

Projektrapport 2016

Stödgrupper på nätet i ideell verksamhet



CHILDHOOD
WORLD CHILDHOOD FOUNDATION

TJEJZONEN

Sammanfattning

*Jag är här för jag lider av ångest då jag har gått igenom jobbiga saker.
Kul att vara här!*

Stödgrupper på nätet är ett tvåårigt utvecklingsprojekt på Tjejjonen som finansierats av World Childhood Foundation. Syftet med projektet har varit att utveckla Tjejjonens stöd på nätet med anonyma stödgrupper modererade av volontärer, så kallade Storasysterar och anpassa dem efter målgruppens behov.

Projektet har visat att det som varit genomgående för alla stödgrupper är viljan att lyssna på, stötta, bekräfta och inspirera varandra i ett tryggt sammanhang. Den samlade bilden vi fått är att många upplever sig lida i hög grad av psykisk ohälsa och har tämligen dysfunktionella familjer och bristande socialt sammanhang omkring sig. Förutom psykisk ohälsa så är det fyra ämnesområden som är mer dominerande; relationer, skola, våld och existens.

Åldersmässigt är Tjejjonens målgrupp mellan 10-25 år och stödgrupperna har uppskattningsvis utgjorts till största delen av 15-17 åringar.

Den största utmaningen i projektet har varit organisatoriska och att bana väg för ett gott kamratstöd i grupperna och stå ut med komplexiteten och ovissheten, vad gäller hur stödgrupperna blir och ser ut.

Innehåll	Sida
Sammanfattning	2
Innehållsförteckning	3
Inledning	4
• Syfte och frågeställningar	4
• Chatta i grupp	4
Stödgrupper på nätet inom civilsamhället	5
Deltagarna i Tjejzonens stödgrupper	6
• Ålder	6
• Samtalstema	7
Projektets variabler	8
• Anmälan och gruppformat	9
- Utan föransölan	9
- Med föransölan i mejldialog	10
- Med föransölan direkt via hemsidan	11
• Antal deltagare	11
• Grupp- eller individfokus	12
• Problem- eller resursorienterat	13
• Kontinuerligt eller tillfälligt	14
• Grad av struktur	15
- Starttema	15
- Metodmanual	15
- Runda	16
• Ledning	16
Utmaningar med stödgrupper via chatt	17
• Chattformatet	17
• Ångest och allvarlig psykisk ohälsa	17
• Troll	18
• Bortprioriterade behov	18
Organisatoriska utmaningar	19
Storasysterar i stödgrupperna	20
Lärdomar och reflektioner	22
Tack till	24
Bakgrund om Tjejzonen	24
Forskning och tidigare projekt på Tjejzonen	25
• Chattutveckling	25
• Volontärernas personlighet	26
• Storasysterverksamheten	26
Projektets tillvägagångsätt och etiska reflektioner	27

Inledning

Med denna rapport hoppas vi kunna dela med oss av våra erfarenheter och lärdomar till finansiärer och organisationer som funderar på, just har startat stödgrupper på nätet eller som vill vidga sina vyer, vad gäller stödgrupper online i ideell verksamhet.

Rapporten tar upp möjligheter och utmaningar med stödgrupper på nätet. Det är ingen metodbok utan syftar till att inspirera. Du som vill läsa mer om arbetet i ideell verksamhet, även vad gäller individuellt stöd, är välkommen att förkovra dig på Tjejjzonens hemsida www.tjejjzonen.se under "Lär dig mer" där du återfinner tidigare projektrapporter och forskningsmaterial.

Syfte och frågeställningar

Syftet med projektet har varit att utveckla Tjejjzonens stöd på nätet med stödgrupper modererade av volontärer och anpassa dem efter målgruppens behov.

Frågeställningar vi utgått från är:

Vilka behov har deltagarna i stödgrupperna?

Vad får deltagarna ut av att delta i stödgrupp på nätet?

Vilka format fungerar bäst?

Vilken roll har Storasysstrarna?

Hur stöttar Tjejjzonen Storasysstrarna bäst i deras arbete?

Chatta i grupp

Ordet chatt är en försvenskad form av engelskans chat som betyder att språka eller pladdra. Enligt Svenska akademiens ordlista är chatt "Skriftlig dialog i realtid mellan användare på Internet". Det handlar alltså om socialt samspel online där dialogen uppdateras i realtid, eller näst intill, så fort någon skrivit något. Det går att chatta både enskilt och i grupp. När en chattar i grupp så syns allas inlägg i en gemensam chattlogg. Tjejjzonen valde att utgå från ett chattverktyg; "Campfire" som ett amerikanskt företag tillhandahöll mot en månadskostnad.

Chattar gör en via olika chattprogram, dels via fristående chattprogram, till exempel Skype, dels via sociala nätverk som t.ex. Facebook eller via olika hemsidor som till exempel Tjejjzonen.

Chatt är ett interaktivt kommunikationssätt. För många är det ett skriftspråk som ligger mycket nära talet och därför får ofta skrivregler och grammatik stå tillbaka, i

syfte att likna ett samtal så mycket som möjligt. Tempot i kommunikationen, speglar talflödet, man skickar snarare fraser än meningar till varandra. Det man kommunicerar med är:

- Orden - ordförråd, vilka ord en väljer, hur en skriver, hur en stavar
- Interpunktion – skiljetecken används ofta markörer för prosodi (talets melodi och dynamik)t.ex. Hjälpl!!!!!! , Jag.vill.inte., kanske...
- Symboler - känslsymboler; s.k. smileys eller emoticons.
- Asterisker - asterisker används som markör för t.ex. ickeverbala handlingar t.ex. *gråter*, *skrattar* och för rättstavning om man sänder felstavade ord som man vill rätta.
- Tempo och rytm – hur snabbt man skriver, hur mycket text man skickar i taget, vilket flöde man har i skrivandet och skickandet, uppehåll i flödet i form av pauser eller avbrott
- Länkar och dokument – om, och i så fall, vilka länkar eller dokument som bifogas i chattsamtalet och hur de andra reagerar och svarar på det.

Stödgrupper på nätet inom civilsamhället

Att arbeta med stöd till unga i grupp av olika format är allmänt förekommande, dock är det endast ett fåtal av dem som erbjuder stöd i grupp på nätet. Dessa grupper är mestadels diskussionsforum eller manualbaserad behandling i form av chattgrupper. När vi inledde projektet 2014 hittade vi en uppsjö av olika former av stödgrupper och självhjäpsgrupper offline, med tillhörande handböcker och riktlinjer. Dock kunde vi inte hitta några metoder eller modeller för självhjälp via chatt i ideella organisationer. Vi har nätverkat och varit i kontakt med några organisationer och sammanhang, bland annat:

- STAD.se - Ger KBT grupper i drogförebyggande syfte med start 2015. Metoden kommer från en nederländsk modell och ingår i en forskningsstudie på STAD.se. Målgruppen är barn och unga (9-20 år) till missbrukare.
- BRIS.se - Erbjuder anonymt diskussionsforum för barn <http://bris.se/?pageID=6>
- Kuling.nu - Erbjuder anonyma forum och gruppchatt för ungdomar som har en förälder med psykisk sjukdom (www.kuling.nu). Verksamheten har funnits sedan 2003 och är ett komplement till stödgrupper live och en del av psykiatrin i Örebro län.

- Stockholms tjejjour - Har tidigare haft ett projekt med gruppchatt och även stödgrupper live för flickor med erfarenhet av sexuella övergrepp. För mer info, se länk:
http://stockholm.tjejjouren.se/sites/default/files/story/43/2012/09/stod_till_inces_tutsatta_tjejer_metodbok_kopia_pdf_17351.pdf
- 1000möjligheter - Erbjuder anonyma stödgrupper på nätet för killar upp till 25 år med start våren 2016.

När vi nu, två år senare, avslutar detta projekt kan vi glädjande nog se att ett flertal olika former av stödgrupper börjar spira på nätet inom ideell verksamhet. Ett exempel är föreningen MIND och deras nystartade Arvsfondsprojekt "Modererat stödforum på nätet för personer med psykisk ohälsa" (<https://mind.se/3432-2/>).

Deltagarna i Tjeizonens stödgrupper

I Tjeizonens stödverksamhet är målgruppen till största del anonym, så också deltagarna i stödgrupperna på nätet. Därför kan vi inte säkerställa att de uppgifter vi fått från deltagarna stämmer överens med omvärldens uppfattning. Bilden av målgruppen blir därför en aning ospecifik och "grovpxlad". Det vi kan förstå utifrån informationen vi får i samtalen är att vi når ut till hela målgruppen 10-25 år och att den allra största åldersgruppen är tonåringar i 15-17-årsåldern. De flesta identifierar sig som tjejer och enstaka uppger att de är transpersoner. Alla är svensktalande/skrivande och de flesta bor i Sverige, allt från södra Sverige till nordligaste Norrland. Några har erfarenhet av grupp på nätet men många deltog i stödgrupp för första gången när projektet startades. Deltagarna hittade till Tjeizonen främst genom att googla sig fram. Några fick tips från sin elevhälsa och dylikt, eller hade använt sig av enskilt stöd på Tjeizonen tidigare. Den samlade bilden vi fått är att många, men inte alla, upplever sig lida av psykisk ohälsa i olika grad och har tämligen dysfunktionella familjer och bristande socialt sammanhang omkring sig.

Ålder

Att kunna skriva med tjejer i olika åldrar ger väldigt mycket och man kan hjälpa varandra och se att man inte är ensam

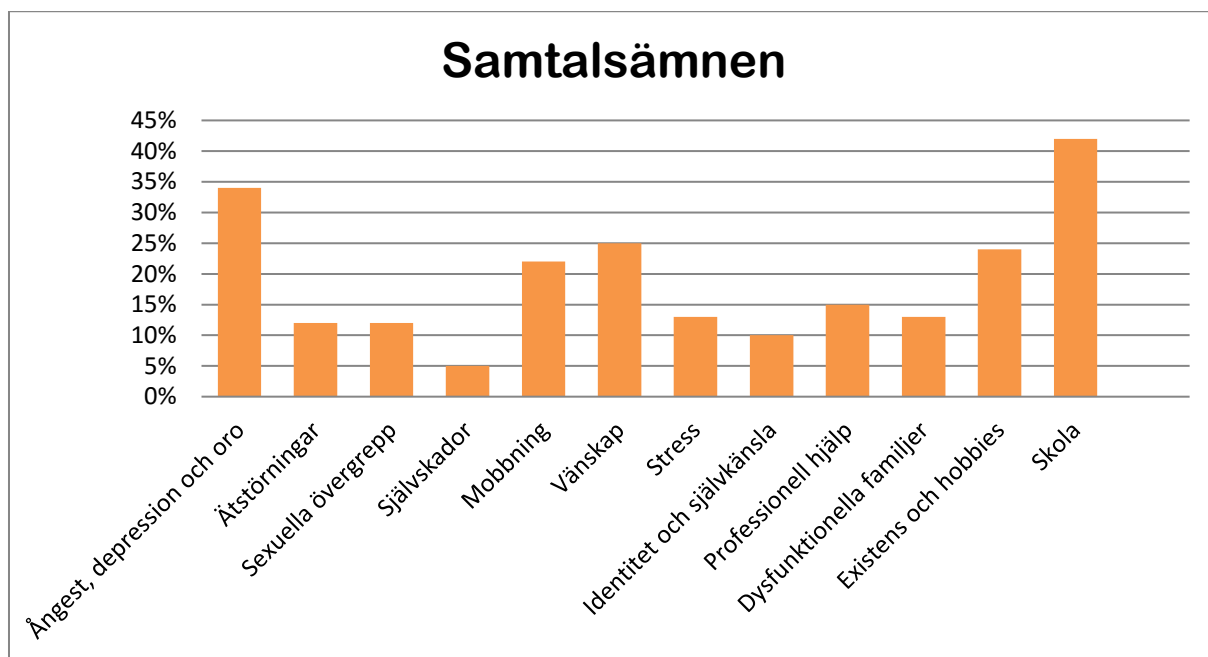
I projektet planerade vi att dela upp grupperna i olika åldersgrupper men beslutade att först se hur grupperna fungerade spontant utan åldersindelning. Oftast bestod grupperna av blandade åldrar, allt från 11 till drygt 20 år. De flesta, 80 %, uppgav inte ålder men uppskattningsvis var den största gruppen 15-17 år, efter vad vi har kunnat utläsa av samtalen, då ämnen som skola, familj, vård och arbete diskuterats. Även

om flera av Storasystrarna upplevde stor skillnad vad gäller språklig nivå och tilltal så uppkom ålder som diskussionsämne endast två gånger i grupperna och ingen deltagare som svarat på utvärdering har tagit upp ålderskillnader som ett problem, snarare en tillgång, främst för de yngre. Det tycks inte finnas något större behov av åldersindelning men det är ett intressant område att utforska vidare.

Samtalstema

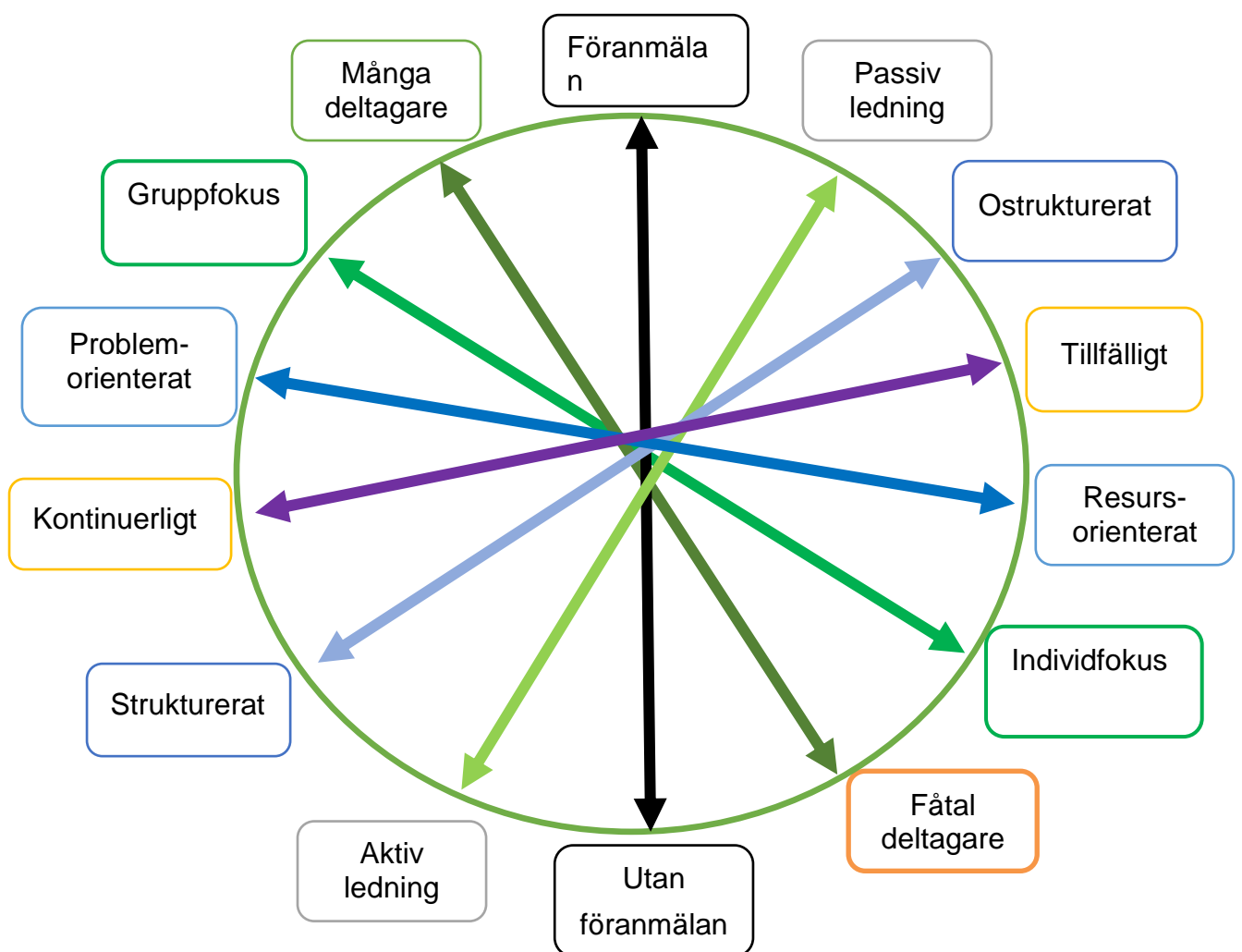
Gemensamt för alla stödgrupper är viljan att lyssna till, stödja, bekräfta och inspirera varandra i ett tryggt sammanhang. De ämnen som deltagarna hade störst behov av att prata om var problem relaterade till skolan, relationer och psykisk hälsa.

Även mer resursorienterade ämnen så som existentiella frågor, musik och fritidsintressen har diskuterats. Ett av de ämnena var till exempel "vad vi brinner för".



Projektets variabler

Att driva detta projekt har avspeglat många aspekter av att arbeta på nätet och med ungdomar. Det har varit en stor dynamik och många variabler som ska samspela och balanseras. Figuren nedan är ett försök att synliggöra komplexiteten och den systemiska utmaning som vi upplevt i arbetet med stödgrupper på nätet.



Anmälan och gruppformat

En frågeställning i projektet handlade om rekrytering av deltagare och vilket format stödgrupperna skulle ha. Hur kan vi och bör vi rekrytera så det blir så välfungerande och lättillgängliga stödgrupper som möjligt. En av Tjeizonens visioner är att "vara där och när tjejerna behöver" vilket i detta sammanhang betyder en balansakt bestående av flera delar. Under projektets gång har vi provat tre olika rekryteringsätt:

- Utan föranmälan
- Med föranmälan i mejldialog med projektledaren
- Med föranmälan direkt via hemsidan som sedan följdes upp av projektledaren

Utan föranmälan

För att få stödgrupperna så lättillgängliga som möjligt erbjöd vi stödgrupper en kväll i veckan á 2 tim under 10 veckor våren 2015, två grupper parallellt en kväll i veckan á 1,5 tim under 18 veckor hösten och vintern 2015 samt en grupp á 1,5 tim fyra kvällar i veckan under sju veckor våren 2016. "Utan föranmälan" innebar att deltagarna anslöt sig anonymt via en gästlänk på hemsidan och kom på så sätt direkt till det aktuella chattrummet där två av Tjeizonens Storasyster hälsade välkommen och modererade gruppen. Deltagarna fick själva bestämma användarnamn och var alla anonyma. De fick inte dela kontaktuppgifter eller dylikt med varandra.

De flesta använde gruppen för att "skriva av sig", få stöd och dela sin situation med andra.

Jag tycker det är skönt att berätta och få råd av er tjejer som inte vet vem jag är, det blir så annorlunda nu med er än när jag pratar med mina vänner. Det känns skönt att få råd från två helt olika perspektiv liksom!

i verkliga livet har jag social ångest och klarar inte av att gå i min klass utan att få en panikattack

Några av deltagarna använde gruppen för att "prova på". Några blev frekvent återkommande och några fortsatte sedan till en sluten grupp med föranmälan eller ansökte om en egen Storasyster på Tjeizonen.

Jag har aldrig varit här förut, så jag ville mest bara titta in och se hur det var här :)

TJEJZONEN

Några hade varit återkommande under flera år i Tjeizonens stödverksamhet och hade inte så stort hjälpbehov längre, snarare behov av att få hjälpa andra. De använde gruppen till att dela med sig av sina erfarenheter och stötta de andra deltagarna.

Önskar att jag själv hade vågat ta hjälp under jobbiga perioder i livet.

Några ville egentligen chatta i den enskilda chatten men eftersom det generellt är stort tryck på den är den ofta full vilket gör att de söker sig till andra alternativ.

Ett fåtal individer använde sig simultant av flera tillgängliga stödformer, inklusive stödgrupp, för att lindra svår ångest. Detta har vi erfarenhet av sedan tidigare på Tjeizonen och var därför extra uppmärksamma på det i projektet.

Har så himla mycket ångest jag bara skakar

Sammantaget verkar stödgrupp utan föransmälan vara den stödgruppsform som fungerar bäst för de som månar om anonymitet, tillgänglighet och möjlighet att påverka samtalstema.

Med föransmälan i mejldialog med projektledaren

För att möta efterfrågan på slutna stödgrupper inriktade på specifik problematik erbjöd vi stödgrupper med tema sexuella övergrepp och ätstörningsproblematik en gång i veckan á 1,5 tim 5-10 veckor. Till de grupper som löpte under 2015 rekryterade vi på så sätt att de som var intresserade av att delta fick anmäla sig med personligt mejl till projektledaren. Projektledaren informerade och frågade efter ålder och syfte med deltagandet i mejldialog och fick på så sätt ett självselekerat urval av deltagare till grupperna.

Stödgrupp med föransmälan verkar fungera bäst när deltagarna vill prata om ämnen som upplevs som svårare och känsligare. Ingen kan logga in oanmäld och deltagarna har möjlighet att lära känna varandra och Storasystrarna från gång till gång.

För mig är det ofta bra att kunna prata med andra (speciellt över internet) med samma erfarenheter och som förstår på ett helt annat sätt än kanske en psykolog.

Anonymitetsgraden är något lägre i denna stödform, i relation till Tjejzonen, då deltagarna behövde föra en mejldialog med projektledaren och dessutom använda sig av en personlig inloggning. Detta blev en för hög tröskel för vissa tjejer då de, i mer anonyma kanaler på Tjejzonen, uttryckte att de var rädda för att kunna bli spårade via sin IP-adress och tvingade till olika åtgärder. Rekryteringsformen kräver också mycket tid och resurser. Projektledaren behöver skapa en trygg relation med de som anmäler sig samt invänta tillräckligt många anmälda deltagare innan gruppen kan börja. Detta i sin tur gör att de volontärer som utbildats kan få vänta och därmed riskerar att försvinna iväg på andra uppdrag, utlandsjobb eller studier.

Med föransöalan direkt via hemsidan

Under våren 2016 provade vi att sänka tröskeln ytterligare, vad gäller föransöalan. Vi erbjöd intresserade tjejer att anmäla sig till stödgrupperna direkt via ett anonymt anmälningsformulär på hemsidan. Där fick de fylla i mejladress, ålder, varför de ville vara med i stödgrupp och om det var något speciellt tema de ville ta upp i gruppen. Projektledaren bekräftade deras anmälan och skickade även instruktioner för inloggning till gruppen. I temagrupp mobbing inkom det 12 kompletta föransöalningar men endast två av dem anslöt sig till gruppen när den väl startade. Samma mönster avspeglade sig i temagrupp sexuella övergrepp. Detta visar förmodligen vikten av att skapa en hållande relation mellan deltagarna och Tjejzonen redan vid föransöalan för att få tillräckligt många och återkommande deltagare eller rekrytera betydligt fler och räkna med att endast ett fåtal ansluter sig.

En annan aspekt är att det var fler yngre som föransöalade sig via formuläret på hemsidan än via mejl. Det kan tänkas vara så att en 11-åring föransöalan är generellt sett mer spontan och "kortlivad" och därför blir 1-2 månaders väntetid alldeles för lång för att behov och intresse ska kvarstå. 1-2 månader är trots allt betydligt längre tid i en 11-åring liv än i en 20-åring och mycket hinner hända under vägen som förändrar deras situation.

Stödgrupp med föransöalan direkt via hemsidan är således bra för den som är spontan och på ett enkelt sätt vill manifesteras sin situation. Kanske uttrycker det mer en längtan efter något än en önskan att engageras sig i stödgrupp, med allt vad det innebär av åtagande och ansvar.

Antal deltagare

I stödgrupperna, både med och utan föransöalan, deltog allt mellan 1 - 10 deltagare som modererades av 1 - 3 Storasystrar. Ganska så snart blev det klart att chattformatet bidrar till att gruppen blir svår att hålla ihop ju fler deltagare det blir. Det uppstår snabbt parallella samtal och grupperingar som upplevs som rörigt.

jag tycker också att det är lite rörigt.. skulle nog vara bra att ha lite mindre grupper så att alla får komma till tals

Därför begränsade vi deltagarantalet till 5-7 personer. I de slutna grupperna var det optimalt med 3-5 deltagare för att få till ett tillräckligt tryggt och samtidigt stimulerande gruppsamtal. De gånger då det endast dök upp en deltagare blev det ofta fina och meningsfulla samtal mellan Storasystrarna och deltagaren. Dock var förväntan att det skulle vara en stödgrupp. Därför fick vi avsluta temagrupp Mobbing och temagrupp Sexuella övergrepp redan efter 2-3 gånger, då endast en eller två deltagare infunnit sig och ingen av de övriga föränmälda svarade på projektledarens mejl. En av deltagarna hade upptäckt att det vore fint med en egen Storasystrer och blev därför erbjuden en sådan och de andra gick över till de öppna grupperna och de enskilda chattarna.

Grupp- eller individfokus

Något som blev tydligt i handledningen av Storasystrarna var att erfarenheten och kunskapen kring grupprocesser och gruppdynamik var ganska så begränsat. Under volontärutbildningen togs ämnen som grupprocess och gruppmetodik upp. När sedan teori blev praktik blev det tydligt att det behövdes kompletteras med handfasta tips om hur detta kunde gå till mer konkret utifrån den upplevda erfarenheten i grupperna. Många av Storasystrarna var vana vid individfokus i enskilda samtal, vilket också deltagarna i stödgrupperna verkade vara till stor del. Därför blev det en utmaning att hålla gruppfokus och att alltid tänka på att återföra samtalet till gruppen efter att enskilda deltagare fått strålkastarljuset på sig. Chattformatet i sig kan tänkas bidra till att detta behöver uppmärksammas extra mycket i chattgrupper. Skrivet samspel är en typ av kommunikationssätt som, till skillnad från verbalt och kroppsligt, är klart avgränsat med tydlig turtagning, vilket leder till parallella samtal och grupperingar som per automatik snabbt får individfokus.

Som det beskrivits ovan är också att det anslöt individer till den öppna stödgruppen som egentligen ville få enskilt stödsamtal men inte fick plats i enskilda chatten och därför anslöt sig till stödgruppen. Detta bidrog till att vi tog bort möjligheten till enskild chatt i stödgrupperna och de med behov, hänvisades direkt till enskilda chatten eller tjejjouren.se om det var fullt på Tjejjouren. Detta visade sig underlätta för alla, eftersom villkoren blev tydligare, vilket tryggade både deltagarna och Storasystrarna.

*Kan man få ett privat rum en liten stund?
Den enskilda chatten är full!*

Problem- eller resursorienterat

Under volontärutbildningen, som alla volontärer går innan de blir Storasyster på Tjejzonen, talas det en hel del om resursorienterade samtal på olika sätt. En särskild utmaning för de Storasyster som arbetade i stödgrupperna med tema ätstörningsproblematik men även i den öppna stödgruppen. När deltagarna uppmanades att komma med förslag på samtalsämnen var det ytterst sällan de föreslog ämnen som utgick från resurser, till exempel "vad jag mår bra av" eller "saker som får mig att vilja leva". Snarare var det återkommande önskemålet att få prata om ångest, självskadebeteende, våldsutsatthet och viktångest. Vi valde att inte använda dessa teman som samtalsteman men vi använde de som titlar på de slutna stödgrupperna för att ge tydlighet åt och trygga deltagarna i att de skulle möta personer med samma eller liknande erfarenheter som dem i gruppen. De samtalsteman som fungerade bäst i de öppna stödgrupperna var ganska så generella och öppna ämnen med plats både för det svåra och det lätta så som skola, familj, kärlek, vad vi brinner för och framtid. Som ett exempel kan nämnas temat krig och fred som öppnade upp för olika perspektiv:

:) Alltså jag håller nog på att bekämpa ett stort krig inom mig men just nu håller allt på att bli helt mörkt

I de grupper där vi hade avgränsat tema så som sexuella övergrepp, ätstörningsproblematik och mobbing blev det per automatik mer problemorienterat som utgångspunkt. I stödgruppen med tema ätstörningsproblematik visade det sig att vissa individer var alltför sjuka i ätstörningar för att kunna fungera i grupp. Storasysterna hade svårt att hantera och bryta triggande och destruktiva inlägg. Lärdomen var att om stödgruppen ska utgå från psykiatrisk problematik så bör rekryteringen vara mindre anonym, mer målinriktad och gärna i samarbete med professionella. I sådana grupper behöver de med svårare problematik antingen erbjudas professionellt stöd och/eller kompletterande stöd så stödgruppen blir en plats för gemensam växt och positiv förändring, så som det är tänkt, inte en "tävling i ätstörning" som en deltag uttryckte det. Sammanfattningsvis behövs både stödgrupper med öppna, resursorienterade ämnen och stödgrupper som utgår från olika slags problematik. Det som avgör är vilka resurser som finns vad gäller teknik, moderering, kompletterande stöd, kunskap, erfarenhet och tid.

Ätstörningszonens gruppchatt hjälpte jättemycket. Man fick prata med andra som varit i ungefär samma situation, som fick mig att hitta "kämparglöden" för att själv bli frisk osv.

Kontinuerligt eller tillfälligt

Under projektet erbjöds både återkommande och mer tillfälliga stödgrupper, i öppna och slutna former. I alla gruppformat var många återkommande, oavsett om det var med eller utan föransmälan. Vi märkte också i början av terminen (förutom premiärterminen) efter uppehåll (sommar eller jul) att det var något "trögstartat" innan tjejerna började ansluta igen. De slutna stödgrupperna med föransmälan var begränsade till 5 träffar, vilket fungerade bra i teorin eftersom alla verkligen vill och tycker det är viktigt för dem att delta. I praktiken är det för det mesta så att någon glömmer, orkar inte, får tekniska problem o.s.v. Det blir aldrig som en tänkt sig och det är vår erfarenhet vad gäller grupper rent generellt. Grupper online är inget undantag.

De modeller vi kom fram till och som fungerade bäst för målgruppen, var:

- den öppna, kontinuerliga som löpte på liknande övrig verksamhet på Tjejjonen, med en hög tillgänglighet och anonymitet. Kontinuiteten i sig innebar en trygghet. Blev det inte bra en kväll, var det bara att göra ett nytt försök nästa. Deltagarna behövde inte minnas och planera sitt deltagande i förväg utan kunde göra det mer spontan och efter behov.

Jag tyckte det var bra att bara få skriva av mig lite och chatta allmänt. Känner nu mer att jag inte är ensam :)

- den slutna, avgränsade där slutenheten var det primära som gav trygghet att prata om saker och situationer som upplevdes som svårt och krävde relationell tillit. Denna gruppform krävde stöttning från projektledaren i form av dialog med deltagarna och påminnelse mejl inför träffarna. På det stora hela ett mer relationellt förhållningssätt. Avgränsningen, vad gäller antal träffar, gav trygghet åt Storasysterarna, då de använde sig av en manual som angav teman och form för samtalen. Det gav också tydlighet till deltagarna som i dialog fick information om när och hur stödgruppen skulle träffas och kunde fråga och ge respons i dialog med projektledaren. Avgränsningen utgjorde också ett personligt åtagande för deltagarna som i sig kan ge en betydande förväntanseffekt. Bara att anmäla sig till en grupp, som ska tala om svåra saker och situationer, är en markering som kan skapa känsla av egenmakt och vara viktig del i en förändringsprocess, oavsett om personen sedan deltar i gruppen eller ej.

Jag tycker om gemenskapen, och typ känslan av att andra fattar och inte är så rädda för att prata om det

Grad av struktur

Under projektets gång har vi provat olika grad av struktur. Allt från helt öppet där deltagarna har fått bestämma där och då vad de vill prata om till att följa bestämda teman och övningar utifrån en manual. Det har blivit tydligt att en modell inte passar alla. Dock är det stabiliserande med ett visst mått av struktur.

kan inte vi bestämma ett ämne som vi pratar om, det känns jätterört

tycker det är bra att det är okej att lämna ämnet lite så man inte känner sig instängd i ett ämne

Storasysstrarnas närvaro i sig skapar en viss struktur och förmodligen en förväntan om att det finns ansvarstagande vuxennärvaro.

tycker att ni Storasysstrar är duktiga gruppledare så det går att chatta. Har varit med om vissa gruppchatter då det inte går att prata alls för det är helt osammanlänkat allting och ingen håller koll eller nåt Denna var jättebra

Viktiga delar av strukturen har varit utformningen och användandet av startteman, metodmanual och runda.

Startteman

Den modell som vi kom fram till fungerade bäst i de öppna grupperna var att utgå från ett bestämt starttema (till exempel skola, familj, vad jag brinner för). Starttemat var ett stöd att kunna utgå från för både deltagare och Storasysstrar. Det kunde också användas för att sätta gränser och samla ihop gruppen om den spretade iväg för mycket åt olika håll. Samtidigt var det tillåtet att byta ämne om det var okej för de andra deltagarna, vilket gjorde att starttemat oftast fungerade som inspiration till andra ämnen och diskussioner. När ett starttema inte fungerade så var det enkelt för Storasysstrarna att hjälpa deltagarna att byta till ett mer inspirerande samtalsämne.

Metodmanual

I de slutna grupperna använde vi till en början metodmanualer som stöd. Mycket för att trygga gruppen och Storasysstrarna då det var svåra och känsliga ämnen som skulle diskuteras. Ju mer erfarna Storasysstrarna blev och ju mer tillit de fick till deltagarna och deltagarna till varann, så användes manualen mindre och mindre och mer som inspiration och stöd, de gånger då samtalen gick trögt. För övrigt bestämde deltagarna vad de ville prata om.

Runda

Ytterligare ett sätt att strukturera gruppen på var att utgå från och återkomma till den klassiska gruppmetoden "rundan". Det innebär att var och en får prata i tur och ordning så ingen blir utanför. Denna metod var speciellt fruktbar vid uppstart och avslut. Storasystererna började med att presentera sig själv, till exempel " Jag heter Elin, är 27 år och pluggar biologi. Jag älskar att sjunga i kör och vara Storasyster på Tjejjonen". Det angav tonen för deltagarna som sedan presenterade sig på liknande sätt i turordning. Presentationerna visade vara ett enkelt sätt att få deltagarna att få syn på varandra och öppna upp för nyfikenhet och igenkänning. När det var dags att avsluta blev det en fin avrundning och tydligt sätt att avsluta samtalet på när alla som ville fick säga hur de upplevt samtalet och tillägga något ytterligare innan gruppen avslutades. I grupper som hade talat om svåra och känsliga ämnen var det extra viktigt att avsluta med runda för att lindra ångest och för att få en återgång till här och nu, till exempel: "Tack för idag! Det har varit fantastiskt att se hur modiga ni är och hur fint ni stöttar varandra i allt detta svåra! När vi avslutat ska jag sätta mig och dricka en kopp te. Vad ska ni göra nu efter?".

Ledning

När vi utbildade Storasystererna så talade vi en del om vilken slags ledare de förväntades vara i stödgrupperna. Vad innebär det att moderera en stödgrupp med självhjälpsfokus? Storasystererna upplever att deltagarna vill ha "en klippa" som tryggar gruppen och hjälper till att sätta gränser. Men att det är en knepig balansgång att ta ett steg tillbaka och vänta in samtalet och kanske riskera att deltagarna loggar ut, eller driva och försöka få igång samtalet och riskera att styra för mycket i gruppen så samtalet blir mer mellan Storasyster och deltagare istället för mellan deltagarna.

I grupp handlar det mycket om att "kicka igång", ha "is i magen" och våga lita på att det rullar av sig själv. Att erbjuda stödgrupper på nätet innebär att inte veta hur gruppen kommer se ut eller fungera och som Storasyster innebär det att stå ut med att det varierar.

För många Storasyster tar det ett tag att få tillit till gruppen, sig själv och de andra Storasystererna och få erfarenhet som gör att de inte blir lika känslomässigt berörda som i början av uppdraget och därmed kan ha en bättre överblick och lyssna mer koncentrerat. Det handlar inte om känslomässig distansering, mer att öva upp förmågan att hantera och stå ut med känslor som väcks av deltagarnas inlägg och berättelser. Annars kommer de egna behoven lätt i fokus som Storasyster och lägger sig som ett raster över samtalet vilket kan påverka gruppdynamiken negativt och göra att samtalet plötsligt handlar mer om de vuxnas än ungdomarnas behov.

En blir "coolare" med erfarenhet som Storasyster och kan lyssna bättre.

Utmaningar med stödgrupp via chatt

Chattformatet

Att "skrivprata" i realtid i grupp utan några andra kommunikationssätt till handa har sina utmaningar och fördelar. Fördelarna är anonymiteten, tillgängligheten och målgruppens möjlighet att själva reglera närhet och avstånd, vad gäller den sociala interaktionen. Utmaningarna är framför allt avsaknaden av den kroppsliga och auditiva kommunikationen, vilket gör det stundtals svårt att hålla ihop gruppen. Samtalen tenderar att splittras upp i parallella spår till enskilda samtal, vilket gör att det upplevs som rörigt. Möjligen handlar det om att deltagarnas skrivhastighet varierar och den tydliga turtagningen som ett chattsamtal har, blir svårare och mindre spontan i grupp. Kanske handlar det också om ovana att samtala i grupp. Denna tendens till splittring går att motverka något genom att begränsa antalet deltagare och som gruppleddare, vara noga med att alltid föra tillbaka de enskilda samtalen till gruppen.

Ångest och allvarlig psykisk ohälsa

Många av de som söker sig till Tjeizonens stödverksamhet lider av ångest och psykisk ohälsa av olika slag. Stödgrupperna är inte undantagna och detta kan vara utmanande för både Storasysstrar och deltagare eftersom ångesten inte lämnar plats åt lyssnande och konstruktivt samspel. Det handlar mer om att stå ut för stunden och vänta på att ångesten lugnar sig. Att utesluta eller uppmana någon med mycket ångest att lämna gruppen görs därför inte så enkelt. Speciellt utmanande är de fåtal individer med emotionell instabilitet som är intensivt återkommande i perioder. Även om de byter alias så känns de ganska så lätt igen på sin "chattröst"; sitt samspelssätt, sina ordval och sin berättelse. Dessa individer återfinns ofta parallellt i flera av Tjeizonens stödverksamheter och förmodligen även i andra stödverksamheter. Ofta är det personer som använder onlinestöd som ett sätt att "hålla sig flytande" i sin psykiska ohälsa.

Det kan liknas vid en skraddare som håller sig flytande på vattenytan. En levnadsstrategi som dämpar ångest och förmodligen upprätthåller en slags balans i tillvaron. Dessa individer återfinns främst i de öppna grupperna som har hög anonymitet. Vi försökt att stötta dessa individer genom att hänvisa till enskilt stöd och uppmana till direktkontakt med projektledaren så hon i sin tur, tillsammans med personen, kan hitta lämpliga vägar vidare som blir mer konstruktiva. Dessvärre är det inte så många som vågar bryta sin anonymitet utan fortsätter att återkomma till stödgrupperna i skydd av anonymiteten. Men för Storasysstrarna blir det lättare, eller mindre svårt, att sätta gränser och prioritera gruppen när de vet att projektledaren och enskilt stöd finns att tillgå för de med särskilda behov.

Troll

Tjejjonen har varit anmärkningsvärt befriat från personer som inte hör till målgruppen i sin stödverksamhet genom åren. Vi vet inte vad det kan bero på. Antigen stämmer inte vår föreställning om att många anonyma forum är utsatta för näthat och personer som i skydd av anonymiteten ger utlopp för olika slags begär, så kallade troll. Eller så är vi lyckligt lottade och har en slags framtoning som skyddar oss från troll och annat otyg. Därför var det en helt ny erfarenhet när vi provade teman i de öppna grupperna som verkade trigga vissa personer. Ett sådant tema var "sex och gränser", ett annat var "att duga". Möjligen var det en slump att dessa personer dök upp just vid de tillfällena eller så var det teman som fick dem att gå igång. Flera av deltagarna blev arga och lämnade gruppen snabbt. Detta lär oss att vara snabba och uppmärksamma så deltagare som inte följer riktlinjerna kan uteslutas snabbt så gruppdynamiken inte störs allt för mycket. Teman som kan verka triggnande på olika sätt passar sig bättre i slutna grupper där anonymiteten inte är så hög.

Bortprioriterade behov

Tjejjonen verkar kunna möta många av målgruppens behov vad gäller stödgrupper online men några av de allra vanligaste önskemålen har vi valt att inte tillgodose. Det gäller till exempel tillgänglighet (öppettider, antal och optimal teknik) som i första hand begränsas av ekonomi och resurser. Det begränsas också av själva syftet med stödet, vilket är att det ska vara ett komplement i ungdomarnas liv. Då är en avgränsning att föredra.

Det har också funnits ett flertal som önskat möjlighet till fortsatt samtal utan moderatorer efter träffarna. Det har vi valt bort som möjlighet eftersom vi i första hand värnar om anonymitet och trygghet i stödgrupperna. Dessutom finns det redan gott om sociala mötesplatser på Internet utanför Tjejjonen.

Samtalsämnen har diskuterats fortgående med målgruppen i stödgrupperna, via utvärderingar och mejl. Många har önskat att vi ska utgå från svår psykiatrisk problematik i de öppna grupperna, till exempel teman som självskadebeteende och ångest. Vi märkte dock att det blev mer inkluderande och mindre problemorienterat när vi utgick från mer neutrala startteman och Storasystrarna kände mindre press att vara "experter" på specifik problematik.

Organisatoriska utmaningar

För Tjejjonen har det varit en utmaning att, utifrån projektplanen, balansera behoven hos målgruppen, volontärerna och organisationen. Det är främst de organisatoriska avvägningarna som utmanat oss, så som:

- Vems behov är viktigast - målgruppen-volontärerna-organisationen-finansiärerna-samhällets? Det kan tyckas vara självklart att alltid prioritera målgruppens behov eftersom Tjejjonen vill arbeta främst på målgruppens uppdrag, utifrån ett tydligt barn- och ungdomsperspektiv. Som ideell organisation är Tjejjonen beroende av goda relationer och en samsyn vad gäller syfte och mål för finansiärer och nätverk i samhället. Tjejjonen ska vara frizon för målgruppen där vi är en "fluga på väggen" så vi kan höra, förstå och bära fram målgruppens röst i samhället. Ett mellanområde som kräver respekt och noggrann avvägning, vilket inte alltid låter sig göras så lätt bland alla olika behov.
- Att vara eller inte vara anonym? Många i målgruppen har behov av hög anonymitet för att våga ta första steget till samtal. Dessvärre räcker det sällan med "storytelling" och vittnande om individers berättelser och annan kvalitativ redovisning, för att bevisa verksamhetens nytta i samhället. Med hög anonymitet följer ett bekymmer vad gäller möjligheten att mäta effekt och följa upp specifika individer, vilket finansiärer och samhället har stort behov av i nuläget. Mer och mer resurser går till administrativa insatser i form av effektrapporter, statistik, enkäter, utvärderingar och verksamhetsrapporter, ekonomiska och narrativa. Det är en organisatorisk utmaning att bibehålla hög anonymitet och samtidigt mäta effekt på ett kvantitativt sätt.
- Volontärer eller anställda? Var går gränsen när det blir mer "effektivt" med anställd personal än volontärer och vilket mervärde har volontärarbetet? Det är återigen en fråga om vilken nytta verksamheten har i samhället, vilken effekt stödet har, främst på målgruppen, men också på volontärerna. Att rekrytera, utbilda och handleda volontärer i deras utmanande och självutvecklande uppdrag, kanske gör mer nytta i samhället än att kunna räkna in ytterligare x antal samtal från målgruppen? Samtidigt kan samtalen kanske aldrig bli för många eftersom det hela tiden kommer nya unga som har behov att bli lyssnade på och hålla en liten stund av en medmänniska på Tjejjonen.
- Inkludera eller utesluta deltagare i grupperna? Var går gränsen mellan preventivt och reaktivt arbete och hur inkluderar och exkluderar organisationen deltagare med särskilda behov? Så länge vi har en hög anonymitet så går det inte att avgränsa enskilda individer. De som vill vara på Tjejjonen är det, oavsett vad vi vuxna säger och det går alltid att byta alias eller prova en annan tjejjour. Vi kan gränssätta genom att reglera tillgängligheten och hålla oss till de ramar och riktlinjer vi utprovat, till

exempel inga enskilda samtal i stödgrupperna. De hänvisas direkt till enskilt chattstöd. I stödgrupperna behövs det extra tydliga ramar eftersom en individ snabbt kan göra så att gruppdynamiken kanträr. Vi har också en fördel, som många ideella verksamheter inte har, att ha anställd personal som samordnar och handleder volontärerna. På så sätt behöver de aldrig vara ensamma och ta ansvar för vilka insatser som ska göras. På så sätt värnar vi om både volontärer och målgrupp.

- Var går gränsen mellan tålmod och "Curling"? Det går aldrig att riktigt veta om stödet som ges hjälper och inte stjälper deltagarna. Vi kan inte följa upp med enskilda individer om de inte är återkommande och självmant berättar. Det är utmanande för både Tjejzonen och för volontärerna. Här är det tillit till volontärernas sociala och emotionella kompetens och de anställdas professionalitet som visar väg.

Att erbjuda stödgrupper är en organisatorisk utmaning. Kanske är det just det som gjort att det fortfarande finns så få stödgrupper att tillgå på nätet inom ideell sektor. Det krävs kunskap, flexibilitet, kontinuitet och hållbarhet. Många ideella organisationer har problem med detta, framförallt kontinuitet och hållbarhet. Vi hoppas att vår erfarenhet i detta projekt ska inspirera finansiärer och organisationer så att fler utvecklar och erbjuder stödgrupper på nätet. Vi upplever det som ett viktigt komplement till den mångfald av enskilt stöd som finns idag inom civilsamhället.

Storasysstrarna i stödgrupperna

När vi rekryterade volontärer till projektet informerades dem mycket tydligt om att det var ett utvecklingsprojekt. Detta ledde till att vi fick drivna och engagerade volontärer med förtroende för projektet och projektledaren. De upplevde volontärutbildningen som adekvat och fortbildningen, som erbjöds under terminerna, var uppskattad. Tjeizonens rekryteringsprocess består av flera led. Först kännedom om Tjeizonen och formalia, så som policy, polisregisterutdrag och överenskommelse. Efter det följer djupintervju. Finns det tveksamheter görs en ny intervju av en annan anställd innan det är dags för utbildning. Utbildningen ges i form av grundutbildning och uppdragsutbildning, vilket sedan fördjupas i form av regelbunden fortbildning och grupphandledning på Tjeizonen.

Volontärerna upplevde att backup och feedback från Tjeizonen var viktigt under deras uppdrag. Under stödgruppsträffarna var lagarbetet på backchannel (ett eget chattrum för Storasysstrarna) med de andra Storasysstrarna centralt, samt att ha projektets handbok redo bredvid datorn. I handboken stod det rutiner, riktlinjer, tekniskt tillvägagångssätt, samtalsmetodik för inspiration, handlingsplaner för extra svår problematik och hänvisningslista. Att ha handboken bredvid sig var en trygghet, även om behovet av den avtog efter hand, ju mer erfarna Storasysstrarna blev.

Projektledaren fanns med som extrastöd på backchannel under de första träffarna och vid tillfällen där speciellt svåra samtal krävde direkthandledning. Chattverktyget utgjordes av ett gruppchattsverktyg som var anpassat till projektledning "Campfire". Det hade sina begränsningar men Storasystrarna tyckte det var lätt att lära sig och att det var stabilt när det gällde drift. Till en början delade Storasystrarna upp modererandet i tydliga roller; en Storasystrer som var i nära samspel med deltagarna "grodperspektiv", en som hade mer överblick och kontrollerade så alla fick plats och tiderna hölls "fågelperspektiv" och i vissa fall en tredje Storasystrer som fanns med som resurs på backchannel. Att strukturera det på så vis var ett stöd till en början men gav sig ganska så naturligt och behövdes inte efter ett tag.

Alla Storasystrar ville fortsätta projektet år 2, vilket visar att de tyckte det var ett meningsfullt och stimulerande uppdrag. Två av Storasystrarna under det andra året, som hade valt att moderera de slutna grupperna fick byta över till öppna grupper men trivdes inte med det. Självselekteringen som uppstår vid noggrann och tydlig rekrytering visar sig vara viktigt för att få rätt person på rätt plats. I detta fall så förändrades uppdraget ganska så radikalt mitt under pågående projekt, eftersom det var ett utvecklingsprojekt, vilket gjorde att det inte passade för alla.

Det svåraste med stödgrupperna för Storasystrarna som modererade var när samtalen inte kom igång. En svår balansgång att antingen försöka driva samtalet så det kommer igång, med risk att Storasystrarna "tar över" gruppen eller "ha is i magen", ta ett steg tillbaka som Storasystrer och invänta deltagarna och kanske riskera att de loggar ut.

Något som också upplevdes som extra utmanande var deltagare som hade svåra, psykiatriska problem eller helt andra behov än vad övriga deltagare hade. Vems behov är viktigast; den som skriker högst eller den som är tyst? Var går gränsen för att inkludera eller exkludera och när och hur utesluter en deltagare?

Det allra svåraste med stödgrupperna var att lära sig att stå ut som Storasystrer, de gånger då det inte blev som tänkt. Därför var stödet från Tjejzonen, projektledaren och de andra Storasystrarna viktigt.

Det som upplevdes som roligast med stödgrupperna för Storasystrarna som modererade var när gruppen själv "bar" samtalet och deltagarna stöttade och peppade varandra och när deltagarna inspirerades av starttemat och bejakade varandra och gruppen.

Drömläget är när stödgrupperna är självgående så vi Storasystrar kan luta oss tillbaka och lämna över samtalet till gruppen.

Lärdomar och reflektioner

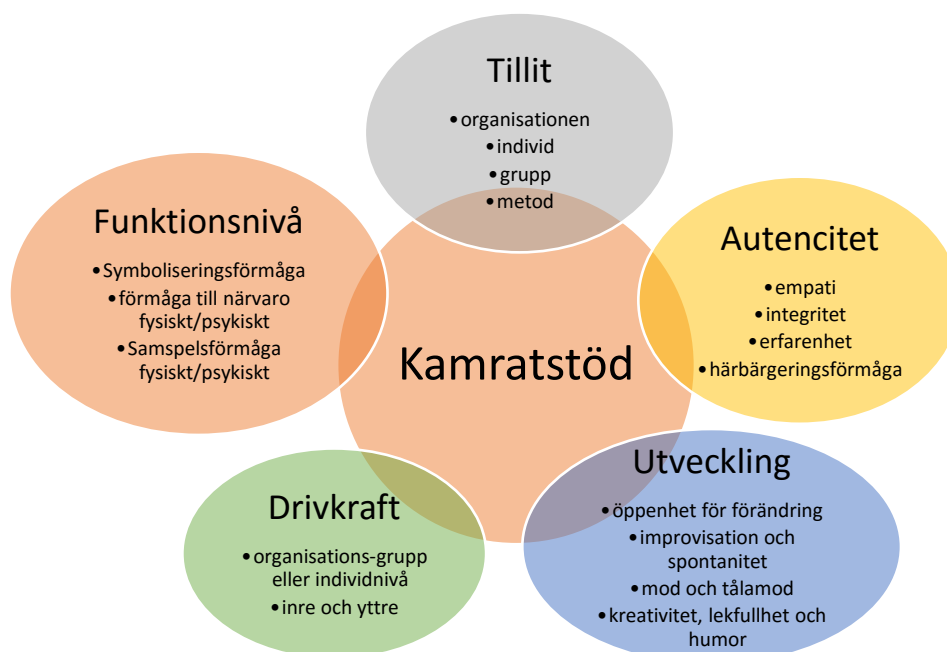
Ingen människa är en ö, hel och fullständig i sig själv; varje människa är ett stycke av fastlandet, en del av det hela (...)

Ur Devotions upon Emergent Occasions (1623) av John Donne

Något som blivit tydligt under projektets gång är hur svart-och-vitt samspelet i grupperna fungerar. När gruppdynamiken är som bäst så är det en häpnadsväckande och oslagbar form av stöd. När det inte fungerar så kan det bli näst intill katastrof. De enskilda stödsamtalen, som är Tjeizonens huvudsakliga verksamhet, har ofta en jämnare och mer förutsägbar dynamik och är naturligt en mindre komplex samspelssituation eftersom det helt enkelt inte är så många inblandade som det är i en stödgrupp.

Målet med projektet var att utforma en modell för Tjeizonens stödgrupper på nätet. Att forma en slags metod som kunde balansera alla variabler och utgöra "the promised land" vad gäller samspelskvalitet. Vi har provat ett flertal modeller och metoder och lärt oss att det går att göra ett gott försök vad gäller tillämpning av dessa, men till syvene och sist är det kamratstödetets kvalitet som avgör hur gruppdynamiken formas. Och kamratstödetets kvalitet är beroende av vad var och en bidrar med till gruppen. Som stödgruppsledare kan du inspirera, förebilda och bevaka så alla följer gruppens regler och riktlinjer och på så sätt indirekt påverka kamratstödetets kvalitet.

Om vi kompletterar kartan över stödgruppernas variabler så skulle centrum vara Kamratstödet och delarna vara Tillit, Autenticitet, Utveckling, Drivkraft och Funktionsnivå.



Vad gäller Tjejzonens stödgrupper så vet vi med säkerhet att de förändrar sig efter "dagsform" och vilka som deltar, både vad gäller gruppledare och deltagare. Med enkla ramar, så som lagom antal deltagare, gruppfokus, anonymitet och att alla ska vara vänliga och stöttande mot varandra, kan vi försöka skapa bästa myllan för ett gott kamratstöd.

Utmaningen för Tjejzonen handlar därför i första hand om beredskap att förbereda och hjälpa volontärerna att hantera och stå ut med föränderligheten och dikotomin, den svart-vita växlingen mellan välfungerande och kaos.

Precis som deltagare i en stödgrupp behöver god mylla för att kamratstödet ska blomstra, behöver organisationen ge volontärerna god mylla så de blomstrar i sitt ledarskap av stödgrupperna och står ut med att inte veta hur gruppen kommer se ut eller fungera. När kamratstödet och samspelet fungerar, är stöd i form av stödgrupper oslagbart!

Tack till

Alla tjejer som har delat med sig och stöttat varandra i våra stödgrupper!

Alla Storasysterar som gett av sin tid och engagemang för att stötta tjejerna!

Alla kollegor som bidragit med sin tid och klokskap i projektet!

World Childhood Foundation och vår projekthandläggare Susanne Drakborg för mångårigt stöd och förtroende för Tjejjonen!

Bakgrund om Tjejjonen

Tjejjonen är Sveriges största och en av de äldsta tjejjourerna och en efterfrågad aktör vad gäller prevention och stöd till flickor och unga kvinnor 10-25 år.

Vetenskaplig forskning och utvärdering påvisar att Tjejjonens stödmodell är en omtyckt och välfungerande verksamhet för målgruppen (läs mer på vår hemsida www.tjejjonen.se/lar-dig-mer/forskning/).

Tjejjonen arbetar utifrån ett tydligt barn- och ungdomsperspektiv vilket innebär att vi anpassar verksamheten i dialog med och efter målgruppens behov. Det gör att vi ofta får vara ett första vittne till det våld de lever i och med i sin vardag. Majoriteten av de som söker sig till Tjejjonen lider av stress, psykisk ohälsa och många är offer för sexuellt våld, misshandel, dysfunktionella familjer och bristfälliga sociala nätverk. Att stödet är anonymt, lättillgängligt och belagt med tystnadslöfte gör att de vågar börja berätta och sätta ord på sin situation. Många av flickorna är återkommande i Tjejjonens stödverksamhet i perioder och får, tack vare volontärernas aktiva lyssnande och stöd, ökad tillit och förtroende för vuxenvärlden. På så sätt skapas handlingsutrymme och vägar till stöd och hjälp i deras närmiljö.

Enligt Medierådet har i stort sett alla Sveriges ungdomar tillgång till datorer och internet. Forskning visar att många unga människor känner att de har mer makt på nätet, och att interaktionen med vuxna på nätet är mer på ungas villkor. Saker som uttrycks på nätet kommer i vissa fall aldrig att återspeglas offline (Löfberg, Aspan, Digitala erbjudanden, 2011). Via Internet får vi kontakt med flickor i hela Sverige som aldrig skulle ha talat med någon om sina tankar och bekymmer. Vår erfarenhet på Tjejjonen är att många flickor upplever att de inte tas på allvar, inte blir sedda eller lyssnade på. De har ofta svårt att sätta ord på sina problem. Att flickorna kan prata om sig själva anonymt och försöka sätta ord på sina tankar tillsammans med vuxna skapar en grund för förändring.

Tjejjonen bildades 1998 och har idag drygt 8.000 samtal med unga tjejer per år via 200 ideellt engagerade Storasysterar. Tjejjonen är verksam över hela landet och har sitt kansli i Stockholm. Tjejjonen finansieras med hjälp av insamling och verksamhetsbidrag från staten, Stockholms läns landsting och Stockholms kommun.

Forskning och tidigare projekt på Tjejzonen

Tjejzonen har en strävan att arbeta på uppdrag av de unga och försöka möta deras behov. Utifrån det utvecklas och kvalitetssäkras verksamheten. Ett sätt att göra detta på är bland annat genom olika forskningsprojekt. Genom åren har det forskats både på målgrupp och på volontärer i form av allt från studentuppsatser till fleråriga forskningsprojekt. Här presenteras helt kort några av projekten som har varit viktiga för utvecklandet av Tjejzonens verksamhet.

Chattutveckling

Åren 2009-2012 deltog Tjejzonen i forskningsprojektet *Att uttrycka det svåra online Om ungas sätt att ta det virtuella rummet i anspråk i samtal om den egna livssituationen* (Löfberg & Aspán 2011, 2012, 2013) under ledning av Cecilia Löfberg på pedagogiska institutionen på Stockholms universitet med finansiering av KK-stiftelsen. Parallellt med forskningsprojektet löpte utvecklingsprojektet *Chattutveckling på Tjejzonen* (Munkesjö 2011) med finansiering av World Childhood Foundation.

De forskningsfrågor som undersöktes var framför allt vilken betydelse hjälp- och stödfora online ges av barn och unga och på vilket sätt samspelemonster utvecklas mellan barn, unga och vuxna i olika stödfora. En av de viktigaste sakerna som de unga upplevde var anonymiteten online och hur det förändrade kontakten med vuxenvärlden. Det visade sig att de unga som använde sig av webbplatserna (däribland Tjejzonen) upplevde att de kunde prata om känsliga frågor utan att förlora sitt eget handlingsutrymme.

Samspelet mellan unga och vuxna ges nya förutsättningar online. Framför allt den ungas möjlighet att visa sig för den vuxna på andra sätt än offline. Det visade sig också att webbplatsens utformning, verksamhetens syfte och det stöd och de riktlinjer verksamheten ger var avgörande för hur stödet till de unga upplevdes och genomfördes (Löfberg 2012). Tjejzonen upplevdes av de unga framför allt som en plats där vuxna strävade efter genuina dialoger där ett ömsesidigt reflekterande gav nya perspektiv och mening. Tjejzonens volontärer upplevde att det stöd de fick av organisationen var framför allt stöd att hårbärgera det målgruppen talade om under stödsamtalen.

Många gånger är betydligt lättare som vuxen att "hjälpa" genom att hänvisa och vara problemlösare. Det är en vanlig strategi, även hos Tjejzonens volontärer, för att stå ut med berättelser om utsatthet och lidande 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 stödsamtalen på Tjejzonen.

Volontärernas personlighet

I Charlotta Lidman Steerlings psykologexamensuppsats från 2013 undersöks om volontärer i Tjejzonens stödverksamhet skiljer sig från normalpopulationen. Studien gjordes med hjälp av en enkätundersökning och visar att Tjejzonens volontärer är mer utåtriktade, öppna, vänliga och målmedvetna än normalpopulationen.

Storasysterverksamheten

I Karin Hanssons magisteruppsats i mänskliga rättigheter 2011 undersöks Tjejzonens Storasysterverksamhet (live/offline) utifrån Barnkonventionens artikel 12 och KASAM. Studien är en fallstudie i form av enkäter och intervjuer. Den visar att Storasysterverksamheten är ett bra komplement till övriga samhällsinstitutioner. Lillasystrarna upplever att de får en ökad känsla av sammanhang i tillvaron. De har också mognat och fått nya perspektiv och känner sig lyssnade till vilket gör modellen värdefull i arbetet med att förverkliga och upprätthålla barnkonventionen.

På institutionen för hälsovetenskap och medicin Örebro universitet pågick forskningsstudien *Genusinriktad ANDT-prevention 2011-2014* under ledning Camilla Larsson och Madelene Pettersson med ansvarig professor Charli Eriksson. De studerade Tjejzonens Storasyster-verksamhet (både on- och offline) utifrån aspekten "Systerskap för att stärka unga tjejers hälsa". Lillasystrarna upplevde att Storasysterprogrammet har visat sig vara en omtyckt och betydelsefull verksamhet som kan fungera som komplement till övriga verksamheter i samhället och bidra till att stärka unga tjejers hälsa. Än så länge är en artikel publicerad i BMC Public Health, Madelene Larsson m.fl. (2015) :

<http://bmcpublichealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12889-016-2850-2>

Projektets tillvägagångsätt och etiska reflektioner

Materialet som ligger till grund för rapporten är hämtat ur Tjeizonens projekt *Stödgrupper online*. Volontärerna benämns som *Storasyster* eller *SS* och gruppdeltagarna för *deltagare*, *Lillasyster* eller *LS*.

Projektet började augusti 2014. Stödgrupperna har löpt under tre terminer från januari 2015- april 2016. I projektet har en projektledare varit anställd på 50-75 % och 24 volontärer har arbetat ideellt som Storasyster. Projektledaren har också haft funktionen som samordnare och handledare. Materialet består av:

- Samtalsloggar från 111 stycken gruppträffar.
- Samtalsrapporter från Storasyster, 194 stycken (skickas in till projektledaren efter varje gruppträff).
- Skriftliga utvärderingar från Lillasyster som deltagit i slutna grupper (17 skickade, 4 besvarade).
- Skriftliga utvärderingar anonymt via hemsidan från Lillasyster som deltagit i öppna grupper (2 spontant skrivna).
- Utvärdering med Storasysterna i grupp vid tre tillfällen (en per termin) på Tjeizonen.
- Skriftliga utvärderingar från Storasyster (17 skickade 11 besvarade).
- Handledning av Storasysterna i grupp vid 3 tillfällen på Tjeizonen.

Information om anonymitet, tystnadslofte och citaträtt har givits till målgruppen via hemsidan och i den skriftliga information som Lillasyster fått ta del av när de anmält sig till en stödgrupp. Alla citat är autentiska men anonyma och aidentifierade.

Stockholm 24/8 2016

Maria Munkesjö

Projektledare och stödverksamhetsansvarig på Tjeizonen

maria.munkesjo@tjeizonen.se

0707647841

www.tjeizonen.se