

Det är väl bara att lyssna?

Två studier om lyssnandets essens

Josefin Tengberg och Elin Waenerlund

Det är väl bara att lyssna? Två studier om lyssnandets essens

Josefin Tengberg och Elin Waenerlund

Forskning har visat att en nära relation med någon som lyssnar kan leda till att psykisk ohälsa upptäcks tidigt. Syftet med undersökningen var att finna lyssnandets centrala teman och hur dessa kan användas för att tidigt upptäcka psykisk ohälsa. Två studier gjordes med 118 deltagare som besvarade en kvalitativ enkät. I Studie 1 deltog 42 mentorer från Tjejzonen som är Sveriges största stödorganisation för tjejer. I Studie 2 deltog 76 respondenter utan koppling till Tjejzonen. Resultatet visade fyra teman som var gemensamma för båda studierna: (1) närvaro, (2) förtroende, (3) respekt, (4) fokus. I diskussionen kopplas lyssnandet samman med socialt stöd och den ekologiska modellen samt diskuteras som möjlighet till prevention för psykisk ohälsa. Studien kan bidra till en ökad förståelse för lyssnandets komplexitet.

Keywords: Listening, mental health, prevention, social support, mentoring

Inledning

Studier har visat att den psykiska ohälsan är det största hotet mot folkhälsan i EU. Samtidigt visar andra studier att individer som får hjälp med att sätta ord på sina känslor och kan uttrycka precis vad de känner, tenderar att må bra (Bodie, Vickery, Cannava, & Jones, 2015; Hadlaczky, Hökby, Mkrtchian, Carli, & Wasserman, 2014). Lyssnandet är den språkfärdighet som får minst uppmärksamhet av alla språkfärdigheter (Adelmann, 2009). Den här uppsatsen undersöker lyssnandets centrala teman i två studier och hur dessa kan användas för att tidigt upptäcka psykisk ohälsa hos den som blir lyssnad på.

Lyssnandet har alltid haft en central position i människans liv. Enligt Adelmann (2009) lyssnar vi hälften av vår vakna tid, men trots det får lyssnandet minst uppmärksamhet av alla olika språkfärdigheter. Samtidigt lever vi i ett samhälle som kräver större färdigheter i lyssnande än någonsin enligt Larsson, Pettersson, Skoog och Eriksson (2016). Samhället har idag ouppnåeliga ideal och krav på kroppen, arbete och träning samt en mer individualiserad livsstil. Detta har lett till att den psykiska ohälsan har ökat och många människor är i behov av socialt stöd och någon som lyssnar på dem (Larsson et al., 2016). Lyssnandet verkar kunna få människor att må bra och skulle kunna bidra till förbättrad psykisk hälsa hos befolkningen (Capp et al., 2016; Hadlaczky et al., 2014).

I EU är en fjärdedel av alla sjukdomar psykiska där de vanligaste sjukdomarna är depression, ångest och missbruksproblematik. Många med psykisk ohälsa vet inte om att de har det vilket beror på bristande kunskap om psykisk ohälsa. Den bristande kunskapen har lett till bland annat stigmatisering och diskriminering (Hadlaczky et al., 2014).

Stigmatisering innebär att människor är överens om vissa negativa stereotyper angående psykisk ohälsa och tillämpar också dessa stereotyper på sig själva. Stigma utgör i sig själv ett hot mot folkhälsan då den förhindrar tillfrisknande (Pearl, Forgeard, Rifkin, Beard, & Björgvinsson, 2017) samt försvagar det sociala stödet och känslan av samhörighet (Sanders Thompson, Noel, & Campbell, 2004). Stigma kan också leda till andra problem utöver de

psykiska sjukdomarna, såsom låg självkänsla och minskad tro på den egna förmågan att uppfylla mål samt känsla av hopplöshet (Pearl et al., 2017).

Diskriminering innebär att en individ eller grupp behandlar medlemmar från en annan grupp orättvist. Diskriminering är kopplat till personer som tillhör stigmatiserade grupper (exempelvis homosexuella, icke vita och kvinnor). De som utsatts för rasism löper större risk att drabbas av bland annat depression och ångest. Av de människor som blir diskriminerade beror majoriteten av den diskrimineringen på att de utsatta lider av psykisk ohälsa (Sanders et al., 2004).

Varje år drabbas nästan var femte svensk i arbetsför ålder av psykisk ohälsa (OECD, 2013). Vidare rapporterade myndigheten för ungdoms- och civilsamhällsfrågor (2015) att 34% av tjejer mellan 16-24 år led av symptom i form av ångslan, oro eller ångest jämfört med killar där siffran är 23%.

Preventionsarbetet. Prevention bygger på antagandet att tidig upptäckt av symptom eller sjukdom gynnar populationen. Dock ligger det epidemiologiska preventionsarbetet för psykiska sjukdomar efter menar Costello (2016). Arbetet med att kartlägga mönster för psykiska sjukdomar och identifiera avgörande riskfaktorer pågår fortfarande. Att upptäcka depression och ångest i tidig ålder är en uppgift som oftast hamnar hos dem som är nära barnet; föräldrar eller skolpersonal. I en undersökning visade Costello, Angold, Burns, Stangl, Tweed, Erkanli och Worthman (1996) att 29% av föräldrarna lyckades identifiera de symptom som barnen själva upplevde att de hade. I vissa fall av psykiska symptom var siffran noll. Detta visade att det är en komplicerad uppgift att tidigt upptäcka symptom på psykiska besvär. Trots detta är det dessa personer som står barnet närmast som bär det största ansvaret att upptäcka symptom på psykisk ohälsa. Att arbeta preventivt mot olika typer av infektionssjukdomar eller att identifiera riskfaktorer i samhället som kan leda till allvarlig skada hos stora delar av populationen har skördat stora framgångar senaste århundradet (Costello, 2016). Detta är ingen nyhet. Det preventiva arbetet förenklas om symptomen upptäcks i tid och om dessa kan behandlas på ett tillförlitligt sätt.

Lyssnandets dimensioner

Allt börjar med att lyssna menar Adelman (2009). Lyssnandet är människans första språkfärdighet och används för att kommunicera. Lyssnandet är också den mest använda språkfärdigheten och idag ses kompetensen lyssna som viktigare än aldrig förr.

Drollinger, Comer och Wallington (2006) analyserar lyssnandet utifrån tre dimensioner. Den första dimensionen är avkännande "sensing" och handlar dels om att höra orden som talaren säger men också om icke verbal kommunikation. Den icke verbala kommunikationen handlar om att förstå vad som sägs mellan raderna, även om talaren inte verbalt uttrycker det, genom att tolka tillexempel tonfall och ansiktsuttryck. Den andra dimensionen är bearbetning "processing" och handlar om att kunna tolka det som sägs, avgöra vad som är viktigt och också minnas det. Den tredje dimensionen är svara "responding" och handlar om de signaler som lyssnaren ger tillbaka till talaren för att visa att lyssnaren har hört vad talaren har sagt. Det kan exempelvis vara att lyssnaren nickar, visar med olika ansiktsuttryck men också ställer frågor tillbaka för att klargöra något. Utöver dessa beskriver Drollinger et al. (2006) att empati är en central aspekt av lyssnandet. Empati genomsyrar lyssnandet i alla tre dimensioner. De definierar empati på följande sätt: "Empathy is defined as the ability to perceive the internal frame of reference of another with accuracy, and with the emotional components and meanings... as if one were the other person, but without ever losing the 'as if' condition" (p. 1) och menar att empati motiverar individen till att lyssna bra. Genom att förstå

berättarens känslor och den kontext personen befinner sig i, underlättas lyssnandet. Empati kan också hjälpa lyssnaren att fokusera på berättaren utan att tänka på sig själv, sina känslor och egna erfarenheter (Drollinger et al., 2006).

Bodie och Jones (2012) använder sig istället av två dimensioner för att analysera lyssnandet, den verbala dimensionen och den icke verbala dimensionen. Det verbala lyssnandet handlar om att signalera uppmärksamhet genom att exempelvis ställa följdfrågor och spegla. Det icke verbala lyssnandet handlar om kroppsspråk såsom att nicka och hålla ögonkontakt. I senare studier vidareutvecklar Bodie et al. (2015) lyssnandets dimensioner. De tillägger att det måste finnas en ”värme” i situationen som utstrålas icke verbalt och bidrar till bättre kommunikation. Hur denna ”värme” konstrueras är svårt att konkretisera. Lyssnandet är ett komplext fenomen, menar Bodie och Jones (2012) som i sina studier misslyckas med att sätta fingret på vad som gör en person till en bra lyssnare.

Utöver att lyssnandet kan beskrivas utifrån olika dimensioner så kan lyssnandet också ändra form och syfte beroende på kontext. Adelman (2009) menar att det inte finns något som heter ”att bara lyssna”. Precis som att människor förbereder sig för att hålla ett tal bör lyssnaren förbereda sig inför en lyssning. Detta då talaren och lyssnaren tillsammans står som ansvariga för kommunikationen. Lyssnaren kan förbereda sig genom att exempelvis bli medveten om sina egna perspektiv och göra sig villig och mottaglig för den andres perspektiv och hur dessa sedan kan förändra den egna livsvärlden. Det innebär att inte döma den andre.

Tjejzonen

Lyssnandet är en central del på Tjejzonen som är Sveriges största stödorganisation för tjejer. Tjejerna erbjuds medmänskliga möten på deras egna villkor med en storasyster, liknande en mentor, som lyssnar. Organisationen är ideellt, partipolitiskt och religiöst obunden och arbetar med att stärka unga tjejers självkänsla samt att förebygga psykisk ohälsa. Tjejjonen använder lyssnandet som medel för att förebygga den psykiska ohälsan hos alla som definierar sig som tjej och är mellan 10 och 25 år. Mötena mellan storasyster och lillasyster sker via chattforum, Skype ”online” eller i ett fysiskt möte ”live” (Tjejjonen, 2016b). De möten som sker online eller live sker mellan samma storasyster och lillasyster, tanken är att de ska kunna bygga upp en relation under ett års tid. Enligt DeWit, DuBois, Erdem, Larose och Lipman (2016) bör en mentorsrelation vara minst ett år, dels för att en bra och trygg relation ska hinna byggas upp, och dels för att ungdomen inte ska känna sig lämnad eller besviken på att de inte hann komma in på djupet i relationen. De relationer som varar ett år eller längre visar en förbättring i de ungas välmående jämfört med de som varar kortare än ett år. Converse och Lignugaris (2009) menar att bland annat regelbundenhet och att det inte får gå för långt mellan gångerna som mentorerna och de unga möts är viktigt för att utveckla en bra relation. De möten som sker i chatten är anonyma, där kan en lillasyster få en storasyster som lyssnar under en kväll. Möjligheten att vara anonym samtidigt som storasystrarna har tystnadsplikt och ingen anmälningsplikt gör det lättare för tjejerna att söka kontakt och stöd (Tjejjonen, 2016b).

Att Tjejjonen erbjuder mentorer både live och online skapar en möjlighet för fler tjejer att söka sig dit för stöd som annars inte hade gjort det. Cole, Nick, Zelkowitz, Roeder och Spinelli (2017) visade att socialt stöd online i viss mån kunde komplettera socialt stöd ansikte mot ansikte. Studien visade att individen hade en möjlighet att visa upp en sida av sig själv som hen själv kunde kontrollera. Detta innebar att individer med lågt socialt stöd i den verkliga världen kunde dra större nytta av det sociala stöd som erbjöds online än personer som har ett högt socialt stöd utanför Internet.

Det kan vara svårt för en individ att på egen hand öka sitt sociala stöd ansikte mot ansikte, medan det på Internet var betydligt enklare (Aston, 2014). Individen kunde utöka sitt sociala

nätverk genom Internet och detta kan, om det används strategiskt, ha fördelaktiga effekter på individens psykiska hälsa. Med strategiskt användande menade Cole et al. (2017) att skola och sjukvård kan dra stora fördelar genom att använda social media för att nå de individer som annars inte söker hjälp för exempelvis ångest eller depression. Att som ung få socialt stöd från andra vuxna, från andra sammanhang än familjen, har en skyddande effekt på den mentala hälsan och ökar ungdomens välmående (Capp et al., 2016).

Ekologiskt synsätt. Tjejjonen använder ett ekologiskt synsätt i den utbildning storasystrarna går innan de påbörjar sina uppdrag som storasystrar (Tjejjonen, 2016a). Den ekologiska modellen utgår ifrån att förstå individen ur ett mikro-, meso- och makroperspektiv (Bronfenbrenner, 1994). Individen ses inte enbart som en produkt av samhället utan även som producent av den miljö individen befinner sig i (Aston, 2014; Rosa & Tudge, 2013). På mikronivå utvecklas den egna identiteten från barn till vuxen där de nära relationerna är viktiga, denna process fortsätter genom hela livet. Vid en trygg anknytning mellan barn och förälder formar individen skyddsfaktorer samt erfarenheter av händelser som påverkar individen och dennes psykiska hälsa. På mesonivå vidgas individens nätverk och den miljö individen har kontakt med till skola och den kulturella miljön. Dessa är två miljöfaktorer som påverkar individen på mikronivå. Hur skolan och den kulturella miljön arbetar mot psykisk ohälsa speglar de normer som finns i samhället och vad som anses viktigt (Öqvist, 2008). Dessa nivåer är tätt sammankopplade med makronivån som skildrar samhällets kultur och empowerment som är den process där människor får hjälp att ta kontroll över sina levnadsvanor. Varken individen eller samhället kan nå en god hälsa utan att individen själv kan styra över de förhållanden som påverkar vår hälsa. Den ekologiska modellen visar hur individens hälsa påverkas på flera nivåer och för att förbättra hälsan måste förändringar göras på olika nivåer beroende på vilken kontext individen befinner sig i (Aston, 2014).

Mentorskapet på Tjejjonen. Mentorskap innebär att som utomstående vuxen ge socialt stöd till en ungdom. Mentorn skapar en relation med den unga personen för att kunna påverka ungdomen i en positiv riktning. Det kan handla om att ungdomen utvecklar ett bättre mående till att få stöd och hjälp med att skapa fungerande och positiva relationer till vänner, familj och skola (Wesely, Dzoba, Ventura Miller, & Rasche, 2017). Capp et al. (2016) beskriver betydelsen av att ungdomen har relationer till andra vuxna än de i familjen och hur detta kan ha en skyddande effekt på den mentala hälsan samt förbättra välmåendet. En mentor kan fylla det glapp hos en individ som helt saknar nära relationer på mikronivå (Aston, 2014). Denna avsaknad av nära relationer beskrev Larsson et al. (2016) var ett av skälen till att unga tjejer sökte sig till Tjejjonen. Denna grupp upplevde att vårdnadshavare var antingen för upptagen eller spenderade för lite kvalitetstid med barnet. Mentorsrelationerna på Tjejjonen riktar sig enbart till personer som definierar sig som tjej, därav finns det inga manliga mentorer i denna stödorganisation.

Lyssnandet som medel för lyckat mentorskap. Lyssnandet är en viktig del i mentorens arbete. Enligt Wesely et al. (2017) kan lyssnandet vara grunden till att en stark relation byggs upp mellan mentorn och ungdomen. Wesely et al. genomförde studier med mentorer som visade att genom ett fokuserat lyssnande av mentorn, tenderade ungdomen att utveckla olika positiva copingstrategier. Lyssnandet bygger förtroende och trygghet hos ungdomen och utan dessa komponenter kommer ingen nära relation utvecklas. Mentorerna menar att lyssnande tenderar att leda till ett ökat självförtroende hos de unga, samt ett samtal där ungdomarna vill och vågar berätta detaljerat och öppet om situationer de upplevt.

Bodie, Vickery, Cannava och Jones (2015) presenterar en teori om hur lyssnandet kan få individen att må bättre. Individen som får hjälp med att sätta ord på sina känslor och kan

uttrycka precis vad de känner, tenderar att må bättre. Detta leder till att människor blir medvetna om sina känslor och därmed förstår hur de ska ta sig vidare. Att ha en person som bekräftar känslor och talar om att det är okej att känna på ett visst sätt kan leda till förbättrat välmående hos individen. Om lyssnaren samtidigt förstår vad individen som söker stöd känner och hur denne mår, kan en förtroendefull och bra relation skapas. Lyssnandet kan också bidra till att skapa värme och trygghet i rummet och på så sätt hjälpa människor att lätta på hjärtat och kunna slappna av utan rädsla av att bli dömda (Bodie et al., 2015).

Syfte

Det gemensamma syftet för Studie 1 och Studie 2 är att undersöka lyssnandets centrala teman och hur dessa kan användas för att tidigt upptäcka psykisk ohälsa hos den som blir lyssnad på. Båda studierna har en fenomenologisk ansats. I Studie 1 undersöks berättelser från storasystrar på Tjejjonen. Där sker interaktionen med en lillasyster som har sökt sig till organisationen antingen för att de på olika sätt mår dåligt eller behöver någon att prata med. I Studie 2 undersöks lyssnandet från människors berättelser som inte har koppling till Tjejjonen. Deltagarna beskriver en situation där de upplevt att de lyssnat bra på någon annan.

Studie 1

Deltagarna i denna studie ombads att så detaljrikt och djupgående som möjligt beskriva sina upplevelser av att lyssna på en lillasyster. Ett frågeformulär bestående av åtta frågor mailades till deltagarna. Denna datainsamlingsmetod ansågs lämplig då möjligheten gavs att få berättelser från fler deltagare än om endast djupintervjuer hade gjorts.

Metod

Deltagare

I studien tillfrågades storasystrar från alla uppdrag som Tjejjonen erbjuder, dessa kunde ske via chatt, Skype eller live. Detta för att erhålla upplevelser av lyssnandet ur fler perspektiv. Det totala antalet storasystrar var 200 och alla blev tillfrågade att delta i studien. Av dessa 200 deltog 42 vilket motsvarar ett bortfall på 79%. När missivbrevet skickades ut hade många nya mentorer rekryterats, vilket kan vara en orsak till de externa bortfallen då de ansåg sig ha för lite erfarenhet för att kunna besvara frågorna. De externa bortfallen kunde också bero på tidsbrist hos deltagarna samt att vissa storasystrar inte var aktiva i organisationen. Studien hade ett internt bortfall som berodde på att deltagaren varit storasyster för kort tid och besvarade därför endast bakgrundsfrågorna. Deltagarnas ålder var mellan 22 och 43 år, majoriteten var födda i Sverige och bosatta i Stockholm. Fyra av fem storasystrar på Tjejjonen var högskoleutbildade. Ingen av deltagarna erhöll någon kompensation för sin medverkan.

Material och procedur

Deltagarna tillfrågades inledningsvis att delta i studien via en sluten Facebookgrupp där endast mentorer på Tjejzonen är medlemmar. Därefter skickades missivbrevet ut via mail för att informationen skulle nå även dem som inte var aktiva på Facebook. Missivbrevet innehöll information om studiens syfte vilket var att undersöka olika storasystrars unika berättelser om hur de använder sig av lyssnandet i samtalen med en lillasyster. Det innehöll även författarnas kontaktuppgifter, hur datainsamlingen skulle genomföras samt Vetenskapsrådets (2011) etiska riktlinjer: informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet. De storasystrar som valde att delta i studien fick ett mail med ett bifogat dokument innehållandes två bakgrundsfrågor och sex öppna frågor. De frågor som sedan användes i studien var: ”vilken betydelse upplever du som storasystrar att ditt lyssnade har för lillasystemen?”, ”hur visar du att du lyssnar på lillasystemen? Exempelvis genom kroppsspråk, följdfrågor eller något liknande”, ”Har ditt sätt att lyssna förändrats under din tid som storasystrar, i så fall hur?”, ”beskriv en situation där du upplevde att ditt lyssnande fungerade bra” och ”beskriv en situation där du upplevde att ditt lyssnande fungerade mindre bra”. Fråga tre, ”varför valde du att bli storasystrar”, valdes att inte analyseras och togs därför bort ur databearbetningen då denna inte bidrog med information till studiens syfte.

Datainsamlingen genomfördes genom att deltagarna instruerades att så detaljerat och djupgående som möjligt beskriva sina upplevelser av lyssnandet. Inga riktlinjer angående svarens längd angavs för att inte begränsa skrivandet. Berättelserna mailades sedan tillbaka till författarna. Dokumenten sparades utan information om deltagarnas identitet och därefter raderades mailkorrespondensen. Berättelsernas längd var i genomsnitt en datorskriven A4-sida vilket motsvarade ca 650 ord.

Databearbetning

Deltagarnas berättelser lästes noggrant igenom för att urskilja gemensamma teman. Datan bestod från början av 37 datorskrivna A4-sidor. Berättelserna analyserades induktivt och meningskoncentrerades först till ca 100 ord per berättelse. Berättelserna lästes sedan om igen och meningskoncentrerades ytterligare genom att ta bort upprepningar, namn och sådant som bedömdes irrelevant för studien. Därefter sammanfattades långa resonemang som sedan kategoriserades. Det som sades mellan raderna ersattes med teman som symboliserade det som respondenterna beskrev (Kvale & Brinkmann, 2014). Ett exempel på ett sådant tema är ”tålmod” som kunde ersätta resonemang om hur storasystrarna kunde få vänta en längre tid, och prata om mer vardagliga saker innan lillasystrarna öppnade upp sig och vågade berätta om det faktiska problemet. Denna meningskoncentreringsresultat resulterade i 42 listor med i genomsnitt 10 teman per berättelse. Dessa 42 listor sammanfogades sedan till en lång lista. När upprepningar hade tagits bort återstod ca 200 teman. Dessa teman grupperades med varandra, exempelvis grupperades ögonkontakt och nicka till temat kroppsspråk. Efter denna bearbetning bestod listan av 69 delteman. Dessa delteman användes sedan i granskningen av berättelserna för att se hur ofta de förekom. För att berättelserna skulle analyseras på samma sätt genomfördes de första 10 analyserna av berättelserna med båda författarna. Därefter delades berättelserna för ett mer effektivt analysarbete. En sista bearbetning genomfördes som resulterade i sex abstrakta teman. Efter analysen kontaktades fyra deltagare för att genomföra en deltagarvalidering. De sex temana presenterades för deltagarna vilka bekräftade att dessa var centrala för deras berättelser. Inga ändringar gjordes efter valideringen.

Författarna bedömde var för sig svårighetsgrad på de olika situationerna som återfanns i berättelserna från 1 till 5, där 1 var en lätt situation och 5 var en mycket svår situation. Ett interbedömarreliabilitetstest utfördes och visade en stark korrelation mellan författarnas bedömning ($r = .72, p < .001$). De två författarnas bedömningar jämfördes sedan där de svar

som bedömts olika ändrades efter att konsensus uppnåtts. Då deltagare i studien uttryckt att deras situation inte skulle beskrivas i studien, har författarna valt att endast benämna situationerna som ”svåra”. Svåra situationer innebär att storasystemen har kontakt med en lillasyster som uttrycker att hon mår dåligt på grund av exempelvis ångest eller åstörningar. Situationerna var till 95% svåra.

Resultat

Fyrtiotvå berättelser från storasystrarna på Tjejjonen erhöles. Berättelserna innehöll upplevelser av att lyssna på en lillasyster. Situationernas svårighetsgrad bedömdes på en femgradig skala ($M = 3.54$, $SD = 1.10$). Av de 42 berättelser som analyserades återfanns 30 delteman av deltagarnas upplevelse av lyssnandet (se Tabell 1).

Tabell 1

Storasystrens upplevelser av att lyssna på en lillasyster

Delteman	Andel i procent av berättelserna som innehöll deltemat (%)
Närvarande	83
Visa att jag finns där	83
Respekterande	83
Vara öppen	83
Icke dömande	83
Accepterande	83
Ta det som sägs på allvar	83
Vara lyhörd	81
Fullt fokus på talaren	81
Anpassa lyssnandet efter situationen	79
Etablera förtroende	79
Skapa trygghet	79
Lyssna utan att agera i affekt	78
Bekräfta talaren	74
Våga ställa frågor	74
Ställa följdfrågor	74
Visa värme	68
Ge intryck av lugn	68
Empati	67
Uppmuntra till fortsatt berättande	67
Ställa öppna frågor	62
Våga vara kvar i samma ämne	55
Inte avbryta	50
Inte dra slutsatser för tidigt	48
Våga vara tyst	45
Minnas vad talaren sagt	43
Inte ifrågasätta	38
Visa engagemang	38
Förmedla nya perspektiv	31
Blanda det enkla med det svåra	29

De 30 deltemana analyserades och abstraherades ytterligare varpå sex abstrakta teman återfanns. Dessa var (1) närvaro, (2) mod, (3) fokus, (4) respekt, (5) förtroende och (6) anpassning. I Tabell 2 beskrivs dessa upplevelser tillsammans med citat från deltagarnas berättelser för att beskriva hur dessa har analyserats.

Tabell 2

Abstrakta upplevelser av lyssnandet

Abstrakta Teman	Exempel på temat	Delteman
Närvaro	”Hon har själv uttryckt att ensamheten inte känns lika påtaglig när hon vet att jag lyssnar”	<ul style="list-style-type: none"> • Visa att jag finns där • Lyhörd • Följdfrågor
Mod	”Ju tryggare man blir i sin roll desto mer ingående vågar man närma sig svåra ämnen”	<ul style="list-style-type: none"> • Våga vara tyst • Våga ställa frågor • Våga vara kvar i samma ämne
Fokus	”Jag visar med hela kroppen att jag har fullt fokus på henne”	<ul style="list-style-type: none"> • Bekräfta • Minnas vad talaren säger
Respekt	”Hon kan berätta om allt, jag kommer inte döma eller ifrågasätta henne”	<ul style="list-style-type: none"> • Vara öppen, inte döma och accepterande
Förtroende	”Jag lyssnar med öppenhet och välvilja, vilket hon aldrig upplevt förut”	<ul style="list-style-type: none"> • Värme • Lugn • Empati
Anpassning	”Alla samtal ser olika ut och vi måste anpassa lyssnandet genom att fånga upp och läsa mellan raderna”	<ul style="list-style-type: none"> • Distansera från egna känslor • Blanda enkla och svåra ämnen

Närvaro

I samtliga berättelser kunde det abstrakta temat närvaro utläsas. Närvaro upplevdes som centralt i lyssnandet då deltagarna beskrev vikten av att vara i nuet med den som pratar. Det handlade om att som lyssnare vara aktiv genom att visa intresse och vara uppmärksam på det som berättas. Deltagare beskrev hur de förberedde sig mentalt inför samtalen, de beskrev hur de försökte lämna sina egna problem åt sidan, stänga av telefonen och ägna tiden fullt ut åt lillasystemen.

Visa att jag finns där. Genom att uttala att det är tillåtet att berätta vad som helst, oavsett vad samtalet kom att handla om, visade deltagarna i sina berättelser att de finns där för att lyssna. Påståenden som ”du får ta det i din takt” och ”jag lyssnar” är exempel på deras närvaro i samtalet. Lillasystemen får ”testa sina tankar” och själva avgöra vad de ville prata om.

Lyhörd. Storasysstrarna beskrev hur de genom att ta sig tid till att lyssna utan att döma och komma med synpunkter gjorde att lillasysstrarna vågade öppna sig. Storasysstrarna beskrev hur de försökte “uppmuntra till fortsatt berättande”, “hjälpa till att sätta ord på känslor” och sammanfatta det som ibland sägs mellan raderna. Detta visar en lyhördhet hos deltagarna.

Följdfrågor. Deltemat följdfrågor var både ett sätt att stötta lillasystemen till fortsatt berättande samt att skapa en djupare förståelse för vad som berättades. Detta visade ett intresse och engagemang som även stärkte storasystemens närvaro i samtalet. Exempel på följdfrågor som återfanns i berättelserna var “hur länge har du haft dessa tankar” och “vad tänker du om det?”.

Mod

I samtliga berättelser kunde det abstrakta temat mod utläsas. Lyssningssituationerna för storasysstrarna på Tjejzonen är speciella då 95% av de beskrivna situationerna var svåra. Att lyssna på någon som mår väldigt dåligt kan göra att lyssnaren känner sig osäker, både gällande vad lyssnaren ska svara men också hur lyssnaren ska förhålla sig till talaren, detta var känslor som beskrevs av storasysstrarna. Deras berättelser visade även att alla vågar ta sig an dessa svåra situationer och kan stanna kvar, lyssna och vara ett stöd.

Våga vara tyst. Deltemat beskrevs genom att storasystemen vågade vänta med sina svar och tänka efter en stund. Ibland kunde detta leda till att lillasystemen fortsatte berätta om sin situation. Ett exempel från en deltagare var “jag har lärt mig att våga vara tyst när hon slutar prata vilket oftast resulterar i att hon pratar mer”.

Våga ställa frågor. Storasysstrarna beskrev ett behov av att ibland kunna avlasta lillasysstrarna deras hemligheter, tankar och problem. Att våga ställa frågor om upplevelsen gav lillasystemen en möjlighet att själv sätta ord på sina känslor. Sådana frågor kunde exempelvis vara “Vill du berätta mer?” eller “Vad är det som känns värst?”.

Våga vara kvar i samma ämne. Deltemat beskrev lillasysstrarnas behov av att få prata ut om något som de upplever som jobbigt, pinsamt eller läskigt. Det handlar också om att storasystemen måste våga stanna kvar i de ämnen som lillasystemen har behov av att prata om, genom att exempelvis ställa fler frågor och förmedla lugn och trygghet i kroppsspråket. En storasystem beskrev “nu kan vi gå djupare in på saker, vi kan fastna vid ett ämne och verkligen grotta ner oss”.

Fokus

Detta abstrakta tema återfanns i samtliga berättelser. Fokus innebar att storasysstrarna var fokuserade på lillasystemen och berättelsen genom att de var uppmärksamma på samtalet. Fokus visades genom både verbal och icke verbal kommunikation. Ett exempel på icke verbal kommunikation var “Jag vågar ha ögonkontakt med henne, jag visar med kroppen att jag har full fokus på henne”. Många deltagare uttryckte att de uppmuntrat lillasystemen att våga berätta om sin situation, i vissa fall för första gången. Uppmuntrandet, beskrev deltagarna, kunde stärka lillasystemens självkänsla.

Bekräfta. Att bekräfta lillasystemen innebar att lyssnaren aktivt uttryckte att det talaren sa var viktigt. I berättelserna beskrevs detta deltema genom att alla ämnen var ok att lyfta fram i samtalet. Ett citat var “när du beskriver din situation förstår jag att du måste känna dig ensam, men jag vill att du ska veta att jag finns här för dig”.

Minnas vad talaren säger. Att minnas vad någon berättat ger talaren bekräftelse på att lyssnaren hört och reflekterat kring det som talaren har sagt. Storasystererna nämner att lillasystererna verkar känna sig sedda och betydelsefulla om de får höra att storasystererna kommer ihåg vad de har berättat. Ett citat var: “Jag försöker komma ihåg saker som hon berättar att hon ska göra, exempelvis kommande prov i skolan, sen när vi ses nästa gång frågar jag henne hur det gick”.

Respekt

Det abstrakta temat återfanns i samtliga berättelser och innebär att storasystererna värdesätter lillasystererna och deras egenskaper. Respekt är ett sådant tema som genomsyrar hela interaktionen. Allt från att inte avbryta och låta talaren prata till punkt till att vara ödmjuk inför samtalet och inte dra slutsatser för tidigt.

Vara öppen, inte döma och acceptera. Många storasysterer nämnde öppenhet som något centralt i lyssnandet. De beskrev att det bland annat handlade om att försöka förstå lillasystererna utan att ha förutfattade meningar eller döma. Istället handlar det om att vara nyfiken på sin lillasyster och låta henne tala ur sitt perspektiv och sin livsvärld. Storasystererna accepterade att lillasystererna berättade vad de kände för, det fanns inga rätt eller fel, inga problem var för små eller för stora. Ett citat från en storasyster som beskrev öppenhet var “Det är mycket det som lyssnande handlar om. Att inte låsa in sig och tänka inom vissa ramar och ämnen, utan att vara öppen för alla svängningar och känslolägen”.

Förtroende

Detta abstrakta tema förekom i alla berättelser och beskrev den process där storasystererna genom sitt lyssnande får lillasystemen att känna ett förtroende för dem. Denna process etablerades över tid och deltagarna beskrev att de till en början kände sig osäkra på sin roll men att ju mer de samtalade med lillasystemen desto större förtroende kände de för sig själva samt att de skapades ett förtroende mellan storasysterer och lillasysterer. När lillasystemen kände ett förtroende för storasystemen vågade hon berätta mer.

Empati. Deltemat uttrycktes genom att storasystererna kunde sätta sig in i lillasystemens situation och känna med henne, men samtidigt hålla ett avstånd och inte gå in helt i lillasystemens känslor. Ett citat var “mitt lyssnande gav resultat när en tjej som till en början hade svårt att öppna upp sig, tillslut för första gången, vågade berätta att hon blivit utsatt för sexuellt våld”.

Lugn. Deltemat uttrycktes på många olika sätt i berättelserna. Att prata lugnt, att sitta i en lugn miljö och att ha ett avslappnat kroppsspråk beskrevs som en viktig komponent i ett bra samtal och ett fungerande lyssnande. En storasyster skrev “Jag skyndar inte vidare till nästa ämne utan tillåter mig att dröja kvar och ställa följdfrågor”.

Värme. Deltemat visades i berättelserna genom deltagarnas beskrivning av varma känslor i samtalen med lillasystemen. Ett citat var: "Det gjorde mig jätteglad och stolt över mig själv och henne. Jag upplevde att jag verkligen gjort skillnad för någon". Ett annat citat var "Jag älskar att höra när något tänds hos dem, en gnista, ett hopp en tro".

Anpassning

Detta abstrakta tema återfanns i samtliga berättelser och innebär att anpassa sitt lyssnande, sitt kroppsspråk och sin verbala kommunikation beroende på vilken situation storasystemen möter lillasystemen i. Varje situation är unik och storasystemen beskrev att det inte går att följa en viss mall eller använda sig av samma frågor. Det handlar istället om att anpassa sitt lyssnande efter lillasystemen och deras individuella behov. Deltagarna beskrev även att deras lyssnande gav bättre resultat när de inte fokuserade på att ge råd eller komma med ett svar.

Distansera från egna känslor. För att storasystemen ska kunna vara ett stöd, kunna förmedla nya perspektiv och ha fullt fokus på lillasystemen så behöver många storasystem till viss del distansera sig från sina egna känslor. Ett citat från en storasystem var "När egna känslor såsom frustration kommer, har jag märkt att jag lyssnar sämre".

Blanda enkla och svåra ämnen. Deltemat återgav hur deltagarna växlar mellan enkla och svåra ämnen under samtalen. Ibland kan det vara nödvändigt att avleda samtal som berör svåra ämnen till enklare ämnen för att skapa en distans till det svåra ämnet. "Oftast glider samtalet över till svåra ämnen efter att vi pratat om det mer vardagliga. Då kan vi komma in på det som lillasystemen egentligen vill berätta".

Diskussion

Utifrån resultatet från undersökningen kunde sex abstrakta teman urskiljas som tillsammans konstruerar lyssnandet. Dessa var (1) närvaro, (2) mod, (3) fokus, (4) respekt, (5) förtroende och (6) anpassning. Dessa teman gäller för både live, online och chattforum. Att lyssna innebär att bygga förtroende och respektera talaren och dennes berättelse. Utöver detta bör lyssnaren vara närvarande genom att fokusera sin uppmärksamhet på talaren samt anpassa sitt lyssnande beroende på situation. Vidare behöver lyssnaren våga fråga, stanna kvar i ämnen och våga vara tyst för att få ut så mycket som möjligt av kommunikationen.

Närvaro. I denna studie visade resultaten att närvaro handlar om att ha någon som finns där, bryr sig och visar omtanke. Att vara närvarande i samtalet handlar också om att vara ett socialt stöd för lillasystemen. Detta sker genom att vara aktiv i samtalet och ställa följdfrågor (Adelmann, 2009; Tjejjonen, 2016a). Tidigare forskning visar att om en person saknar socialt stöd och inte har någon som finns där, finns det en risk att personen ifråga börjar må sämre (DeWit et al., 2016). Avsaknad av socialt stöd beskrev Larsson et al. (2016) vara ett av skälen till varför unga tjejer söker sig till Tjejjonen och mår dåligt. Att sakna nära relationer och därmed socialt stöd blir ett problem på mikronivå som kan bli starten för psykisk ohälsa (Aston, 2014). Resultatet i denna studie visade också att de teman som återfanns går att applicera online och i chattforum. Cole et al. (2017) menade vidare att de individer som känner sig obekväma med att söka stöd ansikte mot ansikte får tack vare internet möjlighet till att öppna upp sig och få det sociala stöd som de har behov av, online istället.

Mod. Temat handlar om att storasystrarna måste våga fråga, våga vara kvar i samma ämne och våga vara tysta för att det ska bli en bra kommunikation där lillasystemen får chans att öppna upp sig och prata om det hon vill. Bodie et al. (2015) beskrev hur individen kan behöva hjälp med att sätta ord på sina känslor men också att bli medveten om och förstå hur dessa känslor ska hanteras. I dessa situationer finns ett behov av personer såsom storasystrarna på Tjejjonen som vågar fråga hur det egentligen är, vågar vara kvar i ämnet och utforska vilka känslor individen upplever samt låta personen få tid på sig att själv reflektera över sina känslor.

Fokus. Med fokus menade deltagarna att det krävs fullt fokus på den som pratar, lyssnaren bör minnas vad talaren säger samt bekräfta talaren. I berättelserna beskrevs det vara viktigt att sätta berättaren i centrum och lyssnaren ska visa både kroppsligt och verbalt att hon är med och deltar aktivt i kommunikationen genom att exempelvis bekräfta och återkoppla. Wesely et al. (2017) visade i sina studier med mentorer att genom ett fokuserat lyssnande av mentorn, så började den unga att utveckla positiva copingstrategier. Drollinger et al. (2006) beskrev hur empati hjälper lyssnaren att fokusera på berättaren och inte på sina egna känslor eller erfarenheter. Denna beskrivning återfanns även i den aktuella studiens resultat där empati är en del av det abstrakta temat förtroende.

Förtroende. Wesely et al. (2017) menade att lyssnandet bygger förtroende och trygghet hos ungdomen, utan dessa komponenter kommer ingen nära relation kunna utvecklas. Många mentorer menar att ett lyssnande tenderar att leda till ett bättre självförtroende hos de unga, samt leder till ett djupare samtal där ungdomarna vill och vågar berätta detaljerat och öppet om sina tankar och känslor. Detta var resultat som återfanns även i denna studie där deltagarna beskriver att när lillasystemen känner ett förtroende för storasystemen vågar hon berätta om sådant hon tidigare inte vågat tala om.

I den icke verbala dimensionen av lyssnandet beskrev Bodie et al. (2015) att det måste finnas en värme som bidrar till en bättre kommunikation. Resultaten i denna studie kunde finna komponenten värme i deltagarnas berättelser om lyssnandet. Värmen beskrevs som omtanke, godhet och empati i interaktionen mellan lyssnare och berättare.

Respekt. Rädsla att bli dömd eller inte accepterad hämmar chansen att söka stöd eller vård om personen i fråga är i behov av det (Sanders Thompson et al., 2004). Bodie et al. (2015) menade att lyssnandet kan hjälpa individen att sätta ord på sina känslor och även minska rädslan för att bli dömd. Då majoriteten av berättelserna bestod av svåra situationer tolkas detta som att ett respektfullt bemötande hos lyssnaren bidrar till att individen vågar öppna upp sig och söka stöd hos en annan person. Detta kan öka chansen att individen söker vård om denne är i behov av det.

Anpassning. Converse och Lignugaris (2009) menade att de relationer mellan mentor och ungdom som präglas av anpassning istället för förutbestämda aktiviteter når störst framgång. De relationer där mentorn använde sig av aktivt lyssnande och var lyhörd inför ungdomens behov kunde anpassa sitt förhållningssätt och sitt lyssnande efter situationen. Aktivt lyssnande och fokus på den unga och dennes intressen kommer med stor sannolikhet att leda till en lyckad relation. Denna studie visar liknande resultat där storasystrarna beskrev att de situationer som upplevts som mest lyckade var de där storasystemen kunde anpassa sig efter lillasystemens behov, distansera sig från sina egna känslor och känna av om lillasystemen var mottaglig för råd.

Studie 2

Deltagarna i denna studie ombads att så detaljrikt och djupgående som möjligt beskriva en situation där de upplevde att de lyssnade bra på en vän, kollega eller främling. Ett frågeformulär bestående av en instruktion presenterades för deltagarna. Denna datainsamlingsmetod ansågs lämplig då möjligheten gavs att få berättelser från fler deltagare än om endast djupintervjuer hade gjorts.

Metod

Deltagare

Syftet med denna studie var att undersöka lyssnandets centrala teman från vardagliga situationer och jämföra resultaten med Studie 1. I Studie 2 undersöks vilka situationer som förekommer när deltagarna beskriver en situation där de upplevt att de lyssnat bra på någon annan. Deltagarna i denna studie var totalt 76 varav 29 psykologistudenter och 47 personer som tillfrågats via en webbenkät som publicerades på Facebook. Psykologistudenterna tillfrågades under två föreläsningstillfällen på en högskola i Mellansverige. Totalt delades 60 enkäter ut vilket innebar ett bortfall på 52%. Bortfallet berodde på deltagarna fick möjlighet att besvara enkäten hemma och lämna in den vid ett senare tillfälle. Det resulterade i att deltagarna inte lämnade sina svar i tid. Webbenkäten publicerades i en sluten grupp för beteendevetare på Facebook med 1863 medlemmar. Gruppen har i genomsnitt 100 sidvisningar per dag och enkäten besvarades under två dagar, vilket ger ett bortfall på 77%. Ingen av deltagarna erhöll någon kompensation för sitt deltagande. Inga frågor ställdes om ålder eller kön för att detta inte skulle påverka hur författarna till studien analyserade och tolkade resultaten.

Material och procedur

Psykologistudenterna tillfrågades muntligt att delta i undersökningen genom att svara på en enkät under en föreläsning. Missivbrevet presenterades av författarna, sedan fick deltagarna även ta emot ett skrivet missivbrev tillsammans med enkäten. Missivbrevet innehöll information om studiens syfte vilket var att undersöka olika personers berättelser om hur de använder sig av lyssnandet i olika situationer i samtal med en vän, kollega eller främling. Det innehöll även författarnas kontaktuppgifter, hur datainsamlingen skulle genomföras samt Vetenskapsrådets (2011) etiska riktlinjer: informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet. Själva enkäten innehöll en instruktion: "Beskriv en situation där du upplevde att du lyssnade bra på en vän, kollega eller främling".

Datainsamlingen genomfördes dels i föreläsningssal där deltagarna ombads att så detaljerat som möjligt beskriva sina subjektiva upplevelser av lyssnandet. Därefter publicerades samma enkät och missivbrev som webbenkät i en sluten grupp på Facebook samt till författarnas Facebookvänner. Inga riktlinjer angående svarens längd angavs för att inte begränsa skrivandet. Berättelsernas längd var i genomsnitt 1/3 sida datorskriven text. Då webbenkäten konstruerades via Google och publicerades på Facebook gick det inte att garantera anonymitet då Google har rättigheter att ta del av materialet. Enkäten kunde nå ut till fler individer via Internet än om den delats ut personligen av författarna, vilket ansågs vara en övervägande fördel. Berättelserna sparades på ett tillförlitligt sätt utan information om deltagarnas identitet.

Databearbetning

Databearbetningen genomfördes på samma sätt som i Studie 1. Datan bestod inledningsvis av 16 datorskrivna A4-sidor som meningskoncentrerades till ca 50 ord per berättelse. Meningskoncentreringen resulterade i 76 listor som sammanfogades till en lång lista. När upprepningar tagits bort återstod ca 250 delteman. Dessa delteman grupperades med varandra, exempelvis grupperades ögonkontakt och nicka till temat kroppsspråk. Efter denna bearbetning bestod listan av 71 delteman. Dessa delteman användes sedan i granskningen av berättelserna för att se hur ofta de förekom. Analysarbetet av berättelserna genomfördes på samma sätt som i Studie 1. Den slutgiltiga bearbetningen resulterade i fem abstrakta teman.

För att avgöra svårighetsgraden i samtalen som beskrevs i berättelserna graderades samtalen på en skala från 1 till 5, där 1 var inte alls svårt och 5 mycket svårt. Författarna till studien bedömde situationerna var för sig för att sedan jämföra bedömningen. Ett interbedömarreliabilitetstest utfördes och visade en stark korrelation mellan författarnas bedömning ($r = .88, p < .001$).

Resultat

Deltagarna instruerades att detaljrikt beskriva en situation där de upplevde att de lyssnade bra på en annan person. Berättelserna innehöll både skildringar av hur lyssnandet används allmänt (31%) och hur lyssnandet använts i faktiska situationer (69%). De situationer som förekom flest gånger handlade om förhållanden (24%) där otrohet, skilsmässa och barnlöshet beskrevs. Oro och ångest förekom i 21% av berättelserna där ämnen som kroppskomplex, panikångest och ensamhet beskrevs (se Tabell 3). Av de faktiska situationerna som beskrevs var 70% av dessa svåra samtal. Samtliga situationer bedömdes på en femgradig skala ($M = 2.96, SD = 1.25$). I 84% av berättelserna lyssnande deltagaren på en kvinna respektive 16% på en man.

Tabell 3
Situationer

Situationer	Andel i procent av berättelserna som innehöll situationerna (%)
Förhållanden	25
Oro och ångest	23
Dödsfall och sjukdom	17
Konflikt	9
Övrigt	26

De situationer som bedömdes mindre svåra var jobb- och skolsituationer som förekom i 11% av berättelserna, att öppna upp sig för någon annan (11%), och resor (4%). Dessa mindre svåra situationer finns i kategorin ”övrigt” i Tabell 3. Av de 76 berättelserna som samlades in varierade mängden av upplevelser av lyssnandet men tillräckligt många deltagare hade utvecklat sina svar så pass djupgående att relevant och rik data gick att finna. Ur dessa berättelser kunde 71 delteman urskiljas. Av dessa redovisas de 33 delteman som förekom flest gånger (se Tabell 4).

Tabell 4
Upplevelser av att ha lyssnat bra på någon annan

Delteman	Andel i procent av berättelserna som innehöll deltemat (%)
Följdfrågor	74
Visa att jag finns där	62
Bekräfta talaren	58
Ställa öppna frågor	50
Fokus på berättelsen	49
Fullt fokus på talaren	45
Vara öppen	45
Ögonkontakt	45
Aktivt inlyssnande	42
Accepterande	42
Sätta sig in i talarens situation	41
Kroppsspråk	41
Visa intresse	38
Etablera förtroende	36
Nicka	34
Icke dömande	30
Låta talaren styra samtalet	30
Vara ödmjuk	29
Visa sympati	26
Visa empati	25
Sortera talarens tankar	25
Inte skuldbelägga	25
Vara lyhörd	25
Titta på berättaren	22
Vara lugn i sinnet	22
Beröring, krama eller hålla talarens hand	22
Icke ifrågasättande	20
Inte avbryta	20
Värme	18
Uppmuntra talaren	17
Återkoppla	16
Ge råd vid behov	16
Reflekterande frågor	12

De 33 deltemana analyserades och abstraherades ytterligare varpå fem abstrakta teman presenterades: (1) närvaro, (2) kroppsspråk, (3) fokus, (4) respekt och (5) förtroende. I Tabell 5 beskrivs temana tillsammans med citat från berättelserna för att belysa hur dessa har analyserats.

Tabell 5
Abstrakta teman av lyssnandet

Abstrakta teman	Exempel på temat	Delteman
Närvaro	”Jag försöker visa att jag bryr mig om henne så mycket jag kan, och att jag stöttar henne fullt ut”	<ul style="list-style-type: none"> • Visa att jag finns där • Lyhörd • Följdfrågor
Kroppsspråk	”Jag speglar den andra personens kroppsspråk för att personen ska känna ett förtroende att berätta mer än vad man faktiskt säger”	<ul style="list-style-type: none"> • Ögonkontakt, nicka och beröring
Fokus	”När hon hade pratat färdigt sammanfattade jag vad hon hade sagt, för att få bekräftelse att jag hade uppfattat henne rätt”	<ul style="list-style-type: none"> • Fullt fokus på talaren • Bekräfta
Respekt	”Jag satt först tyst och lyssnade, såg på henne och lät henne tala till punkt”	<ul style="list-style-type: none"> • Vara öppen, inte döma och acceptera
Förtroende	”Att möta en människa med förutfattade meningar kan få personen att sluta sig, istället för att känna förtroende för mig”	<ul style="list-style-type: none"> • Lugn • Empati • Värme

Närvaro

Det abstrakta temat närvaro återfanns i samtliga berättelser. Lyssnaren visar med reflekterande- och öppna frågor att hen finns där för att lyssna. Deltagarna beskrev även en ödmjukhet inför den som talade där de gav sin tid åt samtalet. Att vara i nuet och hitta ett lugn på platsen där samtalet äger rum, men även i sinnet, var något som skildrades i berättelserna.

Visa att jag finns där. Deltemat innebar att personen visade, genom att avsätta tid åt samtalet, att de fanns där för att lyssna. I berättelserna beskrevs hur personen sökte upp lyssnaren för stöd och avlastning. En deltagare skrev ”Det kändes viktigt för mig att visa att jag verkligen ville ge henne min tid och uppmärksamhet, så lagom till att hon kom över hade jag kokat te. Jag var förberedd inför samtalet”.

Lyhörd. Att vara lyhörd innebar att lyssnaren kunde läsa av berättaren och dess känsloläge. På så sätt kunde ett förtroende etableras. I de fall lyssnandet hade gått mindre bra hade lyssnaren kommit med råd för snabbt eller missuppfattat situationen. Ett citat från en deltagare var ”Jag gav råd för snabbt och min vän blev mycket upprörd. Dagen efter samtalade vi igen och den gången lyssnade jag på allt hon hade att berätta, vi blev vänner igen”.

Följdfrågor. Deltemat följdfrågor hjälpte lyssnaren att visa ett intresse för personen som talade. De förde även samtalet framåt och lyssnaren kunde engagera sig djupare i samtalet och skapa en förståelse för talaren. Följdfrågorna användes även som ett verktyg för att få talaren

att begrunda och reflektera över sina tankar. Ett citat var "Jag ställer följdfrågor så att personen får möjlighet att reflektera över sina känslor, tankar, beteenden".

Kroppsspråk

Detta abstrakta tema återfanns i samtliga berättelser. Deltagarna i denna studie beskrev i stor utsträckning situationer där det lyssnat på en person de känner. Därav beskrevs kroppsspråk som en central del av lyssnandet. Kroppsspråk innefattar både fysisk beröring och hur lyssnaren använder kroppen för att demonstrera sin uppmärksamhet på talaren.

Ögonkontakt, nicka och beröring. Med hjälp av ögonkontakt kunde lyssnaren visa sin delaktighet i samtalet. Olika huvudrörelser får samtalet att gå framåt och visar på ett icke-verbalt lyssnande. Beröring innehåller bland annat kramar, klapp på axeln och en hand på ryggen. Ett citat var "jag kramade om henne efteråt, för att visa att jag fanns där för henne oavsett vad som händer".

Fokus

Detta abstrakta tema återfanns i samtliga berättelser. Fokus innebär att lyssnaren är fokuserad på talaren och berättelsen genom att uppmärksamma vad samtalet handlar om. Detta innebar bland annat att låta talaren styra samtalet, visa intresse och vara aktivt inlyssnande. Att ha fullt fokus på talaren innebar att lyssnaren riktade sin uppmärksamhet mot berättaren. Detta kunde visas genom både verbal och icke verbal kommunikation. En deltagare beskrev detta med följande citat "jag satt vänd mot henne för att visa min fulla uppmärksamhet och fokus. Jag lät henne styra mängden ögonkontakt då situationen var oerhört psykiskt påfrestande för henne".

Bekräfta. Att bekräfta berättaren innebar att lyssnaren uttryckte att det berättaren sa var bra eller viktigt. Många lyssnare beskrev situationer där det också handlade specifikt om att bekräfta berättarens känslor, att det är okej att känna och släppa ut det som finns inom en. Ett citat var "det är viktigt att bekräfta personens känslor, att det är okej att känna allt det som känns".

Respekt

Det abstrakta temat återfanns i samtliga berättelser och innebär att lyssnaren värdesätter talaren och dennes berättelse. Respekt är ett sådant tema som genomsyrar hela interaktionen. Allt från att inte avbryta och låta talaren tala till punkt till att vara ödmjuk inför samtalet och inte dra slutsatser för tidigt.

Vara öppen. Detta deltema innefattar även temana "inte döma" och "acceptera". Många deltagare nämnde öppenhet som centralt i ett fungerande lyssnande. Talaren styr samtalet och bestämmer vad de vill berätta och inte, detta accepterar lyssnaren. Deltagarna beskrev att det bland annat handlade om att försöka förstå berättaren utan förutfattade meningar och sätta ut egna perspektiv genom att inte vara fördömande. Istället handlade det om att vara nyfiken på talaren och låta denne berätta utifrån sitt perspektiv och sin livsvärld. Ett citat var "Jag försökte ställa många öppna frågor och vara mån om att inte skuldbelägga eller ifrågasätta".

Förtroende

Detta abstrakta tema förekom i samtliga berättelser och beskrev den process där lyssnaren genom sitt lyssnande fick berättaren att känna förtroende och våga öppna sig. Ett förtroende etablerades på olika nivåer och handlade om allt från att lyssnaren visade empati och kunde sätta sig in i berättarens situation till att lyssnaren stod för sina ord och fanns där för berättaren vid behov.

Empati. Deltemat uttrycktes i berättelserna genom att lyssnaren kunde sätta sig in i talarens situation och känna med denne, och samtidigt hålla ett avstånd och inte gå in helt i berättarens känslor. Ur en berättelse fanns följande citat “min vän kände oro och ångest över sin identitet, jag lyssnade genom att ställa följdfrågor och sitta vänd mot henne. Sedan stöttade jag henne att kontakta vården”.

Lugn. Att prata lugnt, att sitta i en lugn miljö och att ha ett avslappnat kroppsspråk beskrevs som en viktig komponent i ett bra samtal och ett fungerande lyssnande. Ett citat från en lyssnare var “i ett lyssnande prioriterar jag att ta mig tid, sitta ner, undvika att titta på klockan, tala lugnt, inte stressa fram mina frågor i jakt på svar och ser till att kroppshållningen är avslappnad”.

Värme. Deltemat värme bildades när det fanns omtanke, godhet och empati i interaktionen mellan lyssnare och berättare. Värmen i berättelserna kunde utläsas både i de situationer där deltagarna kände personen i samtalet, men även i de situationer där samtalet ägt rum med en främling. Ett citat från en lyssnare var “en del oordning i återgivningen lät jag passera eftersom hon var så upprörd. Jag berördes mycket av det hon berättade och fällde lite tårar jag med. Vi samtalade lite om lidandet i sig. Att vara i sorg och att man kanske bara måste stå ut med smärta. För tids nog läker det”.

Diskussion

Utifrån resultatet från undersökningen kunde fem abstrakta teman urskiljas som tillsammans konstruerar lyssnandet. Dessa var (1) närvaro, (2) kroppsspråk, (3) fokus, (4) respekt och (5) förtroende. Att lyssna innebär att etablera förtroende och respektera talaren och dennes berättelse. Utöver detta bör lyssnaren vara närvarande genom att fokusera sin uppmärksamhet både kroppsligt och verbalt på talaren. De svåra situationer som redovisades i berättelserna var förhållanden, oro och ångest, dödsfall och sjukdom och konflikt. De mindre svåra situationer som redovisades i berättelserna var jobb och skolsituationer, resor och att öppna sig.

Teman som utgör ett gott lyssnande

Närvaro. Närvaro i denna studie handlar om att ha någon som finns där, bryr sig och visar omtanke. Bodie och Jones (2012) beskrev den verbala dimensionen av lyssnandet som visade sig genom bland annat följdfrågor och spegling. Dessa komponenter återfanns även i denna studie och blev sedan delteman till närvaro. Denna studie visade att lyssnaren kan visa sin närvaro genom att ställa följdfrågor, sammanfatta, återkoppla och ge uppmuntrande kommentarer.

Socialt stöd, att ha någon som lyssnar och bryr sig, har studier visat, ökar individens välmående (Capp et al., 2016). Detta kunde även uppfattas i denna studies analys av berättelserna där lyssnare beskrev hur de upplevde att berättarna tycktes må bättre och kände sig lättade över att ha fått pratat ut eller öppnat upp sig.

Förtroende. I den icke verbala dimensionen beskrev Bodie et al. (2015) att det måste finnas en värme som bidrar till en bättre kommunikation. Resultaten i denna studie kunde också finna komponenten värme i deltagarnas berättelser om lyssnandet. Värmen beskrevs som omtanke, godhet och empati i interaktionen mellan lyssnare och berättare. I denna studie blev värme en del av temat förtroende som i sin tur är en del av lyssnandet.

Kroppsspråk. Enligt Bodie och Jones (2012) består lyssnandet av två dimensioner, den verbala och icke verbala dimensionen. Den icke verbala dimensionen handlade om kroppsspråk såsom att nicka och hålla ögonkontakt. Detta återfanns även i denna studies resultat med skillnaden att beröring, såsom en kram eller hålla en hand på axeln, var en viktig komponent i kroppsspråket. Detta kan bero på att de situationer som beskrevs utspelade sig i stor utsträckning mellan två personer som kände varandra. Deltagarna beskrev i sina berättelser att det var viktigt att kunna avgöra om personen var mottaglig för beröring men också för ögonkontakt så att personen inte skulle känna sig obekvämt.

Respekt. Rädsla att bli dömd eller inte accepterad hämmar chansen att söka stöd eller vård om personen i fråga är i behov av det (Sanders Thompson et al., 2004). I denna studie består det abstrakta temat respekt av deltemana "vara öppen", "inte döma" och "accepterande". Bodie et al. (2015) menade att lyssnandet kan hjälpa individen att sätta ord på sina känslor och även minska rädslan för att bli dömd. Denna studie visar att just detta utgör en central del av lyssnandet. En ökad acceptans för stigmatiserade grupper kan bidra till snabbare tillfrisknande och stärkt självkänsla i dessa grupper (Pearl et al., 2017). Då majoriteten av berättelserna bestod av svåra situationer tolkas detta som att ett respektfullt bemötande hos lyssnaren bidrar till att individen vågar öppna upp sig och söka stöd hos en annan person. Detta kan öka chansen att individen söker vård om denne är i behov av det.

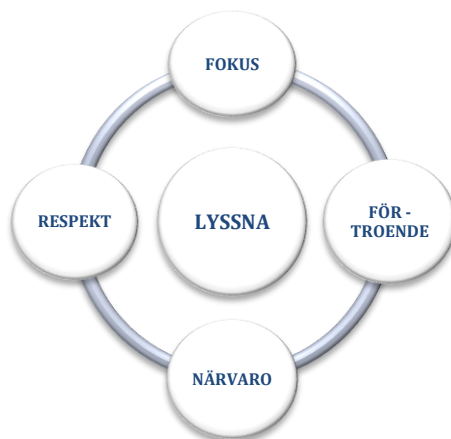
Fokus. Att bekräfta talaren, sortera talarens tankar och att ha fullt fokus på talaren upplevs vara av betydelse i samtalet med en individ som är i en svår situation. Detta menar också Capp et al. (2016) som beskrev att ett aktivt lyssnande och fokus på individen och dennes intressen med större sannolikhet leder till ett lyckat samtal.

Talaren bekräftar berättarens känslor och hjälper på så sätt till att sortera de känslor som berättaren upplever. Att känna sig bekräftad och sedd i form av socialt stöd ökar individens tro på egen förmåga och utveckling av copingstrategier (Wesely et al., 2016). Studier av Drollinger et al. (2006) beskrev också hur empati hjälper lyssnaren att fokusera på berättaren och inte på sina egna känslor eller erfarenheter. Empati har i denna studie blivit ett deltema till temat förtroende.

Svåra situationer. Trots att valet av situation var valfritt handlade ändå en stor majoritet av berättelserna om svåra situationer såsom otrohet, dödsfall och konflikter. Detta visar på att lyssnandet är av stor betydelse i svåra situationer vilket även Bodie et al. (2015) menade. De komponenter som resultatet i denna studie visade är centrala i dessa situationer. Deltagarna i studien fick fritt välja vilken situation de skulle beskriva där fem av sex valde att beskriva en kvinna som befann sig i en svår situation.

Generell diskussion

Två studier utfördes för att undersöka två skilda populationers användning av lyssnandet i olika situationer. Studie 1 riktade sig till mentorer på den ideella organisationen Tjejjonen medan Studie 2 riktade sig till psykologistudenter och Facebookanvändare. Fyra gemensamma teman för lyssnandet återfanns i båda studierna där (1) förtroende, (2) respekt, (3) fokus och (4) närvaro tillsammans utgör ett bra lyssnande. Att lyssna innebär att etablera förtroende och respektera talaren och dennes berättelse. Utöver detta bör lyssnaren vara närvarande genom att fokusera sin uppmärksamhet, både kroppsligt och verbalt på talaren (se Figur 1).



Figur 1. Lyssnandets fyra teman

Lyssnandets dimensioner

Individen som söker stöd, vare sig det är hos en mentor, vän, kollega eller främling väljer i dessa studier, en person hen känner förtroende för och som kommer bemöta den stödsökande med öppenhet och respekt. I ett samtal där lyssnaren får individen att öppna upp sig och våga lätta på sitt hjärta, är lyssnaren närvarande både kroppsligt och verbalt, och fokuserar hela sin uppmärksamhet på talaren. De dimensioner som Drollinger et al. (2006) upptäckte återfanns även i dessa studier. "Sensing", att höra talaren och läsa av dennes kroppsspråk återfanns i temat närvaro, där lyssnarens lyhördhet återfanns i berättelserna. "Processing", att tolka det som sägs och minnas det, återfanns i temat fokus där lyssnaren fokuserar sin uppmärksamhet på talaren och kan på så sätt skapa en förståelse för talaren och minnas vad som sagts under samtalet. "Responding" handlar om de signaler som lyssnaren uppvisar för att signalera att lyssnaren har hört vad talaren har sagt. Det kan exempelvis vara att lyssnaren nickar, visar med olika ansiktsuttryck men också ställer frågor tillbaka för att klargöra något. Denna dimension återfanns i temat respekt där lyssnaren genom sitt kroppsspråk signalerade en öppenhet och acceptans inför talarens berättelse.

Förtroende, som i dessa två studier återfanns som tema i berättelserna, byggs upp via empati, värme och lugn. Empati återfanns även i Drollinger et al. (2006) studie där en lyssnare som känner empati är mer motiverad att förstå talaren. Empati menar Drollinger et al. genomsyrar alla tre dimensioner.

Bodie et al. (2015) beskrev i sin studie en värme som utstrålas icke verbalt från lyssnaren som bidrar till bättre kommunikation, denna värme påträffades även i de två aktuella

studierna. I de aktuella studierna presenteras värme i form av att lyssnaren hyser varma känslor för berättaren och därigenom manifesteras lyssnarens närvaro.

Lyssnandet som prevention för psykisk ohälsa

Studierna gjordes i Sverige där var femte svensk i arbetsför ålder varje år drabbas av en psykisk sjukdom (OECD, 2013). Individer är idag i behov av socialt stöd och någon som lyssnar på dem (Capp et al., 2016; Hadlaczky et al., 2014). Resultatet av denna studie visar att lyssnandet består av fyra komponenter som tillsammans kan resultera i ett lyssnande där individen känner sig respekterad och lyssnad på, utan att bli dömd. Detta är komponenter som skulle kunna förebygga diskriminering och stigmatisering vilket individer som lider av psykisk ohälsa kan drabbas av (Pearl et al., 2017; Sanders Thompson et al., 2004).

Ur ett ekologiskt perspektiv är det de samhällsmässiga normerna på makronivå som speglar synen på psykisk ohälsa i (Aston, 2014). Detta innebär att det bör finnas en öppenhet och acceptans för individer som drabbas av psykiska besvär på makronivå som kan sippra ner i de lägre nivåerna på meso- och mikronivå, som skola och familj (Bronfenbrenner, 1994; Rosa & Tudge, 2013; Öqvist, 2008). Detta är inte något som sker i en handvändning, och studiens resultat är inte en garanti för att individer som drabbas av psykiska besvär vågar berätta om hur de mår och får den vård de behöver. Däremot kan resultatet från studien visa att ett lyssnande som präglas av förtroende, respekt, fokus och närvaro skapa förutsättningar för ett lyssnande där berättaren kan öppna upp sig och reflektera över sina känslor. Eventuellt skulle detta lyssnande kunna fånga upp signaler på psykisk ohälsa hos individen tidigare, och på så sätt användas preventivt.

Det kan vara svårt för en närstående att upptäcka symptom på psykisk ohälsa (Costello et al., 1996). Därför bör det finnas fler funktioner i samhället som kan ta ansvar och som kan se individen som mår dåligt. Detta skulle kunna få effekter på preventionsarbetet för att upptäcka symptom på psykisk sjukdom som Costello (2016) menade ligger efter preventionsarbetet med fysiska sjukdomar.

Reliabilitet och validitet

Reliabilitet innebär att kunna återskapa studiens resultat vid andra tidpunkter och av andra forskare (Kvale & Brinkmann, 2009). För att åstadkomma transparens och replikerbarhet har denna studies databearbetning tydligt redogjorts. Då deltagarna i studierna besvarade enkäten skriftligt och inte intervjuades bör detta förenkla en framtida replikering. Reliabiliteten ökar även då informationen om studien samt att de frågor som ställdes till deltagarna i Studie 1 och Studie 2 var samma. En möjlig risk med detta är dock att deltagarna tolkar frågan olika eller missuppfattar informationen. Studien undersökte vad som definierar ett bra lyssnande. Deltagarna svarade på enkäten utifrån vad de subjektivt anser att ett bra lyssnande är. Detta kunde på så sätt skilja sig stort mellan deltagarna.

Validitet innebär kontroll över att studien verkligen mäter det som den avser att mäta (Kvale & Brinkmann, 2014). Då inga intervjuer genomfördes utan deltagarna fick skriva ner sina svar, så har författarna inte haft möjlighet att påverka deltagarna och deras svar som de annars hade kunnat gjort vid intervju. Ett hot mot validiteten är författarnas förkunskap inom området då detta skulle kunna påverka dataanalysen i en specifik riktning. Dock kan denna förkunskap också hjälpt till att hitta detaljer i datan som utan förkunskap kanske hade förbisetts. En annan nackdel är svarens begränsade längd som gör det svårt att analysera djupare i svaren, det hade varit lättare att göra detta i djupintervjuer. Å andra sidan är det tack

vare just enkäter som gjort det möjligt att erhålla fler deltagare vilket har möjliggjort en fördjupning i materialet och upptäcka mättad data. Ett interbedömarreliabilitetstest utfördes för att jämföra författarnas bedömning av svårighetsgrad i de olika situationerna som deltagarna beskrev i Studie 1 och 2. Resultatet visade en stark korrelation både i Studie 1 ($r = .72$) och Studie 2 ($r = .88$). Då fem av sex situationer i Studie 2 handlade om en kvinna som blev lyssnad på finns en sannolikhet att deltagarna till stor del bestod av kvinnor. Detta gör det svårt att generalisera resultatet på män.

Slutsatser

Studierna fick liknande resultat men skilde sig till viss del åt gällande lyssnandets teman. Studie 1 resulterade i temana: närvaro, fokus, respekt, förtroende, mod och anpassning och Studie 2 resulterade i temana: närvaro, fokus, respekt, förtroende och kroppsspråk. Denna skillnad i teman berodde med största sannolikhet på att deltagarna i studie 1 tillhörde en speciell målgrupp som arbetar med lyssnandet i svåra situationer medan deltagarna i Studie 2 inte gjorde det, och utgick därför från sina privatliv eller sina arbets/studieerfarenheter. Men, trots denna skillnad mellan deltagare i Studie 1 och Studie 2 visade data och analysen på många gemensamma resultat. Fyra abstrakta teman förde ihop studierna och bildade dels en förståelse kring komplexiteten i lyssnandet men också en förståelse för vad detta fenomen innebär. Att lyssna innebär att etablera (1) förtroende och (2) respektera talaren och dennes berättelse. Utöver detta ska lyssnaren vara (3) närvarande genom att (4) fokusera sin uppmärksamhet, både kroppsligt och verbalt på talaren. Det finns inget som heter "att bara lyssna".

För framtida studier bör fler målgrupper, exempelvis män, undersökas om lyssnandet. Det skulle även vara av intresse att göra djupintervjuer för att se om det framkommer liknande eller andra teman. Denna studie kan replikeras, då med fokus på den som blir lyssnad på. Vad upplever exempelvis den som talar är viktigt hos den lyssnar? Det finns ett behov fler studier gällande prevention för psykisk ohälsa där det främst bör undersökas vilka metoder som kan användas på mikro- meso- och makronivåer för att upptäcka symptom på psykisk ohälsa tidigt. Vidare kan det göras fler studier gällande stigmatisering och diskriminering med koppling till psykisk ohälsa med syfte att bidra till ökad förståelse och ett öppet samtalsklimat i familj, skola, arbetsplatser samt på politisk nivå.

Referenser

- Adelmann, K. (2009). *Konsten att lyssna: didaktiskt lyssnande i skola och utbildning* (1 uppl.). Lund: Studentlitteratur.
- Aston, H. J. (2014). An ecological model of mental health promotion for school communities: Adolescent views about mental health promotion in secondary schools in the UK. *International Journal of Mental Health Promotion*, *16*, 289-307. doi:10.1080/14623730.2014.963402
- Bodie, G. D., & Jones, S. M. (2012). The nature of supportive listening II: The role of verbal person centeredness and nonverbal immediacy. *Western Journal of Communication*, *76*, 250-269. doi:10.1080/10570314.2011.651255
- Bodie, G. D., Vickery, A. J., Cannava, K., & Jones, S. M. (2015). The role of 'active listening' in informal helping conversations: Impact on perceptions of listener helpfulness, sensitivity, and supportiveness and discloser emotional improvement. *Western Journal of Communication*, *79*, 151-173. doi:10.1080/10570314.2014.943429

- Bronfenbrenner, U. (1994). Ecological models of human development. In T. Husen., & T. N. Postlethwaite (Eds.), *The international encyclopedia of education* (2nd ed.) (pp. 1643–1647). New York, NY: Elsevier Science.
- Capp, G., Berkowitz, R., Sullivan, K., Astor, R. A., De Pedro, K., Gilreath, T. D., & Rice, E. (2016). Adult relationships in multiple contexts and associations with adolescent mental health. *Research on Social Work Practice, 26*, 622-629. doi:10.1177/1049731515624967
- Cole, D. A., Nick, E. A., Zelkowitz, R. L., Roeder, K. M., & Spinelli, T. (2017). Online social support for young people: Does it recapitulate in-person social support; can it help?. *Computers in Human Behavior, 68*456-464. doi:10.1016/j.chb.2016.11.058
- Converse, N., & Lignugaris, B. (2009). Evaluation of a school-based mentoring program for at-risk middle school youth. *Remedial and Special Education, 30*, 33-46. doi:10.1177/0741932507314023
- Costello, E. J. (2016). Early detection and prevention of mental health problems: Developmental epidemiology and systems of support. *Journal of Clinical Child and Adolescent Psychology, 45*, 710-717. doi:10.1080/15374416.2016.1236728
- Costello, E. J., Angold, A., Burns, B. J., Stangl, D. K., Tweed, D. L., Erkanli, A., & Worthman, C. M. (1996). The Great Smoky Mountains Study of youth: Goals, design, methods, and the prevalence of DSM-III-R disorders. *Archives of General Psychiatry, 53*, 1129-1136. doi:10.1001/archpsyc.1996.01830120067012
- DeWit, D. J., DuBois, D., Erdem, G., Larose, S., & Lipman, E. L. (2016). The role of program-supported mentoring relationships in promoting youth mental health, behavioral and developmental outcomes. *Prevention Science, 17*, 646-657. doi:10.1007/s11121-016-0663-2
- Drollinger, T., Comer, L. B., & Warrington, P. T. (2006). Development and validation of the active empathetic listening scale. *Psychology & Marketing, 23*, 161-180. doi:10.1002/mar.20105
- Hadlaczy, G., Hökby, S., Mkrtchian, A., Carli, V., & Wasserman, D. (2014). Mental Health First Aid is an effective public health intervention for improving knowledge, attitudes, and behaviour: A meta-analysis. *International Review of Psychiatry, 26*, 467-475. doi:10.3109/09540261.2014.924910
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2014). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. (3. [rev.] uppl.) Lund: Studentlitteratur.
- Larsson, M., Pettersson, C., Skoog, T., & Eriksson, C. (2016). Enabling relationship formation, development, and closure in a one-year female mentoring program at a non-governmental organization: A mixed-method study. *BMC Public Health, 1-14*. doi: 10.1186/s12889-016-2850-2
- Myndigheten för ungdoms- och civilsamhällesfrågor. (2015). *Statistik om unga*. Hämtad från <https://www.mucf.se/ungidagse-statistik-om-unga>
- OECD. (2013). *Mental health and work: Sweden*. Paris: OECD. doi:10.1787/9789264188730-en
- Pearl, R. L., Forgeard, M. C., Rifkin, L., Beard, C., & Björgvinsson, T. (2017). Internalized stigma of mental illness: Changes and associations with treatment outcomes. *Stigma and Health, 2*, 2-15. doi:10.1037/sah0000036
- Rosa, E. M., & Tudge, J. (2013). Urie Bronfenbrenner's theory of human development: Its evolution from ecology to bioecology. *Journal of Family Theory & Review, 5*, 243-258. doi:10.1111/jftr.12022
- Sanders Thompson, V. L., Noel, J. G., & Campbell, J. (2004). Stigmatization, discrimination, and mental health: The impact of multiple identity status. *American Journal of Orthopsychiatry, 74*, 529-544. doi:10.1037/0002-9432.74.4.529

- Tjejzonen. (2016a). *Tjejzonens effektrapport enligt FRII - 2016*. Hämtad från <http://www.tjejzonen.se/wp-content/uploads/2013/06/Tjejzonens-effektrapport-2016.pdf>
- Tjejzonen. (2016b). *Vilket stöd kan jag få?* Hämtad 2017 - 03 - 05, från <http://www.tjejzonen.se/fortjejer/stod-att-fa/>
- Vetenskapsrådet. (2011). *God forskningssed*. Stockholm: Vetenskapsrådet.
- Wesely, J. K., Dzoba, N. P., Miller, H. V., & Rasche, C. E. (2017). Mentoring at-risk youth: An examination of strain and mentor response strategies. *American Journal of Criminal Justice*, 42, 198-217. doi:10.1007/s12103-016-9353-7
- Öqvist, O. (2008). *Systemteori i praktiken: Konsten att lösa problem och nå resultat*. Stockholm: Gothia.