



Projektrapport 2014

Storasyster online - Stödjande relationer via
Skype i ideell verksamhet



tjejzonen

CHILDHOOD

WORLD CHILDHOOD FOUNDATION

SAMMANFATTNING

Denna rapport grundar sig i Tjejzonens treåriga projekt *Storasyster via webbcam* som finansierats av World Childhood Foundation (augusti 2011- juli 2014). Syftet med projektet har varit att utveckla en struktur för att arbeta med stödjande relationer online via Skype med hjälp av vuxna, ideella medmänniskor.

Erfarenheterna från projektet visar att det finns stor utvecklingspotential vad gäller att förebygga och lindra psykisk ohälsa hos unga med hjälp av stödjande relationer online via Skype. Det ger låga trösklar och en upplevelse av ökat handlingsutrymme för målgruppen. Det skapar också meningsfulla uppdrag för volontärer, samt nyttjar professionell kompetens effektivt och ekonomiskt i form av anställda handledare och samordnare.

Projektet visar att upplevelsen av utsatthet och psykisk ohälsa hos tjejer, speciellt åldersgruppen 18-25 har blivit mer utbredd. Det visar sig framför allt i stödjande kontakter online. Enligt många av tjejerna i Tjejzonens målgrupp räcker inte Elevhälsa, hälso-och sjukvård, socialtjänst och psykiatri till och det finns en oflexibilitet vad gäller vuxenvärldens bemötande av unga. Det gör att många avstår från att söka och ta emot stöd och hjälp hemmavid fast de egentligen skulle behöva fångas upp i ett tidigt skede för att kunna förebygga psykisk ohälsa. Detta har väckt frågor kring den ideella världens roll vad gäller arbetet för att lindra och förebygga psykisk ohälsa.

INNEHÅLL	SIDA
Inledning.....	5
Syfte.....	6
Webbcam (videosamtal) som kommunikationsform	6
Kort om Skype.....	7
Skype på Tjejzonen.....	7
Systerskap på Tjejzonen som metod	8
Genuin dialog.....	8
Stödjande relationer via Skype på Tjejzonen	10
Lillasysstrar.....	12
Rekrytering och urval.....	12
Storasystrar.....	13
Vinjetter.....	14
Ellen 12 år	15
Emma 17 år	16
Lina 22 år	19
Diskussion.....	21
Det är liv som ska levas, inte problem som ska lösas.....	21
Tack till.....	23
Bakgrund	24
Om Tjejzonen.....	24
Om projektledaren	24
Forskning och tidigare projekt på Tjejzonen	25
Chattutveckling.....	25

Volontärernas personlighet	26
Storasynterverksamheten.....	26
Projektets tillvägagångssätt och etiska reflektioner	26
Referenser och fördjupningsmaterial.....	28
Bilaga 1 <i>Lillasyster online på Tjejzonen</i>	29

INLEDNING

Tycker det är rätt jobbigt att gå så djupt in på mina känslor och att få så mycket uppmärksamhet. Därför tycker jag mer om detta, över Skype. [...] jag tycker inte om när andra bestämmer över mig alltså när vuxna utnyttjar att de kan kontrollera mig. Vill känna mig som en jämställd [...] Mina föräldrar kan jag ofta acceptera att de ser mig som ett barn men lärare och bara andra kan jag känna utnyttjar sin makt över mig ibland eller behandlar mig som om jag inte förstår någonting [...] De kan låta nedlåtande när de pratar med mig eller ta saker föregivet bara för att jag är ung.

Barn och unga vill bli bemötta med respekt och bli bekräftade och lyssnade på som medmänniskor. Många i Tjeizonens målgrupp verkar uppleva att de inte blir det i sin lokala miljö. Därför tar de det säkra för det osäkra och vänder sig till vuxenvärlden online när de vill prata om saker som de upplever svåra och utelämnande.

Enligt Statens medieråd har i stort sett alla Sveriges ungdomar tillgång till datorer och internet. Löfberg och Aspáns forskningsrapport (2011) visar att många unga människor upplever att de har mer handlingsutrymme på nätet, vad gäller samtal med vuxna om svåra, personliga frågor. De unga upplever att interaktion med vuxna är mer på deras villkor online än det är offline. Vissa saker som är svåra att berätta och tala om offline kan därför lättare komma till uttryck online.

Online finns det numera många forum och chattjourer varav de flesta organiseras av civilsamhället. Tjeizonens uppfattning är att de flesta av dessa strävar efter att ha ett förhållningssätt som utgår från barn- och ungdomsperspektivet. Gör de inte det så kan de unga enkelt logga ut utan att behöva förklara sig eller ställas till svars vilket det finns en stor risk för offline. På så sätt blir internet ett redskap för att reglera närhet och avstånd till vuxenvärlden. Ett kreativt sätt att ta hjälp av modern teknik för att själv hitta till och skapa trygga frizoner för svåra och utelämnande samtal.

Tjeizonens projekt *Storasyster via webbcam* som denna rapport handlar om, är ett försök att med hjälp av modern teknik erbjuda en trygg frizon i form av stödjande relation online via Skype för tjejer i åldrarna 12-25 år.

SYFTE

Syftet med projektet har varit att förebygga och minska den psykiska ohälsan hos målgruppen genom att möta målgruppens behov av stödjande relationer online via webbcam (videosamtal). Detta genom att utforma en modell som balanserar mellan behov och resurser hos både målgrupp, volontärer, organisationen samt samhället i stort.

Frågeställningarna har varit:

- Hur kan vi erbjuda stödjande relationer online som utgår från ett tydligt barn- och ungdomsperspektiv och så mycket som möjligt är på ungas villkor?
- Hur kan vi arbeta med lekmän i stödjande relationer online via videosamtal för att få en så hållbar, trygg, kvalitetssäkrad och ekonomiskt effektiv verksamhet som möjligt?
- Hur kan vi värna och utveckla vår särart och vårt mervärde i samhället som ideell organisation utan att bli ett substitut för offentliga och privata sociala insatser?

WEBBCAM (VIDEOSAMTAL) SOM KOMMUNIKATIONSFORM

När vi startade projektet hade vi en föreställning om att relationer via webbcam skulle ligga närmre upplevelsen av offline-samtal än chatsamtal och att vi därför skulle nå ut till tjejer som vi tidigare inte har nått ut till. Till exempel de som p.g.a. sitt geografiska läge inte har tillgång till stödpersoner offline eller de som kände sig begränsade av att kommunicera via skriven text. Våra föreställningar blev delvis bekräftade. Vi nådde ut till andra grupper till viss del, men framför allt så ökade vi vår traditionella målgrupps handlingsutrymme ytterligare.

Det har visat sig vara vissa specifika förutsättningar för videosamtal som också påverkar innehåll och form på samtalen:

- Ser och hör varandra i realtid.
- Visuellt 2-dimensionell kommunikation.
- Mindre rumsuppfattning; bilden begränsad till ansiktet.
- Ingen ögonkontakt eftersom kameran är i vägen.
- Auditivt ej exakt synkroniserat med det visuella.

Avgörande faktorer för kvaliteten på videosamtalen har visat sig vara främst de tekniska förutsättningarna så som ljud- och bildkvalitet och överföringshastighet. Därför är det viktigt med en så snabb uppkoppling som möjligt och att använda sig av en någorlunda modern datornhet, samt kamera och mikrofon av god kvalitet.

Avgörande faktor är också hur van användaren är vid videosamtal och hur stor tillit till kommunikationsformen en har. Användaren behöver tro på att kommunikationssättet ”räcker” för att kunna lita på sina känslomässiga reaktioner och kunna förmedla känslomässig närhet. Distansen som blir naturligt av de tekniska begränsningarna gör att användaren behöver ”kliva in” och ta gestalt i den andres rum genom att verbalt beskriva hur hen reagerar i kroppen och känslomässigt i större utsträckning än vid samtal offline. Distansen kan ge mod att tala om svåra saker därför kan det också vara viktigt att ”hålla” den andre empatiskt genom rösten och orden och på så sätt kompensera svårigheterna att avläsa ansiktsmimik och kroppsspråk.

Kort om Skype

Skype grundades 2003 och är ett digitalt system som sedan 2013 tillhandahålls av Microsoft i form av ett program som kan laddas ned gratis online. Hundratals miljoner människor världen över använder sig av Skype både privat och i arbetet (<http://www.skype.com/sv/about/>). För att kunna använda Skype behöver användarna ha en datornhet med internetuppkoppling. För att kunna använda sig av video- och röstsamtalsfunktionen behövs även en webbkamera och en mikrofon. Detta ingår oftast i enheterna men kan behöva kompletteras till stationära datorer och äldre enheter.

Användaren skapar ett användarkonto och utgår från det i kommunikationen med andra användare. Användarna kan kommunicera via röstsamtal, chatt (instant messaging) och videosamtal och kombinera dessa på olika sätt. Skype kan uppgraderas med hjälp av betaltjänst och då får användaren tillgång till gruppvideosamtal och telefonsamtal och sms över hela världen.

Skype på Tjejzonen

Tjejzonen har använt sig av Skype i Storasysterverksamheten sedan 2011. Varje volontär får ett eget Storasysterkonto som hon använder sig av i kontakten med ”sin” Lillasyster.

Sedan 2012 används Skype även i volontärsamordning. Riksvolontärerna som inte bor i Stockholm rekryteras och handleds individuellt och i grupp via videosamtal på Skype.

SYSTERSKAP PÅ TJEJZONEN SOM METOD

Slappna av! Vi är storasystrar av den anledningen att vi inte är experter, och det är vår styrka. Du kan inte göra fel. Ös på med kärlek.

Verksamheten genomsyras av tilliten och tilltron till människors vilja och behov av medmänskliga relationer och volontärernas relationskompetens. En Storasyster har rollen som medmänniska. Tjejzonens metod har sin grund i de erfarenheter och den kompetens som Tjejzonen har utvecklat i verksamheten sedan 1998. Begreppet *metod* i detta sammanhang, är ett vitt begrepp och består av:

- Värdegrund – etiska frågor och människosyn på Tjejzonen.
- Förhållningssätt – systerskapets roll och hur vi förhåller oss till varandra/målgruppen.
- Organisationsmodell – sättet vi organiserar och strukturerar verksamheten.
- Metodik – sättet vi bemöter och samtalar med målgruppen/Lillasystrarna/varandra.

Det är en kontinuerlig process som ständigt utvecklas i takt med målgruppens, volontärernas, organisationens och omvärldens behov.

Genuin dialog

Något som framkommit i ett av de forskningsprojekt som Tjejzonen medverkat i är de ungas möjlighet att visa sig för den vuxne på ett annat sätt online än offline (Löfberg & Aspán 2011). Detta utnyttjas i relationen hos systrarna och upplevs ofta som en viktig möjlighet för känslan av att behålla sitt handlingsutrymme för Lillasystemen. Något som eftersträvas i relationerna är samspel som bygger på genuin dialog. En genuin dialog innebär att Storasyster och Lillasyster "samlar sig kring" ett eller flera ämnen och inte för att Storasyster ska informera om olika saker. Genuin dialog handlar om att tillsammans reflektera och gemensamt undersöka meningsinnehåller (Löfberg 2012). Motsatsen till genuin dialog är enligt Löfberg ritualiserad dialog. Det är en vuxenstyrd dialog mer i form av fråga-svar där den vuxna har tolkningsföreträde kring vad som behöver tas upp i samtalet.

Vi brukar använda oss av ett par bilder för att symbolisera kärnan i systerskapet. Den första; en växande blomma som behöver jord, näring och sol för att kunna växa. Blomman symboliserar Lillasystemen. En Storasyster kan ge lite extra näring för den Lillasyster som behöver, men bör och kan aldrig vara mer än så. Det är gott nog att vara den där extra myllan som får blomman att växa lite bättre och ta för sig av det den behöver i sin närmiljö. På så sätt kan relationerna ses både som komplement men också som självständigt alternativ vad gäller stöd till unga i samhället.



Fotoakuten.se

Den andra bilden: En roddbåt som Lillasystemen ror. Storasystemen kan sitta med i båten och hålla sällskap. Ibland trösta när det går tungt att ro och ibland heja på när Lillasystemen kan ro själv men inte vågar. Och kanske stå på bryggan stundtals och vinka om Lillasystemen inte kan eller vill ha sällskap.



Foto:Tom Gill - flickr.com

Det kan vara en stor utmaning att ”bara” lyssna – speciellt om det handlar om svåra övergrepp och allvarliga suicidtankar. Det är viktigt att verkligen betona att *lyssna* inte är synonymt med *att inte göra någonting* - tvärtom. Att lyssna innebär att göra plats åt och värna reflektionsutrymmet så handlingsutrymme och handlingsförmåga kan frigöras.

När det gäller vissa särskilt utsatta Lillasysstrar så går samordnaren in med extrainsatser och då alltid i största möjliga dialog med Lillasystemen. Erfarenheten visar att Storasystemens och samordnarens olika funktioner kompletterar varandra och förenklar både uppdraget och strukturen omkring det. Storasystemet behöver inte kunna bedöma och ta ansvaret för eventuella kontakter med socialtjänst och psykiatri. Och samordnaren kan gå in med interventioner för att ”puffa” Lillasystemet åt ett konstruktivt håll *samtidigt* som lyssnandet och reflektionsutrymmet finns kvar mellan Storasyster och Lillasysstrar. Denna rollfördelning har också gjort att vi kan hålla fortsatt låg tröskel för Lillasysstrarna och i stort sett vem som helst oberoende problematik, kan få en Storasyster. Dock finns det vissa begränsningar som utgörs av de villkor vi utgår från i verksamheten.

För många av de nyrekryterade volontärerna är det ofta ganska utmanande att utgå från lyssnandet och barn- och ungdomsperspektivet på detta sätt. Det kan upplevas som passivt och ger ofta inte den direkta bekräftelsen som ett mer lösningsfokuserat förhållningssätt gör. Det kan vara mer tillfredställande som ”hjälpare” att lösa problem än att lyssna och bekräfta.

Vissa Lillasysstrar är så vana att se sig själva och bli sedda som omkringvandrande ”problem” att det blir en helt ny erfarenhet för dem att bli bemötta som människor utan att värderas efter vilken problematik de råkar dras med för tillfället.

Det leder till den återkommande grundfrågan: Varför och för vems skull gör vi detta? Det finns inget rätt svar - svaren skiftar från person till situation men behöver ständigt problematiseras och reflekteras kring. Den obligatoriska utbildning och handledning som Tjejjonen ger volontärerna syftar till detta och att frisläppa viktig tilltro till den egna förmågan att vara tillräckligt god medmänniska och lyssnare och att det är gott nog och måste få vara gott nog i sammanhanget. Tjejjonen är ingen offentlig eller privat social verksamhet – det är en ideell organisation som organiserar volontärer och erbjuder en trygg plats för resurstärkande möten med människor emellan.

STÖDJANDE RELATIONER VIA SKYPE PÅ TJEJJONEN

All verksamhet på Tjejjonen har sprungit ur målgruppens behov, så även detta projekt. Det betyder att vi försöker möta målgruppen på deras villkor så mycket som är tekniskt och etiskt möjligt, det som vi upplever är själva kärnan i det så kallade barnperspektivet.

Det är slående med vilket mod och vilken målmedvetenhet Lillasysstrarna har sökt efter stöd. Så gott som alla har gjort detta på egen hand. De flesta hade hittat till Tjejjonen genom att googla sig fram. Några hade fått tips från till exempel förälder eller skolkurator eller sett informationslapp på skolan. Någon enstaka hade sett reportage i tidning om Tjejjonen.

Det verkar som om behovet av en Storasyster uppstår när de upplever att de har saker eller situationer de behöver ventilerar eller reflektera kring med hjälp av en utomstående vuxen medmänniska. Det skiljer sig inte nämnvärt från stödjande kontakter generellt on- och offline:

Jag kunde prata om allt utan att hon dömde mig.

Hon känner ingen som jag känner och det var viktigt för mig.

Jag ville ha någon extra att kunna prata öppet med som ändå inte kände mig personligen.

Det som de upplevde lite mer specifikt vad gäller just Storasyster via Skype var känslan av kontroll:

Man kan hålla det hemligt

Man behöver inte känna att det måste bli bra som med vänner IRL

Något som också har visat sig vara en stor fördel, vilket också kommit fram i många av utvärderingarna är möjligheten att växla kommunikationssätt. Systrarna har haft behov av att byta mellan webbkamera, röstsamtal, chattkonversationer, e-post eller en kombination av dessa beroende på:

- Teknisk kapacitet så som internetuppkopplingens kvalitet, typ av enheter de använder sig av, hur och om kamera och mikrofon fungerar samt kunskap om hur en kan lösa tekniska problem på nätet.
- Var, när och hur. Till exempel om Lillasystern är ute och går, sitter i en busskur, ensam hemma, på offentliga platser etc.
- Samtalsämnen så som ämnen som uppfattas som skamliga och svåra. Det verkar vara lättare att skriva om detta i ett mejl eller i en chattkonversation.

Vi tror att en förklaring kan vara att många av Lillasystrarna blir mer och mer ”infödda” och vana vid att kommunicera med hjälp av flera kommunikationssätt. Att växla mellan kommunikationsätt verkar vara ett pragmatiskt och naturligt sätt att anpassa sig till situation och plats. Det tycks också vara ett viktigt sätt för dem att reglera känslomässig närhet och distans i relation till

Storasyster. På så sätt uppstår en tillräckligt jämlik maktbalans för att Lillasysterarnas känsla av handlingsutrymme ska vara säkerställt, vilket verkar underlätta samtal om det som känns svårt.

*Det är enklare att skriva istället för att säga
det om man skäms eller så*

*känns trevligare och tryggare att
kunna se den andra*

*Ibland vi chatta och ibland vi pratar i mikrofon och ibland vi camma. Jag tycker att det fungerade
bra att man kunde göra både och, ibland var det för jobbigt att prata så då vi kunde chatta.*

Lillasysterarna

Åldersmässigt så fördelar sig Lillasysterarna över hela Tjejzonens målgrupp. De flesta i åldersgruppen 11-15 och minst i gruppen 20-25 åringar.

Som utgångspunkt pratar systerparen en timme i veckan under max ett år med uppehåll för sommar- och jullov. I genomsnitt har alla par haft 14 samtal, som minst 2 samtal och som mest 35 samtal. Generellt kan en säga att ju äldre Lillasysterarna har varit desto bättre har de också varit på att hålla tider och som regel har dessa relationer också varat längre. Dock finns det undantag vad gäller båda grupperna. Det finns naturligtvis många faktorer som spelar in men det verkar som om det känslomässiga behovet kombinerat med förmågan att ta socialt ansvar avgör hur stabil och långvarig relationen blir till viss del. Till exempel kan en 11-åring som lever med en missbrukande förälder mycket väl vara betydligt mer mogen vad gäller sociala koder och ansvar för relationen än en 23-årig kvinna med personlighetsstörning.

Rekrytering och urval

Lillasysterarna rekryteras via hemsidan och det nätverk av kontakter med andra organisationer och institutioner som Tjejzonen har. De allra flesta Lillasysterarna som svarat på utvärderingarna uppger att de "googlat sig fram" och hittat till Tjejzonens hemsida på egen hand eller genom tips av elevhälsopersonal.

De allra flesta mejlar till samordnaren och frågar om de kan få en Storasyster. De flesta föredrar att vara anonyma och vi får sällan veta mer än åldern på Lillasysterarna. Detta gör att det blir en sorts "blind date" eftersom paren matchas endast utifrån ålder. Det har visat sig vara lämpligt med ca 10 års åldersskillnad mellan Storasyster och Lillasyster av flera orsaker:

1. Ömsesidighet - Det är tillräckligt nära i ålder för att Storasystern fortfarande ska ha Lillasysterns ålder och allt som kan höras till det i färskt minne hos sig själv.

2. Maktbalans - Det är tillräckligt nära i ålder för att Storasystemen inte riskerar att bli ett föräldra- eller kurators-substitut.
3. Tydlig roll - Det är tillräcklig åldersskillnad för att det inte ska uppstå konkurrens eller bli ett kamratsubstitut.

Det finns några begränsningar som medverkar till ett naturligt urval av Lillasystemerna precis som med Storasystemerna:

- Egen drivkraft - Det är en mottagande verksamhet vilket innebär att bara de Lillasystemer som på egen hand tar kontakt med Tjejjonen får en Storasyster.
- Kommunikation – Kommunikationen är på svenska och i alla fall till en början via skrift. Lillasystemen får läsa igenom villkor och kommunicera via mejl med samordnaren innan matchning görs, vilket innebär att de måste kunna kommunicera skriftligt.
- Villkor – Innan matchning får Lillasystemerna läsa igenom villkoren som gäller. Om Lillasystemen inte kan acceptera och sedan följa villkoren i tillräckligt hög grad går samordnaren in med extrainsatser. I vissa fall avbryts relationen och då handlar det för det mesta om allt för stora behov av psykiatrisk vård eller oförmåga att hålla kontakt och svara på mejl inom rimlig tid.
- Väntetid - Det tar mellan en vecka och ett halvår att få en Storasyster, beroende på tillgång. Detta verkar göra att det ofta är ett uttalat behov och väl genomtänkt beslut för Lillasystemen när hon väl får en Storasyster.
- Teknik – Lillasystemerna behöver tillgång till en dator eller smartphone med internetuppkoppling och kunna använda sig av de program (föredragsvis Skype) som har används i projektet.

Storasystemerna

Tjejjonens Storasystemer är alla engagerade på frivillig basis som medmänniskor och tar sig i hög grad an uppdraget med stort engagemang och omsorg. De är amatörer i sin ursprungliga betydelse; *älskare – den som håller på med något för hon älskar det* (ordet amatör kommer från franska *amateur*).

Tjejjonen har aktivt valt bort samtalsmetoder och manualer och förlitar sig helt och hållet på den relationskompetens som finns naturligt hos människor. Eftersom uppdraget ofta kan innebära känslomässigt svåra samtal så är urvalet av vem som blir Storasyster viktigt. Det har visat sig vara mindre viktigt med faktorer som utbildning och ålder, vilket ofta är de klassiska urvalskriterierna när det gäller rekrytering av volontärer till sociala verksamheter. Det som visat sig vara avgörande för att få rätt person på rätt plats är faktorer som:

- Tillit till Lillasystemen, organisationen, samordnaren och sin egen förmåga.
- Engagemang och medvetenhet om bakomliggande drivkraft.

- Tydligt uppdrag; vad organisationen och målgruppen förväntar sig av volontären.
- Noggrann rekryteringsprocess där volontären själv väljer sitt uppdrag.
- Tydligt förhållningssätt som genomsyrar organisationen som helhet.
- Teamarbete med samordnaren och noggrannhet vad gäller rapportering och handledning.
- Processinriktad volontärutbildning som syftar till att aktivera och stimulera kritisk reflektion kring sig själv, Lillasystemen och relationen och ge grundläggande kunskap i samtalsmetodik.

För många ideella organisationer inom området socialt arbete så rekryterar man studenter som går människovårdande utbildningar, så också Tjejjonen. Men det vi märkt är att psykolog-, socionom- och vårdstudenter tenderar att brottas med sin gryende professionella roll och det kan då bli extra utmanande att samtidigt brottas med rollen som lyssnande medmänniska. Det kan yttra sig i att det blir svårt att ”nöja” sig med att lyssna på Lillasystemen och ta emot det hon berättar. Det kan vara svårare att sätta ramar och följa de riktlinjer som uppdraget har. Att ha tillit till Lillasystemen, samordnaren och relationsprocessen verkar vara mer utmanande för dessa volontärer.

Vinjetter

Med min Storasyster kunde jag ha en massa olika samtal, ena gången kunde vi vara otroligt seriösa och prata om seriösa saker och andra gånger skratta genom hela

Relationerna utvecklas synnerligen individuellt beroende på person och situation. När matchningen är gjord tar systerarna kontakt med varandra via mejl och bestämmer en lämplig tid för ett första samtal via Skype. Precis som relationer i allmänhet så ser dessa väldigt olika ut men genomgående har Lillasysterarna en stor tillit och tilltro till både Storasysstrar och Tjejjonen, vilket för det mesta ger en flygande start:

Det känns tryggt att söka hjälp hos Tjejjonen eftersom de vet vad man går igenom i vissa stadier.

Jag tror att jag kunde lita på henne just för att hon sitter någonstans i Sverige och inte vet vem jag är, att hon pratar med mig just för att hon vill det, inte för att hon får betalt.

Följande tre vinjetter; Ellen 12 år; Emma 17 år; Lina 22 år är exempel som åskådliggör hur det kan se ut i relationerna. Personerna finns inte i verkligheten utan är en mix av flera olika personer och situationer.

Ellen 12 år

Hej! Jag skulle gärna vilja ha en Storasyter hos er. Tacksam för svar!

Ellen fick Storasyter Anna, 21 år och ekonomistudent till vardags. De bestämde tid för Skype redan samma vecka. Första samtalet var nervöst för båda. Anna skickade rapport till samordnaren:

Det gick bra, hon berättade om sig själv, hur gammal hon var, familj osv

Det kändes tråkigt att hon var så ledsen över sin katt men jag kunde verkligen känna igen mig. Det var roligt att hon öppnade sig så fort och verkade exalterad över att ha fått en Storasyter.

Jag tänkte på att hon var så öppen från början. Hon verkade mest vilja prata av sig om att hon var ledsen för hon inte visste om hennes katt skulle överleva.

Hon ville chatta först och använda videon nästa gång så då ska vi testa men idag fungerade allt bra.

Efter första samtalet övergick de till att växla mellan kommunikationssätten men använde sig mest av webbcam. Samtalen handlade mest om kompisar och husdjur. Ellen och Anna fick snabbt en fin kontakt och skrattade mycket tillsammans. Efter två månader fick Anna ett mejl i vilket Ellen berättade att hon skadade sig själv och hade tankar på självmord.

Anna tog upp det Ellen skrivit om i mejlet nästföljande samtal. Då stängde Ellen av webbkameran och övergick till att chatta. Det visade sig att Ellen hade haft dessa svåra tankar till och från sedan ett års tid och att Anna var den första hon delade det med.

Anna blev väldigt orolig för sin Lillasyster och fick extra handledning av samordnaren för att bättre klara av att lyssna på och hantera det Ellen behövde berätta om. Anna frågade om vilket stöd hon hade hemmavid. Ellen berättade att hon tyckte mycket om skolkuratoren som hon pratade regelbundet med. Skolkuratoren hade också kontaktat Socialtjänsten som hade varit och pratat med hennes föräldrar om den misshandel som skolan hade uppdagat. Anna kände sig lugnad av att socialtjänst och skolkurator var inkopplade och det gjorde det lättare för henne att släppa ansvaret för Ellen mellan samtalen.

Samtalen återkom regelbundet en gång i veckan och ibland mejlade Ellen när hon behövde ”skriva av sig” och reglera sin ångest under veckorna. Samtalen innehöll en blandning av skratt, skoj, Yohio (popartist), existentiella funderingar, problem med kompisar och svår ångest.

Efter ett halvår berättade Ellen att hon skulle flytta till ett familjehem ett tag och att hon var väldigt nervös inför det. Ellen och Anna pratade om att familjehemmet var på landet och det fanns en massa djur där, vilket var roligt och spännande. Ellen brottades också med skuld känslor mot sina föräldrar men ville inte prata så mycket om vad som hade hänt i familjen.

När det återstod ett par månader av relationen tog Anna upp frågan om avslut med Ellen. Ellen blev väldigt ledsen och Anna blev orolig för vad som skulle hända med Ellen efter när de avsluta och tog upp det med samordnaren. Eftersom Ellen verkade ha ett gott nätverk omkring sig hemmavid så kunde Anna ha tillit till att det förmodligen skulle gå bra för Ellen. Återstående tiden pratade de lite om avslutet vid varje samtalstillfälle; hur relationen hade varit och hur det skulle bli efter att de hade avslutat.

Anna rapporterade om sista samtalet till samordnaren:

Nu har jag och Ellen haft vår sista skype. Hon visade sina nyköpta kattungar och vi pratade om framtiden och hur vårt år har varit. Båda satt och var helt tåröda när vi sa hejdå. Bombade henne med hur grym hon är och att hon kommer klara sig nu så stark som hon är och har varit. Lite sorgligt och ont i hjärtat men känns fint att hon sa att jag hjälpt henne så mycket. Fina lilla Ellen.

Efter avslut höll Anna och Ellen sporadisk kontakt via mejl. Samordnaren gjorde utvärdering och efter ytterligare ett år en uppföljande utvärdering där Ellen bland annat skrev:

Det utvecklade mig mycket, då jag inte i den åldern alls tyckte om att prata och hade framför allt svårt att börja på nya kontakter. Min storasyster fick jag en väldigt fin och nära relation till vilket jag är otroligt glad över då hon hjälpt mig att orka.

Min storasyster gav mig andra sätt att se på saker, sådant som jag från början med min pessimistiska syn inte hade tänkt på när det gäller människor, efter samtalen så känns det som att jag inte tyckt att allt är värdelöst, lärt mig att det finns godhjärtade människor. Jag vet nu att det finns en väldigt massa stöd att få och att om jag behöver hjälp så hittar jag ett sätt att få det

Att kunna dela sina tankar med någon äldre erfaren människa och även så har det varit betydelsefull för att jag på ett bättre sätt lärt mig att samspela i en konversation. Det var annorlunda att det var någon som bara lyssnade på mig, men som ändå flikade in med egna upplevelser tillskillnad från alla psykologer som jag kastats runt bland.

Det som var svårast med hela grejen var dels när den regelbundna kontakten skulle avslutas och att vi inte fick träffa varandra. Det hade betytt oerhört mycket, eftersom att Anna betyder mycket för mig och är en så fin människa att jag knappt tror att hon finns på riktigt. Det hade varit fint att få det bevisat.

Just nu har jag ingen kontakt med henne, men jag har henne som en trygghet. Om min värld skulle gå under, så vet jag att jag kan skriva till henne och det känns skönt.

Emma 17 år

Hejsan!

Jag är då en tjej vid namn Emma, 17 år ung.

Har mycket saker inom mig som jag skulle vilja bara prata ut om för någon, då jag verkligen skulle vilja ha en "Storasyster via Skype."

Om ni behöver någon mer info är det bara att säga till! :)

Emma fick stå på kö en månad och fick sedan Storasyster Hanna, 27 år och till vardags biståndshandläggare inom äldreomsorgen.

Första rapporten från Hanna till samordnaren löd:

Emma har lätt för att prata och verkar vara en glad och energifull tjej... Hon var väldigt nyfiken på mig och jag svarade ärligt om min bakgrund och förhoppningsvis får det henne att känna sig tryggare till att öppna upp sig mot mig. Jättekul att se varandra och vi log och skrattade.

Extra roligt att innan vi avslutade samtalet så fick jag feedback direkt från henne på att det var första gången hon kände att någon förstod henne trots att hon har träffat kuratorer och andra människor för första gången. Så det som jag kände var ett snabbt lära-känna-varandra-samtal verkade ge henne mycket ändå. Är glad att enbart min närvaro är betydelsefull. Vi kom också fram till att vi har samma tecken i det kinesiska horoskopet då det är exakt 10 år mellan oss, sånt är superkul!

I slutet av samtalet när vi skulle bestämma ny tid och jag frågade när det passade henne bäst så svarade hon att hon vill ses när hennes föräldrar inte är hemma/uppe så hon kan prata om allvarigare saker. Först då förstod jag att hon vill ta upp något. Vi ska ses nu på onsdag kl. 22. Förhoppningsvis är det tillräckligt sent klockslag för att hon kan känna att hon kan tala fritt utan att hon är rädd att det hörs.

Ganska så snart kom det fram att Emma hade funderingar kring mat och vikt. Hon verkade vara mycket ambitiös i skolan men också ganska så ensam. När Hanna tog upp frågan om att hon kanske skulle gå och prata med skolsköterskan om sina tankar kring maten så var hon inte alls intresserad och bytte samtalsämne.

Efter tre månader vid ett grupphandledningstillfälle tog Hanna upp sina känslor av otillräcklighet och att inte nå fram till sin Lillasyster. Hon upplevde att så fort hon började prata om djupare saker så blev Emma fåordig och svarade väldigt kort. Detta ledde i sin tur till att Hanna kände sig som en ”frågemaskin”. Vid nästa samtal med Emma försökte Hanna prata med Emma om deras relation; att hon hade märkt att Emma blev fåordig när de började prata om saker som mat och vikt och hon undrade hur det var för Emma att prata om det. Det blev ett öppenhjärtigt samtal där det framkom att Emma hade betydligt svårare problem med mat och ätande än vad som framkommit tidigare och att hon kräktes efter maten så gott som dagligen för att lindra sin ångest och av rädsla för att gå upp i vikt.

Hanna upplevde att samtalen gick mycket fram och tillbaka. Vissa dagar kändes det som Emma var på gång att berätta för skolsköterskan. Vid ett tillfälle hade hon stått utanför en lång stund men när skolsköterskan hade kommit ut och frågat vad hon ville hade Emma sagt att hon väntade på en kompis. Föräldrarna verkade Emma inte räkna med; ”vi har inte en sån relation”.

Emmas ambivalens var svår att stå ut med för Hanna och efter handledning bestämde sig Hanna för att göra en överenskommelse med Emma. Där de tillsammans skulle ha som mål att Emma skulle ha vågat berätta om sin situation för skolsköterskan innan det var dags att avsluta WCS-relationen. Emma verkade bli omskakad av att det bara var tre månader kvar av deras relation och gick tveksamt med på förslaget.

Hon försökte berätta för skolkuratören vid flera tillfällen:

SS: Hur kändes det?

LS: Dåligt såklart. Väldigt hopplöst också.

SS: Hur menar du med hopplöst?

LS: Att jag misslyckas med alla försök liksom.

Känner mig hopplös.

Som att jag hade fallit tillbaka på samma ruta igen.

SS: Hmm jaa, förstår att det känns jobbigt då.

LS: Ja, ganska. Får nog skriva ett mail till henne snart.

Till slut vågade hon berätta för skolkuratoren men fick inte den responsen hon önskade och var flera gånger redo att ge upp och låta saken bero:

LS: Hon kanske var lite jobbig idag, men får gå ett par gånger till iallafall

SS: Hur tycker du hon var jobbig?

LS: Idag så undra hon mest, hur jag åt, när jag åt, vad händer om jag äter "för mycket", eller "för lite" osv

det var det enda vi prata om..

SS: Ah okej, varför var det jobbigt med dom frågorna tycker du?

LS: Tyckte hon var lite väl på med det, och inte på hur det fick mig att må. Utan att hon bara ville veta mina rutiner liksom.

SS: Ah okej. Sa du emot nån gång, sa att du hellre ville prata om annat?

Eller prata om hur du mår, alltså, istället för rutinerna?

LS: Nee, de gjorde jag inte. Utan hon hade en liten karta på sin vägg som hon pekade på hela tiden och dom hade pilar mot varandra då.

Det var väldigt förvirrande, så jag valde att inte fråga helt enkelt...

SS: Hmm okej... jaa, det kändes lite väl förvirrande kanske?

Eller komplicerat.

När man kanske bara vill prata.

Du kanske ska prova att styra samtalet åt det du vill prata om nästa gång, kanske?

LS: Jo, det får jag väl göra!

Relationen avslutades med mycket peppande och glada tillrop från Storasystemens sida. De hade ingen kontakt efter det och Emma svarade inte på Tjejzonens utvärdering som skickades direkt efter avslutet. Dock svarade hon efter ytterligare ett halvår i uppföljande utvärdering:

Det var mycket kul och det hjälpte mycket. Jag hade alltid velat ha en Storasyster att prata med. Jag kände mig alltid ledsen på något sätt och ville ha någon äldre som kunde lyssna och ge råd. Jag brukade prata med lärarna i skolan, men kände som om jag för det mesta störde dem... Att ha en storasyster hjälpte mig mycket. Jag kunde prata ut en hel del av mina problem med henne istället. Hon var där för att lyssna och jag längtade alltid efter att

kunna prata med henne. Vi hade alltid något att diskutera om. Jag tyckte alltid att tiden gick för fort och ville alltid prata mer än vad tiden kunde erbjuda. Det var alltid skönt att känna att det finns någon som faktisk lyssna och ge tröst till mig när jag mådde dålig.

Lina 22 år

Hej!

Jag skulle vilja fråga om en Skypesyster! Om det finns en möjlighet till att få en?

är 22 år och det jag skulle vilja prata om det är väl saker som händer i mitt liv helt enkelt.

Mvh Lina

Lina fick en Storasyster som var 33 år och arbetade som egenföretagare inom restaurangbranchen. Redan första samtalet, som var via chatt, berättade Lina om en svår barndom och nuvarande situation som "ohållbar". Samtalen handlade till stor del om det svåra och hennes ångest. När samtalen handlade om något positivt var det ämnen som musik, artister, framtidsdrömmar och husdjur. Hon hade en hund som betydde oerhört mycket för henne och som hon bloggade regelbundet om. Lina tog väl hand om sin Storasyster. Varje gång hon berättade något extra svår, till exempel att hon hade blivit utsatt för våldtäkt av sin alkoholiserade pappa under barndomen, så kollade hon av hur hennes Storasyster mådde och vände fokus till henne och bedyrade hur viktig och unik hon var för henne.

Efter ett tag blev det svårare och svårare att avsluta samtalen. Tankar på döden började komma upp när det var dags att lägga på vilket gjorde det väldigt svårt för Storasystern att sätta och hålla de gränser som var avtalade:

*LS: ja tänker gå och hämta en kniv nu
för nu ska du lämna mej*

SS: vill du inte ses nästa vecka?

*LS: ja vet du måste följa regler
jo*

men helst varje dag

SS: Jag lämnar inte dig för att jag inte bryr mig om dig. det måste du förstå

*LS: jo jag förstår det också
ja vet*

Storasystemens handledare tog kontakt med Lina och hjälpte till med gränssättningen. Handledaren förtydligade reglerna och Storasystemens roll som lekman, inte expert. Efter det blev Lina lugnare med sina utspel mot sin Storasyster och de kunde hålla sig till samtal en timme i veckan. Lina hade en uppsjö av insatser hemmavid både från socialtjänst och psykiatri dock hade hon fått byta handläggare på socialkontoret och kontaktpersoner inom vården så många gånger att hon tappat räkningen. Insatserna bestod främst av tillfälliga inläggningar p.g.a. suicidförsök, boendestöd och medicinering under det året hon hade kontakt med Tjejzonen.

Samtalen med Storasyter svängde mycket mellan svart och vitt. Ett enda samtal kunde pendla allt mellan hunden, hur fantastisk en viss artist var, hur kul det hade varit att slå sönder bilrutor när hon hade festat med en kompis och blivit ”aspackad”, oron över en kompis som självskadade sig, ångest över sin situation och tankar på självmord. Det var svårt för Storasytern att förhålla sig. Känslan av otillräcklighet blev väldigt stark emellanåt, vilket gjorde att det behövdes en del handledning. Efterhand blev hon lugnare med samtalen och insåg att det hon gjorde för sin Lillasyster var alldeles tillräckligt.

När det närmade sig avslut så hade det stabiliserat sig avsevärt för Lillasystemen. Hon gick i öppenvård och hade fått bra förtroende för ansvarig sjuksköterska där. Hon hade mer eller mindre slutat att skada sig själv och reflekterade över det med sin Storasyter:

LS: jag ångrar det jag gjorde jättemycket... men samtidigt tror jag att det var mitt sätt att överleva. jag hade nog tagit livet av mig för länge sen om jag inte hade skadat mig men jag hade ju inget val. jag kunde liksom inte dö det låter dumt, men så är det eller i början trodde jag att jag skulle dö, det minns du kanske. har liksom haft självmordsförsök lite här och där. men jag är så glad att jag misslyckades. ibland är det bra att va lite misslyckad vet du ;)

Vid tiden för avslutet var Lina upp över öronen förälskad. Avslutet blev gripande men ganska så lättsamt. På grund av Linas stora problem med relationella gränser och svåra psykiska ohälsa så avråddes Storasytern från fortsatt privat kontakt med sin Lillasyster och det var heller inget som kom upp under avslutet:

LS: Nu vill jag säga en sak!

Tack för att du tog emot en trasig liten tjej som bara skar sig och tog överdoser hela tiden. Tack för att du orkade med mig när jag var som värst. Tack för att du alltid funnits, stöttat och tagit hand om mig. Jag älskar dig, Storasyter!

SS: Ååååå, nu får jag tårar i mina ögon !! Såååå fint skrivet av dig och TACK <3

LS: <3 <3 <3 kommer sakna dig

SS: Jag hoppas att livet blir BRA för dig nu, att du slipper skära dig, ta så mycket tabletter. Att du får vara en glad, lycklig tjej i sina bästa år som nu kan njuta av din fina tjej som älskar dig <3

Det är nästan alltid så att verkligheten överträffar dikten. Dessa berättelser speglar hur det kan se ut i relationen mellan WCS på Tjejzonen men mångfalden i relationerna är lika många som antalet systerpar. Det som är gemensamt är behovet att bli lyssnad på och att ha en Storasyter som bryr sig och vill gott. Och ju större utsatthet Lillasysterarna lever eller har levt med desto svårare verkar det vara för omvärlden att stötta och hjälpa. Det går också att förstå vikten av

tidiga insatser och prevention. De som inte fick den hjälp och det stöd de hade behövt under uppväxten mot mobbing, övergrepp och försummelse är förskräckligt sargade och skadade vilket Lina är ett exempel på här.

DISKUSSION

Det är liv som ska levas – inte problem som ska lösas

Av de dryga 10. 000 kontakter Tjejjonen hade under 2013, handlade ca 80 % om psykisk ohälsa och/eller utsatthet. Enligt många av tjejerna i Tjejjonens målgrupp räcker inte Elevhälsa, hälso- och sjukvård, socialtjänst och psykiatri till och det finns en oflexibilitet vad gäller vuxenvärldens bemötande av unga. Det gör att många avstår från att söka och ta emot stöd och hjälp fast de egentligen skulle behöva fångas upp i ett tidigt skede för att kunna förebygga psykisk ohälsa. Tjejjonen har en ständig kö av både volontärer och tjejer som vill ha en stödjande relation online i form av Storasyster. Tjejerna säger att relationen med en Storasyster online betyder mycket för dem vad gäller känslan av handlingsutrymme i livet, ibland till och med skillnaden mellan liv och död. Detta har väckt frågor kring den ideella världens roll vad gäller arbetet för att lindra och förebygga psykisk ohälsa. Är vi ett komplement eller substitut för professionellt stöd och hjälp och vad kan det betyda vad gäller kvalitet, etik, hållbarhet och ekonomi?

Vi ser idag en uppsjö av olika mer eller mindre manualbaserade metoder som formas och sprids i samhället vad gäller att förebygga och lindra psykisk ohälsa, även inom frivilligsektorn. Förmodligen i försök att hitta effektiva och funktionella sätt att hjälpa människor att hjälpa. Men förmodligen spelar ekonomiska drivkrafter även en roll här eftersom en metod går att sälja och mäta på ett helt annat sätt än vad det vida begreppet *medmänsklighet* går.

Idag går det en professionaliseringsväg genom ideella sektorn där tillfälliga projekt, insamling och företagandande är förutsättningen för föreningars och organisationers fortlevnad. Den klassiska bilden av ideella sektorns särart och egenvärde suddas ut och blir till ett komplex och mångformad bild där offentliga, idéburna och privata sociala insatser närmar sig och blandar sig med varandra. Hur påverkar detta en organisation som Tjejjonen och ett projekt som detta?

Det känns lite som att försöka sortera in runda bollar i fyrkantiga hål. För om den idéburna sektorn inte har någon särart utan snarare blir ett billigt och nyckfullt substitut för offentliga och privata sociala insatser då gynnar det inte målgruppen och folkhälsan. Då behöver vi tänka om!

Med hjälp av detta projekt har vi brottats med detta och verkligen försökt värna om vår särart som komplement, inte substitut till offentliga privata sociala insatser. Vi värnar om de medmänskliga relationerna där varje Storasyster och Lillasyster bildar ett unikt par och Tjejjonen med dess anställda samordnare bereder en trygg plats åt denna relation. Den stora psykiska ohälsan och utsattheten hanterar vi med hjälp av professionella samordnare som värnar om paren och går in med extrainsatser och gränssättning vid behov. Därför är det i nuläget ekonomin som avgör hur många som blir Storasysstrar och Lillasysstrar eftersom allt hänger på att vi kan ha professionella och anställda samordnare.

Det är svårt att veta effekten av verksamheten eftersom det är liv som levs, inte problem som löses. Men alla de utvärderingar och uppföljningar vi gör kontinuerligt vittnar om Storasysterarnas och Lillasysterarnas subjektiva upplevelse av nyttan och nöjet med verksamheten:

Det viktigaste jag får med mig som Storasyster är att jag duger! Och att det går att göra stor skillnad genom att lyssna. Att ge relationer tid och förtroende. Har fått många personliga lärdomar.

Jag och min Storasyster skrattade mycket åt alla konstiga handlingar jag höll på, jag ska fortsätta göra det och göra livet lite enklare och tänka på de alla samtal vi haft tillsammans. Det gör mig så glad... att man kan skratta när man mått som jag gjort...

Det går inte förklara min tacksamhet till er som ställt upp och funnits till för mig så länge... Det kommer bli tomt utan ert stöd...

Men det är ett sätt för mig att börja stå på egna ben och fortsätta min kamp om att bli frisk.

Jag är så stolt över att fått vara Lillasyster ... det finns inte ord till att förklara... När gång när jag blir frisk ska jag göra precis såhär, jag ska finnas till för andra och stötta och hjälpa.

Dessa lovprisningar kan göra det lätt att flyga i höjden både på individnivå som projektledare men också i vidare perspektiv på samhällsnivå. Därför är kritisk reflektion kring roll, nytta och nöje med verksamheten A och O. För vems skull gör vi detta och i vilket syfte? Det kräver ett levande och dynamiskt reflekterande på makro- och mikronivå och det i sin tur kräver samverkan, samarbete och tillitsfulla relationer. På det sättet blir Storasysterarna och Lillasysterarna till viktiga förebilder vad gäller liv som levs med mod och engagemang.

TACK TILL

Själva fundamentet för projektet har varit alla ni medverkande Lillasysstrar och Storasysstrar. Att få följa er alla, ert mod och er vilja till förändring och meningsfulla liv, finns det inga ord för. Och dessutom få förtroendet att försöka skapa struktur i detta och tillfredsställelsen när det fungerar. Det är liv som levs och relationer som utvecklas online – underverk, katastrofer och mellanmjölk om vartannat. Stort och ödmjukt TACK!

Projektet har vilat på ett tryggt grund som bestått av Tjejzonens tvärprofessionella personalteam; Lotta, Eva, Anna S, Anna J, Sanna, Sandra, Lovisa, Amanda, Helene. Tack för alla kamrathandledningar, reflektioner och kreativa råd! Tack också till David Clinton för värdefull handledning och reflektion.

Projektet har möjliggjorts tack vare World Childhood Foundations ekonomiska stöd och fleråriga förtroende för Tjejzonen. Utan er noggrannhet, entusiasm och ert mod på World Childhood Foundation, med Susanne Drakborg som projekthandläggare, hade Tjejzonen inte kunnat fördjupa och utveckla Storasyster online till vad det är idag – tack!



BAKGRUND

Om Tjejjonen

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

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

Tjejjonen bildades 1998 och har under denna tid utvecklat en välfungerande verksamhet som till stor del bygger på ideellt arbete. Volontärerna utbildas enligt en modell som tagits fram av anställda på Tjejjonen i samarbete med volontärer och Solveig Laine, psykolog och lärare på Tollerare 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, Frisk & Fri, Tjejjouren.se och Killfrågor.se med flera.

Idag erbjuder Tjejjonen enskilda stödsamtal både on- och offline och har 10 000 kontakter per år. 200 volontärer är aktiva i verksamheten och de rekryteras, utbildas, handleds och samordnas av anställd personal.

Om projektledaren

Maria Munkesjö är utbildad musikterapeut (fil.mag.) och har varit verksam som professionell inom den ideella sektorn med projektledning, verksamhetsutveckling, utbildning, handledning och samordning sedan drygt 10 år (sedan 2006 på Tjejjonen).

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 Storasysterverksamheten online, både i form av Storasyster via chatt (Munkesjö 2012) och Storasyster via webbcam som denna rapport handlar om.

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 samspeismönster 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 hållbarhetsgrunda 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 Tjejjonens stödverksamhet skiljer sig från normalpopulationen. Studien gjordes med hjälp av en enkätundersökning och visar att Tjejjonens volontärer är mer utåtriktade, öppna, vänliga och målmedvetna än normalpopulationen.

Storasysterverksamheten

I Karin Hanssons magisteruppsats i mänskliga rättigheter 2011 undersöks Tjejjonens 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. Lillasysterna 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 pågår forskningsstudien *Genusinriktad ANDT-prevention 2011-2014* under ledning Camilla Larsson och Madelene Pettersson med ansvarig professor Charli Eriksson. De studerar Tjejjonens Storasysterverksamhet (både on- och offline) utifrån aspekten ”Systerskap för att stärka unga tjejers hälsa”. Lillasysterna upplever att Storasysterna är personer som lyssnar och verkar som förebilder. Tjejjonen och 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.

PROJEKTETS TILLVÄGAGÅNGSSÄTT OCH ETISKA REFLEKTIONER

Materialet som ligger till grund för rapporten är hämtat ur Tjejjonens projekt *Storasyster via webcam*. Volontärerna benämns som *Storasyster* eller *SS* och tjejerna för *Lillasysstrar* eller *LS*.

Projektet började som ett pilotprojekt augusti 2011. Det har löpt på i full skala sedan augusti 2012 och beräknas avslutas sommaren 2014. Statistiken i rapporten är beräknad på material från augusti 2011 t.o.m. december 2013. Ett projekt som detta innebär en hel del utmaningar vad gäller hur relationerna ska statistikföras och räknas eftersom mångfalden är stor vad gäller relationernas längd och innehåll. Denna rapport kommer inte att fördjupa sig i det utan försöka skapa en överblick och känsla av vad en verksamhet som Storasyster via webcam kan innebära. Den som vill fördjupa sig är välkommen att ta kontakt med projektledaren för utförligare presentation av materialet och tillvägagångssättet.

I projektet har 71 Storasysstrar och 81 Lillasysstrar deltagit samt en projektledare anställd på 75 %. Projektledaren har också haft funktionen som samordnare och handledare. Materialet består främst av:

- Drygt tusen samtalsrapporter från Storasysstrar (skickas in efter varje samtal, se bilaga *Rapportmall*)
- Skriftliga utvärderingar från Lillasysstrar efter avslutad relation (38 skickade 22 besvarade)
- Skriftliga uppföljande utvärderingar från Lillasysstrar 6-18 månader efter avslut (17 skickade 7 besvarade)
- Skriftliga utvärderingar från Storasysstrar årsvis och efter avslutad relation (47 skickade 19 besvarade)
- Skriftliga enkäter från Storasysstrar HT-13 (40 skickade 26 besvarade)
- Skriftliga uppföljande utvärderingar från Storasysstrar 6-18 månader efter avslut (16 skickade 4 besvarade)
- Handledning i grupp varav 10 tillfällen på Tjejzonen och 3 via Skypekonferens
- Individuell handledning (36 tillfällen varav majoriteten via telefon och Skype)

Information om anonymitet, tystnadslofte och citaträtt ges till målgruppen via hemsidan och i den skriftliga information som alla Lillasysstrar får ta del av innan de blir tilldelade en Storasyster (se bilaga 1 *Lillasyster online på Tjejzonen*).

Alla citat är autentiska men anonyma och avidentifierade. I de fall där citaten inte är avidentifierade så har personen tillfrågats specifikt.

REFERENSER OCH FÖRDJUPNINGSMATERIAL

Andersen, Anders Johan W. (2012) *I all fortrolighet En undersökelse av meldingar om psykisk helse på internett i Norge och Sverige*, doktorsavhandling, Nordic School of Public Health;
<http://www.nhv.se/upload/dokument/forskning/Publikationer/DrPH-avhandlingar/anders-jw-andersen-avhandling-for-webben-121212.pdf>

Anna-Clara Caringer & Karin Robertsson (2011) *Tjejjourer Funktion och villkor*, examensarbete på Socionomprogrammet, Institutionen för socialt arbete, Ersta Sköndal Högskola;
<http://www.diva-portal.org/smash/record.jsf?searchId=3&pid=diva2:424264>

Hansson, Karin (2011) *"Att ha någon att prata med" En fallstudie av Tjejzonens Storasysterverksamhet och dess förenlighet med Barnkonventionens artikel 12*, magisteruppsats i mänskliga rättigheter, Uppsala universitet; http://www.tjejzonen.se/wp-content/uploads/2013/09/Att_ha_nagon_att_prata_med.pdf

Larsson, Camilla & Pettersson, Madelene (2013) *Systerskap för att främja unga tjejers hälsa Återrapportering från en enkätundersökning med tjejer som deltagit i Tjejzonens Storasysterverksamhet*, Institutionen för hälsovetenskap och medicin, Örebro universitet;
<http://www.oru.se/Forskning/Forskningsamnen/ihm/Folkhalsovetenskap/Folkhalsovetenskap/Forskningsprojekt-inom-Folkhalsovetenskap/Forskningsprojekt-inom-Folkhalsovetenskap1/?rdb=696>

Lidman Steerling, Charlotta (2013) *Personlighetsfaktorerna möter ideell arbetstillfredsställelse: En enkätundersökning bland kvinnliga volontärer som arbetar med samtalsstöd* examensuppsats, Psykologiska institutionen, Stockholms universitet; <http://www.uppsatser.se/uppsats/747e4e9820/>

Löfberg, Cecilia (2012) *Unga nätkulturer Att uttrycka det svåra online Om ungas sätt att ta det virtuella rummet i anspråk i samtal om den egna livssituationen*, slutrapport KK-stiftelsen, Stockholmsuniversitet;
<http://attuttryckadetsvaraonline.wordpress.com/about/>

Löfberg, Cecilia & Aspán, Margareta (2011) *Digitala erbjudanden Ungas erfarenheter av information, stöd och samspel med vuxna online*, forskningsrapport, Stockholms universitet;
http://attuttryckadetsvaraonline.files.wordpress.com/2009/08/rapport-25maj_plus-fram-o-baksida11.pdf

Löfberg, Cecilia & Aspán, Margareta (2013) *Känsliga frågor Om stöd till unga via nätet*, Stockholm; Liber

Munkesjö, Maria (2011) *Som en dagbok som svarar – stödsamtal via chatt i ideell verksamhet*, projektrapport, Tjejzonen; <http://www.tjejzonen.se/lar-dig-mer/rapporter/>

Munkesjö, Maria (2012) *Chattsyster – stödjande relationer online i ideell verksamhet*, projektrapport, Tjejzonen; <http://www.tjejzonen.se/lar-dig-mer/rapporter/>

Sjöberg, Jeanette (2010) *Chatt som umgängesform Unga skapar nätgemenskap*, doktorsavhandling vid Barn och Ungdomsvetenskapliga institutionen, Stockholms universitet.

Bilaga 1

Vad får ni prata om?

Du bestämmer vad ni ska prata om – inget är för stort eller smått!

Vem är Storasyster?

Hon är några år äldre än dig och arbetar som volontär, alltså gratis på sin fritid. Hon är en medmänniska som vill lyssna och stötta utan att döma men är ingen ersättning för experter eller psykologer o. dyl.

Hur fungerar det?

- Du bestämmer tid med din Storasyster via mejl
- Storasystern cammar eller chattar via Skype på ett speciellt Storasysterkonto hon får av Tjejzonen.
- Du får ha din Storasyster från ett par gånger och upp till ett år om det fungerar och känns bra för båda.
- Ni pratar upp till 1 timme/vecka.

Hur fungerar anonymitet och tystnadslöfte?

Du får vara anonym. Det enda Tjejzonen behöver veta är ålder och mejl- och Skypeadress.

När du fått denna information och blir erbjuden en Storasyster så godkänner du att Tjejzonen sparar uppgifter om ålder och mejladress. Storasyster har tystnadslöfte och pratar bara med sin samordnare om sin Lillasyster, ingen annan utanför Tjejzonen.

Tjejzonen tar inte kontakt med familj, skola o.dyl. om inte du vill det själv. Om du talat om ditt namn och var du bor och är utsatt för livsfara under tiden du är Lillasyster på Tjejzonen så kan det hända att tystnadslöftet bryts för att rädda ditt liv.

Citat kan komma att användas för utbildning och forskning men då alltid i anonym form så ingen ska kunna känna igen dig.

Bra att veta

- Det är viktigt att svara på mejl och hålla tider man kommit överens om eftersom det är många som vill ha en Storasyster.
- Storasystern har inte kontakt med sin Lillasyster privat eller via Facebook och liknande.
- Storasysterarna har semester under sommaren och över jul och nyår.

Vad gör Tjejzonens samordnare?

Tjejzonens samordnare håller i praktiska saker och finns till för Storasyster och Lillasyster. Liksom Storasystern har hon avgett tystnadslöfte. Hon hjälper till så Lillasystern ska känna sig så trygg som möjligt med sin Storasyster. Det är också samordnaren som hjälper till om det skulle behövas extra hjälp.