

Hej, hur kan jag hjälpa?

En handbok för professionella som bemöter unga på chatten

Emira Johansson

Janni Korander

Evita Lindberg

Mathilda Söderblom

Examensarbete för socionom (YH)-examen

Utbildning till socionom

Åbo 2021

EXAMENSARBETE

Författare: Emira Johansson, Janni Korander, Evita Lindberg och Mathilda Söderblom

Utbildning och ort: Socionom (YH), Åbo

Handledare: Janina Dahla, Bodil Julin

Titel: Hej, hur kan jag hjälpa? – En handbok för professionella som bemöter unga på chatten

Datum: 26.04.2021

Sidantal: 45

Bilagor: 7

Abstrakt

Detta examensarbete utgör en del av projektet "Hej, chatten är öppen!" vars syfte är att reda ut vilka attityder, kunskaper och färdigheter studerande inom social- och hälsovård behöver för att använda mångdimensionella arbetsmetoder i möten med klienter på nätet. Syftet med examensarbetet var att öka kunskapen om hur man som professionell bemöter unga på chatten. Målet med examensarbetet var att utveckla en handbok som kan fungera som ett verktyg för professionella som arbetar på chattar. Examensarbetets frågeställningar var följande: "vad finns det för konkreta metoder professionella kan använda sig av i bemötandet av unga inom chattmiljön?" och "vilken problematik är aktuell för de unga som besöker chatten?".

Examensarbetets datainsamlingsmetoder var semistrukturerade intervjuer som utfördes med professionella N=5 och ett skriftligt frågeformulär som skickades ut till unga i åldern 18–29 N=32. Det centrala resultatet ur de semistrukturerade intervjuerna visar att de professionella använder sig av många olika konkreta metoder i sitt arbete men de mest vanliga är spegling och bekräftelse. Ur det skriftliga frågeformuläret konstateras bland annat att majoriteten av unga söker sig till chatten på grund av psykisk ohälsa. Utifrån examensarbetet kan det konstateras att det behövs mera kunskap om hur man ska bemöta unga på chatten, nå ut och besvara deras behov med hjälp av digitala lösningar.

Språk: svenska

Nyckelord: digital handledning, digitalt ungdomsarbete, bemötande, chattverksamhet, unga

OPINNÄYTETYÖ

Tekijät: Emira Johansson, Janni Korander, Evita Lindberg och Mathilda Söderblom

Koulutus ja paikkakunta: Sosionomi (AMK), Turku

Ohjaajat: Janina Dahla, Bodil Julin

Nimike: Hei, miten voin auttaa? - Käsikirja ammattilaisille, jotka kohtaavat nuoria chatissä

Päivämäärä: 26.04.2021

Sivumäärä: 45

Liitteet: 7

Tiivistelmä

Tämä opinnäytetyö on osa projektia "Hei, chatti on auki!" jonka tarkoituksena on selvittää, mitä asenteita, tietoja ja taitoja sosiaali- ja terveydenhuollon opiskelijoiden on käytettävä moniulotteisia työskentelytapoja asiakkaiden tapaamisessa verkossa. Opinnäytetyön tarkoitus oli lisätä tietämystä siitä, miten ammattilaisena kohtaa nuoria chatissä. Tavoite oli kehittää käsikirjan, joka voi toimia työvälineenä chatissä työskenteleville ammattilaisille. Työn käsittelemät kysymykset olivat seuraavat: "mitä konkreettisia menetelmiä ammattilaiset voivat käyttää, kun he kohtaavat nuoria chat-ympäristössä?" ja "mitkä ongelmat ovat olennaisia chatissä käyville nuorille?".

Opinnäytetyön tiedonkeruumenetelmät olivat osittain jäsenneiltyjä haastatteluja, jotka suoritettiin ammattilaisten kanssa N=5 ja kirjallinen kyselylomake, joka lähetettiin 18–29-vuotiaille nuorille N=32. Puolirakenteisten haastattelujen keskeinen tulos osoittaa, että ammattilaiset käyttävät työssään monia erilaisia konkreettisia menetelmiä, mutta yleisimmät ovat pohdinta ja vahvistus. Kirjallisessa kyselylomakkeessa todetaan muun muassa, että suurin osa nuorista käy chatissä mielenterveyden takia. Opinnäytetyön perusteella voidaan todeta, että tarvitaan enemmän tietoa siitä, miten kohdata nuoria chatissä, tavoittaa ja vastata heidän tarpeisiinsa digitaalisten ratkaisujen avulla.

Kieli: ruotsi

Avainsanat: digitaalinen ohjaus, digitaalinen nuorisotyö, kohtaaminen, chat-toimintaa, nuoret

BACHELOR'S THESIS

Author: Emira Johansson, Janni Korander, Evita Lindberg och Mathilda Söderblom

Degree Programme: Bachelor's in social services, Turku

Supervisors: Janina Dahla, Bodil Julin

Title: Hi, how can I help? – A manual for professionals who responds to youths on the chat

Date: 26.04.2021

Number of pages: 45

Appendices: 7

Abstract

This bachelor's thesis is a part of the project "Hi, the chat is open!" whose purpose is to find out what attitudes, knowledge and skills students in social and health care need to use multidimensional working methods in meetings with clients online. The purpose of this bachelor's thesis was to increase knowledge about how professionals should respond to youths in the chat. The goal with the bachelor's thesis was to develop a manual which works as a tool for professionals who works on chats. The purpose provides two issued questions, which are: "what are the concrete methods that professionals can use while responding to youths working in the chat?" and "what problem is current for the youths who visit the chat?".

The data collection methods for the bachelor's thesis were semi-structured interviews that was performed with professionals N=5 and a written questionnaire that was sent to youths aged 18-29 N=32. The central result of the semi-structured interviews show that the professionals use a variety of concrete methods in their work, but the most used method is reflection and confirmation. The result of the written questionnaire shows for instance that most of the youths goes to the chat due to mental illness. The outcome of the bachelor's thesis shows that more knowledge is needed in how to respond to youths on the chat, and how to reach out and respond to their needs using digital solutions.

Language: Swedish

Key words: digital counselling, digital youth work, reception, chat, youths

Innehållsförteckning

1	Inledning.....	1
1.1	Syfte och frågeställningar	2
1.2	Avgränsningar och fokus.....	2
2	Digitalt ungdomsarbete	3
2.1	Fördelar med digitalt ungdomsarbete.....	4
2.2	Utmaningar med digitalt ungdomsarbete	5
2.3	Att bemöta någon på chatten.....	6
3	Varför unga söker sig till chatten	7
3.1	Identitet	8
3.2	Sex.....	9
3.3	Sexuell inriktning.....	9
3.4	Familj och relationer	10
3.5	Psykisk ohälsa.....	10
3.6	Ätstörningar	13
3.7	Ensamhet och mobbning	14
4	Verktyg för digital handledning.....	16
4.1	Dimensioner i handledarbeteende	16
4.2	Motiverande samtal.....	17
4.3	Inspiration av KBT	19
4.4	Frågetekniker	20
4.5	Speglning och bekräftelse	21
5	Metodpresentation	22
5.1	Semistrukturerad intervju.....	22
5.2	Resultat av semistrukturerade intervjuer.....	25
5.2.1	Bemötande	25
5.2.2	Problematik	26
5.2.3	Konkreta metoder	26
5.2.4	Utmaningar	27
5.2.5	Ungdomsarbete på internet.....	28
5.2.6	Handbok.....	29
5.3	Skriftligt frågeformulär	30
5.4	Resultat av frågeformuläret.....	32
5.4.1	Varför unga söker sig till chatten.....	33
5.4.2	Hur har de unga blivit bemötta på chatten	34
5.4.3	Hur de unga vill bli bemötta på chatten	35

6	Slutsatser.....	36
7	”Hej, hur kan jag hjälpa? – En handbok för professionella som bemöter unga på chatten”	37
7.1	Hur handboken kom till	38
8	Diskussion och kritisk granskning.....	39
	Källförteckning.....	42

Bilagor

Bilaga 1	Projektbeskrivning till ”Hej, chatten är öppen!”
Bilaga 2	Informationsbrev om intervju (teams)
Bilaga 3	Informationsbrev om intervju (e-mail)
Bilaga 4	Samtyckesblankett inför intervju
Bilaga 5	Intervjufrågor
Bilaga 6	Informationsbrev om frågeformulär (e-mail)
Bilaga 7	Frågeformulär

1 Inledning

Utvecklingen av digitala tjänster har ökat starkt under de senaste åren. Digitala lösningar medför möjligheter inom social- och hälsovården, men kan samtidigt kännas utmanande. Eftersom samhället blir mera digitaliserat med åren, krävs mera kunskap inom ämnet för att nå ut och besvara ungas behov med hjälp av digitala lösningar. (Selander, 2017, s. 9)

Utvecklingen av digitala tjänster innebär att digitaliseringen av ungdomsarbete är ett krav för att hänga med i utvecklingen. Man kan inte längre skilja digitalt ungdomsarbete från en verksamhet som drivs fysiskt, ansikte mot ansikte, då digitaliseringen blivit allt vanligare. Enligt EU:s expertgrupp för digitaliserings- och ungdomsfrågor innebär digitalt ungdomsarbete att i förebyggande syfte använda eller hantera digitala medier och teknik inom ungdomsarbete. Expertgruppen anser också att digitalt ungdomsarbete kan inkluderas i alla former av ungdomsarbete och betonar att digitalt ungdomsarbete har samma mål som ungdomsarbete generellt. (Lauha, 2019, s. 17)

Psykisk ohälsa och ensamhet är inget nytt bland unga i Finland, men coronapandemin har lagt en extra tyngd på de som redan mått dåligt. Restriktionerna som uppkommit runt om i samhället har fått de unga att känna sig alltmer isolerade. Detta har också visat sig i olika stödchattar som är menade för unga. Dubbelt så många unga tog kontakt med den svenskspråkiga Ärligt talat chatten år 2020 än under tidigare år. (Nyqvist, 2021) Samma förändring syntes också på den finskspråkiga Sekasin chatten under år 2020. Undantagstillståndet återspeglades i Sekasin chatten som ett ökat behov av hjälp. Under våren 2020 utbildades cirka 300 professionella och 250 frivilliga för att fungera som stöd för unga på chatten. (Gronvall, 2020)

Som professionell på chatten kan man tillämpa olika metoder då man handleder och stöder den unga. För att få en bättre kontakt med den unga och närma sig problematiken på rätt sätt är det bra att ha en metod som stöd. Den som bemöter unga på chatten bör besitta vissa egenskaper, som till exempel att ha förmågan att ge ett empatiskt bemötande, ha tålamod och vara öppensinnad. Den professionellas bemötande gentemot den unga bör vara respektfullt och uppmuntrande.

Detta ämne valdes för att få mera kunskap om hur man bemöter unga inom det sociala området med hjälp av digitala lösningar. I och med digitaliseringen i samhället är denna form av tjänst aktuell och därav viktig, i synnerhet nu under den rådande coronapandemin. Att bemöta klienter i digitala miljöer kan vara utmanande då man sällan kan avläsa kroppsspråk och gester eller få ögonkontakt. I arbetet undersöks därför hurdana konkreta metoder det finns som verktyg i bemötandet. I arbetet utreds också varför unga söker sig till chatten och hur unga vill bli bemötta på chatten. Detta gjordes för att förstå deras aktuella situation och vilka slags metoder som bör användas vid bemötande av unga. Arbetet utgör en del av projektet "Hej, chatten är öppen!" (Bilaga 1) och till avgränsningen i arbetet valdes social handledning i digitala miljöer i form av chatt. I arbetet undersöks vad det finns för utvecklingsbehov inom ämnet genom semistrukturerade intervjuer och ett skriftligt frågeformulär. På basis av undersökningens resultat kommer en handbok att utformas för professionella som arbetar inom chattmiljöer.

1.1 Syfte och frågeställningar

Syftet med arbetet är att öka kunskapen om hur man som professionell bemöter unga på chatten. Målet med arbetet är att utveckla en handbok som ska fungera som ett verktyg för professionella som arbetar på chattar. Frågeställningarna i arbetet är följande:

Vad finns det för konkreta metoder professionella kan använda sig av i bemötandet av unga inom chattmiljön?

Vilken problematik är aktuell för de unga som besöker chatten?

1.2 Avgränsningar och fokus

I arbetet valdes professionella som arbetar på chatt med unga i åldern 13–29 som målgrupp. För att avgränsa målgruppen för det skriftliga frågeformuläret skickades det enbart ut till finlandssvenska unga. Av forskningsetiska skäl valdes det att enbart skicka ut frågeformuläret till personer som fyllt 18. För att uppnå arbetets syfte valdes det att intervjua professionella som arbetar på chatt. För att få ett mångdimensionellt perspektiv valdes informanter med olika professioner. Informanterna som intervjuades i arbetet har som målgrupp unga i åldern 13–29 som bor i Svenskfinland och på Åland. Samma åldersgrupp beaktades i arbetets teoretiska referensram.

I början av skrivprocessen lades fokus på vad som är utvecklingsmässigt aktuellt för unga, detta för att få en förståelse för vad unga kan tänka sig vilja diskutera på chatten. Därefter utreddes hurdana konkreta metoder det finns för att vara ett bra samtalsstöd och bemöta den unga på ett lämpligt sätt. Genom att vara medveten om vad som är aktuellt för unga kunde det också utredas hurdana metoder som lämpar sig för chattens intention. Med hjälp av resultaten från frågeformulären och intervjusvaren samlades mera information om ämnet som därefter kunde kopplas ihop med den teoretiska referensramen.

2 Digitalt ungdomsarbete

Syftet med ungdomsarbete, så som även med digitalt ungdomsarbete i enlighet med Ungdomslagen (1285/2016) 2§ är att gynna ungas delaktighet och möjligheter till att påverka, samt förmåga och förutsättningar att vara delaktiga i samhället, stödja unga personers utveckling, självständighetsprocess och känsla av gemenskap samt erhållande av kunskaper och färdigheter i samband med detta. Syftet är även att stödja ungas sysselsättning på fritiden och verksamhet i det civila samhället, gynna likställdhet och jämlikhet samt hänsynstagandet av deras rättigheter samt förbättra uppväxt- och levnadsvillkoren.

I slutet av 1990-talet då internet blev allt vanligare öppnades en ny möjlighet att nå och möta unga i nya miljöer och med hjälp av nya verktyg. Tack vare internet har det framträtt mer varierande tjänster för unga inom ungdomsarbetet. Digitalt ungdomsarbete används främst för kontakt, möten samt handledning. (Verke, u.å.) Enligt Lauha (2019, s. 16–17) är digitalisering av ungdomsarbete ett måste för att hinna i kapp med utvecklingen. Författaren tycker att det i dagens läge inte mera är lämpligt att skilja digitalt ungdomsarbete från ansikte mot ansikte verksamhet, eller ens behandla det som en annan sorts metod för ungdomsarbete. Författaren avslutar med att digitalt ungdomsarbete kan användas inom alla former av ungdomsarbete, så som inom öppet ungdomsarbete, information och handledning till unga, ungdomsklubbar och inom uppsökande ungdomsarbete.

Målet med chattverksamhet är att digitalt på regional nivå erbjuda individuellt stöd och rådgivning. Målet med verksamheten är också att de unga ska ha möjlighet till att med så låg tröskel som möjligt söka hjälp och stöd via internet. Den unga kommer ofta till chatten

för att prata om ett ärende eller om ett problem. I slutet av chattsessionen kan den unga bli uppmuntrad till att ta kontakt med en annan verksamhet eller vid behov hänvisas till någon annan vårdinstans. Fördelen med att kombinera fysiska tjänster och lokala nättjänster är att det finns en större möjlighet att vidare hänvisa och tillhandahålla en lågtröskeltjänst för unga. Nätverksamheten sänker tröskeln för den unga att söka sig till fysiska tjänster. Syftet med digitalt ungdomsarbete är att vara närvarade där unga är och därmed också utföra mångprofessionellt ungdomsarbete digitalt. (Seppälä, 2014, ss. 137-138)

2.1 Fördelar med digitalt ungdomsarbete

Digitala kommunikationsformer som erbjuder service som främjar psykisk hälsa och beteende har funnits sedan 1990-talet och har expanderat och vuxit i och med den ökande användningen av internet. (Mallen, Jenkins, Vogel & Day, 2011, s. 202) Enligt Dowling och Rickwood (2015, s. 274) är individuell handledning på chatt en framväxande tjänst som verkar vara en effektiv metod för att tillhandahålla individuell handledning i synnerhet för unga. Författarna förklarar att det i dagens läge finns stora psykiska problem bland unga och att de unga vänder sig alltmer till internet för att söka information om hälsa och för att få hjälp vid psykisk ohälsa. För att dra nytta av ungas alltmer frekventa användning av internet har digital handledning numera framträtt som ett medium för tillhandahållandet av mental-, hälso- och sjukvårdstjänster. Författarna påpekar avslutningsvis att detta har gett klienterna en bekväm metod för att kommunicera med en handledare oberoende var man befinner sig. Tidigare undersökningar visar att internetbaserade digitala tekniker främjar tillgången till handledning även för dem som befinner sig i mer isolerade kommuner och dess digitala möjligheter ökar också flexibiliteten kring när man kan få hjälp. (Fang, Tarshis, McInroy & Mishna, 2018, s. 1175) Baker och Ray (2011, s. 342) lyfter också fram att handledning som erbjuds digitalt inte begränsas av geografi, och därav gör tjänsterna tillgängliga för individer på landsbygden och områden utan handledningstjänster.

Mallen et al. (2011) skriver att digital handledning, i form av chatt, har många attraktiva element, bland annat är de till fördel för personer som inte vill eller kan söka hjälp från andra instanser. Precis som Dowling och Rickwood (2015) och Baker och Ray (2011) beskriver även Mallen et al. (2011, s. 220–221) att dessa personer kan vara sådana som upplever en psykisk oro och som bor på en plats där det inte finns någon professionell inom

området eller där köerna för vården är långa. Det kan också handla om en person som upplever ångest och stigma associerad till att söka vård som därför inte fysiskt söker sig till en vårdinstans. Tidigare forskning har visat att chattar varit effektiva för problematik som ensamhet, depression och ångest. Avslutningsvis påpekar författarna att många unga numera föredrar att använda sig av digital kommunikation då det är en stor del av deras vardagliga liv. Genom kommunikation som sker digitalt ställs ett outtalat krav på den unga att skriva ner sin problematik i ord, vilket kan leda till en mer reflekterande inställning hos klienten (Baker & Ray, 2011, ss. 342–343).

2.2 Utmaningar med digitalt ungdomsarbete

Enligt Baker och Ray (2011, ss. 342–343) råder det ingen tvekan om att relationen mellan handledaren och klienten ter sig annorlunda då handledningen sker digitalt. Det som författarna förklarar att är den mest uppenbara skillnaden mellan fysiska och digitala möten är brist på de icke-verbala ledtrådarna i text. Det kan lätt uppstå missförstånd och därför behöver både handledaren och klienten kunna uttrycka sig i skrift, samt vara tydliga med vad de menar för att underlätta för bägge parter.

Reamer (2013, ss. 169, 171) nämner också hur de visuella och icke-verbala ledtrådarna faller bort under digital handledning. Författaren fortsätter med att berätta hur personer med svår och långvarig psykisk sjukdom eventuellt inte gynnas av kliniska tjänster som tillhandahålls av professionella digitalt då mötena inte sker personligen. Den bestående utmaningen för professionella är att bedöma vad som är värdefull innovation med terapeutiska fördelar och vad som kan vara skadligt och eventuellt exploaterande behandling för klienter. Den professionella behöver därmed kritiskt och eftertänksamt utvärdera hur antagbara digitala verktyg är.

Dowling och Rickwood (2015, ss. 274–275) menar att det har skett en spridning av chatttjänster vars syfte är att ge unga samtalsstöd och behandling, men tidigare empirisk forskning om effektiviteten på tjänsterna är relativt knappa. Författarna skriver att tidigare forskning visat att bra terapeutiska förhållanden kan utvecklas under en enda chattsession, det vill säga under den tiden som den unga och den professionella kommunicerar digitalt, men inget signifikant samband har hittats mellan det terapeutiska förhållandet och behandlingsresultaten. Dock skriver Mallen et al. (2011, s. 221) om tidigare teorier som

beskriver att handledaren kan ha det svårt att bilda en terapeutisk relation till klienten i digitala miljöer på grund av att kontextuella och icke-verbala ledtrådar inte används på samma sätt i digitala miljöer som i ansikte mot ansikte-miljö. Författarna avslutar med att påpeka att digital kommunikation kan hindra parterna att förstå varandra, dels på grund av att visuella och auditiva signaler inte används i chatten, dels på grund av att digital handledning innebär skriven information och därför kan mindre information överföras digitalt än vad man kunde förmedla via verbalt tal. Dowling och Rickwood (2015, ss. 274–275) skriver att en del tidigare forskningar har undersökt tekniken och processerna som används under en chattsession, och att dessa studier tyder på att ansikte mot ansikte tekniker kan överföras digitalt, men resultaten har ännu inte analyserats i förhållande till behandlingsresultaten. Författarna avslutar med att påpeka att ingen forskning om hopp och förväntningar hos chattanvändarna ännu genomförts.

Mallen et al. (2011, s. 221) påpekar att det fortfarande finns många frågor kring hurdana metoder som bör användas då man undersöker fenomenet digital handledning. Vidare pekar författarna att det finns behov av mer forskning för att empiriskt undersöka vad som sker under en chattkonversation och hur det liknar eller skiljer sig från kommunikation ansikte mot ansikte. Fang et al. (2018, s. 1787) efterlyser i sin tur nya undersökningar som skulle undersöka klientens upplevelser av digital handledning och att bedöma de långsiktiga effekterna av olika typer av digital handledning.

2.3 Att bemöta någon på chatten

De centrala etiska principerna och principer för yrkesetik, vilket den professionellas arbete inom sociala området bygger på, är enligt Talentia värdighet, mänskliga rättigheter och social rättvisa. Arbetet inom det sociala området bygger på respekt för mänsklig värdighet och mänskliga rättigheter. Den professionella bör respektera och främja klientens rättigheter samt respektera klientens rätt till självbestämmande. Den professionella har en plikt att främja social rättvisa för dem vars intresse hen bedriver. Social rättvisa kan ses som mänsklig värdighet, jämlikhet och fördelning av resurser samt att identifiera behov i olika klientgrupper. 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. (Heikkinen, 2017)

Alla har även rätt till att bli bemött mänskligt och individuellt. Den professionella ska ta hänsyn till klientens språkliga bakgrund och övertygelse. För ett bra samtal mellan den professionella och klienten krävs förtroende och ärlighet. Det är viktigt att den professionella uppskattar klientens resurser och beaktar dennes utvecklingsnivå och ålder. Det är även viktigt att klienten blir hörd och får information om sitt ärende. (ETENE, 2011, s. 6)

3 Varför unga söker sig till chatten

Enligt THL (Institutet för hälsa och välfärd) (2020) sker många förändringar under ungdomstiden. Både fysiska och psykiska samt social tillväxt och utveckling. Förändringar gällande den egna sexualiteten, personligheten och vänkretsen sker även under ungdomen. Under ungdomen börjar utvecklingen med fysisk pubertet och den tidiga ungdomen är den mest omskakande utvecklingsfasen på grund av dess snabba fysiska förändringar. Dessa kan te sig i humörsvägningar, förändring i beteendet och i relationerna till sin omgivning. I mellersta ungdomen blir vanligtvis känslösvallningarna mer jämna och den unga kan kontrollera sina impulser bättre, samt planera de egna handlingarna. I den sena ungdomen börjar den ungas karaktärsdrag och beteende bli mer stabilt, och hen blir mer intresserad av det omgivande samhället.

För att bestyrka teorin i detta kapitel lyfts resultaten ur den riksomfattande enkäten Hälsa i skolan fram från år 2019 publicerad av THL och opinionsundersökningen Ungdomsbarometern från år 2020 publicerad av Magma. I enkätundersökningen deltog 44 061 flickor och 42 965 pojkar från årskurs 8–9. Från första och andra årets studerande i gymnasiet var det 26 241 flickor och 18 257 pojkar som deltog och från första och andra årets studerande vid yrkesläroanstalt var det 9 364 flickor och 14 002 pojkar som deltog. Även lägre årskurser deltog i enkäten Hälsa i skolan men på grund av avgränsningen i detta arbete valdes dessa att inte tas med. (THL, 2019) I opinionsundersökningen deltog 545 svenskspråkiga unga i åldern 15–19. (Kepsu & Markelin, 2020)

3.1 Identitet

Det viktigaste under ungdomsårens utveckling är identitetsskapande och rollformulering. Under den här övergångsperioden experimenterar den unga med olika beteenden, värderingar växer och den ungas självbild stärks. För att vara en bättre samtalspartner för den unga underlättar det om man som professionell besitter kunskap i centrala frågor som är förknippade med utvecklingen av sociala roller. På samma gång respekterar man även den ungas behov av att undersöka och utforma sina egna värderingar och mål. (Naar-King & Suarez, 2014, s. 43)

Samhälleliga och ekonomiska förändringar har lett till att nya krav och utmaningar uppkommit för unga, speciellt 18–25 åringar. Nuförtiden talar man därför om en förlängd ungdomstid som räcker mellan tonåren och perioden som ung vuxen. Under den fasen upplever den unga nya roller i livet. Enligt Naar-King och Suarez (2014, s. 44) har studier av Arnett (2004) kommit fram till att det först är i 25-årsåldern eller senare i livet som den unga har skapat en identitet. Därav behöver man som professionell vara medveten om att den förlängda ungdomstiden, övergångsperioden mellan barndomen och vuxenlivet, är en tid av växlande identiteter. Risken för experimenterande med osunda beteenden minskar inte. Författarna betonar avslutningsvis att detta kan bero på att den unga står inför två nya utmaningar: ökat vuxenansvar och minskat stöd från familjen.

Hwang, Frisé och Nilsson (2018, s. 158) förklarar att sökandet av den sexuella identiteten hör starkt ihop med vuxenblivande. De betonar att det ibland kan vara svårt för unga att integrera sexualiteten med sin självbild då samhället ger så många paradoxala bilder av sex, bland annat genom internet. Författarna talar om både det goda och det onda med tillgången till sexuellt material via internet. De anser att det goda är att unga kan söka information och även ställa frågor anonymt om det är något som känns obekvämt eller pinsamt. Via internet kan man också hitta likasinnade när det gäller olika aspekter av sexualiteten. Det negativa är, betonar författarna avslutningsvis, att även yngre unga har tillgång till material som kan upplevas svårförståeligt eller till och med skrämmande, samt att tillgången till pornografi på internet är stor och kan orsaka problem bland annat i form av beroenden.

3.2 Sex

Hwang och Nilsson (2019, ss. 356–357) berättar att sex kan betyda många olika saker och för de unga kan detta vara en viktig händelse, en del av att bli vuxen. Sex kan betyda sex med en partner, självtilfredsställelse eller endast närhet och öppenhet med någon annan. De unga har även sex för olika orsaker såsom känslomässiga skäl, sexuell lust eller för att det är spännande och nytt. Slutligen berättar författarna att flera unga uppgav sig vänta med att ha sex på grund av att de väntade på den rätta partnern.

Befolkningsförbundet i Finland skriver också om hur var och en upplever och definierar sex på olika sätt, eftersom människors kroppar och preferenser är olika. Sex kan innebära tankar, känslor samt olika aktiviteter som ger människan sexuellt nöje, njutning och upphetsning. Varje ung människa i världen har sexuella rättigheter, vilket innebär att man har rätt att medvetet och på ett ansvarsfullt sätt bestämma i frågan om sin egen sexualitet. Att själv besluta gällande frågor om den egna sexualiteten är kärnan för människans välmående samt för ett balanserat liv. (Befolkningsförbundet, u.å.)

Resultaten från Hälsa i skolan enkäten visade att det i årskurs 8–9 var ungefär 20 procent av flickorna och pojkarna som hade haft samlag. I gymnasiet var det ungefär 37 procent av pojkarna och ungefär 39 procent av flickorna som hade haft samlag och vid yrkesläroanstalt var det ungefär 50 procent av pojkarna och ungefär 63 procent av flickorna som hade haft samlag. Av alla pojkar och flickor i årskurs 8–9, gymnasiet och vid yrkesläroanstalt var det under 10 procent som upplevde att de behövde möjligheten att prata med någon om relationer och sexualitet, information om kroppen samt information om preventivmedel och könssjukdomar. (THL, 2019)

3.3 Sexuell inriktning

Det är en lång process att förstå sin egen sexualitet. Det kräver ofta att man experimenterar och gör misstag. Genom att våga testa sig fram förbättras självbilden som sedan gynnar utvecklingen. (Hwang & Nilsson, 2019, ss. 357–358) Unga som hör till sexuella minoriteter kan känna att det är svårt att hitta likasinnade runt omkring sig, dessa unga söker sig ofta därför till internet för att hitta relationer och partners (Alanko, 2013, s. 31 & Hwang & Nilsson, 2019, ss. 357–358). Alanko (2013, s. 20) konstaterar att majoriteten av de unga som hör till sexuella minoriteter säger att den sexuella identiteten inte påverkar deras mående.

En del påpekar dock att det varit utmanande att växa upp i en sexuell minoritet och att de upplevt negativt bemötande, diskriminering, utsatthet och våld.

Många unga anser att det inte får tillräckligt med sexualundervisning i skolan. Sexualitet är ett ämne som intresserar, men många unga känner att det kan vara svårt att prata om det. Det är viktigt att som professionell inte anta någons sexuella inriktning och inkludera sexuella minoriteter i samtal med unga. (Folkhälsan, u.å)

3.4 Familj och relationer

Väljörvi (2019, s. 15) hävdar att barnets psykiska välmående och skapandet av relationer till andra människor stärks då de växer upp i en varm och trygg miljö var deras känslor och tankar accepteras. Föräldraskapets kvalitet förutsätts av föräldrarnas eget välmående. Föräldrarnas trötthet och negativa känslor återspeglas, i många fall, i barnets känslor. Genom mänskliga relationer formas barnets känsla av gemenskap. Dessa mänskliga relationer utvidgar sig från föräldrarna och hemmet till andra barn och unga, och därmed senare till en mångfald av sociala nätverk.

Naar-King och Suarez (2014, s. 45) menar att tonåringar ofta blir dömda för att vara "oförskämda och ansvarslösa". Denna period beskrivs även som den tid då banden till vårdnadshavarna klipps av och då psykiska störningar utvecklas. Dock finns det forskning på att denna period i livet även kan vara en tid då rollerna i familjen förändras, samt då rätten att fatta egna beslut och det personliga ansvaret ökar. Familj och vänner har en viktig funktion under tonåren. Dock kan vänskapsförhållanden även leda till stress på grund av önskan att vara socialt accepterad. Avisande kan leda till problematiska beteenden som till exempel missbruk, brottslighet och depression. Hwang och Nilsson (2019, s. 351) menar att hur man blir vän med någon förändras en del då man kommer in i tonåren. För tonåringar är det intimitet och lojalitet som avgör vänskapen. Empati, omtanke och viljan att dela med sig av personliga tankar behövs även.

3.5 Psykisk ohälsa

Flera studier konstaterar att ungefär 20–25 procent av unga lider av någon form av psykisk störning och att det är ett av de vanligaste hälsoproblemen bland barn och unga. Vanligtvis börjar psykiska störningar visa sig först vid tonåren. Uppföljningen av utvecklingen hos

unga personer granskas i hur personen fungerar i olika frågor gällande bland annat skolprestandan, hälsan och säkerhet samt relationer med vänner och vuxna. Då en ung person lider av en allvarlig psykisk störning finns det en stor risk att dennes utveckling hämmas. Det är viktigt att i ett tidigt skede försöka identifiera symtom relaterade till psykisk störning för att på bästa sätt kunna undvika att problemen blir förlängda och förvärrade. (THL, 2020) Det finns många orsaker till att unga personer mår psykiskt dåligt. Problematiken kan sätta sin grund redan i mycket tidig ålder. Det kan handla om en svår uppväxt, brister i föräldraskapet, missbruk eller ekonomiska problem i familjen. Detta kan i sin tur leda till att barnet i ett senare skede börjar visa olika symtom för psykisk ohälsa. Forskning visar även att samhällets förväntningar och normer sätter en enorm press på unga individer, vilket orsakar stress och ångest. (Ekman, Löfberg, Kindal, Westin, Nyman & Thiborg, 2015, s. 10)

Majoriteten av dem som lider av stressrelaterade besvär är flickor i åldern 16–24. Förklaringen till stressrelaterade besvär kan bero på att individen inte kan balansera de yttre kraven och påfrestningarna med sin egen förmåga att hantera dem. De unga har även beskrivit hur stressen påverkar deras mående negativt och leder till mer stress och/eller ångest. En annan orsak till att unga upplever stress är skolan, där både prestationsstress och social stress ingår. (Ekman et al., 2015, s. 7) Enligt Törrönen, Hannukkala, Ruuskanen och Korhonen (2013, ss. 64–65) framkommer det ur enkäten Hälsa i skolan (2010), utförd av THL, att 47 procent av eleverna på gymnasialstadiet och en fjärdedel av yrkesstuderandena upplevde att arbetsmängden i skolan var för stor. Detta kan leda till stress och skoltrötthet som konsekvens. Slutligen påpekar författarna att enkäten visar att ungas stresshanteringsförmåga har brister, vilket kan bero på dåliga sov- och matvanor, samt användningen av rusmedel och för lite motion bland andra stadiets studerande.

Ångest kan vara en normal reaktion inför en fara eller ett hot, men det kan även vara ett sjukligt tillstånd där ångesten är orimlig, skrämmande och en destruktiv upplevelse. Enligt Sjöström och Skärsäter (2010, s. 46) visar en svensk studie att personer som lider av ängslan, oro eller ångest löper en ökad risk för att vårdas på sjukhus för självmordsförsök, att begå självmord eller att dö för tidigt. Ångest kan framträda i situationer där hot inte kan hanteras till följd av aktiva handlingar som till exempel undvikande eller flykt. Rädsla är en reaktion på ett uppfattat konkret hot, medan ångest kan kopplas till mer eller mindre förväntade eller oidentifierbara hot. I de flesta fallen bottnar ångesten sig i en diffus känsla

av hot som följer med en i form av tankar och inre sinnesintryck. Dessa kan visa sig som ängslan och fruktan för att misslyckas med en uppgift eller med en förlamande känsla. (Sjöström & Skärsäter, 2010, s. 46)

Enligt Hwang et al. (2018, s. 195–196) är det vanligt att ibland vara ledsen och nedstämd under ungdomstiden. Ibland på grund av något negativt, men ibland kan man också uppleva nedstämdhet utan någon specifik orsak. Man brukar skilja mellan nedstämdhet, depressiva symptom och diagnosen depression. Författarna menar att vissa unga kan ha flera olika depressiva symptom utan att vara deprimerade och så länge symptomen går över av sig själv inom några veckor, handlar det inte om depression. Författarna betonar ändå att vuxna i ungas omgivning bör vara extra uppmärksamma på den ungas mående ifall symptomen varar längre än två veckor. Avslutningsvis skriver författarna att det är viktigt att den unga får behandling och hjälp i tid, samt att det kan vara aktuellt med medicin och/eller någon form av psykoterapi.

Självskaudetankar, självskaдебeteende, självdestruktivitet och självmordstankar och försök till självmord är alla förknippade med psykisk ohälsa eller psykiskt lidande. Dessa tankar och beteenden uppkommer ofta under tidiga tonåren. Däremot visar forskning att det även i vissa fall förekommer redan i årskurs 6 eller tidigare. I mer ovanliga fall har sådana tankar och beteenden visat sig även hos yngre barn än så. (Bjärehed & Bjureberg, 2019, ss. 18-19)

Självskaдебeteende innebär att en person handlar med avsikten att fysiskt skada sig själv, till exempel genom att skära eller bränna sig själv. Självdestruktivitet behöver inte alltid betyda att personen har som avsikt att göra sig illa, utan det kan handla om beteenden med självdestruktiva kvaliteter, till exempel då en person röker eller utsätter sig för riskfyllda situationer. Inom kategorin självskaдебeteende finns även icke-suicidala beteenden och suicidala beteenden. Med icke-suicidala beteenden menas självskaudetankar- och handlingar som med avsikt inte leder till självmord och med suicidala beteenden menas handlingar som med avsikt leder till självmord. (Bjärehed & Bjureberg, 2019, ss. 30, 41)

Enligt THL (2020) blir självdestruktiviteten allt vanligare bland unga i Finland. Statistik visar att 10–15 procent av unga har allvarliga och återkommande självmordstankar, och 3–5 procent av unga har försökt begå självmord. Bland flickor är självmordsförsöken vanligare, medan självmordsdödligheten är vanligare bland pojkar. Sedan 1990-talet har över en

tredjedel av självmordsdödligheten minskat i Finland. Dock är självmord en av de mest vanliga dödsorsakerna hos unga i åldern 15–19 och var femte ung person skär sig utan syfte till självmord.

Av alla pojkar som deltog i Hälsa i skolan enkäten var det ungefär 5 procent som svarade att de kände måttlig eller svår ångest, medan ungefär 20 procent av alla flickor som svarade kände måttlig eller svår ångest. Gällande nedstämdhet hade ungefär 11 procent av pojkar i årskurs 8–9, ungefär 12 procent av pojkar i gymnasiet och ungefär 10 procent av pojkar vid yrkesläroanstalt svarat att de känt nedstämdhet i över 2 veckor. Av flickor i årskurs 8–9 och vid yrkesläroanstalt och gymnasiet var det ungefär 23–24 procent som känt nedstämdhet i över 2 veckor. (THL, 2019)

I Ungdomsbarometern visade resultaten att flickor mådde psykiskt sämre än vad pojkarna gjorde. Resultaten visade även att flickor kände mer stress och prestationsångest än vad pojkarna gjorde. Däremot var skillnaderna mellan flickornas och pojkarnas svar små och majoriteten av alla deltagare hade svarat att de var nöjda med sitt liv. (Kepsu & Markelin, 2020)

3.6 Ätstörningar

Wentz (2010, ss. 235, 238) påpekar att det finns en uttalad fixering kring utseendet i dagens västerländska samhälle, med ett specifikt skönhetsideal där det ingår att vara smal. Vidare berättar Wentz att majoriteten av alla kvinnor och flickor har bantat någon gång. Bantningen kan i sin tur kan leda till att man utvecklar en ätstörning som till exempel anorexia nervosa (anorexi) och bulimia nervosa (bulimi). I detta arbete menas med begreppen anorexia nervosa då man försöker svälta sig för att gå ner i vikt och bulimia nervosa då man hetsäter och med avsikt framkallar kräkningar. Idag anses orsaken till utvecklandet av en ätstörning vara multifaktoriell där biologiska, psykologiska och sociokulturella faktorer spelar roll. Cullberg (2006, s. 75) redogör också för hur bantning bland flickor i ung ålder kan övergå till fixering av mat, samt hur konflikter angående den egna sexualiteten, relationen till föräldrarna och frigörelse kan vara bakomliggande faktorer till ätstörningar.

Enligt THL (2019) är det 6 procent av kvinnorna i åldern 20–35 som någon gång under sitt liv lidit av en ätstörning. Vad gäller män i samma ålder är det 0,3 procent som lidit av en ätstörning. Bland dessa konstaterades det även en störning hos en tredjedel vid tidpunkten som intervjun till undersökningen hölls. Livstidsprevalensen var 2,3 procent för anorexi, 2,1 procent för bulimi och 2,0 procent för ospecificerad ätstörning.

Wentz (2010, s. 238) lyfter även fram att risken för att utvecklandet av anorexi ökar då flickor kommer in i puberteten. En av orsakerna till detta är då utsöndringen av de kvinnliga könshormonerna ökar avsevärt under den perioden. Wentz (2010, s. 238) förklarar hur denna tid även innebär en uttalad stress för personen, vilket även Broberg, Nevonen och Bonnedal (2001, s. 113) betonar. Författarna Broberg et al. (2001, s. 113) menar att stress-sårbarhetsmodellen lämpar sig bra för att förklara varför ätstörningar uppstår. De skriver att biologiska och psykologiska bakgrundsfaktorer samt den egna individens riskfaktorer påverkar den enskildes sårbarhet. Dessa faktorer samspelar ständigt och de kan bidra till utvecklingen av sjukdomen. Författarna betonar slutligen att alla individer reagerar olika på påfrestning och reaktionen till den beroende på vad man tidigare upplevt i sitt liv. Wentz (2010, ss. 238–239) påpekar även hur flickors kroppssammansättning ändras avsevärt och att de utvecklar kvinnliga former med större andel fett fördelat på mage, bröst, lår och rumpa. I och med detta menar Wentz att flickan även får omvärdera sin egen kroppsuppfattning och självbild.

3.7 Ensamhet och mobbning

Det är vanligt att unga känner sig ensamma, speciellt under tonåren. För en del unga kan ensamheten även övergå till ett kroniskt tillstånd. Långsgående studier visar att intensiva och långvariga känslor av ensamhet under barndomen och tonåren har allvarliga konsekvenser. Bakomliggande orsaker till ensamhet bland barn och unga är komplext. Många undersökningar har behandlat omständigheter som är relaterade till individen och dennes relationer som mest bidragande till ensamhet. Då talas det om faktorer såsom gener, låg självkänsla, låg social kompetens, depression, ångest, dåliga relationer till föräldrarna och negativa upplevelser med kamrater som grundar sig i brist på social acceptans och utsatthet. Vad som är mindre tydligt är vilket orsakssamband det finns mellan sociala bakgrundsfaktorer och ensamhet, även om social ojämlikhet är av stor vikt

vid andra psykiska problem. (Madsen, Holstein, Damsgaard, Rayce, Jespersen & Due, 2018, ss. 133-134)

Madsen et al. (2018, ss. 134, 136) har i Danmark undersökt trender i social ojämlikhet gällande ensamhet bland nationellt representativa studiepopulationer i åldern 11, 13 och 15 under en 23 års period med fyra års intervaller. Utifrån studien kan man se en ökning av känslan av ensamhet från 4,4 procent 1991 till 7,2 procent 2014. Man märkte även en högre förekomst av ensamhet bland unga från en lägre samhällsklass.

Olweus (1993, 2007) definierar enligt Carter och Wilson (2015, s. 115) att traditionell mobbning är upprepade negativt laddade fysiska och/eller verbala handlingar av en eller flera angripare mot en svagare individ. Enligt Brottsofferjouren är mobbning i skolan och på fritiden är en vardag för flera tusen barn och unga. Mobbningen kan te sig genom bland annat hån, hot, isolerande, förstörande av egendom och våld. I Finland är det cirka 15 procent av alla barn och unga som utsätts för olika former av mobbning och våld i skolan. Mobbningen kan leda till att mobbningsoffren lider av rädsla och ångest varje dag, samt lämnar spår i barnets eller den ungas självkänsla och sinne. (Brottsofferjouren, u.å.)

Bowser, Larson, Bellmore, Olson och Resnik (2018, s. 260) beskriver mobbning som ett komplext koncept. Gruber och Fineran (2008) förknippar enligt Bowser et al. (2018 s. 256) mobbningsoffret med flera negativa effekter på hälsan såsom magbesvär, huvudvärk och sömnsvårigheter. Nätmobbning är även en form av mobbning, men som ter sig via elektroniska medier (Carter & Wilson, 2015, s. 115). Vad gäller nätmobbning som utförs av unga beskriver Young, Boye och Nelson (2006) enligt Carter och Wilson (2015, ss. 115–116) att angriparen vill skada offrets sociala relationer eller sociala status. Det här kan för offret i denna åldersgrupp vara psykologiskt förödande. Avslutningsvis förklarar författarna att fastän nätmobbningen skiljer sig från den traditionella mobbningen på vissa aspekter kan dessa överlappa och samexistera med varandra.

I enkäten Hälsa i skolan var det ungefär 6 procent av pojkarna och ungefär 5 procent av flickorna i årskurs 8–9 som hade svarat att de blivit mobbade minst en gång i veckan. Av studeranden i gymnasiet var det ungefär 2 procent av pojkar och ungefär 1 procent av flickor som hade svarat att de mobbats minst en gång i veckan och vid yrkesläroanstalt var det ungefär 4 procent av pojkar och 3 procent av flickor som hade svarat att de mobbats minst en gång i veckan. På frågan om man hade deltagit i skolmobbning minst engång i

veckan var det ungefär 5 procent av pojkar och ungefär 1 procent av flickor i årskurs 8–9 som hade deltagit. I gymnasiet var det ungefär 2 procent av pojkar och 0,2 procent av flickor som deltagit i skolmobbing minst en gång i veckan och vid yrkesläroanstalt var det ungefär 4 procent av pojkar och ungefär 1 procent av flickor som hade deltagit. (THL, 2019) I Ungdomsbarometern hade ungefär 15 procent av alla deltagare blivit mobbade eller utsatta för näthat på sociala medier och 63 procent av alla deltagare hade sett någon annan bli utsatt för näthat eller mobbing. (Kepsu & Markelin, 2020)

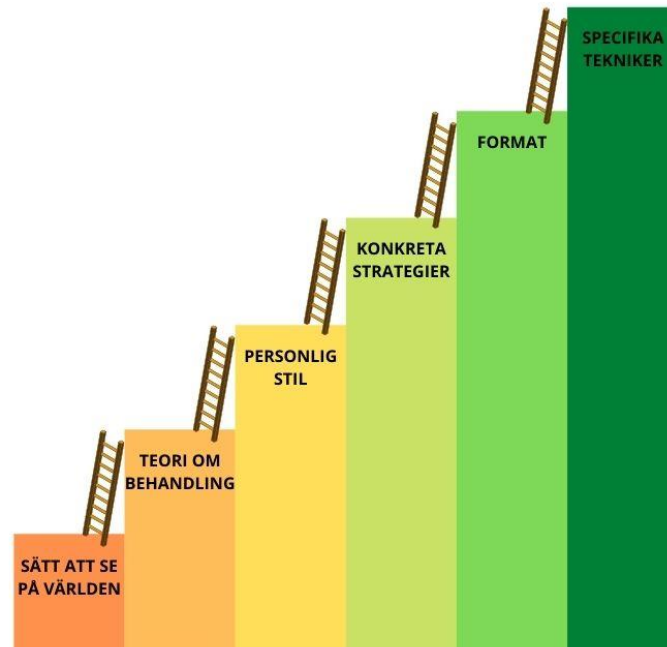
4 Verktyg för digital handledning

Inom socialt arbete kan arbetssättet problemfokusering ibland förekomma. Med problemfokuserat arbetssätt menas att man fokuserar på ett problem som den unga har. Risken med problemfokuserat arbete är att arbetssättet kan bekräfta en problembild som sedan får övertaget hos den unga och professionella. Genom att istället använda sig av lösningsinriktat socialt arbete, sätter man fokus på individens resurser istället för problem. Det centrala med lösningsinriktat arbete är att man lägger vikten på att hantera sin livssituation, istället för att ägna tid åt att hitta problemen och dess orsaker. Med lösningsinriktat arbete riktar man fokus på möjliga lösningar och hur man når dem. (Cederlund & Berglund, 2014, s. 126)

4.1 Dimensioner i handledarbete

Enligt Bates (2013, ss. 28–29) har Friedlander, som är forskare och psykolog, sammanställt vilka olika dimensioner som påverkar en handledares beteende. Handledarrollen kan påverkas av tidigare erfarenheter och övrig kunskap hos handledaren. Grundläggande antaganden är vanliga och oftast integrerade i våra sätt att se på världen. Dessa antaganden kan också påverka ens agerande i handledningssituationer och därmed bör man vara medveten om dem. Nästa nivå i Friedlanders modell handlar om teorier om behandling. Denna nivå omfattar mer eller mindre uttalade antaganden utifrån ett vetenskapligt perspektiv. Efter att ha arbetat med handledning en längre tid blir handledaren mer benägen att agera på ett förutsägbart sätt och då utvecklar handledaren ofta en, som Friedlander benämner processen, personlig stil. Handledaren kan sedan använda sig av olika konkreta strategier, format eller specifika tekniker i handledningstillfället. Dessa

strategier blir lättare att förstå och tillämpa i ljuset av mer övergripande faktorer och antaganden.



Figur 1 Determinanter av handledarbeteende enligt Friedlander (Bates, 2013, ss. 28-29)

4.2 Motiverande samtal

Motiverande samtal, förkortas även MI, är en evidensbaserad samtalsmetod som behagar klienten, samtalsledaren och den professionella. Metoden kan fungera som ett bra hjälpmedel i flera områden som till exempel stress, sexuellt riskbeteende och ätstörningar. (Wirbing, Ortiz & Holm Ivarsson, 2016, s. 7) Syftet med MI är att stärka och framkalla motivation till att förändra ett beteende på ett försiktigt och respektfullt sätt genom samtal. Under samtalet går man igenom svårigheter med att förändras och möjligheten till att övergå till andra hälsosammare beteenden som stämmer överens med personens egna mål och värderingar. Att använda motiverande samtal med unga skiljer sig från att använda metoden med vuxna, eftersom tonårens normala utvecklingsprocesser påverkar deras drivkrafter, beslut och mål. (Naar-King & Suarez, 2014, ss. 33, 46)

Ett MI-samtal börjar med att handledaren utforskar bakgrunden till kontakten. Om temat är angivet kan handledaren börja med att be den unga berätta om vad hen vill prata om, på så sätt ber handledaren om lov för att få tala om ämnet med klienten och då kan MI-samtalet inledas. Det viktigaste är att den unga blir engagerad och känner sig trygg. Om det förekommer flera teman som den unga vill prata om är det bra att tillsammans sätta upp en agenda för samtalet, då det är viktigt att försöka samtala om ett ämne i taget. Handledaren startar samtalet där den unga är motiverad att börja och där motståndet är minst. När man etablerat ett samarbetsklimat gäller det att fokusera på ämnet och utforska beredskapen för förändring. Här är det viktigt att målet upplevs som attraktivare än alternativet att låta allting vara som det är. Handledaren utforskar alltså vad den unga upplever som negativt med nuläget för att sedan utforska det positiva som skulle medföras av ett förändrat beteende. Här kan handledaren använda sig av skalfrågor för att få en bild av de olika delarna av klientens situation samt för att kunna stimulera klienten att tänka på och tala om förändring. En skalfråga handlar om hur starkt man känner för någonting. Exempel på en skalfråga kan vara "Hur beredd/intresserad känner du dig just nu att göra en förändring på en skala från 0–10?". (Wirbing et al., 2016, ss. 32-36)

Efter att handledaren utforskat beredskapen för förändring gäller det att framkalla förändringsprat och stöda den ungas självtillit. Det innebär att handledaren stimulerar den unga att tala om önsknings, behov och förmåga att förändras. Detta kan handledaren göra genom reflektivt lyssnande och spegling. Den viktigaste delen i MI-metoden är att den unga blir påverkad i riktning mot förändring när hen hör sig själv prata om förändring. Fokuset för MI-samtalet bör anpassas till den ungas motivation eller beredskap för förändring. Här kan skalfrågor som nämndes tidigare också tillämpas. Den unga kan ha låg beredskap för förändring och då gäller det att skapa diskrepans. Att skapa diskrepans betyder att skapa en förståelse hos den unga att det finns en skillnad på vad den unga gör och på vad hen innerst inne tycker att hen borde göra. Handledaren bör då vara optimistisk, skapa hopp och arbeta extra mycket med att försöka stärka den ungas självtillit. Medelhög beredskap tyder på att den unga upplever att beteendet både har för- och nackdelar och vet därför inte hur hen ska gå till väga. Här gäller det för handledaren att utforska och tydliggöra ambivalensen för den unga, det vill säga upplevelsen av att ha tankar och känslor för både positiva och negativa valenser mot något eller någon. Detta kan göras genom att till exempel stimulera klienten att fatta ett beslut. Vid hög beredskap är den unga högt

motiverad till förändring och då behöver handledaren främst stödja den unga på vägen, genom att till exempel lägga upp mål och utveckla en plan. (Wirbing et al., 2016, ss. 39-47, 50)



Figur 2 Motiverande samtal (Region Dalarna, u.å)

Vid avslutning av MI-samtalet försöker handledaren framkalla ett beslut och ett åtagande hos den unga. Handledaren vill att den unga konkret gör något för att förändras. Samtidigt betonar handledaren den ungas självbestämmanderätt och att ansvaret ligger hos den unga. Till sist sammanfattar handledaren vad som bestämts för att också kontrollera att handledaren förstått rätt. Det är också viktigt att komma ihåg att planering inte alltid ingår i MI-samtalet, den unga kanske inte blir tillräckligt motiverad för att göra någon förändring. (Wirbing et al., 2016, s. 52)

4.3 Inspiration av KBT

Kognitiv beteendeterapi, förkortas även KBT, är en terapiform där man fokuserar på hur tankar kan påverka känslor och beteenden, och att man med hjälp av att ändra dessa tankemönster kan få känslomässiga förändringar och beteendeförändringar. Målet med terapin är att hitta nya metoder för självkontroll. Detta görs genom att ersätta tankar, känslor och beteenden som skapar problem med mer funktionella tankar, känslor eller beteenden. På så sätt kan man minska symptom och förebygga att de återkommer. KBT är ett paraplybegrepp som omfattar flera olika inriktningar, med betoning på det mänskliga beteendet och på terapeutiska metoder. Paraplybegreppet omfattar alltså teorier och metoder som används för att åstadkomma förändring i människors livssituation och beteende. (Socialstyrelsen, 2019)

Som handledare på chatten kan man ta inspiration av kognitiv beteendeterapi till olika metoder man väljer att använda i samtalet med den unga. Tankespiraler är ett sätt att förstå hur vi som människor fungerar och reagerar i olika situationer, och när vi förstår detta kan vi i vissa situationer påverka vårt sätt att reagera. Denna övning är inspirerad av KBT och visar hur tankar, känslor, kroppssignaler och handlingar hör ihop. Tankar, känslor, kroppssignaler och beteenden kan skapa positiva eller negativa spiraler. Ifall vi tänker i negativa spiraler kan vi uppleva att allt känns jobbigt och om man istället tänker i positiva mönster så kan vi se omgivningen mer positivt och då kan man börja må bättre. Man kan inte sluta tänka negativa tankar helt, men med hjälp av denna övning kan man bli mera medveten om varför man tänker som man gör och ibland kan man även försöka ändra på sina tankar för att undvika att må dåligt i onödan. Varje tankespiral har en startpunkt, det kan vara en situation, en tanke, en känsla eller en kroppssignal som sätter i gång spiralen. (Koponen, Slama & Westerback, 2018, ss. 11-12)

4.4 Frågetekniker

I handledande samtal är syftet att klienten själv ska reflektera och söka olika sätt att hantera sina problem med handledaren som följeslagare. Därmed är handledarens uppgift inte att finna lösningar åt klienten. Om handledaren tror sig ha en lösning på klientens problem eller frågor och handledaren har som mening att få klienten att göra som hen tror är det rätta tillvägagångssättet, kommer handledningen sannolikt att misslyckas. Därför är det viktigt att som handledare ha som uppgift att ställa adekvata frågor. För att få till stånd ett dynamiskt samspel mellan handledare och klient bör handledaren både lyssna och ställa frågor. (Birnik, 2011, ss. 52-53)

Då en professionell har en diskussion med en klient är det viktigt att tänka på hurdana frågor man bör ställa. Eftersom man vill att klienten ska öppna sig angående sin problematik är det viktigt att ställa öppna frågor som ger större utrymme att svara på, istället för slutna frågor. Exempelvis frågan "vad vill du prata om idag?" är väldigt öppen och ger ett stort utrymme för svar, medan frågan "när är du född?" bara har ett möjligt svar. Dock kan frågor både vara öppna och slutna på olika sätt. Frågan som "berätta om din första skoldag" fokuserar på just den första skoldagen, dock är frågan även så pass konkret att den aktiverar flera konkreta minnen som är lätta att ge uttryck åt. (Krag Jacobsen, 1993, ss. 99-100) Frågor som bland annat "var du glad över att få börja i skolan?" är mer slutna

då klienten lättast bara kan svara "ja" eller "nej". I en ledande fråga ligger en stor del av svaret redan i själva frågan, vilket gör att den som blir frågad antingen kan bekräfta eller förkasta påståendet som frågan ofta innehåller. Då är det inte enbart frågan som förkastas, utan även kontakten mellan den professionella och den utfrågade. (Krag Jacobsen, 1993, ss. 102-103 & Birnik, 2011, s. 54)

Birnik (2011, ss. 53-54) lyfter fram andra frågetekniker som man kan använda sig av. En av dem är att använda sig av berättande frågor. Berättarfrågor påminner om öppna frågor, vilket betyder att berättarfrågor öppnar upp ett samtal. Man kan till exempel ställa frågor som "kan du berätta mer om hur det blev för dig?". En form av berättande frågor är hur- och vad-frågor. Med hjälp av sådana frågor fördjupas kommunikationen och frågorna har en tendens att få klienten att berätta mera utförligare om vissa händelser. Birnik betonar också hur viktigt det är att endast ställa en fråga i taget, eftersom det kan vara förvirrande när handledaren ställer flera frågor samtidigt. Frågor som behandlar varför något hände är också svåra att besvara och kan upplevas som en kritisk fråga. Birnik avslutar med att påpeka att frågetekniker aldrig kan ersätta själva dialogen och att val av frågetekniker är beroende på samtalets innebörd.

4.5 Spegling och bekräftelse

Wirbing et al. (2016, s. 17) beskriver att reflektioner, även kallat speglingar, i MI är en central roll i handledningen. För att minska risken för missförstånd är det bra om handledaren återspeglar vad hen uppfattat att klienten har sagt. Enkel reflektion är då man återspeglar exakt vad klienten sagt, fast i egna ord. Medan komplex reflektion innebär att man återspeglar känslan av det som sägs. Dessa två reflektionssätt kan bindas ihop till en, som kallas dubbelsidig reflektion. I en dubbelsidig reflektion avslutar man med det positiva, då kan man exempelvis säga "Så det har inte varit helt lätt på sistone att... samtidigt som du är nöjd med att du klarar att..". Författarna avslutar med ytterligare en form av reflektion, fortsättningsreflektionen, vilken innebär en form av gissning eller tolkning av vad klienten kan ha menat, men reflektionen går istället mot en förändring. Exempelvis om klienten säger "Min mamma förstår mig inte. Vi pratar inte med varandra nu." kan handledaren svara "Det är viktigt för dig att din mamma förstår dig och att ni kan prata med varandra, och du skulle behöva förstå hur hon tänker". Enligt Birnik (2010, s. 75) behöver handledaren ha en förmåga att kunna se problemet eller frågan genom klientens

ögon, detta för att få en djupare förståelse av det som klienten försöker förmedla till handledaren.

Varje människa är i behov av bekräftelse. Klienten önskar att handledaren uppfattar och respekterar det hen uttrycker, och detta görs genom bekräftelse. Med hjälp av bekräftelse visar handledaren att hen ser och uppskattar klienten som person. (Wirbing, et al., 2010, s. 20 & Birnik, 2010, s. 75) Bekräftelsen bör helst göras i du-form och det måste alltid kännas äkta. Många tror att bekräftelse är en av de mest kraftfulla komponenterna i MI. Exempel på bekräftelser kan vara "Det är klokt tänkt, verkligen kreativa idéer" eller "du är en stark person". (Wirbing et al., 2010, s. 20)

5 Metodpresentation

I arbetet har semistrukturerade intervjuer och ett skriftligt frågeformulär använts som datainsamlingsmetoder. De semistrukturerade intervjuerna utfördes med yrkeskunniga personer som arbetar på chatt för att få en bättre inblick i deras arbete. Det skriftliga frågeformuläret skickades ut till unga i åldern 18–29 för att få en bättre uppfattning om hur målgruppen upplever digitala tjänster och vad de anser kunde utvecklas inom ämnet. I arbetet har det insamlade materialet utav intervjuerna och frågeformuläret analyserats med hjälp av två olika dataanalysmetoder. Tematisk analys tillämpades som metod för analys av intervjuerna och kvalitativ analys tillämpades som metod för analys av det skriftliga frågeformuläret. I arbetet redovisas resultaten utifrån de semistrukturerade intervjuerna och det skriftliga frågeformuläret för att besvara arbetets frågeställningar.

5.1 Semistrukturerad intervju

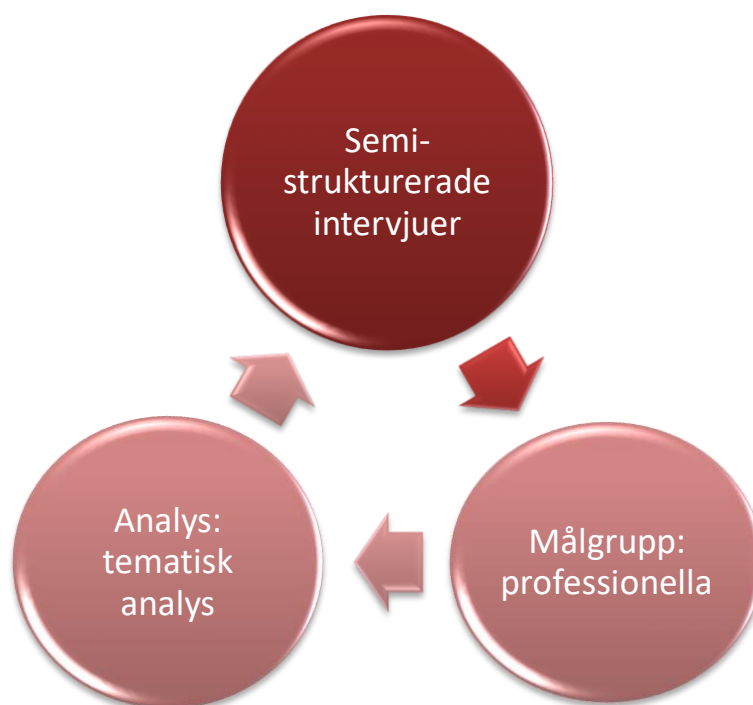
Syftet med intervjun var att komma åt kunskap som informanterna besitter. Fyra av fem intervjuer utfördes via e-mail medan den femte intervjun utfördes virtuellt på Teams. För att underlätta analysen av den virtuella intervjun valdes den att bandas in och sedan transkriberas, vilket informanten blev informerad om på förhand. I enlighet med Denscombe (2018, s. 395) transkriberades den virtuella intervjun för att underlätta översikten av svaren. All obearbetade data transkriberades i sin helhet för att hitta underliggande strukturer i intervjuens innehåll.

Innan intervjufrågorna formulerades var syftet klarlagt så att intervjuaren besvarade arbetets frågeställningar. Vid planeringen av intervjuundersökningen beaktades alla delar av intervjun, det vill säga vad som händer före intervjun, under intervjun samt vad som händer när intervjun är slutförd. Hur resultaten av intervjun skulle redovisas beaktades också vid planeringen av intervjuns struktur. (Olsson & Sörensen, 2011, s. 132) Frågorna till intervjuerna formulerades med hög grad av strukturering, så att de skulle uppfattas på likartat sätt av informanterna. Målet med intervjuerna var att få en tydlig bild av vad informanterna ville förmedla. Intervjufrågorna formulerades så att några egna tankar inte överfördes till informanterna, i sådana fall uppstår risken för att den kvalitativa forskningsintervjun förlorar sin trovärdighet. För att säkerställa att frågorna var tydliga och förståeliga utfördes en pilotintervju med en person som arbetat med chattverksamhet. Samma intervjufrågor ställdes till samtliga informanter, dock ställdes en följdfråga under den virtuella intervjun som behandlade hur man hittar resurser hos den unga under en chattsession. Intervjufrågorna utformades som öppna frågor för att få så övergripande svar som möjligt.

När man använder sig av intervjuer som datainsamlingsmetod i en undersökning lönar det sig att intervjua flera personer angående samma tema. Detta beror på att skribenten då får en större överblick av ämnet, samt tillräckligt med material som gör det möjligt att dra generella slutsatser. (Krag Jacobsen, 1993, s. 18) Därför valdes det att intervjua flera yrkeskunniga personer som arbetar med chattverksamhet där de bemöter unga. Inför intervjun gjordes ett subjektivt urval av informanterna. Denscombe (2018, s. 67) beskriver att subjektivt urval innebär att urvalet handplockas utifrån deras relevans för ämnet och kunskap om eller erfarenhet av ämnet. I enlighet med principen för subjektivt urval valdes det att intervjua ett relativt litet antal personer som avsiktligt valts ut på grund av deras kunskap och erfarenhet, detta för att samla in den bästa informationen angående ämnet.

Vid kontaktandet av informanterna förklarades syftet med examensarbete och vad som önskas få ut av intervjun (Bilaga 2 och 3). Det skickades även ut samtyckesblanketter (Bilaga 4) som informanterna fick fylla i på förhand och i samma e-mail bifogades intervjufrågorna (Bilaga 5). I början av processen kontaktades tre yrkeskunniga personer med förfrågan om att delta i en intervju. Dock blev mängden data inte tillräcklig och därmed kontaktades flera yrkeskunniga personer. Ytterligare publicerades ett inlägg i en Facebook-grupp för personer som arbetar på chatt med förfrågan om att delta i en intervju, dock resulterade

förfrågan inte till flera informanter. Det lades även till ett sista datum för inlämning av intervjusvaren i informationsbrevet. Antalet yrkeskunniga personer som slutligen deltog i undersökningen var fem.



Figur 3 Processbeskrivning av de semistrukturerade intervjuerna

I arbetet valdes att tillämpa tematisk analys för att analysera de semistrukturerade intervjusvaren då den metoden ansågs vara mest lämplig för att analysera det insamlade materialet. Langemar (2008, ss. 127–128) beskriver att tematiseringen ska ske grundligt så att diverse teman ger en bra struktur och inte överlappar varandra, dock ska det finnas en röd tråd genom alla teman. Därför valdes teman utgående ifrån intervjufrågorna. Temana var bemötande, problematik, konkreta metoder, utmaningar, ungdomsarbete på internet och handbok. Varje valda tema behandlar en intervjufråga, förutom temat konkreta metoder som behandlar två intervjufrågor. Författaren fortsätter med att beskriva att analysmetoden går ut på att först hitta nyckelord under olika teman för att sedan sammanfatta materialet under varje tema med egna ord. Därför plockades nyckelord ut från intervjusvaren på basis av vilket tema de tillhörde. Nyckelorden skrevs ut i flytande text för att lättare hitta samband och skillnader mellan intervjusvaren.

5.2 Resultat av semistrukturerade intervjuer

Analysen delades in i sex olika teman. De valda nyckelorden sammanfattades under de olika temana för att utgöra resultaten. Nedan presenteras resultaten av de valda temana från analysen av de semistrukturerade intervjuerna. Citaten som använts i detta kapitel har framkommit i den insamlade datan av de semistrukturerade intervjuerna. För att garantera informanternas anonymitet knyts inte citaten till någon specifik informant.



Figur 4 Teman för analys av intervjusvaren

5.2.1 Bemötande

Det första temat som valdes i analysprocessen behandlade professionellas bemötande på chatten. Det som tydligt framkom som viktigt utav alla informanternas intervjusvar var att lyssna och finnas där för den unga. Tydlighet i språk och formuleringar lyftes även fram av alla informanter, med det menas att handledaren själv är tydlig i sin text men att hen även kan begära ett förtydligande av den unga för att säkert veta vad den unga menar. Här är även självmedvetenhet angående hur man tolkar saker viktigt. En del av informanterna lyfte även fram att det är den unga som styr samtalet och den professionella bör ta den unga på allvar för att skapa förtroende. Handledaren bör komma ihåg att den unga är expert på sitt eget liv och har rätt till att få den hjälp hen själv vill, och därmed krävs ett fördomsfritt bemötande och ett normkritiskt perspektiv av handledaren. De professionella lyfte upp viktiga egenskaper man bör besitta då man arbetar på chatten och bemöter unga. Dessa var bland annat att ha tålamod och vara positiv och lugn, samt att ha ett respektfullt och uppmuntrande bemötande. En av informanterna lyfte fram hur den första kontakten på chatten är viktig för att den unga senare ska våga söka hjälp fysiskt, därmed är det viktigt

att vara hjälpsam, trevlig och stödjande. Samma informant påpekade även att det är viktigt att inte förringa den ungas problem, utan handledaren bör vara objektiv till problematiken.

5.2.2 Problematik

Det andra temat som valdes i analysprocessen behandlade hurdan problematik de unga kommer med till chatten. Den problematik och hurdana ärenden som unga har och behöver stöd med är varierande och individuellt, vilket en av informanterna betonade: *”Det är ju väldigt varierande och beror också på vad som är aktuellt i de ungas liv.”*

Den problematiken och de ämnen som uppkom mest utifrån intervjuvaren var ensamhet, relationsproblem, ätstörningar, självskadetankar, självskadebeteende, självmordstankar samt frågor om sex och sexualitet. En del av informanterna påpekade även att ämnen och frågor angående relationen till vänner och familj kan framkomma. Psykisk ohälsa i form av depression och ångest var också ett vanligt tema som behandlas på chatten. Det som färre av informanterna tog upp var frågor om skolgång och mobbning. I och med Corona har unga även haft frågor kring pandemin, isolation, framtidsoro och det oroliga samhället.

5.2.3 Konkreta metoder

Det tredje temat som valdes i analysprocessen behandlar både hurdana konkreta metoder de professionella ansåg att kan användas på chatten, och vilka metoder de använder sig av i sitt arbete på chatten. Flera av informanterna betonade aktivt lyssnande och spegling som konkreta metoder man kan använda sig av på chatten. Handledaren bör ha en lösningsfokuserad tankegång och sträva efter att lösa problemet tillsammans med den unga. Ifall den professionellas kunskap och hjälp inte är tillräcklig bör den unga hänvisas vidare till rätt hjälp. Några av informanterna påpekade även att bekräftelse och uppmuntran under en chattsession är viktigt. En av informanterna betonade att det är viktigt att normalisera problematiken, det vill säga att inte förringa det, och därmed använda sig av ett psykoedukativt närmande gentemot den unga. Som handledare kan man ta inspiration från KBT, ha ett resursförstärkande arbetssätt och använda sig av frågetekniker. Överlag betonades även vikten av allmänna riktlinjer av arbetsgivaren, struktur i en chattsession och den professionellas egna självmedvetenhet.

Majoriteten av informanterna använde sig även av de konkreta metoderna som de ansåg att kan användas på chatten. Genom spegling, som var en av de vanligaste metoderna som togs upp, skapar man lättare en förståelse mellan den unga och handledaren på chatten. Många av informanterna använde sig av bekräftelse och uppmuntran i ord genom att till exempel skriva "du verkar vara i en tung period just nu" och "du är modig". Flera av informanterna använde sig av metoder inspirerade av KBT för att utforska de ungas tankar, känslor och beteenden. En av informanterna beskrev processen vid lösningsfokuserat arbete. Det börjar med att be den unga berätta om problematiken hen har, för att sedan fokusera på lösningen tillsammans med handledaren. "Vad kan den unga göra till näst?" eller "Vart kan den unga vända sig?" är frågor man kan fundera på tillsammans med den unga. Något som togs upp som viktigt under en chattsession var att förmedla intresse via text, men att även ha förmågan att lämna utrymme och skapa tysta stunder. En av informanterna betonade vikten av att använda samma språk som den unga för att få hen att känna sig förstådd och skapa anknytning.

5.2.4 Utmaningar

En av frågorna som ställdes till informanterna behandlade utmaningar med att bemöta och interagera med unga via chatt, samt hurdana metoder de hade för att tackla utmaningarna. Svaren varierade då informanterna upplevde olika utmaningar i arbetet. Något som majoriteten av informanterna lyfte fram som mest utmanande var det uteblivna kroppsspråket och gester. Detta kan leda till svårigheter att uppfatta den ungas känslöstämning och att få en helhetsbild av situationen. Risken att missförstå vad den andra menar i skriven text var något som informanterna också lyfte fram. För att tackla denna utmaning använde sig informanterna av följdfrågor, öppna frågor och spegling. En av informanterna lyfte även fram att skriva så tydligt som möjligt var en lösning. Användning av smileys kan också underlätta i vissa situationer. En av informanterna beskrev känslan av hjälplöshet och otillräcklighet som en utmaning, det vill säga att man som handledare kan känna att man inte kan hjälpa den unga. Då är det viktigt att uppmuntra och/eller informera om annan professionell hjälp. Informanten avslutade med att påpeka att: *"Det är viktigt att komma ihåg att det inte är någon annan än individen själv som kan styra över sin situation och sitt mående i slutändan."*

Andra utmaningar som informanterna nämnde var att kunna tolka hur den andra känner, visa empati via skärm och ge utrymme och skapa tystnad. Genom att ställa mera specifika frågor av den unga kan den professionella få en bättre förståelse över hur den unga känner. För att visa empati via skärm kan man skriva ut sådant som man annars skulle visa med kroppsspråk och mimik som "mmm" eller "berätta mera". Genom att ställa frågor som "Hur känns det här?", "Hur tolka du det jag sa?" eller "Har du någon fråga?" ger man utrymme till den unga. En av informanterna lyfte också fram att man som handledare lätt tror sig veta vad den unga behöver. Då är det viktigt att påminna sig själv att man inte alltid vet och bör därför ta reda på vad den unga behöver och vill innan man föreslår någonting. Det kan också förekomma hotfulla och fräcka chattare, men då arbetsgivaren gett tydliga riktlinjer om hur man går till väga i en sådan situation är tacklandet och gränsdragandet betydligt lättare. En av informanterna påpekade arbetsgivarens roll i tacklandet av utmaningarna: *"Här är det också viktigt att komma ihåg att erbjuda handledare på chatt möjlighet till arbetshandledning för att ventilera upplevelser och känslor."*

Det är viktigt att använda sig av resursförstärkande arbetssätt i arbete med unga, dock kan det vara svårt att tillämpa i en chattsession. En av informanterna betonade att de ungas resurser är individuella, men för att hitta dem påpekade hen lyhörddhet för småsaker och på basis av texten som den unga skriver, hitta styrkorna hos den unga. Att beakta den ungas nätverk för att hitta stödet kan vara till hjälp för att hitta resurserna. En annan intressant aspekt som en av informanterna lyfte fram var utmaningar gällande marknadsföringen av chatten. Det vill säga att nå ut till unga och få dem att hitta till chatten.

5.2.5 Ungdomsarbete på internet

Ett annat tema som togs upp berörde ungdomsarbete på internet. Den främsta orsaken varför informanterna tyckte ungdomsarbete på internet är viktigt var att det sänker tröskeln till att ta kontakt. Det vill säga att tjänsterna som erbjuds på internet är lågtröskeltjänster. De flesta av informanterna betonade också hur betydelsefullt ungdomsarbete på internet är för unga som till exempel bor i en glesbygd eller på ställen där alla känner alla. Att då ha möjligheten att kunna prata med någon annan professionell, från en annan region, är viktigt. Även att kunna ha första kontakten med en professionell via exempelvis chatt är viktigt då steget att söka digitalt och/eller anonymt stöd upplevs lättare än att kontakta någon fysiskt. En av informanterna betonade också att: *"Det är*

viktigt att ungdomsarbete finns där de unga finns.”. Det framkom även att unga är bekanta och bekväma med digitala tjänster och därför är det viktigt att ungdomsarbetet på internet finns tillgängligt eftersom man når målgruppen lättare då. En av informanterna lyfte även fram att digitalt ungdomsarbete är resurseffektivt och därmed också kostnadseffektivt. En annan påpekade att man lättare kan få samtalsstöd på sitt eget modersmål på internet.

Då nuvarande social- och hälsovårds strukturer rasat i samband med coronapandemin och möjligheterna för fysiskt stöd och hjälp minimerats, lyfte två av informanter fram att det blivit allt viktigare att hjälpen kan nå hemifrån via internet och därför är digitalt ungdomsarbete oerhört viktigt. En informant påpekade också att ungdomsarbetet på internet bidrar till ett kompletterande nätverk för andra fysiska tjänster som finns till för unga.

5.2.6 Handbok

Det sista som togs upp i intervjuerna var behovet av en allmän handbok som behandlar bemötande och metoder som professionella kan använda sig av på chatten. Informanterna var alla enade om att det fanns behov för en allmän handbok. En av informanterna tyckte att det skulle vara en bra idé att samla all expertis på ett och samma ställe. En handbok skulle hjälpa att säkerställa kvaliteten på chatten samt att sträva till att alla chattar har samma kvalitet. Några av informanterna betonade också att behovet av att få hjälp och stöd ökat märkbart hos unga, i synnerhet under coronapandemin, och därmed behövs det mera kunskap om bemötande på internet via text. En annan informant lyfte också fram att flera yngre barn söker sig till chatten i nuläget och då är det viktigt att ha kunskap om hur man bemöter yngre personer.

”Överlag är det viktigt att vi organisationer som erbjuder stöd på nätet samarbetar och håller kontakt, så att det blir lätt för unga att få de stöd som de behöver och att vår verksamhet kompletterar utbudet, snarare än att vi konkurrerar med varandra.”

Några av informanterna tyckte handboken skulle vara till nytta för olika aktörer som erbjuder chatttjänster, så att alla inte behöver ha en egen handbok och på så sätt ”uppfinna hjulet på nytt”. Efterfrågan av utbildning som behandlar digital och anonym handledning, tror en av informanterna kommer att öka i framtiden. Informanten påpekar också att en

allmän handbok skulle vara bra för den professionellas etiska trygghet, och att veta hur man ska agera i en situation.

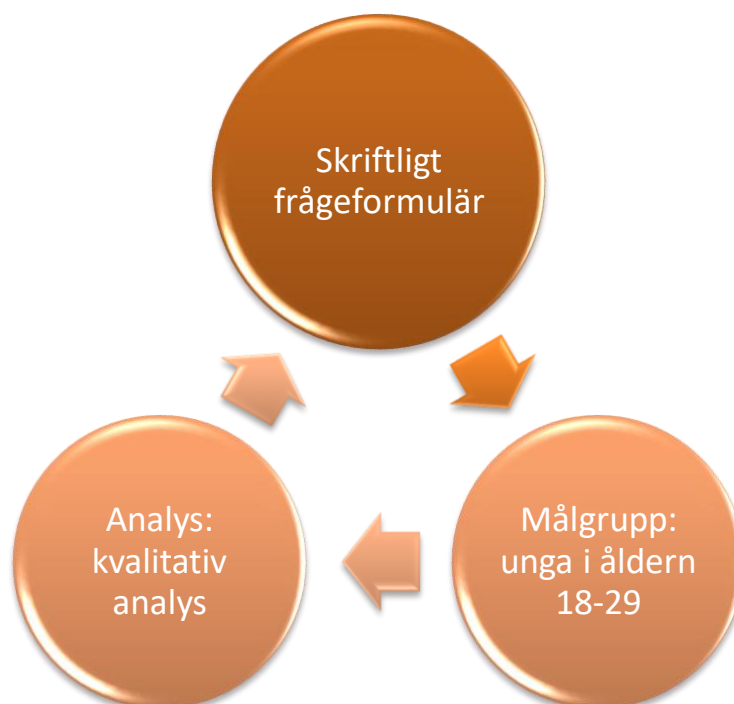
5.3 Skriftligt frågeformulär

Frågeformulär innefattar olika nivåer som tillsammans skapar en helhet. För att både mätningen och upplevelsen för informanterna ska vara positiv, bör denna helhet vara så naturlig och förståelig som möjligt. För att uppnå detta lönar det sig att följa trattprincipen, i fråga om ordningsföljden. Detta betyder i praktiken att man börjar på en generellnivå och därmed går vidare till specifiktivå. För att frågeformuläret ska vara så attraktivt för informanterna som möjligt, bör frågorna i formuläret inledas med de mest intressanta frågorna. Däremot kan det vara klokt att inte påbörja formuläret med de mest känsliga frågorna, eftersom det i en viss grad kan skrämman informanterna och därmed leda till att de låter bli att svara på formuläret. Det mest allmänna är att man inleder formuläret med demografiska frågor, som till exempel kön, ålder och liknande. (Fjelkegård & Persson, 2016, s. 136)

Frågorna i frågeformuläret utformades på ett sätt som besvarade arbetets ena frågeställning "Vilken problematik är aktuell för de unga som besöker chatten?". Vid utvecklingen av frågeformuläret beaktades regler och riktlinjer som bör följas enligt Fjelkegård och Persson (2016). Frågorna och svarsalternativen i formuläret diskuterades utförligt så att formuläret skulle bli entydigt, enkelt och begripligt. Målgruppen som frågeformuläret utarbetades för var unga personer i åldern 18–29. Tanken var från början att skicka ut frågeformuläret till ett högstadium, ett gymnasium, en yrkesläroanstalt och en yrkeshögskola. Däremot bestämdes det i ett senare skede att endast skicka ut frågeformuläret till en yrkeshögskola på grund av att eleverna i de andra skolorna var minderåriga, och därmed skulle det i enlighet med de forskningsetiska riktlinjerna ha krävts vårdnadshavarnas eller rektorns samtycke. Därav skickades frågeformuläret enbart till personer som var över 18 år gamla.

Informationsbrevet (Bilaga 6) om förfrågan att delta i frågeformuläret, samt en länk till frågeformuläret, skickades ut elektroniskt per e-mail till alla studerande vid Yrkeshögskolan Novia. För att få in fler svar och för att öka tillförlitligheten, skickades informationsbrevet ut än en gång till alla studerande vid Yrkeshögskolan Novia. En förfrågan till Åbo Akademi om att få publicera frågeformuläret i deras veckobrev skickades även ut, dessvärre

besvarades den förfrågan aldrig. För att nå ytterligare informanter, lades frågeformuläret ut på de egna Facebook-profilerna. Frågeformuläret öppnades den 11 februari och stängdes den 11 mars. Syftet med frågeformuläret (Bilaga 7) var att ta reda på varför unga söker sig till chatten, hurdant bemötande de fått samt hur de vill bli bemötta. Målet med svaren var att koppla ihop orsakerna bakom varför unga sökt sig till chatten med rätt sorts metod och därmed använda dessa metoder till handboken, som professionella kan använda som ett hjälpmedel eller verktyg då de arbetar på chatt.



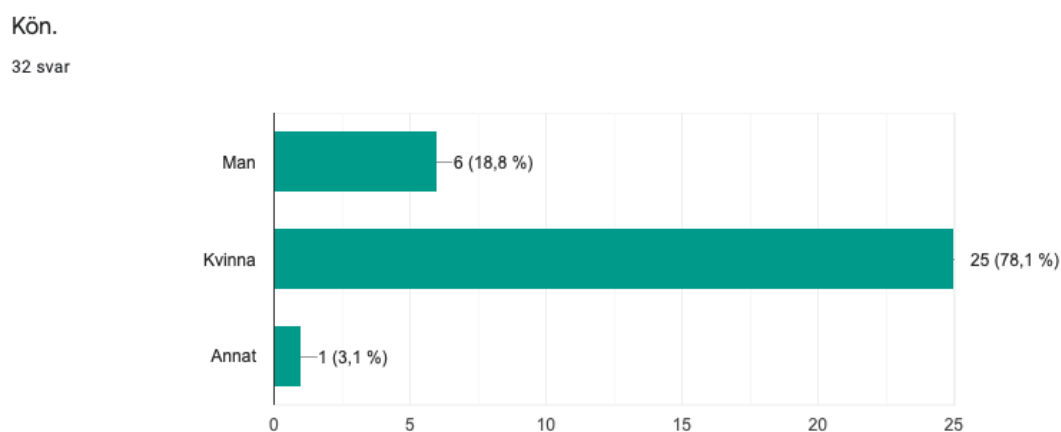
Figur 5 Processbeskrivning av det skriftliga frågeformuläret

Som analysmetod för frågeformuläret tillämpades kvalitativ analys. Först reducerades all data (kodning) genom att först i stora drag kategorisera svaren för att få en känsla av vad de innehöll. Sedan presenterades data (tematisering) genom att sortera svaren mer noggrant i olika teman och kategorier. Slutligen kunde man ur kodningen och tematiseringen komma fram till slutsatserna för datainsamlingen. (Lindgren, 2014, s. 34) Den kvalitativa analysmetoden tillämpades eftersom den ansågs vara mest lämplig då man fått många svar som behövde kategoriseras och tematiseras. Under analysen lästes svaren av frågeformuläret igenom noggrant och upprepade gånger. Varje fråga i frågeformuläret kodades och tematiserades skilt för sig. För att göra analysen så konkret som möjligt skapades först en tabell med de olika kategorierna per fråga, antal svar, karaktäristiskt svar och specifika svar. Carlström och Carlström Hagman (2006, s. 312) har använt denna tabell

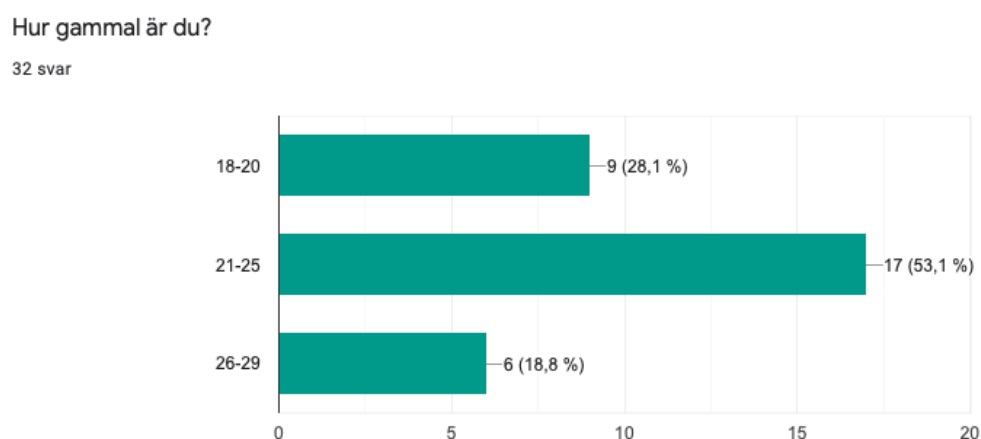
som exempel på en översikt av svar vid enkel kategorisering. Utifrån denna tabell skapades sedan diagram som står som stöd för resultaten.

5.4 Resultat av frågeformuläret

Det var totalt 32 personer som svarade på det skriftliga frågeformuläret, 6 pojkar, 25 flickor och en som identifierar sig som något annat kön. I åldersgrupperna fanns det 9 informanter i åldern 18–20, 17 informanter i åldern 21–25 och 6 informanter i åldern 26–29. Eftersom informanternas svar på frågorna var mångsidiga har vissa svar kategoriserats i flera olika kategorier. Detta är orsaken till att antal svar är fler än antal informanter.



Figur 6 Könsfördelning bland informanterna

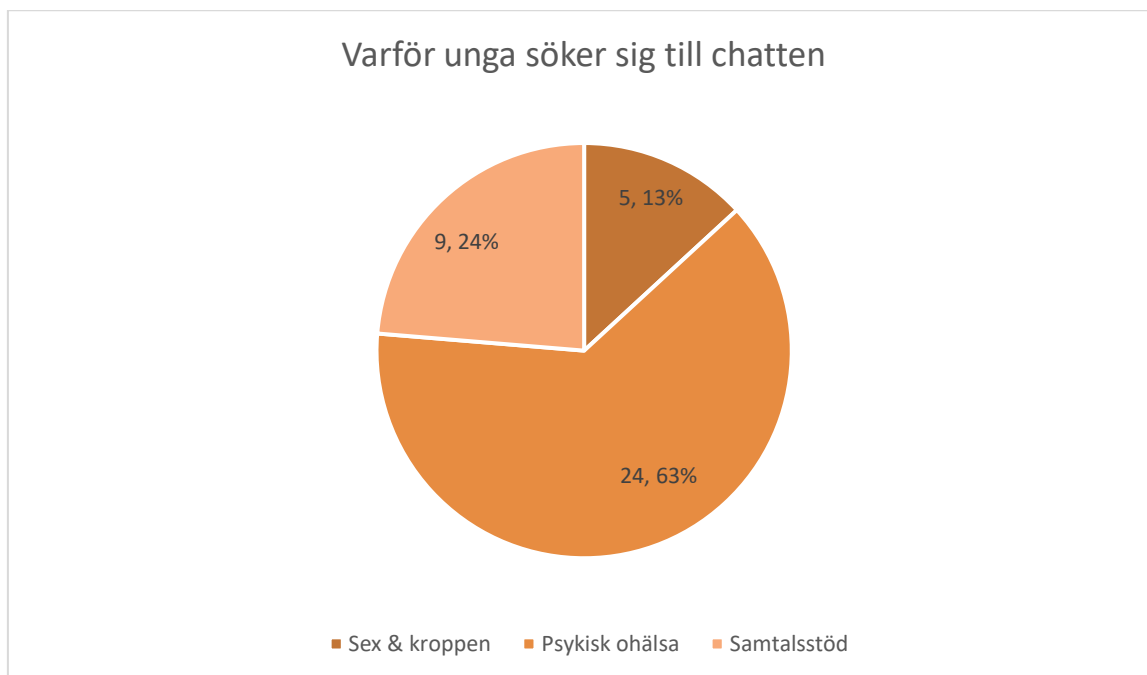


Figur 7 Åldersfördelning bland informanterna

Under frågan "Beskriv kort varför du har sökt dig till ett chattforum?" har totalt 38 svar av informanterna lagts in. Dessa svar har sorterats och lagts in under huvudrubrikerna "Sex & kroppen" (5 svar), "Psykisk ohälsa" (24 svar), "samtalsstöd" (9 svar). Under frågan "Beskriv hur du har blivit bemött av en professionell på chatten." har 29 av informanternas svar lagts in. Dessa svar har sedan sorterats in under huvudrubrikerna "Nöjda" (22 svar) och "Mindre nöjda" (7 svar). Under frågan "Beskriv hur du vill bli bemött av en professionell på chatten." har 53 av informanternas svar lagts in under huvudrubrikerna "Praktiska detaljer" (13 svar) och "Den professionellas egenskaper" (40 svar).

5.4.1 Varför unga söker sig till chatten

Under kategorin "Sex & kroppen" finns svaren som behandlar frågor kring sex, den egna kroppen och sjukdom. I denna kategori har de unga svarat att de sökt sig till chattforum på grund av bland annat frågor om kroppen, misstanke om sjukdom, samt information om sexuell hälsa och pornografi. Under kategorin "Psykisk ohälsa" finns svaren där de unga har uttryckt känslotillstånd som tolkats att hörs till kategorin psykisk ohälsa. De unga under denna kategori har uttryckt att de sökt sig till chattforum på grund av bland annat stress, ångest, oro, nedstämdhet och självmordstankar. En av de unga beskrev orsaken till att de sökt sig till chatten så här: *"Jag märkte att jag fick en hel del ångest och mådde allmänt skit och var så sjukt stressad och behövde prata med någon helt enkelt."* Under kategorin "samtalsstöd" finns svaren där de unga inte specifikt skrivit ut vilka orsaker de sökt sig till chatten för, men där ett behov av att prata med en professionell fortfarande uttryckts. Här har de unga svarat bland annat att de behövde hjälp, att de var uttråkade och inte vill prata med sina vänner om vad som pågick, samt att de ville skriva med en erfarenhetsexpert angående psykisk ohälsa.



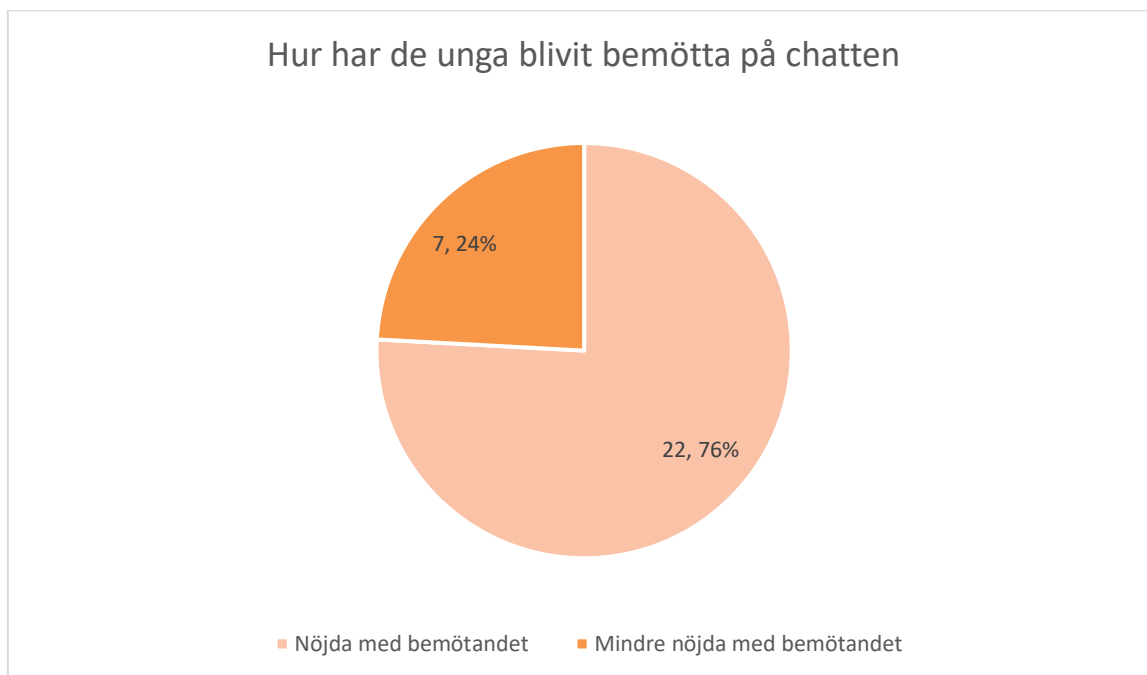
Figur 8 Översikt av varför unga söker sig till chatten

5.4.2 Hur har de unga blivit bemötta på chatten

Under kategorin "Nöjda" har de unga svarat med positiva upplevelser från deras chattsessioner med en professionell. Flera av de unga skriver att de blivit bra bemötta. En del av informanterna beskriver även den professionella de talat med som empatisk, respektfull och att de har fått bra handledning och råd. En av informanterna beskrev sitt möte som följande:

"Blev otroligt bra bemött och chattade med en professionell som endast genom det de skrev visade förståelse och omtänksamhet. Därtill var personen respektfull och före de gav några råd eller tips så frågade de om de fick ge. Minns att jag efter samtalet kände mig aningen lugnare och visste att jag var på rätt väg, eftersom de visade sån omtänksamhet och värme."

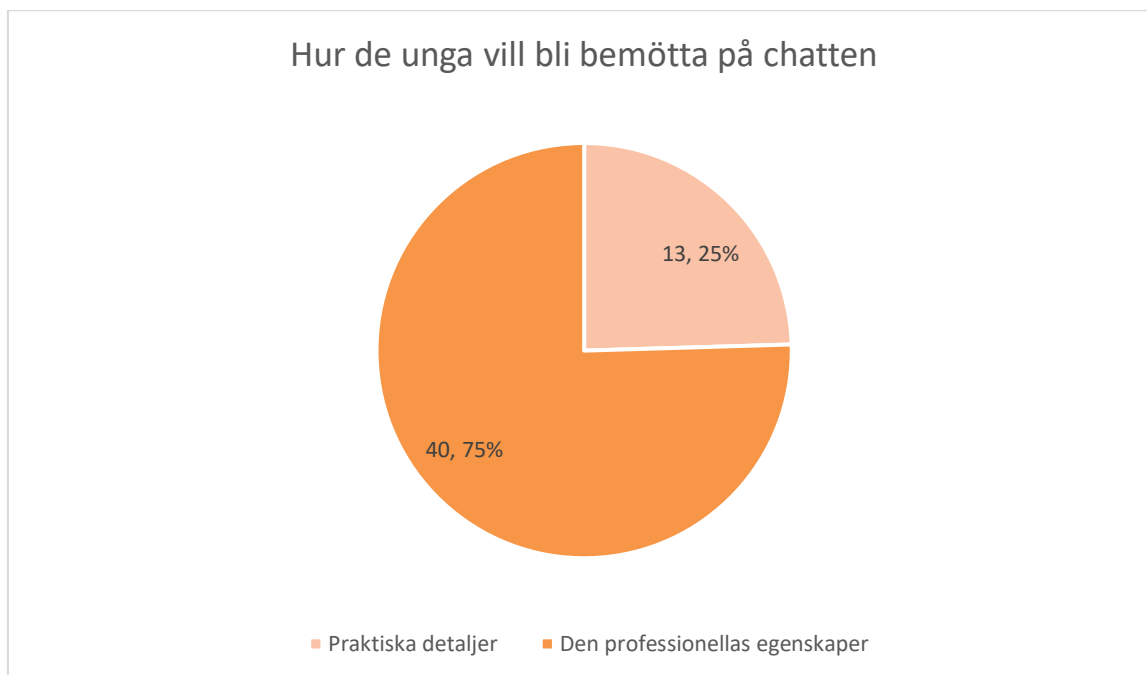
Under kategorin "mindre nöjda" finns svar där de unga uttryckt sig som mindre nöjda eller endast svarat med detaljer som kan tolkas som negativa upplevelser. De unga i denna kategori har bland annat svarat att de inte fick någon hjälp utan bara blev hänvisade vidare och att de inte fått hjälp på sitt eget modersmål. En av informanterna beskrev sin erfarenhet av att besöka chatten som följande: *"Blev inte bemött alls eftersom det var så lång kötid att jag aldrig hann få hjälp."*



Figur 9 Översikt av hur unga blivit bemötta på chatten

5.4.3 Hur de unga vill bli bemötta på chatten

Under kategorin "Praktiska detaljer" finns svar som de unga har sagt angående hur de önskar att det praktiskt ska gå till under en chattsession. De unga har svarat bland annat att de vill ha korta och tydliga svar på sitt eget modersmål. De har även nämnt att de inte vill bli bemötta med automatiska svar, utan istället med öppna frågor. Under kategorin "Den professionellas egenskaper" finns informanternas svar på hurdana professionella de önskar möta på chattforum. Dessa unga önskar samtala med professionella som är empatiska och som har ett professionellt förhållningssätt. De vill även bli bemötta med respekt och en stor del av de unga påpekade hur viktigt det är att den professionella lyssnar.



Figur 10 Översikt av hur de unga vill bli bemötta på chatten

6 Slutsatser

Ungdomsarbete på internet behövs och är viktigt. Det kan konstateras utifrån de semistrukturerade intervjuerna, det skriftliga frågeformuläret samt tidigare litteratur. De unga är bekanta med digitala lösningar och det är där de unga finns, vilket i sig sänker tröskeln för att söka hjälp och stöd. Utifrån intervjuvärderna ser vi att digitalt ungdomsarbete är viktigt för unga som till exempel bor på glesbygden eller i en liten kommun och som upplever stigma associerat till problematiken, vilket även stämmer överens med vad Fang et al. (2018), Baker och Ray (2011) samt Dowling och Rickwood (2015) säger. Nu i och med coronapandemin har även chattverksamhetens syfte blivit allt viktigare eftersom hjälpen kan nås hemifrån och verksamheten bidrar till ett kompletterande nätverk för ungdomsarbetet.

Utgående från resultaten av de semistrukturerade intervjuerna kan det konstateras att det finns flera olika slags problematiker och ärenden som unga behöver hjälp och stöd med i sin vardag, och att olika metoder kan tillämpas på chatt. Det vanligaste ärendet som unga kommer med till chatten handlar om psykisk ohälsa enligt de professionella informanterna, vilket även stämmer överens med vad de unga svarade i det skriftliga frågeformuläret. Utifrån resultaten från Hälsa i skolan enkäten och Ungdomsbarometern ser vi att unga flickor mår psykiskt sämre än pojkarna i samma ålder.

Som tidigare nämndes går det att tillämpa metoder under en chattsession, vilket även de professionella gjorde i sitt arbete. Två av metoderna som de professionella informanterna lyfte fram som mest användbara var spegling och bekräftelse, samt att man ska arbeta på ett resursförstärkande och lösningsinriktat arbetssätt. De unga svarade på frågeformuläret att de önskar få korta och tydliga svar av de professionella, respektfullt bemötande och att de blir hörda. Även de professionella påpekar hur viktigt det är att formulera sig kort och tydligt, bemöta den unga med respekt och att lyssna på den ungas. Därmed ser vi ett samband mellan vad de unga önskar få för slags bemötande på chatten och vad de professionella tycker att är viktigt för att vara en bra samtalspartner. Här kan vi konstatera att de professionella har ett gott bemötande på chatten eftersom majoriteten av de unga är nöjda med det bemötandet som de har fått. De unga och de professionella betonade även vikten av att få handledning på sitt eget modersmål, vilket klienten har rätt att få i enlighet med ETENE:s etiska rekommendationer för social- och hälsovården. Utifrån informanternas svar och tidigare litteratur kan det konstateras att det kan vara mycket utmanande att arbeta och bemöta unga på chatten. De professionella nämnde även att de kan känna sig hjälplösa och otillräckliga i sitt arbete på chatten där de bemöter unga. Därför kan vi konstatera att en handbok skulle underlätta deras arbete vilket även de professionella var överens om, att en handbok som hjälpmedel skulle främja deras arbete och bidra till att säkerställa kvalitén av bemötandet på chattarna.

7 "Hej, hur kan jag hjälpa? – En handbok för professionella som bemöter unga på chatten"

Skribenterna valde att utforma en handbok som slutprodukt utifrån sitt examensarbete "Hej, hur kan jag hjälpa? – En handbok för professionella som bemöter unga på chatt" i projektet "Hej, chatten är öppen!". Handboken ska fungera som ett verktyg och stöd som tillhandahåller konkreta metoder till professionella som arbetar på chatt och bemöter unga. Handboken utformades med ett tydligt och lättläst språk. Handboken ska vara lättillgänglig och därför har den valts att publiceras som en elektronisk handbok på internet. Handboken kommer att presenteras för ett nätverk med alla svenskspråkiga stödtjänster i Finland. Medlemmarna i nätverket arbetar med chattverksamhet. Handboken kommer också skickas ut till alla informanter och deras organisationer samt publiceras på

”Ungdomsarbete i Svenskfinland” gruppen på Facebook. Handboken designades med ett kostnadsfritt program som heter Canva, där man lätt kunde få den visuellt tilltalande.

Handboken inleds med vad för syfte den har och till vem den är riktad. Därefter presenteras kort vad som är aktuellt för unga, hur man bemötande man ska ha som professionell och olika metoder som kan tillämpas under chattsessioner. I handboken finns det även information om andra stödtjänster som den professionella kan hänvisa den unga till vid behov. Handboken innehåller även en sida med tydliga instruktioner för krissituationer som den professionella kan ta hjälp av.

7.1 Hur handboken kom till

I början av arbetsprocessen valdes professionella som arbetar på chatt med finlandssvenska unga i åldern 13–29 som målgrupp. Skribenterna valde att sedan läsa sig in på vad som kan vara aktuellt för unga i den åldern. Detta för att få en bättre inblick i hurdana ämnen som de unga kan behöva hjälp och stöd med av en professionell på chatten. Därefter bekantade skribenterna sig med hurdana konkreta metoder som kan användas av professionella och hur man bemötande som ska tillämpas på chatten med en ung person. Detta konstaterade skribenterna att var en bra ordningsföljd då det gav en bra grund för arbetsprocessen. För att ta reda på vad som är aktuellt bland unga och hur de vill bli bemötta på chatten av en professionell, samt vad den professionella kan använda för konkreta metoder på chatten, valdes det att samla in material från både unga och professionella. Detta gjordes genom ett skriftligt frågeformulär som skickades ut till unga i åldern 18–29 och semistrukturerade intervjuer med professionella som arbetar på chatt. Frågorna till det skriftliga frågeformuläret utformades enligt den lästa litteraturen om vad som är aktuellt för unga och med syfte att besvara arbetets andra frågeställning. De frågorna som valdes till de semistrukturerade intervjuerna utformades på basis av den lästa litteraturen om unga och metoder som den professionella kan använda sig av på chatten. Frågornas syfte var också att besvara arbetets båda frågeställningar.

Efter att ha samlat in all data från det skriftliga frågeformuläret och de semistrukturerade intervjuerna kunde skribenterna utforma arbetet enligt den insamlade datan vad gäller aktuellt för unga och de konkreta metoderna. Analysmetoderna som användes för att analysera den insamlade datan valdes enligt vad som lämpade sig bäst enligt skribenterna

själva. Utgående från valet av datainsamlingsmetoderna och utformningen av frågorna till dem kunde skribenterna efter analysen konstatera att arbetets frågeställningar, "Vad finns det för konkreta metoder professionella kan använda sig av i bemötandet av unga inom chattmiljö?" och "Vilken problematik är aktuellt för de unga som besöker chatten?", lyckades besvaras på basis av resultaten. Utifrån resultaten drog skribenterna slutsatser som diskuterades i arbetet och jämfördes med tidigare forskning och litteratur. I slutskedet av arbetsprocessen granskades arbetet kritiskt. Handboken utformades under arbetets gång. Utifrån undersökningen som utförts, samt tidigare litteratur, kunde skribenterna konstatera att en handbok som stöd för professionella är önskvärt och behövs.

8 Diskussion och kritisk granskning

Det finns ett stort behov av att digitalt ungdomsarbete utvecklas i och med att digitaliseringen i samhället ökar. Det vi kan konstatera utifrån vårt arbete är att det behövs mera kunskap om hur man ska bemöta unga på chatten, nå ut och besvara de ungas behov med hjälp av digitala lösningar. Vi har även märkt att det inte finns samtalsmetoder som specifikt är tillämpade för digital handledning. Utifrån arbetet kan vi konstatera att unga mår psykiskt sämre än tidigare och därför tycker vi att digitalt ungdomsarbete och arbetet som utförs på chatten är viktigt. Därmed menar vi att det också behövs mera förebyggande åtgärder för att minska den psykiska ohälsan bland unga.

I detta arbete har vi följt "Forskningsetiska delegationens rekommendationer beträffande god vetenskaplig praxis och handledning av misstankar om avvikelse från denna" samt "Etikprovning inom humanvetenskaperna" i enlighet med Yrkeshögskolan Novias riktlinjer. I början av arbetsprocessen bekantade vi oss med dessa dokument och använde oss av en god vetenskaplig praxis i arbetet. Vi har redovisat vårt jäv genom att ha ett opartiskt förhållningssätt under hela arbetets process, samt varit noga med att inte överföra våra egna tankar till informanterna under datainsamlingen. I vårt arbete har vi använt oss av pålitlig och mångsidig litteratur bestående av böcker, material från databaser och elektroniska källor. Databaserna som användes i litteratursökning var EBSCO och CINAHL. I arbetet behandlas inte några personuppgifter som skulle kunna användas för att identifiera en person. Informanterna som intervjuades och besvarade frågeformuläret förblir anonyma. Informanterna som blev intervjuade undertecknade en samtyckesblankett på förhand där de gav sitt samtycke till att medverka i vårt arbete och vår slutprodukt, samt

behandlandet av deras personuppgifter. I det skriftliga frågeformuläret informerades informanterna att då de besvarar frågeformuläret ger de sitt samtycke till att medverka i undersökningen och att deras svar får användas i arbetet. Materialet utav datainsamlingen förstördes och raderades efter att vi analyserat den. Arbetets syfte var att öka kunskapen om hur man som professionell bemöter unga på chatten, därmed var objekten för undersökningen inte en organisation eller dess verksamhet och därför fanns det inte skäl att begära ett forskningstillstånd från organisationen.

Denscombe (2018, ss. 420–421) skriver att tillförlitlighet handlar om hur pålitlig en kvalitativ forskning är. Forskningsinstrumentet som används ska ge samma resultat och slutsatser om det används av en annan forskare. Inom en kvalitativ undersökning kan man inte skatta tillförlitligheten med siffror, utan man ska tydligt redovisa metodval, analys och beslutsfattande. Detta anser vi att vi har lyckats med i arbetet. Vi har motiverat hur resultaten i undersökningen kommit fram och gett läsaren möjlighet att granska processen.

I arbetet har vi använt oss av mångsidig litteratur som vi diskuterat i texten för att öka tillförlitligheten till ämnet och syftet. Baserat på den litteratur vi läst har vi därefter utformat frågorna till de semistrukturerade intervjuerna och det skriftliga frågeformuläret. För att öka tillförlitligheten i datainsamlingen valde vi att intervjua fem personer för att ha möjligheten att jämföra deras svar med varandra. Den ena intervjun bandades även in och transkriberades i sin helhet efteråt, resten av intervju svaren har blivit inskickade via e-post. Efter att allt material var insamlat konstaterade vi att intervjufrågorna kunde ha formulerats på ett annat sätt då de påminde om varandra och vissa frågor bestod av två frågor, vilket bör undvikas. Vi kan konstatera att det skulle ha gynnat oss i arbetsprocessen om vi från början hade valt ett större urval till de semistrukturerade intervjuerna, då vi i mitten av arbetsprocessen märkte att det var för litet.

Det skriftliga frågeformuläret skickades ut i två omgångar för att nå flera informanter, och lades även ut på de egna Facebook-profilerna. Nu i efterhand kan vi konstatera att då vi enbart skickade ut frågeformuläret till åldersgruppen 18–29, saknas erfarenheter av unga i åldern 13–17 samt att majoriteten av informanterna var kvinnor och därav fick vi inte en riktig helhetsbild av hela åldersgruppens erfarenheter. Vi kan även konstatera att det skulle ha gynnat analysen samt resultatet av frågeformuläret, om vi hade använt oss av färdiga svarsalternativ på en del av frågorna. Vi anser att urvalets storlek var tillräcklig

medan spridningen kunde varit bredare. Först i slutskedet av datainsamlingen skickade vi ut frågeformuläret till Åbo Akademi, vilket vi nu i efterhand har konstaterat att borde ha gjorts tidigare.

Trots dessa tankar kring förändringsförslag och nackdelar, resulterade datainsamlingen till givande material inför arbetet. För att få det material vi behövde och för att besvara arbetets frågeställningar, anser vi att vi valde de rätta datainsamlingsmetoderna för vårt arbete. För att utreda hur professionella bör bemöta unga på chatt, utredde vi hur de unga vill bli bemötta på chatt, vilket gav oss en bättre helhetsbild över hur ett gott bemötande ser ut. På så sätt kunde vi också inkludera de unga, låta dem påverka och berätta om sina erfarenheter. (Carter & Wilson, 2015)

Vi upplever att det behövs mera undersökningar gällande hur den professionella på chatten kan tillämpa olika metoder samt hur de metoderna påverkar den ungas upplevelser och behandlingsresultat. Detta är även något som forskarna Dowling och Rickwood (2015) och Fang et al. (2018) har lyft fram. Samma författare har efterlyst undersökningar som behandlar hopp och förväntningar hos klienterna på chatten samt klienternas upplevelser av chatt, vilket vårt arbete delvis har behandlat då vi har utrett ungas erfarenheter och önskemål kring hurdant bemötande de har fått och hurdant bemötande de önskar få. För att öka detta resultatets trovärdighet bör flera undersökningar angående ämnet göras. Avslutningsvis anser vi att det även finns behov av undersökningar som behandlar hur man tacklar utmaningar, risker och missförstånd under en chattsession.

Källförteckning

- Alanko, K. (2013). *Hur mår HBTIQ-unga i Finland?* Helsingfors: Ungdomsforskningsnätverket/Ungdomsforskningsällskapet & Seta. Hämtat från Hur mår HBTIQ-unga i Finland?: http://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/hbtiq_unga.pdf
- Baker, K. D., & Ray, M. (2011). Online counseling: The good, the bad, and the possibilities. *Counselling Psychology Quarterly*, 24(4), 341-346.
- Bates, S. (2013). *Handledning ur ett KBT perspektiv*. Stockholm: Natur & Kultur .
- Befolkningsförbundet. (u.å.). *Sex*. Hämtat från Befolkningsförbundet: <https://www.vaestoliitto.fi/sv/sexualitet/sexuell-halsa/unga-och-sexuell-halsa/sex/> Februari 2021
- Birnik, H. (2011). *Handledande samtal*. Lund: Studentlitteratur AB.
- Bjärehed, J., & Bjureberg, J. (2019). *Självskadebeteende - upptäcka, förstå och behandla*. Stockholm: Natur & kultur.
- Bowser, J., Larson, J. D., Bellmore, A., Olson, C., & Resnik, F. (2018). Bullying Victimization Type and Feeling Unsafe in Middle School. *The Journal of School Nursing*, 34(4) 256-262.
- Broberg, A., Nevonen, L., & Bonnedal, U. (2001). Ätstörning. I: A. Erling, & P. Hwang (red.), *Ungdomspsykologi - Utveckling och livsvillkor* (ss. 107-139). Stockholm: Natur och kultur.
- Brottsofferjouren. (u.å.). *Skolmobbing sårar och kan påverka livet negativt ännu som vuxen*. Hämtat från Brottsofferjouren: <https://www.riku.fi/sv/olika-brott/skolmobbing/>
- Carlström, I., & Carlström Hagman, L.-P. (2006). *Metodik för utvecklingsarbete och utvärdering*. Lund: Studentlitteratur.
- Carter, J. M., & Wilson, F. L. (2015). Cyberbullying: A 21st Century Health Care Phenomenon. *Pediatric Nursing*, 41(3) 115-125.
- Cederlund, C., & Berglund, S.-A. (2014). *Socialpedagogik - pedagogiskt socialt arbete*. Stockholm: Författarna & Liber AB.
- Cullberg, J. (2006). *Kris och utveckling*. Stockholm: Natur & Kultur.
- Denscombe, M. (2018). *Forskningshandboken: för småsakliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. Lund: Studentlitteratur AB.
- Dowling, M., & Rickwood, D. (2015). A naturalistic study of the effects of synchronous online chat counselling on young people's psychological distress, life satisfaction and hope. *Counselling and Psychotherapy Research*, 15(4), 274-283.
- Ekman, T., Löfberg, C., Kindal, S., Westin, A., Nyman, M., & Thiborg, J. (2015). *När livet känns fel - Ungas upplevelser kring psykisk ohälsa*. Stockholm. Hämtat från

https://www.mucf.se/sites/default/files/publikationer_uploads/nar-livet-kannsfel_0.pdf

- ETENE. (2011). *Den etiska grunden för social- och hälsovården*. Hämtat från ETENE: <https://etene.fi/documents/1429646/1571620/Publikation+33+Den+etiska+grund+en+för+social+och+hälsovården%2C+2011.pdf/3cd3621e-5301-43d7-9eeb-5f6aecf84f5e/Publikation+33+Den+etiska+grund+en+för+social+och+hälsovården%2C+2011.pdf>
- Fang, L., Tarshis, S., McInroy, L., & Mishna, F. (2018). Undergraduate students experiences with text-based online counselling. *British journal of social work*, 48(6), 1774-1790.
- Fjelkegård, L., & Persson, A. (2016). Enkätmetodik. I: A. Persson (red.), *Frågor och svar: om frågekonstruktion i enkät- och intervjuundersökningar* (ss. 134-145). Stockholm: Statistiska centralbyrån.
- Folkhälsan. (u.å). *Ungas sexualitet*. Hämtat från Folkhälsan: <https://www.folkhalsan.fi/unga/professionella/sexuell-halsa/> den 18 Februari 2021
- Gronvall, U. (den 3 September 2020). *Korona ajoi nuoret hakemaan apua verkosta - "yhteydenotot ovat olleet aiempaa vakavia"*. Hämtat från Medi uutiset: <https://www.medi uutiset.fi/uutiset/korona-ajoi-nuoret-hakemaan-apua-verkosta-yhteydenotot-ovat-olleet-aiempaa-vakavampia/5fb3404e-8b0b-42a2-8118-6f73e24b0332> den 28 Mars 2021
- Heikkinen, A. (den 30 Mars 2017). *Arki, arvot ja etiikka sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet*. Fackorganisationen för högutbildade inom socialbranschen Talentia rf. Hämtat från Talentia: https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia_Etiikkaopas_2017.pdf
- Hwang, P., & Nilsson, B. (2019). *Utvecklingspsykologi*. Stockholm: Natur & Kultur.
- Hwang, P., Frisé, A., & Nilsson, B. (2018). *Ungdomar och unga vuxna - Utveckling och livsvillkor*. Stockholm: Natur & Kultur.
- Kepsu, K., & Markelin, L. (2020). *Den svenskspråkiga ungdomsbarometern 2020 Del 1. Välmående, studier och framtid*. Tankesmedjan Magma. Hämtat från Magma: https://magma.fi/wp-content/uploads/2020/11/magma-ungdomsbarometer-layout-DIGI-krut_23nov.pdf
- Koponen, M., Slama, S., & Westerback, F. (2018). *#brafiilis - främjar psykisk hälsa bland unga*. Vasa: Barnavårdsföreningen i Finland rf.
- Krag Jacobsen, J. (1993). *Intervju: Konsten att lyssna och fråga*. Lund: Studentlitteratur AB.
- Langemar, P. (2008). *Kvalitativ forskningsmetod i psykologi: Att låta en värld öppna sig* (1 uppl.). Stockholm: Liber AB.
- Lauha, H. (2019). Ungdomsarbete och digitalisering. I: H. Lauha, & K. Nölvak (red.), *Digitalisering och ungdomsarbete* (ss. 15-19). Helsingfors: Verke - kompetenscentret för digitalt ungdomsarbete i Finland.

- Lindgren, S. (2014). Kvalitativ analys. I: A. Edman (red.), *Introduktion till samhällsvetenskaplig analys* (ss. 29-41). Polen: Gleerups.
- Madsen, K. R., Holstein, B. E., Damsgaard, M. T., Rayce, S. B., Jespersen, L. N., & Due, P. (2018). Trends in social inequality in loneliness among adolescents 1991-2014. *Journal of Public Health, 41*(2), 133-140.
- Mallen, M. J., Jenkins, I. M., Vogel, D. L., & Day, S. X. (2011). Online counselling: An initial examination of the process in a synchronous chat environment. *British Association for Counselling and Psychotherapy, 11*(3), 220-227.
- Naar-King, S., & Suarez, M. (2014). Utveckling under tonåren och den förlängda ungdomstiden. I: S. Naar-King, & M. Suarez (red.), *Motiverande samtal - MI med tonåringar och unga vuxna* (ss. 41-47). Lund: Studentlitteratur AB.
- Nyqvist, J. (den 1 Mars 2021). *Ungas behov av stöd ökade under coronakrisen - "ett år känns som en evighet för ungdomarna"*. Hämtat från Östnyland: <https://www.ostnyland.fi/artikel/ungas-behov-av-stod-okade-under-coronakrisen-ett-ar-kanns-som-en-evighet-for-ungdomarna/> den 28 Mars 2021
- Olsson, H., & Sörensen, S. (2011). *Forskningsprocessen: kvalitativa och kvantitativa perspektiv*. Stockholm: Liber AB.
- Reamer, F. G. (2013). Social Work in a Digital Age: Ethical and Risk Management Challenges. *Social Work, 58*(2), 163-172.
- Selander, S. (2017). *På väg mot en digital lärmiljö - En lägesrapport om digitala lärresurser i svenska skolor i Finland*. Helsingfors: Svenska Kulturfonden. Hämtat från På väg mot en digital lärmiljö: <https://www.kulturfonden.fi/wp-content/uploads/2017/05/rapport-la%CC%88miljo%CC%88-web.pdf>
- Seppälä, M. (2014). Moniammatillinen nuorten palveluiden chat. I: H. Lauha, & L. Tuuttila (red.), *Verkko nuorisotyössä: nuorisotyö verkossa* (ss. 137-139). Helsinki: Verke.
- Sjöström, N., & Skärsäter, I. (2010). Ångestsyndrom. I: I. Skärsäter (red.), *Omvårdnad vid psykisk ohälsa - på grundläggande nivå* (ss. 45-64). Lund: Studentlitteratur AB.
- Socialstyrelsen. (den 26 Januari 2019). *KBT (Kognitiv beteendeterapi)*. Hämtat från Socialstyrelsen: <https://www.socialstyrelsen.se/utveckla-verksamhet/evidensbaserad-praktik/metodguiden/kbt-kognitiv-beteendeterapi/> den 6 Februari 2021
- THL. (den 17 September 2019). *Tidsserier för enkäten Hälsa i skolan 2006-2019*. Hämtat från THL: https://sampo.thl.fi/pivot/prod/sv/ktk/ktk1/fact_ktk_ktk1?row=measure-199385.200199.403586.403076.403152.403408.403477.402937.402934.403405.403386.403581.199381.199497.199437.199794.199679.200083.200419.199930.199810.199717.200285.200353.403224.403070.403 den 07 April 2021
- THL. (den 10 December 2019). *Ätstörningar*. Hämtat från THL: <https://thl.fi/sv/web/psykisk-halsa/psykisk-halsa/psykiska-storningar/atstorningar> den 18 Februari 2021

- THL. (den 25 Augusti 2020). *Psykiska störningar hos unga*. Hämtat från THL:
<https://thl.fi/sv/web/psykisk-halsa/psykisk-halsa/psykiska-storningar/psykiska-storningar-hos-unga> Mars 2021
- Törrönen, S., Hannukkala, M., Ruuskanen, U., & Korhonen, E. (2013). *En välmående utbildning - Undervisnings- och fortbildningsmaterial om psykiskt välbefinnande för andra stadiets läroanstalter*. Hämtat från Mieli:
https://mieli.fi/sites/default/files/materials_files/en_valmaende_utbildning.pdf
den 8 Mars 2021
- Ungdomslagen 1285/2016. (den 21 12 2016). Hämtat från Finlex:
<https://finlex.fi/sv/laki/alkup/2016/20161285> den 22 1 2021
- Verke. (u.å.). *Vad borde ungdomsarbete veta? - Observationer av en teknologiserande värld*. Hämtat från Ungdomsarbete2030:
<https://www.ungdomsarbete2030.fi/#miten-kehittynyt> den 2 Februari 2021
- Väljärvi, J. (2019). *Förutsättningar för uppväxt, lärande och delaktighet för alla. Forskarnas observationer och rekommendationer för främjandet av möjligheterna till mångsidig utveckling, hälsa och deltagande bland barn och unga*. Helsingfors: Statsrådet.
- Wentz, E. (2010). Ätstörningar. I: I. Skärsäter (red.), *Omvårdnad vid psykisk ohälsa - på grundläggande nivå* (ss. 235-259). Lund: Studentlitteratur AB.
- Wirbing, P., Ortiz, L., & Holm Ivarsson, B. (2016). *MI Motiverande samtal i socialt arbete - Praktisk handbok för socialt arbete*. Stockholm: Gothia Fortbildning AB.



Institutionen för hälsa och välfärd, Åbo
Projektbeskrivning för examensarbeten

<p>Examensarbetsprojektets namn: Hej, chatten är öppen!</p>
<p>Ansvarig lärare: Janina Dahla</p>
<p>Bakgrund: Vilka färdigheter behöver du som blivande socionom, sjukskötare eller hälsovårdare för att arbeta i digitala miljöer? Hur arbetar du professionellt på nätet med chattar, AI (vad mera)? Vad säger framtidsforskningen, vilka är visionerna för digital handledning? Snabba förändringar i samhället förutsätter att vi också möter våra patienter/klienter på nätet och det behöver vi bli bättre på.</p> <p>Syfte: Reda ut vilka attityder, kunskaper och färdigheter studerande inom social- och hälsovård behöver för att använda mångdimensionella arbetsmetoder i möten med patienter- och klienter på nätet.</p> <p>Utförande: Studerande arbetar i grupper på 3-4 studerande. Examensarbetet kan göras som litteraturstudier, intervjuer/fokusgruppintervjuer eller andra lämpliga metoder.</p> <p>Förväntade resultat: En produkt (-er) som ökar studerandes färdigheter att arbeta i digitala miljöer.</p>
<p>Partners: -</p>
<p>Examensarbetets kompetenser:</p> <p><u>Utbildning till socionom YH</u> Studerande</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kan systematiskt utveckla sitt yrkesområde och har förmåga att på ett vetenskapligt sätt granska, diskutera och presentera forsknings- och utvecklingsprojekt - Kan utföra forsknings- och utvecklingsverksamhet i mångprofessionella team - Kan tillämpa ett resursförstärkande perspektiv på utredning, utveckling och utvärdering av yrkespraxis inom social- och hälsovård <p><u>Utbildning till sjukskötare YH och hälsovårdare YH</u> Studerande</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kan systematiskt utveckla sitt yrkesområde och har förmåga att på ett vetenskapligt sätt (med fokus på vårdvetenskaplig forskning) utföra, presentera, diskutera och granska utvecklingsprojekt i mångprofessionella team

Bilaga 1: Projektbeskrivning till "Hej, chatten är öppen!"



Informationsbrev om intervju

Hej,

Kan du vänligen ställa upp på en intervju, det skulle vara värdefullt för oss.

Vi skriver just nu examensarbete och till det önskar vi få intervjua professionella med erfarenhet av att arbeta på chatten. Intervjun beräknas ta cirka 45–60 minuter och vi kommer banda in intervjun för att underlätta analysen av resultaten. Det vi gärna vill veta mera om är bland annat hurdana metoder du använder på chatten och vilken problematik du bemöter.

För att ge dig en bredare inblick i vad vårt arbete handlar om, är våra frågeställningar följande: vad finns det för konkreta metoder professionella kan använda sig av i bemötande av unga inom chattmiljön? Vilken problematik är aktuell för de unga som besöker chatten?

Vi är fyra tredjeårets socionomstuderande från Novia Institutionen för hälsa och välfärd i Åbo som skriver examensarbete nu. Examensarbete är en del av projektet "Hej, chatten är öppen!" vars syfte är att öka kunskapen om hur man som professionell bemöter unga på chatten. Vårt mål är att utveckla en handbok för studerande och professionella inom social och hälsovård som arbetar på chatten – dina svar bidrar till innehållet i handboken som kommer behandla konkreta metoder som kan tillämpas på chatten.

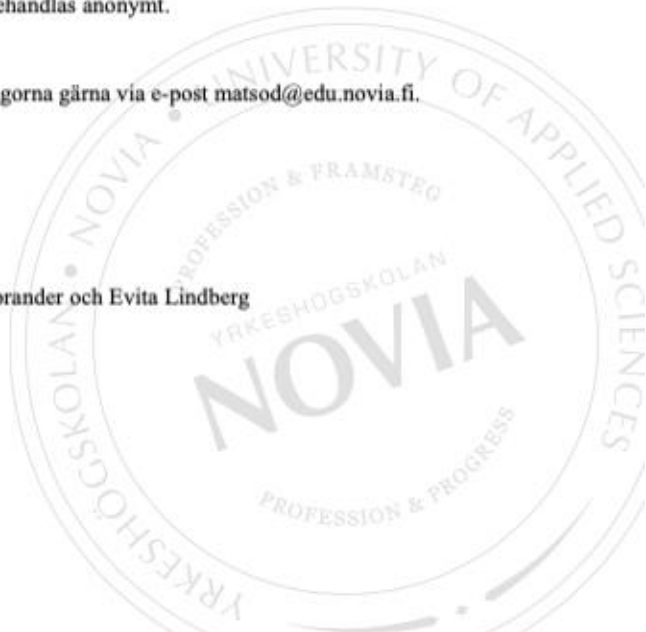
Att delta är frivilligt och dina svar kommer att behandlas anonymt.

Om det är någonting du undrar så besvarar vi frågorna gärna via e-post matsod@edu.novia.fi.

Tacksam för svar!

Med vänliga hälsningar

Mathilda Söderblom, Emira Johansson, Janni Korander och Evita Lindberg





Informationsbrev om intervju

Hej,

Kan du vänligen ställa upp på en intervju, det skulle vara värdefullt för oss.

Vi skriver just nu examensarbete och till det önskar vi få intervjua professionella med erfarenhet av att arbeta på chatten. Intervjufrågorna skulle skickas till er via mejl för att ge er mer tid att besvara frågorna. Det vi gärna vill veta mera om är bland annat hurdana metoder du använder på chatten och vilken problematik du bemöter.

Vi är fyra tredjeårets socionomstuderande från Novia Institutionen för hälsa och välfärd i Åbo som skriver examensarbete nu. Examensarbete är en del av projektet "Hej, chatten är öppen!" vars syfte är att öka kunskapen om hur man som professionell bemöter unga på chatten. Vårt mål är att utveckla en handbok för studerande och professionella inom social och hälsovård som arbetar på chatten – dina svar bidrar till innehållet i handboken som kommer behandla konkreta metoder som kan tillämpas på chatten.

För att ge dig en bredare inblick i vad vårt arbete handlar om, är våra frågeställningar följande: vad finns det för konkreta metoder professionella kan använda sig av i bemötande av unga inom chattmiljön? Vilken problematik är aktuell för de unga som besöker chatten?

Att delta är frivilligt och dina svar kommer att behandlas anonymt.

Om det är någonting du undrar så besvarar vi frågorna gärna via e-post matsod@edu.novia.fi.

Tacksam för svar!

Med vänliga hälsningar

Mathilda Söderblom, Emira Johansson, Janni Korander och Evita Lindberg

Samtyckesblankett för intervjupersoner
Version 2021-02-04

“Hej, chatten är öppen!”

Samtycke till att delta i intervjun till examensarbetet “Att jobba på chatten”.

Examensarbete är en del av projektet “Hej, chatten är öppen!” vars syfte är att öka kunskapen om hur man som professionell bemöter unga på chatten. Vårt mål är att utveckla en handbok för studerande och professionella inom social och hälsovård som arbetar på chatten – dina svar bidrar till innehållet i handboken som kommer behandla konkreta metoder som kan tillämpas på chatten. Det vi gärna vill veta mera om är bland annat hurdana metoder som används på chatten och vilken problematik man kan bemöta.

Respondenternas personuppgifter sparas inte, det vill säga att svaren som den intervjuade ger behandlas anonymt. Det är frivilligt att delta och man kan avbryta när man önskar, dock sparas de svaren som skickas in och kan användas till arbetet och dess produkt.

Jag har läst och förstått den information om studien som anges i ovan. Jag har fått möjlighet att ställa frågor och jag har fått dem besvarade. Jag får behålla den skriftliga informationen.

- Jag samtycker till att delta i studien som beskrivs ovan
- Jag samtycker till att mina personuppgifter behandlas på det sätt som beskrivs ovan
- Jag samtycker till att mina svar tillämpas i examensarbetet och dess produkt på det sätt som beskrivs ovan

Plats och datum	Underskrift och namnförtydligande

Undertecknad har rätt att ta en kopia på samtyckesblanketten.

Intervjufrågor

1. Vad är viktigt att tänka på som professionell då man bemöter unga på nätet? Vad skall man tänka på då konversationen inte sker ansikte mot ansikte?
2. Vad brukar unga behöva hjälp med/stöd i? Vad för slags problematik är mest vanlig?
3. Finns det några konkreta metoder att använda sig av på chatten? Och hur tillämpas dessa på nätet? Exempelvis samtalsmetoder eller dylikt.
4. Använder du dig av någon konkret metod då du chattar med den unga? Motivera gärna vilka metoder du använder och i vilka sammanhang.
5. Vad är mest utmanande med att bemöta och interagera med unga via chatt (till exempel gränsdragning/ förmåga att visa empati)? Vad har du för metoder för att tackla utmaningarna?
6. Beskriv varför du tycker att ungdomsarbete på nätet är viktigt?
7. Finns det behov för en allmän handbok som behandlar bemötande och metoder som kan användas av professionella som jobbar på chatt? Motivera gärna ditt svar.



Medverka i vår undersökning!

Hej! Är du i åldern 18–29? Har du någon gång använt dig av ett chattforum med professionella? Forum som du anonymt kan diskutera med professionella om vad som helst som pågår i ditt liv?

Ifall du har, kom med i vår undersökning och berätta om din erfarenhet!

Frågeformuläret är helt anonymt och ditt svar bidrar till att utveckla en elektronisk handbok om hur professionella bemöter unga på chatten.

Tack att du ställer upp!

<https://forms.gle/gYw54PSSY264sGJQ7>

Med vänliga hälsningar,

tredjeårets socionomstuderanden Jani Korander, Evita Lindberg, Mathilda Söderblom & Emira Johansson



Frågeformulär

Hej! Är du i åldern 18–29? Har du någon gång använt dig av ett chattforum med professionella? Forum som du anonymt kan diskutera med professionella om vad som helst som pågår i ditt liv?

Ifall du har, kom med i vår undersökning och berätta om din erfarenhet!

Frågeformuläret är helt anonymt och ditt svar bidrar till att utveckla en elektronisk handbok om hur professionella bemöter unga på chatten.

Tack att du ställer upp!

Med vänliga hälsningar,

tredjeårets socionomstuderanden Janni Korander, Evita Lindberg, Mathilda Söderblom & Emira Johansson

Genom fylla i och skicka in detta frågeformulär, ger du samtycke till att vi får använda informationen i vårt examensarbete.

Kön.

- Man
- Kvinna
- Annat

Hur gammal är du?

- 18-20
- 21-25
- 26-29

Beskriv kort varför du har sökt dig till ett chattforum?

Ditt svar _____

Beskriv hur du har blivit bemött av en professionell på chatten.

Ditt svar _____

Beskriv hur du vill bli bemött av en professionell på chatten.

Ditt svar _____

Skicka

Bilaga 7: Frågeformulär