

tjejjonen

Projektrapport 2012

Chattsyster- stödjande relationer
online via chatt i ideell verksamhet



tjejjonen

CHILDHOOD

WORLD CHILDHOOD FOUNDATION

Inledning	3
Tack till	3
Syfte	3
Tillvägagångsätt och etiska reflektioner	3
Tjejjzonens Chattsysterverksamhet	
Vad är chatt?	5
Hur man kan förstå det mellanmänskliga i en chattkommunikation	6
Ett potentiellt rum	8
Chattsystrarna	
Lillasystrar	10
Samtalsämnen	13
Lillasystrar och vården	15
Storasystrar	17
Storsystrarnas förhållningssätt	17
Volontärutbildning	18
Relationerna	19
Uppstart	19
Avslut och sommaruppehåll	20
Ibland är det svårt	21
Diskussion	23
Sammanfattning	23
Bakgrund	
Kort om Tjejjzonen	24
Referenser	25
Bilagor	
Bilaga 1 - Uppdragsbeskrivning Chattsyster	26
Bilaga 2 – Storasysterskap med professionellt förhållningssätt	28

Denna rapport är en del av utvecklingsprojektet Stödjande relationer online på Tjejjonen och återfinns på länk: www.tjejjonen.se. Med projektet Stödjande relationer online, som finansierats av World Childhood Foundation, har Tjejjonen kunnat göra en djupdykning i Storasysterverksamheten online för att kunna strukturera och utveckla den. Tack vare detta kan vi nu också sprida kunskap och erfarenhet kring stödjande relationer via chatt i ideell verksamhet.

Tack till

Stort tack riktas till Storasysstrar och Lillasysstrar för att de så generöst bidragit med material och reflektioner i projektet, samt till korrekturläsarna Lotta Zetterqvist och Magnus Munkesjö. Tack även till kollegorna på Tjejjonen och World Childhood Foundation samt David Clinton för värdefulla synpunkter och för att ha agerat bollplank.

Syfte

Syftet med utvecklingsprojektet har varit att sätta ord på och utforma en hållbar, kvalitetssäkrad och ekonomiskt möjlig stödverksamhet. Den bör så långt som möjligt gynna 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

Material som ligger till grund för rapporten är hämtat från Tjejjonens Chattsysterverksamhet och består av:

- 8 Lillasysstrar har besvarade enkäter gjorda innan Chattsysterrelation påbörjades
- 8 Lillasysstrar har besvarat utvärdering efter avslutad Chattsysterrelation
- 3 Lillasysstrar har intervjuats via chatt av projektledaren efter avslutad Chattsyster relation
- 11 Storasysstrar med god spridning vad gäller ålder och erfarenhet som Storasyster har intervjuats i semistrukturerad form av projektledaren.
- 3 Storasysstrar har gjort utvärdering med projektledaren efter avslutat uppdrag
- Intervjuer och kritisk reflektion med 2 stycken Chattsystersamordnare i verksamheten
- Intervju och kritisk reflektion med en Storasyster live-samordnare

- Chattloggar från 40 Storasystrar som sammanlagt haft 52 Lillasystrar. 14 av dessa Lillasystrar är fortfarande pågående och kommer att avslutas under hösten 2012. Relationerna har sträckt sig från minimum 2 chatter till som mest 71 chatter/relation - sammanlagt 274 chattloggar. Chattloggar har analyserats i varje Chattsysterrelation (start, mitt i och avslut). 14 av Storasystrarna har samordnats av projektledaren.
- Grupphandledning vid 8 tillfällen
- Nätverkande och erfarenhetsutbyte med andra organisationer så som Mentor Sverige och United Sisters.
- Forskning och litteratur i ämnet och närliggande.

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 Tjezonen och väl insatt i verksamheten.

Citaten i denna rapport är avidentifierade och hämtade ur chattloggar från verksamheten. Efter varje chatt skickar Storasystrarna in en rapport tillsammans med aktuell chattlogg. Den läses igenom av samordnaren som därefter ger feedback och ev. handledning vid behov. Information om detta ges till målgruppen via hemsidan; *Utdrag ur chatter kan komma att användas i avidentifierad form för handledning, utbildning och forskning.*

Alla som blivit intervjuade har tillfrågats och givit sitt medgivande vad gäller citat i avidentifierad form.

Vad är chatt?

Detta avsnitt återfinns i något förändrad version även i den tidigare projektrapporten *Som att skriva i en dagbok som svarar – Chattutveckling på Tjejjonen* (Munkesjö, 2011).

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 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 och Skype, dels via sociala nätverk som t.ex. Facebook eller via olika hemsidor som till exempel Tjejjonen.

Chatt är ett interaktivt kommunikationssätt. 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 - känslsymboler; 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

Hur man kan förstå det mellanmännsliga i en chattkommunikation

- *Ahaaaaa :) Perfekt ju!!! första raden !!! Cooltt :) Åbbb
så gulligt av henne <3
-Jaa :D <3*

För att förstå hur chatt kan fungera som kommunikationssätt i en stödjande relation kan det vara bra att titta lite närmare på ungas användande av internet. Upplevelsen av och användandet av internet skiljer sig generellt sett mellan generationerna.

I Sverige börjar barnen idag använda sig av internet redan i tre års ålder. Till en början spelar de spel men ju äldre de blir desto mer handlar det om social interaktion som t.ex. bloggar, sociala medier, chattprogram, videosamtal och interaktiva spel. Online och offline världarna går in och ut ur varandra och de man umgås med offline umgås man ofta också med online.

Man kan benämna unga idag som ”messengergenerationen” eller ”infödda” internetanvändare (Nationellt IT-användarcentrum, 2009). Ofta sysslar man också med flera saker samtidigt:

- *alltså
jag försöker platta håret
chatta på tre ställen
och svara på sms samtidigt ha ha*
- *Wow major multi tasking!*

De som inte är ”infödda” internetanvändare, (personer 25+) är ”invandrade” internetanvändare och kan benämnas som ”mejlgenerationen” (Nationellt IT-användarcentrum, 2009) . Om man hårdrar det så använder de internet för att de har ett ärende. Till exempel söka information, läsa tidningar, skicka mejl, betala räkningar och dylikt. Naturligtvis är det mer komplext än så. Det vi på Tjejzonen ofta upplever i kontakt med ”mejlgenerationen” är svårigheten att förstå att en nära och stödjande relation kan bygga på chattkommunikation. Ibland kan det även överraska Storasysterar och Lillasysterar på Tjejzonen:

LS: vet i mängd och mycket inte vad jag skulle göra/ gjort utan dig. du

betyder så himla mkt för mig. hoppas du vet det 😊❤️

SS: ÅHHH!!!!

Detsamma. Detsamma. Du betyder väldigt mycket för mig med.

Känns jättekul att få ha dig som lillasyster, att det blev just du och ingen annan.

LS: tack 😊

och detsamma. trodde nog inte så mkt på det här med storasyster, och

så fick jag dig. 😊

Och ibland kan Tjejzonens Chattsystrar uppleva att det inte är riktigt ”på riktigt” på grund av den inbyggda distans som blir när man kommunicera med ord, tecken och symboler men inte med kropp och röst:

SS: jag är glad att du vågar berätta hur du känner.

LS: jag vågar inte berätta..

SS:vad menar du?

du berättar nu?

LS:nej, jag skriver det.

För Tjejzonens målgrupp och enligt den senaste forskningen på området (Löfberg, Aspán 2011) så verkar chattkommunikation vara ett viktigt kommunikationssätt för att minimera skam och öka den egna kontrollen i kommunikation med omvärlden. Flera Lillasystrar har sagt att det är ”som att skriva i en dagbok som svarar”och upplever Chattsystemsskapet som en slags ”självmedicinering”. Chattsystemsamtalen blir till en plats där Lillasystrarna blir sedda, bekräftade och lyssnade på utifrån deras inre verklighet och upplevelser, inte vad den yttre, lokala världen signalerar som verkligt.

Ett potentiellt rum

*LS: för dig känns det enklare för du vet vad jag heter och vet mina hemligheter
du vet eller kommer att veta mitt inre
men i slutet av dagen så vet du inte om mitt yttre men mina föräldrar däremot vet bara om mitt yttre och inte mitt inre och när de får veta mitt inre så känns det nästan som om jag är naken att jag inte har någon bemlighet som kan skydda mig*

Den engelske läkaren och psykoanalytikern Donald Woods Winnicott (1896-1971) är känd för sina teorier om övergångsobjekt och mellanområde (Winnicott, 2003). Om vi lånar denna teoribildning så kan vi föreställa oss Chattsysterrelationen som ett slags "mellanområde". Detta mellanområde uppstår mellan Systrarna i chattkommunikationen. Chattsamtalet blir en plats där deras inre föreställningsvärldar av varandra och sig själva möts och kan bekräftas eller omskapas. Egenmakten, kontrollen och att vara fysiskt och auditivt dold för sin Storasyster verkar öppna upp för detta mellanområde och potentiella rum. Ibland upplevs det som den enda platsen att uttrycka det inre:

*LS: o sen är det ja..
ha svårt att hitta nån ja kan prata med.. våga liksom inte ...
SS: okej...så du skulle alltså önska att det gick att prata med dem (familjen, reds anm.) eller ngn annan egentligen?!
LS: inte med de, men med någon absolut! men ha så svårt att förtroende.. isolera mig hellre.. för mig är du guld värd!*

Det är inte ovanligt att Systrarna fantiserar om hur det skulle vara att träffas offline. Föreställningen om den andra lever sitt eget liv i det omedvetna och förändras hela tiden i kommunikationen när det inte finns någon yttre "offline"-bild att haka fast vid:

*LS:haha du har ju ingen aning om hur jag låter när jag pratar ;) hibi lite läskigt ändå
SS:läskigt? på vilket sätt?
LS: nä men ändå? du kanske blir chockad om vi skulle träffas någon gång :O ;) bara " ooh damn , det här går inte mer.... "
SS: DU kanske skulle chockas!
LS: ;D
habaha ja kanske det XD*

Ibland skapas inte det där potentiella rummet som Systrarna verkar längta efter. Känslan av distansering ökar och till slut kan det kännas hopplöst att fortsätta:

*Hej.
Det har uppstått ett problem... Samtalen med min Chattsyster går inte speciellt bra, det är absolut inte hennes fel, för hon försöker verkligen och hon är verkligen toppen! Det som är problemet är att jag av någon anledning har jättesvårt för att prata om vad jag känner och tänker, även om det är över en chatt. Under samtalet igår så fick jag panik då jag inte klarade av att skriva ner vad jag känner och tänker, vilket resulterade i att jag inte klarade av att skriva något alls till henne. Det känns så dumt, eftersom hon verkligen försöker och jag inte klarar det...*

Hälsningar XXX

Detta är ett mejl till samordnaren från en Lillasyster efter nästan ett års Chattsysterrelation så det kan också tänkas att det närstående avslutet på relationen och eventuell rädsla för separation accentuerar distanseringen ytterligare.

Många skulle säga att det inte verkar vara någon större skillnad på chattsamtal och livesamtal eller på relationer on- eller offline. Efter genomläsning av tusentals chattloggar (både jourchatter och Chattsystrar) sedan Tjeizonen startade sin chattverksamhet 2007 så går det inte annat än att hålla med – same, same but different! Människans längtan och motivation till samspel och utveckling i mellanmänniska relationer tycks vara densamma oavsett kommunikationssätt.

Denna starka motivation till samspel som Chattsystrarna har verkar kunna överbrygga kommunikativa begränsningar (som att inte kunna se eller höra varandra när man chattar). Med chattkommunikation skapar Chattsystrarna äkta och nära relationer. Det är bara förutsättningarna som är annorlunda och som utmanar vår kreativitet och föreställning om hur interpersonell kommunikation och samspel ska vara och se ut. Den forskning som Löfberg och Aspán (2011) gjort och som McKenna (McKenna, Bargh (2000) och McKenna, Green, Gleason (2002)) gjort ger oss stöd i detta.

Den humor, värme och empati som kan uppstå i chattkommunikation mellan Chattsystrar upplevs som rik och äkta (versaler symboliserar att man skriker, reds anm):

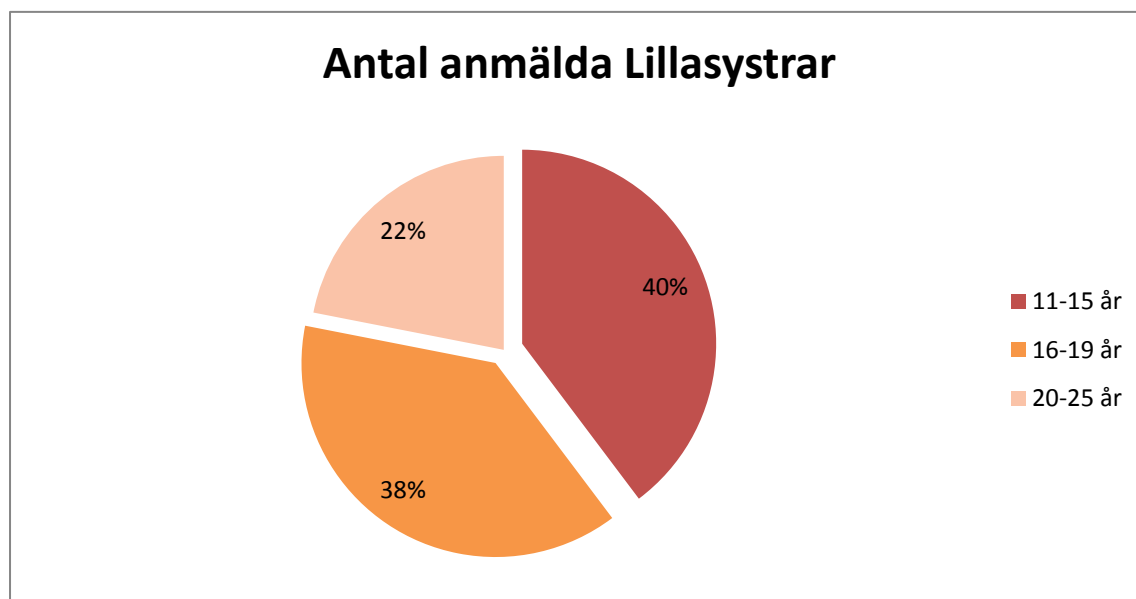
*KÄNNS SOM OM JULEN BARA HAR VARIT ETT
STORT BAKSLAG
förlåt
råka klicka på caps lock hehe*

Lillasystrar

Hej! Undrar över det med chatt syster.. Hur får man en? Upp till vilken ålder? Jag är 17 och tror kanske det skulle vara bra för mig.. känner inte att jag har nån att prata med om sånt som känns jobbigt och så, och att prata med nån på riktigt skulle bara kännas jobbigt/omöjligt.. skulle vara skönt att dela sina problem med någon/en och samma liksom..

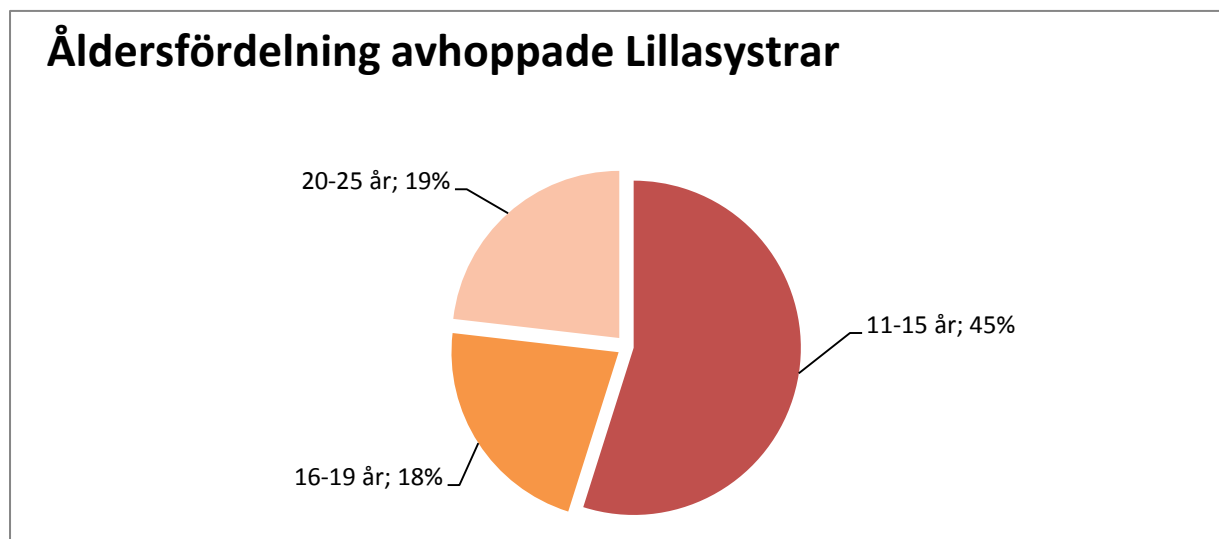
Alla tjejer som söker sig en Chattsyster tar själva första steget genom att mejla till Tjejezonen. Ofta har de ett behov av att ”ha någon att prata med”. Hela målgruppen från 12-25 år söker Chattsyster och även så unga som 10 år och så ”gamla” som 28 år. Lillasystrarna fördelar sig enligt figur 1, nedan:

Figur 1



Det är ett relativt stort antal av de anmälda Lillasystrarna som hoppar av innan relationen hunnit påbörjats. I åldersgruppen 11-15 år är det så många som 45%.

Figur 2

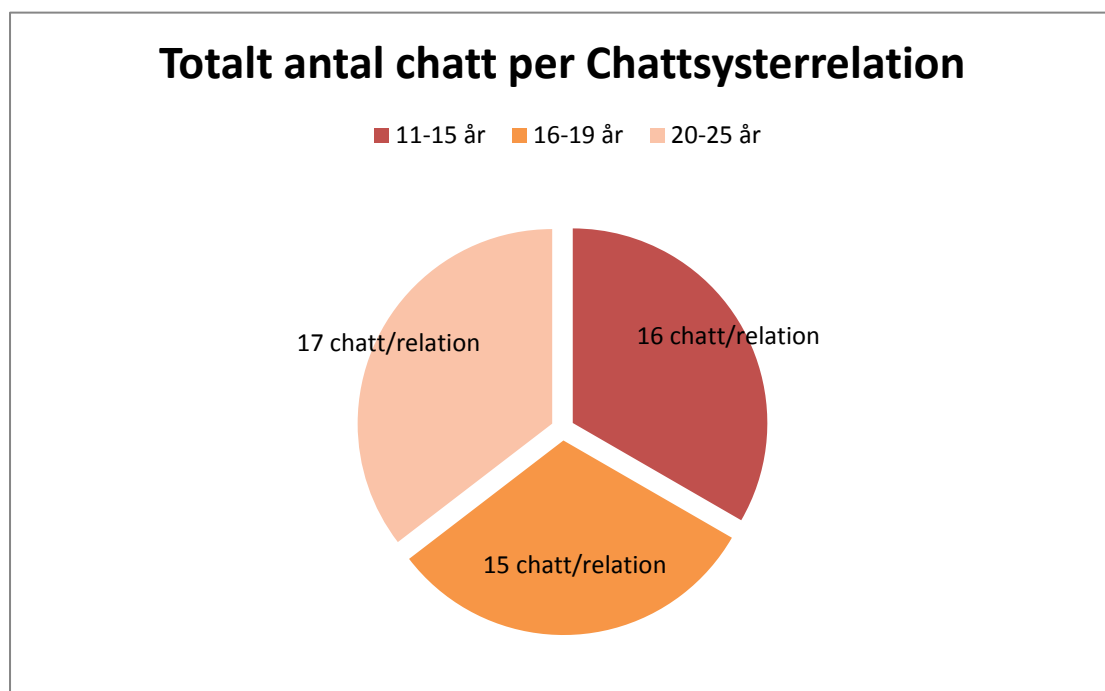


Vi tror att avgörande faktorer för detta är:

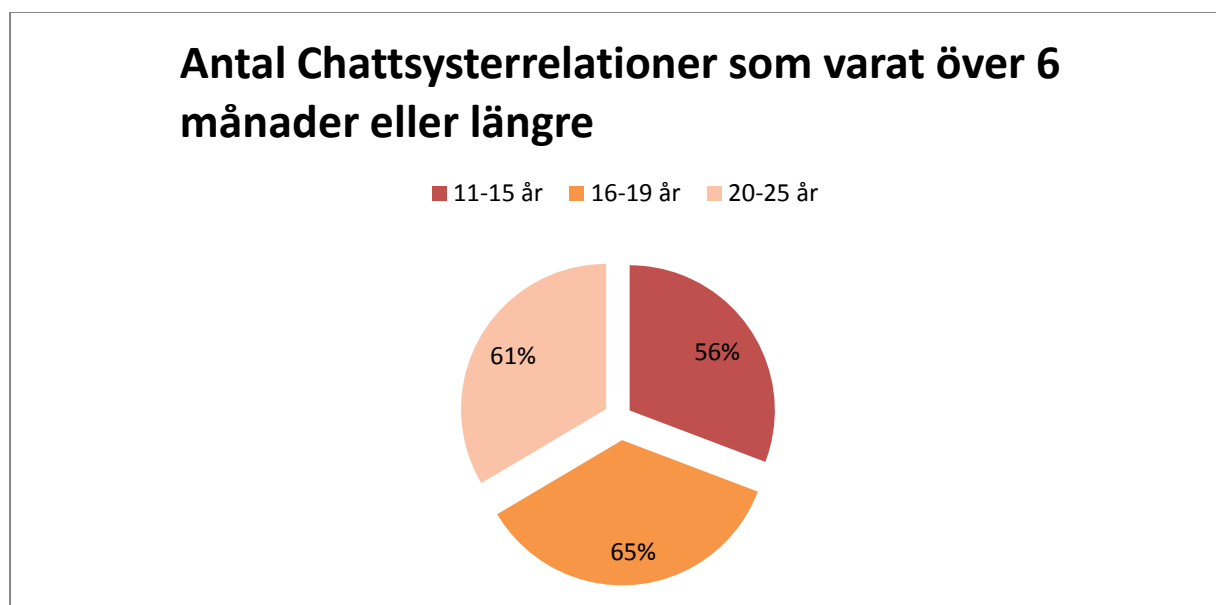
- Det finns ett stort behov av Chattsystrar, större än Tjeizonen kan bemöta med nuvarande ekonomiska resurser. Därför är det nästan alltid en kö och väntetiden varierar från 1 vecka upp till ett halvår beroende på tillgången av Storasyster. De yngre Lillasystrarna tycks inte ha tålamodet att vänta mer än 2-3 veckor på en Storasyster, till skillnad mot de äldre Lillasystrarna.
- Behovet av en Storasyster tycks skifta snabbare för de yngre Lillasystrarna.
- De yngre Lillasystrarna verkar glömma av avtalade tider och att svara på mejl i högre utsträckning än de äldre.
- De yngre Lillasystrarna har generellt sätt inte samma uttalade svåra problematik som de äldre. De Lillasystrar med svårare problematik och större lidande stannar längre och har stabilare kontinuitet i relationerna. Det gäller dock inte de Lillasystrar som är svårt psykiskt sjuka eller har en sådan familjesituation som gör det svårt att hålla tider och villkor enligt överenskommelse.

En Chattsysterrelation varierar mellan 2 chatter för den kortaste relationen och upp till 73 chatter för den längsta. I genomsnitt varar ca. 60% av Chattsysterrelationerna mellan 6 månader och ett år och resterande kortare tid. Om man slår ut antalet samtal per relation (avhopp ej inräknade) blir det 15-17 samtal /relation oavsett åldersgrupp:

Figur 3



Figur 4



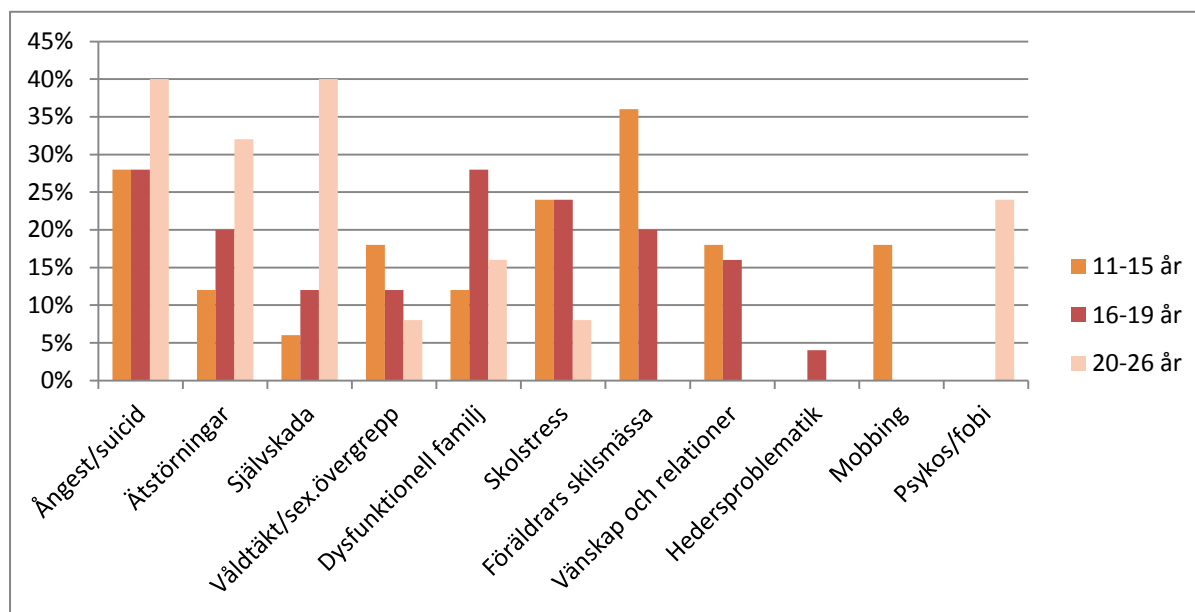
Förutom kontakt via chatt så har Systrarna även kontakt via mejl för att boka eller ändra chattid. Vissa Lillasystrar använder även mejlen för att ”skriva av sig” och reglera ångest mellan chatterna eller för att dela texter och bilder med sin Storasyster. Antalet mejl är inte statistikfört men förmodligen kan vi räkna med att det är ungefär samma antal som Storasysterarna via Skype; omkring 16 mejl per relation. När volontärerna utbildas rekommenderas sparsamhet med mejl-kommunikationen eftersom det har en tendens att bli många i antal om man inte avgränsar.

Samtalsämnen

Samtalsämnena skiljer sig något i åldersgrupperna. De yngre Lillasystrarna pratar om föräldrars skilsmässa, skolstress och mobbing i högre utsträckning än de äldre. De äldre pratar i högre utsträckning om ångest, suicidalitet, självska debeteende, ätstörningar och psykisk sjukdom.

Totalt sett är det ångest/suicidalitet och ätstörningsproblematik som ligger i topp vad gäller samtalsämnen hos Lillasystrarna. I figur 5 ser vi hur många procent av samtalen som innehåller olika specifika teman. Varje samtal kan rymma flera teman:

Figur 5



Med tanke på den genomgående svåra problematik hos Lillasystrarna och trots att Storasysterarnas utbildning och erfarenhet varierar och ofta inte har en människovårdande grund så fungerar relationerna oftast bra och verkar ge mening åt båda parter. Man skulle lika gärna kunna tala om att dessa relationer har en terapeutisk verkan. Låt oss titta på likheter och skillnader med samtalsterapi:

Likheter

- Kontinuitet och tydlighet vad gäller tid
- Tydliga villkor för båda parter
- Professionell hållning (kritisk reflektion, Lillasystemen i centrum och ingen privat kontakt)
- Professionell handledare som tar det övergripande ansvaret
- Relationen tycks ofta få en terapeutisk verkan så som; bättre fungerande relationer, ökad förmåga att söka och ta emot professionell hjälp, mindre risk för suicid, större psykologisk flexibilitet och ångestreducering

Skillnader

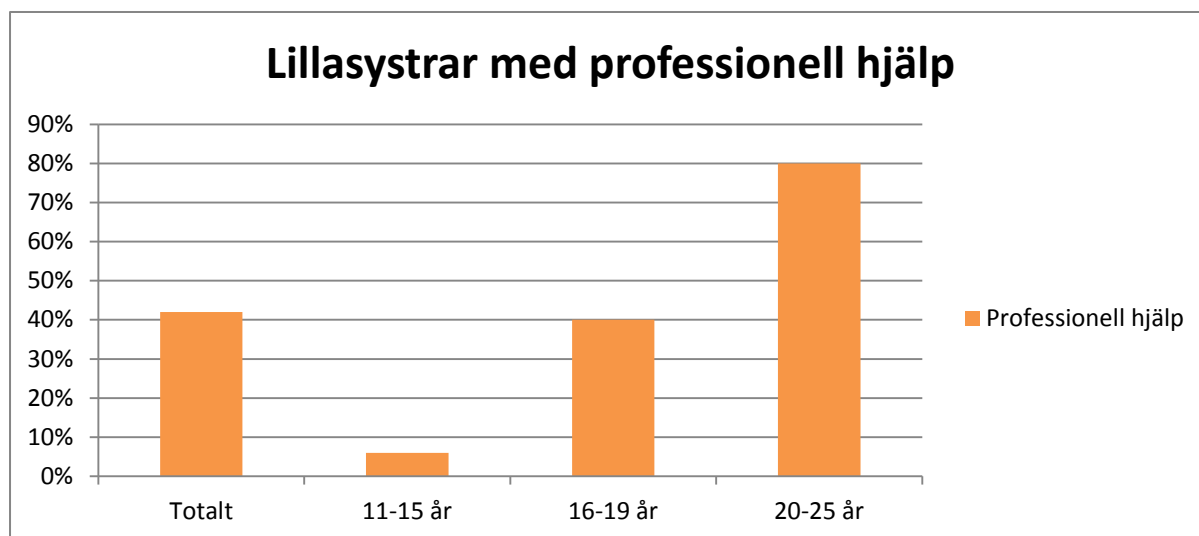
- Storasystrarna är engagerade som medmänniskor på ideell grund och har oftast ingen terapeutisk utbildning eller erfarenhet.
- Metaforen ”Storasyster” skapar förväntningar om en personlig och ”familjär” relation.
- Det finns ingen förväntan om en terapeutisk process eller terapeutiska mål.
- Volontären använder sig av sin personlighet och samspel i relationen – inte professionella interventioner och metoder.
- Det faktum att Storasystrarna arbetar ideellt och inte som anställda samtalsterapeuter eller kuratorer verkar öka tilliten och de positiva förväntningarna hos Lillasystrarna.
- Chattsysterrelationen verkar spela en kompletterande roll för båda parter. Den är inte livsavgörande men upplevs ofta som berikande och livskvalitetshöjande.

Genom att erbjuda målgruppen (även de med svår problematik) en Chattsyster skapas relationer som baseras på idén om empati och Storasysterskap. Detta, i sig, strävar efter jämlikhet och ömsesidighet där det ”enda” målet med relationen är intersubjektivitet i form av samtal, samspel och relation. Detta tror vi bidrar till det ökade handlingsutrymme och oro/ångestlindring som målgruppen säger sig uppleva.

Lillasystrar och vården

Om vi tittar på vilka som uppgett eller i chatterna med sin Storasyster talat om att de har kontakt med professionella inom vård och Socialtjänsten så är det drygt 40%. Delar vi upp det i åldersgrupperna 11-15, 16-19 och 20-25 ser det ut enligt följande:

Figur 6



Vi kan se att speciellt de äldre Lillasystrarna så gott som alla har professionella kontakter i sin lokala miljö. Kontakten med en Chattsyster verkar tillfredsställa ett annat behov än vad den professionella gör. Faktorer för detta kan vara:

- **Kontinuitet** – att bygga och upprätthålla en stödjande relation över tid. Stabilitet och kontinuitet är viktiga faktorer för att kunna gå in i förändrande processer. Många Lillasystrar har korta kontakter (från något tillfälle till några månader) med behandlare, terapeuter och kontaktpersoner under det år relationen med Chattsyster varar.
- **Resursskapande möten** – Samtal och möten med vuxna där de får behålla sitt handlingsutrymme och som inte ställer krav eller dömer dem. Upplevelsen att bli bemött som en människa och inte ett problem som måste lösas, verkar vara viktigt för Lillasystrarna. Många av dem som är Lillasystrar på Tjeizonen verkar sakna resursskapande möten i kontakt med vård och sociala myndigheter.
- **Föreställningar kring medmänniskor vs. experter** – tilliten och viljan att lämna ut sig själv i form av förtroendefulla samtal verkar öka när det inte finns något vinstintresse (t.ex. ha en anställning och tjäna pengar) för den vuxne mer än att göra gott.

- **En slags ”co-terapeut” eller social ”färdighetsträningsfunktion”** – här följer ett utdrag från en chattrapport från en Storasyster:

Ngt som som kändes extra kul var att Lillasyster varit hos sin terapeut. Hon hade fått i uppgift att skriva ner saker hon gjorde och hur glad eller ledsen hon kände sig när hon gjorde det. Hon tyckte att det kändes jättefånigt, men sen började vi skratta åt det och bestämde att vi båda skulle skriva ner eller memorera saker till nästa tisdag och berätta hur glada vi eller ledsen vi känt oss på en skala från 1-5 smilyes☺ Lillasyster blev jätteglad att jag ville göra det också för då kände hon sig mycket mer motiverad att själv göra det. Det kändes som en väldigt bra och fin bit av samtalet.

- **Internet** – att förskansa sig anonymt bakom en dator och ha möjligheten att känna sig trygg i sitt eget hem ökar modet och viljan att dela svåra och skamfyllda ämnen. Här följer ett Chattexempel:

SS: vad menar du med en psykologkänsla? vad innebär det?

LS: Att dom börjar fråga och förstår inte. Jag blir osäker och otrygg... Känner mig tvungen att prata

SS: jag förstår

vad är det du är rädd för då, tror du?

LS: hela situationen jag blir rädd när jag inte känner mig trygg...

SS: ja, jag förstår absolut själva känslan och hur den kan uppkomma men ibland när man känner sig rädd och inte riktigt kan definiera vad man är rädd för så kan det vara bra att fundera lite mer på det

vad är det värsta som kan hända, tror du, just då när du pratar och blir rädd?

LS: Allt.. Alla frågor, den instängda känslan som bara växer paniken

SS: känner du så nu när vi pratar? jag ställer ju ganska många frågor också

LS: nej. För jag är hemma och känner mig trygg i min säng.

SS: skulle det funka bättre att chatta med en psykolog då kanske?

LS: Visst frågorna... ja kanske det

Enligt forskning om relationer online av McKenna med kollegor (2002) förenklas och ökar möjligheten att etablera nära relationer online och det i sig själv ökar möjligheten att få nära relationer offline. På så sätt kan man se onlinereationer som nog i sig själva men också en brygga över till nära relationer offline.

Storasysterarna

Alla volontärer som blir Chattsyster rekryteras, utbildas och samordnas enligt en modell Tjejjonen utformat för sin verksamhet. Volontärerna är mellan 20-37 år och de flesta har gått eller går på högskola/universitet och är heltidsarbetande eller heltidsstuderande. De vill göra en insats trots karriär och och brist på tid.

Mejl från volontär som söker uppdrag som Storasyster:

Jag vill byssna och vara någon som Lillasystern kan prata av sig hos. Chattsyster är passande och enkelt i mitt hektiska liv.

Utifrån de intervjuer och utvärderingar som gjorts med volontärerna så framträder det några viktiga faktorer som gör att de väljer just detta uppdrag:

- Flexibiliteten; man kan chatta med sin Lillasyster varsom helst, bara man har en dator/smartphone och tillgång till internet.
- Det avgränsade uppdraget; samtal en timme/veckan (tidpunkten bestämmer man med sin Lillasyster via mejl) i upp till ett år med uppehåll för jul- och sommarlov.
- Det delade ansvaret; Tjejjonen står för samordning och handledning och tar vid när volontären inte räcker till eller om det behövs större insatser som t.ex. orosanmälan till socialkontor eller samtal till psykiatrik vid allvarliga suicidhot.
- Få ta del av ett sammanhang som känns viktigt och meningsfullt i en organisation som upplevs som trygg och professionell.

Storasysterarnas förhållningssätt

En personlig reflektion kring att vara medmänniska

Maria (projektledare) och Lotta (verksamhetschef på Tjejjonen) satt i nätverksmöte med en förening som planerade att starta egen chattverksamhet och ville få inspiration och höra om våra erfarenheter kring stöd online. Då hörde Maria sig själv säga:

Det är helt otroligt vilket arbete volontärerna gör och det oftast helt utan professionell utbildning eller erfarenhet utan bara i egenskap av att vara medmänniska!

När Maria reflekterade över det hon sagt och också över den förväntan som ofta finns allmänt i samhället kring amatörer versus experter så blev det uppenbart att även hon bär på förväntan om att en ideellt arbetande medmänniska utan professionell utbildning generellt inte förväntas klara av att möta unga människor i kris eller med stora psykiatriska behov. Men när Storasyster ändå om och om igen får till de där insiktsfulla och

berikande mötena tillsammans med Lillasystrar så säger det nog mer om hur begränsade hennes och omvärldens förväntningar är, än på vad som faktiskt kan ske i medmänskliga möten.

Storasyster: du kan alltid prata med mig, jag kanske inte alltid förstår, men jag lyssnar

Volontärbildning

När volontärerna går Tjejzonens volontärbildning så delas den in i två steg; grundutbildning och uppdragsutbildning. Utbildningarna är korta och inriktade på förhållningssätt och självreflektion. Den grund som läggs under utbildningarna blir sedan utgångspunkten i handledning och fortbildning. Samtalsrapporterna som sammanställs och skickas efter varje chattsamtal mellan Chattsystrarna syftar till att stimulera och höja reflektionsnivån hos varje volontär, snarare än att peka på rätt eller fel. Tjejzonen har arbetat fram ett förhållningssätt som benämns som *Storasysterskap med professionellt förhållningssätt*, se bilaga 2.

Stöd inför läkarbesök:

*SS: Å jag önskar att jag kunde följa med dig!!
Mentalt kan jag ju det!
Som din egen "Mållean" syster!
LS: Haha, ja jag får tänka på dig*

Av etiska skäl har vi valt att inte berätta om enstaka Lillasystrar utan visar här istället exempel och utdrag från olika Chattysterrelationer.

Uppstart

Uppstarten börjar oftast med mejl från tjejer som hittat Tjeizonen online. Vissa har använt sig av Tjeizonens jourchatter och andra har letat sig fram eller fått tips av en närstående, skolkurator eller kompis. Exempel på första kontakt med Tjeizonen:

Ex.1

Ehmm, Jag vet väl egentligen inte vad jag ska skriva, men the thing is. Jag skulle vilja ha en Chattsyster. Jag hoppas att det finns en möjlighet för mig att få prata med ngn, Jag kan inte leva såhär längre. Jag har liksom ingen och jag pallar inte gå till en psykolog och sånt typ. jag klarar inte det här längre.

Ex.2

Skulle vilja ha en chattsyster, är inte så mycket för att prata och så, uttrycker mig lättast i skrift...

Ex.3

Hej! Jag skulle gärna vilja ha en chattsyster. jag är 12 år och har inte många att prata med därför vill jag gärna ha en syster

Samordnaren svarar Lillasystrarna så snabbt som möjligt med ett personligt mejl men info om villkor och eventuella kompletterande frågor. Lillasystrarna får vara anonyma. Det enda de behöver uppge är sin ålder eftersom Systrarna matchas med omkring 10 års åldersskillnad. I de fall samordnaren får reda på problematik och dylikt kring Lillasystemen så stannar det mellan samordnaren och Lillasystemen. Eftersom volontärerna inte är professionella och endast ett fåtal har människovårdande utbildningar så har det visat sig bli mer fokus på Lillasystemens problematik än relationen i de fall där Storasystrarna fått veta ev. problematik i förväg. Eftersom syftet med Chattsyster ska vara resursskapande relationer så kan det skapa mycket oro och känslor av otillräcklighet om Storasystrarna till exempel vet om Lillasystemens svåra familjesituation men Lillasystemen hellre vill prata om sin skolsituation. En Lillasyster gav rådet:

att inte bara prata om själva problemet, exempelvis om de pratar med någon tjej som har en mamma som misshandlar barnet. Kanske Storasystrarna och Lillasystemen inte bara behöver prata om detta, utan om annat så det blir mer avslappnat. ex. hur det är i skolan också

En annan anledning att inte berätta om Lillasystemens problematik i förväg är också att Lillasystemen själv ska få bestämma vad och hur hon vill berätta om sig själv för sin Storasystrarna. Första samtalet är ofta nervöst för båda parter men förvånansvärt ofta ventileras Lillasystrarnas problematik ganska så omgående.

Avslut och sommaruppehåll

Om Chattsystrarna fortsätter efter de första inledande samtalen så skapas ofta en tillitsfull och ömsesidig relation. Precis som i alla relationer så går det upp och ner. Samtalen känns mer och ibland mindre meningsfulla och när det någon gång är svårt så ger samordnaren extra handledning och erbjuder fortbildning till Storasystererna. Det som ofta upplevs som en av de mer utmanande uppgifterna är avslut och längre uppehåll så som sommarsemestererna.

Chattsamtal inför sommaruppehåll:

LS: *Jag vet inte vad jag skulle ha gjort utan dig dem här månaderna...*

SS: *:)*

Hur känner du nu när vi inte kommer prata på ett tag?

LS: *Det är lite läskigt på ett sätt.*

SS: *varför?*

LS: *För att jag inte kommer kunna spy ur mig all skit över dig längre... Hehe. Allt jag känner måste jag liksom hålla för mig själv nu...*

Oftast har samordnaren och Lillasystererna endast mejlkontakt i samband med matchning, uppehåll och avslut. Men ibland behöver Lillasystererna mer kontakt med samordnaren. Det kan handla om praktisk hjälp att hitta stöd och vård i sin lokala miljö, eller att reglera sig själv känslomässigt:

Mejl till samordnaren från en Lillasyster en månad innan avslut med Storasyster:

Hej!

Känner mig så otroligt värdelös, duger inte till nånting. Känner mig så kass och bara blåäää.

*Det är för att jag snart ska avsluta med min Storasyster som jag mår såhär dåligt nu. Gråter varje kväll gjort det sista tiden nu.
Kram XXX*

Ett fåtal Chattsyster fortsätter med privat relation efter att året som Chattsyster på Tjeizonen är över. Eftersom många Chattsyster har stora behov och psykisk ohälsa brukar Tjeizonen avråda från det. Det är stor skillnad på att utveckla en privat relation mot att ha en relation med professionellt förhållningssätt som på Tjeizonen. Uppgiften för Tjeizonen blir istället att försöka göra det bästa av de resurser vi har. Det vill säga handleda och stötta volontärerna så det blir goda erfarenheter av avslut för båda parter. Många Lillasyster har tyvärr bristfälliga erfarenheter av avslut och separation. I detta arbete har samordnaren en viktig funktion.

LS: men du! jag är så glad för att jag har fått lära känna dig så mkt som jag ändå har kunnat göra bara genom att chatta

du har sagt så mkt fint som har hjälpt mig att orka

CS: vad bra att det gett

något!

.....

LS: jag ska köra med dig som skyddsängel på min axel ;)

LS: när jag anmälde mig till Chattsyster så trodde jag att det skulle vara som att prata med en vägg. vet inte varför jag riktigt anmälde mig heller. brukar chatta ibland med tjejzonen och såna chattar. bara för att jag är uttråkad. trodde att detta skulle bli detsamma typ

hade inte några förhoppningar alls

men jag är jätteglad att jag fick skriva med dig

Ibland är det svårt

Något av det svåraste som volontärer och samordnare på Tjejzonen möter i sitt arbete är självklart suicidhot, övergrepp och utsatthet. Men svårt är också de samtal som aldrig kommer igång eller är färdiga och tungrodda. Det finns många orsaker att ha i åtanke när samspelet med en Lillasyster inte fungerar. Gemensamt för dessa är att det ofta försätter Chattsystrarna, både Stora- och Lillasystrar, i en känsla av otillräcklighet som är svår att stå ut med. Det är då lätt hänt att relationen rinner ut i sanden och lämnar alla med en känsla av misslyckande. Det kan också vara svårt att be om handledning då volontären upplever att Lillasystemen inte har något "riktigt" problem. Därför gäller det att vara extra vaken som handledare om relationen inte får ett tillräckligt kreativt samspel för att det ska kännas meningsfullt för Chattsystrarna:

SS: Jag kan ibland känna att jag blir en frågelåda och att jag får driva samtalet framåt och att jag kanske blir för mycket som en mamma så där får du också hjälpa mig på traven.

LS: aa

Det är lätt att ge de som skriker högst mest uppmärksamhet och glömma bort de mer svagröstade Lillasysterarna, vilket förmodligen ökar deras känsla av ensamhet och utanförskap ytterligare. Ibland går det inte hur man än vrider och vänder sig. Då kan det vara bättre att kanske byta Storasyster eller som Storasyster försöka nöja sig med att Lillasystemen verkar uppleva relationen som meningsfull, trots att det upplevs som torftigt och enkelspårigt för Storasystemen.

På andra sidan skalan finner vi de gränslösa Lillasysterarna som "förälskar" sig med hull och hår i sin Storasyster. Ofta kan dessa Lillasysterar få volontärerna att känna sig utvalda. Kanske till och med få en känsla av att vara den enda personen i världen som kan förstå och "rädda" sin Lillasyster från hennes lidande. Om volontären inte får hjälp med gränssättning i dylika relationer så inträder det förr eller senare en känsla av att vara invaderad och översvämmad. Relationen börjar påverka volontären i hennes vardag och skapar ångest och oro. Det är olyckligt för alla inblandade om det går så långt men tyvärr verkar det vara ett samspelsmönster som ofta spelas upp i dessa personers relationer, inte bara på Tjeizonen. Trots att det endast är ett fåtal Lillasysterar som har denna problematik, så tar de ofta mycket kraft och plats i verksamheten.

Suicidhot och självskadebeteende (oftast i form av skärskador och/eller destruktivt sex) är också något som kan vara svårt att hantera för Storasysterarna.

Här ett mejl från 20-årig Lillasyster vars Storasyster börjat tala om ett framtida avslut (6 mån framåt) av relationen :

Jag är inlagd igen. Om det nu berör dig längre. Jag vill bara en sak nu, dö. Jag är fortfarande arg på dig och tycker du sviker mig. Som alla andra. Så jag vet inte alls om det alls kommer gå att chatta framöver.

Ibland behöver även volontärerna hjälp att hantera den egna ångesten som kan uppstå i samtal med Lillasysterar. Därför har samordnarna oftast "bakjour" kvällar och helger. Volontärerna har då möjlighet att ringa eller smsa vid kris och ibland även få direkthandledning. Då kan man med gemensamma krafter försöka få chattsamtal med självdestruktiva Lillasysterar hanterbara. Det är sällan denna "handledningsjour" behöver användas av volontärerna men vetskapen om att möjligheten finns räcker oftast för att det ska bli mer hanterbart för Storasysterarna.

Eftersom Tjejjonen är en lågtröskelverksamhet och därför inte har någon urvalprocess vad gäller vilka som kan få en Storasyster eller inte så är spannet vad gäller samtalsämnen och eventuella behov av professionell hjälp stort. Det kan handla om allt från oro för skolbetyg till riktigt svår psykisk problematik som personlighetsstörningar och självdestruktivitet. Till det kan ibland även läggas andra svårigheter såsom neuropsykiatriska funktionshinder och utvecklingsstörning.

Att erbjuda stödjande relationer online i ideell verksamhet där så stor andel av Lillasystererna har problem med psykisk ohälsa, socialt samspel och/eller utsatthet kräver professionellt förhållningssätt och teamarbete. Storasystererna ska varken vara eller behöva känna sig ensamma i ansvaret och engagemanget för sin Lillasyster. En adekvat utbildad och anställd samordnare som i sin tur har professionell handledning är avgörande för att kunna erbjuda och utveckla kontinuitet och kvalitet i verksamheten.

Bilden eller känslan av teamarbete är också viktigt att bära med sig i samverkan med den professionella världen såsom vård, omsorg och socialtjänst. Här anser Tjejjonen att samverkan skulle behöva utvecklas. Vi ska lindra och förebygga lidande. Inte arbetar mot varandra och därmed riskera att öka känslan av isolerade öar och inre splittring hos målgruppen. Och precis som Tjejjonens volontärer frågar och reflekterar med Lillasystererna om eventuell professionell vård och stöd så skulle den professionella världen behöva fråga sina patienter/brukare/elever om de använder sig av stöd online. Vi är övertygade om att samverkan kring dessa individer om så bara i form av att vi vet om varandras existens skulle kunna reducera Lillasysterernas känsla av inre splittring. Att ”strama” åt i form av tydligt professionellt förhållningssätt och på så sätt försöka göra denna värld lite mer begriplig och trygg är svårt att göra utan samverkan och teamarbete.

Sammanfattning

Tjejjonens Chattsysterverksamhet är en efterfrågad och uppskattad verksamhet. Enligt Lillasystererna själva ökar känslan av handlingsutrymme och hjälper dem att reglera sig själva känslomässigt. För Storasystererna är det ett tryggt och stimulerande sätt att kunna bidra med sin tid och empati till målgruppen och på samma gång utvecklas som medmänniska. Online når Tjejjonen tjejer med psykisk ohälsa och utsatthet i ännu högre grad än offline. För att kunna hantera det på ett konstruktivt sätt och för att kvalitetssäkra verksamheten krävs det att volontärerna har ett professionellt förhållningssätt. Det kräver också att Tjejjonen har tillräckliga resurser för att kunna anställa och behålla samordnare med professionell kompetens.

Tjejjonen tror att den ideella världens icke-professionella, stödjande relationer via chatt har en viktig roll att spela för folkhälsan. Både som förebyggande men också lindrande och resursskapande arbete. För att detta ska kunna få ett större genomslag i samhället krävs det samverkan och nätverkande mellan den idéburna sektorn och den professionella sektorn.

Kort om Tjejjonen

Tjejjonen är en partipolitiskt och religiöst obunden ideell förening. Målgruppen är tjejer mellan 12 och 25 år. Alla tjejer är välkomna oavsett kultur, etnicitet, sexualitet eller religion. Tjejjonen arbetar för ett jämställt samhälle och tar avstånd ifrån rasism, våld, mobbning, förtryck och missbruk. Inga droger eller alkohol får förekomma i Tjejjonens verksamhet.

Det övergripande syftet är att lindra och förebygga psykisk ohälsa. Tjejjonens verksamhet bygger på en tro om att det medmänskliga mötet och samtalet i sig är en förändrande, bärande och stärkande kraft. De som arbetar för Tjejjonen ska vara lyhörda för tjejernas behov och sträva efter att vara där och när det behövs. Föreningen ska driva och utveckla verksamheten i samverkan med tjejer och volontärer och med andra organisationer, myndigheter och experter.

Tjejjonen bildades 1998 och har under denna tid utvecklat en välfungerande verksamhet som till stor del bygger på ideellt arbete. Volontärerna utbildas enligt en modell som tagits fram av anställda på Tjejjonen i samarbete med volontärer och Solveig Laine, psykolog och lärare på Tollare Folkhögskola. För att kunna hjälpa dem som söker stöd har föreningen etablerat kontakter med vårdenheter och organisationer som arbetar med unga, så som Elevhälsan, Kunskapscentrum för ätstörningar, Barn och ungdomspsykiatri, Fryshuset, Stadsmissionen, A/B-Kontakt, Tjejjouren.se och Killfrågor.se med flera.

Idag erbjuder Tjejjonen enskilda stödsamtal, både i den fysiska och i den virtuella världen. Under 2011 hade Tjejjonen drygt 10 000 kontakter. Cirka 200 volontärer är aktiva i verksamheten, och de rekryteras, utbildas, handleds och samordnas av anställd personal enligt Tjejjonens egen utarbetade verksamhetsmodell. Verksamheten genomsyras av ett gemensamt förhållningssätt; ”medmänniska med professionellt förhållningssätt”.

Verksamheten består dels av Storasystemverksamhet i form av *Storasyster Live*, *Storasyster via chatt* och *Storasyster via Skype* (röst- och videosamtal). En storasyster är en volontär som är cirka tio år äldre än sin lillasyster. De träffas regelbundet för att umgås och samtala i upp till ett år. Fokus ligger på lillasystemens behov utifrån ett stärkande och hälsofrämjande perspektiv. Verksamheten består också av jourverksamhet online i form av *Chatten*, *Mejljouren* samt *Ätstörningszonens* chatt och mejl.

I Tjejjonens virtuella verksamhet ges tjejerna möjlighet att vara anonyma. I Chatten och Ätstörningszonens chatt får tjejerna själva välja hur länge de vill samtala och hur mycket de vill berätta om sig själva och sin situation. Båda chatterna är öppna kvällstid, fem dagar i veckan. Ätstörningszonens mejl och Mejljouren är för de tjejer som väljer att ta kontakt via mejl.

Förutom stödverksamheten så driver Tjejjonen en blogg sedan sommaren 2010 (Tjejjkraft.se) där både volontärerna och målgruppen ger bidrag i form av texter, bilder, musik och länkar.

30 november 2012

Maria Munkesjö, projektledare ”Stödande relationer online”
0707-64 78 41
maria.munkesjo@tjejjonen.se

REFERENSER

- InternetExplorers 2009, Nationellt IT-användarcentrum, Uppsala universitet
- Löfberg, Aspán (2011) *Digitala erbjudanden*, Department of Education, Stockholm University, US-AB, Internet link: <http://attuttryckadetsvaraonline.wordpress.com/publikationer/>
- McKenna, Bargh (2000) *Plan 9 from Cyberspace: The Implications of the Internet for Personality and Social Psychology*, Personality and Social Psychology Review 2000, vol.4, No 1, 57-75, Department of Psychology, New York University
- McKenna, Green, Gleason (2002) *Relationship Formation on the Internet: What's the Big Attraction?*, Journal of Social Issues, vol. 58, No. 1, 2002, pp.9-31, New York University
- Munkesjö, 2011 *Som att skriva I en dagbok som svarar Rapport från projektet Chattutveckling på Tjezonen – stödsamtal via chatt i ideell verksamhet*, Projektrapport, Tjezonen. Internetlänk: <http://www.tjezonen.se/om-oss/rappporter>
- Winnicott , 2003, *Lek och verklighet*, Natur & Kultur

Bilaga 1

UPPDRAGSBESKRIVNING CHATTSYSTER

Vi vet att tjejer behöver vuxna medmänniskor det vill vi på Tjejjonen kunna erbjuda. Många unga tjejer behöver någon att prata med, anförtra sig åt och ha en relation med utanför familjen. Som Storasyter är volontären några år äldre och har då lite mer erfarenhet av livet som den unga tjejen kan dra nytta av.

- Du har genomgått Tjejjonens volontärutbildning
- Professionell hållning – Innebär att sätta tjejen i fokus och vara medveten om egna känslor och behov samt att kunna hantera dem på ett sådant sätt att de inte styr kontakten med tjejen och de överväganden som gäller henne.
- Förhållningssätt - fokusera på det som ger din lillasyster kraft, hopp och lust och låta både det smärtfyllda och glädjefylla få finnas där. En Lillasyster gav rådet: *att inte bara prata om själva problemet, exempelvis om de pratar med någon tjej som har en mamma som misshandlar barnet. Kanske storasytern och lillasystem inte bara behöver prata om detta, utan om annat så det blir mer avslappnat. ex. hur det är i skolan också*
- Medmänniska - Vi är medmänniskor som lyssnar och stöttar men är ingen ersättning för professionella experter, vänner eller familj.
- Representant- du representerar Tjejjonen i din relation till Lillasyster – ni är inte kompisar utan Storasyter och Lillasyster på Tjejjonen.
- Rapport - Regelbunden rapport och uppföljning (efter varje möte) hos samordnaren via mail eller samtal. Tjejjonen har ansvaret för att tjejen och volontären får det stöd de behöver. Det är viktigt att du meddelar samordnaren om du får längre/allvarlig sjukdom och/eller privata kriser så hjälps vi åt att hitta en lösning för ditt Storasyterskap så varken du eller Lillasystem blir onödigt lidande. Du ska och behöver inte göra sådant som känns för svårt, tungt eller krävande.
- Grupphandledning - 2 ggr per termin på Tjejjonen under kvällstid är obligatoriskt.
- Relationes längd - Ni träffas upp till 60 min/vecka så länge det finns behov och fungerar för er båda under max ett år. I sällsynta fall kan relationen förlängas ytterligare, dock alltid i samråd med samordnaren.
- Avslut - Behöver du avbryta relationen i förtid så är det viktigt att, med hjälp av samordnaren, försöka göra ett gott avslut så Lillasystem känner sig så lite övergiven som möjligt.
- Onlinekonton - du får ett mejlkonto tilldelat av Tjejjonen att använda i ditt Storasyterskap. Mejlen använder du för att boka/flytta chattid.

- Tystnadslöfte gäller på Tjeizonen – du får tala om din Lillsyster med din samordnare och handledare men inte med någon utanför Tjeizonen. Lillsyster får vara anonym och Tjeizonen tar inte kontakt med Lillsystemens familj, skola eller vänner och liknande oavsett om hon är anonym eller inte. Undantag sker i sällsynta fall men då alltid i samarbete med Lillsystemen och aldrig över hennes huvud.
- Citat kan komma att användas för utbildning och forskning men då alltid i anonym form så ingen ska kunna känna igen personen.
- Du får inte kontakta din Lillsyster privat eller använda din privata mejl, telefonnummer eller sociala medier, så som Facebook, med din Lillsyster så länge du är volontär på Tjeizonen.

Bilaga 2

STORASYSTERSKAP MED PROFESSIONELLT FÖRHÅLLNINGSSÄTT

Storasystemskap

Som Storasyster på Tjejjonen 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 Tjejjonens volontärverksamhet har rollen som medmänniskor, inte experter, oavsett utbildningsbakgrund. Att vara Storasyster och medmänniska på Tjejjonen 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 Tjejjonen 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 Tjejjonen 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