

Ord om självmord: kommunikativ självmordsprevention baserad på hjälpsökares och volontärers meningsskapande på en självmordshjälplinje

Projektledare: Clara Iversen, Sociologiska institutionen, Uppsala universitet (epost: clara.iversen@soc.uu.se telefon: 081-471 15 01)

Medverkande forskare: Michael Westerlund (michael.westerlund@ims.su.se), Sebastian Kohl (kohl@mpifg.de)

Finansiering: Forskningsrådet för hälsa, arbetsliv och välfärd

Projektbeskrivning

Projektet syftar till att utveckla en modell för kommunikativ suicidprevention som svarar mot tre samhälleliga behov: information om preventiva åtgärder, datoriserad riskdetektion och skyddande bemötande av personer som kommunicerar självmordsintention.

För att uppnå detta syfte kommer studien att undersöka hur självmord tillskrivs mening och kontextualiseras inom ramen för en självmordshjälplinje i Sverige. Projektets design utgår från kvalitativa och kvantitativa analyser av webb- och telefonbaserade samtal till Självmordshjälplinjen. Ljudinspelade telefonsamtal och insamlade chattsamtal analyseras med tematisk analys och med samtalsanalys (Conversation Analysis). Vi kommer även att använda datoriserad analys (Automatic Document Classification) för att analysera relationen mellan språkliga mönster och volontärers bedömning av samtalen. Viktigt är att det är mönster i samtalen som står i fokus (hur de organiseras, vilka mönster i interaktionen som kan skönjas, etc.), snarare än personliga egenheter hos de personer som samtalar.

Detta förfarande förväntas ge viktig information både i förhållande till forskningsläget om självmord och till utvecklingen av självmordspreventiva åtgärder. Självmordspreventiva åtgärder är under utveckling på många områden i Sverige, primärt kopplade till biologiska, miljömässiga och sociala orsaker till självmord. Men eftersom självmord är en frivillig handling och därför mycket svårare att förutsäga än till exempel sjukdom måste självmordsprevention ta hänsyn till individens tolkningar av sådana faktorer – det är tolkningarna som gör självmord till en meningsfull respons på problem i en individs liv. Det saknas dock aktuell, empiriskt baserad kunskap om hur suicidala personer i samspel med andra tolkar sin situation. Detta projekt syftar till att fylla denna kunskapslucka genom att på en detaljerad nivå undersöka hur självmord görs meningsfullt på en självmordshjälplinje – ett sammanhang där självmordstankar kommuniceras på en daglig basis.

Liksom självmordsforskning i stort domineras forskning om självmordshjälplinjer av kvantitativa studier baserade på forskares klassificeringar av identitetskategorier och sociala handlingar som teoretiskt bedömts som betydelsefulla vid självmord. Forskarnas kategorier sammanfaller dock inte nödvändigtvis med hur självmordsnära individer förstår sin situation och andras bemötande. Därför är det avgörande att, i den utvecklingsperiod av

självordsprevention som Sverige nu befinner sig, komplettera forskarnas definitioner med studier av hur hjälpsökare och volontärer själva förhandlar fram betydelsen av självmord.

Sammantaget förväntas studien ge viktiga teoretiska och empiriska bidrag till forskningen om samtal med människor i kris. Ur ett vidare samhällsperspektiv finns dessutom avsevärd nytta i att resultaten inom ramen för projektet används för att på ett konkret sätt förbättra information om kommunikativ självmordsprevention riktad till olika grupper, för att utveckla grunden för datoriserad riskdetektion samt för kommunikationsträning för volontärer enligt modellen CARM (Conversation Analytic Role-Play Method). Erfarenheter från framför allt Storbritannien visar att den potentiella nyttan hos denna metodik är mycket stor.

Forskningsfrågor

1. Hur relaterar hjälpsökare och volontärer till berättigande att kontakta hjälplinjen? Vilka identitetskategorier och psykologiska tillstånd behandlas som relevanta i förhållande till självmordstankar?
2. Hur bemöter volontärer hjälpsökares kommunikation av självmordsintention, och med vilka samspelsmässiga konsekvenser?
3. Vilka betydelsefulla likheter och skillnader finns mellan (a) web- och telefonbaserade interaktioner och (b) service med begränsade respektive generösa öppettider?
4. Vilka är de lingvistiska kännetecknen hos interaktioner som volontärer klassificerar som hög- respektive låg risk?
5. Hur relaterar information om självmordsprevention till praktiker på självmordshjälplinjen?

Metod

Studien undersöker ljudinspelade telefonsamtal och insamlade chattsamtal till volontärer på en självmordshjälplinje. Samtalen spelas in med hjälp av den teknik som verksamheten själva har tillgång till för att hantera sina samtal. Volontärer rekryteras till projektet på frivillig basis genom muntlig och skriftlig information. Hjälpsökande rekryteras till projektet på frivillig basis genom förinspelad muntlig information (telefonsamtal) eller skriftlig information (chattsamtal).

I studien ingår även en jämförande analys med samtal till en tidigare verksamhet, med begränsade öppettider och enbart chatt (se forskningsfråga 3b). Då detta material är historiskt kan samtycke ej tillämpas. Användning av detta material har godkänts av regionala etikprövningsnämnden i Stockholm (DNR 2017/1305-32) inom projektet Existential Terrains och Uppsala inom det aktuella projektet (Dnr 2017/510). Analyserna i båda projekten kommer att utföras av samma person (Michael Westerlund) och samordnas.

Studien avser undersöka ca 1000 chattsamtal och 1000 telefonsamtal inspelade/insamlade vid tre tillfällen under 2018, samt 1000 samtal från den tidigare verksamheten. Självmordshjälplinjen tar årligen emot ca 20 000 samtal. Vi kommer också att samla in ca 100 epostsamtal för att se om självmord tolkas på andra sätt i detta forum.

Detta omfattande material behövs eftersom samtalsanalys innebär en stegvis analysmetod där detaljanalys av delar av materialet görs baserat på vad som tas upp i själva samtalen; detta kan först avgöras i samband med själva analysen. Vi avser därför spela in något fler samtal än vad som initialt uppskattas behövas för undersökningen; på detta sätt kan vi säkerställa att det är möjligt att utöka det initiala korpuset i den mån det behövs för att få tillräcklig storlek på relevanta subset för att det ska gå att genomföra analysen. Den stora datamängden gör det också möjligt att använda datoriserad analys (Automatic Document Classification) som ett steg i att utveckla datoriserad riskdetektion.

Volontärer kommer att ha specifika koder baserat på när de börjar samla in data och varje hjälpsökande får ett nummer kopplat till volontären som tar emot personens samtal och formen för samtal. I analysen används dessa nummer för att ordna loggar och samtal men i presentationer kommer vi att ta bort koder och namnge utdrag utifrån presentationen. Kopplingen mellan koder och presentation kommer att finnas i en excellfil på lösenordsyddad hårddisk.

Ljudfiler och volontärers loggar kopplade till samtalen samt personuppgifter kopplade till volontärer kommer att förvaras i medverkande forskares lösenordskyddade datorer, samt på tre lösenordskyddade och krypterade hårddiskar i för ändamålet anpassade låsta skåp på Sociologiska institutionen, tillsammans med volontärers och personals samtyckesblanketter. Till det senare har endast forskargruppen samt företrädare för huvudman (prefekt) tillgång. Forskarnas datorer är skyddade från intrång genom Uppsala universitets säkerhetsrutiner.

Utöver ljudfilerna är noggranna transkriptioner centrala i analysprocessen. Alla transkript kommer att anonymiseras så att ingen information som skulle kunna användas till att identifiera personer framgår.

Sekvenser av data (korta delar av ljudfiler och/eller transkript) kommer att göras tillgänglig av de medverkande forskarna vid seminarier, konferenser och workshops, samt (när det gäller transkriberade sekvenser) i forskningspublikationer. När delar av data på dessa sätt offentliggörs är de i samtliga fall avidentifierade och samtliga uppgifter som skulle kunna innebära att information kan knytas till enskilda personer är borttagen. För ljudfilerna innebär det att personuppgifter raderas från ljudfilen samt att röster förvrängs med hjälp av ljudredigeringsprogram (t.ex. Audacity), så att de inte går att identifiera.

Efter att studien avslutats sparas data (i form av avidentifierade transkriptioner och inspelade samtal) av forskningshuvudman enligt ovan, i syfte att möjliggöra vidare analyser av materialet i enlighet med studiens syften, samt jämförande analyser i framtida forskning.

Vad gäller chatsamtalen kommer dessa liksom volontärernas protokoll sparas i skyddade datafiler och är ej nåbara eller sökbara via internet. Genom att chatsamtalen sker anonymt är materialet vad gäller de hjälpsökande redan avidentifierat vid insamling till delstudien. Eventuellt förekommande användarnamn, pseudonymer och andra beskrivningar som knyter personer till inläggen kommer att avlägsnas.

Presentation av resultat

Inte i någon publikation eller muntlig presentation där data och analyser redovisas kommer personer att presenteras på ett sådant sätt att deras identitet kan identifieras. Förutom att ta bort personnamn och andra identifikatorer (plats men även specifika symptom eller skador)

som förekommer i samtalen kommer röster att förvrängas med hjälp av programmet Audacity vid uppspelning av ljudklipp. Eftersom denna typ av förvrängning kan ändras tillbaka kommer endast kortfattade transkriptioner utan identifikatorer, inte ljudklipp, att göras tillgängliga för andra forskare eller för allmänheten i publikationer.

Det är centralt för studiens genomförande att kunna spela upp korta ljudklipp från inspelningarna eftersom transkriptionerna ger en viktig men ändå begränsad tillgång till samtalspraktikerna. I enlighet med samtalsanalytisk praxis fokuserar inte studien på individerna utan på samtalsstrukturen och praktiken. Med hänsyn till de frågeställningar som ska besvaras utgör det därför inget väsentligt problem för studien att göra personerna anonyma. Inspe­lningarna kommer att hanteras strikt konfidentiellt inom forskargruppen.

För att säkerställa att de deltagande volontärerna inte kan identifieras (t.ex. av kollegor eller chefer vid workshops) så kommer vi att spela in samtal vid olika tillfällen på året och vid olika dagar och tider så att det inte blir ett begränsat antal personer som återkommer. Vi kommer vid presentationer inte att uppge när en inspelning är gjord. Vi kommer att sträva efter att inkludera många volontärer i studien så att vi hellre får färre samtal per volontär än fler samtal med samma person. Detta, kombinerat med röstförvrängning och borttagna namn och andra identifikatorer, innebär att risken att någon inom självmordshjälplinjen skulle kunna gissa vem den aktuella volontären är måste anses vara i det närmaste obefintlig.