

Cecilia Löfberg (red.)

## Forskning som utvecklingsarbete

Gemensamt arbete kring nätstöd till unga på  
Killfrågor, Tjejzonen och UMO.se

ISBN 978-91-980268-5-6

Institutionen för pedagogik och didaktik, Stockholms universitet

Tryckt av US-AB

© Författarna

Tryckt version kan beställas via  
[www.attuttryckadetsvaraonline.wordpress.com](http://www.attuttryckadetsvaraonline.wordpress.com)

<b>Förord</b> .....	<b>1</b>
Projektbeskrivning .....	3
Att uttrycka det svåra online. Om ungas sätt att ta det virtuella rummet i anspråk i samtal om den egna livssituationen .....	3
Syfte och mål .....	3
Medverkande parter .....	4
Institutionen för Pedagogik och didaktik	
Killfrågor.se	
Tjezonen.se	
UMO.se	
Referenser .....	9

## **Killfrågor**

### **Killfrågor.se och projektet "Att uttrycka det svåra online" ..... 11**

Vem är jag? Och Killfrågor? .....	11
Bakgrunden till Killfrågor .....	13
Projektet "Att uttrycka det svåra online" .....	16
Delstudie 1 Intervjuer med besökare under hösten 2009 – våren 2010 .....	17
Delstudie 2 Chatt- och mejlkommunikation under våren 2010 - hösten 2010 .....	18
Delstudie 3 Nätenkät i oktober 2010 .....	18
Rapporten "Digitala erbjudanden" .....	19
Delstudie 4 Intervjuer med vuxna stödjare .....	19
Starka band med UMO och Tjezonen .....	20
Lärdomar som varit viktiga för oss .....	21
Se alla – att arbeta normkritiskt .....	21
Samtal utifrån den unge – om bemötande .....	23
Att bygga rätt tar tid – sammanfattande kommentarer ur Killfrågorperspektiv .....	25

## **Tjezonen**

### **Om forskningsprojektet "Att uttrycka det svåra online" ..... 27**

Tjezonen vid projektets start .....	27
Ett processinriktat forskningsprojekt .....	28
Normkritiskt perspektiv .....	28
Maktperspektivet .....	29

Normer och handlingsutrymme på de olika sajterna .....	31
<i>Handlingsutrymme i Tjejonens chattsamtal</i> .....	33
Forskningsresultaten .....	36
<i>Analys av chattloggar</i> .....	36
<i>Enkätundersökning</i> .....	37
<i>Foskningsrapporten "Digitala erbjudanden"</i> .....	38
<i>Intervjustudie vuxna stödjare</i> .....	38
Att avsluta projektet .....	41
Sammanfattning.....	42
<b>UMO.se .....</b>	<b>45</b>
Projektleda förändring .....	45
<i>Vem är jag?</i> .....	45
<i>Makt i fokus</i> .....	46
<i>Leda jämlikt</i> .....	47
<i>Göra målgruppen delaktig</i> .....	48
Fråga UMO .....	49
<i>Vem är jag?</i> .....	49
<i>Min syn på målgruppen och arbetet med Fråga UMO</i> .....	50
Redaktionen.....	52
<i>Vem är jag?</i> .....	52
<i>Ungas delaktighet</i> .....	53
<i>Ordval och uttryck</i> .....	54
Kommunikation och marknadsföring.....	56
<i>Vem är jag?</i> .....	56
<i>Varumärket UMO</i> .....	57
<i>Normkritik och reklam</i> .....	58
<i>Dialog med forskningen</i> .....	60
Avslutande reflektioner.....	63
****	
<b>Kontaktinformation .....</b>	<b>64</b>

# Förord

Forskningsprojektet *Att uttrycka det svåra online. Om ungas sätt att ta det virtuella rummet i anspråk i samtal om den egna livssituationen* startade i april 2009 och avslutades i juni 2012. Projektet finansierades av KK-stiftelsen och var en del av deras satsning om forskning om unga nätkulturer. En utgångspunkt för forskningen var att den skulle ske i samarbete med näringslivet eller andra samhälleliga aktörer. På så sätt kom projektet att utgå från en interaktiv forskningsdesign. Det innebar att forskarna i projektet var samproducenter av kunskap tillsammans med de organisationer som medverkade.

Den interaktiva grupp som samarbetade kring projektet bestod av:

*Från Institutionen för pedagogik och didaktik vid Stockholms universitet*  
Cecilia Löfberg, forskare och ansvarig för forskningsprojektet, och  
Margareta Aspán, forskare.

*Från Killfrågor.se*

Jens Malmström, projektledare och Roger Gustafsson, medarbetare.

*Från Tjejjonen.se*

Lotta Zetterqvist, verksamhetschef och Maria Munkesjö, projektledare för Chattutveckling på Tjejjonen.

*Från UMO.se*

Love Nordenmark, verksamhetsansvarig, Åsa Sandler, redaktör, Anna Eklund, samordnare av frågor och redaktör, samt Lotta Nordh Rubulis, kommunikatör och marknadsförare.

Projektet baserade sig således på en gemensam läroprocess. Den interaktiva forskningen kan ses som en mer demokratisk forskningsprocess än den traditionellt akademiska eftersom planering och organisation av forskningen inte enbart sker i forskarsamhället utan i en mer improviserad och interaktiv kontext tillsammans med berörda parter. Vi som forskare kom att, tillsammans med verksamhetsansvariga för de olika webbplatserna, gemensamt diskutera resultat och utveckling av vidare frågeställningar under arbetets gång.

Under projektiden träffades vi i gruppen kontinuerligt. Temat för träffarna varierade, det handlade om teoretiska utgångspunkter som barn- och ungdomsperspektiv eller genus. Det handlade också om uppdateringar, presentationer och diskussioner om vad som var på gång i de olika verksamheterna, om utformning av datainsamlings-verktyg (intervjuguider och frågeformulär). Dessutom presenterade vi som forskade allt pågående analysarbete och alla preliminära resultat för gruppen. Utifrån detta arbete har en forskningsrapport publicerats med namnet *Digitala erbjudanden, Ungas erfarenheter av information, stöd och samspel med vuxna online* (Löfberg & Aspán, 2011). En bok är i skrivande stund under bearbetning och publicering planeras till hösten 2012 på Liber förlag.

Dessa båda texter är alltså vetenskapliga produkter av de samarbeten som pågått i forskningsprojektet. Här har vi som forskare skrivit fram våra slutprodukter. Den skrift som du nu håller i din hand handlar om de verksamheter som varit delaktiga i forskningsprocessen och deras perspektiv på den process som vi tillsammans tagit del av. På så sätt är den här skriften ett viktigt bidrag till hur webbplatserna – som på olika sätt syftar till att ge information och stöd till unga om sex, hälsa och relationer eller andra teman som unga själva väljer att lyfta – själva ser på sin verksamhet och på den läroprocess som deltagandet i forskningsprojektet har inneburit för dem. Den här skriften kan ses som ett verktyg för var och en som är allmänt intresserad av att förstå en verksamhet i process och som är speciellt intresserad av att förstå hur man kan utforma webbplatser för information, hjälp och stöd till unga.

Innan verksamheternas talesmän och -kvinnor tar vid i sina texter om de egna verksamheterna och sina läroprocesser, kommer en förkortad version av projektets syften och forskningsfrågor samt en kort presentation av de medverkande.



Slutligen vill vi lyfta på hatten och ödmjukt tacka alla i verksamheterna för den process som vi alla deltagit i där vi lärt oss så mycket.

Juni 2012  
Cecilia Löfberg och Margareta Aspán

## Projektbeskrivning

### **Att uttrycka det svåra online. Om ungas sätt att ta det virtuella rummet i anspråk i samtal om den egna livssituationen**

Internet som kulturell arena för sociala samspel är en digital miljö där barn och unga kan kommunicera det vetande om livet och verkligheten som de hämtar in i ett samhälle i social och kulturell förändring. Ett nytt sätt att möta barn och unga i denna utveckling är att skapa sajter där de, med vuxna, får möjlighet att reflektera eller diskutera tankar och åsikter i förhållande till den egna livssituationen snarare än att möta dem med förbud. Hur dessa former av sajter/nätkulturer på bästa sätt kan tillgodose ungas behov idag är en fråga som är aktuell och behöver forskas kring.

I dagsläget är forskning om barn och unga och kulturskapande online relativt begränsad. Få studier finns om barns och ungas samspel med vuxna över generationsgränser online. Forskning om hur barn och unga på olika sätt använder sig av hjälp- och stödföra online är så gott som obefintlig.

De webbplatser som är aktuella för studien är: Killfrågor.se, Tjejjonen.se och Umo.se, vilka vänder sig till barn och unga och erbjuder stöd och möjlighet till reflektion kring frågor eller svårigheter inom specifika områden. Dessa nätkulturer är/kommer att vara mötesplatser där unga och vuxna möts för att samtala om frågor som unga initierar utifrån sina egna svårigheter eller livserfarenheter. Att undersöka hur dessa nätkulturer formas och hur de används av unga samt hur hjälp och stöd till unga i deras aktuella livssituation är en central fråga i forskningsprojektet.

### **Syfte och mål**

Forskningsprojektet syftar till att utveckla kunskap om vilka erbjudanden barn och unga ser i användandet av digitala miljöer för hjälp och stöd samt hur de tar dessa erbjudanden i anspråk. Mer specifikt handlar det om sajter som erbjuder stöd och möjlighet till reflektion kring frågor eller företeelser som kan vara svåra att ta upp i andra sammanhang.

De forskningsfrågor som forskningsprojektet behandlar är:

- Vilken betydelse (utformning, användningsområden, känsla av stöd/reflektion), ges hjälp- och stödföra online av användargruppen barn och unga?
- På vilka sätt utvecklas samspelsmönster mellan barn, unga och vuxna och hur kan dessa förstås i relation till de olika webbprojektens övergripande mål att hjälpa unga med stöd och reflektion?
- Hur upplever vuxna sin roll och sina förutsättningar för att ge unga information och stöd via webbplatserna?

Genom att arbeta med dessa frågor riktar sig projektet mot ett resultat som ger kunskap om vilka erbjudanden barn och unga ser i att kommunicera via digitala miljöer för att skapa förhållningssätt till det som upplevs som svårt i den mångfasetterade verklighet de lever i. Ett viktigt resultatmål är att utveckla kunskap om hur unga och vuxna kan skapa fruktbara möten i nätkulturella sammanhang där unga får möjlighet till stöd, hjälp och reflektion utifrån sina eget definierade svårigheter. Det vill säga, vilka möjligheter och begränsningar webbtjänster/-forum har för ändamålet att vägleda och hjälpa unga samt vilka metoder, strategier och förhållningssätt i olika nätkulturer som bör utvecklas för att leva upp till ungas behov av hjälp, stöd och reflektion kring specifika frågor

### **Medverkande parter**

KK-stiftelsen finansierar projektet inom ramen för sin satsning unga nätkulturer.

### ***Institutionen för Pedagogik och didaktik***

Ledare för projektet är Cecilia Löfberg, beteendevetare med inriktning mot vård och omsorg, fil.dr i pedagogik och forskare vid Institutionen för pedagogisk och didaktik, Stockholms universitet. Intresserad främst av barns och ungas lärande inom detta område. Mer specifikt innebär detta barns och ungas kulturskapande, sociala samspel, identitetskapande och utveckling av normer och värderingar i digitala miljöer och virtuella världar. Hennes avhandling *Möjligheternas arena: Barns och*



*ungas samtal om tjejer, killar, känslor och sexualitet på en virtuell arena* (Löfberg 2008) behandlar barns och ungas frågor, funderingar och samtal om tjejer, killar och sexualitet på diskussionsföreläsningar online.

Forskare i projektet, Margareta Aspán, beteendevetare med inriktning mot tvärkulturella relationer och invandringsfrågor, senare fil.dr i pedagogik. Avhandlingen *Delade meningar: Om värdepedagogiska invitationer för barns inflytande och inkännande* (Aspán 2009) handlar om elevers möjligheter att ha inflytande och vara delaktiga i sin skolvardag. Barns och ungas perspektiv på vad som är generativt för att möjliggöra delaktighet i skolan jämförs med vuxnas intentioner i olika insatser. Har även utvärderat ett antal skolprojekt kring inflytande och skoldemokrati, till exempel för Farsta kommun och BRIS. Arbetar som lektor vid Institutionen för pedagogik och didaktik vid Stockholms universitet.

### **Killfrågor.se**

Killfrågor.se är en stödwebbplats på nätet för killar och de som känner sig som killar i åldrarna 10-18 år. Här kan besökarna chatta och mejla om vad de vill med Killfrågors pratkompisar. Pratkompisarna är vuxna volontärer som är utbildade i att stötta allmänt eller kring specifika områden, och att ha en bra förståelse kring killars vardag. På webbplatsen finns även en blogg som inom kort att tas över av en ungdomsredaktion.

Killfrågor.se har ett normkritiskt förhållningssätt, vilket innebär vi strävar efter att vara öppna i vårt synsätt på unga killar och transpersoner. Vi låter våra besökare definiera sig och sina upplevelse själva, samtidigt som pratkompisarna har goda kunskaper om normer och förväntningar som påverkar unga killar. Varje besökare kille ska känna sig bemött på ett öppet och samtidigt förstående vis.

Killfrågor.se drivs av organisationen Män för jämställdhet. Projektet startades med stöd av Arvsfonden hösten 2008, och i december 2009 lanserades webbplatsen Killfrågor.se. För närvarande stöds verksamheten av World Childhood Foundation genom projektet "Reaching out to boys about sexual abuse". Män för jämställdhet är en partipolitiskt obunden riksorganisation som verkar för jämställdhet, för kvinnofrid och mot mäns våld och övergrepp.

## **Tjezonen.se**

Tjezonen är en partipolitiskt och religiöst obunden ideell förening. Målgruppen är tjejer mellan 12-25 år oavsett kultur, etnicitet, sexualitet eller religion. Tjezonen tar avstånd ifrån rasism, våld, mobbning, förtryck och missbruk samt bygger på en tro om att det medmänskliga mötet och samtalet i sig är en förändrande, bärande och stärkande kraft. Verksamheten är drogfri och arbetar för ett jämställt samhälle.

Det övergripande syftet är att lindra och förebygga psykisk ohälsa. De som arbetar för Tjezonen 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 samt andra organisationer, myndigheter och experter.

Tjezonen har funnits sedan 1998 och har sedan dess utvecklat en välfungerande verksamhet som till stor del bygger på ideellt arbete. Volontärerna utbildas enligt en modell som tagits fram tillsammans med 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 m.fl.

Idag erbjuder Tjezonen enskilda stödsamtal, både i den fysiska och virtuella världen. Under 2010 hade Tjezonen ca 10 000 kontakter varav två tredjedelar i den virtuella verksamheten. Cirka 200 volontärer är aktiva i verksamheten och de rekryteras, utbildas, handleds och samordnas av anställd personal enligt Tjezonens egen utarbetade verksamhetsmodell. Verksamheten genomsyras av ett gemensamt förhållningssätt; ”medmänniska med professionellt förhållningssätt”.

Den fysiska verksamheten består av stödsamtal samt storasyster-verksamheten ”Storasyster live”. En Storasyster är en volontär som är ca tio år äldre än sin Lillasyster. De träffas varannan vecka för att umgås och samtala. Fokus ligger på lillasystemens behov utifrån ett stärkande och salutogent perspektiv.

Den virtuella verksamheten består av jourverksamhet så som:

- Chatten
- Mejljouren
- Åtstörningszonens chatt och mejl

Och av Storasystemverksamhet så som:

- Chattsyster
- Webbcamsyster

I Tjejjonens virtuella verksamhet ges tjejerna möjlighet att vara anonyma. I Chatten och Åtstörningszonens chatt får tjejerna själva välja hur länge de vill samtala och hur mycket de vill berätta om sig själva och sin situation. Båda chattarna är öppna kvällstid, 5 dagar i veckan. Åtstörningszonens mejl och Mejljouren är för de tjejer som väljer att ta kontakt via mejl.

Chattsyster och Webbcamsyster fungerar som Storasyster live, men virtuellt via chatt och/eller webbcam en timme/vecka. Förutom stödverksamheten så driver Tjejjonen även en blogg sedan sommaren 2010; [Tjejkraft.se](http://Tjejkraft.se) där både volontärer och målgruppen ger bidrag i form av texter, bilder, musik och länkar.

## **UMO.se**

UMO är en nationell ungdomsmottagning på nätet för unga mellan 13 och 25 år. Här kan unga få information och svar på sina frågor om sex, hälsa och relationer. UMO ingick 2007 som en av flera regeringssatsningar inom området jämställdhet. Sajten lanserades i november 2008 och har sedan dess drivits av det ickekommersiella och landstingsägd Inera AB. Inera arbetar med att göra vård och omsorg mer tillgänglig, effektiv och säker, och att ge kvalitetssäkrad webbaserad information via de nationella plattformarna 1177.se, 1177 sjukvårdsrådgivningen och UMO.se. Syftet med UMO är att göra det lättare för unga att hitta relevant, aktuell och kvalitetssäkrad information om sex, hälsa och relationer. UMO finns både på webben och i en mobil version.

Bland erbjudandena på UMO.se finns *Fråga UMO* där unga kan ställa en fråga anonymt och få ett personligt svar av en sjuksköterska,

barnmorska, läkare, dietist eller venereolog som jobbar på en ungdomsmottagning. I frågetjänsten besvarar UMO årligen 10 000 frågor. Det finns också en svarsbank där man kan ta del av tidigare ställda frågor och svar, där frågeställarna avidentifierats. De som är svarare har genomgått skrivtest och fått utbildning i UMO:s normkritiska förhållningssätt och sätt att skriva. Det normkritiska förhållningssättet är UMO:s ledstjärna och innebär ansatsen att erbjuda en tjänst där alla inkluderas och där förtryckande normer ifrågasätts. Det normkritiska förhållningssättet innebär medvetenhet om samtliga diskrimineringsgrunder. UMO arbetar mot målet att alla ska kunna känna att det är en sida för dem, oavsett vem man är.

För att hålla hög faktamässig och språklig kvalitet samt ett inkluderande tilltal genomgår all innehållsproduktion en särskild kvalitets-säkringsprocess, som innebär en granskning i flera led före publicering på webbplatsen. Granskningen görs av externa sakkunniga faktagranskare, UMO:s redaktion, interna läkare och sjuksköterskor samt av ett redaktionsråd med personer som representerar ungdomsmottagningarnas tvärprofessionalism samt expertis på mänskliga rättigheter och diskriminering. På UMO finns idag hundratals texter och illustrationer, bildspel, animationer, självtest, filmer och spel. Sidor som handlar om sex är de populäraste, därefter sidor som handlar om kroppen, i synnerhet om könsorganen. Sedan kommer innehåll om skydd mot graviditet och könssjukdomar. Dessa ämnen är också de vanligaste för frågor till Fråga UMO, men det kommer även frågor kring relationer, alkohol, rökning, droger och psykisk ohälsa. UMO jobbar för att skapa förutsättningar för lika villkor och ett ökat handlingsutrymme för unga. Det görs genom att ge unga tillgång till kunskap och möjlighet till reflektion för att de ska kunna påverka sin situation och kunna fatta väl grundade beslut om det som rör dem och är viktigt för dem. Detta gäller såväl hemma som i skolan eller på jobbet och i relationer. Genom att känna till sina rättigheter och skyldigheter ökar möjligheten att själv bestämma hur man vill ha det.

Genom kännedoms- och attitydundersökningar i målgruppen vet man att både lärare, elevhälsan, personal på ungdomsmottagningar samt unga väl känner till UMO.se. De flesta som hittar till UMO finner det de söker och får svar på sina frågor. UMO har flest besökare bland tjejer, men relativt många killar hittar fram till UMO.

## Referenser

Aspán, Margareta (2009) *Delade meningar: Om värdepedagogiska invitationer för barns inflytande och inlärande*. Doktorsavhandling. Stockholm; Pedagogiska institutionen, Stockholms universitet.

Löfberg, Cecilia (2008) *Möjligheternas arena: Barns och ungas samtal om tjejer, killar, känslor och sexualitet på en virtuell arena*. Doktorsavhandling. Stockholm; Pedagogiska institutionen, Stockholms universitet.

Löfberg, Cecilia & Aspán, Margareta (2011) *Digitala erbjudanden, Ungas erfarenheter av information, stöd och samspel med vuxna online*. Forskningsrapport. Stockholm: Stockholms universitet, Institutionen för pedagogik och didaktik.

Löfberg, Cecilia & Aspán, Margareta (in print) *Digitala mötesplatser, information och stöd till unga i känsliga frågor* Malmö: Liber förlag.





## Killfrågor.se och projektet

### ”Att uttrycka det svåra online”

*Jens Malmström, verksamhetsansvarig Killfrågor.se*

Killfrågor hade inte varit detsamma utan vår delaktighet i projektet ”Att uttrycka det svåra online”. Nu när projektet avslutas är det dags att utvärdera vad forskningsresultaten och samarbetet har inneburit för oss.

Jag föreställer mig att du som läser detta är intresserad av Killfrågor och bakgrunden till vår verksamhet och hur vi har samspelat med forskningsprocessen och de övriga samarbetsparterna i projektet ”Att uttrycka det svåra online”. Jag har valt att vara rätt personlig och jag hoppas att det ska kännas motiverat för dig som läser. Sen hoppas jag kunna väcka intresse och inspiration med de lärdomar som vi fått under projektets gång.

För mig har arbetet med denna text inneburit en möjlighet se över lärdomar jag samlat på mig under projektets gång, och möta de ibland rätt jobbiga känslor jag känt inför att behöva utvärdera, omvärdera och tänka nytt. Det är en möjlighet jag är mycket tacksam för!

### Vem är jag? Och Killfrågor?

I strukturella termer är jag en 36-årig vuxen, vit, (hittills) heterosexuell, medelklass, akademiker, man. I mångas ögon en ”normal svensk man i sina bästa år” och därför privilegierad jämfört med många andra inom

en rad områden. Som många andra män blir jag lätt blind i centrum för normerna. Det är därför en ständig utmaning att vara medveten om denna samhällseliga position i olika situationer och möten, och i mer jobbspecifika sammanhang (i relation till yngre medarbetare, volontärer, etc.) där jag har en mer formaliserad maktposition.

Min egen historia präglas av ambivalens inför och ett utforskande av manliga identiteter. Min pappa flyttade tidigt till Tyskland och jag tillbringade sommarloven hos honom. Även om jag ser honom som en bra förebild på många sätt och hann träffa honom under loven så fanns han inte där i vardagen för att bekräfta hur ”man” ska vara. Högstadietiden var för mig, som för många andra, en jobbig tid med känslor av utanförskap. I mitt fall var det kopplat till hur jag förväntades vara som kille. Senare fann jag många svar på hur det kunde bli så inom mansforskningen, vilket hjälpte mig att rikta min ilska och sorg mot en yttre fiende - de förtryckande killnormerna. Jag har varit arg i perioder på alla som vet hur riktiga killar ska vara. Först på senare tid har jag kunnat närma mig kärnan i detta behov av kamp och konflikt och ta tag i gamla upplevelser av sorg och vanmakt.

Som vuxen har jag sökt mig till sammanhang där jag kunnat arbeta med dessa frågor och ta hand om och hjälpa andra. Efter ett första jobb som IT-utbildare studerade jag stats- och beteendevetenskap med inriktning på genus, specifikt med fokus på maskulinitet. Därefter har jag varit fritidsledare och uppsökande fältarbetare för socialtjänsten, innan möjligheten att arbeta med Killfrågor dök upp.

Min egen roll i Killfrågor var under det första tre åren att som projektledare leda arbetet med att bygga upp verksamhetens olika hörnstenar - metoderna, volontärverksamheten och webbplatsen – tillsammans med projektmedarbetarna Roger Gustafsson och Ida Ömalm Ronvall (med finansiellt stöd av Arvsfonden). Tillsammans byggde vi upp Sveriges första större killjour på nätet med kontinuerligt chatt- och mejlstöd, metoder för att samtala normkritiskt med killar eller de som känner sig som killar, en teknisk plattform som stöder stöttande av stödjare och en alltmer kompetent skara engagerade



volontärer som hänger kvar och bidrar till att verksamheten ständigt växer, fördjupas och anpassar sig efter nya behov och möjligheter. (Joråsåatte... ibland känner jag mig löjligt stolt.) Sedan Arvsfondenprojektet avslutades sommaren 2011 har vi haft stöd av World Childhood Foundation och jag har som ende anställd, fast med gott stöd av ideella resurser, jobbat vidare med att driva och utveckla verksamheten framåt. Vi har det senaste året fokuserat på att utveckla vår kompetens kring bemötande av killar eller de som känner sig som killar i åldrarna 10-18 år som utsatts eller utsatt andra för sexuella övergrepp. Sedan ett par månader har jag förmånen att ha en kollega igen. Elise Jeppson, som arbetar främst med att undersöka målgruppen jag nyss nämnde och kartlägga vilket stöd som finns för dem. Ett troligt utfall av den kartläggningen är att det behövs läggas mer fokus och mer kompetens och resurser på att stötta dessa unga killar och det vill vi i så fall arbeta vidare med strukturellt.

## **Bakgrunden till Killfrågor**

I början av 2000-talet började unga leva sina vardagliga sociala liv alltmer på nätet (till många föräldrars förundran och oro). Forum som Lunarstorm och Playahead, sk ungdomscommunities, blev naturliga forum för det dagliga umgänget och samspelet med kompisar, men även för att lära känna nya människor. Textbaserade samtal (i chatter eller forum) växte fram som ett smidigt alternativ till mejl, sms, telefon och ”fysiska” möten. Anonymiteten och tillgängligheten på nätet skapade nya möjligheter och risker för unga, och även nya möjligheter för vuxna att nå och stötta unga (eller för mindre ädla syften). Utvecklingen har gått fort sedan dess och nu år 2012 är det relativt vanligt med kundsupport, stödforum och socialt uppsökande arbete via nätet. Många vuxna har också integrerat Facebook eller andra communities som en naturlig del i sitt sociala liv. År 2005-2007 sågs fortfarande onlinestöd som ett relativt nytt fenomen (med föregångare som Nätvandrarerna och Tjejzonen), och det är i denna brytningstid som Killfrågor (och senare tillsammans med ”Att uttrycka det svåra online”)

kom att utforska mediet för att kunna stötta unga killar på ett ”nytt” sätt.

BRIS Generalsekreterare Göran Harnesk m fl. lyfte i en artikel på DN Debatt (<http://www.dn.se/debatt/pojkarnas-rop-pa-hjalp-sorteras-bort-av-bris>, DN Debatt 2005-05-19) frågan om pojkars dolda smärta och problem att söka stöd. I BRIS statistik försvann pojkarna ofta eftersom deras kontaktsökande ofta handlade om sk testsamtal där de busade eller bara skrek i luren. Normer för manlighet begränsade pojkars liv och försvårade för dem att söka stöd. Artikeln lyfte även hur pojkar som grupp var utsatta och överrepresenterade bl.a. i självmordsstatistik. Artikelförfattarna bad uttryckligen om hjälp att hitta metoder att nå och förstå killarna.

Att pojkar har svårare att söka stöd och prata om hur de mår var i sig inget nytt, i alla fall inte för de anställda på Män för Jämställdhet. Det fanns väl belagt i sk mansforskning och var en del av den problematik som föreningen ofta lyfte för att belysa både hur pojkar och män också drabbas av förtryckande mansnormer, och hur dessa i sin tur skapade förutsättningar för ett ojämnt samhälle där män är överrepresenterade i våldsstatistiken. Men att en stor etablerad stödorganisation som BRIS öppet visade sin egen osäkerhet kring att stötta killar var inspirerande för MfJ. Detta var ett område där vi kunde bidra och skapa ny viktig kunskap, samtidigt som vi jobbade positivt för jämställdhet och mot våld.

Idén att stötta pojkar separatistiskt var i sig ny. Det är osäkert hur många separatistiska tjejjourer det fanns vid den tiden (nu finns det närmare 60 st onlinejourer samlade under portalen Tjejjouren.se) men det fanns bara en killjour på nätet som drevs ideellt av två aktiva personer inom tjejjoursrörelsen. Denna sida lades senare ner utan att ha fått någon större spridning.

Klas Hyllander, dåvarande organisationssekreterare på Män för Jämställdhet, var den som tog initiativet till satsningen som skulle komma att bli Killfrågor. I samtal med Allmänna Arvsfonden 2006 förstod Klas att ett stödforum på nätet för pojkar hade goda

möjligheter att få finansiellt stöd. En ansökan skickades in och 2007 beviljade Arvsfonden pengar till projektet ”Pojkjour på nätet”. Projektstarten sköts upp till augusti 2008 och det var då jag tillträdde som projektledare (på heltid) tillsammans med projektmedarbetaren Roger Gustafsson (på halvtid).

I den första projektplanen för ”Pojkjour på nätet” fastslogs följande syfte:

*”Projektet syftar testa om nya metoder kan användas för att skapa dialog med unga killar via nätet om kön och normer. Dessa metoder ska sedan, om de visar sig verksamma, utvecklas och etableras i lämplig regi och form. Ett sekundärt syfte är skapa opinion kring unga killars behov av samtal och medvetenhet om sitt kön och normer. Ett långsiktigt syfte är att bidra till ett mer jämställt samhälle där pojkar utvecklar mindre våldsamma mönster.”*

I korthet var projektet uppbyggt i sju faser utspridda över tre år:

2008 - 2009: Utveckling och Implementering

2009 - 2010: Pilotprov, Utvärdering och Vidareutveckling

2010 - 2011: Utbyggnad och Etablering

De fem mål som vi ville uppnå var följande:

1. En etablerad webbplats för unga pojkar att vända sig till för kontakt med en vuxen.
2. Ett nätverk av volontärer som kommunicerar med killarna via webbplatsen eller på annat sätt via nätet.
3. Nyskapande och utvärderade metoder med könsperspektiv för att föra normkritiska samtal med unga killar via nätet.
4. Om metoderna visade sig vara verksamma skulle de antingen införlivas i andra redan existerande stödverksamheter, tas över av en annan aktör eller drivas vidare av Män För Jämställdhet
5. Medial uppmärksamhet kring pojkars situation och behov av stöd

Det finns inget behov att gå in på alla detaljer kring hur de olika målen uppnåddes. Fokus kommer att ligga på hur vår inställning till målgruppen och hur vi ska kunna stötta den på ett bra sätt har utvecklats. Det kan dock vara bra att visa vilka ambitioner vi hade från starten. Vi hade tydliga ambitioner kring att vår metod skulle utvärderas under projektets gång och på så sätt skapa bra förutsättningar för att sprida metoderna och/eller fortsätta stötta killar själva efter projektets avslut. Detta var det starkaste skälet till att vi valde att ansluta oss till forskningsprojektet ”Att uttrycka det svåra online”.

## **Projektet ”Att uttrycka det svåra online”**

Under det första halvåret sökte vi oss först inåt för att se vad vi ville, sedan utåt för att kartlägga och ta del av andras erfarenheter på området stöd av unga på Internet. Vi träffade bl.a. BRIS, Nätvandrarna, Tjejjonen och en rad andra organisationer. Även forskare kontaktades, däribland Cecilia Löfberg som just doktorerat på ungas samspel om känslor och sexualitet på diskussionsfora på Lunarstorm.

Som framgår av projektets syftes- och målformuleringarna ovan var ambitionerna rätt höga när det gällde att ta fram en evidensbaserad metod för normkritiska samtal med unga killar. Någon finansiering för utvärdering eller forskning ingick dock inte i stödet från Arvsfonden. Ett syfte med kontakten med Cecilia från vår sida var därför att hitta en extern samarbetspartner som kunde hjälpa oss att utvärdera vår samtalsmetod. Cecilia blev intresserad och redan inom ett par dagar återkom hon med ett förslag. Hon ville tillsammans med oss, Tjejjonen och UMO söka pengar från KK-stiftelsen för ett projekt med interaktiv forskningsdesign. Med detta upplägg skulle vi själva kunna påverka inriktningen och genomförandet av studierna, vilket innebar större möjlighet att få ut något som var användbart för oss. Jag kunde se en risk att forskarrollen inte skulle ses som lika självständig och att detta skulle kunna påverka trovärdigheten i forskningen. För oss kändes det dock som en fantastisk möjlighet att få sätta oss själva under lupp och lära av andra kompetenta verksamheter. Vi ansökte finansieringen från

KK-stiftelsen tillsammans och innan jul 2008 fick vi besked att vi beviljats stöd under tre år.

”Att uttrycka det svåra online” har resulterat i tre delstudier som sammanfattats i skriften ”Digitala erbjudanden”, samt ytterligare en studie utifrån intervjuer med vuxna stödjare. Utöver detta har ett flertal möjligheter getts till erfarenhetsutbyte under arbetsgruppträffarna. Nedan beskrivs kort vad varje del inneburit för oss:

## **Delstudie 1**

### **Intervjuer med besökare under hösten 2009 – våren 2010**

Totalt 35 intervjuer genomfördes online via MSN, varav 24 st var UMO-användare och 11 st var tjejer som vänt sig till Tjejjonen. Killfrågors besökare tillfrågades men ingen nappade på möjligheten att bli intervjuad. Detta var en besvikelse för oss, men inte så underligt med tanke på var vi var i vår utveckling. Vi hade en mängd tekniska problem under hela våren 2010 som gjorde att vi inte vågade marknadsföra oss fullt ut. T.ex. var sajten långsam och kraschade om vi hade för många chatter igång samtidigt. Vi hade extremt få besökare och dessa kände säkert att det var för tidigt att prata om hur de uppfattade oss. Överlag var detta en svår period för oss, då vi inte ens visste om vi skulle få igång verksamheten som planerat.

Oavsett så var studien relevant för oss. Den riktade in sig på hur och varför de unga använde sig av nätet för att söka känslig information och stöd, hur detta integrerades i deras vardag. Analysen visade att centrala teman i intervjuerna var vikten av integritet och anonymitet, att nätet innebar en förändrad kontaktyta gentemot vuxenvärlden och en utökad möjlighet för de unga att kontrollera situationer då de befinner sig i en utsatt position.

Denna kunskap kändes på sätt och vis inte så ny då, men i efterhand kan jag känna dels att det är en bekräftelse på att onlineverksamheter som Killfrågor behövs, dels att det ger inblick i viktiga inslag i samtalsmetoden. Unga vill ha kontakt med vuxna, men de vill ha kontroll och känna sig trygga. Då tänkte jag på det mer som kopplat till

själva mediet, men efterhand har jag insett att det även handlar om bemötandet i chatten.

## **Delstudie 2**

### **Chatt- och mejlkommunikation under våren 2010 - hösten 2010**

Under våren 2010 samlades kommunikation online från Tjejjonen (142 chattstödsamtal) och Killfrågor.se in (73 chattstödsamtal och 84 mejlsvår). Denna gång ingick Killfrågor i materialet som skulle analyseras vilket kändes spännande, lite nervöst till och med. Vi kunde själva se att vi hade mer att lära, att volontärerna var ovana eller att den unge ibland valde att avsluta chatten abrupt. Vi hade inte heller något brett material, då en rätt stor del av det var konversationer med en mindre grupp ”stammisar” som återkom till oss, eller ”testisar” som bara var inne för att kolla vilka vi var. Jag upplevde dock att Cecilia och Margareta Aspán (som då anslutit sig till projektet) hanterade vår oro och känslighet på området på ett respektfullt och pedagogiskt sätt. Analysen inriktade sig på samspelsmönster mellan den unga/e och den stödjande vuxna/e i onlinesamtalen. De lyfte aspekter kring hur mötena blev vertikala/horizontella, korrigerande, styrande eller genuint intonande. Samtalen kring denna delstudie inspirerade oss, tillsammans med volontärernas egna reflektioner och erfarenheter, till en översyn av vår metod för att skapa mer horisontell, mindre styrande och korrigerande och mer intonande kommunikation med våra besökare.

### **Delstudie 3 Nätenkät i oktober 2010**

Utifrån resultaten från intervjuerna konstruerades enkäter för att få ett större, mer övergripande, underlag. Fokus var de ungas användning av webbplatserna inom områden som praktisk användbarhet, social och emotionell betydelse, vardagsintegrering och upplevelse av stöd/hjälp i större skala. Jämfört med UMO (som fick 2864 svar) och Tjejjonen.se (63 svar) tedde sig Killfrågor 25 svar väldigt få. Det fanns självklart skäl till denna stora skillnad, t.ex. att sajterna hade olika möjligheter att

marknadsföra och ge ingångar till enkäterna och att besöksantalet hos t.ex. UMO är mycket större än hos Killfrågor.

Utifrån det tunna underlaget gick det inte att dra några direkta slutsatser av de som besvarat Killfrågors enkät. Det var dock intressant att ta del av analysen av både UMOs och Tjejjonens material och härligt att dela deras glädje över den positiva feedbacken från enkäten. Det stärkte insikten att UMOs normkritiska perspektiv och Tjejjonens förhållningssätt i samtalen var något som vi också kunde lära oss av.

### **Rapporten ”Digitala erbjudanden”**

Resultaten från de första tre studierna sammanfattades i den snyggt designade rapporten ”Digitala erbjudanden – Ungas erfarenheter av information, stöd och samspel med vuxna online”, som utkom i maj 2011. När jag i skrivande stund återigen läser den och på allvar reflekterar över helheten i forskningsprojektet ser jag att Cecilias och Margaretas fokus på den unges upplevelse och den vuxnes möjlighet att skapa en mer jämlik relation varit en röd tråd som ständigt påmint mig om vikten av ett barnperspektiv. Rapporten är skriven för vuxna men återspeglar detta barnperspektiv. Det är en konkret och användbar rapport som jag hoppas kommer många till del som vill stötta unga via nätet. En del av illustrationerna har jag använt i egna presentationer för att motivera varför vi jobbar via nätet. T.ex. den som visar hur frånvaron av fysiska markörer och normer kopplade till dessa gör att den unge kan känna sig anonym/osynlig vilket i sin tur leder till att hen vågar göra sig mer synlig på andra sätt gentemot den vuxne i kommunikationen.

### **Delstudie 4 Intervjuer med vuxna stödjare**

En sista intervjustudie genomfördes med vuxna stödjare på UMO, Tjejjonen och Killfrågor. Frågorna fokuserade på deras upplevelser/erfarenheter av arbetet med att hjälpa, stödja och informera unga på de olika sajterna. Vid det laget hade vi själva hunnit ikapp tankemässigt kring att våra volontärer förhöll sig till olika roller som ”lyssnare”,

”stöttare” och ”normkritiker/sexualupplysare”, vilka ibland var svårförenliga. Det väckte känslor av otillräcklighet hos volontärerna för att de kände att de överbetonat/underpresterat ur det ena eller andra perspektivet. Det framkom också under intervjuerna att de ibland kände sig osäkra på vad som var att föredra, ett normkritiskt samtal eller ett samtal med fokus att bekräfta känslor. Detta ledde till intressanta samtal inom projektet som inspirerade oss att fokusera mer på att skapa bra möten och på förhållningssättet i stort. På sikt landade vi mer i att det var viktigt att skapa ett bra möte med den unges upplevelse och känslor i fokus, och att detta i sig var normkritiskt och nytt för många unga killar.

## **Starka band med UMO och Tjejjonen**

Forskarna och vi samverkanspartners har träffats regelbundet och det har gett oss möjlighet att bidra till och följa forskningsprocessen och att lära av varandra. Under tiden avhandlades relevanta ämnen som genus och hälsa, barnperspektivet, normkritik, killnormer, chatt-kommunikation på Tjejjonen, m.fl. Genom träffarna formaliserades trygga och informella relationer mellan oss samarbetspartners (Killfrågor, Tjejjonen och UMO). Vi visste från början att vi skulle få följas åt och dela fram- och motgångar under tre år och att vi tillsammans kunde utforma projektet utifrån vad vi ville få ut av de olika enkäterna, intervjuomgångarna och de regelbundna träffarna. Det skapade ett starkare och tryggare band än i mer lösa nätverksammanhang, speciellt som vi hade en projektledare med ansvar att se till att samarbetet fortlevde.

Antagligen kände vi alla att det fanns områden där vi själva kunde växa i mötet med andra perspektiv och målgrupper. Vi på Killfrågor såg t.ex. tydligt att vi hade mycket att vinna på att lära av Tjejjonens process att bli tjejjoursrörelsens största verksamhet med hundratals volontärer, ett renodlat och kraftfullt förhållningssätt och massor med återkommande besökare, och av UMO:s spetskompetens om ungas sexualitet,



professionella tänk kring marknadsföring och interna arbete kring normkritik.

En annan fördel var att vi inte konkurrerade om samma finansiering, målgrupper eller volontärer. Vi kunde stötta varandra på olika sätt genom att länka eller hänvisa till varandras hemsidor då de andras forum var mer rätt för våra besökare.

För oss som separatistisk stödverksamhet fanns det speciella fördelar med att samarbeta med Tjejzonen. Att stötta könsseparatistiskt har många fördelar, men det finns risk både att verksamheten blir hemmablind av fokuset på den egna målgruppens perspektiv och att andra uppfattar ens val som att individer av ”det andra könet” anses mindre viktiga att stötta. Både för vår egen verklighetsförankrings skull och gentemot eventuella skeptiker utifrån är det därför viktigt att ha bra relationer med liknande verksamheter för tjejer eller de som känner sig tjejer. Tjejzonen uttryckte i sin tur att de under lång tid känt att det var synd att det inte fanns något liknande forum för killar och har under projektets gång lyft ”killfrågor” och Killfrågor i olika sammanhang där det annars av tradition läggs mer fokus på tjejer.

## **Lärdomar som varit viktiga för oss**

Jag vill lyfta två områden där jag känner att vi lärt oss mycket tack vare vår medverkan i projektet ”Att uttrycka det svåra online”. Förhoppningsvis kan det vara till nytta för den som själv har eller funderar på att starta en stödverksamhet, eller inspirera att tillämpa i andra sammanhang då en har med en bred målgrupp att göra.

### **Se alla – att arbeta normkritiskt**

Begreppet ”normkritik” har vuxit både i innebörd och betydelse för mig sedan vi började utveckla samtalsmetoderna för Killfrågor.se. I början betydde det framför allt att vi skulle vara tydliga och hitta pedagogiska argument i vår kritik mot rådande killnormer, samtidigt som vi var på ”killens sida” och stöttade dem i vad de nu vände sig till oss om.

Det var först i mötet med UMO.se som jag personligen började inse hur arbetet med normer behöver vara bredare och mer genomsyrande än så. Det räckte inte att prata om normer, vi behövde mer självkritiskt förhålla oss till dem i våra illustrationer, i vårt språk, och i vår inställning gentemot målgruppen och oss själva.

Jag minns (med en liten klump i magen) speciellt ett tillfälle då vi på ett arbetsgruppsmöte stolta visade upp illustrationer som vi låtit ta fram för att komplettera texter om vanliga problem som killar kunde prata om på sajten. Vår anlitade illustratör (som hade ett ungdomligt och originellt bildspråk men saknade normkritiskt tänk) hade ritat en svart tjock pojke som då skulle symbolisera den typiske mobbade killen med ett skåp, med ordet BÖG klottrat, bakom sig. Det kändes ju självklart att han blev mobbad. Han var ju tjock, svart och homosexuell! Våra kära kollegor på UMO skruvade på sig och gav oss sedan konstruktiv kritik så att vi förstod att vi inte bara förstärkte rasistiska bilder av personer med svart hudfärg, utan även stereotyper kring ”mobbingoffer” (och osynliggör andra som utsätts, t.ex. den vältränade men blyge killen). Till slut valde vi att bara ta med skåpet med fler olika kränkande ord för att det skulle bli mer generellt med fokus på normerna istället för en person.

Normkritik har hjälpt oss att:

- Bredda vårt tänk och inkludera fler diskrimineringsgrunder än kön och sexualitet. Våra besökare berörs av normer på många olika områden och vi behöver kunna möta dem medvetet i detta. Det har varit viktigt erkänna våra egna införlivade normer även inom områden där vi inte är lika pålästa, t.ex. etnicitet, klass, ålder och funktionsnivå.
- Fokusera på det som anses vara normalt, inte bara på problembeteenden. Fokus förskjuts från att vissa hatar bögar eller svarta till att vi alla mer eller mindre har inre föreställningar om vad som är normalt. Då kan samtalet handla om hur besökaren själv begränsas av normer mer än bli en diskussion eller tillrättavisning som triggar försvar eller flykt.
- Möta våra besökare öppet och utan falska föreställningar.

Genom att granska våra egna antaganden kritiskt och utgå enbart från den information vi får i chatten/mejlen kan vi möta våra besökare bättre som de unika individer de är.

- Uttrycka oss i text och bild på sätt som inkluderar och synliggör fler. Genom att skriva kön istället för kille eller tjej inkluderar vi transpersoner, genom att skriva nära vuxen istället för mamma och pappa inkluderar vi de som har två mammor eller pappor och de som inte har någon förälder alls. Genom att undvika ord som förspel förstärker vi inte normer kring hur sex ska gå till. Genom att säga penetrerande kuk-fitta-sex tydliggör vi att det finns många andra sätt att ha sex på. På detta sätt förhåller vi oss till och påverkar normer utan att ens prata om dem.
- Titta på oss själva med normkritiska ögon, sträva efter mångfald i volontärgruppen och bli mer tillåtande kring tankar som utmanar normer inom vår egen organisation.

### **Samtal utifrån den unge – om bemötande**

Barnperspektivet passar väl in i det normkritiska ramverket genom att det innebär synliggöranden av vilka antaganden vi vuxna har om barn och hur barn ska bete sig i relation till vuxna, och därigenom maktrelationer mellan barn och vuxna. Barns egna tolkningar och önskemål lyfts upp och då visar det sig att de är plågsamt medvetna om sin egen begränsade makt.

Som framkom under delstudie 1 söker sig barn och unga i utsatta situationer ofta till onlinestödverksamheter för att de vill känna att de har kontroll och att relationen till den vuxne är mer jämlik. I jämförelse med t.ex. en kurator som måste göra en orosanmälan till socialtjänsten om hen känner oro för den unge har den unge mer kontroll i ett anonymt stödsamtal online. Hen kan avbryta samtalet när som helst, berätta det mest hemliga utan att riskera att det förs vidare till hens familj eller till någon myndighetsperson, eller ge sin berättelse utan att behöva ta ansvar för den vuxnes reaktion.

Att som vuxen stötta på unga nätet innebär en tydligare anpassning till dessa skiftade maktrelationer. Det tog ett tag för mig att förstå detta. Min bild av de unga stödsökande färgades av min tid som fältarbetare för socialtjänsten. De ungdomar jag träffade då var väl medvetna om den ”makt” jag besatt som vuxen och socialtjänstanställd, men jag hade många möjligheter att bygga relationer och förtroende genom att träffa ungdomarna i vardagliga, ofta lekfulla, situationer och genom att andra vuxna ofta hänvisade till mig. De som sökte upp mig visste att jag var ”schysst” för det hade de sett i andra situationer och hört av andra unga och vuxna i sin miljö. De visste att kontakten med mig var frivillig och att jag hade tystnadsplikt, men också att jag hade anmälningsplikt och kunde se till att saker hände om de valde att berätta saker för mig. Det var kul och engagerande arbete, belönande men också svårt och ibland dränerande.

I mitt andra jobb som fältarbetare för en annan socialtjänst var situationen annorlunda. Vi täckte ett mycket större område med fler ungdomar och hade ingen möjlighet att jobba uppsökande på samma sätt. Vi var inte del av de ungas nätverk och miljö och förtroendet för oss hos de unga var mycket lägre. Våldigt få sökte upp oss självmant och vi arbetade i huvudsak strukturellt genom att stötta vuxna istället. Distansen till de unga var för stor, och vi fick sällan bekräftelse på att vi var behövda eller gjorde någon nytta.

Det jag vill säga med denna bakgrund är att som ”fysisk stödperson” är det viktigt att det ges många möjligheter till positiva möten och att bygga relationer, och det är också viktigt att vara ”förutsägbar” så att de unga vet ungefär vad som väntar när de söker hjälp. Utan dessa faktorer så söker få stöd. (Det finns även genusrelaterade faktorer i detta också såklart kring varför killar har svårt att söka stöd, som vi på Killfrågor förhåller oss till och gärna vill lyfta, men i det här sammanhanget tänker jag inte fördjupa mig i det.)

Vad jag lärt genom det indirekta mötet med våra unga besökare på Killfrågor (jag har chattat relativt sällan själv, men som handledare har jag läst massor av chatt- och mejlkonversationer och kunnat jämföra

olika bemötanden) bekräftar det som framgick av delstudie 1. De som söker upp oss söker en anonym och trygg miljö där de blir behandlade på ett mer jämlikt sätt än de är vana vid i sin fysiska vardag. Ofta har de ett konkret problem som de vill bolla med oss, men ännu oftare har de bara en känsla eller en berättelse som de vill att någon ska lyssna på. Vi kan locka dem till samtal och leda samtalet vidare med olika metoder, men om metoden överskuggar lyssnandet så tappar vi besökarna relativt snabbt.

I våra första utbildningar tryckte vi in så många perspektiv, modeller och metoder som möjligt i tron att detta skulle ge våra volontärer bra verktyg i samtalen. Resultatet blev ibland förvirring och en otydlighet kring vad syftet med samtalen var. Det var därför intressant för oss att se att Tjejzonen dragit ner antalet metoder till relativt få och mer fokuserade på att vara ”medmänniska med professionellt förhållnings-sätt”. Sedan dess har vi alltmer börjat fokusera på enkla grundläggande metoder och att sträva efter ett genuint intresse och engagemang för den unges berättelse. Och att låta den unges egen upplevelse och motivation styra samtalet mer.

## **Att bygga rätt tar tid – sammanfattande kommentarer ur**

### **Killfrågorperspektiv**

Så här i efterhand är det tydligt att mina förväntningar på vad forskningsprojektet skulle resultera i för vår del var orealistiska. Naivt känner jag nu, men jag trodde att vi skulle kunna skapa en effektiv metod från start som sen skulle kunna bekräftas utifrån olika vinklar genom projektets studier med målgruppen och våra volontärer. Dessutom hade jag en bild av att analysen skulle ske mer ur ett genusperspektiv vilket då skulle vara relevant för oss och stärka vår trovärdighet ytterligare inom de kretsar där detta är viktigt. Det visade sig snart att vår tidsplan låg steget efter och att vi inte fick in tillräckligt med dataunderlag för att kunna dra generella slutsatser om Killfrågors användare, att forskarna anlade ett bredare medie- och barnperspektiv och inte fokuserade på kön så mycket, och att vår metod dessutom behövde jobbas mer med.

Först kände jag mig besviken och modstulen. Vi övervägde att göra andra typer av egna studier som skulle kunna påvisa att unga killars möten med oss påverkade deras syn på sig själva och på kön, våld och jämställdhet. Det kändes dock alltmer omöjligt och dessutom allt mindre relevant. Vår metod var helt enkelt inte redo för den typen av utvärdering eftersom den fortfarande var under utveckling. Det var först tufft att släppa på de ambitionerna men det öppnade för en mer öppen inställning till att utveckla vår egen metod och ifrågasätta vår politiska och ”vuxna” ansats gentemot killarna i samtalen.

Jag är även positivt överraskad över vinsterna i att få genomgå processen ihop med andra samarbetspartners. Att få ta del av deras perspektiv, erfarenheter och feedback och samtidigt se hur deras metoder bekräftades i resultaten har varit mycket givande för oss.

Det har varit en av vinsterna med att författa denna text, att få se denna helhet tydligare och kunna se alla utmaningar i ett större sammanhang. Det har lett till att jag har omvärderat projektet och uppskattar de lärdomar och den resa vi gjort mer. Sammanfattningsvis vill jag rikta ett stort tack till forskarna Cecilia Löfberg och Margareta Aspán för deras seriösa och strukturerade men samtidigt varma sätt att föra projektet framåt, och för att de valt att lyssna på olika röster om stödsamtal via nätet men har låtit barnperspektivet klinga starkt genom hela analysen. Jag vill även tacka Love Nordenmark och Lotta Rubulis-Nordh m.fl. på UMO för deras engagemang och intresse i vår verksamhet, och för all kunskap och inspiration vi fått. Och tack även till Lotta Zetterqvist och Maria Munkesjö på Tjejzonen för all samlad erfarenhet, värme och positiv energi som vi fått på vägen. Jag ser fram emot att fortsätta samarbetet och resan med er även efter projektets slut.



## Om forskningsprojektet ”Att uttrycka det svåra online”

*Maria Munkesjö*

*Projektledare för chattutveckling på Tjejjonen*

Denna text är Tjejjonens bidrag till antologin som avslutar och sammanfattar det treåriga forskningsprojektet ”Att uttrycka det svåra online”. Vi som representerat Tjejjonen och deltagit i forskningsprojektet är Lotta Zetterqvist, verksamhetschef och Maria Munkesjö, projektledare för Chattutveckling på Tjejjonen.

Det hinner hända mycket under tre år och vissa saker som kanske kändes avgörande under forskningsprojektets gång har fallit i glömska och vissa saker som inte alls upplevdes som relevanta har nu stigit fram i ny dager. Innehållet i denna text är Tjejjonens högst subjektiva syn på projektet. Vi har valt att göra nedslag på några av de olika teman som diskussionerna har kretsat kring och även specifika delar av forskningen. Både vad gäller de direkta forskningsresultaten och vad gäller implementeringen av ny kunskap och ny förståelse i verksamheten och hur denna form av forskning har påverkat och utvecklat Tjejjonens onlineverksamhet.

### **Tjejjonen vid projektets start**

Tjejjonen fick erbjudandet att delta i forskningsprojektet ”Att uttrycka det svåra online” våren 2009. Detta projekt sammanföll med projektet ”Chattutveckling” på Tjejjonen som finansierades via World Childhood Foundation med start i augusti 2009 och avslut under våren 2011. Tjejjonen hade då drygt två års erfarenhet av stödsamtal via chatt och hade vid det laget en hel del empiriskt material men inte någon tydlig struktur och verksamhetsmodell för verksamheten i

Tjejjonens två chattjurer; ”Åtstörningszonen” och ”Chatten”(tidigare kallad ”Öppen linje”). Behovet av utvecklingsarbete och fördjupning var därför stort. Det har varit en nästan explosiv utveckling av stödsamtal via chatt inom den idéburna världen de senaste åren och för Tjejjonens del har det varit ett framgångsrikt sätt att nå ut till målgruppen. Verksamheten utökades och mer än fördubblades under de första åren, från ca 20 chattsamtal per vecka första halvåret till ca 200 våren 2012. Antal volontärer har ökat i samma takt från ca 20 aktiva volontärer vid start 2007 till ca 100 våren 2012. Detta gjorde att erbjudande om ett processinriktat forskningsprojekt med just stödsamtal via chatt i fokus intressant och det blev viktigt för föreningen att satsa både tid och engagemang i projektet.

Förväntningarna på projektet var att få bra underlag för utvecklingsarbetet utifrån ett forskningsperspektiv och få en kritisk granskning av verksamheten. Men även att utforska Tjejjonens roll och funktion inom den idéburna världen och folkhälsan i samhället.

## **Ett processinriktat forskningsprojekt**

Under forskningsprojektets gång har det hela tiden pågått parallella processer. Dels gemensam diskussion kring insamlandet av forskningsmaterial och sedan reflektion kring hur man kan förstå och använda sig av resultaten. Dels ett givande och tagande vad gäller specifika kunskapsområden hos respektive medverkande organisation som har bidragit till viktigt utvecklingsarbete hos Tjejjonen. Detta har skett i form av temadagar då deltagarna har samlats kring olika teman som känts viktiga och intressanta att diskutera och lära sig mer om.

## **Normkritiskt perspektiv**

Ett tema som blev aktuellt tidigt i projektet var normkritiskt perspektiv. Även om Tjejjonen alltid har strävat efter ett normkritiskt förhållningsätt så har fokus handlat mycket om bemötandefrågor utifrån psykisk ohälsa och därför blev detta tema en viktig utveckling för Tjejjonen. Medarbetarna på UMO delade med sig av sin kunskap och erfarenhet inom området. Killfrågor.se arbetade också medvetet på att hitta och utveckla metoder med normkritiskt förhållningssätt. Något vi blev varse på Tjejjonen var att vi ofta gör val utan att medvetandegöra varför vi gör det aktuella valet. Intuition och pragmatism har fått



styra mycket av hur verksamheten drivs. Vilket i och för sig har fungerat bra i mindre skala men blir svajigt att bygga en större verksamhet på. Det blir dessutom helt avhängigt hur personalen och deras förhållningssätt och kompetens är och utvecklas. Detta gör verksamheten sårbart och med en ökad risk för att både målgruppen och volontärerna blir drabbade om det är någon som missar att reflektera med ett normkritiskt perspektiv. Det har varit självklart att till exempel fråga en stödsökande tjej: "har du någon partner?" istället för: "Har du någon kille?" men inte så mycket kring varför det är viktigt och hur vi blir så inkluderande som möjligt. Diskussionerna kring detta ledde till att Tjejjonen kritiskt gick igenom bemötandefrågor och informationsmaterial till målgruppen och volontärerna för att höja den normkritiska ribban ytterligare.

Det är fortfarande medmänniska med professionellt förhållningssätt Tjejjonen har som grund i sitt arbete men de normkritiska glasögonen behöver vara där för att säkra ett inkluderande bemötande. Vi blev också varse att normkritik är komplext och kräver återkommande kritisk reflektion över egna och andras samspel och bemötande. Det bör snarare ses som ett förhållningssätt än en metod. Detta passar bra in på Tjejjonens människosyn och ideologiska grund där ett kritiskt reflekterande är utgångspunkten i att vara medmänniska med professionellt förhållningssätt.

## **Maktperspektivet**

En föreställning vi utgick ifrån när vi startade upp chatterna, var att det var helt på målgruppens villkor, förutom öppetiderna. Denna föreställning verkar vara ganska utbredd i vuxenvärlden överhuvudtaget när det gäller interaktion på internet med unga. Med hjälp av forskningsprojektet har vi kunnat revidera och förstå det som något mer komplext, där maktobalansen ung-vuxen alltid finns med som en aspekt av samtalen i chatterna.

Trots att tjejerna i målgruppen är anonyma och bestämmer vad de vill berätta och kan logga ut när de vill så verkar det finnas en stor anpassningsförmåga gentemot vuxenvärlden och vilja till kommunikation som överbrygger hinder som långa väntetider och tekniska problem. Det är också något vi sett i vårt chattutvecklingsprojekt. Precis som volontärerna speglar och tonar in målgruppen så speglar och tonar målgruppen in volontärerna vad gäller uttrycksätt

och tempo i chattväxlingen. Många av dem som berättar om svåra saker i chatten månar ofta om att volontärerna känner sig uppskattade och ”mår bra” i slutet av svåra samtal. Till exempel en tjej som pratat om svår ångest och sina planer på suicid avslutar samtalet med att fråga volontären:

– *hur mår du?*

Det verkar uppstå ett mer kreativt och reflekterande samtal med ett personligt givande och tagande om man som vuxen försöker att bemöta så respektfullt och jämlikt som möjligt. Ett citat, centralt för detta har varit:

– *jag vill inte ha hjälp. Jag vill bara ha någon som lyssnar.*

Vi har reflekterat och diskuterat mycket kring vad innebär som vuxen medmänniska att inte ”hjälpa” men ”lyssna”. Till exempel kan det handla om att en tjej vill berätta om sina tankar om suicid i chatten. Då kan det vara svårt att ”bara” lyssna eftersom det väcker oro och kanske även ångest hos lyssnaren och det kan vara svårt att stå ut med. Det kan leda till att volontären direkt hänvisar vidare till vård eller skolkurator, trots att tjejen vänt sig till Chatten för att få prata. Hennes berättelse blir för svår för vuxenvärlden att lyssna på och vem ska då klara av att lyssna? Ett citat från den första intervjustudien med unga användare som ansvarig forskare Cecilia Löfberg gjorde har spelat en avgörande roll för våra tankar kring detta:

*När man vänder sig till någon på nätet så gör man ju oftast det för att vara anonym, eller för att man inte vill söka hjälp irl, eller jag gör det därför. Då tycker jag att det är lite "dåligt" när någon i chatten säger typ "ja, du kanske borde prata med kurator, skolsyster eller så" för att jag vänder mig ju dit för att jag inte vill vända mig till skolsyster. Oftast vänder jag mig till Tjejezonen för att jag vill få tips eller så för att försöka lösa mina problem själv, och då hjälper det inte ifall någon säger åt mig att söka hjälp nu låter det som jag är otacksam, det är jag ju inte*

Kanske är det så att det många gånger är betydligt lättare som vuxen att ”hjälpa” genom att hänvisa och vara problemlösare, speciellt om det handlar om psykisk ohälsa. Det är en vanlig strategi för att stå ut med

svåra berättelser och det bekräftar också stödjaren som god och klok. Naturligtvis är det viktigt att kunna ge adekvat hänvisning men först efter att ha lyssnat på den stödsökande. Detta att ”ha is i magen” och modet att stanna kvar och lyssna på de stödsökandes berättelser är något av det allra svåraste i chatten på Tjejjonen. För att få Tjejjonens volontärer att reflektera över detta så utvecklades en verksamhetsmodell parallellt med forskningsprojektet. Syftet med verksamhetsmodellen var att försöka få igång det kritiska reflekterandet så mycket som möjligt hos volontärerna och göra dem uppmärksamma på den naturliga maktobalansen som finns mellan ung och vuxen – även på Tjejjonens chatter. Detta för att i så hög grad som möjligt sträva efter att möta de unga på deras villkor. Naturligtvis inom ramen för verksamheten vad gäller regler och ramar. Tydlig gränssättning är en av förutsättningarna för ett så jämlikt, kreativt och respektfullt bemötande som möjligt.

## **Normer och handlingsutrymme på de olika sajterna**

Killfrågor.se arbetade under första delen av projektet med att utforma hemsida och roll gentemot sin målgrupp för att kunna lansera och starta sin verksamhet december 2009. Detta gav Tjejjonen viktig inspiration och anledning att fundera igenom hur vårt ansikte utåt på nätet var och vad vi signalerade och skapade för förväntningar hos målgruppen. Utgångspunkten har hela tiden varit att med en positiv människosyn som grund skapa handlingsutrymme för målgruppen. Och handlingsutrymme skapas när en människa kan få en plats att bli lyssnad på, bli tagen på allvar, bli bekräftad och bli stärkt. Det är först när man ser och förstår sina val, sin kraft och sin situation och kan reflektera över det som förändring kan ske. Genom att vara så inkluderande och breda, vad gäller målgrupp, som möjligt vill vi undvika att någon upplever sig exkluderad. Tjejjonens målgrupp har ett brett spektra av ämnen och olika bakgrunder med tonvikt på psykisk ohälsa. Allt ifrån stress och press till svår ångest och suicidförsök.

När projektet startade så hade Tjejjonen en hemsida med många begränsningar som var utformad och uppdaterades av ”glada amatörer”. Under projektets gång blev det tydligt att hemsidan i hög grad påverkar förväntningarna och intresset för föreningen och det går att reglera målgrupp och målgruppens förväntningar beroende på hur

och vad man presenterar för information. Vikten av en professionell och mer funktionell hemsida blev uppenbar och gjorde att det satsades på en ny hemsida som lanserades julen 2010.

Efter analys och reflektion av vår hemsida kom vi fram till att det handlingsutrymme vi vill skapa för målgruppen också har viktiga begränsningar och villkor:

- Mångfald – för att vara så inkluderande som möjligt men vilket också förutsätter att målgruppen kan välja.
- Flexibilitet – föränderlig och aktiv vilket förutsätter att det är TZ- personalteamet som bär ytterst, inte enskilda volontärer, för att garantera kontinuitet.
- Mottagande verksamhet - kräver drivkraft hos målgruppen att ta kontakt med TZ på egen hand eller i viss mån med hjälp från sin omgivning och de kontaktar TZ för att tala om sig själva i möte med en vuxen medmänniska.
- Onlineverksamhet - kräver att målgruppen kan kommunicera skriftligt och har tillgång till internet och kunskap om (eller kan tillägna sig kunskap) chattprogram o. dyl.
- Val av ord – hur uttrycker vi oss och vad skapar vi för förväntningar genom de ordval vi gör?

Vid forskningsprojektets start stod det på hemsidan:

”Det finns inga samtalsämnen eller problem som är för stora eller små. För tjejer upp till 25 år. Vi kan också hjälpa till med att hänvisa dig till rätt person/verksamhet vid behov”

Vi upptäckte en begränsning med att fokusera på ”problem” och ”hänvisning” eftersom det finns en risk att det kan förstås som svår psykisk ohälsa. Detta kan exkludera de i målgruppen som inte upplever att de har ”problem” och kan också ställa orimliga krav på volontärerna som ”experter”. Vi ville att normen skulle vara respekt för olikheter och olika behov med utgångspunkt i det personliga mötet. Tack och lov så sker utveckling av hemsidan ständigt men i skrivandets stund vid forskningsprojektets avslut står det på hemsidan:

”Oavsett om du vill dela med dig av en lycklig händelse, lyfta en sten från dina axlar, eller bara vara dig själv så är ingenting för stort eller för smått här på Tjejzonen.”

## Handlingsutrymme i Tjejjonens chattsamtal

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

*TZ: Vad är skillnaden på dig som person vid datorn och den person du är i "verkliga livet"?*

*Tjej: Jaa..Jag vågar visa mer vem jag är här. Tvärt emot många andra.*

*TZ: Det är ju bra! Men, du kanske kan prova att ta ut lite av det till det verkliga livet också?*

I och med forskningsprojektet och Tjejjonens utvecklingsprojekt så har det utkristalliserat sig både möjligheter och risker med stödsamtal via chatt i volontärverksamhet. Vår erfarenhet att rätt använt och med stöd av tydlig struktur och riskmedvetenhet är chatt en utmärkt kommunikationsform för unga och vuxna att mötas i samtal om viktiga och svåra saker. Chattsamtal berikar och kompletterar de fysiska samtalen men kan inte ersätta dem.

Ansvarig forskare för forskningsprojektet Cecilia Löfberg hade med sig mycket kunskap om unga och internet in i projektet i och med sin avhandling "Möjligheternas arena?" (2008). Något som vi fördjupade oss i och reflekterade kring med hennes hjälp var anonymiteten som finns i chattsamtal och vad den betyder för samspelet online. Chattsamtalet har mindre tillgång till eller saknar helt fysiska markörer som signalerar t.ex. yrke, ålder, samhällsklass, vikt och utseende. Chattsamtalets möjlighet till anonymitet ger målgruppen en frihet och möjlighet att tala om och reflektera kring aspekter av sig själv som inte skulle komma till uttryck i samtal offline. Majoriteten av de som kontaktar Tjejjonen via chatt talar inte alls, eller väldigt lite om sin identitet utifrån geografiskt, kulturellt eller kroppslig aspekt. Det är snarare ett identitetssökande utifrån känslomässiga aspekter som kommer i fokus; att bli lyssnad på, uppleva sig förstådd, bekräftad och mött i det man vill dela, om och kring sig själv och i relation till sin omvärld:

- *Ville bara ha nån att prata med en stund som inte är inblandad i mitt liv*
- *Jag känner bara att jag måste få skriva, så att jag vet att någon annan varelse i världen vet vad jag tänker*

Nästan vart fjärde samtal i chatterna handlar i någon mån om den stödsökandes relation till vuxenvärlden, främst familj, lärare, experter som Elevhälsa och behandlare eller kontaktpersoner på Socialtjänsten. En mycket vanligt förekommande föreställning är att ju mer ”expert” den vuxne är, desto mindre bryr sig den vuxne om den unga:

- *Tanter som gått nån utbildning men som egentligen inte vet vad de pratar om*

Eller att den professionella världen egentligen inte är intresserad av att hjälpa, bara att tjäna pengar. Anonymiteten i Tjejjonens chatter och det faktum att volontärerna ”bara” är medmänniskor, oavsett utbildningsbakgrund verkar skapa förväntningar om goda, pålitliga och välvilliga vuxna. Ibland finns den mer problematiska föreställningen om att Tjejjonens medmänniskor på chatterna ska klara av det varken dessa tjejjers lokala värld eller psykiatri klara av att hantera. För dessa, ofta återkommande, tjejer som börjat bygga förhoppningar kring privata relationer med volontärer i chatten, kan det vara väldigt nödvändigt och smärtsamt att volontären är extra tydlig med gränser:

- *Det känns som att jag förlorar en vän....  
...jag är ledsen, men det gör så jävla ont ändå  
...batar mitt liv nu..*

Och därigenom kan tjejen börja reflektera över sina relationer och också sörja över att drömmen om lyckan inte fanns på Chatten:

- *...Ja men alla som betyder nånting för mig är så långt borta hela tiden :/(  
... Jag har tänkt på en sak. De som jag ser som mina bästa vänner  
vet jag knappt någonting alls om privat.  
Kan man verkligen säga att man är bästa vänner då? :/*

Generellt är tjejerna som söker sig till Tjejjonens chatter mycket måna om att tala om det som vi vuxna erbjuder dem att tala om. En återkommande tjej som till exempel talar om sin relation till sina föräldrar på Chatten kan på Ätstörningszonen tala bara om sin ätstörningsproblematik . Över lag verkar väldigt många av tjejerna som

kontaktar chatterna, vara väldigt medvetna om vad det är för ställe och vad de kan få där och vilka villkor som gäller:

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

Något som vi också blivit uppmärksamma på är den påfallande skillnaden mellan Chatten och Ätstörningszonen, vad gäller hur de stödsökande närmar sig volontärerna:

Tjejer som kontaktar Ätstörningszonen:

- *Hej, jag har lite frågor angående anorexi. Stör jag mycket?*

Tjejer som kontaktar Chatten:

- *Jag orkar inte mer med livet, Seriöst jag DÖR!! ...har självmordstankar.. o har försökt tagit livet av mig...'*

Ätstörningszonens målgrupp är betydligt blygare och ber ofta om ursäkt för att de ”stör” medans de som kontaktar Chatten tar för sig och reflekterar inte över om de ”stör” eller inte. Eftersom många volontärer för flera chattsamtal parallellt kan det ibland dröja med svar. De flesta på Ätstörningszonen kommenterar inte väntan, medans de på Chatten, speciellt de som är något yngre, skickar vibbar och: – *Hallå! Vart tog du vägen?* bara det dröjer någon sekunds längre tid än vad ett fysiskt samtal skulle gjort. Kanske det kan bero på att en viss problematik, som t.ex. ätstörningsproblematik, formar hur de stödsökande tar kontakt och förhåller sig till volontärerna. En annan aspekt kan vara att Ätstörningszonen heter det den gör och därför blir ett så tydligt val att göra för de som väljer att ta kontakt. Namnet Chatten är betydligt mer odramatiskt och problematiserar inte på det sättet som namnet Ätstörningszonen gör.

Sammanfattande kan man säga att:

- utformandet av hemsida och infomaterial och hur en verksamhet framställs i media, påverkar vilka frågor målgruppen tar upp och vad de förväntar sig av och förhåller sig till kommunikationen;
- det kontaktmönster som Tjejjonen upplever finns i de olika chatterna kan härledas till vilken problematik som respektive målgruppen har och vill tala om;

- många i Tjejzonens målgrupp ser inte utbildning och professionalitet hos de vuxna som synonymt med kvalitet och gott bemötande, snarare tvärtom.

## Forskningsresultaten

### Analys av chattloggar

Varje organisation fick sin egen temadag då urval, sammanställning och analys av chattloggar, mejl och berättelser presenterades och diskuterades. Att få vara så helt i fokus och verkligen göra djupdykning i materialet med hjälp av andras ögon var en stark och viktig upplevelse. Det blev tydligt för oss att Tjejzonen kunde bidra med kunskap och erfarenhet utifrån ett psykologiskt och terapeutiskt perspektiv som var berikande för de andra organisationerna och forskningen. Personalen på UMO bidrog mycket med normkritik och kvalitetssäkringsarbete. Killfrågor.se bidrog med sitt tydliga genusperspektiv och också genom att vara den minsta och mest nystartade organisationen i projektet. I kommunikationen med de medverkande från de olika organisationerna blev vi tvungna och inspirerade att definiera och noga arbeta igenom våra val och förhållningssätt så Tjejzonens roll och syfte blev tydligare både för Tjejzonen och de andra.

I insamlandet av forskningsdata ingick bland annat 99 stycken chattloggar från Tjejzonens Chattverksamhet. Det är en etisk balansgång att använda sig av material från verksamheten då volontärernas och målgruppens förtroende för Tjejzonen inte får skadas. Efter en hel del diskussioner så bedömde vi att det skulle bidra med så mycket viktigt som skulle komma målgruppen och volontärerna till godo och samlade därför in chattloggar från volontärerna under en månad som forskarna fick använda som underlag i sitt analysarbete. I samband med insamlandet förtydligade vi informationen till målgruppen på hemsidan; ”Utdrag ur chatter kan komma att sparas (avkodat format – namn och personliga uppgifter tas bort) och användas i utbildning och forskning.” samt tillfrågade de medverkande volontärerna. Alla utom en godkände att chattloggarna de medverkat till användes till forskning därför togs den volontärens chattloggar bort och resten blev underlag för analys av Margareta Aspán.



Analysen av chattloggarna presenterades under en temadag vårterminen 2010. Vi som arbetar på Tjejzonen är väldigt engagerade och verkar mitt i verksamheten och tycker för det mesta att det är små underverk som sker dagligen i volontärernas möte med målgruppen. Ibland kan glädjen och stoltheten försvåra den kritiska reflektionen kring verksamheten som skulle behöva utvecklas ytterligare för att bli riktigt bra. Det mesta av analysen bekräftade redan det vi visste och kände intuitivt vilket gjorde att vår identitet och roll i samhället mejslades ut ytterligare. Det är en sak att inom Tjejzonen bekräfta och se vad volontärerna bidrar med men att dessutom få det bekräftat och analyserat av utomstående forskare gav Tjejzonen råg i ryggen och bidrog till viktig utveckling av verksamheten. Arbetet kring analysen av chattloggar gav oss möjlighet att kritiskt granska och synliggöra vår roll och kompetens i samhällets och det var ett viktigt steg för Tjejzonens vision ”Vara där och när tjejerna behöver”.

## **Enkätundersökning**

En annan viktig del av arbetet i forskningsprojektet var att tillsammans utforma innehållet i enkäter till målgruppen. För Tjejzonens del var det viktigt att veta om målgruppen kände tillit till volontärerna och Tjejzonen och hur de upplevde bemötandet och vad som var bra och mindre bra med stödsamtal via chatt. Eftersom stödjarna inte är professionella så hade vi till exempel ingen anledning att fråga kring kvaliteten på sakkunskap och dylikt.

Enkäterna lades ut på Tjejzonens hemsida och besvarades av ett 60-tal från målgruppen. Det var stor skillnad på mängden av enkätsvar hos de olika organisationerna och det blev tydligt att det hjälper att kunna satsa även ekonomiskt på att få ut enkäterna. Vilket är något Tjejzonen behöver ta i beaktande om vi ska medverka i något liknande projekt i framtiden. Eftersom Tjejzonen inte har några medel för marknadsföring och dylikt så var det inget vi kunde prioritera men det blev ändå så pass många deltagare att vi kunde se genomgående mönster. Det mesta bekräftade det vi redan visste. Att till exempel knappt hälften var återkommande någon gång i veckan och nästan alla tyckte det var lättare att prata om känsliga saker via nätet än öga mot öga. Många tyckte det var lättare att uttrycka sig i skrift och upplevde att de hann tänka igenom det de ville säga. Något som också var viktigt för många var att det de berättade inte spreds vidare till familj och

kompisar. De flesta som chattade med Tjejjonen ville ”prata av sig” och upplevde att de vågade berätta mer än vad de brukar annars. Faktorer som att inte hinna avsluta ordentligt för att chattiden tog slut eller få vänta länge på svar var något som också kom upp. Vikten av tydlighet och gränssättning vad gäller villkoren blev tydligt. Men också att sätta en hög ribba vad gäller rapportering och uppföljning av volontärernas arbete och genomgående ha professionella samordnare i verksamheten. Det är något Tjejjonen strävat efter hela tiden för att kunna garantera kvalitet och kontinuitet i så hög utsträckning som möjligt.

### **Foskningsrapporten ”Digitala erbjudanden”**

Delar av resultaten i forskningsrapporten ”Digitala erbjudanden” som publicerades maj 2011 presenterades i april 2011 i samband med Tjejjonens konferens kring ”Stöd för unga online” april. Konferensen var också finalen på Tjejjonens chattutvecklingsprojekt och projekt-rapporten ”Som att skriva i en dagbok som svarar”. Att få presentera och diskutera stöd online tillsammans med ”våra” forskare samt myndigheter (socialtjänsten), vård (BUP) och den idéburna världen i samband med konferensen var en milstolpe för oss på Tjejjonen. Vår roll och funktion i samhället förstärktes och förtydligades. Tjejjonen ser sig numera inte ”bara” som ett komplement till vård och vuxenvärld, utan också som en viktig och nödvändig aktör inom folkhälsan. Forskningen visar att onlinestöd är här för att stanna och kommer att utvecklas i rasande takt allt eftersom fler verksamheter och forskningsprojekt tillkommer och rapporterar om och utvecklar de unika möjligheter som finns med stöd online.

### **Intervjustudie vuxna stödjare**

Den sista delen av forskningsprojektet var en intervjustudie med stödjarna. För Tjejjonens del; volontärerna som arbetar i chatterna. Många av de tjejer som söker stöd i chatterna söker sig dit för att det är just där de vill vara just då. De flesta vet vart de ska vända sig, eller har redan professionell hjälp i sin fysiska värld. 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.

En volontärs reflektion:

*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 tjeerna 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.*

Att kommunicera via chatt kan ibland upplevas som känslomässigt väldigt tungt för volontärerna. En stödsökandes utsatta situation kan i chattsamtalet bli 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. Forskningsanalysen av chattloggarna och intervjuer med målgruppen visade att det verkligen är en balansgång att vara stödjare. 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.*

I Cecilia Löfbergs och Margareta Aspáns sammanställning av intervjustudien så visade de en schematisk bild av vad volontärer och stödjare upplevde att de får från de olika organisationerna. Bilden anger ett

kontinuum där den ena polen är ”korrekta fakta” Den andra polen är ”Stöd i att härbärgera”. De professionella svararna från UMO upplevde sig få hjälp med korrekta fakta och Tjejonens volontärer upplevde sig få stöd i att härbärgera. Killfrågor låg mitt emellan dessa två poler.



Forskarna presenterade även en bild av vad volontärer och svarare upplever att de ger till de unga. Det presenterades också som ett kontinuum där den ena polen var; ”Det generella svaret” och den andra polen; ”Det unika mötet”. UMOs professionella svarare upplevde att de strävade efter att ge kvalitetssäkrad information, medans Tjejonens volontärer strävade efter ett dialogiskt möte. Även på detta kontinuum kom Killfrågor mitt emellan. Deras volontärer strävade efter att samtalen ska vara stärkande för normbrytning.



Dessa bilder bekräftade att volontärerna upplever Tjejonens roll och funktion i samhället som en plats och mellanområde för mellanmänskliga möten och samtal där det är det personliga samtalet som är ”metoden” i sig. Ett citat från intervjustudien med volontär på chatten (här något förkortat) förstärkte denna bild ytterligare:

- *Jag blir mer personlig och öppen med mina egna erfarenheter än jag skulle varit om jag hade träffat de här tjejerna öga mot öga. På det sättet märker jag att jag lämnar ut mig ganska mycket för att på så sätt hjälpa tjejerna.*

Att balansera mellan det privata och det professionella i form av medmänniska med professionellt förhållningssätt och erbjuda sig själv som samtalspartner i ibland riktigt svåra och krävande samtal online är en utmaning och en möjlighet för volontärerna. Forskningsresultaten

förstärkte och bekräftade vår bild av att volontärerna behöver stöd i gränssättning och också i att stå ut med krävande samtal. Samordnaren har en viktig funktion som gränssättare men också som stöd för volontärerna när det gäller att reglera svåra känslor (benämns som "härbargera" i studien) som uppkommer i och efter krävande samtal med målgruppen.

## Att avsluta projektet

För Tjejjonens del var forskningsprojektet som intensivast de första två åren eftersom det då gick hand i hand med chattutvecklingsprojektet. Nu när avslutet närmar sig och var och en sitter och skriver på sina bidrag till denna antologi så innebär det ytterligare en viktig del i forskningsprojektet; avslut och sammanfattning. Idén att skriva en antologi uppstod i samband med att vi diskuterade hur vi skulle avsluta projektet – ska det vara med dunder och brak i form av stort seminarium typ Tjejjonens konferens för ett år sedan eller ska vi bara låta tiden få avsluta det i samband med att projektmedlen tar slut? Vi var alla överens om att forskningsprojektet bidragit med mycket i respektive organisations utveckling. Men det vi ville visa på var också den processinriktade formen för forskningen och hur berikande en sådan forskningsmodell är för alla inblandade parter. Därför blev avslutningen i form av en sammanfattande antologi som också i sig blir en symbolisk form för hur arbetet och processen varit; komplex med många olika delar och aspekter som formats efter respektive organisations egenheter och behov. Ansvarig forskare Cecilia Löfberg har med ödmjukt och nyfiket förhållningssätt samlat och styrt upp våra gemensamma temadagar och skapat ett kreativt och generöst arbetsklimat.

Med detta treåriga forskningsprojekt i ryggen vill Tjejjonen avslutningsvis uppmuntra till processinriktade forskningsprojekt generellt. Finansiärer använder sina medel på ett effektivt sätt och deltagarna får möjlighet att implementera forskningen direkt i sin verksamhet. Ett effektivt, smart och berikande sätt vad gäller implementeringsforskning och verksamhets/organisationsutveckling. Som idéburen organisation är vår erfarenhet att det är svårt att ta plats och bli en organisation att räkna med, kanske inte för målgruppen men väl för samhället i stort. Ekonomisk otrygghet och korta projekttider gör det svårt för många

ideella föreningar att delta i forskning. Det är inte desto mindre viktigt dock om den idéburna världen ska bli och vara en kvalitativ och viktig faktor för folkhälsan vad gäller psykisk ohälsa. Här har politiker, forskningsfinansiärer och forskare en viktig och utmanande uppgift att hjälpa till att utveckla och implementera ny kunskap och på så sätt medverka till att med gemensamma krafter vända trenden med ökande psykisk ohälsa hos unga.

## Sammanfattning

Sammanfattningsvis har deltagandet i forskningsprojektet ”Att uttrycka det svåra online” bidragit till en komplex och mångfacetterad process. Utformningen av och resultaten från forskningen har berikat och utvecklat Tjeizonens verksamhet bland annat i form av :

- ett tydligare och mer normkritiskt förhållningssätt i Tjeizonens arbete online
- förståelse för målgruppens villkor och föreställningar kring Tjeizonen
- en ökad medvetenhet om vikten av en levande och kritisk granskad hemsida
- ett förtydligande i vad det innebär att vara volontär på Tjeizonen och därmed medmänniska med professionellt förhållningssätt
- att Tjeizonen kan bidra med viktig kvalitativ kunskap och erfarenhet kring stödsamtal online både vetenskapligt och som inspiratör och förebild för andra liknande verksamheter
- att Tjeizonen och den idéburna världen har en viktig plats i samhället vad gäller folkhälsa; online blir den platsen ännu tydligare vad gäller lindrandet och förebyggandet av psykisk ohälsa
- att det är berikande och utvecklande att samverka med olika sorters organisationer och verksamheter i form av processinriktad forskning
- att forskarsamhället kan spela en avgörande och viktig roll för utveckling och implementering av ny kunskap inom den idéburna världen. Vilket i förlängningen gagnar målgruppen

och gör verksamheterna mer kvalitativa och viktiga som en del av folkhälsan.

Stödsamtal via chatt på internet är för Tjejzonen ett framgångsrikt verktyg för att fånga upp målgruppen där den relativa anonymiteten, tillgängligheten och därmed plats för spontanitet, är en viktig komponent för att våga och kunna samtala om svåra situationer och känslor med vuxna. Genom att försöka erbjuda en plats där vuxna med tydlig roll och syfte som medmänniskor med professionellt förhållningssätt lyssnar, ger tid och plats för reflektion, tar på allvar, bekräftar och stärker vill Tjejzonen öka målgruppens handlingsutrymme, både i den fysiska som den virtuella världen. Forskningsresultaten har bekräftat och stärkt vår tro på det goda samtalet som förändrande och stärkande kraft för vår målgrupp. I stödsamtal med chatt som kommunikationsform upplever målgruppen ett ännu större handlingsutrymme än live samtal; det blir mer på målgruppens villkor. Detta ger oss vuxna en viktig lärdom och möjlighet att reflektera kring maktobalansen vuxen-barn/ungdom on- som offline och hur vi bäst tar vårt ansvar som vuxna för att verka för en bättre folkhälsa bland unga.







Din ungdomsmottagning på nätet  
umo.se

## UMO.se

Det här avsnittet handlar om UMO.se. Fyra av 8 ur arbetsgruppen har skrivit texten tillsammans. Syftet med det har varit att lyfta flera perspektiv och erfarenheter av att utveckla något nytt och samtidigt ingå i ett forskningsprojekt. Det finns naturligtvis många fler perspektiv och erfarenheter att berätta om som inte ryms inom ramen för denna korta text. Vi har valt att ta skriva om vilka vi är, hur vi utvecklat ett normkritiskt arbetssätt, hur vi ser på unga, hur vi utvecklat varumärket UMO och vilken roll forskningen har haft i det arbetet. Vi som skrivit är Love Nordenmark, verksamhetsansvarig, Åsa Sandler, redaktör, Anna Eklund, samordnande sjuksköterska på Fråga UMO, samt Lotta Nordh Rubulis, kommunikatör och marknadsförare.

## Projektleda förändring

*Love Nordenmark*

### Vem är jag?

Jag definierar mig som vit, kvinna, medelklassbakgrund, högutbildad och heterosexuell. Jag har inte några funktionsnedsättningar som leder till friktion för mig i min vardag. Jag är uppvuxen i en förort till Stockholm. Utifrån min högst begränsade och privilegierade horisont tycker jag att jag har bråkat med förväntningar och föreställningar om vithet, kvinnlighet, medelklassighet genom livet. Under vissa perioder

har jag helt levt upp till normen jag befunnit mig i, och vunnit som individ på det. Under andra perioder har mitt livs bränsle varit vrede och jag har tagit strider som inte gett mig några fördelar. Mina förebilder har ofta varit kvinnor som kämpat för förändring både i den privata sfären och i den offentliga.

## **Makt i fokus**

Funderingar kring makt, ojämställdhet och normer har alltid funnits hos mig, även om jag inte hade språket för det som ung. Jag började mer medvetet arbeta med frågorna i mitten av 90-talet. Jag skrev uppsats i socialantropologi och ville undersöka frågor om identitet och ungdomskultur. Uppsatsen kom att handla om unga flickors möte med musikgruppen Spice Girls som var enormt stora vid den tiden. Jag hade under en period försökt förstå begreppet genus och ställt många frågor till mina lärare på universitetet, men inte riktigt fått några tillfredsställande svar. Vad betydde det egentligen?

Att det var ojämställt i världen var ett faktum och inte så svårt att förstå, men det där med genus var mer undflyende. I och med arbetet med uppsatsen insåg jag hur mycket förakt och nedvärderingar det fanns mot unga flickor och deras intressen, särskilt de kvinnligt kodade som handlar om kläder, smink, dans och kroppsuttryck. Och hur sanktionerat det föraktet var bland vuxna oavsett kön. Att jobba med frågor om makt och underordning har för mig varit som en resa där jag successivt fått ett språk för det jag alltid känt på mig men inte kunnat uttrycka.

När jag tio år senare fick jobb som projektledare för att utveckla en ungdomsmottagning på nätet, var det som att knyta ihop säcken med allt jag gjort sedan Spice Girls. Kön, genus, sexualitet, sexuell läggning, feminism, rasism, rättigheter, diskriminering, metodutveckling, nätverksarbete, utbildningar, skrivjobb – alltihop hade relevans för jobbet. Jag hade skaffat mig stor kunskap om motstånd och härskartekniker och kommit så långt att jag visste att upplevelser av förtryck inte handlade om mig, utan om strukturer. Jag hade också tänkt kring detta med förändringsarbete. Hur görs förändring? Vilka förutsättningar krävs? Vilka metoder och vilken kunskap ska man använda? Hur får man människor att vilja vara en del av det arbetet?

## Leda jämlikt

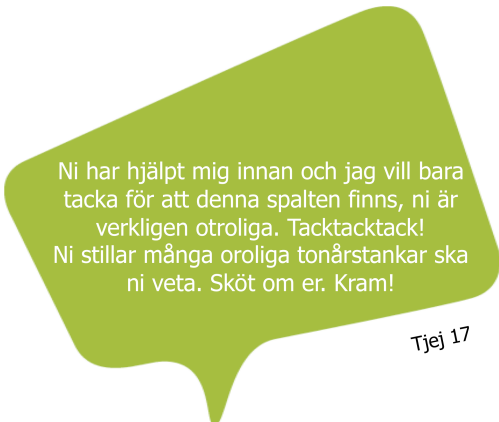
När jag läste uppdraget från regeringen och såg att kravet var att allt material på sidan skulle genomsyras av ett tydligt jämställdhetsperspektiv kände jag att det här var mitt uppdrag. Framför mig såg jag möjligheten att utveckla något nytt från grunden där maktperspektiven skulle kunna finnas med som självklara ingredienser från början. Det är en dröm för en ibland desillusionerad förändringsarbetare.

Jag hade en del tankar kring ledarskap när jag började med UMO. Det har förvånat mig att chefer sällan verkar ha en medvetenhet kring makt och att de ledarskapskurser jag känner till inte tar upp den frågan. Jag har länge velat utforska innebörden i demokratiskt ledarskap. Att lyfta sina medarbetare, få dem att växa och ta ansvar.

Makt är för mig något positivt, medan maktmissbruk är negativt. Den som har makt i en relation måste vara medveten om den och hantera den på ett genomtänkt sätt. Makt kan handla om: makt att göra, makt att handla eller makt att påverka. Precis som vi säger att vi är maktmedvetna i relation till vår målgrupp, som tyvärr ofta är en nedvärderad och nedprioriterad grupp i samhället, så försöker jag vara maktmedveten i relation till mina medarbetare. Jag har stor respekt för deras kompetens och min ingång är att lyssna in de tankar som finns för att sedan fatta ett beslut. Jag vill att varje medarbetare känner sig maktfull i relation till sina ansvarsområden och arbetsuppgifter. Jag valde inte själv vilka som skulle arbeta med utvecklingen av UMO, de var redan tillsatta och det hade inte funnits några krav på kunskap om ojämställdhet vid rekryteringen. Framför mig hade jag en grupp på ca tio personer, var och en med sin unika kompetens och erfarenhet, mycket taggade att ta sig an projektet. Ingen av oss hade en klar idé om hur det skulle gå till att ha ett integrerat jämställdhetsperspektiv i slutprodukten. Min ingång var att alla måste få utbildning och att vi sedan tillsammans behövde utforma våra arbetssätt och vår blivande produkt.

Vi bestämde tidigt att inte skilja på ojämställdhet och ojämlikhet, utan istället använda begreppet normkritiska perspektiv, för att på så sätt inkludera alla diskrimineringsgrunder. Det största arbetet gjorde var och

en av medarbetarna i sina egna processer att bli medvetna om sina positioner och normsystem.



Ni har hjälpt mig innan och jag vill bara tacka för att denna spalten finns, ni är verkligen otroliga. Tacktacktack!  
Ni stillar många oroliga tonårstankar ska ni veta. Sköt om er. Kram!

Tjej 17

Vi gjorde flera övningar där alla fick reflektera kring privilegier och egna erfarenheter av förtryck. Vi arbetade också aktivt med att diskutera vårt förhållningssätt till varandra i gruppen, hur vi skulle kommunicera, hur beslut skulle fattas, hur mötena skulle gå till med mera. Vi diskuterade normer kring arbete, som t.ex. hur vi skulle se på att arbeta övertid, och kom gemensamt fram till att vi inte skulle tävla i antal övertidstimmar utan istället värna om varandras tid och fritid. Projektet behövde inga martyrer. Det var många gånger väldigt krävande diskussioner där vi inte alls var överens. Målet med allt arbetet var att skapa en samsyn kring vad vi gjorde och varför. Vi tog fram flera riktlinjer för både arbetssätt och attityd till vårt uppdrag. Eftersom alla var med och utarbetade dokumenten fick det som resultat att alla också levde efter dem. ”Leva som man lär”, ja det var det vi satsade på. Jag tror att det var, och är, viktigt för medarbetarna att vi har riktlinjer som man kan luta sig tillbaka mot. Det skapar en trygghet och ett mod hos var och en att också ta sig an svåra och krävande arbetsuppgifter.

### **Göra målgruppen delaktig**

Efter flera utbildningar och workshops om vår identitet, vår värdegrund och våra förhållningssätt genomförde vi en hearing där vi bjöd in unga och frågade hur de tyckte att vi skulle arbeta med ojämlikhet på webbplatsen. De sa till oss att vi borde göra det jämlikt istället för att

prata om ojämlikhet. Det budskapet behövde vi grunna på en hel del, vad menade de egentligen? Hur gör man det? Det var en stor utmaning för oss och det tog tid innan vi landade i hur vi skulle gå tillväga. Jag hade mina käpphästar, som t.ex. att vi måste ha en flik som heter ”mina rättigheter”. Mitt resonemang gick ut på att eftersom unga behöver kunskap om sina rättigheter så måste vi visa de var de kan hitta den informationen. Men unga vi frågade var inte intresserade av att gå in läsa texter om rättigheter, utan det de efterfrågade var att få svar på sina frågor. Frågor som kanske har med rättigheter att göra, men oftast inte bara. Andra aktörer hade sina käpphästar, t.ex. en regnbåge för HBTQ-personer och en egen flik om heder. Men UMO skulle vara en sajt för alla unga om sex, hälsa och relationer, inte en sajt om ojämställdhet, rasism och homofobi. Efter att ha vridit och vänt på detta dilemma såg vi att vi måste göra det på flera olika sätt samtidigt. Det hela landade i att vi:

1. informerar om och problematiserar ojämlikhet och förtryck,
2. synliggör hela vår målgrupp i hela materialet, för att skapa igenkänning och undvika att människor framställs som avvikare,
3. lyfter många sorters berättelser om och av unga för att ge tillfällen till identifikation,
4. inkluderar hela målgruppen genom att arbeta med tillgänglighet och begriplighet,
5. integrerar frågor om (o)jämlikhet där det är relevant,
6. visar på alternativa sätt att vara och tänka som motsäger förtryck och stereotyper.

## Fråga UMO

*Anna Eklund*

### Vem är jag?

Jag är uppväxt i en vit medelklassfamilj. Könsnormerna hemma var rätt typiska även om det var annorlunda på det sättet att mamma var egen företagare och jobbade under hela min uppväxt, vilket flera av mina kompisars mammor inte gjorde.

Även om jag växte upp med traditionella könsnormer som förstås har påverkat mig mycket har jag hela tiden ifrågasatt varför det var skillnad mellan kön, var man bodde, trodde på, var kär i och så vidare. Tyvärr var det inte något ämne som intresserade mina föräldrar särskilt mycket. Jag hade alltså inte något bollplank i de frågorna hemma. Vi levde inom det som ofta anses som normen och jag kände mig sällan utanför den. Det var lugnt, tryggt och behagligt som det ofta kan vara när man befinner sig inom normen.

När jag bildade egen familj blev de här frågorna viktigare. När vi kom hem från BB med andra dottern mötte grannen oss i porten. Hon tittade ned i babyliften och suckade ”Så det blev ingen pojke till pappa som kan sparka boll den här gången heller” Jag kände hur jag kokade, vem var hon som tog sig rätten över vår nya fina dotter och säga att hon inte dög, att hon borde ha blivit en pojke för att göra sin pappa glad. Jag svarade ”Du, det blev precis som vi ville, en tjej till!” Sen smällde jag igen dörren.

På UMO arbetar jag som samordnande sjuksköterska. Till Fråga UMO kan unga anonymt ställa frågor om sex, hälsa och relationer. Jag läser alla frågor som ställs och fördelar ut dem till svarare ute i landet. Tillsammans med min kollega som är barnmorska svarar jag även själv på många frågor. Innan jag började arbeta med UMO arbetade jag som skolsköterska under flera år. Det har visat sig vara en utmärkt bakgrund i arbetet med UMO.

### **Min syn på målgruppen och arbetet med Fråga UMO**

Jag har alltid känt ett starkt engagemang för unga och deras position i samhället. Det engagemanget har hela tiden varit avgörande i allt jag har gjort på UMO. Min övertygelse har alltid varit att unga kan, vill och gör, bara de får chansen. I de allra flesta situationer kan de själva bestämma vad som är rätt och bra för dem. Och de få gånger det inte går, kan de oftast ändå vara med och göra något sorts val för sig själva och sin situation. Att själv få bestämma innebär inte alltid att man väljer rätt. Ibland blir det fel, så blir det för alla och det hör till. Men oavsett om valet man gör blir bra eller mindre bra, är det viktigt att känna att man faktiskt fick välja. Att man själv gjorde valet kan göra det lättare att ta konsekvenserna om det blir fel. Precis som det kan öka självkänslan och känslan av att lyckas när det blir bra.


Att ta sig tid att lyssna och visa att man är intresserad är otroligt viktigt som vuxen. Jag har träffat många elever under min tid som skolsköterska som testade ett flertal gånger hur jag reagerade på olika saker. Det kunde till exempel ske genom att ett flertal gånger söka hjälp för en fot som gjorde ont eller för något annat som var lätt att fråga om. Fjärde, femte gången kom det som egentligen var problemet eller frågan de ville få svar på. Då hade de på olika sätt kollat av om jag orkade lyssna och framför allt om jag skulle kunna hantera det som behövde komma fram.

Samma sak gäller i Fråga UMO. Vi får regelbundet frågor som är ställda mer som skämt eller test. Vi svarar alltid seriöst oavsett vad det handlar om. Min syn är att om man får ett seriöst svar på en test- eller skämtfråga och känner att man bli bemött och tagen på allvar kanske man också vågar fråga det man egentligen undrar över. Det har också visat sig att det är just så det fungerar.

Som exempel fick vi en dag en fråga som beskrev ett övergrepp på ett sånt sätt att jag tvekade på om det var sant. Men eftersom det inte spelade någon roll svarade jag seriöst och vänligt som vanligt. Nästa dag kom en ny fråga där frågeställaren bad om ursäkt. ”Hej Anna. Jag känner att jag måste berätta att frågan som ställdes igår om övergreppet i duschen inte var på riktigt. En kompis bara skrev så för att testa. Jag vet att det var dumt, men så var det i alla fall.”

Att vilja testa sig fram alltså till. Jag tänker att det är som att ta in en offert när man ska köpa något dyrt. Ska man berätta eller fråga om sina innersta tankar, intima saker eller sånt som skrämmer en, vill man först kolla upp på vilket sätt man kommer att bli bemött och om det känns okej.

Att ha möjligheten att vara anonym när man frågar är något unga uppskattar mycket. Det har visat sig både i forskningen, i våra egna utvärderingar och i spontana kommentarer vi får. Unga vill själva välja var och vem de vill fråga. Att ge dem den möjligheten känns därför otroligt viktigt. I vår senaste undersökning frågade vi vad de skulle ha gjort om de inte hade frågat Fråga UMO.



Hejsan ni behöver inte svara på detta men ville bara säga Tack umo!!!  
Tack ni har hjälpt mig väldigt mycket och är väldigt tacksam för det :D

Kille 14

Vi hade olika svarsalternativ, fråga en vän, fråga någon på en ungdomsmottagning, elevhälsan, någon vuxen eller då hade jag fortsatt undra. 47 procent svarade att de då hade fortsatt undra. För många är det enda stället de vänder sig till när de funderar på saker inom sex, hälsa och relationer. Här nedan är några citat från några av våra användare.

## Redaktionen

*Åsa Sandler*

### Vem är jag?

Jag är född och uppvuxen i Stockholms innerstad. Som högutbildad, vit, gift med en man, mamma till två barn och ett tryggt nätverk av vänner och familj lever jag ett privilegierat liv enligt det som i Sverige (och stora delar av vår värld) ses som normen. Jag har sällan fått känna på hur det är att bryta mot förväntningarna eller leva utanför det som betraktas som ”det normala”. Med tiden har insikten om att alla inte har det så vuxit. Var mitt intresse och engagemang för jämlikhetsfrågor kommer ifrån vet jag inte. Jag kan inte minnas att det någonsin var något som diskuterades under min uppväxt. Framför allt tror jag det grundar sig i en nyfikenhet. Jag vill veta hur andra människor lever och utifrån min begränsade horisont har jag aktivt sökt upp andra perspektiv. För mig har resor varit ett sätt att vidga perspektiven. Där



har jag på ett nytt sätt tittat på mig själv, min roll i världen och vilket ansvar har jag för de orättvisor som finns.

Samtidigt är kampen (det är oftast så det känns) för jämlikhet en del av något större för mig. Jag har också ett starkt engagemang i både miljöfrågor och globala frågor. För mig hänger alla de här sakerna ihop och kan inte kopplas isär. Istället mynnar de ut i det gemensamma begreppet mänskliga rättigheter. Att alla människor har rätt att vara den de är, att vi ges möjligheter att kunna leva ett bra liv utifrån våra individuella förutsättningar och önskemål.

Vägen dit är för mig att vilja förändra men samtidigt vara ödmjuk. Och uthållig. Förändringsarbete är inget som sker över en natt eller ens under en livstid. För mig handlar det om en tro på ett bättre samhälle. Det är något som måste ske successivt, dag för dag. Framför allt tror jag att det handlar om att ”väcka” kommande generationer. Jag vill att mina och alla andra barn i världen ska växa upp och bli respekterade för de de är. Jag vill att de ska känna ett ansvar för sina medmänniskor och vår jord precis som jag önskar att andra känner ett ansvar för dem.

Jag jobbar som redaktör på UMO.se. Det innebär att jag producerar mycket av innehållet. Framför allt text men även en del annat material som film, bildspel etc. Jag har en bakgrund som journalist från tidning, radio och tv.

## **Ungas delaktighet**

Tidigt bestämde vi oss för att ge våra besökare en möjlighet att dela med sig av egna erfarenheter och upplevelser. Egna berättelser har funnits med enda sen UMO lanserades 2008 och har varit ett populärt inslag hela tiden.

Under det fortsatta arbetet har vi utvecklat fler möjligheter till delaktighet. Det är något vi framöver skulle kunna satsa ännu mer på, tror jag. Vi vet att det är något som målgruppen uppskattar. De vill dela med sig av egna erfarenheter, läsa om andra som är i samma situation och hjälpa varandra.

Sen en tid tillbaka har vi en särskild sida med onanitips. Där kan besökarna dels läsa andras onanitips dels skicka in sina egna som sen

läggs upp på sajten. Nya tips kommer in varje vecka. Jag tycker att det är ett bra exempel på hur unga kan stärka varandra. På den sidan visar vi att onani inte är något man behöver skämmas för. Att det är något många håller på med. Framför allt är det viktigt att lyfta fram att deras tips till varandra är viktiga.

## Ordval och uttryck

Vi samverkar nära många aktörer i omvärlden. Vi lär oss saker och vi har en chans att påverka. Vid flera tillfällen har vi fått frågor om varför vi till exempel använder eller inte använder vissa ord. Ett sånt exempel är ordet slidkrans som vi valt att inte använda. Vi har diskuterat det ingående och kommit fram till att det inte finns någon anledning att ersätta ordet mödomshinna (som vi inte heller använder) med något. Vi anser inte att de unga som har problem på grund av detta blir hjälpta eller stärkta av namnbytet. Därför satsar vi på att tala om att det varken finns en hinna eller krans. Det finns bara en slidöppning och den kan se olika ut (olika form, vara lite veckig eller flikig) hos olika personer. När jag förklarar våra argument för personer som undrar varför vi inte skriver slidkrans tas det ofta emot positivt. Jag tror att det får dem att fundera och kanske omvärdera sin egen syn på ordet.

Det samma gäller ordet oskuld. Även det är ett ord som vi valt att inte använda. Framför allt för att det har en symbolisk och värderande innebörd. Att sex ska förknippas med skuld och att den som inte haft sex är oskuld det vill säga utan skuld. Särskilt problematiskt blir det när begreppet används tillsammans med ord som *blivit av med* eller *förlora*. Det ger enligt oss felaktiga signaler om att sex (eller samlag, vilket det oftast handlar om när man talar om oskuld) är något man antingen ska få överstökad så snart som möjligt, alternativt något som man inte vill bli av med utan istället har krav på att behålla.

Det strider helt och hållet emot vår tanke om att materialet på UMO ska vara stärkande och inkluderande. Vårt mål är att inte på något sätt värdera ungas sexliv utan ge dem så bra och öppen information som möjligt för att de ska kunna göra egna val. Oavsett om man vill ha sex eller inte, med andra eller med sig själv och på vilket sätt (så länge det är inom lagens ramar och alla som är inblandade är med på det). Vi är måna om att ge bra och stärkande information om sex både till den som vill ha det och den som inte vill ha det.

Istället för att skriva oskuld förespråkar vi omskrivningar som *första gången* och *inte haft sex*. I det fallet är det viktigt att både ta upp sex med sig själv och sex med någon annan. Att sex, både första och övriga gånger, kan ske på olika sätt. Vi tycker också att det är viktigt att så tydligt som möjligt definiera vad det handlar om. Sex kan vara så många olika saker och vad som uppfattas som sex kan skilja sig från person till person. Därför är det bättre att skriva samlag om det är det man menar.

Vid flera tillfällen har vi också fått frågor om varför vi har bilder och text om analsex på UMO. Frågorna kommer inte från unga utan från vuxna, till exempel föräldrar eller personal på ungdomsmottningar. Deras uppfattning är att analsex är något som unga (tjejer) pressas till att gå med på och att vi, när vi skriver om det på UMO, medverkar till uppfattningen om att analsex är något som är vanligt och som man förväntas ha. Även där återkommer vi till kärnan i vårt tänk om att materialet på UMO ska vara stärkande och inkluderande. För oss är det viktigt att ha med information om analsex. Inte minst för att inkludera alla de som har eller vill ha analsex.

Om det, och det kan vi nog säga att det gör, finns personer som har analsex trots att de inte vill är det självklart ett problem. Men att gömma undan eller ta bort informationen om analsex från UMO löser inte det problemet. Tvärtom. Unga kommer alltid att hitta information om analsex. Nätet är fullt av det. Därför ser vi att UMO tvärtom fyller en viktig roll där. Om man vill läsa om analsex ska man kunna göra det hos oss där man får information om hur det går till, vad som är viktigt att tänka på och framför allt, vilket är något vi lyfter fram i allt vårt material, att man bara ska göra det som känns rätt för en själv. När man ser att problemet inte är själva analsexet utan pressen att göra något som man egentligen inte vill är det också lättare att se lösningen. Det handlar om att stärka unga att handla och stå upp för sig själva och sin sak. Det gäller i den här frågan precis som i alla andra frågor.

## Kommunikation och marknadsföring

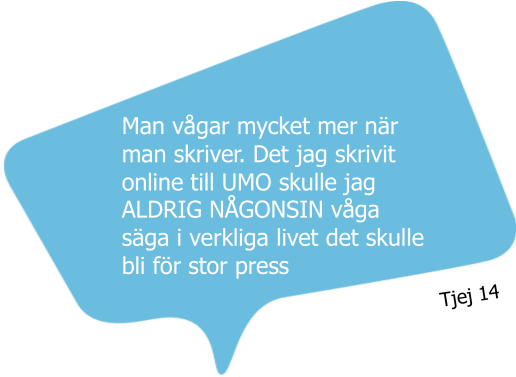
*Lotta Nordb Rubulis*

### Vem är jag?

Jag växte upp i Piteå i ett litet, idylliskt villaområde med kärnfamiljer. På min lilla gata med 15 hus fanns det 4 lärarfamiljer som umgicks. Mammorna hade syjuntor och papporna spelade poker. Trots dessa stereotyper växte jag upp med radikala föräldrar som diskuterade frågor om jämlikhet, solidaritet och fred på jorden vid middagsbordet. Allt ifrån Vietnamkrig till svält och slavhandel avhandlades i köket. Min uppväxt präglades därmed av en stark rädsla krig och att det närsomhelst kunde dimpa ned en bomb. Jag hade järnkoll på var närmaste skyddsrum låg. Det hade jag läst i telefonkatalogen.

Hemma spelades det kampsånger och vi gick i demonstrationståg med egenhändigt hopspikade plakat. Mamma gick med i grupp 8, pappa köpte mahjongkläder och hemma pratade vi demokrati och hur alla kunde bidra till städning och matlagning. Min uppväxt har präglat mig starkt och har gett mig de ideal som jag fortfarande starkt tror på – alla människors lika värde, rätten att få uttrycka sin åsikt oavsett vem man är och en stark solidaritet med människor som av olika skäl lever under förhållanden där egenmakt och handlingsutrymme är begränsat.

Jag har jobbat med kommunikation och marknadsföring i snart 20 år i olika företag och branscher. Efter många år i teknikkonsultbranschen på börsbolag lockades jag av att få arbeta med något som gör skillnad för människor. Så småningom fick jag uppdraget att ansvara för kommunikation och marknadsföring i utvecklingsprojektet, en ungdomsmottagning på nätet. Det blev en spännande resa med att ta fram varumärke, värdegrund och en lanseringskampanj som skulle få unga mellan 13 och 25 år att komma till UMO.



Man vågar mycket mer när man skriver. Det jag skrivit online till UMO skulle jag ALDRIG NÅGONSIN våga säga i verkliga livet det skulle bli för stor press

Tjej 14

## Varumärket UMO

Att på mycket kort tid ta fram ett varumärke som ska nå ut till en kräsen målgrupp med ett åldersspann på mellan 13 och 25 år var en utmaning. Trots tidspressen bestämde vi oss tidigt för att lägga tid på att sätta vår värdegrund och skapa ett starkt varumärke med en tydlig identitet. Vi gjorde också en ordentlig analys av vad som fanns på marknaden för att hitta en positionering för UMO.se. En viktig del var namnet. Att kalla sig ungdomsmottagningen.se blev ett problem med tanke på att vi faktiskt var en egen verksamhet med ett annat uppdrag. Vi såg också att det kunde bli problem med sammanblandning med de fysiska ungdomsmottagningarna. Så föddes UMO – ett namn tillräckligt enkelt och kort för att så många som möjligt skulle kunna stava till det, med tydlig association till Jämo och Homo, som ett slags egen rättighetsorganisation för unga, en verksamhet som ställer sig på ungas sida och försvarar deras rättigheter.

Det var egentligen tre saker som kom att styra arbetet med UMO:s värdegrund – det ena var det som stod i uppdraget från regeringen, nämligen att sajten skulle ha ett integrerat jämställdhetsperspektiv. Det andra var kravet på att vi skulle arbeta med en ungdomspanel och det tredje var det vi själva hade med oss i bagaget. Vi jobbade i workshopform fram grundbultarna för varumärket UMO. Vi jobbade med UMO:s identitet och tittade på olika aspekter av varumärket UMO. Vi tänkte oss hur UMO skulle vara om sajten var en person och gav den olika egenskaper som vi tyckte var viktiga. Slutligen landade vi i ett

varumärke vars bultande hjärta är kärnvärdet ”Empowerment” och laddade begreppet med det vi tyckte att Empowerment var i just det här sammanhanget. Till exempel står det för att unga genom kunskap ska få bättre möjlighet att fatta egna beslut som rör viktiga saker i deras liv. Att vi skapar förutsättningar för dem att öka sitt handlingsutrymme och sina möjligheter att påverka sina liv.

Vi diskuterade också vad UMO skulle ha för roll – nära kompis, vuxen eller professionell? Hur ska vår kommunikation se ut? Vad ska UMO ha för fysiskt utseende och vad ska utseendet spegla för värden? Allt arbete resulterade i en varumärkesplattform som beskriver riktlinjer kring varumärket, en grafisk profil och ett kommunikationskoncept som sedan landade i den lanseringskampanj som skulle få unga att komma till UMO och minst lika viktigt – att vilja komma tillbaka.

### **Normkritik och reklam**

Reklam utnyttjar fördomar och tar genvägar via de ofta stereotypa föreställningar om verkligheten vi har. Underförstådda budskap bygger på att de flesta har samma föreställningar och förväntningar om olika fenomen. Att jobba normkritiskt innebär det motsatta; att istället ifrågasätta det för givet tagna. Här är ett exempel från lanseringskampanjen som visar på hur normkritisk reklam kan få oanade följder.

Vi skulle göra kittlande affischer på bussar, spårvagnar och i tunnelbanan som skulle locka unga att ladda ned en film i mobilen som vi sedan ville att de skulle sprida vidare för att skapa kännedom om sajten. På den ena affischen var det två killar som syntes i bild och en fråga ”Vill du se oss sätta på kondom?”, på den andra en tjej med frågan ”Vill du se mig göra något jag tycker om?”. Reklambyrån var införstådd i vårt tänk kring att bryta normer och att ha ett tilltal som skulle vara inkluderande och helst nå alla. Men oavsett hur rätt vi tänkte så föll vi i fällor. Bilden på tjejen visade upp något ”typiskt tjejigt”, hon tittar in i kameran lite från sidan med ett skämskt leende. Hon är söt på ett flickigt sätt och miljön är i ett kök med krukväxt i bakgrunden. Bilden med killarna blev ganska ”grabbig”. Två killar, tittar rakt in i kameran, utmanar betraktaren och har ett kroppsspråk som visar att de tar för sig. Med lite pengar och kort om tid blev vi dock tvungna att använda bilderna trots att vi ansåg att de blivit för normativa.

Medan vi på UMO var mest tveksamma till ”tjej-fotot” var det precis tvärt om med Västtrafik i Göteborg, som tackade nej till att sätta upp affischen med killarna. Den skulle kunna väcka anstöt hos deras resenärer. Men tjej bilden gick bra, menade de. När ungdomsmottagningen i Göteborg fick veta att delar av lanseringskampanjen stoppats av Västtrafik kontaktade de Göteborgsposten, och sedan var debatten igång. Vi intervjuades i Dagens Eko, all riksmmedia hade artikeln om den stoppade kampanjen i sina nättidningar och även i en rad tryckta tidningar. Det blev en livlig debatt och besökarna strömmade in till UMO.

Svårigheten med att göra bra normkritisk reklam tamps vi fortfarande med. Det är många som ifrågasätter att vi till exempel vill ha personer med synliga funktions-nedsättningar på bild. När vi specialrekryterat dessa personer så har vi antingen fått avbryta för att föräldrar till funktionsnedsatta barn är rädda för reaktionerna, eller för att de med synlig funktions-nedsättning, ospecifik könsidentitet eller finneg hy av fotografen sätts i bakgrunden så att de inte får ta plats. Reklamen speglar våra önskningar om ett idealt samhälle och det blir mer än tydligt att i den bilden får inte personer som bryter mot normen plats.

Att den som svarar på UMO inte kan spåra mig och kontakta någon, förälder, soc, bup eller någonting annat liknande. Men att jag kan ställa de frågor jag vill och få svar. Utan ifrågasättande.

Tjej 15

## Dialog med forskningen

Forskningsprojektet ”Att uttrycka det svåra online” har betytt mycket för UMO:s utveckling. Framförallt för att vi fått möjligheten att bli genomlysta och för att någon har ställt frågor till oss om vår verksamhet som vi har blivit tvungna att formulera oss kring.

Forskningen och UMO har, som jag ser det, sedan hösten 2008 fram till våren 2012 utvecklats i dialog. Forskarens frågor har stämt väl med våra frågor och vi har kunnat påverka inriktningen till stor del. Projektet har fungerat som en kvalitativ utvärdering av UMO och en kontinuerlig koll att vi är på det spår vi en gång sa att vi ville vara. Det har även lett fram till nya frågor som driver utvecklingen framåt. En fördel med forskning är att det går långsamt, att man får arbeta i en process som tar tid. I en verksamhet som vår, som styrs av kortsiktighet, politiska svängningar och begränsade budgetramar är det av stort värde att ha en forskare som står utanför och som arbetar i den takt som krävs för att komma fram till slutsatser. Forskningen har gett oss legitimitet. Vi hade under utvecklingsfasen formulerat vad vi ville att UMO skulle vara för våra besökare. Några av våra mål var att stärka unga, att bidra till att de kan öka sitt handlingsutrymme, att ge tillfälle till reflektion och identifikation, att ge saklig och rättfram information och att vara en trovärdig och aktuell sajt. Vi kan med stöd i forskningen idag säga att UMO är en tjänst som unga har nytta av, och att unga som besöker UMO känner sig sedda och respekterade. Att UMO känns seriös och pålitlig. Projektet har belyst frågan om vilka möjligheter som finns att minska ojämlikhet mellan unga och vuxna. Att de unga som väljer att vända sig till UMO gör det för att de upplever att de där kan få svar och skaffa sig kunskap på egna villkor. I egna villkor ingår att hinna reflektera, göra saker i sin egen takt, att inte behöva ta ansvar för någon annans reaktion, att inte bli bedömd utifrån hur man ser ut och att ha kontroll över situationen, inklusive möjligheten att avsluta om man vill. Forskningen har fungerat som ett underlag då vi utarbetat enkäter och formulerat frågor till våra användare.

Forskningsprojektet har även gett oss som arbetar med UMO tillfällen för reflektion kring vad vi gör, hur vi gör och varför. Vi har haft intressanta diskussioner med Killfrågor.se och Tjezonen.se kring värdegrund, professionalism, medmänsklighet, normer med mera. Kort sagt har vi fått mycket tillbaka genom att ingå i projektet och det har



varit givande med en utomstående blick på vårt arbete. Det har gett oss en trygghet och säkerhet, ett mod att kunna känna stolthet över vårt arbete inför omvärlden.

Forskningen behöver inte skriva enkelt och begripligt, men UMO måste göra det. Det mesta UMO skriver om har ett stort forskningsfält bakom sig, och det är den stora utmaningen, att det har den tyngden men ändå lättheten i språket.

*Anna Eklund beskriver nedan några exempel på hur forskningen bekräftat och förstärkt våra arbetsätt och målsättningar:*

En sak som jag tycker är otroligt viktigt när man möter unga som vill berätta eller fråga om saker, såväl online som off-line, är att aldrig döma eller förlöjliga. Det kan låta självklart men det är det inte. Ett litet leende på fel ställe, en suck en felformulering eller ordval kan vara helt avgörande för hur man känner sig bemött. Att det här är viktigt att tänka på visar också Cecilia Löfberg i sin forskning. I flera intervjuer framkommer vikten av att bli bemött utan bli värderad. Att det är viktigt för att inge förtroende. Det kan vara avgörande för om man berättar eller inte. En 15-årig kille kommenterar det så här: ”Ja, man vågar ju mer när man frågar, de på UMO dömer en inte, vilket vänner eller andra kan göra.”

Genom att regelbundet mäta vad våra användare tycker om sajten och om våra funktioner håller vi oss uppdaterade på de områden där vi lyckas och på de områden där vi behöver bli bättre. Där har forskningen varit till stor hjälp. Vi har fått bekräftat att unga vill ha möjligheten att ställa frågor anonymt och få svar från någon sakkunnig i ämnet. De vill välja själva när de ska fråga online.


Vi finns till för våra användare och ungas delaktighet är grundbult i UMO:s förhållningssätt. Ungdomspanelen är jätteviktig, de och våra andra användare är experter på hur materialet på sajten bör presenteras för att de ska vara tilltalande och kännas inkluderande. Här har forskningen varit bekräftande. Den har bland annat visat att unga vill kunna läsa om andra ungas situationer, både genom egna berättelser och genom att läsa andras frågor och svar i Svarebanken. Det ger ett igenkännande och en bekräftelse på att man inte är ensam.

*Lotta Nordb berättar sina tankar om forskningens betydelse för UMO ur ett marknadsföringsperspektiv:*

Det har varit helt fantastiskt att få höra ungas röster prata om UMO och bekräfta att det vi gör är rätt. Rösterna har jag kunnat använda i vår kommunikation med beställare, samarbetspartners och media. Projektet har gett kunskap om hur unga vill ha det, vilka behov de har och på vilka villkor de vill kommunicera, det har synliggjort ungas egna perspektiv. Som marknadsförare har jag haft stor nytta av den kunskapen.

Ett mått på att man har lyckats i sin marknadsföring brukar vara att budskapen sprids vidare i målgruppen. Man berättar för vänner och bekanta om man är nöjd med en vara eller en tjänst. Med UMO har det visat sig vara tvärt om. Alla vill inte skylta med att de besökt UMO, och därför rekommenderar de inte sajten till sina kompisar.

Forskningen har också tydliggjort områden som vi måste undersöka vidare. Till exempel visade chattintervjuer att unga hellre ville få svar på känsliga frågor online än face-to-face. Antagandet att det var så mätte vi sedan i vår årliga kännedoms- och attitydundersökning och fann att 90 procent av killarna hellre ville ha svar på sina frågor online än face-to-face.



Tack för en  
väldigt bra  
sida, två  
tummar  
upp!

Kille 21

## Avslutande reflektioner

Oss veterligen är UMO med sitt koncept unikt. Vi blir kontaktade av många som vill använda materialet och arbeta som vi gör. UMO:s medarbetare som har ett normkritiskt perspektiv och har arbetat länge med det för ut budskapet med stor entusiasm och stolthet, vilket inspirerar andra. Men för många verksamheter är inte arbetssättet något man tar till sig och börjar arbeta efter på en gång. Det kräver mycket kunskapsinhämtning och interna processer för att komma dit. Jag tror att många tycker att vi gör ett bra och viktigt jobb, men motståndet finns där också. En risk jag ser är att vi blir normativa själva och börjar prata i termer av vi och de. ”Vi” som har förstått och ”de” som inte har förstått de normkritiska perspektiven. En annan risk är att vi tror att vi är färdiga och slutar att ställa kritiska frågor och utmana oss själva. Jag har ibland frågat mig om det bara passar vissa personer att arbeta som vi gör, med stort eget ansvar, målinriktat och framförallt prestigelöst. Vi har haft medarbetare som kommit in och sedan inte fortsatt. Vi har också fått nya medarbetare som kommit och stannat. Så är det kanske i alla arbetsgrupper, en del trivs och en del trivs inte. Men oavsett det, är det alltid viktigt att reflektera kring makt, öppenhet, inkludering och exkludering. Hur vi är mot varandra i det lilla, påverkar hur vi interagerar i det stora. Vi har även diskuterat och reflekterat kring det faktum att vi som arbetsgrupp är relativt homogen. Det har varierat över tid men vi har varit och är en grupp av vita, välutbildade personer utan funktionsnedsättningar. När det gäller frågan om representation menar jag att det är värdefullt att det finns en mångfald i arbetsgruppen med personer som har olika erfarenheter och perspektiv. Det skapar en dynamisk miljö om man arbetar medvetet med maktfrågorna. Däremot då det gäller nödvändig kompetens för att kunna arbeta normkritiskt och självkritiskt, spelar inte identiteten så stor roll. Min erfarenhet är att de flesta som intresserar sig för dessa frågor och väljer att arbeta med dem på något sätt, ändå har en eller flera erfarenheter av underordning. Min förhoppning om framtiden är att UMO fortsätter att utvecklas, gärna i dialog med nya forskningsprojekt, och fortsätter vara ett stöd för alla unga som har frågor de behöver svar på.

\*\*\*\*

## Kontaktinformation

### **Killfrågor**

Verksamhetsansvarig Jens Malmström

0708-533770

info@killfragor.se

### **Tjejjonen.se**

Ansvarig för chattutveckling Maria Munkesjö

Tel. 0707-64 78 41

maria.munkesjo@tjejjonen.se

### **UMO.se**

Mediakontakter: Lotta Nordh Rubulis

08-452 71 68

info@umo.se

