

Noora Vähälä

# HUR STÖDJER MAN PÅ DISTANS?

Analys av fraser som uttrycker stöd i inläggen i två svenska  
diskussionsforum

Fakulteten för informationsteknologi och kommunikation  
Studieinriktningen i nordiska språk  
Kandidatavhandling  
Maj 2021

# SAMMANDRAG

Noora Vähälä: Hur stödjer man på distans? Analys av fraser som uttrycker stöd i inläggen i två svenska diskussionsforum

Kandidatavhandling, 19 sidor + bilaga (3 sidor)

Tammerfors universitet

Studieinriktningen i nordiska språk

Maj 2021

---

I den här kandidatavhandlingen studerar jag fraser som man använder för att förmedla stöd i två diskussionsforum på Internet. Kandidatavhandlingens syfte är att ta reda på hurdana fraser som används för att förmedla stöd på distans. Kandidatavhandlingen söker svar på följande forskningsfrågor: Hurdana fraser används för att förmedla stöd i en diskussionsgrupp? Vilka skillnader finns det i fraser som man använder för att förmedla stöd i två olika diskussionsgrupper varav den ena är avsedd för de vuxna och den andra för de unga?

Undersökningens material består av två diskussionsgrupper och deras kommentarer. De två diskussionsgrupperna blev valda från två diskussionsforum på nätet. Diskussionsforum för vuxna heter Familjeliv.se och gruppen som jag valde är "Inga ägg befruktade vid IVF". Diskussionsforum för unga heter Ungdomar.se och gruppen som jag valde är "Hjälp mig, gillar han men är obekväml!". Forskningsmetod i undersökningen är riktad innehållsanalys.

Kandidatavhandlingens bakgrundsteori består av förklaring av centrala begrepp som är stöd, kamratstöd, distanskommunikation och virtuell miljö. I teoridelen förklaras också de viktigaste teman som är behovet av stöd och känslan av tillhörighet samt kamratstöds betydelse.

Analys av materialet och speciellt kategorisering enligt temana (emotionellt stöd, instrumentalt stöd, informativt stöd och evaluerande stöd) samt extrakategorierna (utropsord och egen erfarenhet) gav klara resultat. Det finns flera olika möjligheter att uttrycka stöd och en enda kommentar kan innehålla flera olika stödjande element. Det framgår av resultaten att olika stödjande metoder används i kommentarerna i båda grupperna. De vuxna använder mer emotionellt stöd än de unga och som motsats till det använder de unga mer informativt stöd än de vuxna.

Nyckelord: stöd, kamratstöd, distanskommunikation och virtuell miljö

Originaliteten av denna avhandling har granskats med Turnitin Originality Check-programmet.

# TIIVISTELMÄ

Noora Vähälä: Hur stödjer man på distans? Analys av fraser som uttrycker stöd i inläggen i två svenska diskussionsforum

Kandidaatin tutkielma, 19 sivua + liite (3 sivua)

Tampereen yliopisto

Viestintätieteiden tiedekunta

Pohjoismaiset kielet

Toukokuu 2021

---

Tässä kandidaatintutkielmassa tutkin lauseita ja lausahduksia, joita voidaan käyttää tuen ilmaisemiseen Internetin keskustelufoorumeilla. Kandidaatintutkielman tarkoitus on selvittää, minkälaisia lauseita käytetään tuen osoittamiseksi etänä. Tutkielma etsii vastauksia seuraaviin tutkimuskysymyksiin: minkälaisia lauseita käytetään tuen välittämiseksi keskustelupalstalla ja minkälaisia eroja tuen välittämiseen tähtäävillä lauseilla on verrattaessa aikuisille ja nuorille tarkoitettuja keskustelupalstoja?

Tutkimuksen materiaalina käytetään kahden keskustelupalstan sisältämiä kommentteja ja osallistujien vastauksia toisilleen. Nämä kaksi keskustelupalstaa valittiin kahdelta eri keskustelufoorumilta. Aikuisille käyttäjille suunnatulta keskustelufoorumilta Familjeliv.se valikoitui materiaaliksi keskustelu ”Yksikään munasolu ei hedelmöittänyt keinohedelmöityksessä” [oma käännös]. Nuorille käyttäjille suunnatulta keskustelufoorumilta Ungdomar.se materiaaliksi valikoitui keskustelu ”Auttakaa minua, pidän hänestä, mutta olo on silti epämukava!” [oma käännös]. Tutkimuksen analyysimenetelmä on teoriaohjaava sisällönanalyysi.

Kandidaatintutkielmani teoriaosassa selitetään keskeiset käsitteet, joita ovat tuki, vertaistuki, etäviestintä ja virtuaalinen ympäristö. Lisäksi käsitellään keskeisiä teemoja, joita ovat tarve tuen ja yhteenkuuluvuuden tuntemiseen sekä vertaistuen merkitys.

Materiaalin analysointi ja kategorisointi teemoihin (tunneperäinen, instrumentaalinen, informatiivinen ja arvioiva tuki) sekä lisäkategorioihin (huudahdussana sekä omakohtainen kokemus) saivat aikaan selkeitä tuloksia. Tuen välittämiseksi etäviestinnässä on olemassa useita erilaisia mahdollisuuksia. Yksi ainoa kommentti voi itsessään sisältää useampia tukevia elementtejä. Tutkimuksen tuloksesta käy ilmi, että niin aikuisten kuin nuortenkin keskustelupalstalla käytävä keskustelu sisältää useita erilaisia tuen muotoja. Aikuisten kommentteissa korostuu nuorten kommentteja enemmän tunneperäisen tuen välittäminen, kun taas nuorten keskustelussa painottuu informatiivinen tuki tunneperäisen tuen sijaan.

Avainsanat: tuki, vertaistuki, etäviestintä ja virtuaalinen ympäristö

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin Originality Check -ohjelmalla.

## INNEHÅLL

<b>1 INLEDNING.....</b>	<b>1</b>
1.1 SYFTE .....	2
1.2 MATERIAL OCH METOD .....	3
1.3 FORSKNINGSBAKGRUND .....	4
<b>2 TEORI.....</b>	<b>5</b>
2.1 VARFÖR BEHÖVER MAN STÖD OCH KÄNSLAN AV TILLHÖRIGHET.....	8
2.2 BETYDELSEN AV KAMRATSTÖD.....	9
2.3 VIRTUELLA MILJÖER OCH DISTANSKOMMUNIKATION.....	11
<b>3 ANALYS OCH RESULTAT .....</b>	<b>13</b>
3.1 STÖDFORMER I DE VALDA DISKUSSIONSGRUPPERNA .....	15
3.2 HUR SKILJER SIG STÖDFORMEN I DE VALDA DISKUSSIONSGRUPPERNA .....	16
<b>4 SAMMANFATTNING OCH DISKUSSION .....</b>	<b>17</b>
<b>REFERENSER.....</b>	<b>20</b>
<b>BILAGOR.....</b>	<b>22</b>
BILAGA 1 .....	22
BILAGA 2 .....	24

# 1 INLEDNING

I vår generation är distanskommunikation via datorn en vanlig del av vardagen. Vi kan träffa varandra, diskutera och dela våra tankar på olika virtuella mötesplatser och i diskussionsforum som är lätt nåbara på Internet. Undersökningarna har visat att de flesta människor använder Internet som källa när de söker information, hjälp eller stöd i sitt liv (Plantin & Daneback 2009:2). Kravet på information växer hela tiden och på nätet söker man speciellt information som baserar sig på erfarenheter istället för enkla beskrivningar om fenomen (Plantin & Daneback 2009:3). Kamratstöd blir ett allt mer använt och populärt sätt att få och ge stöd.

I den här kandidatavhandlingen studerar jag fraser som man använder för att visa stöd i ett diskussionsforum på nätet. Som material använder jag en diskussionsgrupp för de vuxna och en annan för de unga. Jag ska jämföra kommentarer som finns i de två diskussionsgrupperna och studera om de använda fraserna skiljer sig från varandra mellan de olika åldersgrupperna. Diskussionsforum som jag har valt för att undersöka diskussioner mellan de vuxna heter Familjeliv.se. Familjesajten erbjuder kamratstöd via olika diskussionsgrupper. Diskussionsforumet som jag har valt för att undersöka diskussioner mellan de unga heter Ungdomar.se. Diskussionsforumet är en av Sveriges största digitala plattformar för unga och utöver forumet innehåller det en blogg och erbjuder en möjlighet att ställa frågor till experter. Alla tjänster i båda diskussionsforumen är på svenska.

Begreppet *diskussionsforum* syftar till hela sajten på Internet, med andra ord hela Familjeliv.se och Ungdomar.se. Diskussionsforum innehåller olika *diskussionsgrupper* där deltagarna kan tillägga sina kommentarer. Jag använder även begreppet *tråd* som är en kedja av kommentarer i en diskussionsgrupp. I denna kandidatavhandling studerar jag två olika diskussionsgrupper. Den första diskussionsgruppen i diskussionsforumet Familjeliv.se är avsedd för vuxna och den heter ”Inga ägg befruktade vid IVF”. Den andra diskussionsgruppen som är avsedd för de unga i diskussionsforumet Ungdomar.se heter ”Hjälp mig, gillar han men är obekväml!”. Jag är intresserad av de ordval som deltagaren gör för att förmedla sitt stöd under distanskommunikationen med de andra deltagarna. Jag vill också ta reda på om de använda fraserna varierar beroende på deltagarnas ålder. Jag har avgränsat min undersökning till att omfatta bara stödjande fraser samt bara diskussion på distans.

Centrala begrepp i kandidatavhandlingen är *stöd*, *kamratstöd*, *distanskommunikation* och *virtuell miljö*. Det viktigaste begreppet är kamratstöd och jag är intresserad av allt vad det innehåller. Jag ska förklara alla begrepp utförligt i kapitel två. Med hjälp av undersökningens centrala begrepp vill jag nå bättre förståelse kring ämnet och ta reda på vad stödjande på distans innebär ur en språkvetenskaplig synvinkel. Jag anser att med klara begrepp är det lättare för mig att avgränsa innehållet och på det sättet få bättre helhetsbild över hela avhandlingen.

Det är viktigt att undersöka ämnet för att få en överblick över de fraser som kan användas för att förmedla stöd. Med hjälp av undersökningen är det möjligt att bättre förstå vilka olika språkliga möjligheter det finns för att visa stöd på distans. Jag anser att undersökningen har en hög samhällsrelevans nu under coronaviruspandemin när allt flera diskussioner och möten sker på distans. Mitt personliga intresse är riktat mot social- och hälsoindustrin. För sjuksköterskor är det viktigt att förstå patientens känslotillstånd och kommunicera på ett lämpligt sätt. Eftersom jag är en utbildad sjuksköterska kan jag även själv ha nytta av den här undersökningen: jag kan lära mig att förstå interaktion mellan människor bättre även på distans. Undersökningen är också nyttig med tanke på nordiska språk eftersom den kan hjälpa språkforskare att nå bättre förståelse av kamratstöds betydelse. Det skulle vara nyttigt att studera ämnet vidare i andra nordiska länder också med tanke på samarbete inom Norden.

## 1.1 Syfte

Målet med undersökningen är att ta reda på hurdana fraser som används i två svenska diskussionsforum Familjeliv.se och Ungdomar.se för att förmedla stöd på distans.

Forskningsfrågorna är:

1. Hurdana fraser används för att förmedla stöd i en diskussionsgrupp?
2. Vilka skillnader finns det i fraser som man använder för att förmedla stöd mellan de två olika diskussionsgrupperna varav det ena är avsedd för de vuxna och det andra för de unga?

Min hypotes är att de fraser som har använts är ursäktande och att det är normalt att visa sitt stöd genom att berätta om sina egna erfarenheter eftersom det är någonting jag själv skulle göra i distanskommunikation med andra deltagare i en virtuell diskussionsgrupp där det är möjligt att anonymt berätta om sig själv. Att det inte finns någon risk att bli identifierad sänker antagligen

tröskeln för att dela personliga erfarenheter. Jag har märkt till att deltagarna gärna delar sina egna erfarenheter för att stödja de andra deltagarna. Jag antar också att de använda fraserna är nästan likadana oberoende av diskussionsgruppen eller deltagarnas ålder. Hypotesen består av min personliga erfarenhet av vad som har visat sig att vara normalt och vanligt i virtuella diskussioner.

## 1.2 Material och metod

Materialet består av kommentarer som finns i två diskussionsgrupper i diskussionsforumen Familjeliv.se och Ungdomar.se. Materialet finns tillgängligt på Internet men det är möjligt att webbplatsernas moderatörer redigerar, raderar eller flyttar diskussionsgrupperna. De två diskussionsgrupperna har valts medvetet med tanke på diskussionsforumens målgrupper. Den ena gruppen ”Inga ägg befruktade vid IVF” finns i diskussionsforumet Familjeliv.se och är avsedd för de vuxna. Den andra gruppen ”Hjälp mig, gillar han men är obekvämlig!” finns i diskussionsforumet Ungdomar.se och är avsedd för de unga. Jag har avgränsat min undersökning till att omfatta bara stödjande fraser.

Analysmetoden i min undersökning är riktad innehållsanalys. Jag gör en textanalys av fraser som har använts av deltagare i de två undersökta diskussionsgrupperna. Jag koncentrerar mig på ordens och uttryckens betydelser. Materialet kategoriseras enligt färdiga kategorier som härstammar från teorin. Färdiga kategorier är emotionellt stöd, instrumentalt stöd, informativt stöd och evaluerande stöd, och jag presenterar kategorierna närmare i teoridel i kapitel 2. Innehållsanalys är en lämplig analysmetod när man vill analysera ett dokument systematiskt (Tuomi & Sarajärvi 2018:78). Dokumentet betyder i det här fallet allt skriftlig dokumentation, inkluderande kommunikation i skriven form (Tuomi & Sarajärvi 2018:87).

Innehållsanalys tillämpas vid analys när man strävar efter en allmän, kompakt form av information ur en text (Tuomi & Sarajärvi 2018:78). Innehållsanalys kan genomföras i följande steg:

1. Fatta beslut om vad du vill undersöka
2. Läs igenom materialet, sortera och märka ut vad som är relevant för din undersökning och lämna ut allt som är irrelevant
3. Samla in det märkta materialet
4. Klassificera materialet
5. Gör en sammanfattning (Tuomi & Sarajärvi 2018:78).

Jag ska följa dessa steg i min undersökning och klassificera materialet. Att klassificera betyder att man räknar ihop hur många gånger vissa fenomen uppträder i texten (Tuomi & Sarajärvi 2018:79). Materialinsamlingen utförs enligt följande steg: jag letar efter de fraser som uttrycker stöd både i diskussionsgruppen för de vuxna och i gruppen för de unga. Materialet ska behandlas i en slumpmässig ordning för att förhindra identifiering av enskilda personer. I min undersökning betyder klassificering att jag räknar ihop hur många gånger vissa olika stödjande metoder uppträder i diskussionen i de två diskussionsgrupperna. Jag presenterar det märkta materialet i två tablåer som finns tillgängliga i bilagor (bilaga 1 och bilaga 2). Tablå 1 innehåller klassificeringen av de stödjande fraserna i en diskussionsgrupp för de vuxna och tablå 2 innehåller klassificeringen av de stödjande fraserna i en diskussionsgrupp för de unga. Med hjälp av separata tablåer över metoder och fraser ur de två diskussionsgrupperna kan jag nå bättre förståelse av det insamlade materialet.

Jag har tagit hänsyn till forskningsetiken i undersökningen. Jag har fått forskningstillstånd från diskussionsforumens Familjeliv.se och Ungdomar.se innehavare via e-post. Att jag samlar in anonym information från ett diskussionsforum på nätet betyder att jag inte behandlar personuppgifter, som namn, kön, ålder eller dylikt, i min kandidatavhandling. Jag samlar ihop fraser, som har använts i diskussionsgrupper, i oordning och helt anonymt. Detta garanterar deltagarnas integritetsskydd. Jag har inte sammanfogat signaturer med kommentarerna så att kommentarerna inte blir identifierbara.

### 1.3 Forskningsbakgrund

Lotta Collin (2006) studerar diskussionsforum kring ämnet diabetes samt diskussionernas språkliga form och innehåll i sin artikel. Hennes artikel visar att nya kommunikationsmöjligheter och forskningsområden har kommit fram under de senaste åren. Den tekniska utvecklingen och användningen av Internet har gjort olika artiklar, vetenskapliga publikationer samt litteratur lättare tillgängliga.

Marianne Nordman (2010) har undersökt hur adjektiv påverkar läsarens textupplevelser och känslor i sin artikel. Hennes artikel underlättar för mig att bättre förstå den lingvistiska synvinkeln i undersökningen. Hennes analys av textupplevelsen visar att det finns olika funktioner hos adjektiv i olika texter. Hon har undersökt försökspersonernas upplevelser både i en skönlitterär text och en facktext. Försökspersonernas reaktioner är positivare i den skönlitterära texten, som innehåller flera adjektiv än facktexten. Undersökningen visar att emotioner förs fram också i textens innehåll och språk, och det beror inte bara på adjektivbruket.

Eva Juslin (2012) studerar i sin licentiatavhandling diskussionsforumets betydelse i vardagen av föräldrar. Undersökningens syfte är att visa virtuella diskussionsforum som en metod för föräldrarstöd. Hon studerar hur socialt stöd i virtuella diskussionsforum faktiskt ökar föräldrarnas egna resurser. Undersökningen visar att virtuella diskussionsforum aktiverar föräldrar till diskussioner och på det sättet kan de nå råd, information och bekräftelse.

Tuuli Kotisaari (2012) har skrivit sin pro gradu-avhandling för Tammerfors Universitet om kamratstöd på Internet. Avhandlingen presenterar Tukinet-forumet, som är tjänsteleverantör inom den sociala sektorn i Finland, och som erbjuder aktivt mentalvårdsarbete. Avhandlingens syfte är att forma en övergripande bild av hur socialt stöd bildas i distanskommunikation. Hennes studie visar att socialt stöd är nästan likadant i virtuella miljöer än i närvarande kommunikationssituationer.

I Loukia Lindholms (2019) doktorsavhandling studeras föräldrarnas berättelser i ett diskussionsforum om föräldraskap i USA. Hennes studie visar att föräldrarna använder sina berättelser på ett strategiskt sätt för att argumentera, stödja sina egna eller andras påståenden eller för att ge praktiska råd till andra deltagare. Hon påstår att virtuella mötesplatser där föräldrar kan diskutera med varandra, få stöd, råd och hjälp från varandra är allt vanligare och populärare.

## 2 TEORI

Detta teorikapitel består av definitioner på avhandlingens centrala begrepp som är stöd, kamratstöd, distanskommunikation och virtuell miljö. Dessutom presenteras teori bakom det undersökta ämnet stödjande på distans. Efter genomgången och definitionen av de centrala begreppen beskriver jag i kapitel 2.1 varför man behöver stöd och känsla av tillhörighet. I kapitel 2.2 redogör jag för kamratstöds betydelse i teori och i kapitel 2.3 behandlar jag teorin om speciellt distanskontakt och dess möjligheter och specialiteter. Slutligen borde man ha en klar helhetsbild av fenomenet stöd och speciellt när det sker på distans.

I den här kandidatavhandlingen behandlas speciellt *socialt stöd* och socialt stöd på distans istället för fysiskt närvarande stöd. När man definierar begreppet socialt stöd betyder det oftast att en människa

har möjlighet att vända sig till sina medmänniskor, oberoende av om nätverket är virtuellt eller närvarande (Juslin 2012:26). Socialt stöd betyder att samtalsparterna byter non-verbala och verbala budskap med varandra. Innehållet kan vara emotionellt, informativt eller jämförande och oftast siktar man till att någons stress eller osäkerhet blir minskad och hen får en känsla av att hen är uppskattad av andra. (Juslin 2012:48.) För att en människa ska känna sig välmående, behöver hen socialt stöd. Socialt stöd minskar stress och ger dessutom färdigheter att själv ge stöd till andra. (Juslin 2012:26).

Socialt stöd kan indelas i fyra kategorier: emotionellt stöd, instrumentalt stöd, informativt stöd och evaluerande stöd. *Emotionellt stöd* omfattar kärlek, förtroende, omsorg och empati. *Instrumentalt stöd* betyder konkret hjälp, sådant som materiellt stöd eller olika tjänster. *Informativt stöd* omfattar råd, kunskaper och förslag som kan hjälpa andra att lösa sina problem. *Evaluerande stöd* är någonting som hjälper andra att göra självvärdering genom att få konstruktiva förslag. I virtuella miljöer är emotionellt och informativt stöd de vanligaste formerna av socialt stöd och man ser nästan aldrig instrumentalt stöd. Det är möjligt att få evaluerande stöd, speciellt om gruppen är förtroendefull. (Kotisaari 2012:13.) I analysen i kapitel 3 använder jag dessa kategorier för att analysera och jämföra de valda diskussionsgruppernas stödande fraser.

*Kamratstöd* betyder att man får förståelse och information av kamrater som är i samma situation. Kamratstödjaren är en stödperson och en informationskälla för någon som till exempel har drabbats av en sjukdom eller har frågor eller problem kring mental hälsa. (Hälsobyn 2019a.) Det finns två personer i processen: den som ger stöd och den som tar emot det. Båda parterna fungerar likväl som både givare och mottagare eftersom de kan uppnå en sådan ömsesidig relation som är helt jämlik. Genom att dela sina egna erfarenheter i en kamratstödsgrupp kan man få förståelse och hjälp som man inte kan få någon annanstans. (Eronen 2019:2.)

Kamratstöd betyder stöd från personer i likadana situationen och kan innehålla till exempel uppmuntran, förmedlande och stöd till vardagen (Kotisaari 2012:25). Möjliga komponenter i kamratstödet är också återspeglning och lyssnande av varandra (Shapiro & Galowitz 2016:1201). En central uppgift för kamratstödsgrupper är att dela information om sociala tjänster (Kotisaari 2012:25). Det finns olika möjligheter att hitta kamratstöd och diskussionsgrupper är bara en möjlighet. Man kan även träffa kamratstödjaren, delta i chatdiskussioner eller prata i telefon. Det finns flera olika organisationer som för samman kamratstödjaren och den som behöver stöd. (Hälsobyn 2019b.)

Man kan hitta tre olika teman för kamratstöd: utbyte av erfarenheter, lärande av erfarenheter och erfarenheter av ömsesidig omsorg. Att *utbyta erfarenheter* är det första steget mot lärdom och omtänksamhet. Det betyder att man frivilligt och öppet berättar andra deltagare om sina erfarenheter, som man själv har valt att man vill berätta om. (Eronen 2019:8.) När man berättar någonting om sitt eget liv erbjuder man samtidigt möjligheter till lärande för de andra deltagarna (Eronen 2019:10). Att *dra lärdom av erfarenheter* betyder att när man lyssnar på andra kan man fästa uppmärksamhet på att de andra har en likadan situation. Det kan hända att man börjar känna mindre skam och skuld. *Erfarenheter av ömsesidig omsorg* kan ses som avbildning av ömsesidig förståelse. När man delar sina egna erfarenheter berättar man lättare om sina krav för stöd och hjälp. Genom att göra så är det lättare för de andra att hjälpa till. När man gör det synligt för alla att man behöver hjälp blir relationen mellan deltagarna starkare. (Eronen 2019:10–12.)

*Distanskommunikation* kan vara skriven kommunikation mellan människor när kommunikationen sker på distans. Distanskommunikation sker i *virtuella miljöer* som är tillgängliga dygnet runt. Virtuella diskussionsmiljöer har ofta liknande regler för deltagandet än samtalsgrupper med fysiska träffar. För de flesta av oss är det lättare att börja prata om känsliga ämnen på Internet än i grupper med fysisk närvaro. (Kotisaari 2012:23.) Personen som har upplevt en kris kan helt sakna nätverk med socialt stöd eller hen kan uppleva att ingen kan förstå situationen. Hen kan i alla fall önska sig att någon kunde leva sig in i hennes situation eller ge råd inför framtiden. I sådana situationer är virtuella grupper goda möjligheter att nå andra på distans och på det sättet få stöd och hjälp. (Kotisaari 2012:13.)

När man är närvarande kan man stödja varandra och visa sitt förmedlande genom att gå på bio eller ut på en dejt med vänner. På virtuella miljöer kan man inte fysiskt träffa varandra utan man måste diskutera i skriven form. (Kotisaari 2012:10.) Diskussionsgrupper på Internet är sällan avsedda för att vara stödgrupper men de blir ofta sådana. Man deltar i grupper för att leta efter information, socialt stöd och känslan av samhörighet. I relationer på Internet är mottagning samt givning av stöd ett viktigt element. Att hjälpa andra deltagare kan även förbättra stödjarens självkänsla. Ofta är deltagarna helt anonyma och de känner inte till varandra men kan i alla fall skapa ett starkt samförstånd och lita på andra deltagare, speciellt om deltagarna i en diskussionsgrupp delar likadana intressen och åsikter. (Kotisaari 2012:27–28.)

## 2.1 Varför behöver man stöd och känslan av tillhörighet

Att stödja socialt betyder traditionellt att byta verbalt och non-verbalt budskap genom att förmedla information och känslor, att hjälpa andra att minska deras stress eller osäkerhet eller att direkt eller indirekt meddela till en annan människa att hen är uppskattad av andra (Klein 2004:73). Känslan av gemenskap och tillhörighet betyder att man känner sig som del av en grupp. Medlemmar i en grupp, där det råder en stark känsla av gemenskap, känner sig likvärdiga med varandra och känner att de hör ihop. (Kyröläinen 2001:3.)

Det är vanligt att man upplever att det är viktigt att uppskatta sina medmänniskor för att man också själv ska må bra. Det är också vanligt att man aktivt söker sig till de andras sällskap i både glädje och sorg, speciellt om man är en socialt utåtriktad person. (Juslin 2012:28–30.) Individer har en naturlig lust och naturligt behov att träffa andra i samma livssituation. Människor i samma livssituation kan lättare skapa ett speciellt samband som gör det möjligt att förstå varandra och tala om känsliga ämnen. (Kytöharju 2003:27.)

Starka förbindelser, som finns till exempel mellan familjemedlemmar eller nära vänner, har ofta en benägenhet att leda till sociala nätverk där deltagarna delar sina värderingar, normer och regler. Svaga förbindelser, som kan betyda att nätverkets medlemmar delar samma ålder eller status men inte mycket annat, är ofta karakteriserade som svagare och mer obalanserade samt lättare att brytas. Tydligt är starka och svaga förbindelser helt olika. Ett socialt nätverk med svaga förbindelser är oftast det bästa när det gäller att söka information samt hitta resurser som kan väcka nya perspektiv och idéer hos en deltagare. Starka förbindelser i ett socialt nätverk strävar mot en bättre personlig identitet hos deltagarna. (Klein 2004:73.)

Man kan få och ge socialt stöd inom ett socialt nätverk. Människans sociala nätverk inkluderar alla kontakter hen har eller har haft i sitt liv. Man kan få praktiskt eller materiellt stöd, men också informativt eller emotionellt stöd. Dessa olika former av stöd kan mötas i en grupp eller i umgänge mellan två människor, virtuellt eller i direkt interaktion. (Juslin 2012:33.) Social kommunikation är en förutsättning för både en fysisk och en virtuell grupp att fungera. Om en grupp delar gemensamma syften och mål är medlemmarna ofta aktivare att jobba tillsammans för att nå sina mål. Oftast ökar kommunikationen mellan medlemmarna och deras känsla av gemenskap blir starkare. (Kyröläinen 2001:6.)

I en grupp kan man se både mottagande och givande av resurser (Juslin 2012:30). Det finns olika grupper: sådana som är baserade på ort (till exempel boendeförening) och sådana som är baserade på intresse (till exempel jakt club). Nuförtiden känner man väl till också virtuella grupper. Samma saker drar människor till dessa olika grupper: känslan av att vara med och tillhöra i en grupp, känslan av gemenskap och viljan att identifiera sig som en gruppmedlem. Oberoende av gruppens tillstånd vill människor känna sig trygga, ha likadana värderingar som andra gruppmedlemmar och kunna påverka gruppens händelser. Om man känner sig trygg vill man investera tid, resurser och kunskap i gruppens verksamhet. (Blanchard & Markus 2002.)

Att tillhöra i en virtuell miljö kan vara en enda möjlighet för någon att vara medlem i en grupp. Det är vanligt att man tillhör i flera olika sociala grupper, men sociala miljöer ökar gruppernas antal och på det sättet förbättrar individens möjligheter att vara en aktiv medlem i samhället. Att tillhöra i en grupp kan öka individens sociala förmåga. Den högre sociala förmågan och känslan av socialt stöd bidrar till en förbättrad förmåga att klara sig med kroniska sjukdomar och att man kan nå bättre mental hälsa och nedsatt incidens. Om man har fått socialt stöd i en virtuell miljö kan man notera fördelarna i livet över lag. (Kotisaari 2012:10–11.)

## 2.2 Betydelsen av kamratstöd

Människan utvecklas personligt och socialt genom interaktion och samspel med andra. Genom samspelet kan man förstärka självkänslan och självuppfattningen samt få självförtroende. (Juslin 2012:30.) Om människans egna resurser inte räcker till borde hen ha tillgång till stöd så fort som möjligt. Annars kan problemen bli mer komplicerade. Om en människa upplever ett behov av hjälp eller sorg i livet är det naturligt att vända sig till andra som är i samma situation. (Juslin 2012:28–30.)

Kamratstöd är ett steg mot en mer accepterande värld utan isolering, sårbarhet och skam (Shapiro & Galowitz 2016:1200). Att dela sina egna erfarenheter i en kamratstödsgrupp stöder lärdom och omtänksamhet hos en deltagare (Eronen 2019:2). I kamratstödsgrupper söker man vanligen stöd och hjälp till sitt eget liv. Genom att hjälpa andra medlemmar kan man själv få stöd och hjälp. Om man är självisk går tanken om referensgrupper förlorad. (Kotisaari 2012:10–11.)

Kamratstöd och referensgrupper bygger på frivillighet (Juslin 2012:36). En referensgrupp, där medlemmarna ger och får kamratstöd, är en grupp av människor i liknande levnadssituation. En utgångspunkt i en referensgrupp kan vara en gemensam samvaro som en resurs för att öka välmående.

Deltagaren i en referensgrupp vill oftast byta erfarenheter med de andra deltagarna som har upplevt liknande situationer i livet samt ta emot och ge stöd. (Juslin 2012:34–35.)

Tyngdpunkten i socialt stöd har förändrats eftersom det traditionella konceptet för familjen har förändrats och vårt samhälle har blivit mer individualistiskt. Nuförtiden söker man allt mer stöd på Internet. Tidigare var det vanligare att olika familje- och byorganisationer fungerade som kamratstödsgrupper. Den första kända kamratstödsgruppen var Anonyma alkoholister. (Niemelä 2014:10.) Kamratstöd är traditionellt organiserat av de kommunala social- och hälsovårdstjänsterna, till exempel mödrarådgivning har bjudit olika kamratstödsgrupper i flera år. Det är i alla fall möjligt att få kamratstöd från några andra ställen också. En av de mest aktiva aktörer inom kamratstöd är patientorganisationer som erbjuder stöd av likställda som har drabbats av samma sjukdom. Man kan få kamratstöd virtuellt eller genom fysisk närvaro, från en organisation eller helt individuellt på Internet i diskussionsgrupper. (Kytöharju 2003:6.)

Undersökningar har visat att man gärna söker efter råd och kamratstöd på Internet istället för närvarande stöd därför att stödet är lätt att nå och få och det finns en möjlighet att hitta nya vänner och kopplingar. Deltagaren upplever ofta att stöd och information på distans är mer uppdaterade, snabbare att få och lättare att nå än fysiskt stöd. (Lindholm 2019:15.) Kamratstöd på Internet skiljer sig inte relativt mycket från kamratstödet när deltagaren är fysiskt närvarande. Man har ändå konstaterat några skillnader: kamratstödet på distans är alltid tillgängligt och oberoende av plats eller specifika personer. (Kytöharju 2003:27.)

Man kan se kamratstödsgrupper på Internet som en motsats till stödgrupper som organiseras av en professionell arrangör. Det är bra att komma ihåg att samma stödformer inte passar för alla och att man behöver olika stödmöjligheter till olika livssituationer. Några anser att professionella grupper är bättre och andra beskriver att speciellt kamratstöd hjälper med olika problem i livet. Att erbjuda alternativ att välja emellan är oftast det bästa sättet att stödja någon som behöver hjälp. Alla har tyvärr inte samma alternativ att välja emellan, och möjligheten att delta i olika stödgrupper beror starkt på var man bor. En liten by har inte samma möjligheter som en stor stad och alla har inte tillgång till nätet eller tekniskt kunnande som det krävs för att delta i virtuella diskussionsgrupper. (Niemelä 2014:11.)

## 2.3 Virtuella miljöer och distanskommunikation

Den tekniska utvecklingen har förbättrat möjligheter att få och dela information utan problem med tiden eller distansen mellan användarna. Teknologin har förbättrat kommunikationsmöjligheter som ofta sker på distans i så kallade virtuella miljöer. (Shire 2020:317.) Medlemmarna i virtuella miljöer väljer mellan olika diskussionsgrupper beroende på vilka upplevelser eller erfarenheter de vill höra om. Deras åtagande till en grupp beror på personliga erfarenheter om gruppens intresse eller tema. (Kotisaari 2012:20–21.)

Fördelar med virtuella diskussionsmiljöer är att de är lättillgängliga och att de bidrar till ett snabbt informationsutbyte. Information är ändå bara en aspekt som blir utbytt i dessa miljöer: kamratstöd och andra typer av social kommunikation är lika viktiga aspekter. Virtuella miljöer verkar används mest för sökning av intressanta ämnen och stöd, istället för sökning av information. Man får information från interaktion mellan medlemmar, men man söker inte i första hand efter information. Det är orsaken till att speciellt virtuella miljöer fungerar som forum för både information och socialt stöd. (Burnett 2000.)

I en virtuell miljö kan man dela kunskaper, erfarenheter och värderingar med andra deltagare. Alla har likadana kommunikationsmöjligheter vilket betyder att alla röster är likvärdiga och ingen röst kan bli tystad. (Juslin 2012:44.) När man inte ser varandra finns det en större focus på skriven text istället för olika gester eller fysisk kontakt (Shire 2020:328). Man kan uttrycka känslor på flera olika sätt i en skriven text. Adjektivbruk är ett ganska effektivt sätt att förmedla känslor. Adjektivbruket är i alla fall bara en möjlighet bland det mångsidiga språkbruket med olika typer av emotiva ord. (Nordman 2010:234.)

Det är lättare att skapa sociala förhållanden på nätet än i de fysiska sammankomsterna. I virtuella miljöer kan man forma om sin personlighet och skapa en så kallad hyperpersonalitet. Med hjälp av hyperpersonaliteten kan en blyg människa bli modigare och delta i diskussioner som hen inte annars skulle delta i. (Kotisaari 2012:14.) Det är enkelt att ändra sin identitet och fly vardagen. Med en ny identitet kan det vara lättare att delta i känsliga diskussioner. Man delar personliga uppgifter friare bakom en hyperpersonlighet, var de viktigaste personuppgifterna alltid är dolda. (Kotisaari 2012:22–23.)

En person som vanligtvis är tillbakadragen kan i den virtuella miljön vara öppnare och aktivare. I en virtuell miljö kan man komma och gå fritt och ingen känner till en. (Juslin 2012:47.) I en virtuell miljö behöver alla inte vara aktiva i diskussioner utan man kan följa med aktiviteterna utan att delta i dem. Sådant beteende är icke-interaktivt. Utan att lämna ett spår kan man vara helt osynlig men samtidigt en aktiv del av diskussion. (Burnett 2000.) Många deltagare vill bara lyssna på vad andra medlemmar talar om. På nätet tillåter man att någon lyssnar utan att delta i diskussion. På de fysiska samtalsgrupperna förutsätter man däremot ofta ett aktivt deltagande. (Kotisaari 2012:23.) Man har intervjuat icke-interaktiva medlemmar och märkt till att de kan bli så insugna i en diskussion att de kan känna sig vara bekanta med de aktiva medlemmarna och att de tillhör i gruppen (Kyröläinen 2001:7).

Diskussionsforum på distans erbjuder ett unikt och lämpligt forum för deltagande, reflekterande och återspeglning helt anonymt (Lindholm 2019:33). I ett diskussionsforum är deltagarna anonyma och obundna. Anonymitet betyder att identiteten av den person som talar blir dold, och hen kan gömma sig i folkmassan utan att någon kan identifiera henne. Det är inte möjligt att vara helt anonym när man deltar i fysiska diskussions- eller kamratstödsgrupper. Grupper där man är fysiskt närvarande förväntas ofta ha kontinuerlig verksamhet vilket betyder att samma grupp samlas in regelbundet under hela perioden. (Niemelä 2014:12–13.)

Virtuella diskussionsgrupper samlar ihop människor som bor på olika ställen och som annars inte nödvändigtvis har möjlighet att mötas. De kan dela likadana hobbyer, erfarenheter eller expertis. Deltagaren delar sina tankar med gruppen genom att skicka meddelanden eller diskutera med andra på distans. Oftast är diskussionsforumet helt gratis för sina användare. (Kytöharju 2003:19.) Man upplever att öppna webbsidor, som är avsedda för alla och erbjuder en möjlighet att delta i diskussionsgrupper, är lättare att använda och attraktivare än webbsidor som är akademiska eller icke-kommersiella. Helt kommersiella webbsidor, som webbsidor för barnmat eller blöjor, är de minst besökta webbsidorna. (Plantin & Daneback 2009:5.)

Med hjälp av distanskommunikation kan man nå positivare stresshantering och bättre sociala kunskaper (Stacey 2018:8). Det som är positivt med distanskommunikation jämfört med fysisk kommunikation är att man alltid kan gå tillbaka till diskussionen och läsa igenom den igen. (Kyröläinen 2001:6.)

Diskussion i ett diskussionsforum på distans följer vanligen dessa steg: 1) Ett inledande meddelande som presenterar problemet eller frågar hjälp, 2) Ett eller flera meddelanden som svarar på den första, inledande meddelanden och erbjuder råd och stödkommentarer och 3) Ett eller flera tack-meddelanden från personen som har sökt information eller stöd, eller hans uppdateringar om situationen. (Lindholm 2019:15–16.)

Det är annorlunda att diskutera på distans än att delta i ett fysiskt samtal. I ett diskussionsforum på Internet skriver man sina tankar i motsats till interaktion med två människor i verkligheten, där den verbala kommunikationen är dominant (Juslin 2012:48). Distanskommunikation skiljer sig från fysisk kommunikation på det sättet att kommunikationen sker via skriven text (Kyröläinen 2001:6). I skriven text saknar man non-verbala signaler så som ansiktsuttryck, pauser och kroppsställningar, vilket kan orsaka missförstånd (Juslin 2012:48).

Diskussion på nätet innebär sällan en klar interaktion mellan deltagarna. Mer betydande blir ofta var och ens egna åsikter. Internet möjliggör ett sådant beteende, där interaktion är sparsam och även angripande. Distansdiskussioner kan bestå av enskilda individers framställningar och avslöjanden. En annan risk på distansdiskussioner är att den respons man får är slumpmässig och likgiltig. Då alla är anonyma finns det en risk för känslan av otrygghet. De ovan nämnda aspekterna kan likväl också vara distansdiskussionens positiva sidor, till exempel anonymitet gör det lättare för alla att delta och i dagens samhälle kan de flesta använda Internet. (Niemi 2014:13.)

### **3 ANALYS OCH RESULTAT**

*”Tack! Jag känner mig hoppfull inför nästa start:)”*

Detta citat är ur mitt undersökningsmaterial och det väcker positiva känslor. Citatet är med andra ord ett exempel på den positiva inverkan som hjälp och stöd i diskussionsgruppernas umgänge kan ha. Det är givande att bekanta sig med det valda materialet, och speciellt diskussionsgruppen för de vuxna erbjuder innehåll som jag också själv skulle kunna ta del i. I det här analyskapitlet presenterar jag materialet kategoriserat i tabellform som stöder avhandlingens ändamål att beskriva hurdana fraser

som används för att förmedla stöd i en diskussionsgrupp och hur fraserna skiljer sig åt i de två diskussionsgrupperna varav den ena är avsedd för de vuxna och den andra för de unga.

I båda diskussionsforumen Familjeliv.se och Ungdomar.se kan deltagarna skriva sina tankar helt fritt och anonymt. De kan framföra kommentarer och frågor, be om hjälp eller berätta om sin egen situation. Jag har valt en diskussionsgrupp från forumet Familjeliv.se och en från forumet Ungdomar.se. Det finns sammanlagt 41 kommentarer och svar i diskussionsgruppen ”Inga ägg befruktade vid IVF” på Familjeliv.se och totalt 11 kommentarer och svar i diskussionsgruppen ”Hjälp mig, gillar han men är obekväml!” på Ungdomar.se. Av det totala antalet kommentarer och svar har jag valt dem som förmedlar stöd, och dessa kommentarer utgör mitt egentliga undersökningsmaterial som analyseras i detta kapitel.

Materialet har analyserats enligt följande steg. Först har jag räknat hur många fraser uttrycker stöd i en diskussionsgrupp. Sedan har jag skapat fyra kategorier, som är *emotionellt stöd*, *instrumentalt stöd*, *informativt stöd* och *evaluerande stöd* (se kapitel 2). Kategorierna har med andra ord hämtats från teorin och är desamma som används för kategorisering av socialt stöd. Utöver dessa fyra kategorier har jag skapat två extra kategorier med utgångspunkt i mitt eget material: *utropsord* och *egen erfarenhet*. Utropsord betyder i detta sammanhang inlägg som innehåller en interjektion som uppmuntrar mottagaren och ger stöd. Egen erfarenhet handlar om stödpersonens egna berättelser om samma ämnesområde som den som har börjat tråden har frågat om. Med hjälp av de valda kategorierna har jag markerat fraser som uttrycker stöd i de valda diskussionsgrupperna med etiketter och på det sättet fått en bild av hurdana stödformer som används i diskussionsgruppens kommentarer.

De två valda diskussionsgrupperna har analyserats separat, diskussionsgruppen för de vuxna (”Inga ägg befruktade vid IVF”) först och sedan diskussionsgruppen för de unga (”Hjälp mig, gillar han men är obekväml!”). Alla fraser som uttrycker stöd i diskussionsgruppen för de vuxna är antecknade i tablå 1 (se bilaga 1) och motsvarande fraser i diskussionsgruppen för de unga i tablå 2 (se bilaga 2). Analysen blir alltså presenterad i sin helhet i form av tablåer, vilket jag anser vara det lämpligaste och tydligaste sättet i den här riktad innehållsanalysen som undersöker stödjande fraser. Av tablåer 1 och 2 framgår också samtidigt fraserna som uttrycker stöd och frasernas kategorisering enligt de valda kategorierna.

Diskussionsgruppernas trådar har analyserats med hjälp av innehållsanalys och resultaten kan indelas i två grupper enligt det 1) vilka stödformer som förekommer i diskussionsgruppernas fraser och 2)

hur diskussionsgrupperna för de vuxna och de unga skiljer sig från varandra. I avdelning 3.1. presenterar jag först de olika stödformerna i diskussionstråden och avdelning 3.2 redogör jag för hur stödformerna i fråga skiljer sig mellan de valda diskussionsgrupperna. Resultaten är mina egna tolkningar av materialet. I kapitel 4 sammanfattar jag resultaten och diskuterar undersökningen.

Jag har även gjort några allmänna iakttagelser om materialet. Iakttagelserna handlar bland annat om interaktionens natur i diskussionsgrupperna. Deltagarna skriver öppet om sina erfarenheter i diskussionsgrupper: meddelanden i trådarna förefaller ofta vara skribenternas personliga berättelser där de inte bryr sig om de andras svar, kommentarer eller frågor. Stämningen i båda diskussionsgrupperna är positiv. Deltagarna svarar till varandra på ett stödjande sätt väcker inga skuld känslor hos varandra. Det finns inte heller några negativa kommentarer på diskussioner.

### 3.1 Stödformer i de valda diskussionsgrupperna

I den här avdelningen behandlar jag först diskussionsgruppen för de vuxna, som heter ”Inga ägg befruktade vid IVF”, och sedan behandlar jag diskussionsgruppen för de unga, som heter ”Hjälp mig, gillar han men är obekväml!”. I tablåer 1 och 2 (se bilagor 1 och 2) kan ses alla kommentarer som på något sätt förmedlar stöd i diskussionen. Med hjälp av kategoriseringen har jag fått klara resultat på vilka typer av stöd kommentarerna innehåller.

Det finns sammanlagt 18 kommentarer som förmedlar stöd i diskussionsgruppen ”Inga ägg befruktade vid IVF” för de vuxna. Av dessa kommentarer utgör *emotionellt stöd* den viktigaste stödjande metoden: 16 av 18 kommentarer innehåller emotionella stödets egenskaper (se kapitel 2). Den vanligaste emotionella egenskapen i materialet är empati. Den näst vanligaste stödjande metoden är *informativt stöd*, som kan hittas i 7 av 18 kommentarer. Kommentarererna innehåller oftast råd och tips till andra deltagare. Varken *instrumentalt* eller *evaluerande stöd* (se kapitel 2) förekommer i kommentarerna i diskussionsgruppen för de vuxna. När det gäller mina egna kategorier ”utropsord” och ”egen erfarenhet” indelar sig kommentarerna enligt följande: det finns 7 kommentarer som innehåller *utropsord*. Utropsorden är hejande eller beklagande. Kategorin *egen erfarenhet* innefattar upp till 11 av 18 kommentarer som handlar om stödpersonens egen erfarenhet. Sammanlagt kan man urskilja 23 olika stödjande metoder (emotionellt, instrumentalt, informativt och evaluerande stöd) i de 18 kommentarer, och 43 stödjande metoder, utropsord och egen erfarenhet tillsammans i 18 kommentarer (se tablå 1).

I diskussionsgruppen ”Hjälp mig, gillar han men är obekvämlig!” finns det totalt sju kommentarer som förmedlar stöd. Av de sju kommentarerna innehåller bara fyra egenskaper som är typiska för *emotionellt stöd* (se kapitel 2). De ungas råd var också till stor del lugnande och stöttande. Den mest populära kategorin är informativt stöd som kom fram i 6 av 7 kommentarerna. Deltagarna vill inte att den som har börjat tråden ifråga ska känna sig illa till mods på grund av en pojke. Det fanns inget *instrumentalt* eller *evaluerande stöd* (se kapitel 2) bland kommentarerna. När det gäller mina egna kategorier går det att hitta 3 kommentarer med utropsord. Kategorin egen erfarenhet innehåller däremot bara en kommentar. Sammanlagt finns det 10 olika stödjande metoder (emotionellt, instrumentalt, informativt och evaluerande stöd) i de 7 kommentarer, och 14 stödjande metoder, utropsord och egen erfarenhet tillsammans i 7 kommentarer.

### 3.2 Hur skiljer sig stödformen i de valda diskussionsgrupperna

Undersökningens resultat stödjer idén om att det finns flera olika möjligheter att uttrycka stöd, och att en enda kommentar kan innehålla flera olika stödjande element. Som det framgår av analysen i avdelning 3.1 använder deltagarna i båda diskussionsgrupperna flera olika stödjande metoder. Men jag är också intresserad av hur de valda diskussionsgrupperna skiljer sig från varandra, alltså om vuxna och unga använder olika eller likadana stödformer när de diskuterar i diskussionsgrupperna.

Som det framgår av analysen i avdelningen 3.1 använder deltagarna olika stödjande metoder i sina kommentarer. De vuxna använder relativt mycket mera emotionellt stöd än de unga och som motsats till det använder de unga i sin tur relativt mycket mera informativt stöd än de vuxna. Emotionellt stöd samt informativt stöd är de vanligaste stödformerna i båda diskussionsgrupperna, så resultatet är förväntat.

De två diskussionsgrupperna liknar varandra i det att det inte förekommer några kommentarer som representerar kategorin *instrumentalt stöd*. Resultatet ligger i linje med Kotisaaris (2012) undersökning. Det är svårare för deltagarna att ge varandra instrumentalt stöd, så som olika tjänster, eller materiellt stöd när man träffar varandra på distans. Därför är det helt förståeligt att fast socialt stöd innebär även instrumentalt stöd (se kapitel 2), finns det inte sådant stöd i virtuella diskussionsgrupper eftersom det inte är möjligt att ge materiellt stöd till varandra på distans. Evaluerande stöd var den andra stödform som inte alls kom fram i de undersökta kommentarerna. Jag anser att diskussionen i grupperna är relativt ytlig och det finns inte så många deltagare, vilket kan

vara orsaken till att diskussionen inte upplevs så förtroendefull utan deltagarna bara ger allmänna tips och råd.

Anmärkningsvärt är att deltagarna använder utropsord och egen erfarenhet som stödjande metoder i båda två grupperna. De vuxna använder dessa metoder ändå relativt mycket mera än de unga. De två extra kategorier som jag har skapat utöver de färdiga kategorier som härstammar från teorin har med andra ord visat sig vara användbara. Det skulle vara intressant att få veta vilka kriterier som är avgörande vid val av stödjande metoder hos de vuxna och hos de unga. Jag själv anser att det inte bara beror på deltagarnas ålder utan också på diskussionsgruppens motiv och ämnesområde. Vissa diskussioner förutsätter annorlunda stödjande kommentarer än andra, men förstås beror det alltid på deltagarens eget val, vad hen vill uppnå med sina kommentarer.

## **4 SAMMANFATTNING OCH DISKUSSION**

Detta avslutande kapitel består av en sammanfattning av hela kandidatavhandlingen. Med genomgången av undersökningens syfte och forskningsfrågor samt material vill jag kort sammanfatta de viktigaste aspekterna i avhandlingen. Med diskussion om syftet med min undersökning har blivit uppnått vill jag få en helhetsbild över hela avhandlingen och dess resultat. Jag ska också utvärdera materialet samt berätta om hur min hypotes har blivit verifierad. Slutligen reflekterar jag över fortsatta forskningsbehov och berättar lite om mina egna tankar om projektet.

Avhandlingens syfte har varit att ta reda på hurdana fraser som används för att förmedla stöd på distans. Diskussionsfrågorna har handlat om hurdana fraser som används för att förmedla stöd i en diskussionsgrupp och vilka skillnader det finns i fraser som man använder för att förmedla stöd i två olika diskussionsgrupper. Materialet har bestått av två diskussionsgrupper i två diskussionsforum och deras kommentarer. Som analysmetod har jag använt riktad innehållsanalys. Det som jag speciellt vill ta upp är mitt val att undersöka stöd på distans istället för stöd som ges i fysiska samtalsgrupper. Jag är glad över att jag valde det här alternativet till avhandlingen. För mig har det varit viktigt att få ökad förståelse för stödjande på distans nu när det inte finns så mycket möjligheter för fysiskt närvarande stöd på grund av coronapandemisituation i världen.

Min hypotes har varit att de fraser som deltagarna har använt är ursäktande och att deltagarna kan visa sitt stöd genom att berätta om sina egna erfarenheter. I början av undersökningen ansåg jag också att de använda fraserna skulle vara nästan likadana oberoende av diskussionsgrupp eller åldern. Analysen som presenteras i kapitel 3 har visat att min hypotes om att det går att visa sitt stöd genom att berätta om sina egna erfarenheter stämmer, på samma sätt som hypotesen om att de fraser som deltagarna använder ofta är ursäktande. Det finns även flera andra typer av fraser i materialet än bara ursäktande, vilket i sig är ett resultat. Det behövs dock fortsatt forskning för att den andra hypotesen om att de använda fraserna är nästan likadana oberoende av diskussionsgruppen eller deltagarnas ålder ska bli bekräftad.

Vid analys av de två svenskspråkiga diskussionsforumen Familjeliv.se och Ungdomar.se har jag kunnat bilda en uppfattning om diskussionsgrupper och deras diskussioner och kommentarer. Genom de valda kategorierna (emotionellt stöd, instrumentalt stöd, informativt stöd och evaluerande stöd) får man en enkel men klar bild av olika möjligheter när det gäller olika stödformer. Med hjälp av de två extra kategorier som jag har skapat själv (utropsord och egna erfarenheter), har jag kunnat utvidga den redan existerande teorin om olika stödformer. Jag anser att kategoriseringen av materialet i tablåer har varit ett fungerande sätt att presentera hela materialet vid ett ögonkast.

Som kritik vill jag ta upp avhandlingens jämförande del mellan kommentarerna av de vuxna och de unga. Jag anser att det inte har varit helt pålitligt att jämföra de två valda diskussionsgrupperna med varandra eftersom ämnesområden är olika och det finns olika antal kommentarer. Med ett mera omfattande innehåll i diskussionstråden, vilket betyder flera olika tråd eller flera kommentarer i en tråd, skulle analysen ha kunnat bli mer reliabel och jämförbar. När det gäller mina forskningsfrågor anser jag att den första forskningsfrågan om hurdana fraser som används för att förmedla stöd i en diskussionsgrupp har blivit besvarad, men den andra forskningsfrågan om vilka skillnader som förekommer mellan fraser som man använder för att förmedla stöd i de två olika diskussionsgrupperna skulle ha behövt ett större material för att kunna besvaras på ett pålitligt sätt.

När man studerar känsloladdade element i en text är det nödvändigt att tänka på ur vems synvinkel emotionerna betraktas. Det är möjligt att studera skribentens emotioner eller betrakta materialet ur läsarens synvinkel. I den här kandidatavhandlingen har jag koncentrerat mig på ordens betydelser istället för de emotioner som olika fraser väcker hos läsaren eller skribenten. I fortsättningen skulle det vara intressant att få se en undersökning om hurdana känslor stödjande fraser väcker och om känslorna är olika hos skribenten och läsaren. Jag vill ge ett annat förslag till framtida forskning: att

fortsätta med stödjande fraser, men med ett bredare och mer omfattande material. Då skulle det vara möjligt att få en bättre helhetsbild över möjliga olikheter hos de vuxna och de unga och deras kommentarer i olika diskussionsgrupper.

Det har varit givande att skriva en kandidatavhandling som har ett så här fascinerande ämnesområde. I framtiden ska jag fortsätta med samma ämne och undersöka det vidare i min pro gradu-avhandling, om det bara är möjligt och lämpligt. Det känns som att ämnet ”stödjande på distans” är aktuellt och har flera olika möjligheter och nivåer att studera vidare och i en större omfattning än vad som ryms i en kandidatavhandling där antalet sidor är begränsat. Denna avhandling har ändå gett en kort sammanfattning av den teoretiska referensramen kring det undersökta fenomenet samt en analys som stödjer läsarens förståelse om det undersökta ämnet. Jag anser att det är lätt att utvärdera och vid behov upprepa analysen. Jag hoppas att avhandlingen väcker intresse mot stödjande på distans, i synnerhet nu under koronapandemin, när allt mer aktiviteter sker på distans.

## REFERENSER

### Primärmaterial

Diskussionsforumet Familjeliv.se 2021: Diskussionsgrupp: ”Inga ägg befruktade vid IVF”. Tillgänglig: <https://www.familjeliv.se/forum/thread/80780193-inga-agg-befruktade-vid-ivf/1>. [Hämtad 1.4.2021].

Diskussionsforumet Ungdomar.se 2021: Diskussionsgrupp: ”Hjälp mig, gillar han men är obekvämt?”. Tillgänglig: <https://ungdomar.se/forum/thread/hjaelp-mig-gillar-han-men-aer-obekvaem>. [Hämtad 28.3.2021].

### Sekundärlitteratur

Blanchard, Anita & Markus, Lynne 2002: Sense of virtual community - maintaining the experience of belonging. I: *Proceedings of the 35th Annual Hawaii International Conference on System Sciences*. 2002 IEEE. S. 3566–3575. Tillgänglig: [https://www.researchgate.net/publication/224075991\\_Sense\\_of\\_virtual\\_community\\_-\\_maintaining\\_the\\_experience\\_of\\_belonging](https://www.researchgate.net/publication/224075991_Sense_of_virtual_community_-_maintaining_the_experience_of_belonging). [Hämtad 20.2.2021].

Burnett, Gary 2000: Information exchange in virtual communities: A typology. *Information research*. 5 (4), S. XIX–XX. Tillgänglig: <http://informationr.net/ir/5-4/paper82.html> [Hämtad 20.3.2021].

Collin, Lotta 2006: Diskussionsforum på webben som objekt för textanalys. *Folkmålstudier*. Vol 45. S. 11–22. Tillgänglig: <https://journal.fi/folkmalsstudier/article/view/82099/41294>. [Hämtad 20.3.2021].

Eronen, Eija 2019: *Experiences of sharing, learning and caring: Peer support in a Finnish group of mothers*. (Tammerfors: Tammerfors universitet.) Tillgänglig: <https://trepo.tuni.fi/handle/10024/118573>. [Hämtad 11.3.2021].

Hälsobyn 2019a: *Vad är kamratstöd?* Tillgänglig: <https://www.terveyskyla.fi/harvinaissairaudet/sv/stod/kamratstod/vad-ar-kamratstod>. [Hämtad 26.1.2021].

Hälsobyn 2019b: *Olika former av kamratstöd*. Tillgänglig: <https://www.terveyskyla.fi/vertaistalo/sv/information-om-kamratstod/olika-former-av-kamratstod>. [Hämtad 26.1.2021].

Juslin, Eva 2012: *Byte av berättelser: Resursförstärkande socialt stöd i ett virtuellt diskussionsforum för föräldrar*. Novia publikation och produktion, serie R: Rapporter, 3/2012, Yrkeshögskolan Novia.

Klein, Alexandra 2004: Social Support. Quality in Internet Based Information and Communication: From ”Digital Divide” to ”Voice Divide”. *Social Work & Society* 2 (1).

Kotisaari, Tuuli 2012: *Vertaistukea verkossa. Virtuaalivuorovaikutuksen tutkimus sosiaalisen tuen rakentumisesta Tukinetissä*. (Avhandling pro gradu). Tammerfors: Tammerfors Universitet.

Kyröläinen, Satu 2001: *Sence of Community in Web Environments*. (Avhandling pro gradu). Helsingfors: Helsingfors universitet. Tillgänglig: <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/19972/senseofc.pdf?sequence=3&isAllowed=y>. [Hämtad 20.3.2021].

Kytöharju, Heidi 2003: *Äitien jaksaminen ja vertaistuki Vauva-lehden keskustelupalstalla Internetissä*. (Avhandling pro gradu). Tammerfors: Tammerfors Universitet.

Lindholm, Loukia 2019: *Form and Function of Response Stories in Online Advice*. (Doktorsavhandling). Åbo: Åbo Akademi University Press. Tillgänglig: <https://www.doria.fi/handle/10024/173165>. [Hämtad 15.3.2021].

Niemelä, Miia 2014: *"Rakkaudesta veitsiin": viiltely ja vertaistuki internetin avoimessa vertaisryhmässä*. (Avhandling pro gradu). Tammerfors: Tammerfors universitet.

Nordman, Marianne 2010: Adjektiv och känsla. Översättningsteori, fackspråk och flerspråkighet. VAKKI, N:o 37. Vasa: Vasa universitet, S. 234–244. Tillgänglig: [http://www.vakki.net/publications/2010/VAKKI2010\\_Nordman.pdf](http://www.vakki.net/publications/2010/VAKKI2010_Nordman.pdf). [Hämtad 10.1.2021].

Plantin, Lars & Daneback, Kristian 2009: Parenthood, information and support on the internet. A literature review of research on parents and professionals online. *BMC family practice*. 10 (1).

Shapiro, Jo & Galowitz, Pamela 2016: Peer Support for Clinicians: A Programmatic Approach. *Academic medicine*. 91 (9), S. 1200–1204.

Shire, Stephanie 2020: Comparison of Face-to-Face and Remote Support for Interventionists Learning to Deliver JASPER Intervention with Children Who have Autism. *Journal of behavioral education*. 29 (2), S. 317–338.

Stacey, Dawn 2012: Managing symptoms during cancer treatments: evaluating the implementation of evidence-informed remote support protocols. *Implementation science: IS*. 7 (1), S. 110.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2018: *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Uudistettu laitos. Helsinki: Tammi.

# BILAGOR

## Bilaga 1

**Tablå 1** Kategorisering av fraser i diskussionsgruppen "Inga ägg befruktade vid IVF"

	EMOTIO NELLT STÖD	INSTRUMEN TALT STÖD	INFORMA TIVT STÖD	EVALUER ANDE STÖD	UTROPS ORD	EGEN ERFARE NHET
"Samma sak hände till mig flera gånger. Byte av metod, medicin och dos kan hjälpa och att göra ICSI istället."	X		X			X
"Exakt det hände oss med första behandlingen. Sedan gjorde vi icsi och då gick det bra <3"	X					X
"Jag är så ledsen för att du fått vara med om det tråkiga beskedet."	X					
"Jag var med om samma sak vid mitt första ivf försök. De nio ägg som de plockade såg alla fina ut och spermerna lika så. Dagen som var planerad för en återinföring blev inställd, läkaren ringde och meddelade att jag har inget att sätta tillbaka, inget ägg har blivit befruktat? jag blev förkrossad! Allt kom som en chock, att detta skulle inträffa hade jag inte läst på om."	X		X			X
"Håller tummarna för er!"	X				X	
"Hur många ägg fick de ut på ditt äggplock när du tog gonaf-f? Fostimon har jag inte hört talas om, ska läsa på om det. Kanske skulle vara något för oss också."			X			X
"Vi var i förra veckan på uttag av ägg. Spermaprovet var även denna gång bra. De använde både Ivf och Icsi. Ivf 4 ägg, icsi 5 ägg. Det var endast de med icsi som blev befruktade och då bara 3 som var normalt befruktade. Så för vår del om det inte går vägen det här så kommer de i framtiden endast använda sig av Icsi. Så förhoppningsvis kommer det att gå mycket bättre för er nästa gång:))"	X					X
"Vi hade så. Andra gången gjordes ICSI och ett blev befruktat och jag blev gravid men det gick inte hela vägen. Tredje gången ett halvår senare bytte jag klinik, ICSI igen, och vet inte hur men alla ägg utom ett var mogna och blev befruktade. Tidigare var mer än 2/3 ägg omogna. Lycka till!"	X				X	X

"Hur har det gått för er? Har ni lyckats? Jag hoppas att det gått bra."	X					
"Ohhhh vad tråkigt! Vet hur jobbigt det är, själv satte jag in 2dagars embryo idag och den hade delat sig på 3celler och det är ju lite trögt tydligen. Usch vilket helvete detta är."	X				X	X
"Ja jag kan inget annat en att hålla med. Att hålla hoppet uppe och hantera oron som kommer och går samtidigt som man inte kan påverka om det fäster eller inte. Det jag gjorde för att ändå finna inre ro och för att ha en stund för mig själv var att lyssna på avslappningsmusik, hette efter embryo transfer. Jag skickar en massa kramar och hopp om att embryot vill vara kvar hos dig."	X		X			
"Jag hoppas att du får positiv svar och slipper allt. Vänta och se vad som händer :)"	X		X			
"Vi har liknande situation, iaf av det jag kan läsa mig till här. Fan vad ledsen och hoppfull man kan vara på samma gång. Det är som du säger: hoppas på tredje gången gillt :) Massa stryka till dig inför er tredje omgång!"	X				X	
"Ja det svänger fort i känslorna vilket är jobbigt för man måste vara positiv men då stiger även förväntningarna. Det jag tycker är skönt är att vi vet att problemet är befruktningen. Sen får man ju bara hoppas det går vägen om vi får fler embryon att sätta in. Tack!! Jag hoppas detsamma till er!!"	X		X		X	X
"Lite samma här, sämre äggreserv..."						X
"Har dessvärre haft samma problem... så har inga tips att komma med... Kan tipsa om podden Längtansresan som hjälpt mig mycket."	X		X			X
"Åh, förstår om du tycker det är jobbigt! Med 1 ägg i frysen tycker jag det var mycket att gå igenom för så dåligt resultat och ännu värre utan något ägg."	X				X	
"Spännande och ska kika mer på det! Jag har bara 7 aktiva folliklar och fick fram 6 blåsor och alla innehöll ägg, så tror det skulle göra lite skillnad. Men ska läsa mer om det, läkaren skulle göra någon förändring i protokollet iaf."	X				X	X

## Bilaga 2

**Tablå 2** Kategorisering av fraser i diskussionsgruppen "Hjälp mig, gillar han men är obekväml!"

	EMOTIO NELLT STÖD	INSTRUMEN TALT STÖD	INFORMA TIVT STÖD	EVALUER ANDE STÖD	UTROPS ORD	EGEN ERFARE NHET
"Hur snygg är han då? Du skulle också kunna följa skitsnygga killar på instagram som är mycket snyggare än han, betyder inte att du inte gillar honom för den han är. Tänk mer på om du gillar honom, istället för om han gillar dig. Då blir makten mer på din sida och du blir mer självsäker."			X			
"Det är lugnt. Det är vad du har mellan benen han är intresserad av. Är det skatt på bokstäver och hela ord? Har sossarna blivit så galna?"	X		X			
"Finns ett bra sätt att ta reda på det, ta det långsamt framåt i relationen innan ni har sex. Tappar han då snabbt intresset...då vet du, men vill han ist veta mer om dig som person och har tålmod då vill han ha ett förhållande."			X			
"Ok, men folk visar inte alltid hela sin personlighet innan man har spenderat en hel del tid med dem så jag tycker att det är bäst att utvärdera honom löpande innan ni känner varandra bättre."			X			
"Jag håller med ovanför, ta det lugnt med han, och vänta med att önska för mycket om killen innan du träffat han. Kom ihåg allt ska kännas rätt och är du det minsta osäker så gå på din magkänsla. Kom ihåg du är värd mer än sex, så låt han inte sen få dej att tro något annat. Lycka till nästa helg, håller tummarna att allt går bra och blir rätt! Kram"	X		X		X	
"Lycka till, hoppas det funkar med killen."	X				X	
"Ibland kanske man följer sådana instakonton för att man är lite kåt eller nått. Sen vet man om att de tjejerna har man ingen chans med, dessutom att de lägger upp halvnakna bilder på Insta är inte attraktivt egentligen, inget man vill att ens flickvän ska göra iaf. De flesta killar tycker ju att tjejer som ser söta ut är 1000x bättre än nån brutta på insta. Jättebröst är egentligen inte så nice egentligen, möjligen att titta lite på. Bättre med fasta tuttar. :) Sen finns det ju fuckbois som inte är något att ha så de ska du akta dig för. Jag har själv följt och gillat bilder på sexiga tjejer på insta men känner mig egentligen inte attraherade av dem. Du är fin som du är Tifo så ta inte saker så hårt, lycka till med den där killen!"	X		X		X	X