.

Studiens tillförlitlighet har skribenten försökt påvisa genom att föra fram studiens genomförande – hur skribenten gått till väga när det gäller använd forskningsdesign och analysmetod (Denscombe 2009 s. 381). Trovärdigheten i studien ökades genom att utnyttja respondenters direkta citat för att belysa de olika kategorierna, underkategorierna samt temana ytterligare.

Processen med genomförandet av denna studie har varit lång och utmanande. Mycket har hänt under tiden och många förändringar har skett i masterarbetet under processens gång. Den ursprungliga tanken i planskedet om att ha ett tvådelat syfte, fick ta vika då skribenten märkte att materialet började bli t.o.m. för stort. Utgångspunkten för studien blev således frågeformulären. Därtill kan konstateras att dokumenten om verksamheten vid Krisjouren för unga inte hämtade in så mycket ny information. Dokumenten (främst verksamhetsplaner, -berättelser och statistik) är framställda för att visa t.ex. verksamhetens finansiärer vad som planeras och vad som gjorts inom verksamheten år för år. I beskrivningen av studiens kontext kunde skribenten utnyttja en del av dessa som källor varvat med skribentens egen erfarenhet som arbetstagare vid enheten. Det var en balansgång att försöka hålla sig möjligast objektiv vid analysen av frågeformulären och inte skapa bias. Å andra sidan lättade detta då skribenten bytte arbetsplats i början av förra året och fick på så sätt mer distans till enheten som studerades.

De etiska aspekterna beaktades enligt rådande etiska anvisningar. Respondenterna hade svarat anonymt på frågeformulären och i frågeformulärens ingick inte några bakgrundsuppgifter om dem. Svaren transkriberades i ett skilt dokument och de ursprungliga handskrivna svaren sattes i säkert förvar och kommer att förstöras efter att masterarbetet publiceras. I och med att skribenten själv arbetat vid enheten, då klienter svarat på frågeformuläret fanns det en risk för att känna igen vissa svar. I detta avseende var det en utmaning för skribenten att försöka hålla sig möjligast objektiv och kritisk i relation till svaren.

8 SLUTSATSER

Det finns flera nationella program och strategier, så som KASTE 2012–2015 och det barn- och ungdomspolitiska utvecklingsprogrammet, som styr välfärdspolitiken i dagens Finland. De är bl.a. aktuella på grund av omorganiseringen av hälso- och socialvårdstjänsterna samt de nya lagar som beretts eller fastställts för anordnandet av välfärdstjänsterna, vilka även påverkar hela vårdsystemet. När det gäller ungdomars välbefinnande är aspekter som delaktighet och behovet av förebyggande verksamheter framträdande i dessa utvecklingsprogram. Tjänster för unga skall vara lättillgängliga och finnas till hands i de ungas vardagsmiljö och där de befinner sig. Tjänster för förebyggande av psykisk ohälsa hos unga är något som behöver prioriteras. Det blir billigare för samhället att främja välbefinnande och förebygga ohälsa än att korrigera mer långt gångna problemtillstånd genom kostsamma specialtjänster.

Kommunerna har satsat mycket de senaste åren på att utveckla sina tjänster för kommuninvånarna och tagit i bruk olika utvecklingsprogram i enlighet med de nationella programmen. Mycket finns ännu att göra. Vidareutvecklingen av tjänster för unga som är i riskzonen för utslagning behöver ytterligare fokuseras på. Särskilt förebyggande tjänster t.ex. i form av låg tröskel verksamheter för unga, samt ungdomsverkstäder och uppsökande ungdomsarbete behöver intensifieras för att verkligen nå ut till alla de unga som är i behov av stöd. Därtill skulle det vara viktigt att öka sådana serviceställen för unga där flera aktörer och tjänster finns under samma tak – då behöver inte den unga som är i behov av hjälp slussas från en tjänst till en annan för att få stöd då behoven ofta är mångfacetterade och flera olika serviceformer kan vara på sin plats. Ett fint exempel på denna växande trend är Navigatorn (Ohjaamo), en ny mångprofessionell serviceform för unga, vilken utvecklats som en följd av ungdomsgarantin, som bl.a. Helsingfors stad och andra kommuner i huvudstadsregionen öppnat under det senaste året.

På basen av denna studie och dess resultat anser skribenten att skulle det vara viktigt att ta till vara de aspekter som klienterna fört fram som betydelsefulla i sina svar om upplevelserna av samtalsstödet. Krisjouren för unga är en rätt unik enhet då det finns väldigt få servicegivare som har en så pass vid målgrupp och få restriktioner när det gäller t.ex. i hurdana frågor unga kan vända sig till enheten. En betydelsefull faktor i detta sam-

manhang är anonymiteten – det är få ställen unga kan vända sig till anonymt, de flesta servicegivare kräver personuppgifter av den unga klienten. Anonymiteten var något även en del av klienterna lyfte fram som en positiv aspekt i sina svar om upplevelsorna av samtalsstödet vid enheten. Samtidigt kunde det vara ändamålsenligt för Krisjouren för unga att försöka nå ut till de klienter som lämnar samtalsstödet på hälft, inte dyker upp på reserverade besök eller ”försvinner” utan förklaring, för att få mera vetskap om vad som var orsaken till att klientprocessen blev på hälft eller avbröts utan överenskommelse. Dessa uppgifter kunde utnyttjas i utvecklandet av samtalsstödet och verksamheten. Därtill kunde det vara av intresse att få mer detaljerade uppgifter och statistik om klienterna som besöker Krisjouren för unga samt vilken möjlig effekt samtalsstödet haft för de ungas situation och välmående.

KÄLLOR

- Aalto, Arja, 2013, *Imagine, Desire, Act – Succesfull Counselling. A Case Study of the Youth Support project*, Humak University of Applied Sciences, Thesis, Master Degree Program in Youth Work and Social Equality, 63 s. Tillgänglig: http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/54613/Aalto_Arja.pdf?sequence=1. Hämtad 18.6.2013.
- Askheim, Ole Petter & Starrin, Bengt, 2007, *Empowerment i teori och praktik*, Malmö: Gleerups, 234 s.
- Andresen, Ragnhild, 2002, Perspektiv på arbete med kollektiv och sammanhang. I: Andresen, Ragnhild, red., *Sociala nätverk, grupper och organisationer. Praktiskt arbete och teoretisk reflexion*, Stockholm: Natur och kultur, s. 29–57.
- Barn- och ungdomspolitiskt utvecklingsprogram 2012–2015*, Undervisnings- och kulturministeriet, Undervisnings- och kulturministeriets publikationer 2012:7, 69 s. Tillgänglig: <http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2012/liitteet/OKM7.pdf?lang=fi>. Hämtad 23.4.2016.
- Bernler, Gunnar & Johnsson, Lisbeth, 2001, *Teori för psykosocialt arbete*, 3 utgåvan, Natur och Kultur, 270 s.
- Blennberger, Erik, 2013, *Bemötandets etik*, Lund: Studentlitteratur, 160 s.
- Carlberg, Alec, 2006, *Ett bättre liv är möjligt. Om empowerment och social mobilisering*, Stockholm: Verket för näringslivsutveckling, 36 s. Tillgänglig: http://www.basta.se/wp-content/uploads/2012/09/basta_ett_battre_liv_ar_mojligt.pdf. Hämtad 12.12.2013.
- Cohen, Anjalee; Medlow, Sharon; Kelk, Norm & Hickie, Ian, 2009, *Young people`s experiences of mental health care, Implications for the headspace National Youth Mental Health Foundation*, Youth Studies Australia, volume 28, number 1/2009, s. 13–20.
- Denscombe, Martyn, 2009, *Forskningshandboken – för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*, Lund: Studentlitteratur, 445 s.
- Eichsteller, Gabriel & Holthoff, Sylvia, 2011, Conceptual Foundations of Social Pedagogy: A Transnational Perspective from Germany. I: Cameron, Claire & Moss, Peter, ed., *Social Pedagogy and Working with Children and Young People. Where Care and Education Meet*, London: Jessica Kingsley Publishers, 221 s.
- Eriksson, Lisbeth & Markström, Ann-Marie, 2000, *Den svårfångade socialpedagogiken*, Lund: Studentlitteratur, 236 s.

- Forskningsetiska delegationen*, 2012, God vetenskaplig praxis och handläggning av misstankar om avvikelser från den i Finland, Helsingfors, 44 s. Tillgänglig: http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf. Hämtad 16.4.2016.
- Gulliver, Amelia; Griffiths, Kathleen M. & Christensen, Helen, 2010, *Perceived barriers and facilitators to mental health help-seeking in young people: a systematic review*, BMC Psychiatry 2010, 10:113. 12 s. Tillgänglig: <http://www.biomedcentral.com/1471-244X/10/113>. Hämtad 5.8.2013.
- Haarakangas, Kauko, 2001, Menetelmistä dialogiin perheterapiassa, *Perheterapia* 1/2001, s. 31–47.
- HelsinkiMissio/HelsingforsMission*, vuosikertomus 2014, Krisjouren för unga, s. 30.
- HelsinkiMissio/HelsingforsMission*, vuosikertomus 2013, Krisjouren för unga, s. 26.
- Jacobsen, Dag Ingvar, 2002, *Vad, hur och varför? Om metodval i företagsekonomi och andra samhällsvetenskapliga ämnen*, Lund: Studentlitteratur, 503 s.
- Kallio, Kirsi Pauliina, 2010, Lasten ja nuorten epäsuoran kohtaamisen etiikka. I: Lagström, Hanna; Pösö, Tarja; Rutanen, Niina & Vehkalahti, Kaisa, toim., *Lasten ja nuorten tutkimuksen etiikka*, Helsinki: Nuorisotutkimusseura ry, s. 163–187.
- Krisjouren för unga*, 2013, Beskrivning av klientprocess.
- Krisjouren för unga*, 2013, Verksamhetsberättelse för år 2013.
- Krisjouren för unga*, 2013, Verksamhetsplan för år 2014.
- Krisjouren för unga*, 2014, Statistiken för år 2013.
- Kunttu, Kristina & Pesonen, Tommi, 2013, *Hälsoundersökning av högskolestuderande 2012*, Helsingfors: Studenternas hälsovårdsstiftelse, 407 s. Tillgänglig: http://www.yths.fi/filebank/1864-KOTT_2012_verkkoon.pdf. Hämtad 7.5.2013.
- Laajasalo, Taina & Pirkola, Sami, 2012, *Ennen kuin on liian myöhäistä, Ehkäisevän mielenterveyshuollon toimivia käytäntöjä palvelujärjestelmän kehittäjille*, Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinnin laitos, Raportti 47/2012, 79 s. Tillgänglig: http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/90874/URN_ISBN_978-952-245-686-1.pdf?sequence=1. Hämtad 15.11.2013.
- Larsson, Sam & Trygged, Sven, 2010, Introduktion till counselling i socialt arbete. I: Larsson, Sam & Trygged, Sven, red., 2010, *Counselling, stödsamtal i socialt arbete*, Stockholm: Gothia Förlag, s. 9–20.
- Ljunggren, Ingrid, 2014, *Samtalet som psykologisk metod*, Lund: Studentlitteratur, 253 s.

- Lundman, Berit & Hällgren Graneheim, Ulla, 2012, Kvalitativ innehållsanalys. I: Gran-skär, Monica & Höglund-Nielsen, Birgitta, red., 2012, *Tillämpad kvalitativ forskning inom hälso- och sjukvård*, 2 uppl., Lund: Studentlitteratur, s. 187–201.
- Merriam, Sharan B, 1994, *Fallstudien som forskningsmetod*, Lund: Studentlitteratur, 228 s.
- Moula, Alireza red., 2009, *Empowermentorienterat socialt arbete*, Lund: Studentlitteratur, s 119–134.
- Paananen, Reija; Nipuli, Suvi; Kivimäki, Hanne & Luopa, Pauliina, 2013, Nuorten osallisuus on lisääntynyt ja elintavat parantuneet – tekemistä silti riittää. Kouluterveyskysely 2013. I: *Hyvinvointia useammille – Lasten ja nuorten palvelut uudistuvat. Lasten ja nuorten terveyden ja hyvinvoinnin neuvottelukunnan loppuraportti*, Helsingfors: Social- och hälsovårdsministeriet, s. 31–38. Tillgänglig: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110796/URN_ISBN_978-952-00-3452-8.pdf?sequence=1. Hämtad 18.1.2014.
- Paananen, Reija; Ristikari, Tiina & Gissler, Mika, 2013, Tilannekatsaus lasten ja nuorten hyvinvointiin ja palveluihin sekä kehittämisehdotukset. I: *Hyvinvointia useammille – Lasten ja nuorten palvelut uudistuvat. Lasten ja nuorten terveyden ja hyvinvoinnin neuvottelukunnan loppuraportti*, Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö, s. 17–23. Tillgänglig: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110796/URN_ISBN_978-952-00-3452-8.pdf?sequence=1. Hämtad 18.1.2014.
- Purcell, Rosemary; Goldstone, Sherilyn; Moran, John; Albiston, Dianne; Edwards, Jane; Pennell, Kerryn & McGorry, Patrick, 2011, Toward a Twenty-First Century Approach to Youth Mental Health Care. Some Australian Initiatives, *International Journal of Mental Health*, vol. 40, no. 2, 2011, s. 72–87.
- Seikkula, Jaakko, 2011, Becoming Dialogical: Psychotherapy or a Way of Life? *The Australian and New Zealand Journal of Family Therapy*, vol. 32, no. 3, 2011, s. 179–193. Tillgänglig: https://www.power2u.org/downloads/becomingdialogic_ANZJFT11.pdf. Hämtad 13.4.2015.
- Seikkula, Jaakko & Arnkil, Tom Erik, 2009, *Dialoginen verkostotyö*, Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 182 s. Tillgänglig: <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201205084999>. Hämtad 13.4.2015.
- Social- och hälsovårdsministeriet, 2012, *Det nationella utvecklingsprogrammet för social- och hälsovården KASTE 2012–2015*, Helsingfors: Social- och hälsovårdsministeriets publikationer 2012:2, 58 s. Tillgänglig: <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112023/URN%3aISBN%3afe201504226664.pdf?sequence=1>. Hämtad 22.8.2015.
- Stockholms Stadsmissions ungdomsrapport #1*, 2013, Projektgrupp: Inger Ekbohm, Stockholms Stadsmission och Rippler, 43 s. Tillgänglig:

<http://www.stadsmissionen.se/Global/Barn%20och%20unga/Ung%20H%C3%A4lsa/Ungdomsrapport%202013.pdf>. Hämtad 13.12.2013.

Trygged, Sven, 2005, Fallstudiemetodik. I: Larsson, Sam; Lilja, John & Mannheimer, Katarina, red., 2005, *Forskningsmetoder i socialt arbete*, Lund: Studentlitteratur, s. 217–233.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli, 2009, *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*, 11., uudistettu laitos, Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi, 182 s.

Ungdomslag, 27.1.2006/72. Tillgänglig:
<http://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2006/20060072>. Hämtad: 30.11.2013.

Yin, Robert K., 2007, *Fallstudier: design och genomförande*, Stockholm: Liber, 208 s.

BILAGA 1



FRÅGOR OM UPPLEVELSEN AV ATT GÅ PÅ KRISJOURN FÖR UNGA (du får gärna använda baksidan av pappren ifall platsen inte räcker till)

INNAN DU BESÖKTE KRISJOURN

1. Vad fick dig att uppsöka Krisjouren för unga?

2. Vad hade du för förväntningar eller förhandsuppfattningar om vad som skulle hända då du kom till Krisjouren för unga?

FÖRSTA BESÖKET

3. Vad var ditt första intryck av Krisjouren för unga?

4. Hur kände du dig inför/under det första besöket vid Krisjouren för unga?

FORTSATTAS BESÖK

5. Vad har besöken vid Krisjouren för unga gett dig?

6. Hur kände du dig inför/under de fortsatta besöken vid Krisjouren för unga?

EFTERÅT, IFALL DU REDAN HAR AVSLUTAT PÅ KRISJOURN

7. Skulle du rekommendera Krisjouren för unga åt någon annan? Vem?

8. Vad är annorlunda i ditt liv nu?

ÖVRIGA KOMMENTARER

TACK FÖR DIN MEDVERKAN!

BILAGA 2

ANHÅLLAN OM FORSKNINGSLOV FÖR MASTERARBETE

Krisjouren för unga
HelsingforsMission r.f.
Albertsgatan 33
00180 Helsingfors

Februari 2014

Jag heter Carmela Lindroos (socionom YH, krisarbetare vid Krisjouren för unga) och studerar mitt andra år inom masterprogrammet för det sociala området (socionom högre YH) vid yrkeshögskolan Arcada. Hösten 2013 satte jag igång med planen för mitt masterarbete inom ramen för studierna. Jag önskar rikta masterarbetet till min arbetsgivare Krisjouren för unga inom HelsingforsMission r.f. Jag anhåller om forskningslov för att genomföra masterarbetet vid Krisjouren för unga, samt få tillgång till relevanta dokument för masterarbetet som berör Krisjouren för ungas verksamhet; som verksamhetsbeskrivningar och -planeringar, visioner, statistik samt verksamhetsplaner och -berättelser. Därtill anhåller jag om tillgång till de existerande feedbackblanketter som klienter fyllt i vid avslutningen av sina besök under åren 2012–2014 vid Krisjouren för unga.

Syftet med mitt masterarbete är att synliggöra verksamheten vid Krisjouren för unga och undersöka klienternas upplevelser av samtalshjälpen. Resultaten av masterarbetet kan ge ökad förståelse för klienternas upplevelser och utnyttjas för att vidareutveckla verksamheten vid Krisjouren för unga.

Carmela Lindroos

Adress

Tfn

E-post:

Handledare för masterarbetet

Åsa Rosengren, PL, överlärare, Arcada

Tfn

E-post:

Carmela Lindroos beviljas forskningslovet och tillgång till relevant material för master-
arbetet.

Ort och datum

Underskrift och namnförtydligande

Krisjouren för ungas representant

BILAGA 3

Exempel på innehållsanalys av tema: ungas mångfacetterade behov

Meningsenhet	Kod	Underkategori	Kategori
<i>Ångest och långvarig nedstämdhet. (12)</i>	ångest nedstämdhet	Psykisk ohälsa	
<i>Gick igenom en svårare tid och kände jag behövde extra stöd. Parförhållande som redan länge varit tungt tog slut. (10)</i>	parförhållande tagit slut	Relationsproblem	
<i>Familjemedlem föreslog det och sade att hon hört det vara bra. (25)</i>	Familjemedlem föreslog	Rekommendation/hänvisning	
<i>Jag kände att jag behövde tala med någon utomstående. Det hände tråkiga saker i mitt liv. Mamma blev allvarligt sjuk och dog senare. Jag kände mig hopplös, och befann mig i en kris. (20)</i>	tala med någon utomstående befann mig i en kris	Kris/traumatisk händelse	
<i>Helsingfors stad kunde inte erbjuda mig psykisk vård på svenska. (31)</i>	staden erbjöd inte vård på svenska	Brist på svenskspråkiga tjänster	
<i>Jag kände att jag ville prata med någon och så hittade jag Krisjouren på nätet. (28)</i>	prata med utomstående	Behov av utomstående hjälp	

BILAGA 4

Exempel på innehållsanalys av tema: ungas förväntningar på hjälpen

Meningsenhet	Kod	Underkategori	Kategori
<i>Att föra ett konfidentiellt samtal. (1)</i>	konfidentiellt samtal	Hjälpens form	<p>The diagram shows a box labeled 'Föreställningar' with five arrows pointing to it from the 'Underkategori' column of the table. The arrows originate from the right side of the 'Hjälpens form', 'Hjälpens innehåll', 'Språkets betydelse', 'Verksamhetsprinciper', and 'Inga förväntningar' rows.</p>
<i>Att jag skulle få tala med någon i stort sett helt enkelt. Jag började med den attityden att om jag inte gillar personen som jag träffar så drar jag. Men det gick bra och jag kände mig förstådd och bekväm i situationen. (35)</i>	få tala med någon förstådd bekväm	Hjälpens innehåll	
<i>Jag hoppades att få tala med någon på svenska. Jag var lite tveksam till namnet "krisjour" men fick veta att man inte behöver vara i akut behov av vård för att få komma. (31)</i>	tala med någon på svenska tveksam till namnet	Språkets betydelse	
<i>Att alla som är i behov av hjälp också får den, alla är välkomna och ingen blir vänd ryggen. (17)</i>	alla välkomna ingen blir vänd ryggen	Verksamhetsprinciper	
<i>Jag hade inte egentligen några förhandsuppfattningar eller förväntningar. (15)</i>	inga förhandsuppfattningar	Inga förväntningar	

BILAGA 5

Exempel på innehållsanalys av tema: kontexten där samtalen sker

Meningsenhet	Kod	Underkategori	Kategorier
<i>En lugn miljö där någon lyssnade och hjälpte att reda ut tankarna som kretsade i huvudet. Rent, bekvämt, välkomnande, engagerat, tog mig seriöst. (27)</i>	lugn miljö välkomnande engagerat togs seriöst	Inbjudande miljö	
<i>Förstående personal, lugnt och tryggt. Man känner sig välkommen och accepterad som man är. (5)</i>	förstående personal accepterad som man är	Personalens förhållningssätt	
<i>Första intrycket var lättnad, tröskeln var låg att komma hit. Det gjordes klart från första början hur det skulle gå till. (32)</i>	tröskeln låg klart från början hur det går till	Verksamhetsformen	
<i>Det kändes mysigt och trevligt. Jag vågade prata öppet och det kändes som att jag var varmt välkommen. (18)</i>	vågade prata öppet välkomnande	Tillgänglighet	
<i>Jag var en aning nervös, men samtidigt förväntansfull. (49)</i>	nervös förväntansfull	Nervositet	
<i>Jag kände mig kanske lättad av att äntligen få hjälp med att bearbeta saker. (21)</i>	äntligen få hjälp	Lättnad	

BILAGA 6

Exempel på innehållsanalys av tema: stärkande av personliga kompetenser

Meningsenhet	Kod	Underkategori	Kategori
<i>Jag har fått mycket tips och "medel" för att bearbeta och någon att bolla olika tankar med. (10)</i>	medel att bearbeta tankar	Verktyg	<p>Besökens betydelse</p>
<i>Bra "tips" på hur agera i olika situationer. Hitta en väg framåt, inte stanna i problemen. (25)</i>	tips på hur agera i olika situationer	Råd	
<i>Handledning i skollivet & sociala livet. Stöd under svåra tider (i form av att lyssna & bearbeta). (26)</i>	handledning stöd	Reflektion	
<i>Det har gett en förståelse över mig själv. Jag har börjat se mer positiva saker och lättare kunnat acceptera mig själv. (13)</i>	förståelse över sig själv accepterar sig själv	Självutveckling	
<i>Ibland var det väldigt tungt att komma på besök, men för det mesta gick jag därifrån med en lite lättare börda på mina axlar. Det kändes trevligt att gå på besök då jag och krisarbetaren hade lärt känna varandra. (55)</i>	tungt ibland efteråt lättare trevligt då lärt känna krisarbetaren	Relationens betydelse	

BILAGA 7

Exempel på innehållsanalys av tema: insikt och förändring

Meningsenhet	Kod	Underkategori	Kategori
<i>Jag tänker på mig själv som en viktig person, vågar unna mig saker och tänker på vad jag själv vill göra istället för att tillfredsställa andra. (14)</i>	tänker sig själv som viktig egna behov framom andras	Självuppskattning	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin-left: auto; margin-right: auto;"> Personlig utveckling och ändrade situationer </div>
<i>Jag kan lättare ta tag i saker. Rent konkret få saker gjorda. Jag har också lättare att förstå och acceptera hur jag fungerar i olika t.ex. sociala situationer. (25)</i>	får saker gjorda accepterar sig själv	Självinsikt	
<i>Har stora framtidsplaner, är inte mera i ett ohälsosamt förhållande. (42)</i>	framtidsplaner avslutat förhållande	Visioner	
<i>Jag ser mig själv på ett mera hälsosamt sätt än tidigare och jag har lärt mig handskas med mina panikattacker. (17)</i>	handskas med panikattacker	Förbättring av psykisk hälsa	
<i>Visst är jag ledsen och olycklig ännu, men allt känns bättre nu än på hösten, kan inte ge en orsak varför. (16)</i>	olycklig ännu, men känns bättre	Situationen förbättrats, inte helt återställd	
<i>Jag har gått vidare till psykoterapi, något som tog mig flera år att få och som jag nu äntligen har inlett. (55)</i>	börjat i psykoterapi	Fortsatt vård vid annan instans	