

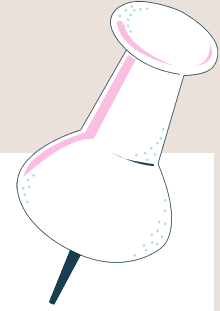
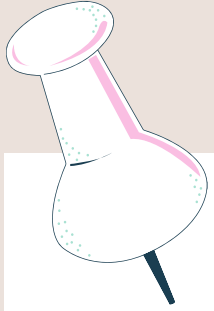
# HEJ, HUR KAN JAG HJÄLPA?

**En handbok för professionella som  
bemöter unga på chatten**



**Emira Johansson, Janni Korander,  
Evita Lindberg & Mathilda Söderblom**

2021



Handboken **HEJ, HURKAN JAG HJÄLPA?** har utarbetats som en slutprodukt för examensarbetet "Hej, hur kan jag hjälpa?". Examensarbetet utgör en del av projektet "Hej, chatten är öppen!". Produktens syfte är att öka professionellas färdigheter att arbeta i digitala miljöer.

Utgivare och författare:  
Emira Johansson, Janni Korander,  
Evita Lindberg & Mathilda Söderblom



# FÖRORD

Behovet för digitalt ungdomsarbete har ökat på grund av att det är där unga befinner sig. Digitala tjänster erbjuder de unga stöd med låg tröskel. Därför är arbetet som utförs på chatten betydelsefullt och viktigt. Arbetet som utförs digitalt kan vara utmanande och därför har vi utarbetat handboken för att underlätta ditt arbete som professionell.

Denna handbok kommer att fungera som ett verktyg och stöd för dig som arbetar på chatt och bemöter unga. I början av handboken får du bekanta dig med vad som kan vara aktuellt i ungas liv, Sedan presenteras olika tips och tricks, samt konkreta metoder som kan hjälpa dig som professionell under chattsessionen. I slutet av handboken hittar du kontaktuppgifter till andra stödtjänster som du kan hänvisa den unga till samt tydliga instruktioner för hur du bör gå tillväga vid krissituationer.

Användaren bör ta i beaktande att stödtjänsternas kontaktuppgifter och öppethållningstider kan ändra och därför finns det skäl att uppdatera listan med jämna mellanrum.

Vi önskar dig en givande läsning!



# INNEHÅLLSFÖRTECKNING

Aktuellt för unga.....	1
Hur vill unga bli bemötta på chatten?.....	3
I huvudet på en handledare.....	4
Tips och Tricks.....	5
Motiverande samtal.....	6
Frågetekniker.....	11
Spegling och bekräftelse.....	13
Stress- sårbarhetsmodellen.....	14
Kognitiv beteendeterapi.....	15
KBT spiral.....	16
Tankefällor.....	17
Resursförstärkande arbetssätt.....	18
Vart kan den unga vända sig?.....	19
När det krisar sig.....	22



# AKTUELLT FÖR UNGA



Det finns flera orsaker till att unga söker hjälp och stöd från professionella. Här har vi samlat ihop olika ämnen som kan vara aktuella i ungas vardag och en orsak till att de vänder sig till chatten för att prata med dig som professionell.

## **Identitet**

De unga kan vända sig till chatten för att prata om identitetsskapande, sökandet av den sexuella identiteten och rollformulering. Självbilden och värderingarna hos de unga växer och utvecklas, och då kan det finnas behov av att få samtalsstöd.

## **Sex och sexuell inriktning**

Frågor om sex, sexualitet och sexuell inriktning är vanliga. Vissa unga behöver någon som lyssnar och bekräftar deras känslor.

## **Familj och relationer**

Familjen och vänner har en viktig funktion under tonåren. De unga kan vända sig till chatten då de bråkat med en kompis eller med en förälder. Även situationer där den unga upplevt våld i nära relationer eller i familjen kan uppkomma.

## **Ensamhet och mobbning**

Många unga känner sig ensamma och/eller har ingen trygg person att prata med. Samtalsämnen om mobbning och ensamhet uppkommer ofta på chatten.

## Rusmedel

Unga testar tobak, alkohol och droger i ungdomsåldern. Misstag kan hända då man är påverkad och unga kanske vill vända sig till chatten för att prata om någonting som hänt, eller för att få stöd i att sluta använda rusmedel.

## Psykisk ohälsa

Psykisk ohälsa är ett av de vanligaste hälsoproblemen hos unga, och detta märks ofta också på chatten. Unga kan lida av bland annat ångest, depression, självskadebeteende och självmordstankar. Även stress och oro över att prestera bra är vanligt. Ätstörningar förekommer även bland unga. Unga behöver ofta någon som lyssnar och finns där som stöd, men ibland kan det också vara bra att som handledare hänvisa den unga vidare till rätt hjälpinsatser ifall det finns behov för det.

Vi har valt att lyfta fram olika konkreta metoder som kan tillämpas då unga besöker chatten. Dessa metoder kan användas till de olika temaområden som lyfts upp ovan.



# HUR VILL UNGA BLI BEMÖTTA

## PÅ CHATTEN?

"Korta och tydliga svar, gärna på mitt eget modersmål"

"Stöttande och omtänksamt"

"Med empati och stöd"

"Utan förutfattade meningar och med öppna frågor"

"Frågar saker utifrån vad jag skrivit"

"Vill bara att de ska lyssna egentligen"

"Att de tar en på allvar, kan ge råd och stöd"

"Professionellt, tydligt, vänligt och förstående"

"Att bara visa att man lyssnar kan räcka långt ibland"

"Personen behöver inte ha en lösning på allt, jag vill bara att hen finns där"



"Relativt snabbt och sakligt"



# I HUVUDET PÅ EN HANDEDARE

Det är inte konstigt att man som handledare påverkas av tidigare erfarenheter då man bemöter klienter. Dock är det viktigt att vara medveten om detta. Grundläggande antaganden är även vanliga och oftast integrerade i vårt sätt att se på världen.

För att vara en bättre samtalspartner för den unga underlättar det om man som professionell besitter kunskap om centrala frågor som är förknippade med utvecklingen av sociala roller. På samma gång respekterar man som professionell även den ungas behov av att undersöka och utforma sina egna värderingar och mål.

Unga som besöker chatten har rätt till ett bemötande som präglas av respekt. Unga ska också få den hjälp de behöver och den professionella på chatten ska respektera och främja den ungas rättigheter och självbestämmande.

Den unga har rätt att bli bemött mänskligt och individuellt. Du som professionell ska ta hänsyn till den ungas språkliga bakgrund och övertygelse. För ett bra samtal mellan dig och den unga krävs förtroende och ärlighet. Det är viktigt att du uppskattar den ungas resurser och beaktar dennes utvecklingsnivå och ålder. Det är viktigt att den unga blir hörd och får information om sitt ärende.





---



## TIPS OCH TRICKS

Då du bemöter unga via chatt kan det lätt uppstå utmaningar, i och med att konversationen inte sker på samma naturliga sätt som en konversation ansikte mot ansikte. Här kommer några tips och tricks som kanske underlättar för dig i ditt arbete!

**Uteblivet kroppsspråk och gester** → Använd följdfrågor, öppna frågor och spegling. Försök också att vara så tydlig som möjligt i din text. Även smileysar kan hjälpa en på traven!

**Svårt att visa empati, ge utrymme och skapa tystnad?** → Ställ mer specifika frågor och skriv ut sådant som du annars skulle visa med kroppsspråk och mimik som "mmm" eller "berätta mer". Frågor som "Hur tolka du det jag sa?" eller "Har du någon fråga?" ger mer utrymme till den man chattar med.

**Hotfulla och fräcka chattare?** → Be arbetsgivaren ge tydliga riktlinjer hur du ska gå till väga i en sådan situation. Det gör gränsdragandet och tacklandet betydligt lättare!

**Känslan av hjälplöshet och otillräcklighet** → Kom ihåg att det inte är någon annan än individen själv som kan styra över sin situation och sitt mående i slutändan!

Kom ihåg att du som professionell inte alltid vet vad den unga behöver, fråga innan du föreslår någonting!

# MOTIVERANDE SAMTAL

Motiverande samtal är en samtalsmetod som används för att stärka och framkalla motivation till att förändra ett beteende. Metoden kan fungera som ett hjälpmedel vid till exempel problematik som ätstörningar eller alkoholmissbruk.



Under samtalet behandlar ni svårigheter som den unga har om förändring och möjligheten att övergå till andra mer hälsosammare beteenden som stämmer överens med den ungas mål och värderingar. Grundläggande kommunikationsfärdigheter i MI är bland annat att du använder dig av öppna frågor, reflektioner, sammanfattningar och bekräftelse.

## **Inledning på samtalet**

Du som handledare utforskar bakgrunden till kontakten. Den unga ska bli engagerad och känna sig trygg. Om temat är utgivet kan du börja med att be den unga berätta om vad problemet är. Om det förekommer flera teman som kan vara aktuella för MI-samtalet, behöver ni sätta en agenda för samtalet.

Du som handledare ger en meny av alternativa ämnen som ska diskuteras. Tillsammans sätter ni sedan agendan för samtalet. Det är viktigt att försöka samtala om ett ämne i taget. Du ska starta samtalet där den unga är motiverad att börja och motståndet är minst.



## **Fokusera på ämnet och utforska beredskapen för förändring**

För att kunna uppnå ett mål, måste målet upplevas som attraktivare, än alternativet att låta allting vara som det är. Vinsterna ska framstå som stora och det man förlorar som mindre värt. Du som handledare utforskar alltså det som den unga upplever som negativt med nuläget och det positiva med ett förändrat beteende. Tre så kallade skalfrågor är användbara för att få en bild av de olika delarna av den ungas situation samt för att stimulera hen att tänka på och tala om förändring.

Exempel:

1. Vikten av att göra en förändring: *"Hur viktigt är det för dig att... på en skala från 0 till 10, där 0 betyder inte alls viktigt och 10 maximalt viktigt?"*
2. Tilltron till förmågan att förändra: *"Hur säker är du på din förmåga att klara det om du bestämmer dig, på en skala från 0-10?"*
3. Aktuell beredskap för förändring: *"Hur beredd/intresserad känner du dig just nu att göra en förändring på en skala från 0-10?"*

Det kan vara bra att ställa följdfrågor både neråt och uppåt på skalorna: *"Vad är det som gör att du inte säger en lägre siffra?"* eller *"Vad skulle behöva hända för att du skulle säga en högre siffra?"*

### **Hur viktigt är det för dig att ändra dina vanor?**

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

inte viktigt

mycket viktigt

## Framkalla förändringsprat och stöd självtilliten (MIs viktigaste del)

Genom reflektivt lyssnande och spegling kan du framkalla förändringsprat, och då stimulera den unga att tala om önskningar, behov och förmåga att förändras. Den unga blir påverkad i riktning mot förändring när hen hör sig själv prata om förändring, till exempel genom att be hen beskriva hur livet kan tänkas bli om hen fortsätter som nu. Exempel på förändringsprat: "Det vore nog bra för mig att minska lite på...".

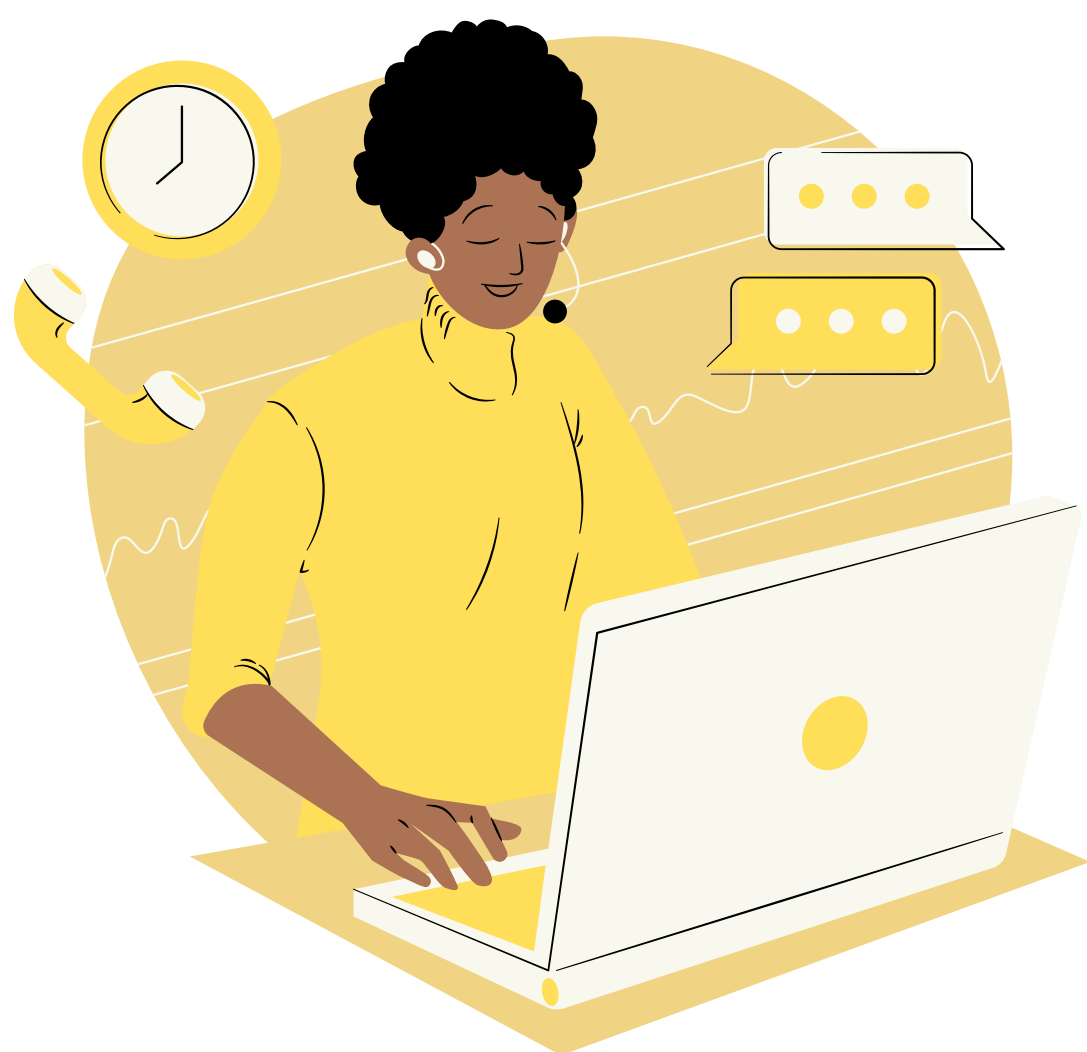
Som handledare bör du ställa frågor om vilka styrkor och förmågor den unga har för att genomföra förändringen. Du ska lyssna reflektivt, uppmärksamma och stärka den unga. När du visar att du tror på den ungas förmåga, stärks hens tilltro till sig själv och sin förmåga till förändring.

Exempel på frågor avsedda att framkalla ett åtagande:

Hur tänker du göra nu?  
Vad blir nästa steg för dig?  
När tänker du sätta igång?

Vilka styrkor har du som du kan ta till i den här situationen?  
Vad skulle kunna vara ett första steg?

Exempel på frågor avsedda att stärka tilliten:





## Anpassa samtalets fokus till graden av motivation

Fokus för MI-samtalet bör anpassas till den ungas motivation eller beredskap för förändring. Här kan skalfrågan också tillämpas. Om den unga har låg beredskap för förändring gäller det att skapa diskrepans. Detta gör du genom att vara optimistisk, skapa hopp och arbeta extra mycket med att försöka stärka den ungas självförtroende.

Vid medelhög beredskap för förändring, alltså då den unga upplever att beteendet har både för- och nackdelar. Här ska du fokusera mest på fördelar med förändring och försöka förstärka dessa med reflektioner och sammanfattningar. Du ska också försöka stimulera den unga med frågor, för att hen ska fatta ett beslut.

När den unga har hög beredskap för förändring gäller det att planera. Du som handledare ska främst stödja den unga i att fatta beslut, sätta mål och utveckla en plan för att nå dem. Stimulera den unga att hitta lagom höga och realistiska mål. Delmål är också bra att använda sig av.

Medelhög beredskap:

Finns det någon nackdel med att bli nykter?  
(om ja: Vilken då?)

Exempel vid låg beredskap:

Vad är det som du uppskattar med alkoholen?

Exempel vid hög beredskap:

På vilket sätt kommer du att göra rent praktiskt?

Kommer du behöva stöd? Av vem?



**Vid avslutningen** av MI-samtalet ska du som handledare försöka framkalla ett beslut och ett åtagande från den unga. Du vill alltså att den unga konkret gör någonting. Tillsammans kan ni också göra en handlingsplan om den unga är beredd att göra det.

Vad vill du göra härnäst? Vi kan göra upp en handlingsplan tillsammans om du vill?



Kanske ta tag i...



*"People seem to have an impressive capacity to change themselves if you believe in them, if you tell them they can and give them some help in doing so."*

- William R. Miller



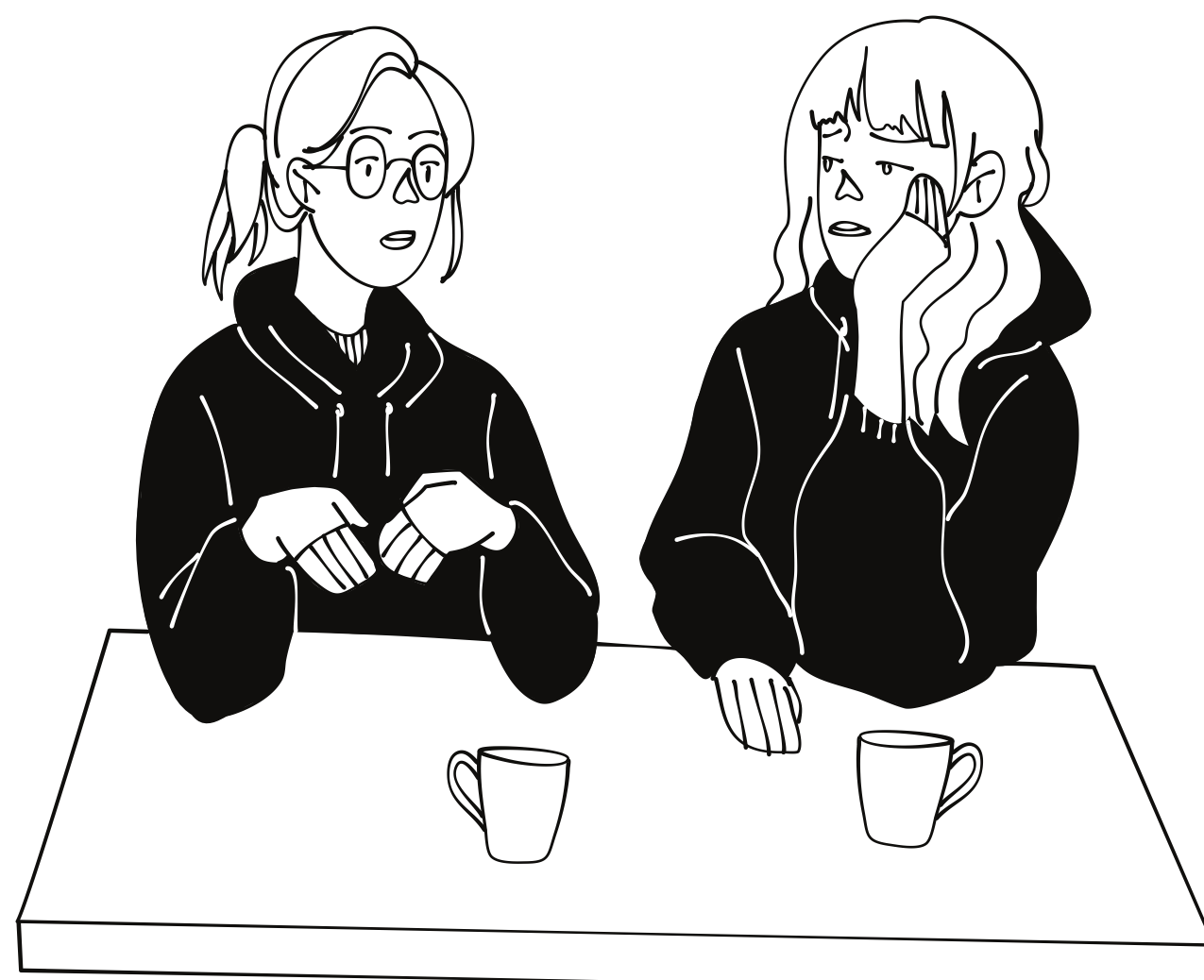
# FRÅGETEKNIKER

Då du har en diskussion med den unga är det viktigt att tänka på hurdana frågor du ställer. Det finns både öppna och slutna frågor, men också ledande och berättande frågor. Eftersom du vill att den unga ska öppna sig angående sin problematik är det viktigt att ställa frågor som ger utrymme att svara för den unga.

Som handledare är det bra att undvika slutna och ledande frågor. Att ställa rätt frågor är avgörande för att bygga upp en kontakt, skapa förtroende och etablera ett samarbetsklimat.

Frågor som ger utrymme för svar kan vara öppna eller berättande frågor.

**Berätta om din första skoldag?**





Öppna frågor inleds med ord som *hur*, *vad*, *på vilket sätt* och *berätta*. Öppna frågor inbjuder till berättande svar medan slutna frågor ofta bara besvaras med ja eller nej.

Slutna frågor ger inte utrymme för den unga att berätta vad hen vill. En sluten fråga leder till svar som ja, nej eller något annat kort svar.

Hur känns det här för dig?

Kan du berätta mer om hur det blev för dig?

**Undvik frågor som:** Blev du upprörd? Var det hon som orsaka händelsen?

**Fråga istället:** Hur reagerade du? Vem var det som orsaka händelsen?

Berättande frågor påminner om öppna frågor. En form av berättarfrågor är *hur* och *vad*-frågor. Kommunikationen fördjupas med berättande frågor och frågorna har en tendens att få den unga att berätta mera utförligare om vissa händelser.

I en ledande fråga ligger en stor del av svaret redan i själva frågan. Detta betyder att den som blir ställd frågan antingen kan förkasta eller bekräfta påståendet som frågan ofta innehåller.



# SPEGLING OCH BEKRÄFTELSE

Spegling, även kallat reflektioner, är en central roll i MI. För att minska missförstånden kan du återspegla vad du uppfattat att den unga sagt. Du kan både återspegla exakt vad den unga sagt, eller återspegla känslan av det som sägs. Då du använder dig av spegling ska du avsluta med det positiva, "så det har inte varit helt lätt på sistone att.. samtidigt som du är nöjd med att du klarar att...".



Den unga vill att du som handledare uppfattar och respekterar det hen uttrycker. Detta kan du visa med hjälp av bekräftelse. Bekräftelsen bör helst göras i du-form och det ska alltid kännas äkta. Många tror att bekräftelse är en av de mest kraftfulla komponenterna i MI-samtalet.

“*...Har jag förstått dig rätt?*”

“*Du är en stark person!*”

# STRESS- SÅRBARHETSMODELLEN

Stress- sårbarhetsmodellen är en förklaringsmodell som används för att förklara vad det är som kan påverka hur mycket stress vi klarar av. Modellen används också för vissa autoimmuna och psykiska sjukdomar.

Stress- sårbarhetsmodellen utgör en länk mellan biologiska och psykologiska bakgrundsfaktorer samt den egna individens riskfaktorer som tillsammans påverkar den enskildes sårbarhet. Dessa faktorer samspelar ständigt och de kan bidra till utveckling av en sjukdom.

Modellen hänvisar till vårt genetiska arv, vår personlighet, våra sociala nätverk och miljön vi lever i för att förklara vem som angrips av olika sjukdomar. Modellen lämpar sig vid problematik som till exempel ätstörningar eller psykiska sjukdomar.

## **Exempel (vid ätstörningar):**

Genetiska arv: den egna och föräldrarnas prestation

Personlighet: perfektionism och dålig självkänsla

Våra sociala nätverk: mobbning

Miljö: normer om kvinnans kropp och skönhetsideal







# KOGNITIV BETEENDETERAPI

Kognitiv beteendeterapi är en terapiform där fokuset ligger på hur tankar kan påverka känslor och beteenden. Genom att ändra sina tankemönster kan man få känslomässiga förändringar och beteendeförändringar.

Målet med KBT är att hitta nya metoder för självkontroll, vilket görs genom att ersätta tankar, känslor och beteenden som skapar problem med mer funktionella tankar, känslor eller beteenden. KBT är ett paraplybegrepp som omfattar flera olika inriktningar, med betoning på det mänskliga beteendet och på terapeutiska metoder.

Som handledare på chatten kan du ta inspiration av KBT och utifrån det välja vilken metod som du använder dig av i chattsessionen med den unga. Tankespiraler är ett sätt att förstå hur vi fungerar och reagerar i olika situationer, och när vi förstår detta kan vi påverka vårt sätt att reagera i vissa situationer.

# KBT SPIRAL

Denna övning är inspirerad av KBT och visar hur tankar, känslor, kroppssignaler och handlingar hör ihop. Dessa kan skapa positiva eller negativa spiraler hos en.

**Exempel på spiral:** stridit med en vän

## Negativ spiral

**Tanke:** Tänk om hen inte vill prata med mig?

**Känsla:** Stress, självförakt

**Kroppssignal:** Ont i magen och bröstet,  
huvudvärk

**Händelse:** Lyssnar på sorglig musik, ljuger om  
att vara sjuk för att stanna hemma

Om vi tänker i negativa spiraler kan allt upplevas som jobbigt och tungt.



Om vi tänker i positiva spiraler är det lättare att se omgivningen på ett positivare sätt.

## Positiv spiral

**Tanke:** Jag ska lugna ner mig och tänka efter

**Känsla:** Lugnare, avslappnad

**Kroppssignal:** Mindre nervös

**Händelse:** Tar kontakt med kompiserna och reder ut problemen





# TANKEFÄLLOR

Ibland kan man hamna i olika slags tankefällor som bland annat:

Katastroftänk:  
förstorar/  
överdriver, värsta  
möjliga scenariot



Svartvitt tänk:  
antingen eller, finns  
inget mellanting. Ex.  
jätteroligt/jättetråkigt

Förhastade slutsatser  
och tankeläsning:  
drar slutsatser som  
baserar sig på  
enstaka fakta

Borde & måsten:  
orden borde och  
måste kan få dig att  
känna dig skyldig  
och misslyckad

Känslotänk:  
anta att dina känslor  
stämmer överens med  
verkligheten utan att  
undersöka fakta

Nyttiga frågor man kan fråga sig för att ta reda på ifall man har hamnat i en tankefälla:

- Vad har jag för bevis för eller emot tanken?
- Finns det ett alternativt sätt att se på saken?
- Hur påverkar det mitt mående om jag grubblar över detta?
- Om min vän skulle ha samma tanke, vad skulle jag säga till hen?
- Vad kan jag göra för att lösa problemet?
- Om tanken är sann, vad är det värsta som kan hända?

# RESURSFÖRSTÄRKANDE ARBETSSÄTT

Då du arbetar på ett resursförstärkande sätt innebär det att du lägger fokus på vilka resurser den unga har och därmed hjälper den unga att hjälpa sig själv, genom att lyfta fram hans egenskaper, kunskaper och styrkor.

Det kan vara utmanande att tillämpa ett resursförstärkande arbetssätt på en chatt. För att underlätta detta är det viktigt att du som professionell är lyhörd för småsaker och försöker hitta styrkorna hos den unga baserat på vad den unga skriver. Att beakta den ungas nätverk för att hitta stödet kan vara till hjälp för att hitta resurserna.

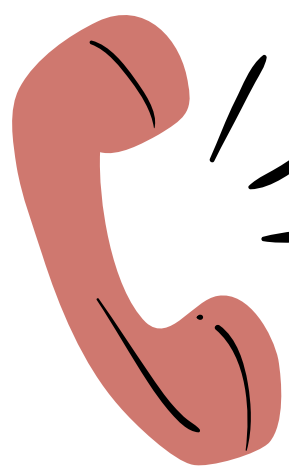
Jag kan ingenting...



Utifrån det du har berättat så märker jag att du är bra på många saker, såsom...







# Vart kan den unga vända sig?

**Nödnumret:** 112

**Polisens rådgivningsnummer:**

0295 419 800

mån-fre kl. 8.00-16.15

## **Brottsofferjouren**

Hjälpande telefon: 116 006 jour på svenska mån-fre kl. 12-14.

Jour på finska mån-fre kl. 9-20

Juridisk rådgivning: 0800 161 177 mån-tors kl. 17-19 (endast på finska).

## **Krisjouren för unga**

Avgiftsfritt kortvarigt samtalsstöd med en krisarbetare.

För unga 12-29 år.

Boka en tid på hemsidan så ringer krisarbetaren dig.

## **Kvinnolinjen**

0800 02400. Öppen på finska mån-fre kl.16-20

och på engelska fre kl.16-20.

För kvinnor och flickor som upplevt våld, hot eller rädsla.

## **Maria akademien**

För kvinnor som använder våld eller är rädda för att de kommer använda våld.

Chatten öppen på finska och engelska: må kl. 12-14, tis kl. 10-12

och ons kl. 12-14.

Chatten öppen på finska, svenska och engelska tors kl. 14-16

## **Nollinjen**

080 005 005. Öppen året om, dygnet runt.

Nollinjens chattjänst är öppen vardagar kl. 9-15.

För de som blivit utsatta för psykiskt, fysiskt eller sexuellt våld eller hot om våld i en nära relation samt närstående till offer och professionella som behöver stöd i klientarbetet

## **Nettiturvakoti**

Chatta om våld varje torsdag klockan 12-14

Chatta med en professionell om du är rädd eller upplever våld.

## **Raiskauskriisikeskus**

Kris telefon: 0800-97899.

Öppen Må-Fre 9.00–15.00 och Lö-Sö 15.00–21.00.

Jurist jour: 0800-97895. Öppen Må-Tor 13.00 – 16.00.

Samtalsstöd och information om frågor i anslutning till sexuellt utnyttjande och våld

## **Mielis kristelefon**

Svenskspråkig Kristelefon: 09 2525 0112.

Öppen: må, ons kl. 16-20 och tis, to, fr kl.9-13.

Samtalsstöd för personer i svåra livssituationer.

Syftet med kristelefonen är att hjälpa i svåra situationer och att förhindra självmord

## **Giftinformationscentralen**

0800 147 111. Öppen dygnet runt.

Svarar på frågor som gäller förebyggande och behandling av plötslig förgiftning hos människor.

## **RSFU:s chatt**

Öppen mån kl. 20:00-21:00

och tors kl. 14:00-15:00

Här kan du ställa frågor som har med kroppen, sex och relationer att göra.



## **Barnvårdsföreningens chatt för barn och unga**

Öppen tis kl. 12-14 och tors kl. 16-18

För dig som behöver någon som lyssnar och svarar på frågor.

## **Våga Fråga!**

Ställ en fråga och få svar inom fem arbetsdagar.

## **Ärligt talat**

Öppen mån, ons kl. 9-12 och mån-tors kl. 19-22

För unga i åldern 13-29. Här kan du chatta anonymt med professionella handledare eller psykolog.

## **Apuu-chat**

Öppen varje dag kl. 9-22

Finsk chatt för barn i åldern 7-12 som känner sig osäker eller hotad hemma och behöver hjälp

## **Pojkarnas telefon och chatt - Befolkningsförbundet**

Telefonjour: 0800 94884 På svenska tisdagar kl. 15.30-18 och torsdagar kl. 13-15.30

På samma nummer på finska: varje vardag kl. 13-18

Chatt: På svenska onsdagar kl. 15.30-18

På finska må-to kl. 13-18 och fre kl. 13-15

Pojkarnas Telefon är en hjälpande telefon- och webbtjänst för pojkar och unga män.

## **Kyrkans samtalstjänst**

Telefon: 0400 22 11 90, alla dagar kl. 20-23

Chatten har öppet måndag till torsdag kl. 19-21

Kyrkans samtalstjänst finns till för att möta människors behov av att tala om livet.





# NÄR DET KRISAR SIG



Om du befinner dig i en sådan situation som kräver snabba handlingar för att undvika att situationen urartar sig. Du behöver inte vara rädd att diskutera självmord eller andra känsliga ämnen, utan tvärtom. Det är bra att kunna beklä i ord vad den unga går igenom. Här kommer tips:

- **Våga fråga!** Din fråga förvärrar inte situationen utan tvärtom, kan hjälpa den unga. Du kan till exempel fråga "*Har du tankar på att ta ditt liv?*" eller "*Hurdana tankar har du om liv och död?*".
- **Lyssna och ställ öppna frågor!** Om till exempel självmord kommer på tal under chattsessionen så behöver du inte vara rädd att diskutera ämnet. Det är viktigt att du finns tillgänglig, lyssnar och tar emot sorgen och ångesten.
- **Visa att du bryr dig!** Att den unga sökt sig till chatten kan redan vara ett stort steg. Därför är det viktigt att du som professionell bekräftar den ungas känslor. Du måste inte vara bekväm med att prata om allting och du kan inte heller ha kunskap om allting, då är det viktigt att säga det till den unga och sedan hänvisa vidare om hen så vill.
  - Du kan till exempel säga "*Så här skall ingen behöva känna*", "*Fint att du är här*", "*Jag är glad att du är här/tog kontakt*" eller "*Tack för att du delar med dig.*" "Det låter som att det blir väldigt ensamt för dig när du tänker sådär. Jag önskar att du slapp vilja ta ditt liv."
- **Uppmuntra den unga till att söka fortsatt hjälp!** Hänvisa den unga till andra hjälpinstanser som kan ge ökat stöd. Se sidan ovan! Om situationen inte är akut kan du hänvisa den unga vidare till den lokala hälsostationen. Vid akuta fall, informera personen om kristelefonnummer eller att man kan ringa det allmänna nödnumret 112.