



SOM ATT SKRIVA I EN DAGBOK SOM SVARAR

**RAPPORT FRÅN PROJEKTET CHATTUTVECKLING PÅ TJEJZONEN
- STÖDSAMTAL VIA CHATT I IDEELL VERKSAMHET**

2011



CHILDHOOD

WORLD CHILDHOOD FOUNDATION

Innehåll

Denna rapport är ett dokument som består av olika texter med en gemensam referenslista. Alla kan läsas var och en för sig eller tillsammans, då med risk för en del upprepningar.

| | |
|---|----|
| 1. Inledning | 3 |
| 2. Vad är chatt? | 7 |
| 3. Chatt som kommunikationsform för svåra samtal | 9 |
| Tjejjzonens två chatter: | |
| 4. Chatten | 13 |
| 5. ÄtstörningsZonen | 25 |
| | |
| Referenser | 38 |
| | |
| Bilaga: | |
| Tjejjzonens förhållningssätt | 39 |
| Organisationsstruktur för Tjejjzonens volontärverksamhet | 40 |

Inledning

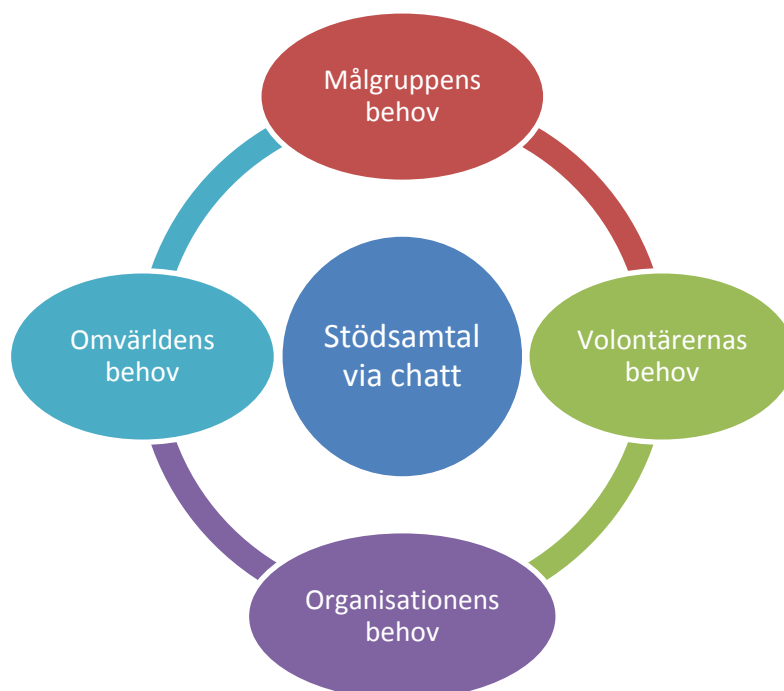
Denna rapport är en del av projektet *Chattutveckling på Tjejzonen* och återfinns på hemsidan som Pdf-dokument (www.tjejjonen.se). Med projektet Chattutveckling, som finansierats av World Childhood Foundation, har Tjejzonen kunnat göra en djupdykning i chattverksamheten för att kunna strukturera och utveckla den. Tack vare detta kan vi nu också sprida kunskap och erfarenhet kring stödsamtal via chatt i ideell verksamhet.

TACK TILL

Stort tack riktas till volontärerna i chattverksamheten för att de så generöst bidragit med material och reflektioner i projektet, samt till korrekturläsarna Donya Afzun, Linn Karlsson och Magnus Munkesjö. Tack även till kollegorna på Tjejzonen och World Childhood Foundation samt Cecilia Löfberg, Margareta Aspán och David Clinton för värdefulla synpunkter och för att ha agerat bollplank.

SYFTE

Syftet med chattutvecklingsprojektet har varit att sätta ord på och utforma en hållbar, kvalitetssäkrad och ekonomiskt möjlig chattverksamhet som så långt som möjligt gynnar målgruppen, samtidigt som det också möter volontärernas och omvärldens behov. Syftet har också varit att sprida resultatet av utvecklingsprojektet till andra organisationer och verksamheter för att bidra till utveckling av stöd för unga online.



TILLVÄGAGÅNGSSÄTT OCH ETISKA REFLEKTIONER

Till grund för rapporten ligger intervjuer, handledning och utvecklingssamtal med volontärer samt chattloggar från verksamheten. I den virtuella stödverksamheten sparas volontärernas chattsamtal som loggar och används av samordnaren för återkoppling och handledning. Chattloggarna raderas efter handledning och sparas endast i avkodad form som utbildnings- och forskningsmaterial. De stödsökande informeras om detta på hemsidan; *Utdrag ur chatter kan komma att sparas i avidentifierat format och användas vid utbildning och forskning.* Citaten som används i rapporten är material (något förkortat och redigerat vad gäller stavning och layout) från Chatten och ÄtstörningsZonens chattverksamhet.

Projektet har även delat erfarenheter i samtal och intervjuer med andra organisationer som arbetar med stödsamtal via chatt, som t.ex. Nätvandrarna och United Sisters, Thomas Jonsland på BRIS, Röda korsets Jourhavande kompis och 10 av Sveriges ca 60 tjejjourer. Något som också varit viktigt för projektet är Tjejjonens medverkan i det treåriga forskningsprojektet ” Att uttrycka det svåra online”. Det är ett samarbete mellan Pedagogiska institutionen, Stockholms universitet och KK-Stiftelsen och leds av Cecilia Löfberg, fil.dr. (Löfberg 2010).

Materialet har sedan granskats, reflekterats och problematiserats kring och utformats till en projektrapport i form av ett narrativ. Det är inte en vetenskaplig rapport utan en projektrapport skriven av projektledaren som är anställd på Tjejjonen och väl insatt i verksamheten.

BAKGRUND

Målet med Tjejjonens verksamhet är att förebygga psykisk ohälsa genom att erbjuda målgruppen en plats för möte och samtal. Året 1998 startades Tjejjonen som en frizon för tjejer mellan 12-25 år och har sedan dess utvecklats till en bred verksamhet som stadigt växer och utvecklas utifrån målgruppens behov. Idag 2011, har Tjejjonen omkring 200 utbildade, aktiva volontärer, varav hälften arbetar virtuellt med stödsamtal via chatt, mejl och Systerchatt. Den andra hälften arbetar med fysiska möten som Tjejjonens Storasyster och stödsamtal. Tjejjonen hade under 2010 ca 10 000 kontakter i stödverksamheten.

Chattverksamheten på Tjejjonen startade med Ätstörningszonen 2007 (även kallad ÄZ). För att nå ut till de tjejer mellan 12-25 år som ville och behövde vända sig till ÄZ, startade ÄZ en chatt februari 2007. Efter att chatt på ÄZ visats vara framgångsrikt, beslutade vi att starta upp ännu en chatt; Öppen linje (numera kallad Chatten), vilket var av mer allmän karaktär. Sedan 2007 har vi drivit dessa två olika chattlinjer parallellt, med volontärer utbildade och samordnade specifikt för respektive chatts behov. Till en början 2-3 kvällar/vecka och sedan vintern 2008-2009, fem kvällar i veckan. Tack vare de senaste verksamhetsåren, med stöd av Allmänna arvsfonden, World Childhood Foundation och Stockholms läns landstings hälso- och sjukvårdsnämnd, ser vi idag att vi har mycket viktig erfarenhet och kunskap om stödsamtal via chatt.

RESULTAT - TJEJZONENS CHATTVERKSAMHET 2011

Syftet med att erbjuda stödsamtal via chatt är först och främst för att vi upplever att det finns ett stort behov av sådana samtal och tror att det förebygger och lindrar psykisk ohälsa hos vår målgrupp. Tillgängligheten och kvaliteten i bemötandet, tror vi är några av nycklarna för att nå ut och nå fram. Ambitionen är att de stödsökande ska känna sig respekterade och bli tagna på allvar av en vuxen. Volontärerna ska sträva efter att bemöta dem på ett sådant sätt att de vågar försöka uttrycka sig och känner att de får vara i centrum. Vi tror att vi kan förebygga och lindra psykisk ohälsa genom att:

- som medmänniskor med professionell hållning, erbjuda ett övergångsområde mellan sociala nätverk, skolhälsa och professionell vård
- vara ett komplement till vård, elevhälsa och andra professionella men inte ersätta dem
- finnas där målgruppen finns; på internet
- kommunicera på ett sätt som känns enkelt och tryggt; chatt

Chatten och ÅtstörningsZonen har flera funktioner:



Jour



Reflektion



Storasyster Relation

Jour- handlar oftast om att någon tjej behöver ”prata av sig”, ”lätta sitt hjärta”, stå ut med ångest eller fråga konkret efter hjälp och hänvisning. Det kan handla om t.ex. våldtäkt, misshandel, bantning som gått för långt, självska debeteende, självmordstankar eller relationsproblem.

Reflektion - handlar oftast om att någon tjej behöver öka sitt handlingsutrymme och få syn på sina valmöjligheter med hjälp av samtal med en vuxen medmänniska. Genom att bolla tankar, resonera och diskutera olika problem och prova olika strategier, kan val bli möjliga och den egna kraften bli synlig för att kunna genomföra dem.

Relation - handlar oftast om tjejer som har stort behov av nära relationer men som har svårt med det offline. På Chatten och ÄZ kan de återkomma frekvent, en eller flera gånger i veckan, under några veckor och upp till flera år. Relationen de etablerar blir med teamet Chatten eller ÄZ, där varje volontär representerar en del av teamet. Så småningom lär de stödsökande och volontärerna att känna igen varandra på tema och uttryckssätt. Vanligtvis utvecklas relation med chatterna via jour- och reflekterande samtal.

Det finns i huvudsak två olika erfarenhetsvärldar hos vuxna kring internet. Dels en som ser internet som risk och skadligt för unga, dels en som betonar internet som möjlighet och något positivt (Holmgren 2008, Dunkels 2007). Tjejjonen använder sig av internets positiva möjligheter att nå ut och finnas bland unga. Samtidigt som det är viktigt, precis som med stödsamtal i det fysiska rummet, att problematisera kring det för att få en så välfungerande verksamhet som möjligt.

Vi upplever att det finns gott om bra och seriös information för unga på internet. Internetpsykiatri utvecklas allt mer, främst i form av kognitiv beteendeterapeutisk behandling – vilket är väldigt bra! Däremot finns det inte så mycket plats ännu för reflekterande, relationella samtal i specialistsammanhang. Vilket däremot den idéburna världen framgångsrikt erbjuder, främst bland unga. Tjejjonens chatter är en del av denna ideella, idéburna värld och representerar på det sättet ett slags övergångsområde och mellanområde, där de stödsökande kan reflektera och hämta kraft och därigenom få ökat handlingsutrymme i sina liv.

VAD ÄR CHATT?

Denna text är ett försök att beskriva vad chatt är och hur Tjejzonen upplever chattsamtal som kommunikationsform utifrån erfarenheter gjorda i chattverksamheten.

Ordet *chatt* är en försvenskad form av engelskans *chat* som betyder att språka eller pladdra. Enligt Svenska akademiens ordlista är chatt ”Skriftlig dialog i realtid mellan användare på Internet”. Det handlar alltså om socialt samspel online och är som ett slags snabb-mejl där dialogen visas hela tiden och uppdateras i realtid, eller näst intill, så fort någon skrivit något. Det går att chatta både enskilt och i grupp. Man kan ha flera enskilda chattsamtal löpandes parallellt men det är bara den man chattar med enskilt som ser respektive konversation. När man chattar i grupp så syns allas inlägg i en gemensam chattlogg.

Chattar gör man via olika chattprogram, dels via fristående chattprogram; den vanligaste är Windows Live Messenger, så kallat MSN (finns ofta med som standardprogram i nya datorer), dels via sociala nätverk som t.ex. Facebook eller via olika hemsidor som till exempel Tjejzonen (mer information se; Nätvandra! – En instruktion till samtal med unga online 2010).

Chatt är ett interaktivt kommunikationssätt som är ”face- place-voiceless” (Fukkink & Hermanns 2007). För många är det ett skriftspråk som ligger mycket nära talet och därför får ofta skrivregler och grammatik stå tillbaka, i syfte att likna ett samtal så mycket som möjligt. Tempot i kommunikationen speglar talflödet, man skickar snarare fraser än meningar till varandra.

Det man kommunicerar med är:

Orden - ordförråd, vilka ord man väljer, hur man skriver, hur man stavar

Interpunktion – skiljetecken används ofta markörer för prosodi (talets melodi och dynamik)t.ex. Hjälp!!!!!! , Jag.vill.inte., kanske...

Symboler - känslosymboler; s.k. Smileys ☺

Asterisker - asterisker används som markör för t.ex. ickeverbala handlingar t.ex. *gråter*, *skrattar* och för rättstavning om man sänder felstavade ord som man vill rätta.

Tempo och rytm – hur snabbt man skriver, hur mycket text man skickar i taget, vilket flöde man har i skrivandet och skickandet, uppehåll i flödet i form av pauser eller avbrott

Länkar och dokument – om, och i så fall, vilka länkar eller dokument som bifogas i chattsamtalet och hur man reagerar och svarar på det

MELLANMÄNSKLIG KOMMUNIKATION I CHATTSAMTAL

När vi människor möts i fysiska rum kommuniceras känslor och innebörd till stor del med hjälp av kroppsspråk och röstkvalitet. Med stöd av det gör vi oss en föreställning om den andra och det i sin tur formar vårt gensvar och våra förväntningar. Hur fördomsfria och objektiva vi än tycker oss vara så föreställer vi oss den andra via vårt eget raster av erfarenhet och kunskaper. Det sker ögonblickligen när vi möts. I chattsamtal sker samma sak per automatik. Så fort vi ser spår av den andra i form av tecken och symboler så formar vi oss en inre bild av personen. Den föreställningen eller bilden vi skapar av den andra kan förbli likadan under hela chattsamtalet men också förändras. Den inre bilden och föreställningen av personen kan på så sätt transformeras. Detta beroende på vad som kommuniceras och hur benägna vi är att låta vår inre bild av den andra förändras. Denna transformering sker naturligtvis vid möten i det fysiska rummet också, men kan vara mer uttalat i chattsamtalet, där vi inte har stöd av kroppsspråk och röst i kommunikationen.

Möjligtvis finns det skillnader mellan vana och ovana chattare. Unga människor chattar ofta och mycket (medierådet 2011) och med människor som de även träffar i det fysiska rummet. Chatt är den vanligaste förekommande sysselsättningen på Internet hos unga och en stor del av deras sociala liv förs där (Holmgren 2008). Forskning får utvisa om de på så sätt kan få en uppövad och utvecklad förmåga att uppfatta, för andra, knappt skönjbara nyanser i kommunikationen via chatt och därför inte uppfattar det som ett torftigt kommunikationssätt, vilket är en vanlig föreställning hos människor som inte använder sig av chatt.

Det har visat sig att unga använder stöd och hjälp online för att komplettera och öka valmöjligheterna till kommunikation, inte ersätta andra sorters hjälp och stöd (Fukkink & Hermanns 2007). Genom vår erfarenhet av både stödsamtal via chatt och i det fysiska rummet, upplever vi på Tjejzonen att samtal via chatt är av lika stort värde som fysiska samtal, men de ersätter inte varandra, snarare berikar varandra! Tillräcklig intoning och spegling av den andras ordval, skrivsätt, tempo och rytm och sättet att använda symboler och dokument, är naturligtvis något man kan öva upp; gammal som ung och på så sätt få en rikare kommunikation.

Chatt som kommunikationsform för svåra samtal

Denna text är ett försök att belysa möjligheter och svårigheter med stödsamtal, främst om psykisk ohälsa, via chatt. Förhoppningen är att ju mer kännedom vi får om chatt som kommunikationsform för svåra samtal, desto bättre kan vi använda oss av dess möjligheter och bli uppmärksamma på fallgroparna.

Tjejzonen har erfarenhet av tusentals stödsamtal, både fysiska samtal och chattsamtal. Den erfarenheten säger oss att riktigt svåra känslomässiga problem kommer till uttryck i betydligt högre grad i det virtuella rummet än i det fysiska. Nedan följer reflektioner kring vad det kan tänkas bero på och vilka aspekter som kan vara avgörande när man väljer att samtala om svåra saker via chatt online, framför fysiska samtal offline.

Gränsöverskridande- Kommunikation online överskrider de geografiska gränserna. Man kan söka sig fram till ett forum eller hemsida som erbjuder just det man behöver eller vill ha. Någon som t.ex. bor i Vadstena och är utsatt för mobbing där kan hitta vänner online som bor i Arvidsjaur och inte har en aning om livet i Vadstena. Kontaktytorna ökar dramatiskt när den geografiska begränsningen inte finns. Man kan ha ett rikt socialt liv online när det ser ut som om man ”bara” sitter framför datorn.

Känslomässigt dramatiskt språk- Känsla av blyghet och rädsla för att tappa ”masken” blir inte lika framträdande i chattsamtal och därför kan det kännas lättare och mindre oproblematiskt att ge uttryck för sina känslor. På så sätt kan ett chattsamtal känslomässigt upplevas mer autentiskt och mindre begränsande. Bristen på fysisk och auditiv kommunikation kan också göra att man förstärker och förtydligar chattkommunikationen med dramatiska känsloutspel och känslofulla avslut.

Fragment av en person – Genom de fragment vi får genom kommunikationen i chattsamtal, föreställer vi oss en helhet av den andra personen. Bristen på ickeverbal information, om den andra, kan göra att en person upplevs som oerhört ångestfylld och på gränsen till sammanbrott i chatten men om man möter henne i det fysiska rummet, kan hon upplevas som sammanhållen och välfungerande. Eller att en person som har svårt med socialt samspel i det fysiska rummet upplevs som välfungerande och verbal i chattsamtal. Informationen kring den andra kan vara så fragmentarisk att den öppnar upp för idealisering av och föreställningar kring den andra som inte alls är synonymt offline. Vilket naturligtvis kan vara både en för- och nackdel och något man behöver förhålla sig till som stödperson.

Relativ anonymitet – avsaknad av, eller mindre tillgång till fysiska markörer som signalerar yrke, ålder, kulturella och politiska värderingar kan minska känslomässigt motstånd, när det gäller att våga berätta och våga bli lyssnad på. Chattsamtal kan vara ett sätt att träna sig på att verbalisera kring sig själv och saker som man upplever som svåra, i skydd av fysisk anonymitet. Det kan vara ok att dela de allra svåraste tankarna i en chatt, men helt otänkbart att mötas i det fysiska rummet och samtala om det. Den relativa anonymiteten kan erbjuda en möjlighet att få uttrycka sig själv och utforska sin identitet oberoende av vem man är och vilken roll man tar i det fysiska rummet. Det kan ge en känsla av trygghet och uppmuntra till intimitet (Löfberg 2008) och känslomässiga utspel som många aldrig skulle våga i det fysiska rummet. En svårighet som kan uppkomma i skydd av den relativa anonymiteten är känslomässig gränslöshet och det kan lätt förväxlas med känslomässig närhet, se mer under ”Reglera avstånd och närhet”.

Spontanitet – Enligt Statens medieråd (www.medieradet.se) har i princip alla som bor i Sverige tillgång till Internet och räknar man ungdomar, har så gott som 90 % tillgång till Internet i hemmet. Och har man tillgång till dator och Internetuppkoppling, så kan man alltid hitta någon att chatta med. Man kan börja och sluta när man vill genom en enkel knapptryckning. Om Ätstörningszonens öppetider råkar sammanfalla med den tiden en tjej med ätstörningsproblematik surfar på Internet kan hon spontant börja ett chattsamtal. Om hon hade varit tvungen att planera samtalet hade det kanske inte blivit av. Spontaniteten och valfriheten på Internet kan också försvåra och fördröja steget att ta hjälp offline. Som exempel kan en stödsökande anonymt ta kontakt för stödsamtal via chatt och där få utlopp för sin ångest som kommit till följd av att hon blir misshandlad i sin familj. Så länge hon väljer att inte avslöja sin identitet eller ta kontakt med någon som kan hjälpa henne i den fysiska närheten, så kan misshandeln fortgå. Därför bör man noga reflektera över vilken funktion samtalet har och vad det ger både den stödsökande och stödpersonen, samt hur man kan göra om man misstänker att samtalen snarare stjälper än hjälper i långa loppet.

Reglera avstånd och närhet – Något som lätt kan sammanblandas är känslan av känslomässig närhet och känslomässig gränslöshet i chattsamtal. Är man uppmärksam på det kan chattsamtal vara ett kommunikationssätt som hjälper att reglera avstånd, närhet och hålla gränser. Att säga: - *Nu är det dags att avsluta*, när den man samtalar med vill ha mer tid, kan upplevas som betydligt lättare i det virtuella rummet än i det fysiska, eftersom man inte ser och hör hur den andre reagerar känslomässigt. Upplever man att samtalet går i fel riktning så kan man logga ut eller sluta skriva utan att riskera att bli ifrågasatt eller tvingad till något.

Känsloutspel - Känsloutspel som hindrar en att sätta ord på problem i det fysiska samtalet är inte samma hinder i ett chatsamtal. Det kan löpa på utan avbrott för att t.ex. torra tårar eller försök att dölja tårar. Ett :(eller *gråter*, griper inte tag känslomässigt som gråt kan göra i det fysiska rummet. På så sätt kan chatsamtals brist på kroppslig och känslomässig kommunikation bli en hjälp att hålla ”tråden” och fortsätta svåra samtal. Vilket leder till att man lättare kan sätta ord på problem och därmed också få ökat handlingsutrymme. Osynliga känsloutspel kan också leda till att chatsamtal plötsligt bryts för att den ena loggar ut mitt i ett samtal och den andre får därför ingen möjlighet att trösta och hjälpa, eftersom det inte går att följa efter, som i det fysiska rummet.

Förtroendeprocess – Precis som i det fysiska samtalet förkortas förtroendeprocessen om den man samtalar med ingår i en trygg kontext och ens föreställningar och förväntningar är att bli bemött med respekt och lyssnande. Då kan man gå direkt till kärnfrågan och behöver inte lära känna den andra personen. Vilket man kan behöva i högre grad när man är osäker på den andra personen och inte vet vilka spelregler som gäller. I chatsamtal kan denna förtroendeprocess ha en tendens att ytterligare förkortas eller förlängas, beroende på sammanhang.

Turtagning – I chatsamtalet går det inte att avbryta, överrösta eller ”prata i mun” på varandra, då var och en skriver enskilda inlägg och skickar det. Eftersom den fysiska och auditiva kommunikationen inte finns där och kan ge information, så är det en nödvändighet att invänta inlägg från den andra för att kunna samspela. Turtagningen blir på så sätt tydligare. Det kan innebära att personer som har svårt att tala till punkt och ta plats verbalt i det fysiska rummet, lättare kan göra det i chatsamtal. Denna brist på möjlighet att ”falla varandra i talet” kan också upplevas som begränsande för samspelet.

MÖJLIGHETER MED STÖDSAMTAL VIA CHATT

Om man som organisation eller myndighet väljer att erbjuda stödsamtal via chatt kan det vara viktigt att tänka på chatt som ett kommunikationssätt i sig, med sina egna tillgångar och brister. Inte som ett kommunikationssätt i stället för det fysiska samtalet. Stödsamtal via chatt snarare kompletterar och berikar fysiska samtal och fysiska samtal berikar och kompletterar virtuella samtal.

Tjejjonen upplever chatsamtal som en suverän möjlighet att samtala kring ämnen som ofta omgärdas av mycket skuld och skam. Som till exempel dålig självkänsla, ätstörningsproblematik, sexualfrågor, övergrepp, sexuella övergrepp och självskadebeteende. Enligt Tjejjonens erfarenhet är möjligheten att chatta om saker man känner skuld och skam inför ofta första steget till förändring.

Chattsamtal kan också vara ett redskap för att underlätta och motivera för fortsatta samtal och behandlig i det fysiska rummet. Man kan, på så sätt, i högre utsträckning arbeta förebyggande och ”stämna i bäcken”.

Kommunikation via chatt ger möjlighet att reglera avstånd och närhet. Det gör chatt till ett utmärkt sätt att samtala och reflektera över relationer. Man kan ”låna någons öra” utan att känna sig känslomässigt tvingad till att socialisera sig med den andra. Ett slags inre samtal med sig själv som expanderas och delas med den andra – intrapersonellt samtal på väg mot interpersonellt:

Tjej: Det känns lite konstigt att prata med någon man inte ens ser eller hör så här, fast samtidigt är det ganska befriande, som att skriva i en dagbok som svarar.

Den relativa anonymiteten gör att det finns en större möjlighet att välja hur mycket man vill socialisera sig och hur mycket man vill ställa sig utanför det fysiska rummets ramar för social interaktion (Löfberg 2008). På så sätt kan det ge en ökad möjlighet att öva gränssättning och socialisering. Det kan leda till en ökad känsla av social kompetens för de som har svårt med socialt samspel i det fysiska rummet, t.ex. personer i autismsspektrat. Tjejjzonens erfarenhet är att personer med Aspergers syndrom kan fungera alldeles utmärkt, vad gäller det sociala samspelet på chatten och vara välfungerande och mycket socialt kompetent där, vilket torde stärka känslan av kompetens och minska känslan av utanförskap och stigmatisering. Cecilia Löfberg skriver i sin avhandling (s.45, 2008): *Handlingar i det virtuella rummet ger avspeglningar i hur man beter sig i det fysiska rummet* . Med stöd av det och Tjejjzonens erfarenhet från stödverksamhet via chatt tror vi att Tjejjzonens chatter kan vara utmärkta platser att öva reflektionsförmåga och socialt samspel på. Vilket i sin tur kan öka handlingsutrymmet för de stödsökande i den fysiska världen.

Chatten

Föreningen Tjejjonen har sedan 2007 erbjudit stödsamtal via chatt, dels en chatt inriktad på ätstörningsproblematik och dels en chatt mer allmänt hållen. Denna text handlar om Tjejjonens chattverksamhet på Öppen linje, sedan 2010 kallad Chatten och vad som visat sig vara specifikt, dels för dess målgrupp och dels i arbetet som volontär. Till grund ligger intervjuer, samtal och handledning av Chattens volontärer, material från verksamheten i form av chattloggar, samt Tjejjonens egna reflektioner kring verksamheten. Tjejjonens medverkan i forskningsprojektet ”Att uttrycka det svåra online” (Löfberg 2010) har också bidragit med viktiga aspekter i det egna reflektionsarbetet. Citaten som används i texten är avidentifierat material (något förkortat och redigerat vad gäller stavning och layout) från verksamheten.

BAKGRUND

Chatten finns inom Tjejjonens grundverksamhet och var från början en telefonlinje ”Öppen linje”. I och med det framgångsrika arbetet med chatt på ÄtstörningsZonen 2007 valde Tjejjonen att även starta en Öppen linje-chatt som numera kallas för Chatten. Chatten är inte inriktad på något specifikt problemområde utan av mer allmän karaktär. Det har visat sig finnas ett stort behov från Tjejjonen målgrupp att samtala på Chatten. Volontärerna blev mer eller mindre ”nerchattade” när Windows Live Messenger ”MSN” användes som chattverktyg till en början. Därför gick vi över till ett nytt chattverktyg 2010 där de stödsökande chattar via Tjejjonens hemsida och volontärerna använder sig av ett kösystem som gör det lättare att reglera antalet inkommande samtal. Efter det att Chatten kom igång 2007 efterfrågades inte telefonlinjen Öppen linje alls av målgruppen och lades därför ner ett halvår senare.

Idag 2011 bemannas Chatten av omkring 35 volontärer och en anställd samordnare och har i snitt 75 samtal/vecka. Hade vi resurser att utöka så skulle vi ta emot ännu fler.

SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR

Det övergripande syftet på Tjejjonen är att *förebygga och lindra psykisk ohälsa* hos målgruppen. På Chatten vill vi förebygga och lindra psykisk ohälsa genom att:

- stärka tjejers självkänsla, självförtroende och tillit till sig själva;
- ge kraft och mod till förändring
- få tjejer att känna att de behövs och har en plats i samhället och har rätt till vård och omsorg;
- få tjejer att våga lita på vuxenvärlden;
- vara en plats för berikande volontärarbete.

Frågeställningar som dykt upp i Chatten är:

- Vilka är det som söker sig till Chatten och vad talar de om?
- Vilken roll verkar Chatten och volontärerna ha för de stödsökande?
- Hjälper vi eller stjälper vi de stödsökande som använder sig av Chatten frekvent under längre tid?
- Hur kan volontärer i Chatten tänka kring sin roll som medmänniska och vilka teman är det som aktualiseras i handledning?
- Hur möter Tjejjonen volontärernas behov?

CHATTENS MÅLGRUPP

Något som blivit tydligt i och med Chattutvecklingsprojektet är att den allmänna chatten inte har lättare problematik än på t.ex. ÄtstörningsZonens chatt. Skillnaden är bredden på de ämnen och frågor som kommer upp. På ÄtstörningsZonen vet man som volontär att samtalen förmodligen kommer att handla om psykisk ohälsa, mat, vikt och vård. På Chatten finns det en mångfald som kan handla om allt från stress och press i skolan eller att bästisen sagt något elakt, till riktigt svår och akut problematik som självmordstankar, fysiska, psykiska och sexuella övergrepp. Det som förenar de stödsökande är att de allra flesta söker förändring på ett eller annat sätt och har behov av att samtala med en vuxen medmänniska om och kring det.

Något som är tydligt, vad gäller de man kan känna igen som återkommande av de stödsökande, är att de är suveräna på att anpassa sig till den volontär de för tillfället chattar med. Nedan följer två chattavslut med samma stödsökande fast olika volontärer. Båda volontärerna har chattat tidigare med den stödsökande men förhåller sig olika:

Ex. 1

TZ 1: måste logga ut strax ...:(

Tjej: o jag döör :(

Ex.2

TZ: Nu stänger chatten alldeles strax

Tjej: tack för att jag fick prata med dig :)

Eftersom chatt är på internet hade Tjejjonen till en början en föreställning om att Chatten var helt på de ungas villkor, att vi vuxna anpassade oss till de stödsökande. I viss mån är det en mer jämlik arena tack vare den relativa anonymiteten och många ungas erfarenhet och skicklighet, vad gäller att använda sig av internet som kommunikationsplats. De stödsökandes anpassningsförmåga är en viktig faktor att ta hänsyn till när man reflekterar över maktbalansen vuxen – ungdom online. Jämlikhet online verkar vara betydligt mer komplext än vad Tjejjonen först trodde och maktbalansen ung-vuxen finns alltid med som en aspekt av samtalen i Chatten.

Något som också är vanligt förekommande är att många av de stödsökande, framför allt de som kontaktar Chatten enstaka gånger, inte spiller tid på socialt förspel utan går direkt till kärnfrågan:

TZ: hur är läget?

Tjej: dt e åt helvete

har bara lust att ta livet av mig

Den relativa anonymiteten, frånvaron av volontärens fysiska närvaro och kanske också de förväntningar de stödsökande har på Chatten verkar vara viktiga aspekter för att ”slippa” lära känna personen som sitter på andra sidan. Det är möjligt att de problem och frågor som tas upp inte skulle tas upp om de stödsökande hade personlig relation med enskilda volontärer. Överlag verkar väldigt många av tjejerna som kontaktar Chatten vara medvetna om vad det är för ställe och vad de kan få där och vilka villkor som gäller:

Tjej: snart är klockan 22, du ska få gå hem nu :) tack för att du lyssna

Många av de stödsökande med allvarlig och komplex problematik har professionell hjälp i den fysiska världen eller en tydlig uppfattning om vart de ska eller kan vända sig. De som söker sig till Chatten verkar generellt göra det för att bli lyssnade på av en vuxen medmänniska, inte för att få tips, råd eller hänvisning:

Tjej: Jag vill inte ha hjälp! Jag vill bara ha någon som lyssnar!

Många av de stödsökande har en föreställning och förväntan om Chatten som en slags frizon. På Chatten verkar det som om mötet mellan ung-vuxen inte uppfattas som synonymt med mötet ung-vuxen offline. Det blir en egen plats med sina speciella villkor och därför också viktig som komplement till den fysiska världen. Speciellt när det gäller de stödsökandes föreställningar och/eller erfarenheter kring stöd och hjälp från vuxna. En återkommande föreställning och för många av de stödsökande även erfarenhet, är att det inte går att lita på vuxna som finns i deras närhet offline:

TZ: Har du berättat det för någon? Vet dina föräldrar om det?

Tjej: litar inte nog på mamma o pappa för att berätta det

Eller:

TZ: Har du pratat med skolkurator eller liknande?

Tjej: ja

TZ: Hur funkar det då?

Tjej: inte alls

TZ: Kan hon/han inte stötta dig

Tjej: ? nej

gamla kärringar kan ju inte det

Löfbergs forskning (2010) visar att den relativa anonymiteten i chattsamtal på Tjejjonen gör det möjligt för unga att ha kontroll över situationen och riskerar inte att den vuxne tar över kontrollen och sprider uppgifter om den stödsökande offline, (t.ex. ringer till föräldrar) och

därigenom öppnas möjlighet att fråga och tala om svåra och känsliga saker med en vuxen som annars kanske inte skulle komma till uttryck. Även om det finns både unga och gamla ”kärringar” bland volontärerna på Tjejjonen så verkar de representera en annan del av vuxenvärlden. En risk med samtal om andra vuxna är att volontären inte bara bekräftar den stödsökandes känsla utan också håller med om att man inte kan få stöd av kuratorer som är ”gamla kärringar”. Som volontär går det aldrig att veta hur situationen ser ut i sin helhet och vad som egentligen är bäst strategi för att möta och ta hand om den stödsökande. Man möter bara den stödsökandes upplevelse och därför är det den man kan bekräfta. Därför är det viktigt som volontär att utgå ifrån att det visst finns vuxna som kan stötta och som det går att lita på:

Tjej: Jo, jag ska nog ge det en chans.

Men vi har en manlig kurator på vår nya skola. Jag vet att man inte ska känna så, men det hade varit skönare med en kvinnlig...

TZ: Jo det förstår jag, men ofta blir man överraskad. Jag behövde hjälp i våras och var till en kvinnlig läkare, hon var inte bra och jag hamnade hos en kille istället. Hade värsta ångesten innan jag fick ur mig problemet men han var supergullig och bäst

Tjej: Det är nog så. Jag ska nog testa.

De allra flesta som kontaktar Chatten har eller jobbar på att få en bra relation med någon vuxen i sin närhet och behöver kanske bara få sina känslor bekräftade kring en viss situation för att kunna gå vidare offline:

Tjej: Förra veckan så pratade jag med min mentor och hon är verkligen jätte snäll så jag undrar om jag kan prata med henne om det som gör mig ledsen för att jag tänkte att om man prata med någon så skulle det kanske kännas bättre? för jag vill verkligen inte gå till skolans kurator så jag undrar om jag kan prata med min mentor, är det en bra idé?

TZ: Jag tycker att det är viktigt att du pratar med en person som du litar på och känner att du kan prata med. Om du tycker att din mentor är den personen så kör på det.

Tjej: okej men du tror inte att hon tycker att jag är konstig då?

TZ: Hur tycker du att hon var mot dig när ni pratade?

Tjej: jag har ju bara pratat med henne så som alla andra som har henne som mentor har då hon frågar om skolan och familjen men nu vill jag prata med henne om det som gör mig ledsen för hon verkar vara en person som verkligen lyssnar...

GRÄNSER OCH GRÄNSLÖSHET

Tjej: känns som att datorn är mitt liv just nu. Allt utanför är liksom inte jag...

Det finns även stödsökande, om än få till antalet, som tycks leva stor del av sina liv i olika chatter och som tar stor plats känslomässigt hos volontärer och samordnare. Dessa personer är frekvent återkommande och verkar använda Chatten för social samvaro och i många fall också för att minska och lindra ångest. Många av dem verkar ha ett stort behov av nära relationer men av någon eller flera anledningar så verkar de flesta relationer de har offline bli gränslösa och destruktiva. De flesta av dessa stödsökande berättar om svår ångest, upprepade självmordsförsök och ofta eländig psykosocial bakgrund som t.ex. psykiskt sjuka och/eller missbrukande föräldrar, grova övergrepp, dåligt fungerande familjehem och så vidare. Som volontär kan det vara ångestskapande att lyssna på och försöka stötta dessa stödsökande men

ofta fungerar det förvånansvärt bra. Kanske för att dessa individer verkar anpassa sina berättelser efter vad volontären verkar klara av att höra. Många gånger är de suveräna på att tar hand om och bekräfta volontärer genom beröm och försök att knyta an personligen:

Tjej: När sitter du här nästa gång?

TZ: Lite osäkert, brukar sitt någon gång i månaden men vi har öppet imorgon igen 20-22 men det har du ju koll på!

Tjej: Ah, hade vart skoj att få prata med dig igen!

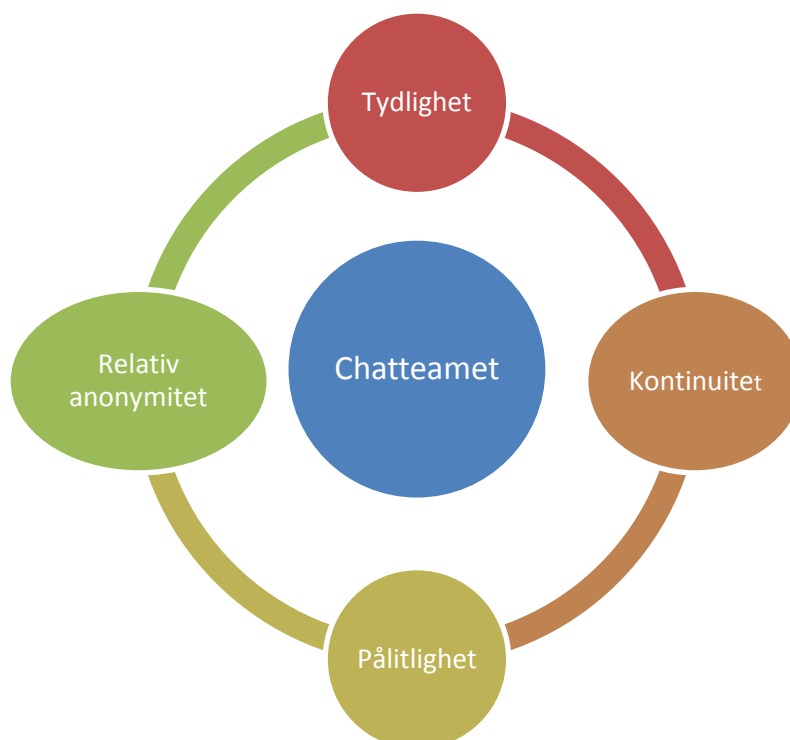
Vad heter du? :)

TZ: Vi ses nog igen på chatten, jag heter XX. God natt och sov gott!

Tjej: Det hoppas jag, håll utkik efter mig nästa gång du är inloggad! :)

Kramkram, o tack för ditt stöd! :)

Möten på Chatten med dessa individer aktualiserar i stor grad temat gränser och gränslöshet. Vilket också är något som ofta diskuteras på handledningarna och som vi tror är viktigt att reflektera runt för att volontärerna ska kunna erbjuda möten på Chatten som blir tydliga och konstruktiva för målgruppen. Det gemensamma förhållningssätt som Tjejjonen utarbetat är viktigt som riktlinje i arbetet, liksom enkla regler som till exempel tidsramar och inte ta kontakt privat med de stödsökande. För de stödsökande som har svårt att sätta gränser för sig själv och andra tror vi att det är extra viktigt att volontärerna på Chatten hjälper dem med det så gott det går genom:



Tydlighet – vad gäller syfte, roll och struktur (så som när, var och hur) och gränssättning;

Kontinuitet – finnas tillgänglig regelbundet och vara densamma; Chatteamet;

Pålitlighet – tystnadslöfte och sekretess; de stödsökande får vara anonyma. Volontärerna lovar ingenting som inte går att hålla;

Relativ anonymitet – Behålla den relativa anonymiteten och inte erbjuda privat relation som volontär. Detta för att kunna samtala om och uttrycka det svåra och göra det lättare för båda parter att reglera avstånd och närhet till den man samtalar med.

CHATTENS VOLONTÄRER

Tjejjzonens volontärer är från 20 år och uppåt och arbetar helt ideellt. De flesta arbetar eller studerar på heltid. Efter volontärutbildning och inskolning i Chatten sitter de enligt schema två timmar varannan vecka (se bilaga; Organisationsstruktur för Tjejjzonens volontärer). Tjejjzonen strävar efter att stötta volontärerna med adekvat utbildning och handledning och utforma verksamheten efter volontärernas kapacitet och kompetens och vara ett skyddsnät för dem som möter svåra och krävande situationer. Att arbeta som volontär i Chatten kan ge en bra grund för att få erfarenhet och kompetens att gå vidare till egna utbildningar, projekt och anställningar men även vara en plats för den som vill ge av sin egen tid och erfarenhet till andra i ett sammanhang som känns meningsfullt.

De som söker sig till Chatten för stödsamtal har olika behov och befinner sig i olika situationer, åldersgrupper och samhällsskikt och därför går det inte att veta hur samtalen kommer att bli eller handla om i förväg. Liksom målgruppen har även volontärgruppen en mångfald i egenskap av de medmänniskor de är på Chatten. Därför kan man som stödsökande möta volontärer som alla har sin personliga stil, i viss mån beroende på ämne och vem de chattar med. Till exempel tonårs-stilen:

TZ: Ahaaaaa :) Perfekt ju!!! första raden !!! Coollitt :) Åhhh så gulligt av henne <3
Tjej: Jaa :D <3

Eller stora-fammen-stilen:

*Tjej:känner mig bara så ensam ändå, just nu kan inte sluta skriva det *gråter**
*TZ: :(*skickar kramar**
Tjej: Tack det behövs
*TZ: *skickar lite kramar till**

Eller förhörs-stilen:

TZ: Varför tänker du så?

Tjej: Jag vet inte det e som om det e en röst som säger att jag inte får

TZ: Hur upplever du det? Vill du stå emot?

Tjej: Det började kanske för en måna sedan

Mamma får tvinga mig

TZ: Vad tänker du kring det?

Mångfalden i volontärtruppen upplever Tjejjonen som en viktig resurs – alltid är det någon som kan möta och samtala med den stödsökande på ett sätt som känns bra för den stödsökande och det speglar också i viss mån hur ”den goda” vuxenvärlden ser ut.

Förutom att utgå från sin egen personliga medmänskliga stil som volontär, tror Tjejjonen också att det är viktigt att utgå från och arbeta i team med ett gemensamt förhållningssätt för att kunna göra ett bra och tillfredställande arbete på Chatten (se bilaga; Tjejjonens förhållningssätt).

Volontär: Vi bär tjejerna tillsammans

Det förhållningssätt Tjejjonen använder sig av benämner vi som; medmänskliga med professionellt förhållningssätt. Förutsättningen för att få ett välfungerande team tror Tjejjonen är en tydlig organisationsstruktur där bl.a. utbildning och handledning ingår som viktiga delar (se bilaga; Organisationsstruktur för Tjejjonens volontärverksamhet).

Eftersom målgruppen har en stor mångfald så är det näst intill ogörligt att ha tillräcklig kunskap och kännedom för att kunna uttala sig om det målgruppen frågar om ibland och det är heller inte meningen med volontäruppdraget. Många volontärer blir överraskade och lättade när de upptäcker att det är det faktum att de inte vet och ”bara” kan lyssna kan vara en oanad resurs och avgörande för att stödsökande ska få en ökad känsla av kontroll och handlingsutrymme:

Tjej: och till slut så orkar man inte som patient hålla på och tjata och tjata jämt jämt...nej faaan jag skriver jämt...

varje natt när jag inte sover

så blir det hur mycket som helst...så skulle kunna skriva en bok om allt skit

TZ:Nej, för jäkligt att man ska behöva tjata sig till hjälp..:(

Tjej:jaa fyy faan

TZ: Ja men du kanske skriver en bok nån gång framöver...:)

Tjej:ja vem vet

:) kanske

Eller:

TZ: Ja, har du något på hjärtat?

Tjej: Nej vill bara chatta lite allmänt.. vill få bort min ångest och några tips att kunna göra istället för att skära sig...

TZ: Jag är ingen expert men du kan ju alltid prova att prata med mig :)

Det blir samtalet och mötet i sig som är hjälpen, inte de tips eller råd som volontären kan tänkas ge de stödsökande. Därför upplever Tjejjonen det som viktigt att vara tydlig med sin roll och sitt syfte som volontär i Chatten, både inför sig själv och de stödsökande. Vilket också kan göra arbetet lättare och mer tillfredsställande i längden.

MAKTLÖSHET OCH OTILLRÄCKLIGHET SOM VOLONTÄR

Att kommunicera via chatt kan ibland upplevas som känslomässigt tungt för volontärerna. En stödsökandes utsatta situation kan i Chatten upplevas som extra utsatt och ångestfylld eftersom smärtan kanske är det enda som framkommer i samtalet. Man kan inte se om personen håller ihop sig själv och fungerar socialt som man hade kunnat se om man hade mötts offline. Detta leder allt som ofta till att volontären börjar fråga ut och hänvisa den stödsökande i ett försök att lösa problemet och därigenom bli av med eller lindra känslan av maktlöshet och otillräcklighet. Samtalet kan plötsligt handla mer om volontären än om tjejen:

TZ: jag tror du behöver prata med någon som är hos dig på riktigt jag känner mig otroligt maktlös.

Tjej: förlåt... det var verkligen inte meningen.

TZ: du behöver inte be om ursäkt men jag vill så gärna hjälpa dig, jag tycker det är fruktansvärt det du berättat för mig.

Tjej: jag hade kunnat vara tyst, då hade du inte mått dåligt.

TZ: vore du här hade jag ringt akuten direkt och följt med dig jag mår inte dåligt, jag blir bara väldigt upprörd av att höra att du varit med om något så hemskt. Det är okej för mig.

Dagen efter; en annan volontär med samma tjej:

TZ: Finns det någon annan som du har berättat det här för?

Tjej: Ja, hon jag chattade med igår, så var jag på vårdcentralen idag, berättade för mina föräldrar och var hos polisen.

TZ: Vad modig du är Hur gick det?

Tjej: Jag var rädd att tjejen här skulle bli galen av oro, så jag lovade att jag skulle ta tag i det

TZ: Det tycker jag att du gjorde helt rätt i. Men inte bara för hennes skull utan för din egen skull

Tjej: Just då fick det vara för hennes skull

Att sitta som volontär i stödsamtal via chatt handlar många gånger om att stå ut med att lyssna på det som sägs utan att kunna ingripa rent fysiskt och utan att kunna "rädda" personen. Det enda konkreta man kan göra om det till exempel skulle handla om suicidrisk, är att be den stödsökande om kontaktuppgifter för att kunna ringa räddningstjänsten, eller övertala personen att ta kontakt med någon i sin fysiska närhet som kan hjälpa till. Vad man än säger eller gör så har man inte en aning om vad som händer efter att samtalet är avslutat. I vissa fall återkommer de stödsökande och rapporterar om hur de gjorde, men det är snarare ett undantag än en regel. I sådana fall är det viktigt att påminna sig om sin roll och syftet med sitt uppdrag och komma ihåg att de som söker sig till Chatten gör det för att det är just ett sådant samtal de vill ha.

Ibland är det otillräckligt med ”bara” samtal då de stödsökandes behov är stora och kräver professionella insatser. Många av de stödsökande som är återkommande har redan professionell hjälp men vill ändå chatta med Tjejzonen. Samtal med denna grupp skulle, för en utbildad medmänniska, förmodligen vara väldigt svåra att hantera känslomässigt offline men online i ett chatsamtal kan det fungera tillfredsställande och vara ett viktigt komplement till de professionella insatserna. Den relativa anonymiteten online, som inbegriper även volontärer, kan vara av avgörande värde vad gäller chatt som kommunikationsform då det verkar ge en distans som även kan ge en känsla av att skydda volontären mot att översvämmas av och bära med sig allt för känslomässigt tunga saker:

Volontär 1: Det är lättare att släppa chatten känslomässigt och tankemässigt, det är inga ”verkliga” personer. Skönt att inte ha för personliga relationer.

Volontär 2: Chatten är ett avgränsat uppdrag med naturlig distans till tjejerna, har annars en förmåga till gränslöshet...

Tillgången till Chatt-teamet och samordnare/handledare verkar också vara viktigt för att volontären ska kunna lita på sin egen förmåga att vara en tillräckligt god medmänniska och stå ut med att ”bara” lyssna och inte ”göra”. Förutom enskild återkoppling efter varje chattpass har volontärerna även regelbunden grupphandledning. I samtal och intervjuer med volontärer på Chatten verkar det vara viktigt, speciellt för att få och bevara känslan av teamarbete och sammanhang, även om man inte kan närvara varje gång. Nedan följer en volontärs reflektion efter en grupphandledning:

Men jag tror att det är viktigt att då och då påminna sig om vilken roll vi chattare har. Att vi faktiskt inte är problemlösare, även om man ibland känner att man är det när man får en massa beröm av tjejerna man chattar med. Utan istället är vi människor som lyssnar på dem; bekräftar det de säger; hjälper de att sätta ord på upplevelser, tankar eller känslor och framförallt inte dömer de för saker som de känner är skamfyllda.

FARHÅGOR SOM VOLONTÄR

Något som visat sig vara viktigt i utbildning och handledning av de volontärer som ska sitta i Chatten är att tala om och diskutera de farhågor som finns inför chatsamtal med stödsökande. Gör man det kan man lättare skapa sig egna och gemensamma strategier i Chatteamet. Då kan man bemöta det som upplevs som mest skrämmande och ångestskapande utan att göra övertramp och har något att luta sig emot när man ska ut på djupt vatten.

Som ny volontär är det frågor som självmord, fysiska och sexuella övergrepp (främst incest) som skapar mest farhågor. Frånvaron av den fysiska ickeverbala kommunikationen gör att det blir väldigt svårt att bedöma hur allvarlig situationen är. Ett samtal som börjar med: - *orkar inte mer... vill dö* kan visa sig handla om besvikelse och frustration kring en förälder och kan avslutas med: - *hej då, nu måste jag gå och äta, kraaaaam!* Eller så kan det handla om reella självmordstankar:

Tjej: jag berättade (för psykiatrin, reds anm) att jag planerade förut att ta mitt liv och att jag ibland får sådana tankar igen.. om jag berättar att jag faktiskt planerar det nu med, vad tror du händer då?

TZ: det vet jag faktiskt inte

förhoppningsvis så får du bättre hjälp

jag tror att det är väldigt viktigt att man är ärlig med sin behandlare för att man ska kunna jobba bra tillsammans och för att det ska bli ett bra resultat

Tjej: .. men jag är så himla rädd för vad som ska hända

TZ: vad tror du kan hända?

Tjej: jag vet inte. jag kanske blir inlagd...

TZ: ja, kanske hur tänker du kring det? ...vill du prata om det?

Att sitta i Chatten som volontär är alltid ett äventyr – man vet aldrig vad som kommer att dyka upp. Efter en tid blir de flesta dock ganska luttrade och som erfaren volontär är det snarare de samtal där den stödsökande går som en katt kring het gröt eller nästan inte säger något men ändå hänger kvar, som är det jobbigaste:

Volontär: Det är jobbigast när ord inte räcker till... tjejer som behöver men inte vågar ta plats

Men överlag verkar volontäruppdraget i Chatten ge stor tillfredsställelse och upplevas som ett utvecklande, enkelt och tryggt sätt att bidra till och vara en del av ett viktigt sammanhang. Det de flesta volontärer verkar uppleva som mest tillfredsställande är när det blir ett ömsesidigt möte mellan stödsökande och volontär, en känsla av att det medmänskliga mötet har betydelse och är viktigt.

Volontär: Varje möte är unikt och tillför bränsle i glöden

DISKUSSION

Att som ideell organisation erbjuda stödsamtal via chatt till tjejer 12-25 år som många gånger handlar om riktigt svår och allvarlig problematik kräver en tydlighet och ett professionellt förhållningssätt för att kunna vara hållbart och välfungerande på sikt. Därför har det varit viktigt för Tjejzonen att dra tydliga riktlinjer även när det gäller det vi inte gör:

- Vi ersätter inte vård, elevhälsa, socialtjänst eller andra experter och behandlare
- Vi ställer inte diagnos
- Vi ersätter inte vänner, familj eller andra närstående
- Vi tipsar, hänvisar eller talar inte om för tjejerna vad de ska göra om de inte ber om det specifikt

Det är svårt att mäta eller bedöma vilken betydelse samtal med Chatten har för målgruppen. Det vi kan se är att majoriteten uttrycker en stor tacksamhet och lättnad över samtalen och över att Chatten finns för dem och de stödsökande med svår problematik verkar kunna använda sig av det stöd Chatten erbjuder eftersom de ofta återkommer frekvent under långa perioder. En klar nackdel med anonyma stödsamtal är att det inte går att följa upp och se hur

det gick sedan, mer än när det gäller enstaka undantag och då handlar det oftast om att det är en återkommande stödsökande som har en utvecklad relation med chatteamet och själv går in och rapporterar hur det gått. Frågeställningen ”Hjälper vi eller stjälper vi de stödsökande som använder sig av Chatten frekvent under längre tid?” går därför inte att svara på. Vi tror att vi hjälper dem genom att ha tydlig roll, syfte, regler och ramar med verksamheten, men det är en skör tråd mellan att hjälpa och stjälpa och en viktig sak att reflektera och fundera över.

Det är oerhört sällsynt att någon ”bus-chattar” eller är oseriös av de stödsökande eller att någon volontär gör allvarliga övertramp i samtalen. På Tjejzonen har vi regelbunden handledning, kontinuerlig uppföljning av volontärbetet och genomgång av chattloggar så volontärerna ska känna sig trygga och bekräftade och de stödsökande i möjligaste mån ska uppleva chatteamet som tydligt, tryggt och bekräftande.

Något som blivit tydligt under projektets gång är att det kan vara problematiskt att göra goda avslut på Chatten på grund av dess flyktiga karaktär. Har man tur så fungerar tekniken och den stödsökande vill vara kvar tills man gjort ett avslut, men ibland så bryts det tvärt på grund av en internetuppkoppling som bröts eller en stödsökande som loggar ut mitt under samtalet. Det är något man får leva med i Chatten och vara medveten om dess möjligheter och svårigheter så det blir rätt använt och ger ett så gott stöd som möjligt till målgruppen.

SAMMANFATTNING

På Chatten har de stödsökande en stor mångfald av problem och behov och är i åldrarna 12-25 år. Majoriteten som vänder sig till Chatten verkar göra det för att komplettera den fysiska världens möjligheter till möte och samtal med vuxna. De verkar också uppleva och använda sig av Chatten som en slags frizon. Faktorer som kan tänkas bidra till det är:

- Tillgängligheten; chattkommunikation är något som i princip alla svenska ungdomar har tillgång till (Statens medieråd 2010).
- Kommunikationssättet som ger målgruppen möjlighet att välja graden av anonymitet och reglera närhet och avstånd med den de chattar med på ett enkelt sätt – utloggningsknappen är bara ett klick bort. Den stödsökande har själv kontroll över situationen och kan inte tvingas att göra något hon inte vill eller vågar.
- Att Chatten bemannas av vuxna volontärer. Många i målgruppen har en föreställning eller erfarenhet av vuxenvärlden som ointresserad och dömande, främst den professionella. Volontärerna arbetar ideellt som medmänniskor med tystnadslöfte. Det verkar vara en viktig faktor som underlättar för de stödsökande att ta kontakt och skapar en förväntan och föreställning att det finns vuxna som är intresserade och vill lyssna utan att döma.

Att arbeta som volontär i Chatten är ofta väldigt tillfredsställande, då många av de stödsökande uttrycker sin tacksamhet. Det kan också vara en stor utmaning då samtalen ofta handlar om ångest, psykisk ohälsa och utsatthet. Faktorer som visat sig vara viktiga för att orka och kunna hantera svåra samtal i Chatten är:

- En organisationsstruktur med tydliga regler och ramar
- Tydlig roll som vuxna medmänniskor, inte experter
- Utbildning och gemensamt förhållningssätt som stärker teamkänslan; *vi bär tjejerna tillsammans* (se bilaga; Tjejjzonens förhållningssätt).
- Tillgång till handledning och kontinuerlig återkoppling från samordnare. Det ger trygghet och sammanhang och en känsla av att bidra med något viktigt – sig själv som medmänniska.

Chatt är ett användbart verktyg för att nå ut och nå fram till målgruppen. Tjejjzonens erfarenhet är också att chatt är en utmärkt kommunikationsform för unga och vuxna att mötas i samtal om viktiga och svåra saker.

ÄtstörningsZonen

Denna text handlar om ÄtstörningsZonens (även kallat ÄZ) chattverksamhet och vad som visat sig vara specifikt, dels för dess målgrupp och dels i arbetet som volontär. Till grund ligger intervjuer, samtal och handledning av ÄZ:s volontärer, material från verksamheten i form av chattloggar, samt Tjejjzonens egna reflektioner kring verksamheten. Tjejjzonens medverkan i forskningsprojektet ”Att uttrycka det svåra online” (Löfberg 2010) har bidragit med viktiga aspekter i det egna reflektionsarbetet. Citaten som används i texten är aidentifierat material (något förkortat och redigerat vad gäller stavning och layout) från verksamheten.

BAKGRUND

ÄtstörningsZonen har sedan 2006 erbjudit stöd till tjejer 12-25 år som har drabbats av ätstörningsproblematik. Ätstörningsproblematik kan innefatta allt från missnöje kring den egna vikten och utseendet till en specifik ätstörningsdiagnos som kräver professionell vård. Idén till ÄZ uppkom då vi såg ett behov av specifikt stöd för just denna målgrupp inom Tjejjzonen. Vi ville se om det fanns behov av ytterligare stödverksamhet för flickor med ätstörningsproblematik på ideell basis och om vi kunde finna nya sätt att nå ut till målgruppen. Vi fann att en chatt för denna specifika målgrupp var en outnyttjad möjlighet och behovet att få prata om just ätstörningsfrågor via chatt stort. ÄtstörningsZonen startade som ett tvåårigt projekt inom Tjejjzonen med medel från Arvsfonden. Projektet förlängdes ytterligare ett år med hjälp av World Childhood Foundation, för att 2009 bli en del av Tjejjzonens ordinarie verksamhet med verksamhetsstöd från bl.a. Hälso- och sjukvårdsnämnden, Stockholms län.

Idag år 2011 bemannas ÄZ av omkring 35 volontärer och en anställd samordnare. ÄZ har i snitt 75 samtal/vecka på chatten och hade vi resurser att utöka så skulle vi ta emot ännu fler.

Med stöd av David Clinton, Leg. psykolog, leg. psykoterapeut, fil.dr på Kunskapscentrum för Ätstörningar, KÄTS har vi byggt upp och utformat verksamheten som den ser ut idag. Tillsammans deltog ÄZ och David Clinton med en poster på temat *Ätstörningar och den virtuella relationen* under den nordiska kongressen om ätstörningar 2008. Samarbetet med specialisterheterna i Stockholm har också utvecklats under åren. Samordnaren på ÄZ föreläser om verksamheten för behandlare, patientgrupper och anhöriggrupper på Stockholms centrum för ätstörningar. SCÄ bidrar i sin tur med handledning och föreläsning för volontärerna på ÄZ. Utbyte har även skett med specialisterheter som Capio anorexicenter och Mando i form av studiebesök hos varandra och regelbunden kontakt, samt anhörig- och patientföreningen Anorexi/Bulimi-kontakt för att hitta vägar och nätverk för de stödsökande och deras anhörigas behov.

SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR

Som ett led att verka för en bättre psykisk hälsa bland tjejer 12-25 år, vill ÄZ ge stöd och råd via enskilda chatsamtal genom att lyssna, försöka ge hopp, kraft, kunskap och hitta vägar till professionell hjälp och rådgivning. Det övergripande syftet är att *förebygga och lindra psykisk ohälsa* hos målgruppen genom att:

- få de stödsökande att våga lita på vuxenvärlden
- ge kraft och mod till förändring
- underlätta steget till adekvat hjälp och vård
- komplettera vård och myndigheter
- vara en plats för berikande volontärarbete

ÄtstörningsZonens erfarenhet säger oss att vi når ut till den målgrupp vi tänkt oss men ett antal frågeställningar har dykt upp under utvecklingsarbetet av ÄZ:s chatt angående målgruppen:

- Hur kan vi som medmänniskor möta och stötta unga som är i behov av professionell hjälp?
- Hjälper vi eller stjälper vi de stödsökande som använder sig av ÄZ frekvent under längre tid?

Ofta ger de stödsökande uttryck för ett stort psykiskt lidande som kan vara svårt att hantera som volontär i stödverksamheten och det har väckt frågeställningar, vad gäller volontärverksamheten:

- Det kan vara tungt att sitta i samtal om ätstörningar och psykisk ohälsa – hur utbildar vi och handleder volontärer på ett hållbart och för alla parter; tillfredställande sätt?
- Vad innebär det att vara medmänniska på ÄZ och vad behöver det professionella förhållningssättet innehålla för att ge en kvalitetsmässigt hållbar verksamhet som känns meningsfull för alla parter?

ÄTSTÖRNINGSZONENS MÅLGRUPP

ÄZ:s målgrupp är tjejer 12-25 år som dels finns i ”gråzonen”; *nästan* sjuk och *nästan* frisk och dels de som lider av uttalad ätstörning och samsjuklighet och/eller annan problematik. De som söker sig till ÄZ för stödsamtal via chatt har olika behov och befinner sig i olika situationer, åldersgrupper och samhällsskikt, men det finns några mer markanta tendenser:

1. Skuld och skam

- *Jag har haft problem med mat sedan flera år och jag har aldrig vågat be om hjälp för jag skäms så*

Skuld och skam är något som är genomgående på ÄZ och som tar sig olika uttryck i samtalen. För många är det svårt eller ogörligt att få ihop hur man är med hur man ”borde” vara och nära till hands ligger då att ”skylla sig själv” för att man inte är den man ”borde” vara. När man samtalar som relativt anonym via chatt behöver man inte vara ”trevlig och snygg” och man kan rodna och skämmas hur mycket som helst utan att det syns. Och man kan ta en paus och komma igen när upprörda känslor lugnat sig. Man riskerar inte heller att det skamfyllda sprids till skola, kompisar eller familj. Chattsamtalet blir på så sätt en isolerad ö där rädslor, farhågor och hemligheter kan komma till uttryck:

Tjej: Jag känner bara att jag måste få skriva, så att jag vet att någon annan varelse i världen vet vad jag tänker.

Något som också tar stor plats i samtalen på ÄZ och bland annat verkar ha och göra med att lindra skam och skuld är upptagenheten av att identifiera sig som ätstörd eller inte ätstörd, att sätta ord på sin ångest och sina problem med hjälp av en diagnos och ibland känna lättnad över att få en diagnos eller ibland en besvikelse över att inte ha fått ”rätt” diagnos. Vanligtvis har Anorexi högst status i ”diagnostävlingen”, ätstörning UNS (utan närmre specifikation) lägst status och diagnosen Bulimi verkar vara den mest skamfyllda. Samtidigt som en diagnos kan lätta på skammen och skulden kring att inte ”duga” så kan det också vara en bedräglig form av identitet. Vissa stödsökande, speciellt de som valsat runt i vården under många år, har fått en så stark identitet av att vara ”den ätstörda” att hon inte längre har kvar någon känsla av handlingsutrymme och att kunna påverka sitt liv.

2. ”Blyghet” och svårt att ta plats

- *Hej, jag har lite frågor angående anorexi. Stör jag mycket?*
- *Om man redan får hjälp, är det onödigt att ta upp er tid då?*

Man kan likna det vid en vinbärssnäckla som först drar in sina spröt, sedan hela sin kropp om någon börjar peta på den. Det enda som kan få ut den igen är tålmod, kärlek och väntan eller att behoven blir så starka att det inte finns någon annan utväg än ut ur skalet. Och när den väl är ute så gäller det att inte springa ifrån den! Som volontär är det viktigt att tänka på att ge plats, även åt de som inte skriker högst, eller till synes har så alarmerande situation. Detta beteende återfinns sällan på Tjejzonens andra, mer allmänna chatt, utan verkar vara något som utmärker de stödsökande som tar kontakt med ÄZ.

3. Ambivalens

- *Jag vill inte ha någon hjälp, jag vill gå ner i vikt!*
- *Jo, fast jag mår ju faktiskt riktigt dåligt av att äta... jag tror att jag är en riktig matallergiker... det är inte hälsosamt för mig att äta*

Något som är viktigt att beakta är också det faktum att de stödsökande har valt att själv kontakta just ÄtstörningsZonen. Det kan se ut som en bestämd åsikt och vilja ”jag vill inte ha någon hjälp, jag vill gå ner i vikt!” men det faktum att man väljer att ta kontakt med ÄZ avslöjar att det finns någon slags insikt om att det kanske är ett problem, trots allt. Den ”latenta” kraft och vilja som döljer sig bakom ett så tydligt avståndstagande uttalande, är en av de stora utmaningarna för volontärerna att hitta och stärka.

Det finns en grupp stödsökande som först tar kontakt med Tjejzonens allmänna chatt innan de vågar sig till ÄZ, men de är oftast inte så rigida i sin framtoning. Det är vanligt att de stödsökande på ÄZ är ambivalenta, vilket är viktigt att reflektera kring som volontär. Plötsliga utfall och tvära kast handlar kanske oftast inte så mycket om volontärens bemötande, utan berättar snarare om vilka känslor och svårigheter som den stödsökande befinner sig i. Att vara ätstörd innebär ibland i en viss fas, att se att det finns problem och vilja komma ur det men absolut inte göra det själv för då måste man ju möta all inneboende ångest!

En viktig uppgift för ÄZ kan då bli att försöka förstå de stödsökandes värld och försöka hjälpa dem att kunna använda sig av den hjälp de har runt sig. Uppmuntra dem att berätta om sin ångest och skam för sin eventuella behandlare och försöka ladda eventuella kuratorer och terapeuter som goda och som vill hjälpa. Återigen ett långsiktigt arbete där ÄZ kan bidra med sitt lyssnande och hoppas på att det så småningom kan bidra till att de stödsökande vågar och kan möta sin ångest och sin otillräcklighet i mötet med andra och därigenom kunna ta emot och genomföra behandling som erbjuds dem i vården:

Tjej: En fråga, alla tjar på mig om att jag ska gå till skolsköterskan och prata och bla bla bla, men jag fattar inte varför, jag vill inte äta mer, kan dom tvinga mig till nån sån där läskig kurator?

(lite senare i samtalet, reds anm):

Tjej: Men jag antar att jag måste ta tag i mina problem, så var kan man börja?

ÄZ: om du verkligen vill ta tag i problemen så är det skolsköterska eller ungdomsmottagning som är första steget, om du är i tonåren alltså.

Tjej: Ja, det är jag. Då vet jag vart jag ska vända mig om jag nu nån gång skulle ta tag i det. Kan ju ändå inte leva så här hela livet.

ÄZ: Vad bra. Och du har rätt. Det är jobbigt att leva så en längre tid. Du ska ju må bra!

Tjej: Mmm, men du, jag måste dra nu. Men tack...

ÄZ: Varsågod! Vi finns här för dig.

Tjej: ☺ Hej då

Ambivalensen hos de stödsökande kan kännas förvirrande för volontären och är förmodligen ännu mer förvirrande och ångestskapande för den stödsökande. Som volontär är det, liksom för den stödsökande, lätt att känna otillräcklighet och maktlöshet inför ambivalensen; man åker med som en vante i känslöväxlingarna. Något som kan vara viktigt i det läget, för att stå ut och hitta lite fotfäste som volontär, är att lyfta samtalet från att handla om sjuk eller inte sjuk till att handla mer om att se och stärka den ”friska” delen och att erbjuda kontinuitet:

ÄZ: Vad bra. Och du har rätt. Det är jobbigt att leva så en längre tid. Du ska ju må bra!
... Vi finns här för dig.

Eller:

ÄZ: en ätstörning behöver inte bara handla om vad man väger, det är både psykiskt och fysiskt. att du tänker på vad du äter hela tiden är inte normalt och det måste vara väldigt jobbigt för dig.

Tjej: det är mat överallt, o alla äter hela tiden..

ÄZ: vill du ägna resten av livet åt att tänka på mat?

Tjej: nee.

ÄZ: vad vill du jobba med?

Tjej: du kommer skratta, men jag vill bli psykolog..

ÄZ: det är ett viktigt yrke! vad kul att du vill jobba med det.

Tjej: ☺

Det är vanligt att de stödsökande bjuder in till sin värld av svart-vitt, god-ond. Då gäller det som volontär att vara tydlig, vad gäller syfte och roll, och erbjuda kontinuitet och anonymitet, så den stödsökande förhoppningsvis vågar sig tillbaka och ÄZ kan bli en konstruktiv plats för de stödsökande:

Tjej: Hej

ÄZ: Hej! Anna här!

Tjej: Har du jobbat som sjuksköterska? I någon skola?

ÄZ: Nej, det har jag inte

Tjej: Ok

ÄZ: Hur kommer det sig att du frågar?

Tjej: För jag har en skolsköterska som heter Anna och jag ville vara säker på att du inte var hon

ÄZ: Vad har du på hjärtat ikväll?

Tjej: Jag skulle vilja veta om det finns någon förening för tjejer som har ätstörningar som är ”ProAna”- för anorexia

ÄZ: Nä, då vet jag inte vilka föreningar som finns. Här på ÄZ arbetar vi med att stötta personer att bli friska och må bra

Tjej: Ok

ÄZ: Tyvärr måste jag stänga chatten nu. Du är välkommen tillbaka imorgon!

4. Ältande

Allt som oftast märker man plötsligt som volontär att samtalen fastnat i en återvändsgränd. Det blir ett ”ältande” om samma saker, mestadels om mat och vikt, borde och borde inte.

I sådana samtal är det lätt att förlora sig som stödjare och plötsligt finner man sig själv diskuterandes om man ska äta ditt eller datt eller väga si eller så. I sådana fall är det viktigt att pausa och ta ett steg tillbaka och då kan det vara en fördel att samtala via chatt, som volontär. Många, liksom ÄZ, använder sig av chattprogrammet Windows Live Messenger ”MSN” och där finns det en kultur av att det kan bli avbrott eller uppehåll i samtalen, beroende på allt från att internetuppkopplingen bryts eller någon av samtalsparterna går och äter o.s.v. Liksom i samtal med ambivalenta stödsökande, kan det vara viktigt att lyfta samtalet:

ÄZ: Nu har vi pratat om mat och vikt en lång stund. Det verkar som om det tar stor plats i ditt liv, är det så?

När det gäller ”ältande” så är det viktigt att volontären utgår från och använder sig av teamet ÄZ och tar stöd och inspiration av handledare och andra volontärer för att kunna lyfta samtalet vidare och om det inte går, stå ut med att samtalet blir som det blir.

5. Identifiera och verbalisera problem

- hur vet man om man har en ätstörning och vad ska man göra om man tror att man har en??

- Jag har aldrig pratat med er innan men känner att jag måste få skriva av mig. Jag vet inte om jag har en ätstörning

Att få hjälp att sätta ord på något om kanske känns skamfyllt och ångestfyllt verkar många gånger upplevas som en befrielse av de stödsökande. Det kan i bästa fall, ge kraft och strategi som hjälper vidare till stöd och hjälp innan situationen blivit alltför alarmerande och akut:

ÄZ: Vad är det du är rädd för att dina föräldrar ska missförstå?

Tjej: Hur det är, hur sanningen är. Utan att bli arga, eller åtminstone utan att bli alltför arga. Jag tror att de kommer hantera informationen på fel sätt..

ÄZ: Du kan öva lite på oss här.

Tjej: Det skulle jag kunna göra.

En del av de stödsökande verkar använda sig av upptagenhet kring mat, vikt och utseende för att slippa tänka på saker som ger dem ännu värre ångest, till exempel sexuella övergrepp

och/eller misshandel inom familjen. I de fallen är det lite olika från volontär till volontär hur man frågar och samtalar kring problematiken. För att kunna sätta ord på problemet kan det i vissa av dessa fall vara nödvändigt att volontären ställer raka och direkta frågor och det krävs ofta erfarenhet hos volontären för att våga och kunna göra det på ett bra sätt. Därför ser ÄZ det som en viktig resurs att det finns en mångfald i volontärtruppen, vad gäller ålder, erfarenhet och bakgrund så de stödsökande som återkommer får möta olika medmänniskor och få berätta sin berättelse på olika sätt.

6. Föreställningar om den professionella världen

Något som också är vanligt i samtal på ÄZ är att de stödsökande försöker bygga allianser med enskilda volontärer; ”vi mot dom”, vilket förmodligen lindrar deras ångest till en början men som i slutändan riskerar att förstärka deras känsla av utanförskap och att inte duga. Det är vuxna medmänniskor som sitter i ÄZ-chatten, helt ideellt, bara för att de vill hjälpa och ÄZ är helt fristående från myndigheter och vård. Detta kan förmodligen upplevas som en garant för att ÄZ är till för de stödsökandes skull, inget annat. Det handlar varken om att ÄZ-volontärerna ska tjäna pengar eller har fått uppdrag från någon myndighet, vilket är tvärt emot den föreställning som stödsökande generellt har om den vuxna, professionella världen, här främst specialistvård och elevhälsovård:

Tjej: Jag önskar att någon hade brytt sig om MIG och inte bara lyssnat på mig för att man får lön för det

Eller:

ÄZ: du får prata med oss så länge men det är klart att jag tror att det skulle vara bra för dig med ett proffs, vi är ju amatörer

Tjej: gosh.

ni gör detta på er fritid för oss tjejer som mår skit, psykologer är mer...

detta är deras jobb, inget mer.

ÄZ: det stämmer att vi brinner för det men det gör nog många psykologer också det är min uppfattning i alla fall

Dessa föreställningar springer förmodligen både ur reell erfarenhet men speglar också specifika svårigheter när det gäller att söka och ta emot hjälp för många som har ätstörningsproblematik och använder sig av samtalsstöd på ÄZ. Överhuvudtaget är samtal om den professionella vuxenvärlden och de stödsökandes relation till den, mycket vanligt på ÄZ:s chatt:

Tjej: Ok jo mina frågor kan vara svåra att svara på... öhm har du haft anorexia?

ÄZ: Oavsett om jag har haft anorexia själv eller inte så ska jag försöka svara så gott jag kan, du får prova mig ☺

Tjej: Jo jag undrar om du vet om specialistkliniken verkligen är bra på att hjälpa och att de lovat att jag inte kommer bli fet/normal jag vet att det är en konstig fråga med den är viktig för mig :/

... det här är mitt livs svåraste utmaning!

ÄZ: Jag förstår, du är jättemodig och bra som tar dig igenom detta, för din egen skull!

ÄZ representerar på det sättet ett slags övergångsområde och mellanområde i vuxenvärlden, där de stödsökande kan reflektera och hämta kraft och därigenom få ökat handlingsutrymme i sina liv.

RELATIONER PÅ ÄZ

Vi har alla ett stort behov av och kan inte låta bli att föreställa oss den levande personen när vi chattar och därför blir upplevelsen olika från gång till gång och från volontär till volontär vem det är vi chattar med, även om det till synes är samma person.

För att volontärerna ska kännas sig något så när trygga i det arbetet och ge de stödsökande möjlighet att kunna känna igen sig och våga bygga en relation med volontärerna på ÄZ är det viktigt med en gemensam grundläggande hållning som kommunicerar och ger en enhetlig, återkommande bild. Ätstörningszonen blir den virtuella personen och volontärerna blir olika aspekter av ÄZ som levandegör och skapar möjligheten till ett medmänskligt möte i virtuell miljö. Stödsökande, som är frekvent återkommande utvecklar en slags relation och ett samspelsmönster med ÄZ som på så vis blir personifierad och vävs in i deras sociala nätverk:

*Aldrig trodde jag att någon skulle förstå
Aldrig trodde jag att någon skulle lyssna
Aldrig trodde jag att någon skulle bry sig
Aldrig trodde jag att det fanns någon som er ÄZ !*

Det som verkar vara genomgående för dessa ”stammisar” är att de har komplex problematik med samsjuklighet som ätstörningar, självskadebeteende, suicidförsök och depression. Av de som kontaktar ÄZ är ca 30% återkommande. För dem verkar relationen med ÄZ också handla om att ha tillgång till en trygg plats som de kan dela sina tankar och problem med och som de kan rapportera till och få bekräftelse av:

*ÄZ:jag tycker att det låter som du är på rätt väg
Tjej:tack
ÄZ: kämpa på! och vi finns här i chatten som du vet
Tjej: ja, och i ärlighetens namn så var det nog ni på ÄZ som hjälpte mig mest förra året när det var som värst ni har varit med sen jag började min behandling och fram tills att jag friskskrevs från diagnosen
så ta till er!
ÄZ: vad snäll du är
Tjej: ja, jag är nog det. och jag tränar på att vara snäll mot mig själv också
att vara sin egen bästa vän*

När det gäller svårare ätstörningsproblematik så handlar det överlag om långa, tålamodsprövande processer för alla inblandade, så även för ÄtstörningsZonens volontärer. Som volontär är det viktigt att tänka på sin egen och ÄZ:s begränsning – ensam kan ingen ”göra” de stödsökande friska! På ÄZ arbetar volontärer och samordnare i team och tar hjälp och stöd av externa specialister; ”Många bäckar små”. Tillfrisknadsprocessen verkar ofta handla om att låta motivation och sjukdomsinsikt växa fram i växelverkan, vilket innebär hårt slit och mod från alla håll och kanter, inte minst från de stödsökande själva! Ett viktigt långsiktigt mål för ÄZ är att de stödsökandes tillit till vuxenvärlden och vården ska öka så de vågar formulera sina problem och behov och söka stöd och hjälp även i den fysiska världen. Ibland är vägen dit kännas lång:

ÄZ: det låter jättejobbigt att ha det så. har du pratat med någon om det här?

Tjej: ja lite

ÄZ : var det med kompisar eller någon vuxen?

Tjej: båda

ÄZ : kändes det som att de förstod dig?

Tjej: jag vet inte . jag pratade med en kurator och det verkade inte som om hon brydde sig

ÄZ : vad bra av dig att du vågade kontakta henne iallafall. det är modigt! synd att du inte tyckte att hon verkade bry sig. det finns många vuxna som gör det, det lovar jag. finns det någon annan vuxen du har förtroende för?

Tjej: jag berättade för en lärare för typ ett år sedan och då ringde hon mina föräldrar så jag sa att jag hade börjat äta igen så nu tror hon att det är bra för jag vill inte att mina föräldrar ska veta.

Ibland kan det vara svårt att kommunicera och försöka ge kraft och hopp utan att det känns som ett övertramp för den stödsökande:

När min kompis chattat med er har hon bland annat känt att hon inte fått konstruktiv vägledning utan mer kommentarer att hon ska kämpa mer och klaga mindre.

Och ibland, om än väldigt sällan, får volontären agera slagpåse:

Tjej: så jag ska ta livet av mig nu för jag fick inget nytt att se fram emot här

ÄZ: Jag är ledsen om jag inte kunnat ge dig något

Men du ska veta att det finns människor som vill prata med dig och som vill bli dina vänner

Tjej: Det finns det inte!!!!

ÄZ: Jag är säker på det, men vägen till att hitta dem kan vara lång. Och vi på ÄZ finns ju nästan varje kväll och vill prata med dig

Tjej: Var fan är de då!?

säg var de är om du vet om dem!

nej just det

snacka inte en massa jävla bullshit

hej då

VOLONTÄRERNA

Vid rekrytering av volontärerna intervjuas de och genomgår Tjejjzonens volontärutbildning i samtalsmetodik och professionell hållning, samt en påbyggnadskurs i ätstörningar. Volontärerna får regelbunden grupphandledning, samt individuell återkoppling av samordnaren på det arbete de gör på ÄZ. Fortbildning sker kontinuerligt i form av bl.a. studiebesök och gäster på handledningen. Vi ser gärna att det är en mångfald av olika volontärer med olika bakgrund, för att få en så frisk och kompetent volontärgrupp som möjligt. De som har egen erfarenhet av ätstörningar har tillfrisknat och varit friska några år innan de börjar på ÄZ. Som volontär utgår man från lyssnandet och mötet med de stödsökande som vuxen medmänniska, inte som tillfrisknad patient.

Ätstörningszonen vill vara en plantskola för redan yrkesverksamma, eller de som ska eller vill arbeta i människovårdande sammanhang där det professionella samtalet med ätstörningsproblematik står i fokus. Volontären ska få möjlighet att träna på professionellt förhållningssätt, samtalsmetodik och gränssättande mot den stödsökande, samt få en god överblick över vårdssituationen och se vilka vägar som kan finnas och hjälpa henne hitta hopp och kraft att söka hjälp.

ÄZ:s volontärer är från 20 år och uppåt och arbetar helt ideellt. De flesta arbetar eller studerar på heltid. Efter volontärutbildning och inskolning på ÄZ, sitter de enligt schema två timmar varannan vecka (se bilaga; Organisationsstruktur för Tjejjzonens volontärer). Tjejjzonen strävar efter att stötta volontärerna med adekvat utbildning och handledning och utforma verksamheten efter volontärernas kapacitet och kompetens och vara ett skyddsnät för dem som möter svåra och krävande situationer. Att arbeta som volontär i Chatten kan ge en bra grund för att få erfarenhet och kompetens att gå vidare till egna utbildningar, projekt och anställningar men även vara en plats för den som vill ge av sin egen tid och erfarenhet till andra i ett sammanhang som känns meningsfullt.

DET ÄR SVÅRT IBLAND OCH DET ÄR OK!

Förutom att utgå från sin egen personliga medmänskliga stil som volontär, tror Tjejjzonen också att det är viktigt att utgå från och arbeta i team med ett gemensamt förhållningssätt för att kunna göra ett bra och tillfredställande arbete på ÄZ (se bilaga; Tjejjzonens förhållningssätt). Det förhållningssätt Tjejjzonen använder sig av benämner vi som; medmänniska med professionellt förhållningssätt. Förutsättningen för att få ett välfungerande team tror Tjejjzonen är en tydlig organisationsstruktur där bl.a. utbildning och handledning ingår som viktiga delar (se bilaga; Organisationsstruktur för Tjejjzonens volontärverksamhet).

I fokus för ÄtstörningsZonens stödverksamhet är det medmänskliga mötet och samtalet, precis som på Tjejjzonen för övrigt. Ätstörningsproblematik verkar vara något som generellt upplevs som svårt och ibland skrämmande att bemöta. De volontärer som sitter i ÄZ-chatten är, oavsett bakgrund, engagerade som vuxna medmänniskor, inte som experter i kraft av utbildning eller självupplevda erfarenheter. De söker sig till uppdraget för att de brinner för målgruppen och vill bidra med sin tid. Arbetet i chatten kan vara omtumlande och svårt. Citat från en handledning på ÄZ:

Uppfylld, omtumlad, lämnad ensam. Drabbad av den existentiella känslan av ensamhet i chatten. Jag finns i deras värld en stund, sen loggar jag ut till min värld och de är kvar i sin. Vissa har det så svårt! Känns svårt och abrupt att skriva att chatten stänger.

Men det är svårt ibland och det är okej!

Över lag verkar volontäruppdraget på ÄZ ge stor tillfredsställelse och upplevas som ett utvecklande, enkelt och tryggt sätt att bidra till och vara en del av ett viktigt sammanhang. Det de flesta volontärer verkar uppleva som mest tillfredsställande är när det blir ett ömsesidigt möte mellan stödsökande och volontär, en känsla av att det medmänskliga mötet har betydelse och är viktigt.

DISKUSSION

Att som ideell organisation erbjuda stödsamtal via chatt till tjejer 12-25 år med ätstörningsproblematik, kan tyckas balansera på gränsen till den professionella vården och vår erfarenhet är att så också är fallet. Det är förmodligen ingen tillfällighet att i stort sett alla volontärhandledningar på ÄZ handlar om att dra gränser och så länge ÄZ finns i sin nuvarande form så kommer det även fortsättningsvis handla om gränser.

Därför har det varit viktigt för ÄZ:s verksamhet att dra tydliga riktlinjer vad gäller det vi inte gör:

- Vi ersätter inte vård, elevhälsa, socialtjänst eller andra experter och behandlare
- Vi ställer inte diagnos
- Vi ersätter inte vänner, familj eller andra närstående
- Vi tipsar, hänvisar eller talar inte om för tjejerna vad de ska göra om de inte ber om det specifikt

Det är svårt att mäta eller bedöma vilken betydelse samtal med ÄZ har för målgruppen. Att som stödsökande till exempel gå från en identitet som känslomässigt stark och självförsörjande där det inte ryms behov som att be om och ta emot hjälp och stöd, till att våga uttrycka och känna sina behov, hur ”fel” de än må vara, är förmodligen inget man gör på ett eller ens hundra samtal med ÄZ.

Det vi kan se på ÄZ är att majoriteten uttrycker en stor tacksamhet och lättnad över samtalen och över att ÄZ finns för dem. Och kanske är det så att först när insikten om att det är ett problem som handlingsutrymme kan skapas och förändring kan ske. För att kunna få insikt och verbalisera och känna sina behov, behöver man få tid och plats att möta medmänniskor och sig själv. Och det kan ÄZ erbjuda; tid och plats för medmänskliga möten, så gott det går!

Att använda sig av chatt som verktyg att nå ut till en målgrupp med ätstörningsproblematik har varit framgångsrikt för ÄZ. Och trots att volontärernas arbete i chatten ofta känns tungt och hjärtslitande så verkar den generella känslan hos dem vara att det är ett viktigt och tillfredsställande arbete de gör:

ÄZ: Det är tjejerna som borde tackas!

SAMMANFATTNING

Chattverksamheten på ÄZ verkar vara en viktig, kompletterande verksamhet till vård och Elevhälsa enligt vad målgruppen uttrycker. Något som är karaktäristiskt för de stödsökande med ätstörningsproblematik är skam och skuld, vilket gör målgruppen ”lättskrämd” och svår att nå. Faktorer som verkar vara viktiga för att nå ut till målgruppen, förutom uppenbara faktorer som tillgänglighet och tystnadslöfte, är dels det medmänniska perspektivet och dels kommunikationssättet. Många i ÄZ:s målgrupp ser inte utbildning och professionalitet hos de vuxna som synonymt med kvalitet och gott bemötande, snarare tvärtom. ÄZ bemannas av vuxna medmänniskor som arbetar ideellt. Därför kanske det upplevs som mindre hotfullt att kontakta ÄZ än att kontakta den professionella vuxenvärlden. Chattkommunikation är något som i princip alla svenska ungdomar har tillgång till (Statens medieråd). Att ÄZ använder sig av chatt som kommunikationssätt ger målgruppen möjlighet att välja graden av anonymitet och reglera närhet och avstånd med den man chattar med på ett enkelt sätt – utloggningssknappen är bara ett klick bort. Chattsamtal är också enklare att dölja – ingen, utom en själv och ÄZ behöver veta att man chattat.

När målgruppen väl hittat till ÄZ så tror vi att bemötandet är avgörande för hur de upplever och använder sig av ÄZ. För att samtal på ÄZ ska kunna ge kraft och mod till förändring är det viktigt att de stödsökande får tillit till och kan känna sig trygga i samtal med ÄZ. För att i största möjligaste mån skapa en sådan plats har vi identifierat några faktorer som vi tycker är viktiga i verksamheten på ÄZ:

Tydlighet – vad gäller syfte, roll och struktur (så som när, var och hur) och gränssättning;

Kontinuitet – finnas tillgänglig regelbundet och vara densamma; ÄZ-teamet;

Pålitlighet – tystnadslöfte och sekretess; de stödsökande får vara anonyma. ÄZ lovar ingenting som inte går att hålla;

Relativ anonymitet – chattsamtal som verktyg för att kunna uttrycka det svåra och skamfyllda som upplevs som onämnbart i det fysiska rummet.



För att driva en verksamhet som ÄZ krävs en välfungerande volontärverksamhet och samordnare som har adekvat utbildning och erfarenhet och kan använda sig av och samarbeta med nätverk av experter och andra organisationer. ÄZ:s volontärer rekryteras, utbildas och handleds enligt utprövad verksamhetsmodell där öppenhet och transperens är viktigt för att få en hållbar och kvalitetssäkrad verksamhet.

ÄZ är en del av ”tredje sektorn” – den idéburna världen, vilket i allra högsta grad består av entreprenöriella individer och verksamheter som alla, i alla fall i någon mån, brinner för respektive målgrupp. Denna eld kan både vara destruktiv och konstruktiv. Med ett tydligt syfte och en tydlig roll och stöd av ett professionellt förhållningssätt och genom att reflektera kring och vara vaksam, när det gäller sina egna drivkrafter och det arbete man gör i verksamheten, så kan elden hållas vid liv och sprida värme och kraft till många, utan att förgöra.

Stockholm april 2011

Maria Munkesjö
Projektledare
Chattutveckling på Tjejzonen
www.tjeizonen.se
maria.munkesjo@tjeizonen.com
08-522 478 41

Referenser

AVHANDLINGAR, RAPPORTER OCH UPPSATSER

Fukkink & Hermanns 2007 *Children's Experiences with the Kindertelefoon; Telephone Support Compared to Chat Support* Forskningsrapport SCO-Kohnstamm, Instituut, Amsterdam

Cecilia Löfberg 2008 *Möjligheternas arena* Doktorsavhandling vid Pedagogiska institutionen, Stockholms universitet

Cecilia Löfberg 2010 *Creating space Young people's use of the Internet for handling anxieties in everyday life*, Conference paper, Pedagogiska institutionen, Stockholms universitet

Elin Holmgren 2008 *SOCIALT ARBETE PÅ MSN - Ett ungdomsperspektiv*, 15 hp uppsats, Institutionen för socialt arbete, Stockholms universitet

Lars-Erik Berg 2008 *Vardagsidentitet och skärmidentitet*, artikel i Tvärsnitt no.3, Vetenskapsrådet

Elza Dunkels 2007 *Bridging the Distance – Children's strategies on the Internet*, Doktorsavhandling, Umeå universitet

LITTERATUR

Ekeman, Widegren, Kronman, Markström 2010 *Nätvandra! – En instruktion till samtal med unga online*, Fryshusets nätvandrare, Stockholm

LÄNKAR

www.medieradet.se Statens medieråd 2011-02-18

<http://www.svenskaakademien.se/web/Ordlista.aspx> Svenska akademiens ordlista 2011-02-18

<http://attuttryckadetsvaraonline.wordpress.com/about/> Att uttrycka det svåra online 2011-03-07 Ett forskningsprojekt på Pedagogiska institutionen, Stockholm i samarbete med KK-Stiftelsen

Tjejjzonens förhållningssätt

MEDMÄNNISKA

Som medmänniska på Tjejjzonen utgår vi från en positiv människosyn med respekt för individens särart. Genom att lyssna, ge tid och plats för reflektion, ta på allvar, bekräfta och stärka, vill vi ge vår målgrupp ökat handlingsutrymme. Det är först när man ser och förstår sina val, sin kraft och sin situation och kan reflektera över det som förändring kan ske.

Vi utgår från att alla engagerade i Tjejjzonens volontärverksamhet har rollen som medmänniskor, inte experter, oavsett utbildningsbakgrund. Att vara medmänniska på Tjejjzonen innebär att, med stöd av professionellt förhållningssätt, utgå från sig själv och använda sig av och utveckla sin egen personliga stil i samtal och möten med de hjälpsökande.

PROFESSIONELLT FÖRHÅLLNINGSSÄTT

Grunden för professionellt förhållningssätt på Tjejjzonen utgår från ett kontinuerligt kritiskt reflekterande kring sig själv och det arbete man utför. Genom ett professionellt förhållningssätt vill vi ge volontärerna verktyg att hantera och reglera samtal och möten med de hjälpsökande på ett, för båda parter, konstruktivt och hållbart sätt. På Tjejjzonen innebär det:

- Kontinuerligt kritiskt reflekterande kring sig själv och det arbete man utför
- Tydligt syfte med verksamheten och respektive uppdrag
- Tydliga regler och ramar som uppdateras kontinuerligt efter behov
- Den hjälpsökande och hennes berättelse i fokus
- Empati med och respekt för den hjälpsökandes egenart och behov
- Tydlig roll och gränssättning
- Maktmedvetenhet - sträva efter jämlika relationer
- Fokusera på varje individs kraft och sträva efter att ge den hjälpsökande en känsla av empowerment och ökat handlingsutrymme
- Att ta regelbunden handledning

Organisationsstruktur för Tjejjzonens volontärverksamhet

1. **Rekrytering** – sker vår och höst efter behov. Varje verksamhet intervjuar aktuella volontärer
2. **Utbildning** - fem gånger per år i januari och februari, juni samt september och oktober
3. **Utbildning – steg 1** är en obligatorisk grundutbildning för alla volontärer som vill engagera sig på Tjejjzonen. Den ger en gemensam grund som genomsyrar hela Tjejjzonen. Utbildningen innehåller bl.a. samtalsmetodik och professionellt förhållningssätt.
4. **Utbildning – steg 2** är en specifik utbildning för det uppdrag man som volontär väljer att arbeta med. Utbildningen handlar om att beskriva uppdraget och dess ramar och regler tydligt och praktiskt så volontären skall känna sig så trygg som möjligt inför sitt uppdrag.
5. **Handledning av volontärer**– enskilt och/eller i grupp. Handledning är ett sätt att ta del av volontärernas tankar och funderingar kring sitt arbete på Tjejjzonen. I grupp kan de tillsammans stötta varandra och dela erfarenheter. Handledning är också viktigt för utveckling av projekten. Det är viktigt att volontären känner att hon klarar sitt uppdrag och har tillgång till handledning och krissamtal om det behövs.
6. **Handledning av projektledare/anställd** – det är viktigt att de anställda också får handledning för att kunna stötta på bästa sätt och också kunna hantera och bära det som volontärerna berättar.
Tjejjzonen har som krav att de anställda går i handledning. Våra handledare är leg. psykoterapeuter med utbildning i handledning.
7. **Ramar och regler** – Varje uppdrag har sina egna ramar och regler. Alla volontärer arbetar 4 tim/månad; vissa uppdrag är 1 tim/vecka, andra är varannan vecka 2 tim. En volontär får bara ha ett uppdrag i taget på Tjejjzonen – volontärer är eldsjälar och kan lätt bränna ut sig – det är Tjejjzonens ansvar att se till att de inte gör det. Som volontär är det också viktigt att kunna luta sig mot Tjejjzonens ramar och regler för att lättare kunna hantera svåra samtal med stödsökande.
8. **Tystnadslöfte** - Alla volontärer har tystnadslöfte och skriver på ett kontrakt där de förbinder sig att arbeta ett år.
9. **Belastningsregister** – Utdrag ur belastningsregister hämtas på alla volontärer