

Årsrapport 2019

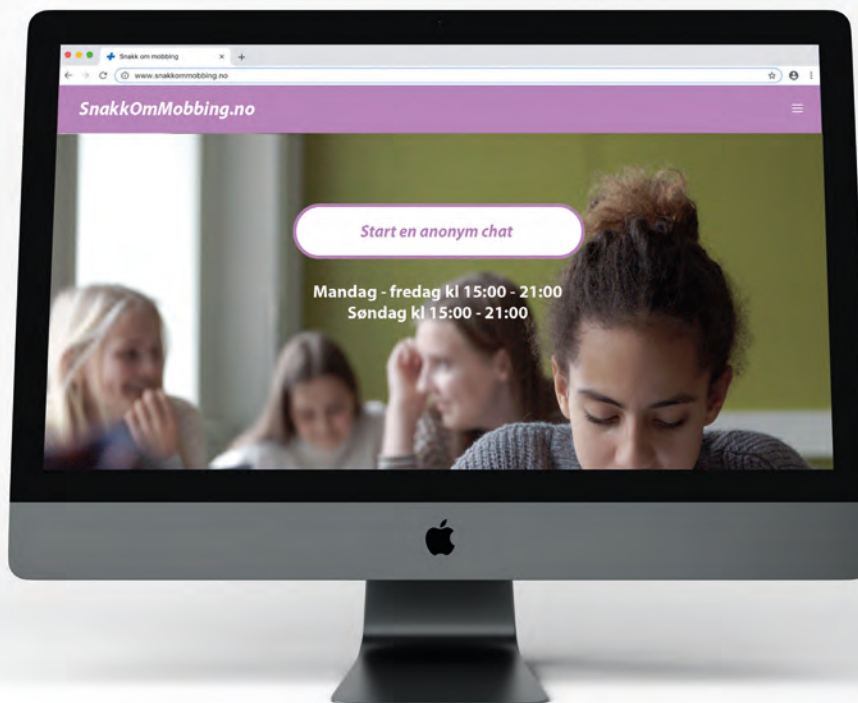


SnakkOmMobbing.no

En 100 % anonym chat-tjeneste fra Blå Kors

Innhold

Innhold	2
SnakkOmMobbing.no	3
Leder	5
Forskning.....	6
Markedsføring.....	10
Statistikk	12
<i>Antall henvendelser</i>	<i>12</i>
<i>Snakket med en voksen?</i>	<i>14</i>
<i>Hjelp</i>	<i>16</i>
<i>Alder og kjønn</i>	<i>18</i>
<i>Geografisk oversikt</i>	<i>20</i>
<i>Hvor foregår mobbingen?</i>	<i>22</i>
<i>Hva slags type mobbing?</i>	<i>23</i>
<i>Hvem mobber?</i>	<i>24</i>
<i>Mobbingens varighet</i>	<i>25</i>
<i>Hvordan påvirker mobbingen deg?</i>	<i>26</i>
Kvalitetssikring	28
Brukertilfredshet	30
Aktuelt.....	32
Noen refleksjoner	38



SnakkOmMobbing.no

SnakkOmMobbing.no er en nasjonal chat-tjeneste som driftes av Blå Kors Chat-senter i Kristiansand. Her kan barn og unge som er berørt av mobbing henvende seg helt gratis og 100 % anonymt.

Forebygging gjennom tidligst mulig innsats

Ved å kombinere lavest mulig terskel for kontakt og direkte tilgang til fagpersoner med høy kompetanse, er vårt mål å bidra til at flere barn og unge snakker om mobbing tidligere. Først da kan de få den hjelpen de trenger.

Informasjon direkte fra målgruppen til samfunnet

På bakgrunn av samtaler med tusenvis av barn og unge hvert eneste år, kan vi bidra med viktig kunnskap om mobbing til samfunnet. Denne årsrapporten har som formål å gi informasjon til deg som leser; direkte og utilsørt fra målgruppen.



VIKTIG BUDSKAP: Barne- og familieminister Kjell Ingolf Robstad og Statsminister Erna Solberg i samtale med Christoffer Jensen (nr. 2 fra venstre) og Eivind Aurebekk på Blå Kors Chat-senter i februar 2019.

I 2019 økte tallet på henvendelser hele 24%, fra 5.677 til 7.443. Det ble et rekordstort antall henvendelser for SnakkOmMobbing.no. Årsaken til økt pågang, er en kombinasjon av at chat-tjenesten begynner å bli godt kjent, og at vi markedsfører oss inn mot målgruppa på deres egne arenaer i sosiale medier.

Blå Kors arbeid for barn og unge, har et viktig forebyggende perspektiv. Vår visjon er at vi med hjerte, kunnskap og kraft skal skape muligheter for mestring og mening. Verdiene våre er medmenneskelighet, verdighet, egenkraft og mestring. Alt dette tar vi med oss inn i de samtalene vi daglig har med de unge, og er et viktig fundament for den jobben vi gjør. I tillegg til den forebyggende funksjonen, tror vi også at vi kan være en viktig stemme for de som ikke blir så godt hørt til daglig.

Skolen er fremdeles den arenaen der de unge forteller at mobbingen skjer mest (70%). En positiv trend vi ser, er at flere forteller oss at de har sagt ifra til en voksen om mobbingen. I 2017 sa 47 % at de hadde fortalt det, i 2018; 49,6% . I 2019 ser vi at trenden har snudd til at hele 65% har sagt i fra til en voksen. Årsaken til dette, kan være at skolene er blitt flinkere til å informere om viktigheten av å si i fra, flinkere til å skape tillit hos elevene sine og at de har hatt økt fokus på problematikken etter innføringen av Opplæringsloven §9A (som sikrer elevens rett til et trygt og godt skolemiljø).

«Si ifra til en voksen» det hører vi overalt. Jeg har sagt fra til mange forskjellige voksne i mange år, men mobbingen fortsetter!

Vi tror også at vår rolle som anonym chat, de samtalene vi har med de som forteller om mobbingen, og at vi når ut til tusenvis av unge hvert år, også kan være medvirkende til at ungdom i større grad våger å sette ord på mobbingen på skolen også.

Men hvem sier de i fra til? Og hva skjer når de unge har sagt i fra? Det at 53% velger en skoleansatt som de sier i fra til viser at de har tillit til skolen. Men mange føler at de ikke blir hørt og tatt på alvor (45%), og til oss setter de ord på hvor sårt dette er, og hvor håpløst dette kan føles. Hva er det som gjør at noen føler de blir tatt på alvor, mens andre ikke gjør det? Hva blir konsekvensene av dette for de unge? Når vi spør de som opplever seg hørt og lyttet til om det førte til en positiv endring, og at mobbingen stoppet, svarer 47% nei. Det ser ut til at skolene har en jobb å gjøre når det gjelder å finne treffsikre tiltak for å stoppe mobbing, som oppleves som en reell hjelp for de som blir utsatt.

Skjult mobbing er mobbing som skjer som ikke er åpenbar synlig for andre. Det er ikke ord som blir sagt høyt, fysisk plaging eller vold, men det kan være blikk, utestenging, meldinger på sosiale medier eller andre former for krenkelser som skjer under radaren hos de voksne.

Ungdommene forteller oss at den skjulte mobbingen er den som dominerer mest, og har økt det siste året. I 2018 meldte de om 15% skjult mobbing. I 2019 er det økt drastisk: 38% opplever skjult mobbing. Derfor er det veldig viktig å sørge for at de unge fortsatt viser de voksne tillit og fortsetter å si i fra! Og skolene må utforske og finne ut hvordan de kan oppdage og avdekke skjult mobbing, noe som er utfordrende, men viktig.

- Anette Gausdal, virksomhetsleder for Blå Kors Chat-senter.



JEG HAR VÆRT MYE ALENE BÅDE PÅ
SKOLEN OG HJEMME, OG VÆRT SINT OG
FRUSTRERT HJEMME ETTER SKOLEN.
JA, FORDI JEG ER SÅ ENSOM

Forskning

Kvantitativ forskning

I 2018 ble dette samarbeidet utvidet med prosjektet «Kvantitative analyser i SnakkOmMobbing.no». Fra Universitetet i Agder bidrar forskere David Lansing Cameron og Velibor Bobo Kovac.

Alle henvendelsene som kommer til SnakkOmMobbing.no er anonyme. I løpet av chat-samtalene registreres data som bevarer anonymiteten, men gir oss grunnlag for kartlegging. Dette grunnlaget er viktig for oss for å forbedre tjenesten. Statistikken føres gjennom en nettbasert løsning levert av Explorable AS.

I databasen legges det inn anonymisert informasjon om målgruppen og deres situasjon, inkludert demografiske

data, informasjon om type mobbing, temaer i samtaler, og om barnet har snakket med andre. Dette datamaterialet dannet utgangspunktet for prosjektet.

En del av formålet med prosjektet var en kvalitetssikring av statistikkføringen ved SnakkOmMobbing.no. På et overordnet nivå er det et ønske om at prosjektet skal bidra til å skape ny kunnskap om mobbing som fenomen ved å gi et bedre bilde av de situasjonene brukerne står i.

Forskerne ved UiA er interessert i å jobbe videre med dette materialet i samarbeid med Explorable AS og SnakkOmMobbing.no inn i 2020, med formål å gjennomføre en mer fullstendig analyse og publisere resultatene i form av en vitenskapelig artikkel.



Anne Helgeland presenterer funn fra forskningen på SnakkOmMobbing.no

Kvalitativ forskning v/Anne Helgeland

Forskningsprosjektet er et samarbeid mellom Blå Kors, Sørlandet sykehus og Avdeling for Barn og Unges psykiske helse (Abup), Sørlandet sykehus og Pedagogisk Utviklings-senter (PULS) ved Universitetet i Agder (UiA).

ABup prioriterte en 20% forskningsstilling i tre år (2017-2019) til kvalitative analyser av chatter fra SnakkOmMobbing.no. Hensikten er at forskning vil bidra til å skape ny kunnskap om mobbing som fenomen, undersøke barn og unges opplevelser i de ulike rollene som er knyttet til mobbing, og på bakgrunn av dette kunne forbedre innsatsen i arbeidet mot mobbing.

Forskningen:

Den kvalitative forskningstilnærmingen har tatt utgangspunkt i analyse av og gjennomgang av 226 chatter fordelt på 107 jenter og 107 gutter. 12 chatter er uspesifisert. Chatterne ble tilfeldig valgt ut over en tidsperiode våren 2017 og høsten 2018.

I tillegg har det vært foretatt gruppeintervju med Ungdomsrådet som er tilknyttet chat-tjenesten Snakkommobbing.no. Medlemmene av Ungdomsrådet ble intervjuet for å utdype sentrale funn fra analysen av chattene. Intervjuene ble tatt opp på bånd, deretter transkribert (skrevet ned ord for ord) og deretter analysert på samme måte som med chattene.

Prosjektet godkjent av NSD (Norsk senter for forskningsdata, Personvernombudet).

Funn og drøfting

Arbeidet har resultert i to artikler:

Helgeland, A., & Lund, I. (2018).

Det hjelper ikke å si ifra til de voksne.

Tidsskrift for psykisk helsearbeid, 15(02-03), 148-158.

Universitetsforlaget. <https://doi.org/10.18261/issn.1504-3010-2018-02-03.06>.

Sammendrag av artikkel:

Nasjonale og internasjonale studier fremhever at mobbing får negative konsekvenser for barn og unges psykiske helse og livskvalitet. Elevundersøkelsen 2017/2018 viser at 40 prosent av barn og unge ikke sier ifra til voksne om at de blir mobbet (Wendelborg, 2018). I denne undersøkelsen har vi utført en kvalitativ analyse av et utvalg chatter fra den nasjonale chat-tjenesten «SnakkOmMobbing.no» og intervjuet ungdomsrådet tilknyttet tjenesten.

Den overordnede problemstilling er å undersøke og drøfte ungdommenes opplevelse av de voksnes rolle når de blir utsatt for mobbing. Studien viser at ungdommene legger et større ansvar for mobbeproblematikk på lærere og skole enn på foreldrene.

Artikkel under arbeid, som sendes tidsskrift april/mai 2020:

Helgeland, A, Lund, I., & Vik, K., (2020).

Den synlige og usynlige skammen. Mobbing blant barn og unge.

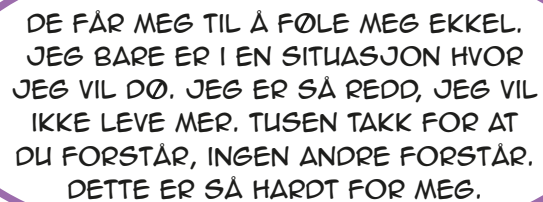
Sammendrag av artikkel:

Forskning viser at skam er en viktig faktor i utvikling av psykiske vansker hos barn og unge som blir utsatt for mobbing. Denne artikkelen tar utgangspunkt i analyse av chattene hvor ungdommene beskriver mobbingens konsekvenser og vi drøfter og belyser forholdet mellom mobbing og skam.

Som en del av samarbeidet mellom Blå Kors, Abup og Uia ble det avholdt mobbekonferanse høsten 2018 på Kilden i Kristiansand og hvor funn fra prosjektet ble publisert. Deltakere var i hovedsak skoleledere fra ulike kommuner.



DET ER LIKSOM SÅNN AT SELV OM
JEG ER MED DE, FØLER JEG MEG
LTESTENGT OG ALENE.



DE FÅR MEG TIL Å FØLE MEG EKKEL.
JEG BARE ER I EN SITUASJON HVOR
JEG VIL DØ. JEG ER SÅ REDD, JEG VIL
IKKE LEVE MER. TUSEN TAKK FOR AT
DU FORSTÅR, INGEN ANDRE FORSTÅR.
DETTE ER SÅ HARDT FOR MEG.



Markedsføring

I 2019 økte antallet henvendelser fra 5.677 til 7.443. Behovet for å snakke anonymt med en trygg voksen er stort og vi ser at antall samtaler henger tett sammen med hvor mange vi når ut til.

I november 2018 opplevde vi stor suksess med kortfilmen om «Tara». Filmen er også blitt brukt i markedsføring gjennom hele 2019, og supplert med nye situasjoner med «Tara». Markedsføringen har vært i sosiale medier, rettet mot barn og unge i målgruppen. Vi overvåker trafikk og konvertering til henvendelser og vet til enhver tid hvor ungdommene befinner seg i den digitale verden. Det er viktig for oss å nå ungdommene på de arenaene de er og å være aktuelle. Den tydelige økningen i antall henvendelser viser at vi klarer dette i stor grad.

Tara-filmen vant flere store priser i løpet av 2019, blant annet "Finalist" i New York Festivals (verdens største reklamekonkurranse), Årets Markedsfører i Agder og finalist i Social Media Days. Se [innslag](#) fra NRK Sørlandet.

Ny ambassadør for SnakkOmMobbing

I slutten av november 2019 fikk Daniel (14) fra Kristiansand mye oppmerksomhet i medier da han åpent fortalte sin [mobbehistorie](#). Daniel delte også informasjon om SnakkOmMobbing.no, og ble en ambassadør for oss. På [NRK Super 12. desember 2019](#) oppfordret han å si i fra om mobbing på SnakkOmMobbing.no.



(13) hjerteskjærende oppgjør med mobberne

Bloggvideoen til Daniel (14) fikk nasjonal oppmerksomhet (Skjerm bilde fra VGTV).



Kortfilmen "Snitcher du, dør du" ble bl.a. markedsført på trikker og t-baner i Oslo og Akershus.

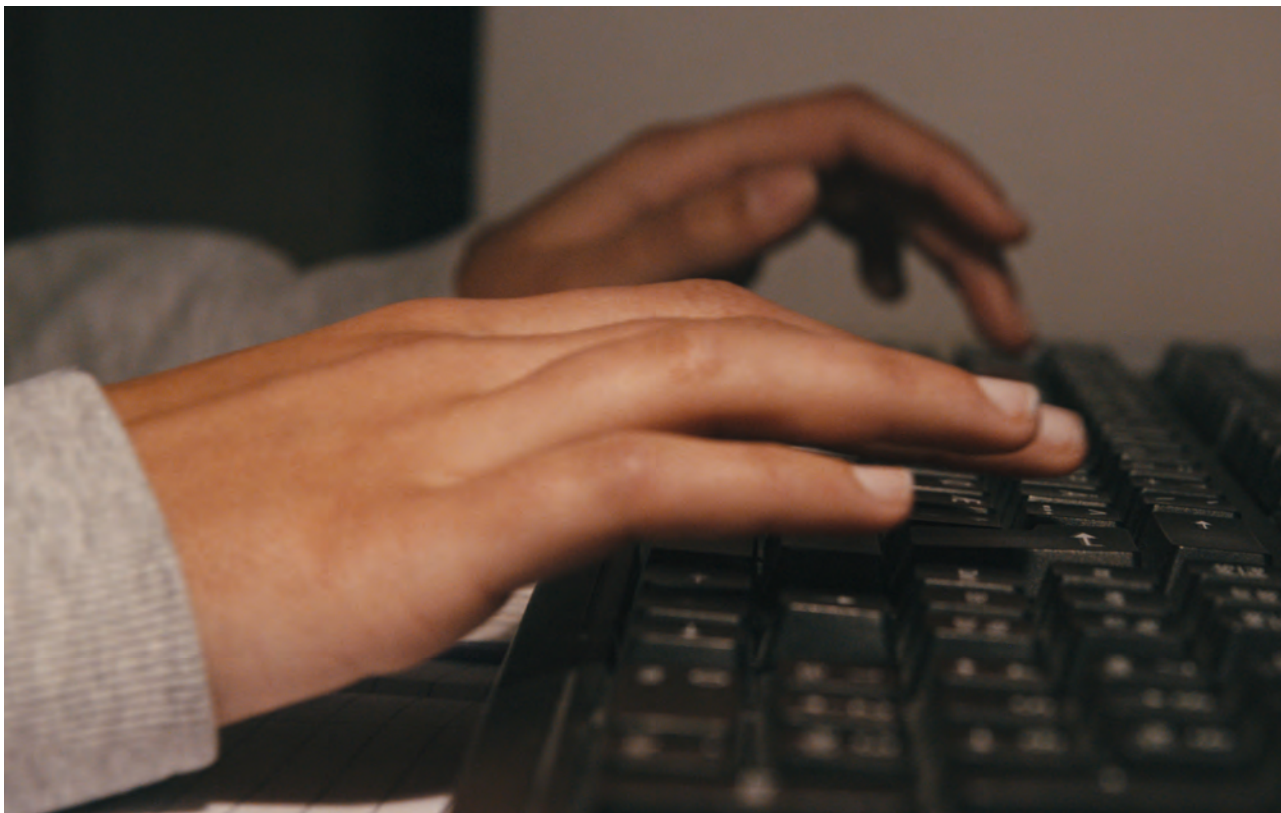
Kort fortalt

I samarbeid med bl.a. Mental helse, NRK og Blå Kors har det blitt produsert en rekke selvhjelpsfilmer for barn og unge som kalles [Kort Fortalt](#). Her blir ulike utfordringer barn og unge kan møte, lagt frem på en enkelt og kortfattet måte, og det blir informert om ulike hjelpetilbud. Det henvises til bl.a. [SnakkOmMobbing.no](#) og [SnakkOmPsyken.no](#), i etterkant av de filmene der dette er relevant, for eksempel i kortfilmen "[Hvordan håndtere plagsomme tanker?](#)"

Andre kommunikasjonsplattformer

Vi har egen Facebook-side med 6.370 følgere. I løpet av 2019 økte vi med 3.130 nye brukere. 33% av disse var mellom 13-17 år. 20% mellom 35-44, 19% mellom 45-54 år. I tillegg har vi egen Instagram-side, med 1862 følgere.

Nettsiden vår er den viktigste plattformen. Det er hit brukerne loses via sosiale medier, og til chat-knappen som gjør at de kan starte en samtale med oss. Her kan de finne mer info om at de har full kontroll over samtalen, hva det betyr å være 100% anonym, hva de kan chatte om, hvem vi er, og litt annet som lagring av chat-samtaler og om forskning.



Antall henvendelser

Vi mottok 7.443 henvendelser i 2019. Vi opplever at behovet for å snakke anonymt med en trygg voksen er stort, og ser at antall samtaler henger tett sammen med hvor mange vi når ut til.

Alle henvendelsene er anonyme. I løpet av chat-samtalene registreres data som bevarer anonymiteten men gir oss grunnlag for å kartlegge brukernes alder, kjønn, geografi og rammer rundt deres situasjon. Dette grunnlaget er viktig for oss for å forbedre tjenesten.

I 2018 økte vi antallet besvarte samtaler fra 68% til 78%. For 2019 satt vi oss et mål om å redusere antallet tapte anrop ytterligere, og samtidig holde på den samme høye kvaliteten i samtalene. Det har vi oppnådd med en svarprosent på 79,6% for det siste året.

Vi lykkes godt i å nå ut til nye brukere på chat. 71% av de som tok kontakt med oss oppgir at de benytter chatten for første gang. (Ikke alle brukere oppgir om de har vært i kontakt med oss eller ikke, denne statistikken baserer seg på 3746 samtaler med angitt svar).

Nye kontra tidligere brukere



Besvarte og tapte henvendelser

80%
BESVARTE HENVENDELSER

20%
TAPTE HENVENDELSER





Snakket med en voksen?

Å sette ord på vonde opplevelser, tanker og følelser er viktig i arbeidet mot mobbing og i kampen for bedre psykisk helse. Vi har sett en gradvis endring i antall barn og unge som forteller at de har valgt å fortelle om sine opplevelser.

På spørsmål om de hadde fortalt om mobbing til andre svarte 47% "JA" i 2017, 50% i 2018 og i 2019 ser vi at trenden har snudd og 65% sier "JA".

At barn og unge kan bruke tjenesten til å sette ord på det de tidligere ikke har kunnet uttrykke gir tjenesten en uvurderlig funksjon. Tjenesten fungerer i tråd med den viktigste målsettingen.

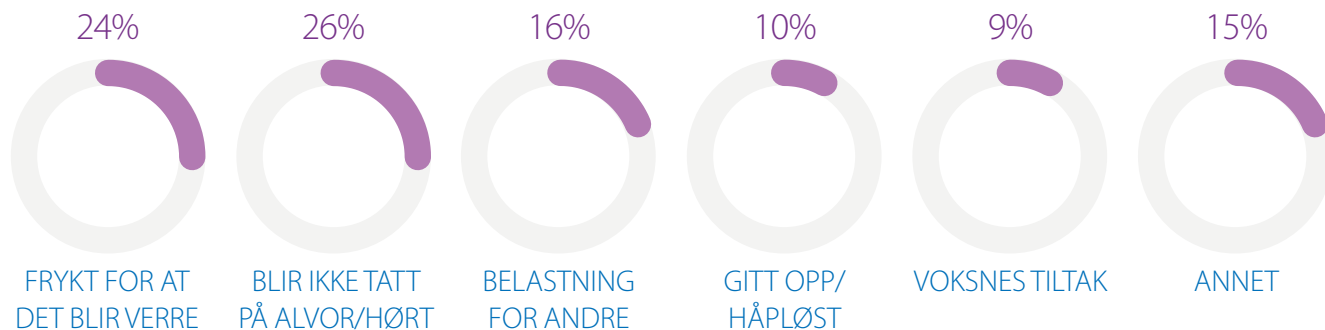
Har du snakket med en voksen om mobbingen?



Hvorfor har du **ikke** snakket med en voksen tidligere?

Det er forskjellige grunner til hvorfor noen velger å ikke snakke med en voksen. Aller flest kjenner på en frykt for å ikke bli tatt på alvor eller bli hørt, blandet med en frykt for at ting skal bli verre. Ved at brukeren kan være anonyme når de chatter senkes terskelen for å kunne fortelle til oss.

Terskelen for å fortelle til noen rundt seg er fremdeles høy, men å få en god erfaring med å dele sin historie er en oppmuntring til å bruke hjelpen man har tilgjengelig



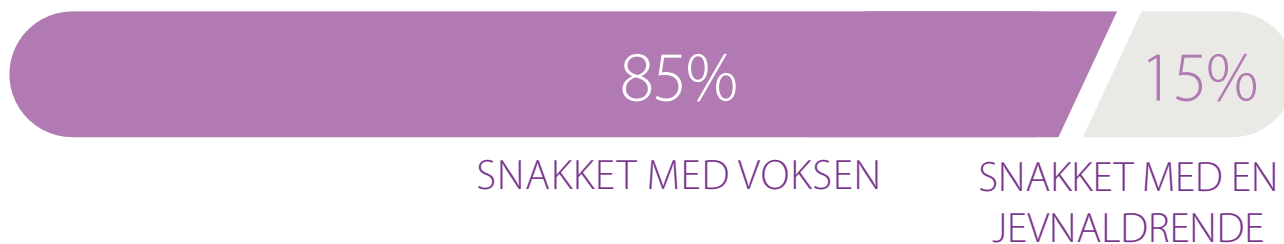


Hjelp

For å avdekke hvilken hjelp de som er utsatt for mobbing har fått har vi utforsket hvem de har snakket med om det de opplever og hvordan de har opplevd hjelpen.

Vi ser at den største andelen av brukere ønsker å snakke med voksne og gjerne velger lærere på skolen sin. Av dem som har søkt denne hjelpen opplever omtrent halvparten at de blir hørt og tatt på alvor. 47% melder at de ikke opplevde å få noen hjelp etter samtale med voksen.

Hvem har du snakket med om mobbingen?



Tok den **jevnaldrende** deg på alvor?



Tok den **voksne** deg på alvor?



Fikk du hjelp etter å ha snakket med voksen?





Alder og kjønn

Vi når best ut til barn og unge i alderen 12-15 år, noe vi tror skyldes vår synlighet i sosiale medier. Hvis vi sammenligner med 2018 har vi en stor økning av brukere i alderen 10-12, særlig gruppen 12 år og nesten tilsvarende prosentvis nedgang i gruppen 15-16 år.

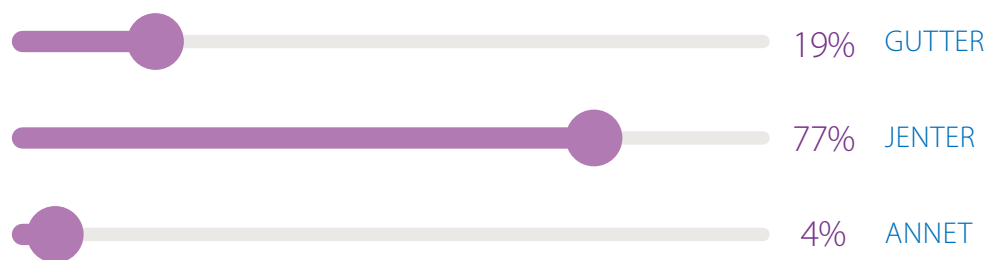
Denne fordelingen skyldes nok i stor grad en større pågang av nye yngre brukere, der den eldre brukergruppen har holdt seg stabil. Det var et uttalt mål for 2019 å nå flere brukere under 13 år med tjenesten vår, noe vi må kunne si å ha oppnådd.


Det er fremdeles størst andel av jenter som benytter chatten. Vi håper å kunne nå flere gutter gjennom tilpassede budskap og kampanjer det neste året. Dialoger det kjønnskategorien «Annet» er valgt, viser i liten grad at kjønnsidentitet tematiseres.

Alder



Kjønn





DET ER BARE DET AT JEG FØLER AT INGEN
AV LÆRERNE LIKER MEG, SÅ JEG SYNES
DET ER VANSKELIG Å SI IFRA.

Geografisk oversikt

SnakkOmMobbing.no er en landsdekkende tjeneste og har brukere fra hele Norge. Landsoversikten er basert på det brukeren selv oppgir som hjemfylke, og samsvarer godt med tallene fra tidligere år.

Både Østlandet og Vestlandet har økt siden tidligere år, Nord-Norge og Trøndelag synker 3 % hver.

9%
NORD-NORGE

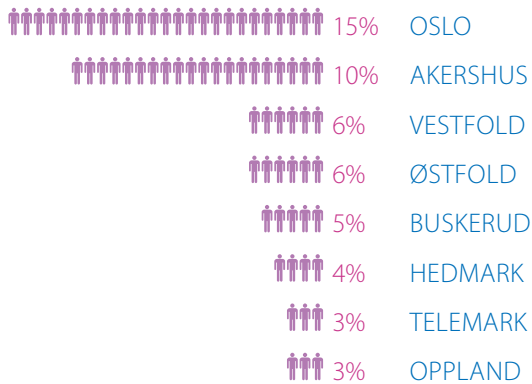
7%
TRØNDELAG

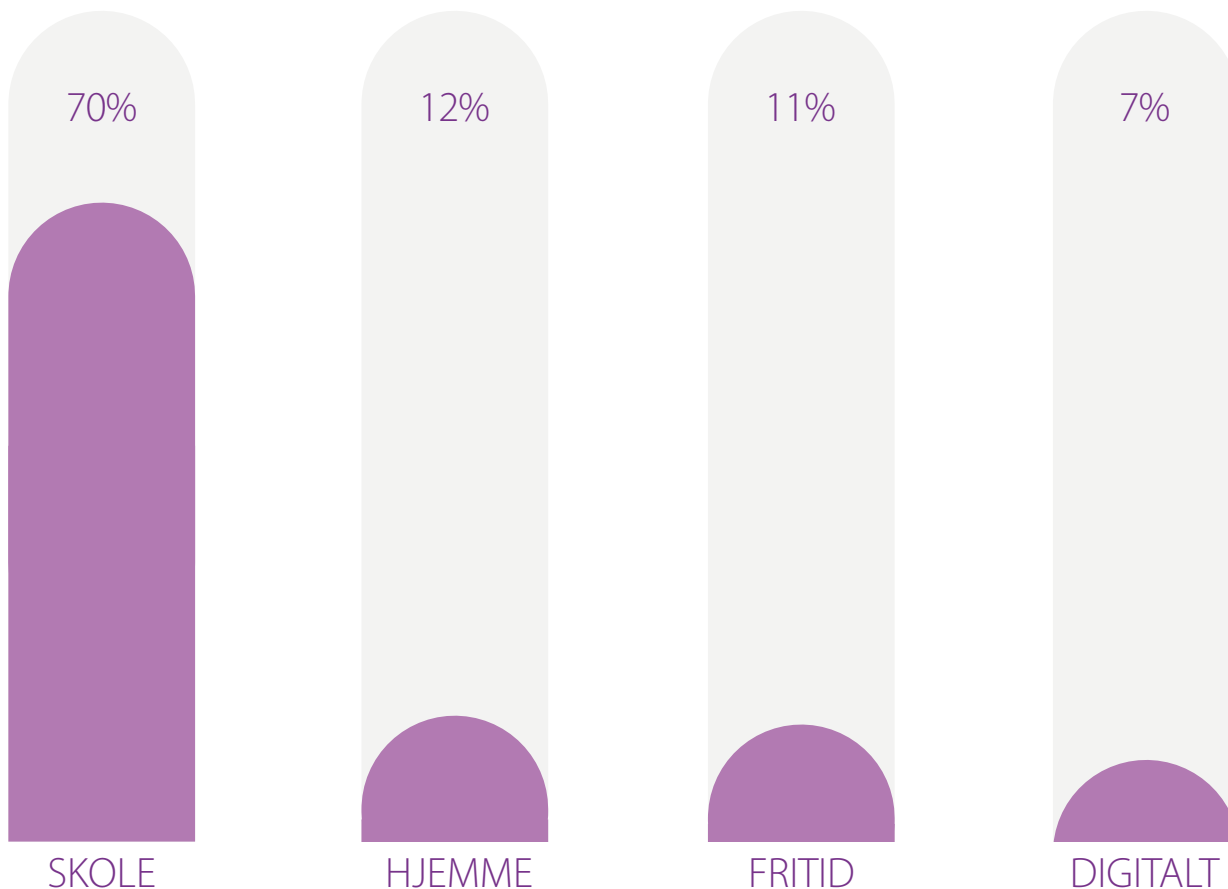
23%
VESTLANDET

8%
SØRLANDET

52%
ØSTLANDET

Fordelt på følgende områder:

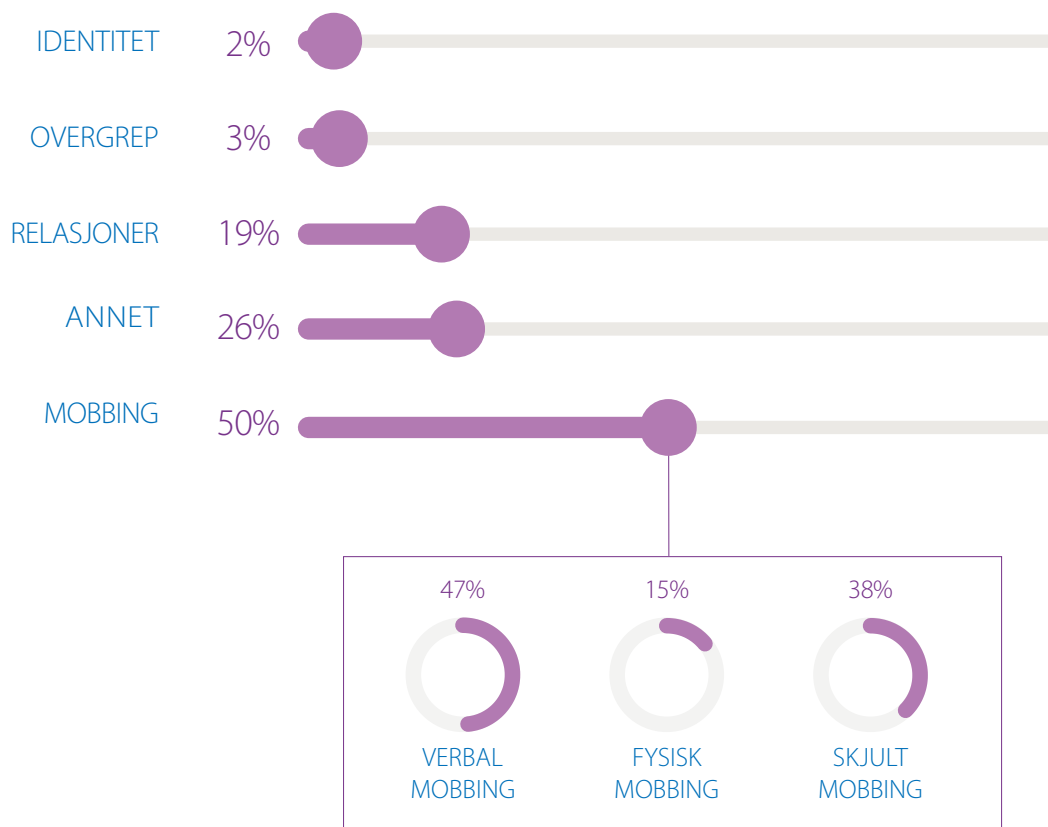




Hvor foregår mobbingen?

Andelen som opplyser om at mobbingen er skolerelatert er fremdeles høy. Vi ser også at en større andel melder om mobbing som foregår hjemme. Det er mulig dette kan forklares med at vi har en stor andel yngre brukere i 2019.

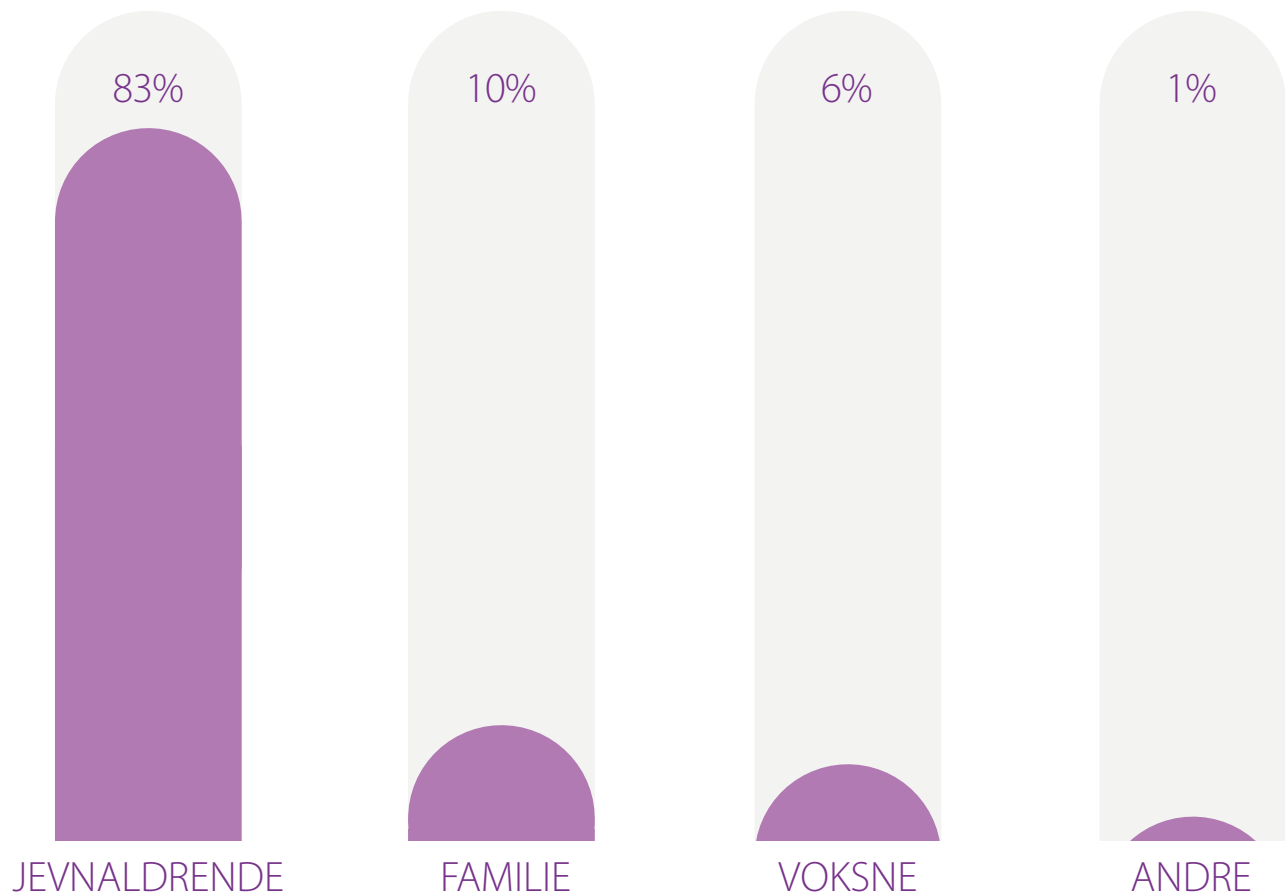
Bildet som danner seg av mobbingen er komplekst og sammensatt. En stor del av de som blir utsatt melder om mobbing på mange arenaer. Dette føles mer belastende, da mange opplever at de aldri får fred.



Hva slags type mobbing?

Det siste året har vi sett en viss endring i mobbingen som beskrives av dem som blir utsatt. Selv om det fremdeles er et stort overtall av direkte verbal mobbing har det vært en dramatisk økning av skjult mobbing i forhold til 2018 hvor det var 15%.

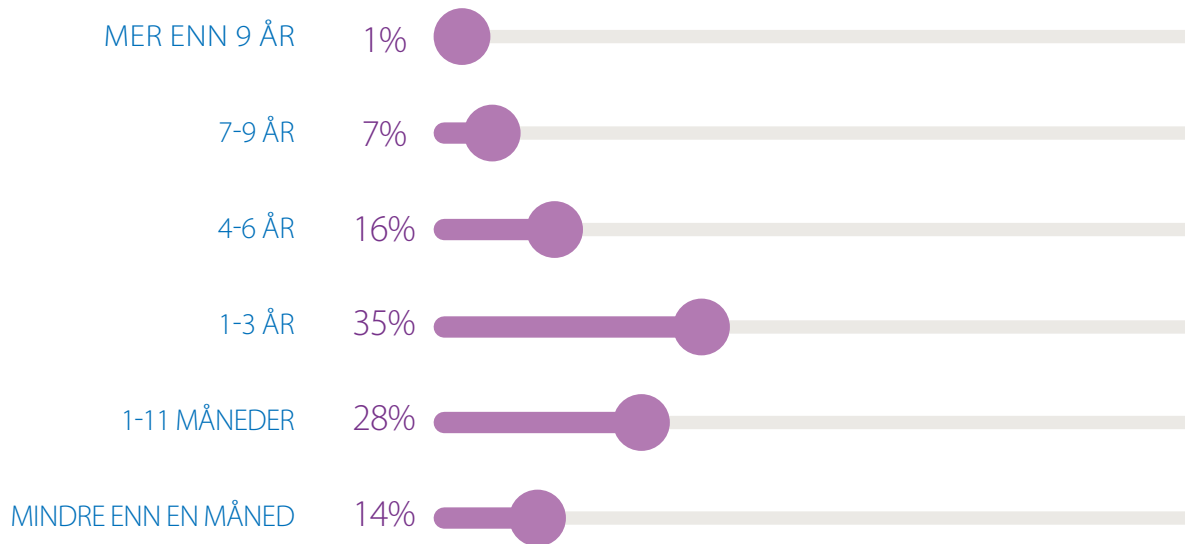
Vi ser av kjønnsfordelingen i opplevd mobbing at fysisk mobbing i større grad forekommer hos gutter og brukere med annen kjønnsidentitet. Det utpeker seg ellers at gutter opplever stor grad av direkte verbal mobbing, der jenter opplever omtrent like mye direkte og indirekte mobbing.



Hvem mobber?

Vi ser av disse tallene at mobbing i familie øker fra 4% i 2018. Dette gjenspeiler seg også i tallene fra «Hvor foregår mobbingen» hvor mobbing hjemme gikk opp fra 6%-12%.

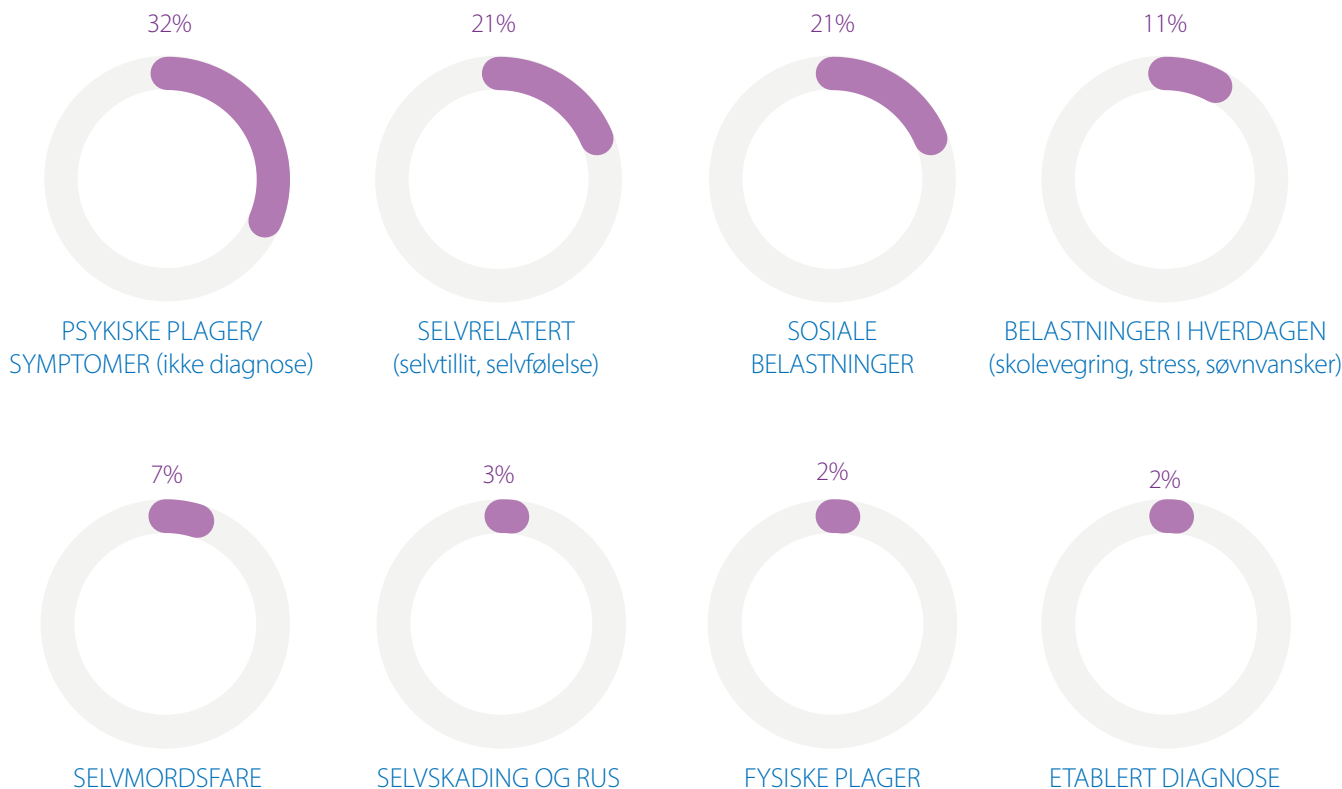
Mobbing fra jevnaldrende fremstår fremdeles som det største problemet, samtidig som arenaen for mobbingen fremdeles hovedsakelig er skolen.



Mobbingens varighet

I 2019 har vi en økning i henvendelser når det gjelder mobbing som har foregått i mindre enn 1 måned.

Vi vet at det kan være avgjørende i mobbearbeidet å komme tidlig i gang med tiltak. Da er det oppmuntrende å se at barn og unge er raskt ute med å ønske hjelp



Hvordan påvirker mobbingen deg?

Konsekvensene av mobbingen fremstår som alvorlige og komplekse.

Vi ser særlig at barn og unge rammes av psykiske plager som Tristhet, fortvilelse og tankekjør. I tillegg er det stor grad av dårlig selvfølelse og sosiale belastninger som ensomhet og usikkerhet.

Mange oppgir sammensatte konsekvenser hvor mobbingen påvirker flere områder i livet. Det er urovekkende mange som preges av en desperasjon og oppgir at de har selvmordstanker eller selvmorsplaner



JEG FØLER AT JEG BLIR MOBBA AV EN
VENNEGJENG I CA 1ÅR. JEG HAR SAGT
I FRA TIL LÆREREN, MEN DE SIER AT DE
IKKE HAR GJORT DET.



HEI! JEG HAR BLITT MOBBET MYE OG
ER FORTSATT ALENE OG BLIR HOLDT
AVSTAND TIL. JEG HAR PRØVD Å SI I FRA,
MEN DE KLARTE IKKE Å STOPPE DET.




Aurora Solberg og Oskar Ravnevand er to av ungdommene i SnakkOmMobbing.no sitt Ungdomsråd.

Kvalitetssikring

Ytterligere styrking av kompetanse og den faglige kvaliteten.

Vi har en fagansvarlig for hver chat, som sørger for at de ansatte får den nødvendige kompetansen og oppfølgingen de trenger. Fagansvarlig for SnakkOmMobbing.no har jobbet i tjenesten i snart fem år, og har vært en sentral person i utarbeidelsen av håndboka vår. Hans erfaring og kompetanse etter disse årene, har vært viktig for veiledningen av de ansatte og vårt faglige ståsted.

Alle som jobber ved SnakkOmMobbing.no har minimum 3-årig helsefaglig eller pedagogisk høyskoleutdannelse. De ansatte har variert utdannings- og yrkeserfaring; vi har både barnevernspedagoger, sosionomer, kliniske sosionomer, lærere, spesialpedagoger, sykepleiere og helsesykepleiere. Egnethet er et viktig kriterium for å jobbe på SnakkOmMobbing.no. Den varierte kompetansen gjør at vi har svært gode faglige drøftinger og refleksjoner i kollegaveiledningene våre.



JEG FØLER JEG IKKE ER BRA
NOK FOR NOEN. ETTER AT JEG
BYTTET SKOLE IGJEN HAR JEG
MISTA VENNENE MINE

Ingen kan jobbe på SnakkOmMobbing.no uten å ha gjennomgått opplæring først. Det innebærer kursing med den fagansvarlige, kjennskap til håndboka vår, og gjennomgang og drøfting av en god del samtaler. Videre skal de nyansatte «skygge» de erfarne ansatte på chatten en stund, før de selv slipper til. Da kan de prøve seg selv som chat-vert, men med god støtte og veiledning underveis av de erfarne ansatte.

Transparens i arbeidet vårt har hele tiden vært et viktig prinsipp. Vi har ukentlige kollegaveiledninger der vi leser hverandre samtaler og har faglige drøftinger rundt disse. Fagleder sørger for kontinuitet og systematikk i dette arbeidet. Vi legger stor vekt på læring gjennom intern åpenhet. Loggene er tilgjengelige for alle chatverter etter at samtalen er avsluttet. På denne måten kan chat-vertene både lære av hverandre, og gi tilbakemeldinger.

I tillegg har vi jevnlige fagsamlinger, og individuelle veiledninger med hver ansatt. Den viktigste kompetansen vår, og det faglige grunnlaget vårt har vi samlet i en felles håndbok som er sentral i opplæringen av nye ansatte. Der beskriver vi også nødprosedyrer. Kvartalsvis arrangerer vi fagdager med relevante temaer som engasjerer og utfordrer. Vi inviterer gode foredragsholdere og deltar på Kurs ved RVTS. Vi legger opp til at alle ansatte har gjennomført kurset Førstehjelp ved selvmordsfare ved Vivat og RVTS.

Både Ungdomsråd og Fagråd har en viktig funksjon i å gi tilbakemelding på arbeidet vårt. Mens fagrådet får tilgang til et tilfeldig utvalg av samtaler, blir ungdomsrådet oppfordret til å ta «stikkprøver» der de selv prøver ut chatten anonymt. På denne måten samles konkrete tilbakemeldinger fra både fageksperter og brukerrepresentanter, som kan bringes videre til chatvertene.

Ungdomsrådet

Består av 8 ungdommer fra fire ulike skoler i Kristiansand. 7 av dem er fra 9. eller 10. trinn, ei er fra videregående.

Fagrådet:

- [Odd Kenneth Hillesund](#) - Spesialrådgiver i Regionalt ressurscenter om vold, traumatisk stress og selvmordsforebygging (RVTS Sør).
- [Marianne Bujordet](#) - Helsepsykiater, Kr.sand kommune.
- [Per Arne Lidbom](#) - Psykologspesialist og førstelektor ved Universitetet i Agder v/institutt for psykososial helse.
- [Karl Erik Karlsen](#) - Tidligere avdelingsjef ved Avdeling for Barn og Unges Psykiske helse - SSHF. Nå rådgiver ved klinikk for psykisk helse, rus og avhengighet ved SSHF.
- [Selma T. Lyng](#) - Forsker ved Oslo Met.
- [Kirsten Rypestøl](#) - Initiativtaker til SnakkOmMobbing.no, og administrativ leder av Blå Kors Kristiansand.



VELDIG FORNØYD
Score 4



LITT FORNØYD
Score 3

Brukertilfredshet

Tilbakemeldinger og tilfredshet.

Et viktig mål for tjenesten er å levere jevnt høy kvalitet i samtalene. I perioder med stor pågang prioriterer vi kvaliteten i hver samtale fremfor å besvare høyest mulige kvantum. Et viktig ledd i å sikre at kvaliteten holdes vedlike, er brukertilfredshet. Tidligere har vi målt brukertilfredsheten ved å be om tilbakemeldinger før samtalene avsluttes. Dette danner grunnlag for en *kvalitativ score* av chatte-tjenesten. Problemet med dette var at våre ansatte måtte overføre tilbakemeldingen de fikk inn i et score-skjema og våre ansattes tolkning av tilbakemeldingen danner dermed score-grunnlaget.

Resultatet av denne typen brukertilbakemelding fra 01.01.-01.11.2019 gav en gjennomsnittsscore på 4,2 av 5,0 (datagrunnlag: 1167 tilbakemeldinger fritekst).

I tillegg til brukertilbakemeldingene våre er ungdomsrådet vårt et viktig rådgivningsorgan. De gir oss tilbakemeldinger på samtaler vi har hatt, på markedsføringskampanjer og andre relevante områder. Ungdomsrådet har vært samlet fire ganger i løpet av 2019.

9%



LITT MISFORNØYD
Score 2

15%



VELDIG MISFORNØYD
Score 1

I nytt system for brukertilfredshet (fra 1. november 2019) gir brukeren selv vurdering av chat-opplevelsen fra 1-4, samt at det er mulig å gi en tilbakemelding i fritekst, fremdeles helt anonymt.

Denne løsningen begrenser brukerne til å kun avgi én tilbakemelding selv om de bruker tjenesten flere ganger. På denne måten er brukeren fremdeles 100% anonym.

A screenshot of a user feedback form. At the top, it asks "Hvor fornøyd er du med samtalen?" (How satisfied are you with the conversation?). Below this are four circular icons representing different satisfaction levels: a red sad face for "Veldig misfornøyd" (Very dissatisfied), an orange sad face for "Litt misfornøyd" (Somewhat dissatisfied), a light green happy face for "Litt fornøyd" (Somewhat satisfied), and a dark green happy face for "Veldig fornøyd" (Very satisfied). A horizontal progress bar is shown below the icons, with a blue dot indicating the current selection. Below the progress bar, there is a question "Er det noe du vil si til oss?" (Is there anything you want to tell us?) followed by a large, empty text input field.



Fra åpningen av Blå Kors Chat-senter; Varaordfører i Kristiansand, Jørgen Kristiansen (t.v.), virksomhetsleder Anette Gausdal, daglig leder i Blå Kors Kristiansand, Arvid Solheim, og generalsekretær i Blå Kors, Kjetil Haga.

Ny virksomhetsleder, nye ansatte og nytt chat-senter

På nyåret 2019 ble det klart at Blå Kors skulle starte en ny chat som ikke kun handlet om mobbeproblematikk, men om alle typer psykiske utfordringer ungdom kan kjenne på i dag. Fra 1.juni ble den nye virksomhetslederen Anette Gausdal ansatt, og arbeidet med oppstart av den nye chatten var i gang.

SnakkOmPsyken.no startet opp 10.10.2019, og dermed var Blå Kors Chat-senter er faktum. SnakkOmPsyken.no drives med midler fra Stiftelsen Dam (tidl Extrastiftelsen) og Folkehelseprogrammet fra Agder. SnakkOmPsyken.no har allerede rukket å blir godt kjent, og det at vi de to første månedene fikk over 2000 henvendelser sier noe om behovet. Vi var også glade for å se at antallet henvendelser til SnakkOm-Mobbing.no ikke gikk ned, men holdt seg stabile.

Vi har i dag tilsammen 21 ansatte på senteret. De ansatte er fagfolk som har minimum tre-årig høgskoleutdanning, pluss erfaring med samtaler med barn og unge. Vi har to fagansvarlige som jobber med kvalitetsutvikling for alle tre tjenestene.

Den nye greina på stammen, er City Changers som byttet fra 01.01.2020 navn til UngPrat.no, og er blitt en del av Blå Kors Chat-senter i Kristiansand. Vi tilbyr rask gratis anonym samtalehjelp til barn og unge i Kristiansandsregionen mellom 13-24 år som trenger noen å prate med. Man kan sende kodeordet PRAT til 2474 og så kobler vi de med en samtalepartner innen 24 timer. Alle samtalepartnere i UngPrat.no har helse- eller pedagogisk fagkompetanse. Samtalehjelpen gis av frivillige fagfolk, og koordineres og kvalitetssikres i hovedsak av ansatte på Blå Kors Chat-senter. Ungdommene kan velge kommunikasjonsplattform; det kan være å tekste, chatte, møtes på kaféer, konserter, ungdomsklubber og idrettsarenaer. I tillegg vil vi prøve ut tilrettelegging av Drop-in samtale på Blå Kors Chat-senter i Elvegata 10, Kristiansand. Da kan ungdommene komme på et gitt klokkeslett og snakke med en ansatt, eller en frivillig voksen, uten å måtte avtale på forhånd.



Nå er han blitt ambassadør for Snakk om mobbing



Ambassadører for SnakkOmMobbing.no

Vi er stolte og glade for at Daniel (13) og Maria (15) er blitt våre ambassadører SnakkOmMobbing.no. De har begge et sterkt engasjement for å gjøre chat-tjenesten kjent.

Daniel ble kjent over hele landet da han i november 2019 delte sin mobbehistorie på YouTube, og besøkte ulike medier, både Dagsrevyen, God Morgen Norge, P1 og i en rekke andre kanaler. Hans historie har virkelig berørt og engasjert mange, og viser at det er viktig at vi aldri slutter å snakke om det som er vanskelig.

Maria er kanskje mest kjent for sin rolle i Tara-filmen. Hun har egne erfaringer med å føle seg annerledes og utenfor, og er i dag aktiv innenfor teater og musikk. Hun ønsker å spre budskapet til SnakkOmMobbing, og øke åpenheten omkring det å føle seg mobbet.



Informasjonsarbeid på arrangementer

SnakkOmMobbing.no var i 2019 representert med stand og personell på forskjellige arrangementer.

Sør-Cup er et nasjonalt arrangement og en av Norges største fotball turneringer med ca. 600 lag (2019) som deltar. Det er en god arena for å profilere chattetjenesten og til å komme i kontakt med brukergruppen. For 2020 har vi inngått en formell og mer omfattende samarbeidsavtale med Sør-Cup.

Vi var til stede tre dager og standen var godt besøkt alle dagene. Opplegget/riggen bestod av: bobblefotball, mobberelatert quiz og lykkehjul, samt informasjonsarbeid gjennom samtaler og utdeling av brosjyrer og giveaways.

Vår erfaring etter 5 års drift er at mobbing i stor grad skjer på skole eller i organisert fritid, derfor er det viktig for oss å være synlig og til stede i idretten. Vårt samarbeid med Sør-Cup er tiltak hvor vi setter dette ut i praksis.

Høsten 2019 deltok vi på Helseesykepleierkongressen 2019 og sto på stand der 900 helseesykepleiere deltok. Vi delte ut giveaways, og informerte deltakere om tjenesten vår.



World Anti-Bullying Forum

I 2019 deltok SnakkOmMobbing.no på «World Anti-Bullying Forum» i Dublin, en verdenskonferanse hvor de fremste internasjonale forskningsmiljøer presenterer sin nyeste forskning innen mobbe-feltet.

Vi fikk anledning til å formidle vårt arbeid og samtidig tilegne oss mer kunnskap og nye perspektiver om mobbe-fenomenet.

På forumet presenterte Christoffer Jensen fra SnakkOm-Mobbing.no det unike med vårt lavterskeltilbud som innebærer at barn- og unge som opplever mobbing kan dele vonde opplevelser med en voksen fagperson og få mulighet til råd og veiledning om de ønsker.

Han snakket videre om barn og unges opplevelser, det de forteller til oss, og viktigheten av at den utsatte føler seg sett og får tid til å formidle sin sannhet og smerte.

Alle mennesker har behov for å bli hørt og trodd og at vi opplever at dette er mangelvare i norske skoler og blant foreldre.



Nettprogram: Økt selvrefleksjon og forståelse om seg selv

Vi har i 2019 utviklet et selvhjelpsprogram rettet mot barn/unge i alderen 13-16 år som skal være tilgjengelig fra nettsiden til SnakkOmMobbing.no.

Prosjektet er i slutfasen og kun små detaljer og testing gjenstår før lansering. Programmet er gjennomgående handlingsorientert hvor brukeren kan trykke seg inn på fire forskjellige temaer; Selvfølelse, Vennskap, Press og Følelser. Bak hvert tema blir brukeren presentert for et kort anslag (film) og ingress etterfulgt av spørsmål. Basert på brukerens svar blir det gitt en tilpasset tilbakemelding.

Vi håper at tjenesten skal bidra til økt selvrefleksjon og bevissthet om egen selvfølelse hos deltakerne. Nettprogrammet er lavterskeltilbud som er tiltenkt som et supplement til chattetjenesten SnakkOmMobbing.no. I utviklingsarbeidet har vi benyttet ressurser fra Blå Kors Kristiansand samt kompetansepersonell utenifra.



Ny app: Innafor

Flest mulig – lengst mulig

Med støtte fra Agder Utviklings- og Kompetansefond utvikler Blå kors Kristiansand (SnakkOmMobbing.no) og FK Jerv appen innafor. Navnet på appen spiller på viktigheten av at alle er inkludert og at brukeren skal finne det man trenger «innafor» appen.

Målgruppen er barn og unge i alderen 9-19 år. Appen utvikles for bruk i skole og idrett, men programmeres på en slik måte at den er overførbart til andre kontekster. Universitetet i Agder er samarbeidspartner og bidrar med teknisk kompetanse og studentarbeid inn i prosjektet.

Sammen utvikler vi en digital løsning som skal bidra til større grad av integrering og inkludering både på, og utenfor, fotballbanen, i og utenfor skolen mv. Vi ønsker å plassere holdninger og trivsel i sentrum og bidra til å redusere mobbing blant barn og unge.

Konkret ønsker vi at appen skal:

- Redusere terskelen for å melde fra om forhold i en gruppe
- Gi voksne bedre grunnlag om grupper de har ansvar for
- Inneholde verktøy og informasjon som kan bidra til å løse aktuelle utfordringer

*Hilde Olsen,
50% stilling som helserådgiver ved Blå Kors
Chat-senter fra 1.1.2020 og student ved
Masterprogram i Folkehelsevitenskap v/UiA.*



Noen refleksjoner

Jeg kom inn som tilkallingsvikar i forbindelse med oppstart av ny chat-tjeneste: «Snakkompsyken» 10. oktober 2019, - på Verdensdagen for psykisk helse! Jeg var spent på hvordan ville det være å møte barn og unge via digitale samtaler, sammenlignet med fysisk tilstedeværelse.

Det viste seg raskt at det er interessant og givende å tilby samtaler via chat-tjeneste. Jeg sitter igjen med inntrykk av at tilbudene er hensiktsmessige og et viktig supplement til det ordinære hjelpeapparatet.

Min bakgrunn er at jeg er klinisk sosionom og har erfaring som behandler fra ABUP hvor utredning og behandling til barn og unge og deres psykiske helsetilstand ved spesialisthelsetjenesten, har vært mitt primære fokus.

Jeg hadde flere spørsmål ved oppstarten: Hvordan få til en allianse uten øyekontakt? Hvordan vite når barnet og den unge blir aktivert følelsesmessig og dermed har behov for mer støtte og omsorg? Hvordan fange opp disse følelsene uten å få observere kroppsspråket?

Å få møte barn og ungdom via en digital kanal,- først og fremst på deres egne premisser, har vært en lærerik og interessant prosess hvor jeg trener meg på å lytte og anerkjenne med bruk av skriftlig språk og hvor «behandling» får mindre plass. Det faller seg samtidig naturlig å trekke inn terapeutiske-teknikker gjennom samtalen.

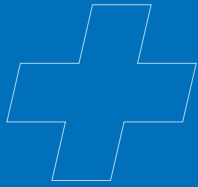
Det foregår faktisk en tillitsallianse uten at vi er fysisk tilstede. Erfaringen er at språk og emojis er til god hjelp for å vise empati, støtte og humor. Det fungerer bedre

enn jeg kanskje antok på forhånd. Det fremkommer også tydelig at denne kommunikasjonsformen gjør at det som er vanskelig blir raskere mer synlig, sammenlignet med ordinære samtaler. Det kan bety at det er lettere å være til stede der hvor behovet er. Det vil samtidig være avhengig av at vi som chat-verter «tuner-oss inn» og er mentalt og følelsesmessig til stede.

Erfaringer denne perioden er at det er stor bredde i problematikken som møtes og imponerende å se hvordan dyktige kollegaer tar imot de ulike utfordringer på strak arm. Jeg ser også at både Snakkompsyken og Snakkom-mobbing møter flere av de mest alvorligste problematikker - som ofte har tilbud hos ABUP samtidig.

Jeg også opplever at chat-tjenestene kan ha en viktig rolle når det gjelder å motivere barn og unge til å snakke med foreldrene sine eller til å ta imot allerede etablerte tilbud, som av ulike grunner har mistet kontinuitet i oppfølgingen.

En del ungdommer har utviklet en unnvikende atferd som ofte problematiserer det å komme til samtale. Det betyr at nettpprat kan bli en start for mange til å snakke om det som oppleves vanskelig fordi direkte samtaler kan oppleves som skremmende. Mange gir uttrykk for at det oppleves tryg- gere når man ikke ser hverandre og er 100% anonyme.



Med hjerte, kunnskap og kraft
skaper Blå Kors mulighet for
mestring og mening.

- Blå Kors' visjon



HEI, JEG VIL PRATE LITT OM MOBBING
SIDEN JEG HAR BLITT MOBBET SIDEN
3. KLASSE. JEG HAR SAGT I FRA OM
DET, MEN DI GJØR IKKE NOE MED DET.



Blå Kors Chat-senter

Gyldenløves gate 60

4614 Kristiansand

Sentralbord: 380 20 273

E-post: post@snakkommobbing.no