



# SE KAS IN

**Jourarens guide**

**INNEHÅLL**

|                                                     |           |
|-----------------------------------------------------|-----------|
| <b>VÄLKOMMEN MED SOM JOURARE</b>                    | <b>6</b>  |
| <b>CHATTENS SÄRDRAG</b>                             | <b>8</b>  |
| Empatiskt möte i chatt                              | 10        |
| Besökarens känslor                                  | 13        |
| <b>CHATTSAMTAL</b>                                  | <b>14</b> |
| Flödet av chattsamtalet                             | 15        |
| Frågor stöder chattsamtalet                         | 18        |
| När unga behöver vägledas vidare                    | 22        |
| Begränsning av samtalet och svårigheten att avsluta | 24        |
| <b>CHATTSAMTALETS FALLGROPAR</b>                    | <b>27</b> |
| <b>JOURARENS VÄLBEFINNANDE</b>                      | <b>37</b> |
| Jourarens känslor                                   | 38        |
| Avlastningssamtal                                   | 39        |
| Arbetshandledning                                   | 40        |
| Att få avstånd till jourandet                       | 40        |
| Ta hand om ditt eget välbefinnande                  | 42        |
| <b>SÄRSKILDA SITUATIONER</b>                        | <b>44</b> |
| Oro över minderåriga                                | 45        |
| Den unga som brottsoffer                            | 46        |
| Den unga som förövare                               | 47        |
| Akut självmordskontakt                              | 47        |

**TIPS FÖR SAMTAL MED OLIKA TEMAN** **49**

|                        |    |
|------------------------|----|
| Kris                   | 50 |
| Sorg                   | 53 |
| Depression             | 54 |
| Självmordstendens      | 56 |
| Skärande               | 60 |
| Panikattack            | 62 |
| Psykos                 | 63 |
| Missbruk av rusmedel   | 64 |
| Problem med ätandet    | 68 |
| Ensamhet               | 70 |
| Mobbning               | 73 |
| Våld i nära relationer | 77 |
| Sexuellt våld          | 80 |
| Sex och sexualitet     | 82 |
| HBTQIA+                | 85 |
| Nyhetshändelser        | 88 |
| Oro över närstående    | 89 |
| Fåordig besökare       | 90 |
| Aggressiv besökare     | 92 |
| Återkommande besökare  | 93 |

**SEKASIN JOURARENS CHECKLISTA** **96****KÄLLOR OCH LITTERATUR** **98**

2023

**Redigerad av** Anu Alapartanen  
tillsammans med arbetsgruppen (Ida  
Kemi, Tanja Khanal, Ada Kotilainen,  
Anu Molarius)

Guiden är baserad på Svararens guide  
för telefon- och onlinekrisarbete  
(MIELI ry, första upplagan 2008, den  
reviderade utgåvan sammanställdes  
och redigerades av Susanna Winter  
2015) och Svararens guide för online-  
arbete (MIELI ry, första upplagan 2018,  
Tanja Khanal, Saara Mäki-Reinikka,  
Jenna Immonen, Virpi Palviainen).

**Översättning:** Johanna Kronstedt till-  
sammans med Linda Lindström 2023

**Utgivare:**  
Kollektivet Sekasin/Helsingfors

© Mieli Psykisk hälsa Finland rf och  
författarna

**SEKASIN**



**Jourarens guide** är skriven för att fungera som utbildnings- och stödmaterial för jourarna på Sekasin-chatten. Guiden innehåller information om chattsamtalets och onlinearbetets natur, erbjuder tips till hur jourare kan värna om sitt välbefinnande, går igenom vad möten med unga på chatten innebär samt ger en överblick över olika teman unga ofta vill diskutera i chatten. Jourarnas arbete styrs av de etiska principerna för telefon- och webbhjälp samt av de etiska principerna sammanställda av nätverket NuSuVeFo (Nuorille suunnatun verkkotyön foorumi, forum för onlinearbete riktat till unga). Centrala principer för Sekasin-chatten är anonymitet, respektfullt och uppskattande bemötande, förtroende, erbjudan av ett möte per ung, att hålla den unga i fokus och ideell verksamhet.

**Kollektivet Sekasin** är en koalition av många aktörer, vars gemensamma mission är att ingen ung blir lämnad utan stöd. Kollektivet Sekasin stöttar unga online på olika sätt, utvecklar kontinuerligt redan etablerade former av stöd samt prövar nya. Kollektivets tjänster inkluderar Sekasin-chattens individuella chattar på finska och svenska, gruppchatten på finska och Sekasin Gaming, en online-community på Discord. Utöver professionella och studerande inom social-, hälso- och ungdomsbranschen deltar ett stort antal frivilliga som jourare. Nätverket består av mer än 50 aktörer från olika organisationer, församlingar och kommuner. MIELI Psykisk Hälsa Finland rf, Finlands Röda Kors, Settlementförbundet och SOS Barnbyar ansvarar för samordningen av Kollektivet Sekasin.

---

# VÄLKOMMEN MED SOM JOURARE

---

*"Tur att det finns en sådan här tjänst. Innan jag hittade chatten kände jag att det var för komplicerat att få stöd och det tar veckor att få en plats där man kan diskutera saker. Stor respekt åt jourpersonalen för det viktiga arbete de gör."*

Sekasin-chatten erbjuder samtalsstöd anonymt, oberoende av plats och med låg tröskel till unga och unga vuxna i åldrarna 12-29 år som befinner sig i en kris eller på annat sätt är i en svår livssituation. Det behövs ingen remiss eller diagnos, utan den ungas egen erfarenhet av behovet av hjälp är tillräcklig. Sekasin-chatten strävar efter att stötta psykisk hälsa, hjälpa unga att hantera psykiska ohälsa, samt minska stigmatisering relaterad till psykisk ohälsa. Centralt i det lösnings- och resursfokuserade samtalet är att lyssna på och bemöta den unga.

I Sekasin-chatten jourar professionella och studerande från social-, hälso- och ungdomsbranschen samt utbildade frivilliga. De frivilliga behöver inte ha en utbildning eller arbetslivserfarenhet inom området, viktigast är förmågan att lyssna och vara genuint närvarande. Frivilliga får stöd för jourandet i realtid av Sekasin-teamet, genom avlastningssamtal, arbetshandledning, vidareutbildning och gemensamma möten.

Sekasin-chatten får kontinuerligt fler kontaktförsök än vad chatten kan svara på. Frivilliga spelar en viktig roll och är värda mer än guld för att uppnå vår gemensamma mission:

*Att ingen ung blir lämnad utan stöd*

**Varmt välkommen med i verksamheten, givande samtal väntar dig!**

# CHATTENS SÄRDRA

*"Det gör mycket att bara ha någon som lyssnar. Ditt jobb är enormt viktigt."*

Sekasin-chattens viktigaste egenskaper är anonymitet, omfattande öppettider, tillgänglighet oberoende av plats och kostnadsfri tillgång till tjänsten utan behov av remisser. Orsaken till att unga tar kontakt är ofta ett hopp om att kunna förbättra sitt eget mående eller sin egen situation. Chattsamtalen kan behandla teman som ångest, ensamhet, självmordstankar, oro för en närstående eller problem i relationer.

I ett chattsamtal delar många unga sin oro för första gången med en annan person, vilket vittnar om ett stort förtroende för jourarna. Jouraren behöver därför förmågan att möta den unga på ett värdigt och lugnt sätt i skrift. Ofta är jourarens lyssnande närvaro tillräckligt. Chattsamtalet kan vara viktigt för en ung person redan av den anledningen att hen har kunnat berätta om en sak som tynger hens sinne och att någon är där för att stötta i stunden. I bästa fall känner sig den unga hörd och förstodd i chatten, hen upptäcker nya sätt att se på och hantera sin situation, samt hittar modet att söka hjälp ansikte mot ansikte om det behövs.

I chatten baserar sig samtalet på skriftlig text. Icke-verbal kommunikation online är pauser, samtalets rytm, specialtecken som smileys och vad som lämnas oskrivet. Baserat på verbal och icke-verbal kommunikation gör samtalsparterna tolkningar av varandras attityder, känslor och sinnessstillstånd. Chatthjälpen är mycket besökarorienterad: den unga kan när som helst avbryta samtalet. Jämfört med att hjälpa ansikte mot ansikte, kan det också vara lättare att ge feedback online. Till chattens natur hör också att jouraren inte alltid vet hur den unga har upplevt mötet och hur den ungas situation fortskrider efter samtalet.

Unga upplever ofta anonyma hjälpkanaler som trygga platser där de kan berätta om sin egen oro eller situation. Den anonyma tjänsten erbjuder även den unga en mer jämlik position i relation till jouraren, och besökaren behöver inte oroa sig för om jouraren känner hen eller hens nära kretsar. Anonymitet skyddar också jouraren, vars främsta uppgift är att stötta den unga i stunden genom att lyssna empatiskt och vara närvarande.

## EMPATISKT MÖTE I CHATT

I chattsamtalen eftersträvas en empatisk, accepterande, genuin, trygg och konfidentiell interaktion. Det viktigaste är att visa intresse och förståelse för den unga, hans orsak till att ta kontakt och hans känslor. Jouraren behöver inte vara av samma åsikt som den unga, men jouraren behöver ha en vilja att undersöka situationen tillsammans med besökaren och då vara respektfull. Genom att lyssna aktivt och empatiskt kartlägger jouraren den ungas situation och hjälper hen att klargöra sina tankar och föra sin process vidare.

Empati hänvisar till förmågan att delta i en annan persons värld av tankar, känslor och handlingar. Empati manifesterar sig bland annat som förmågan att namnge och skilja på den andras känslor, förmågan att förstå den andras roll och perspektiv, samt att förmedla sympati och lyssna på den andras budskap. Empati innebär inte att gå in i den andras känslomässiga tillstånd och dela det. I möten ansikte mot ansikte kan empati uttryckas till exempel med olika uttryck, gester och kroppsspositioner. Alla dessa är frånvarande då man kommunicerar via text, vilket innebär att empati aktivt behöver uttryckas i ord och måste ägnas särskild uppmärksamhet.

## EXEMPEL PÅ HUR EMPATI KAN FÖRMEDLAS I TEXT:

- Skriv hur du känner! Mycket ofta upplever jouraren empati mot besökaren, men glömmer att säga det innan hen fortsätter kartlägga situationen. Stanna upp och uttryck empati i skrift innan du går vidare till nästa fråga
  - Ta en titt på din egen stil att prata med besökare. Är dina inlägg fulla av frågor, eller innehåller de även empatiska fraser? Hur kan du uttrycka mer empati?
  - Hur visar man empati ansikte mot ansikte? Hur kan dessa metoder översättas till text?
- Exempel:



*"Du är inte ensam med dina känslor, de flesta skulle känna på samma sätt i din situation."*

*"Vad du berättar för mig låter riktigt tungt, jag är ledsen å dina vägnar..."*

*"Jag vet inte hur du tänker, men jag undrar om det kan vara..."*

*"Jag frågar dig det här för att jag vill förstå din situation bättre."*

*"Tack för att du litar på mig tillräckligt för att berätta dessa saker."*

## BESÖKARENS KÄNSLOR

Unga söker sig ofta till chatten i känslomässiga tillstånd de upplever som svåra, till exempel då de är oroliga eller deprimerade. Det hjälper vanligtvis unga när de får veta att de inte är ensamma med sina känslor och tankar. Det är normalt och acceptabelt att känna olika känslor, och ofta är till exempel depression eller ångest vanliga reaktioner på en stressig livssituation. Ibland kan man även känna nedstämdhet och ångest fast saker och ting verkar vara bra. "Det är inte konstigt att du känner så efter sådana upplevelser..." "Även om allt verkar vara bra i livet kan du fortfarande ha känslor av nedstämdhet."

Ibland kan ungas känslotillstånd vara mycket starka. Till exempel kan besökaren uttrycka en stark sorg eller ilska under samtalet. Då är det viktigt att förbli oprovocerad. Du kan till exempel sätta ord på den ungas känslor och berätta för dem att de är tillåtna. "Det låter som att du är ganska arg, eller hur? Vad hände, skulle du vilja berätta mer?"

Ibland smittar känslor, och då är det viktigt att stanna upp och fundera om känslan man känner har överförts från den unga man chattar med eller om känslan är ens egen. Ibland kan besökarens panik överföras till jouraren, vilket leder till att jourarens nöd märks i samtalet. Då kan situationen vända och den unga behöver lugna jouraren. Känslor kan också smittas åt andra hållet, och lugnet hos en jourare kan hjälpa den bekymrade unga att lugna sig.

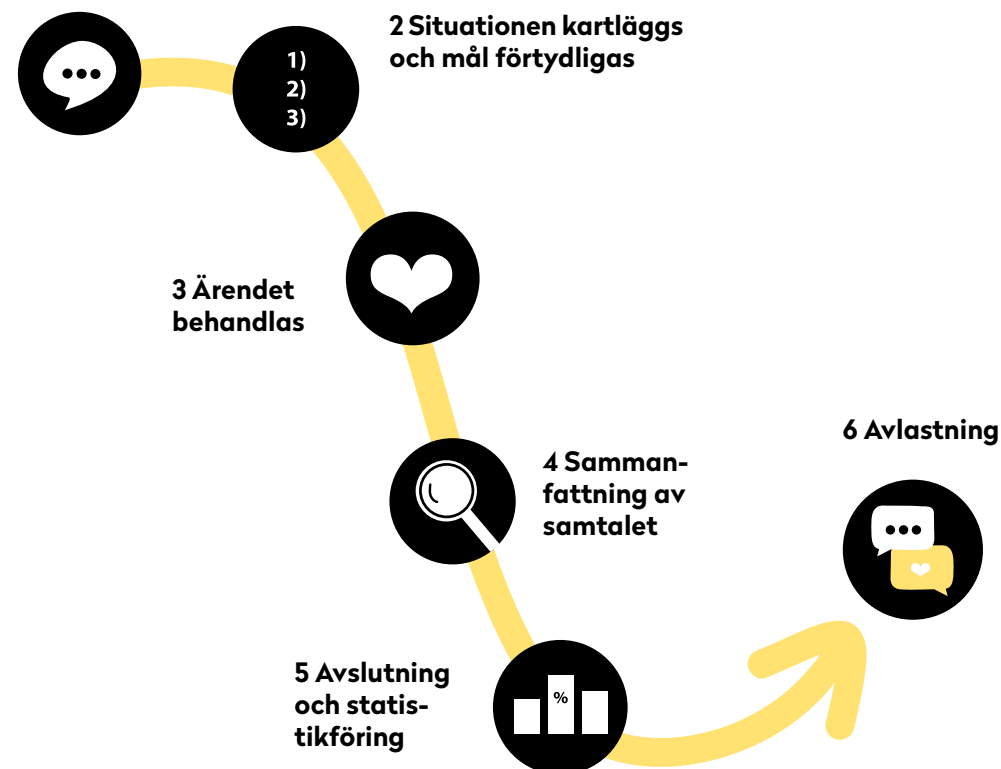
Det är värt att notera att alla unga som kommer för att chatta inte alltid har starka eller besvärliga känslor, eller att sagda känslor alltid skulle märkas i samtalen. Alla unga är lika välkomna till chatten oavsett situation, och har rätten att bemötas av en närvarande jourare.

# CHATTSAMTAL

För varje chattsamtal är 45 minuter reserverat. Ibland kan en kortare tid räcka för den unga. Varje samtal är annorlunda och unik både för den unga och jouraren. Avsikten är inte att alla samtal ska följa det vanliga mönstret för en chatt, men att förstå stadierna för ett typiskt samtal kan hjälpa föra det framåt. Det är också viktigt att komma ihåg att målet med samtalet inte är att lösa besökarens problem. Den unga sätter ramarna för samtalet utifrån sina egna utgångspunkter, och ofta kan bara det att den unga får dela något med jouraren i chatten vara ett signifikant steg framåt.

## FLÖDET AV CHATTSAMTALET

### 1 Samtalet börjar



### 1 Samtalet börjar

Samtalet börjar med en hälsning från dig, till exempel, "Hej! Välkommen till chatten, vad skulle du vilja prata om?" eller "Hej! Vad fick dig att komma hit och chatta idag?". Om den unga inte påbörjar samtalet kan du till exempel fråga hen: "Vad vill du ha hjälp med?", eller "Hur kan jag hjälpa idag?". Det rekommenderas att informera besökaren redan i början om att 45 minuter är reserverat för chattsamtalet: "Hej och välkommen till Sekasin-chatten! Vi har ca 45 minuter tid tillsammans, vad vill du tala om idag?".

### 2 Kartlägg besökarens situation och specificera samtalets mål

Din uppgift är att ta reda på vad den unga tänker på och vad hen vill diskutera i chatten. Att ställa mer förtydligande frågor, till exempel "Är det frågan om...", "Menar du att...", "Har jag förstått rätt..." kan hjälpa till med att kartlägga situationen. Ibland är den ungas situation svår av flera olika anledningar och hen



tar upp många problem. Då är det värt att fråga vad som oroar mest och vad besökaren känner är viktigast att prata om i detta samtal.

Det är en bra idé att ta reda på om besökarens situation är ny eller om den har pågått en längre tid. Syftet med chattsamtalet är dock inte att fokusera för mycket på erfarenheter från det förflutna, utan det väsentliga är att fokusera på nuet. Du kan till exempel fundera tillsammans med den unga på hur erfarenheter från det förflutna påverkar nuet.

I samtalet behandlas besökarens tankar, känslor och behov av stöd. Det är viktigt att förstå vad det den unga berättar betyder för hen. Du som jourare ställer förtydligande frågor och kommenterar. Det är bra att med dina egna ord upprepa vad den unga sagt. På så sätt kan den unga rätta till eventuella missförstånd eller få bekräftelse på att du har förstått rätt.

Det är också en bra idé att kontrollera om den unga behöver utrymme för att uttrycka sina känslor eller om hen vill ha konkreta tips. Ibland vill en ung person som lever mitt i en stressig situation bara dela med sig av sin situation till jouraren och behöver inte få konkreta förslag på vad hen kan göra åt saken. Då kan man fokusera mer på att identifiera och stötta den ungas färdigheter att hantera svårigheter och styrkor. Ofta räcker det också med empatiskt lyssnande. Om det är svårt att engagera den unga i ett målinriktat samtal, är det värt att leta efter saker som man kan komma överens om. Du kan till exempel säga: "Situationen måste vara svår."

### 3 En mer omfattande behandling av ärendet

Efter att samtalet blivit mer djupgående kan du till exempel fråga den unga vad hen redan har gjort eller tänkt på att göra åt saken. Du kan också fråga:

- hur besökaren har agerat tidigare i en liknande situation?
- vilka alternativ hen har för att förbättra situationen?
- vad hen är villig att göra för att föra saken vidare?
- vad hen har resurser till?
- vem hen kunde kontakta?

Kartlägg den ungas sociala nätverk: vem kan hjälpa och stötta besökaren? Med vem eller var har den unga redan pratat eller skulle hen kunna prata om saken? Om besökaren har en vårdkontakt är det bra att ta reda på om hen har

talat om saken där. Du kan uppmuntra den unga att prata om det, till exempel genom att säga, "den planen låter bra" eller "Fint att du kan tänka dig berätta om det till X".

Hjälp besökaren beskriva och uttrycka sina känslor och sin situation samt att se olika perspektiv och möjliga lösningar till situationen. Du kan uppmuntra den unga att hantera känslor genom att till exempel säga: "Jag förstår att du är besviken."

### 4 Sammanfatta samtalet och rikta uppmärksamheten mot nuet

Mot slutet av chattsamtalet vidgas inte diskussionsämnet längre utan samtalet börjar i stället föras samman. Till exempel kan du fråga den unga hur det kändes att tala om saken eller hur hens situation nu ser ut när hen ser samtalet på skärmen. Det är också bra att fästa mer uppmärksamhet på nuet och på en konkret nivå fundera på vad den unga kan göra direkt efter samtalet. Finns det något positivt att hitta inom en snar framtid som du kan chatta om med besökaren innan ni avslutar? Även om det är bra att tillsammans med den unga blicka in i framtiden, behöver inte handlingsplanen sträcka sig långt framöver. Ibland räcker det för den unga att hitta sätt att klara sig till följande dag. Det är också tillåtet att använda humor i samtal, om det passar i situationen.

### 5 Avsluta samtalet och statistikför

Samtalet avslutas ofta naturligt efter att man först har övervägt olika perspektiv på den svåra situationen, funderat över möjliga handlingsplaner och uppmärksammat nuet och framtiden. Det är viktigt att ge positivt gensvar till den unga för att hen pratat om saken och modigt tar tag i problemet. "Det var modigt att komma hit till chatten för att prata om det" eller "Tack för förtroendet." (Mer tips för att avsluta samtalet hittas senare i detta kapitel.)

Efter att samtalet avslutats registrerar du samtalet i statistikformuläret innan du påbörjar ett nytt chattsamtal. Att fylla i statistikformuläret ger dig en bra paus mellan samtalen.

### 6 Avlastning

Du kan påbörja ett nytt samtal först när du är redo för det. Varje besökare behöver en jourare som orkar lyssna och är genuint närvarande. Det är bra att iaktta ditt eget känslomässiga tillstånd och överväga om du

kan bemöta en ung till eller om samtalet/samtalen som redan förts är nog med tanke på dina egna resurser. Efter samtalet är det viktigt att lösgöra sig från den ungas situation och från de känslor den väckt, och det mest effektiva sättet att göra detta är genom att diskutera känslorna och tankarna i ett avlastningssamtal. Mer om avlastningen på sida 17.

## FRÅGOR STÖDER CHATTSAMTALET

Frågor hjälper den unga att reflektera över och hantera sin situation. Att öppet ställa frågor om svåra ämnen bekräftar för besökaren att det är möjligt att prata naturligt om det hen vill diskutera, och att du tål att höra svaret.

Redan det att man frågar är ett uttryck för uppmärksamhet och ett ingripande. Bra frågor leder till ett bättre samtal än vad råd gör. De hjälper besökaren att fundera på och arbeta mot en lösning. Frågor hjälper till med att skapa en förtroelig relation mellan den unga och dig och visar den unga att du är intresserad av hen. Frågorna placerar även besökaren i huvudrollen och i centrum av samtalet.

Även om frågor är en väsentlig del av ett chattsamtal, är det viktigt att undvika att ställa för många frågor. En överväldigande våg av frågor kan leda samtalet bort från det som den unga behöver prata om, men inte får sagt. Samtalet kan också börja röra sig i riktning mot ditt intresse och bort från frågor och ärenden som är relevanta och viktiga för själva besökaren. Du behöver inte vara rädd för tysta stunder och för att ge utrymme. Frågorna får inte heller vara alltför pressande eller stötande, och måste vara av den naturen att de kan behandlas under samtalstiden, så att den unga inte blir lämnad att tampas med dem ensam när samtalet avslutats.

Det är bra för dig att behärska de grundläggande typerna av frågor: frågor kan användas för att öppna, förtydliga och sammanfatta samtalet.

### Slutna frågor

Om du vill ha ett kort, mer entydigt svar eller vill sammanfatta samtalet bör man använda slutna frågor som börjar med frågeord och kan besvaras med ett ord, till exempel ja eller nej. —

- "Menar du att..."
- "Har du varit i en liknande situation tidigare?"
- "Har du ofta sådana här tankar?"

### Öppna frågor

Om du vill ha mer information om den ungas situation eller vill leda den unga till att reflektera över sin situation mer utförligt, är det värt att ställa öppna frågor. De kräver längre svar, motiveringar och beskrivningar, och börjar med t.ex. orden "hurdan", "vad du tänker du" eller "hur".

- "Miten olet kaikesta huolimatta selvinnyt tähän asti?"
- "Hur har du trots allt klarat dig hittills?"
- "Vad betyder det för dig?"
- "Vill du berätta mer om din situation?"

### Ledande frågor

Med ledande frågor kan du påverka svarets karaktär och betona att den unga har möjlighet att påverka sin situation. Om frågan är känslig kan den t.ex. mjukas upp genom att fråga: "Vill du berätta mer om vad som...?".

## EXEMPEL PÅ FRÅGOR SOM KAN ANVÄNDAS FÖR ATT FÖRA SAMTALET FRAMÅT

### KÄNSLOR:

- Hur upplever du situationen/problemet?
- Vilka slags känslor har det väckt hos dig?
- Hur upplever dina nära och kära situationen?
- Hur kändes händelsen?

### ÄRENDE:

- Vad vill du diskutera om idag?
- Vad fick dig att ta kontakt?
- Hur ser din livssituation ut just nu?
- Vad annat händer i ditt liv?

### HANDLING:

- Hur har du klarat dig så här långt trots allt som hänt?
- Vad tycker du att behöver hända först?
- Var får du/kan du söka hjälp eller stöd för din situation efter detta?
- Är detta ett typiskt sätt för dig att handla på?
- Vad mer kunde du ha gjort? Vad skulle ha blivit resultatet av det?
- Vad är bra nu?
- I vad har du lyckats?
- Händer sådana här grejer ofta?

### VILJA:

- Hur vill du att saker och ting ska vara/bli?
- Vilken typ av hjälp/stöd behöver du? Från vem?  
Hur är det med Sekasin-chatten?
- Vad har du tänkt göra åt det?
- Vilka alternativ har du övervägt?
- Vad bör förändras så att du är mer nöjd?

### TANKAR:

- Vilka saker är bra?
- Vad tänker du om det här?
- Vad betyder det för dig?
- Har du upplevt något liknande förut? Hur kom du igenom den situationen?
- Vad vill du rikta din uppmärksamhet på?

## NÄR UNGA BEHÖVER VÄGLEDAS VIDARE

Det viktigaste i Sekasin-chatten är att möta den unga på ett närvarande och empatiskt sätt. Ibland finns det dock situationer där en ung person kan behöva ytterligare vägledning till en tjänst eller uppmuntran att berätta för en närstående om sin situation.

Det är bäst att rikta besökaren till närmaste och bäst tillgängliga tjänst. Det kan vara skolhälsovården, kuratorn, skolpsykologen, egen hälsocentral eller studenthälsovården för de som studerar och företagshälsovården för de som jobbar. Många föreningar erbjuder gratis tjänster både på mottagning och online. Om en ung person redan har en vårdkontakt kan hen uppmuntras att prata om sin situation där. Innan du börjar joura lönar det sig att ta reda på vilka de tillgängliga vårdstigar är och vilka samarbetsavtal med olika aktörer Sekasin-chatten har.

Kom ihåg att du alltid kan söka efter information online samtidigt som du jourar. Så googla eller be Sekasin-teamet om råd om ytterligare vägledning känns svårt.

Det är viktigt att du kommer ihåg att inte lova den unga att hen kommer att få specifik vård eller en tidsram hur snabbt processen kommer att framskrida, eftersom dessa inte ligger i dina händer. Du får inte heller veta hur den ungas situation och tillgång till tjänster kommer att utvecklas efter chatten. I stället för att utlova hjälp är det viktigt att betona den ungas rätt att söka och få hjälp.

## LISTA ÖVER TIPS FÖR HUR DU KAN FÖRKLARA FÖRDELARNA MED ATT FÅ HJÄLP FÖR DEN UNGA

- Alla har rätt att må bra, unga är värda all hjälp
- Att prata om vad som tynger en lättar den egna bördan och lugnar en
- Att prata/ få behandling har visat sig hjälpa många människor
- Hjälp innebär att få stöd, råd, och nya idéer
- Problem av alla storlekar kan hanteras – ensam är det svårare. Öka den ungas mod att söka hjälp
- Ta reda på om den unga har rädslor eller osäkerheter som hindrar hen från att söka hjälp. Fundera tillsammans på hur man kan minska dessa hinder.
- Berätta för den unga var man kan söka hjälp. Är det tillräckligt för den unga att hen berättar för någon närstående eller behöver hen stöd eller vård av en professionell?
- Fundera med den unga vad det mest naturliga sättet för hen att berätta om sin situation är? Skulle det vara muntligt eller skriftligt, till exempel via ett brev eller färdiga formulär
- Fundera med den unga på vilka ord hen kan använda för att berätta om sin situation. Du kan ge den unga konkreta exempel.
- Gå igenom med den unga vilka de eventuella följderna av att söka hjälp är.

## BEGRÄNSNING AV SAMTALET OCH SVÅRIGHETEN ATT AVSLUTA

Samtalet slutar oftast på ett naturligt sätt. Ibland kan det ändå kännas som om samtalet inte längre går framåt, men den unga verkar inte heller villig att avsluta. Sådana situationer kan till exempel uppstå med besökare som upprepar samma sak eller skriver mycket. Då kan du börja avsluta samtalet till exempel genom att kort sammanfatta de frågor som ni diskuterat tillsammans och lyfta fram de åtgärder som besökaren hade planerat under samtalet. Du kan berätta för den unga att det är dags att avsluta samtalet och fråga om hen fortfarande har något viktigt i tankarna. Slutligen önskar du den unga god fortsättning och avslutar samtalet. Om besökaren försöker förlänga samtalet till övertid trots dina försök att avsluta, är det okej att bestämt avsluta samtalet med att till exempel säga: Lycka till med allt, nu avslutar vi/jag samtalet. Avbrytandet av ett samtal ska alltid ske med respekt och uppskattning för den unga.

Ibland måste samtalet avbrytas på grund av besökarens beteende. Om den unga beter sig olämpligt gentemot dig som jourar kan samtalet avslutas efter en lugn och saklig förklaring. Känslor är alltid legitima, men båda parterna måste ändå bete sig respektfullt. Du behöver och bör inte acceptera aggressivt beteende. Chattsamtalet kan till exempel avslutas på följande sätt: "Tyvärr måste jag avsluta samtalet nu. Du kan kontakta oss igen en annan dag om du vill diskutera en svår fråga relaterad till din livssituation."

## EXEMPEL PÅ HUR MAN KAN AVSLUTA SAMTALET

"Det är snart dags att avsluta samtalet." Har du ännu något du tänker på som vi skulle hinna diskutera?" (Denna fråga bör inte lämnas till sista minuten, eftersom chattsamtalet då lätt kan bli förlängt).

*"Fint att du kontaktade Sekasin-chatten och berättade det här. Vilka tankar har samtalet väckt? Har du tänkt på vad du ska göra härnäst?"*

*"Innan vi avslutar skulle jag vilja höra om en sak till. Du berättade hur du klarade dig igenom en svår situation tidigare. Det lät bra. Hur kan du göra lika nu?"*

*"Vi har fortfarande en stund tillsammans, vad skulle det löna sig för oss att ännu tänka på?"*

*"Nu är det dags för oss att avsluta för denna gång, hur kommer din kväll att fortsätta härifrån?"*

*"Vi har nu pratat om X, du tog fram några riktigt bra synpunkter. Vad kunde vara nästa steg? Vad skulle vara viktigt att fortsätta jobba vidare på?"*

*"Vi har ännu ungefär tio minuter samtalstid kvar, tiden går fort... Finns det något mer som du skulle vilja prata om?"*

---

# CHATT-SAMTALETS FALLGROPAR

---

Var och en kan stöta på olika fallgropar i ett chattsamtal, vilka kan leda till att samtalet får en oönskad riktning. För att undvika fallgropar är det bra att alltid emellanåt iaktta din egen diskussionsstil och dina egna ordval. Känner du igen dina egna fallgropar, och hur skulle du kunna undvika dem?



## ATT GE RÅD

I stället för att lyssna och föra ett jämlikt samtal besluter sig jouraren för att ge direkta råd och färdiga lösningar. I det här fallet är samtalet inte jämlikt och jouraren litar inte på den ungas förmåga att fatta egna beslut och komma med egna lösningar. Jourarens uppgift är inte att ändra besökarens attityder eller övertygelser, och besökaren behöver inte känna till jourarens religiösa, politiska eller andra åsikter.

### TIPS

- Kom ihåg att alla är sitt eget livs expert! Så lita på den unga och hens handlingskraft. Stötta den unga i att hitta sina egna vägar och lösningar.
- I stället för att ge råd, stötta den ungas självkänsla och handlingskraft genom att uppmuntra den unga att skriva om sina egna tankar och känslor till dig: "Du är duktig på att sätta ord på din situation, berätta bara mer, jag finns här för dig".
- Fokusera på vad den unga säger – den unga har alla resurser som behövs, det gäller bara att hitta dem.
- Förstärk lyssnandet med förtydligande frågor och genom att sätta ord på de känslor och upplevelser som den unga har.
- I stället för att ge råd, förmedla hopp till den unga. Fundera på vilka perspektiv och alternativa sätt att se på saker du skulle kunna ta med för att stödja samtalet ur en hoppfull infallsvinkel? "Hur har du klarat dig hittills trots allt? Vilka saker är bra, även de små? Vad bör förändras för att du skulle vara lyckligare?"

## ÖVERAKTIVITET

Den överaktiva jouraren är för aktiv och påträngande, vilket leder till att den unga inte får utrymme att tala och reflektera över egna lösningar. Jouraren kan komma med en flod av frågor, som sätter besökaren i en position där hen endast svarar på frågor, kommenterar kortfattat och blir passiv. Då upplever inte den unga att hen blir hörd. Jouraren kan också börja berätta om sina egna erfarenheter och leda samtalet åt fel håll ur besökarens synvinkel. Överdriven nyfikenhet kan även leda samtalet för långt bort från ämnet som den unga vill diskutera.

### TIPS

- Kom ihåg att det viktigaste är att bemöta den unga i chatten i stället för att ställa en massa frågor. Det finns inget behov av att veta allt om besökarens situation, och huvudsyftet med chatten är inte att lösa de ungas problem. Det är viktigt att visa empati och låta den unga bli hörd.
- Ge utrymme och tid för besökaren att svara, pauser eller tysta stunder behöver man inte vara rädd för. Jouraren behöver inte heller veta omedelbart vad hen ska göra eller säga. Om du blir ställd kan du skriva till den unga till exempel, "Det du berättade väckte oro i mig, är det okej att jag funderar en stund vad jag ska svara dig?", "Är det okej att jag kollar upp saken, det kommer att ta en liten stund?" eller så kan du be om mer information för att ge dig tid att tänka på hur du ska svara.



## ATT KLÄNGA SIG FAST

En klängig jourare fastnar i något som är intressant för hen, men är av mindre intresse för den unga. I det här fallet upplever besökaren att själva ärendet inte behandlas och att hen blir utan hjälp. Den klängiga jouraren vill inte heller hålla fast vid samtalstiden eller chattens gränser, eftersom hen gillar att prata med den unga.

### TIPS

- Fokusera på det relevanta, det vill säga besökarens tankar och känslor. Kom ihåg att samtalet alltid är till för den unga!
- Lyssna på den unga! Lyssnandet kan förbättras genom förtydligande frågor, genom att spegla det språk som den unga använder och genom att sätta ord på den ungas känslor och upplevelser.
- Att sätta gränser är ansvarsfullt.
- Kom ihåg att du jourar i chatten för andra unga också. Håll dig till samtalstiden och erbjud tid till den unga som står näst i kön.

## ÖVERTOLKNING

Jouraren gör övertolkningar om den unga och hens situation på basen av sin egen utgångspunkt och världsbild, och utgår ifrån att hen vet vad samtalet handlar om. Jouraren ställer inte förtydligande frågor och kontrollerar inte om hen förstått besökaren rätt. Jouraren kan också ha en förutfattad uppfattning eller åsikt om den unga eller samtalet, eller så kan hen underskatta den ungas problem. Därmed skapas inget förtroende mellan besökaren och jouraren.

### TIPS

- Anta inget och försök inte tolka mellan raderna. Fokusera på vad den unga faktiskt säger till dig. Be om mer information och kontrollera att du förstår rätt.
- Kartlägg den ungas livssituation ur ett bredare perspektiv. Hur tänker hen? Hur känns situationen för hen? Hur mår hen? Vad fick hen att komma till chatten och prata? Vilken typ av livssituation har hen?

## OUPPMÄRKSAMHET OCH FRÅNVARO

En jourare som är för upptagen, frånvarande eller fokuserar på något annat under samtalet är inte riktigt närvarande och har svårt att sätta sig in i den ungas situation. En upptagen jourare kan inte helt koncentrera sig på den nya besökaren och gör därmed inget genuint försök att samtala i chatten.

### TIPS

- Reservera ett lugnt utrymme för dig själv så att du kan stanna upp och koncentrera dig på samtalet. Var aktiv i konversationen med den unga. Visa att du lyssnar på hen och att i chatten finns du enbart till för den unga du möter.
- Se till att du har tillräckligt med tid för alla du bemöter i chatten – även den sista besökaren du nappar från kön behöver en genuint närvarande jourare.

## ATT TA ANSVAR ÖVER DEN UNGA

Jouraren tar för stort ansvar för den ungas situation och vill fatta beslut eller hitta lösningar för den ungas räkning.

### TIPS

- Kom ihåg din roll som jourare! Du är där för att stötta den unga i stunden – du kan inte bestämma saker för någon annan.
- Tänk på att ansvaret för den ungas egna handlingar alltid ligger hos den unga själv. Du kan endast erbjuda stöd och hjälp för hen att göra sina egna beslut och hitta resurser och lösningar.

## ATT GÅ MED I DEN UNGAS KÄNSLOR

Jouraren ska vara empatisk, men måste även hålla tillräcklig distans till den ungas känslor och situation. Besökaren känner lättnad över att jouraren tål att höra alla typer av känslor och reaktioner hen har.

### TIPS

- Förhåll dig sensitivt och uppmärksam till den ungas känslor, och samtidigt tillräckligt neutralt. Det finns ingen anledning att smickra, förminska eller ogiltigförklara besökarens känslor.
- Observera de känslor som väcks i dig själv och reflektera över vad de kan bero på. Använd gärna avlastningssamtalen och arbetshandledningen för att hantera de känslor som samtalen väcker hos dig.

## FÖR HÖGA FÖRVÄNTNINGAR

Jouraren kan förvänta sig för mycket av både sig själv och av besökaren, och uppleva besvikelse om samtalet inte uppfyller de höga förväntningarna.

### TIPS

- Var barmhärtig mot dig själv och de unga! Kom ihåg att chatt-samtalet är ett kort möte i en ung persons liv, och stora förändringar tar tid. Du vet inte mer än en bråkdel om den ungas livssituation.
- Inte alla samtal får bra respons. Tänk på att samtalet ändå kan ha varit betydelsefullt för den unga – ofta behöver nya insikter tid för att sjunka in.

## GRUBBLA PÅ SAKER

I chatten får jouraren lyssna till en mängd ungas olika öden och situationer som framkallar känslor. Ibland går de under skinnet, och jouraren kan märka sig bli och grubbla på saker hen hört i chatten. För att säkerställa jourarens välbefinnande och ork är det viktigt att distansera sig från de samtal som har ägt rum.

### TIPS

- Utnyttja avlastningssamtalen med låg tröskel. Sekasin-teamet finns till för att stötta och lyssna på dig!
- Delta i arbetshandledningen.
- Kom ihåg att situationer är komplexa och känslor kan vara motsägelsefulla. Acceptera att människor inte är perfekta utan sårbara och i ständig utveckling– även du!
- Avsluta jourpasset på ett sätt som passar dig. Gå ut, ring en vän, tillbringa en stund med ditt husdjur eller dra nytta av olika övningar.

# JOURARENS VÄLBEFINNANDE

*"Tack för empatin, det är det allra viktigaste man kan få från dessa samtal."*

## JOURARENS KÄNSLOR

Samtal i Sekasin-chatten kan väcka känslor. Den unga kan kännas sympatisk, väcka oro eller påminna om en person som är viktig för dig. Ibland kan besökaren vara irriterande eller frustrerande, och du kan känna känslor av ilska mot dem som provocerar eller beter sig aggressivt. En känsla av hjälplöshet och behov av att lösa den ungas situation kan uppstå som följd av hopplösheten den unga känner.

Låt dina känslor komma. Känslor är inte bra eller dåliga, de är produkter av sinnet och behöver varken bedömas eller fördömas. Känslor är värda att iakttas, benämnas och utforskas. Du kan reflektera över vad känslorna beror på. Kan ilska till exempel vara en reaktion på kravet att samtalet borde ha varit bättre eller att den unga reagerade på ett visst sätt?

Försök att idka självmedkänsla när svåra känslor uppkommer. Om det behövs, lugna dig eller bearbeta dina känslor på ett sätt som fungerar för dig. Det positiva med att chatta är att besökaren inte kan höra eller se dig. Du kan av den anledningen uttrycka dina känslor högt, till exempel genom att skrika, om situationen kräver det. Det viktigaste är att du aldrig tar ut dina känslor på den unga. Känslor som väckts under jourandet bearbetas även under avlastningssamtalen och vid arbetshandledningstillfällen.

Det är viktigt för ditt välbefinnande och din ork som jourare att bearbeta de känslor som väckts under chattsamtalen, eftersom det förhindrar cynism och emotionell utmattning. Empatirötthet kan uttrycka sig som stressymptom, spänningstillstånd, överspändhet, svårigheter att reglera känslor eller fysiska symptom. Emotionell utmattning kan förhindras genom att: undvika överdriven inlevelse i den ungas känslor eller detaljerna i ångestfyllda händelser; undvika att i tankarna visualisera händelseförlopp den unga berättar om, genom att aktivt delta i avlastningssamtal och arbetshandledning. Om du märker tecken på empatirötthet eller annan form av utmattning, är det dags att ta tid för dig själv och kanske även en paus från jourandet, om det behövs.

## AVLASTNINGSSAMTAL

Avlastningssamtal är viktiga eftersom de skyddar och upprätthåller jourarens psykiska välbefinnande. De gör det möjligt för dig att hålla fast vid din känslighet och minskar belastningen som uppstår när du chattar. Det lönar sig att avlasta omedelbart efter chatten, men Sekasin-teamet kan även kontaktas senare om det behövs. Avlastningssamtal ber man om på Teamkanalen. Sekasin-teamets uppgift är att finnas till för dig och erbjuder mer än gärna avlastningssamtal. Avlastningssamtal lönar det sig med andra ord att utnyttja med låg tröskel!

Avlastningssamtal är korta samtal man för med en av Sekasin-teamets medlemmar över chatt, per telefon, eller via videoanslutning. Under avlastningen kan du dela med dig av de känslor och tankar som har uppstått under chattsamtalen, och målet är att kunna släppa taget om dem. Vid avlastningen är jouraren och teamets medlem jämlika. Syftet med samtalet är inte att utvärdera jourarens prestation, kontrollera hans kompetens eller att undervisa/träna hen. Snarare strävar medlemmen som håller avlastningssamtalet efter att hjälpa jouraren att strukturera vad som hänt under jourpasset och att så småningom kunna gå vidare från jourandet tillbaka till sin vardag.

**Det finns situationer då det är särskilt viktigt att ta en närmare titt på de känslor som väckts under jourpasset. Dessa situationer inkluderar:**

- Chattsamtal med krävande besökare (en arg, besviken, frustrerad, aggressiv eller skamsen ung).
- Situationer där samtalet med en besökare kräver uppföljningsåtgärder, så som att kontakta en myndighet (t.ex. när oro uppstår över ett barns välfärd eller trygghet, allvarligt brott som begåtts eller planeras, självmordstankar/försök)
- Situationer där chattsamtal med en ung hänger kvar i dina tankar och det är svårt att lämna känslorna den väckt bakom sig
- Samtal som gör dig orolig för eller osäker kring den unga
- Samtal som gör att du är på helspänn ännu en lång tid efter att chatten har avslutats

## ARBETSHANDLEDNING

Jourare erbjuds regelbunden arbetshandledning i grupp ledd av en utbildad handledare. Syftet med arbetshandledningen är att ge jourarna möjlighet att reflektera över sin roll och sina uppgifter tillsammans med andra i samma position. Arbetshandledningen är en konfidentiell, målinriktad och planerad verksamhet vars syfte är att hjälpa jourarna hitta sitt eget individuella sätt att stötta unga i chatten, stärka deras självförtroende, och utmana dem att utveckla sig själva. I arbetshandledningen får jourare jobba med de känslor och uppfattningar som väckts under jourpassen, samt granska sina egna åsikter, attityder och värderingar.

### ATT FÅ AVSTÅND TILL JOURANDET

När ditt jourpass tar slut är det bra att stanna upp och tänka på hur du smidigast skulle kunna övergå till vardagen igen. Vad som är lämpligt för dig får verkligen se unikt och individuellt ut – det finns lika många sätt att koppla bort från chatten som det finns jourare! Man vet att man hittat en bra övergångsrit då den hjälper till att återställa sinnet, slappna av eller ger glädje. Olika sätt att ta avstånd från jourpasset kan till exempel vara att vädra rummet, ta fysiskt avstånd från maskinen, gå på en kort promenad (helst i naturen), ta en dusch eller göra en kort meditationsövning. Observera att jourpassen är olika, och innehållet och tonen i de förda samtalen kan avgöra vilken typ av övergång du behöver. Ta dig en stund och känn efter vad du behöver idag.

Nedan hittar du en övning du kan prova som en övergångsrit. Syftet med övningen är att hjälpa dig föra din uppmärksamhet till nuet.



### KASTA ANKARET - ÖVNING

- Börja med att sätta fötterna stadigt på golvet – som om du kastade ett ankare.
- Tryck fötterna mot golvet. Lagg märke till golvet under dig som stöder dig. Lagg märke till muskelspänningen i fötterna när du trycker dem mot golvet. Lagg märke till känslan av tyngdkraft som löper från huvudet längs ryggraden till dina ben och fötter.
- Lagg märke till hela din kropp. Andas 10 gånger långsamt in och ut. Andas slutligen ut mycket långsamt så att lungorna töms helt. Låt dem fyllas av sig själva när du andas in.
- Lagg märke till dina känslor när lungorna töms. Lagg märke till hur det känns när de fylls igen. Lagg märke till hur bröstet stiger och faller. Se om du kan låta dina tankar komma och gå, som om de vore passerande bilar, vågor som spolar stranden eller löv som flyger i vinden.
- Se dig omkring och lagg märke till vad du ser och hör omkring dig. Lagg märke till var du är och vad du gör.

Källa: [https://oivamieli.fi/sv/kasta\\_ankar.php](https://oivamieli.fi/sv/kasta_ankar.php)

## TA HAND OM DITT EGET VÄLBEFINNANDE

Chattsamtal är ibland tuffa och kräver både en förmåga att släppa behovet av kontroll och en återhämtningsförmåga av jouraren. När du påbörjar ett chattsamtal vet du aldrig vad du kommer att möta. Besökarnas kriser kan påminna dig om dina egna upplevelser och svåra känslor som är förknippade med dem. Därför är det viktigt att din livssituation är stabil och dina egna kriser är bearbetade till den mån att liknande situationer du stöter på i chatten inte riskerar ditt eget välbefinnande.

Jourarens ork och resurser stärks genom att hålla fast vid saker som ger glädje och betydelse i det egna livet, samt genom tillräcklig vila och återhämtning. Det kan till exempel innebära positiva relationer och meningsfulla aktiviteter. Vad som stöder de egna resurserna diskuteras även i chattsamtal med besökarna.

Även i jourarens liv kan det uppstå svåra situationer. När man går igenom en kris i sitt eget liv är det värt att fokusera på att bearbeta och återhämta sig från den och ta en paus från jourandet. Att ta en paus är ansvarsfullt. Att hjälpa andra blir betungande om man själv befinner sig i en svår livssituation. Om du jourar som frivillig är det en god idé att informera den person som ansvarar för frivilligverksamheten då du tar en paus. Du är välkommen att återvända till rollen som jourare när situationen lugnat sig och du känner att du har resurser att fortsätta.



## EN VÄLMÅENDE JOURARE

Känner sig själv och har funderat över sin människosyn och orsakerna till jourandet.



Ser den respons som hen får som en möjlighet att utvecklas.

Är medveten om och accepterar sin roll, med alla dess möjligheter och begränsningar.



Utforskar sina egna känslor och reaktioner.

Tar hand om sig själv och är ärlig mot sig själv.

Märker då behovet av att ta en paus eller avsluta jourandet uppstår.

# SÄRSKILDA SITUATIONER

- Prata alltid först med Sekasin-teamet; teamet har aktuell information om hur olika processer fortskrider och vilken typ av information som behövs för att göra en anmälan.
- Chattens huvudsakliga uppgift är att låta de unga berätta och reda ut sina erfarenheter i lugn och ro. Om jouraren för snabbt börjar tala om att göra en barnskyddsanmälan eller anmäla ett brott blir den unga ofta rädd och antingen slutar berätta vad som pågår eller lämnar chatten. Ta tid på dig att bygga upp förtroendet, efter det är det lättare att motivera varför en eventuell anmälan vore en god idé.
- Det är viktigt att alltid vara öppen om att föra den ungas sak vidare till myndigheterna. Vi gör inte en anmälan utan att berätta om det för den unga först.
- Om det beslutas att göra en anmälan, är det Sekasin-teamet som för saken vidare och gör anmälan.
- Fortsätt samtalet med den unga, Sekasin-teamet stöttar och hjälper dig föra samtalet vidare.
- Kom ihåg att avlasta!

## ORO ÖVER MINDERÅRIGA

Enligt barnskyddslagen (25 §) ska barnskyddsanmälan lämnas in till socialvårdsmyndigheterna om en minderårig är i fara. Oro uppstår alltid om det finns ett direkt hot mot barnet. Men det finns också skäl att oroa sig för barnets situation om hen bevittnar våld mellan föräldrar, eller om en förälder är berusad eller psykotisk. Om det finns anledning att misstänka att en minderårig har utsatts för sexualbrott (20 kap. i strafflagen) ska barnskydds- och brottsanmälan göras.

Om samtalet du för väcker oro om en minderårig besökare eller du blir orolig för en besökares barn, kontakta Sekasin-teamet. Du behöver inte nämna för besökaren att du ber om hjälp av teamet. Vid behov har Sekasin-teamet tillgång till pågående samtal, och du kommer att få hjälp att hantera situationen i realtid. Om du efter att ha diskuterat med en medlem i Sekasin-teamet anser

att en barnskyddsanmälan är nödvändig, tala om det för besökaren. Du kan berätta att den ungas situation väcker oro, och det är viktigt att informera socialmyndigheterna för att hen ska få rätt sorts hjälp. Det är inte möjligt att göra en barnskyddsanmälan om en anonym besökare eftersom besökarens fullständiga namn och ort behövs för det. Om dessa uppgifter är tillgängliga är det vår skyldighet att göra anmälan.

Om ni tillsammans med Sekasin-teamet bestämmer er för att göra en barnskyddsanmälan och besökaren ger sina kontaktuppgifter är det Sekasin-teamet som gör anmälan till myndigheterna. Det är viktigt att jouraren fortsätter finnas vid den ungas sida, lugnar ner hens rädslor och stillar oron som kan uppstå på grund av anmälan. Kontakt med barnskyddet markeras i statistikformuläret. Be Sekasin-teamet om avlastning för att processa samtalet och känslor det väckte.

## DEN UNGA SOM BROTTSOFFER

Sexualbrott eller grova våldshandlingar mot minderåriga anmäls alltid till myndigheterna. Om den unga berättar under samtalet att hen blivit utsatt för sexuellt eller grovt våld, kontakta Sekasin-teamet. Vid behov kommer Sekasin-teamet att följa ert samtal och du får hjälp att hantera situationen i realtid. Om ni tillsammans med Sekasin-teamet anser det nödvändigt att anmäla ett brott, behöver den unga få veta att en anmälan kommer att ske. Då är det på sin plats att berätta om den juridiska skyldigheten att göra en anmälan. Du kan berätta för den unga att det hen har gått igenom är fel och förövaren måste ställas till svars för det brott hen har begått.

Om personen du talar med är myndig är det hens val att antingen anmäla brottet eller ej, även om hen var minderårig vid tidpunkten för händelsen. Sexualbrott eller grova våldshandlingar mot minderåriga anmäls alltid till myndigheterna. Det är alltid Sekasin-teamet som gör anmälan. Det är viktigt att jouraren fortsätter att finnas vid den ungas sida, lugnar ner hens rädslor och stillar oron som kan uppstå på grund av anmälan. Kontakt med barnskyddet markeras i statistikformuläret. Be Sekasin-teamet om ett avlastningssamtal för att processa samtalet och känslor det väckte.

## DEN UNGA SOM FÖRÖVARE

Enligt strafflagen ska myndigheterna informeras om planer på grova brott. Anmälningsskyldigheten gäller bland annat följande brott: våldtäkt, grov våldtäkt, grova sexuella övergrepp mot barn, mord, dråp, förvållande av död, grov misshandel, misshandel av barn, grovt rån, kidnappning, ta gisslan, sabotage, grovt förvållande av hälsofara och grovt narkotikabrott.

Kontakta Sekasin-teamet om besökaren du chattar med planerar ett grovt brott. Om ni bestämmer er för att anmäla planerna på brottet, tala om det för den unga. Motivera detta med skyldigheten att anmäla planer på grova brott. Den unga kan reagera på situationen genom att t.ex. använda aggressivt språk, hota eller lämna chatten.

Om besökaren går med på att lämna sina kontaktuppgifter, informera Sekasin-teamet om det. En brottsanmälan kan också göras på basen av den ungas IP-adress.

Om ni bestämmer er för att göra en anmälan om ett planerat grovt brott kommer Sekasin-teamet att sköta anmälan. Det är viktigt att jouraren fortsättningsvis stöttar den unga, lugnar ner hen samt de känslor av osäkerhet som kan uppstå från tillkännagivandet, tar emot den unga personens reaktioner och känslomässiga utbrott. Kontakt med polisen markeras i statistikformuläret. Be Sekasin-teamet om avlastning för att bearbeta tankar och känslor samtalet väckt.

## AKUT SJÄLMORDSKONTAKT

Om besökaren är akut självdestruktiv, det vill säga berättar att hen just nu skadar sig själv på ett sätt som sätter hens liv i fara måste jouraren reagera på situationen. Kontakta Sekasin-teamet på Teamkanalen vid sidan om samtalet med den unga för att få det stöd du behöver av teamet för att föra samtalet vidare. Uppmuntra den unga att gå eller ringa till närmaste jour eller ringa nödcentralen 112.

Du kan berätta för den unga att du är orolig över hen, och du vill att hen får



den hjälp hen behöver just nu. Om den unga i en akut situation är ovillig att söka hjälp själv eller ge kontaktuppgifter till jouraren för att kalla på hjälp, kan du berätta för den unga att du kontaktar nödcentralen på basis av den ungas IP-adress. Detta är dock den sista utvägen, eftersom det inte alltid är möjligt att identifiera den unga om IP-adressen är den enda informationen som finns tillhands.

Kom ihåg att det vid behov är möjligt att komplettera informationen till nödcentralen om den unga vid ett senare skede av samtalet går med på att ge sitt telefonnummer och/eller sitt namn.

Om ni tillsammans med Sekasin-teamet bestämmer er för att kontakta nödcentralen är det Sekasin-teamet som ringer nödcentralen. Det är viktigt att jouraren fortsätter finnas vid den ungas sida, lugna hen så gott det går och stötta den unga genom de känslor som kan uppstå som följd av vad som sker. Kontakt med nödcentralen markeras alltid i statistikformuläret. Be Sekasin-teamet om avlastning för att bearbeta tankar och känslor samtalet väckt.

---

# TIPS FÖR SAMTAL MED OLIKA TEMAN

---

*“Men du, tack för att du lyssnade på mej <3 Det kändes skönt att få skriva av sig!”*

Det finns många typer av kontakter och situationer. Varje besökare, varje erfarenhet och varje behov av hjälp är unik. Samtalets fokus ligger på besökarens nuvarande livssituation, och att hitta sätt för att underlätta det som gör den tung eller hitta en lösning.

I detta kapitel beskrivs de vanligaste orsakerna unga tar kontakt och vad som bör beaktas i dessa möten. Inkluderat finns också de teman som har ansetts svåra av jourare. Kom ihåg att du inte behöver vara expert på allt, det viktigaste är att vara närvarande och möta den unga i stunden. Du kan alltid be Sekasin-teamet om råd!

## KRIS

- **Fokusera på besökaren och processa det du hör. Håll dig lugn.**
- **Skriv tydligt, enkelt och undvik ordspråk och fraser.**
- **Var respektfull och visa att du bryr dig.**
- **Var aktiv.**
- **Gå igenom besökarens reaktion på vad som hänt.**
- **Kartlägg besökarens livssituation, tidigare erfarenheter och sociala nätverk.**
- **Identifiera krisens personliga betydelse för besökaren.**
- **Stärk besökarens ork, trygghetskänsla och resurser att hantera krisen.**
- **Normalisera och sätt ord på besökarens erfarenheter.**
- **Lova inte för mycket. Livets svårigheter kan inte bortförklaras.**

Alla står någon gång inför kriser i sitt liv. Krisen skakar om hela livet och förändrar hur vi ser på världen. Den för oss in i en ny fas i livet och erbjuder en möjlighet till förändring. De flesta människor i kris behöver stöd från andra. Den som lyssnar kan vara en närstående, en professionell eller en jourare i Sekasin-chatten.

En person i kris (individuell, familje-, eller samhällelig) befinner sig i en situation där tidigare erfarenheter och sätt att reagera och fungera inte räcker till för att förstå och hantera den nya livssituationen. En kris är ett inre tillstånd och en reaktion på en yttre eller inre svårighet. Det är ett tillstånd av förvirring, kaos och konflikt som varar under en begränsad tid. En ung i kris är ofta i ett sårbart sinnestillstånd, så en respektfull attityd är särskilt viktig när du möter hen. Människor i kris har ett behov av att prata om vad som händer om och om igen. Det hjälper personen att återhämta sig.

Kriser kan delas in i tre grupper. Utvecklingskriser orsakas av en händelse som hör till det normala livet men som blir överväldigande. En sådan vändpunkt då man ger upp det gamla och växer till något nytt kan till exempel vara tonåren, flytta hemifrån, studierna börjar eller examen. Livskriser inkluderar till exempel slutet på ett förhållande eller när ens egna föräldrar separerar. Det som orsakar traumatiska kriser är en plötslig och oväntad, chockerande händelse. Det kan till exempel vara en plötslig död av en närstående, att falla offer för våld eller olycka, att plötsligt insjukna i allvarlig sjukdom, invalidisering eller partners otrohet. Även något som kunde ha hänt kan chocka sinnets balans. Det som har hänt kräver förändring och anpassning.

## KRISENS FASER OCH HUR MAN KAN HJÄLPA BESÖKAREN

Även om sättet man reagerar på en kris är individuellt finns det fyra steg i krishanteringen: chock, reaktion, bearbetning och nyorientering. Att känna till krisens faser hjälper jouraren att förstå krisprocessen, identifiera var i processen den unga eventuellt är, och hjälpa hen förstå sina egna reaktioner. Krisens faser har särskilda egenskaper och uppgifter. Stegen är ofta sammanflätade, framsteg sker i växelverkan, och ibland kan processen fastna för en stund, tills den fortsätter igen.

Chocken sker omedelbart efter händelsen och varar från några sekunder till några dagar. Det är svårt att tro vad som har hänt i chockfasen, och den som upplevt krisen kan hålla verkligheten på avstånd, till exempel genom att förneka och avvisa den, samt rationalisera eller isolera sina känslor. Vanliga symtom i chockfasen inkluderar chock, ångest, kaotiskt beteende, panik, intensiva känslomässiga reaktioner, gråt, skrikande och upprepning av meningar, olika fysiska

symptom, sömnstörningar, domningar, full förlamning eller ökad funktionell kapacitet och rationalitet, störningar i upplevelsen av tid och rum. När du möter en besökare som befinner sig i chockfasen är det viktigt att du håller dig lugn, lyssnar, låter den unga skriva och tål att höra de saker och reaktioner som besökaren berättar utan att få panik eller göra motstånd. Det är särskilt viktigt att skriva tydligt och enkelt med en ung i chockfasen, att vara rak och ärlig. Det finns ofta inga tröstande ord, och fraser uppfattas som tomma. Information lönar det sig att ge lite i gången, lugnt och möjligast lättförståeligt. Du kan försöka underlätta besökarens situation genom att berätta för hen att efter en chockerande upplevelse är det hälsosamt och normalt att reagera kraftfullt och på sätt som kan verka onaturligt för en själv i vanliga fall. Information om normala reaktioner kan hjälpa den unga att förstå vad hen upplever i stunden och bidra till att återställa känslan av kontroll.

I reaktionsfasen börjar man inse vad som verkligen hänt. I reaktionsfasen kretsar händelserna i sinnet som tankar, bilder och förnimmelser. Humör, minnen och känslor kan variera. Människor söker ofta någon att skuldsätta för det som hänt. Reaktionsfasen är smärtsam och kan innebära ångest, förtvivlan, rädsla, lättnad eller skuld, skam, orättvisa, bitterhet, ilska och besvikelse. Möjliga symtom inkluderar sömnstörningar, minnes- och koncentrationsstörningar, rastlöshet, oro, ångest, depression, apati och känslighet. Personen i reaktionsfasen vill gå igenom vad som har hänt och känslorna händelsen väckt. Genom att sätta ord på svåra känslor kan du hjälpa besökaren möta sin smärtsamma verklighet och identifiera och stå ut med sina känslor. Att sätta ord på upplevelsen bidrar till att förstå händelsen och fungerar preventivt mot tystnad och tillbakadragande gällande upplevelsen, vilka tynar på krafterna och orsakar stress. Många människor som har upplevt en kris klarar sig genom den inte bara genom att prata, utan också genom att uppehålla normala rutiner, få kamratstöd, gråta och göra något konkret (skriva, måla, musik, natur och rörelse). Det är bra att stötta besökaren till att ge sig själv tillräckligt med tid för att bearbeta sina erfarenheter, reaktioner och känslor, och att göra sorgearbete.

Under bearbetningsfasen accepteras det som hänt samt händelsen och dess betydelse kan bearbetas. Det uppstår en möjlighet att gå igenom krisen och påbörja sorgprocessen. Funktionsförmågan är bättre än tidigare och det blir möjligt att fokusera på vardagen och att vara intresserad av framtiden. Personen tänker på vad som har hänt och hur det påverkar hans eget liv och de

omkring hen. Fasen åtföljs ofta av en större process då man går igenom sitt liv genom minnen och tankescheman: ens egna identitet och värderingar snurrar i tankarna. Det möjliga ansvaret och skulden relaterad till händelsen är lättare att bära. Du kan sträva efter att hjälpa besökaren som befinner sig i behandlingsfasen bearbeta vad som hänt och händelsens betydelse för hen. Därtill är det bra att stötta besökarens självförtroende och resurser, samt hjälpa hen att gå vidare.

I nyorienteringsfasen är krisen och relaterade händelser accepterade som en del av det egna livets historia. En ny mening skapas för vad som hände, och händelsen kan leda till något nytt. Förändring börjar ses som en möjlighet.

## SORG

- **Lyssna med ökad medkänsla.**
- **Känn efter hur du kan fråga om besökarens livssituation.**
- **Stöd och uppmuntra.**
- **Undvik förminskning och nedtoning av förlust. Ge sorgen utrymme och tid.**
- **Fråga vad som kan trösta den sörjande.**
- **Fråga om besökarens vardag och förmåga att ta hand om sig själv:**

*Hur har du orkat mitt i sorgen?*

*Hur går vardagen, har du kunnat sova och äta?*

*När det gått tid sedan förlusten, kan du tillsammans med besökaren leta efter positiva saker i livet, trots sorgen.*

När jouraren möter en ung som sörjer förlusten av en närstående är det viktigt att vara medveten om att man inte kan lösa situationen för besökaren eller ta bort orsaken som ligger bakom sorgen. Jouraren måste lita på att det kommer att vara till stor hjälp för besökaren att bli bemött med medkänsla och att någon lyssnar i det ögonblicket. Det är ofta tröstande för den unga att höra att sorgen hen känner är en naturlig reaktion.

Sorg uttrycks ofta ymnigt och förlusten delas med stort antal människor. Ofta väcker förlusten minnen från tidigare sorg, och då kan besökaren också även

berätta om tidigare förluster. Då årsdagen av döden eller en allmän helgdag närmar sig kan sorgen aktiveras och behovet av att komma ihåg den avlidne och gå igenom saker växa.

När du pratar med en sörjande ung kan det framgå i samtalet att besökarens familjemedlemmar sörjer annorlunda och i annan takt än hen. Detta kan orsaka konflikter och det är viktigt att prata om det. Alla sörjer på eget sätt och i egen takt; det finns inte bara ett rätt sätt att sörja. Den sörjande besökaren kan också ha svårt att gå till skolan eller jobbet, eller att möta den undvikande attityden hos kollegor eller vänner.

Det är viktigt att du notera att föremålet för förlust och sorg kan vara en nära person, men också till exempel ett husdjur. Sorgen hos besökaren bör under inga omständigheter underskattas, och sorgens varaktighet får inte heller tänkas på i form av normer.

## DEPRESSION

- **Skapa en trygg atmosfär och ge tid.**
- **Lyssna och ge tillåtelse att vara deprimerad.**
- **Acceptera besökarens situation som hen berättar den.**
- **Kartlägg situationen: fråga vad som orsakat depressionen, hur länge depressionen har varat, hur ofta den är starkt närvarande och om det finns lättare tider.**
- **Ta reda på om den unga har en vårdkontakt. Vid behov, hänvisa till vård.**
- **Om den unga är irriterad och aggressiv, hjälp hen att identifiera sina egna känslor och stötta den unga att ha tålamod.**
- **Fråga om besökaren funderar på döden.**
- **Ta hand om din egen ork. Känslor smittar.**

Många besökare lider av depression. När man möter en deprimerad ung är det viktigt att visa att man bryr sig och visa medkänsla, samt att acceptera besökaren och hens känslor och ta hen på allvar. Jouraren möter den deprimerade

unga genom att skapa en trygg atmosfär och visa att hen tål att lyssna och prata om hur den unga mår. Med den deprimerade besökaren diskuteras hens nuvarande situation och tillsammans letar jouraren och den unga efter önskade riktningar i livet – precis som med andra unga som kommer till chatten.

Orden depression och deppighet har ett antal betydelser. Viktigast är besökarens egen erfarenhet och tolkning av sitt mående. Den unga kan känna sig deprimerad utan att det är psykisk ohälsa. Deppighet, nedstämdhet eller flegmatiskt mående är naturliga reaktioner inför till exempel sorg, förlust, besvikelse eller oönskade förändringar. En övergående deppighet är således en del av det normala livet. Känslan underlättas ofta av att bli hörd och accepterad med de känslorna och tankarna man har. Eftersom depression och dess symtom kvarstår över en längre period, kan man prata om depression som ett psykiatriskt tillstånd. Depression förekommer i varierande grad och symptomen är individuella. I värsta fall hotar depressionen livet då depression är tydligt förknippad med en ökad risk för självmord.

Lyssna på vad den deprimerade unga berättar och kartlägg hur det deprimerade tillståndet påverkar hens vardag. Du kan till exempel fråga om tillståndet är stabilt eller om depressionen blir mer intensiv i vissa situationer. Vilken typ av saker i vardagen försämrar och vad i sin tur förbättrar humöret? Du kan också fråga om den unga har någon vårdkontakt. Om det inte finns någon kontakt inom vården kan ni diskutera möjligheten att söka hjälp och vid behov hänvisa vidare till aktuella tjänster.

## JOURARENS ROLL I ATT MÖTA EN DEPRIMERAD PERSON

Ibland kan det vara svårt för jourare att stå ut med ångesten, irritabiliteten, och det aggressiva eller självdestruktiva beteendet en deprimerad ung uppvisar. Det är värt att komma ihåg att problemlösningsförmågan hos en deprimerad ung kan vara försämrad och förmågan att ta initiativ kan vara dämpad. Jouraren kan känna sig otillräcklig och uppfatta samtalet som tungt. Det kan vara svårt att acceptera att försök att hjälpa inte kommer att leda någonstans. Det är viktigt att avlasta efter dessa diskussioner, då avlastningssamtal och arbetshandledning är platser där man kan hantera dessa känslor.

Ibland kan en deprimerad ung vara ovillig att avsluta samtalet, och då kan du behöva begränsa samtalets längd bestämt men vänligt. I slutet av samtalet uppvisar en deprimerad ung inte nödvändigtvis en känsla av lättnad, utan kan tvärtom vara fientlig. Att tala om det som känns illa, tillstånd att vara deprimerad och en godkännande attityd av jouraren hjälper situationen.

## SJÄLVDESTRUKTIVITET

- **Ta alla självmordstankar/självmordsrelaterade antydningar på allvar.**
- **Skynda dig inte, var lugn.**
- **Diskutera med besökaren vad hen upplever och tänker om situationen. Det är viktigt att få den unga att dela med sig av sina vaga och odefinierade känslor och hjälpa hen att strukturera situationen så att hen lugnar sig.**
- **Ta känslorna på allvar, underskatta inte vad som berättas.**
- **Låt besökaren tala om orsakerna varför hen vill dö.**
- **Påminn den unga om att självmord inte är det enda alternativet och att hen inte behöver gå vidare med sin plan.**
- **Fråga om skäl att leva, de kan vara små. Fråga vad som har hjälpt hen att övervinna självmordstankar i det förflutna.**
- **Hota eller beskyll inte den unga.**
- **Fråga besökaren om missbruk (kan öka risken för självmord).**
- **Fråga om besökaren har berättat för någon om hens tankar och om hen har en vårdkontakt.**
- **Om den unga är akut självmordsbenägen, kontakta Sekasin-teamet direkt!**

### Att fråga om självmordstankar/självmord ökar inte dessa tankar eller risken för självmord. Ställ fyra raka frågor om självmord:

1. Har du självmordstankar?
2. Har du en plan (när och hur)?
3. Har du några tidigare självmordsförsök?
4. Har det förekommit självmord i din närkrets/familj?

Självmordstruktivitet uppstår inte ur tomma intet, utan något i den ungas liv utlöser det. Orsaken till självmordstruktivitet kan vara en odefinierad känsla av ångest orsakad av många olika faktorer. Till exempel långvarig depression och relaterad isolering, ensamhet, hopplöshet, förlorad livslust, hjälplöshet, skam, känslor av värdelöshet, känslor av underlägsenhet och erfarenheter av misslyckanden utsätter för självmordstankar.

Att prata om självmord tyder alltid på ett behov av hjälp och en önskan att förändra situationen. Självmordsförsök kan vara det sista alternativet för att lösa situationen, strävan att hitta en lösning och bli av med den outhärdliga situationen och psykologiska smärtan. Den självmordstruktiva unga vill inte nödvändigtvis dö, och tankar kring döden kan vara skrämmande.

Risken för självmord varierar kraftigt och det är viktigt att lyssna noga efter tecken för självmordsrisk då man bedömer det. Förutom att tala om självmord direkt eller indirekt, ökar risken då beteendet inkluderar konkret förberedelse av självmord, hopplöshet i förhållande till framtiden och jaget, brytande av relationer, tillbakadragande beteende, isolering, förminskning av livsområdet, oflexibelt tänkande, en kombination av ångest och plötslig spontanitet, och fientliga känslor mot sig själv.

### ATT FRÅGA OM SJÄLMORD OCH MÖTA EN SJÄLVDESTRUKTIV BESÖKARE

Fråga om självmord med låg tröskel. Om besökaren talar, även i förbigående eller antyder om död eller självmord, eller om jouraren misstänker att den unga har självmordstankar, kartläggs risken för självmord genom att ställa fyra direkta frågor. Dessa frågor används för att bedöma risken för självmord. Att fråga ökar varken självmordstankar eller risken för självmord.

Identifiera den ungas behov av hjälp. Var är hen? Är hen impulsiv? Är det låg tröskel att förverkliga självmordsplanen? Har hen tagit alkohol, droger eller mediciner? Det är viktigt att få besökaren att berätta om sina vaga och svårdefinierade känslor. Tankarna hos en självmordsbenägen person är ofta kaotiska, inte rationella. En självdestruktiv person kan känna att hen inte har någon kontroll över sitt liv och att hens liv inte är viktigt för hen och inte heller verkar var det för dem som står hen nära. Hen kan känna sig vara en börda för andra.

Närvaro, aktivt lyssnande, trygghet, lugn och ett övertygande talesätt är av största vikt med en person som riskerar att begå självmord. Ge hen tid, lugna situationen. Tala modigt och uppriktigt. Ta reda på om hen har några tidigare självmordsförsök. Fråga den unga varför hen tänker på självmord och låt hen berätta om orsakerna. Du kan fråga hur den unga har kommit till den punkten att hen tänker på döden. Hur blev döden ett alternativ? Ta reda på det viktigaste aktuella problemet och ge det uppmärksamhet.

Tänk på att inte stigmatisera, döma, underskatta eller bli förskräckt över besökarens situation, känslor, tankar eller orsaker. Kartlägg den ungas livssituation och stödnätverk, till exempel vänner och familj. Ta reda på om hen har en vårdkontakt och om hen pratar om sina självmordstankar där.

När besökaren artikulerar och sätter ord på sina känslor kan sinnets stormar lugna mer sig. Den unga får en känsla av att även mitt i kaoset kan det finnas fasta ankare som ger trygghet och hjälper hen att gå vidare. Akuta självmordstankar kan ibland pågå bara en liten stund. När någon lyssnar på den unga och hen känner sig förstådd kan tankarna förändras och hen kan tänka framåt i livet igen. Det är viktigt för den unga att få erfarenheten att det är möjligt att få hjälp.

För fram att självmord inte är det enda alternativet och det inte finns något behov att genomföra planen. Den unga har tagit kontakt och valt att tala. Ta reda på vad som har hjälpt hen tidigare och fundera tillsammans med den unga om hen nu kan använda samma metoder. Säg att du vill hjälpa hen. Ta reda på orsakerna den unga har att fortsätta leva. Faktorer som skyddar mot självdestruktivitet är t.ex. romantiska relationer och att vara del av en gemenskap. Det är värt att till exempel fråga besökaren om dessa. Om det finns skyddande faktorer är det värt att betona deras betydelse i den ungas liv. Prata om följderna självmord har på närstående, men varken skuldsätt eller hota den unga.

Det är viktigt att besökaren inte lämnas ensam. Fråga om den ungas närkrets är medveten om situationen? Kan någon komma till hen? Det är viktigt att fortsätta samtalet tills en nära person kommer, om möjligt. Du kan alternativt fråga om den unga kan kontakta sin vårdkontakt. Även om långa chattsamtal inte rekommenderas, kan ett undantag göras vid behov för unga som riskerar att begå självmord.

## AKUTA SJÄLMORDSFÖRSÖK OCH HOT OM SJÄLMORD

Om situationen är akut och den unga behöver en ambulans, var först i kontakt med Sekasin-teamet på Teamkanalen. Ta reda på om den unga kan ringa 112 på egen hand. Om det finns tvivel om att besökaren inte ringer nödnumret, be den unga uppge sitt namn och sina kontaktuppgifter. Skicka informationen till Sekasin-teamet som ringer nödcentralen. Avsluta inte samtalet och berätta för den unga vad som kommer att hända härnäst. Vänta tills ambulansen kommer. När ambulansen anlänt kan du avsluta samtalet. Kom ihåg att nämna i statistikformuläret att det gjordes en anmälan till nödcentralen.

Att hjälpa en självdestruktiv ung är särskilt krävande om hen provocerar eller ifrågasätter jourarens förmåga att hjälpa. Det är också krävande att möta en återkommande ung som ofta hotar att begå självmord. Till hen kan Sekasin-chatten ha blivit ett sätt att hantera ögonblick av ångest. Möt en självmordsbenägen återkommande ung med respekt och överväg begränsning av hens tid i chatten. Till en person som hotar med självmord eller använder det som metod för utpressning, kan du vänligt men bestämt säga, att alla bär ansvar över sitt eget liv. I alla situationer kan du alltid konsultera Sekasin-teamet.

Det är viktigt att du går igenom situationen efteråt och avlastar händelsen tillsammans med någon från Sekasin-teamet. Påbörja inte ett nytt chattsamtal förrän du har haft tid att återhämta dig från den föregående. Be om avlastning från Sekasin-teamet och ta vid behov upp samtalet även i arbetshandledningen. Att utstå den ungas känslor, särskilt då hen använder hot om självmord som form av manipulation, kan orsaka osäkerhet och hjälplöshet hos jourare. Att identifiera och bearbeta sina egna känslor hjälper.



# SKÄRANDE

- **Uppmuntra den unga att berätta och tacka för förtroendet.**  
*"Tack för förtroendet, du är modig när du vågade berätta för mig."*
- **Varken döm eller bli rädd.**
- **Uppmuntra den unga att fortsätta tala:**  
*"Du kan komma hit och prata, till och med en gång om dagen. Kom och chatta om du tänker på att skära dig själv."*
- **Om besökaren är lugn och vill ha hjälp att sluta skära sig, uppmuntra hen att söka hjälp ansikte mot ansikte.**
- **Om den unga är på väg att skära sig, kan du hjälpa hen att rikta sina tankar någon annanstans genom att försöka hitta alternativa sätt att bearbeta sina känslor:**
  - Räkna hur många röda föremål du ser i rummet.
  - Andas 5 sekunder in, 5 sekunder ut. Räkna dina andetag, börja om när du tappar bort räkningen.
  - Ge dig själv en kylbehandling eller gå på en löprunda.
  - Tänk på vem du kan be komma och hålla dig sällskap och kontakta hen.
- **Om skärningen förvandlas till en akut nödsituation, kontakta Sekasin-teamet.**

Ibland är orsaken till kontakt relaterad till självskadebeteende, såsom att skära sig själv. Skärande är ett försök att reglera och kontrollera outhärdliga känslor. Smärtupplevelsen för med sig lättnad. Den unga kan beskriva hur rinnande blod tar bort ångesten för ett ögonblick eller hur smärtan får hen att känna sig levande. Skärande är ett medel för överlevnad i det ögonblicket, men det hjälper inte att ta bort de saker som driver den unga att skära. Skärande kan leda till livshotande blodförlust eller allvarlig inflammation. Det kan också lämna permanenta ärr.

Att skära orsakar ofta skam och skuld. Det kan vara svårt att prata om skärandet. Det är svårt att sätta ord på sina egna tankar och känslor och låta någon komma nära. Det kan också vara att besökaren i chatten berättar om självskadebeteendet för första gången till någon. Jouraren bör uppfatta samtalet som ett tecken på förtroende och tacka den unga för att hen berättade.

Det är viktigt att du som jourare inte dömer eller bli skrämmd över skärandet. Det lönar sig att tillsammans med den unga fundera på orsakerna och omständig-

heterna som lett till självskadebeteendet och hjälpa den unga hitta alternativa sätt att hantera sitt psykiska illamående. Du kan fråga den unga i vilken situation eller i vilket känslotillstånd skärandet äger rum. Om det finns särskilda utlösare för skärande kan du i samtalet tänka på hur dessa kan förhindras i förväg eller vad man kan göra i stället för att skära. Alternativa handlingsmetoder bör vara fysiska, för under ett starkt negativt känslomässigt tillstånd försvagas förmågan att tänka. I stället för att skära sig kan man till exempel sänka händerna i iskallt vatten. Effekten av kylan kan förbättras genom att hålla andan i 30 sekunder. Andra sätt går att finna i Egenvårdsprogrammet för ångest.

## SKÄRANDET KAN ORSAKA BEROENDE OCH ATT SÖKA HJÄLP

Personen som diskuterar skärande kan vara någon som testat det, någon som straffar sig själv genom att skära sig eller en person som blivit beroende av känslan skärandet för med sig. Den unga kan till exempel ha sprungit på skärande på sociala medier och velat pröva hur det känns. Hen har sökt spänning och velat ha en känsla av att höra till.

Skärande smittar. Självstraffade människor är snälla människor som har en fientlig eller verklighetsfrämmande relation med sin kropp. De skär sig för att lindra känslor av skuld och underlägsenhet, men samtidigt orsakar skärandet mer skam och skuld. Den beroende skäraren gör med tiden allt djupare sår, tar till metoden allt oftare och frestelsen blir hela tiden svårare att motstå. Skärandet kan ta över hela livet, men personen som är beroende är rädd för att ge upp beteendet. Individer som är beroende förnekar ofta sitt missbruk.

I samtalet bör du alltid ta reda på om den unga någonsin har sökt hjälp för att sluta skära sig och hur hen uppfattade hjälpen. Var hen nöjd med den hjälp hen fick? Vad hjälpte, vad gjorde inte det? Hur behandlades hen? Om besökaren inte har sökt hjälp eller om det har varit länge sedan hen senast gjorde det, kan hen uppmuntras att kontakta till exempel skolhälsovården, sin närmaste vårdcentral eller studenthälsovården.

Mer information om skärande finns till exempel på Psykportens hemsidor.

## PANIKATTACK

- **Uttryck dig lugnt och fråga om den ungas fysiska symtom.**
- **Berätta för dem att symtomen är normala under en panikattack.**
- **Berätta för dem att symtomen är ofarliga för hälsan.**
- **Be besökaren uppmärksamma sin andning. Du kan hjälpa den unga att andas lugnt genom att uppmana hen att dra luft i lungorna medan hen räknar till sju, och sedan lugnt tömma lungorna medan hen räknar till elva.**
- **Be den unga lägga fokuset på omgivningen, till exempel genom att fråga var de är, hur det ser ut och vilken typ av saker som finns i rummet.**
- **När du vet att besökaren är på en säker plats, berätta för hen att hen är i trygghet.**
- **När panikattacken har gått över, fråga besökaren om hen haft några attacker tidigare. Om panikattackerna är återkommande och det inte finns någon vårdkontakt, uppmuntra den unga att söka vård.**

Panikattacker börjar explosivt, ofta oväntat, och förvärras snabbt till ett panikartat tillstånd. Besökaren kan ha svårt att andas, känna att hen stryps eller kvävs, lida av för snabb andning, hjärtklappning, handsvett, yrsel, svimfärdighet, frossa eller vågor av värme. De kan berätta om illamående eller magsmärter, svettningar, bröstsmärta, överklighetskänsla och rädsla för att bli galen eller att dö. Den som får en panikattack fokuserar vanligtvis på rädslan för vad som kommer att hända härnäst, eftersom kroppens funktioner verkar obegripliga.

Chatta lugnt om besökaren du pratar med har en panikattack. Det är viktigt att berätta för hen att attacken inte är farlig, och att den kommer att gå över av sig själv. Det kan kännas lättande för den unga att hen nu har ditt sällskap. Det kan också vara bra att berätta vilka typer av symtom är vanliga i en panikattack. Besökaren kan uppmuntras och konkret hjälpas att fokusera på att lugna sin andning. Det kan vara bra att rikta den ungas fokus på den fysiska miljön genom att fråga var de är, hur det ser ut och vilken typ av saker som finns i omgivningen. Det är viktigt att se till att besökaren är på en trygg plats.

En panikattack varar vanligtvis från några minuter till en halvtimme. Trötthet,

förvirring och oro är vanliga reaktioner efter en attack. Den unga kan vara rädd för att attacken ska återkomma. De kan få veta att undvika en viss situation eller plats inte hjälper för att förhindra en panikattack. Det är en bra idé att uppmuntra den unga att fortsätta sin normala vardag så att rädslan för attacken inte begränsar livet förgäves.

## PSYKOS

- **Uttryck dig väldigt lugnt och försök lugna ner besökaren.**
- **Ställ konkreta, enkla frågor och ge enkla svar för att lindra känslan av kaos.**
- **Se till att besökaren eller någon annan inte är i fara.**
- **Kartlägg om besökaren har en vårdkontakt. Vid behov hänvisa till hälso- och sjukvård.**

Psykotiska besökare gör ofta jourare funderade i förväg. Den psykotiska besökaren brukar inte hålla sig till en sak i chatten, och hens berättelser är ofta kaotiska och hoppar från en sak till en annan. Hen svarar inte nödvändigtvis på frågor som ställs av jouraren eftersom hen inte märker dem i sitt kaos. Med en psykotisk besökare rekommenderas det att agera uttryckligt lugnt. Det är bra att hålla sig konkret i nuet. Snabba, enkla frågor som strukturerar och lugnar. Fråga, till exempel, "Är du ensam hemma?" eller "Vem annan är där?" Att observera miljön hjälper att rikta uppmärksamheten bort från det inre kaoset. Syftet är att få den unga att lugna ner sig så att hen är mottaglig för iakttagelser och tankar som lindrar kaoset. Det är viktigt att du uppmärksammar besökarens lidande och visar att du tar besökarens situation på allvar.

Ofta lugnar även en psykotisk ung ner sig när du tar emot, accepterar och tål hens känsla av panik och lugnt tillsammans med den unga funderar på konkreta sätt att lugna ner situationen. En psykotisk person kan ha svårt att få kontakt med verkligheten på grund av sin inre nöd, och vanföreställningar är vanliga. I psykos är en person benägen att självskada eftersom uppfattningen av känsla eller smärta har förändrats. Psykos kan ta sig uttryck som bland annat skärande. Du kan till exempel fråga "Är situationen så skrämmande att du har tänkt på att göra något åt dig själv?" Det är också viktigt att ta reda på om någon annan är i fara.



## HUR FÖRHÅLLER MAN SIG TILL EN PSYKOTISK BESÖKARE?

Jouraren representerar besökarens verklighet. Du bör inte engagera dig i eller stärka tankar eller vanföreställningar som strider mot besökarens verklighet. Hen bör inte heller argumentera om vanföreställningarnas riktighet, eftersom de för besökaren är sanna. Du kan föra ett samtal med den unga om hur man kan skilja mellan vad som är sant och icke-sant, om den unga vill det.

Den psykotiska personen hoppar ofta direkt från tolkningar till slutsatser. Du kan fråga besökaren hur hen kommit fram till att så skulle vara fallet, vad talar för det? I samtalet kan du utforska och undra vad som har hänt enligt besökaren och vad som kan förklara situationen. Det är vanligtvis inte en bra idé att direkt uttrycka om du håller med eller anser något vara fel i det som den unga säger. Vid behov kan du till exempel säga att det som den unga berättar låter mycket osannolikt.

Det är viktigt att kartlägga om den unga har en vårdkontakt och om hen talar om sin situation med dem. Om det finns en vårdkontakt kan den unga uppmuntras att berätta om sina upplevelser och tala öppet om sina känslor där. Om det inte finns någon vårdkontakt bör den unga uppmuntras att söka vård.

## MISSBRUK AV RUSMEDEL

- Uppmuntra besökaren att tala och tacka för förtroendet.
- Påminn den unga att hen inte är ensam i sin situation, problemet är ganska vanligt.
- Ställ ytterligare frågor utan att skuldsätta den unga.
- Ta reda på vad den unga vill och behöver samt behovet av stöd.
- Om den unga talar om en förälders missbruk:
  - Ta den ungas upplevelse på allvar och ta tag i ämnet.
  - Fokus på den ungas upplevelse – hur upplever hen föräldrarnas drickande och hur påverkar det hens liv?
- Kartlägg den ungas stödnätverk – har hen någon att prata med om familjesituationen?

- Håll konversationen resursfokuserad – fråga den unga vad som kommer att hjälpa hen orka.
- Många unga uppskattar direkta frågor – fråga rakt ut om misstanke om en förälders missbruksproblem uppstår.
- Om misstankar om barnets välfärd uppstår när det gäller minderårigas föräldrars användning av missbruk, kontakta Sekasin-teamet.

Att prata om rusmedel är ett känsligt ämne för många. Det kan vara svårt att erkänna att ens egen användning av rusmedel inte är under kontroll. Besökaren bör påminnas om att problemet är ganska vanligt, och det är bra att den unga har kommit för att diskutera frågan.

Du kan fråga en ung om rusmedel direkt utan att skylla på hen. Du kan fråga vilka rusmedel hen använder och hur ofta? Har droganvändningen ökat på senare tid och vilka faktorer i så fall ligger bakom det? Finns det tillfällen då hen inte använder rusmedel? Om besökaren använder rusmedel till exempel för att undvika negativa känslor, är det värt att påminna om att detta är en mycket tillfällig lösning och inte fixar själva situationen. Faktum är att situationen ofta förvärras nästa dag. Det är också en bra idé att tänka på alternativa sätt att slappna av då besökaren mår dåligt.

Det är värt att fråga en ung hur missbruket har påverkat hens liv och hur hens vardag går. Många människor upplever olika symptom som ett resultat av överdrivet missbruk, även om vardagen går ganska bra. Symtomen kan inkludera olika smärtor och värk, illamående, trötthet, hjärndimma, koncentrations-svårigheter, minnesstörningar och irritabilitet. Man kan till exempel behöva alkohol för att somna. I sådana fall kan du påminna den unga att alkohol avsevärt minskar sömnkvaliteten. Det är en bra idé att tänka på alternativa sätt att slappna av eller hur man kan underlätta vardagen, och ta på tal att det kunde vara en bra idé att diskutera symptomen med en professionell inom hälsovården.

Det lönar sig att kartlägga rusmedelsanvändning av den ungas sällskap. Du kan fråga om hens vän eller partner använder rusmedel och känner hen att de har kontroll över det? Om alla sociala interaktioner är relaterade till missbruk

kan den unga uppmuntras tänka på hur hen kan utvidga sitt eget sociala nätverk till personer med måttlig användning. Du kan fråga besökaren vilken typ av fritidsaktiviteter hen vill göra i stället för att du skulle föreslå dem själv.

## MÅL OCH BEHOV AV STÖD

Med en ung som missbrukar är det bra att ta reda på hens egna mål och behov av stöd. Vill den unga minska användningen av rusmedel eller sluta använda helt och hållet? Vilka är de viktigaste riskfaktorerna för att uppnå målet? Vilka resurser har besökaren för att stötta processen? Vilken typ av stöd anser den unga att hen behöver i samband med missbruk?

Ofta vet den unga i vilka situationer eller med vem kvällen blir längre än planerat. Du kan till exempel tillsammans med den unga tänka på hur man säger nej när vänner erbjuder rusmedel eller hur man pratar om det i förväg med vänner. Det är också möjligt att överväga behovet av externt stöd med den unga. Det är särskilt viktigt att ha stöd för situationen om besökaren har självmordstankar. Ibland kan den unga ha sökt hjälp någon annanstans ifrån, men kanske känt att det inte har varit till nytta eller upplevt att deras situation inte togs på allvar. Här är det viktigt att bekräfta den ungas känsla och samtidigt uppmuntra hen att söka hjälp igen.

Alla vill inte sluta använda rusmedel helt och hållet. Även om det skulle framstå som nödvändigt ur jourarens synpunkt, särskilt om det rör sig om en olaglig drog, måste man komma ihåg att beslutet att sluta ligger hos besökaren. Vi kan inte fatta ett beslut åt andra, vi kan bara diskutera riskfaktorer relaterade till missbruket och stötta den unga i hens process.

Framsteg mot substansfrihet är sällan enkla, alla kan inte sluta eller ens minska direkt. Om besökaren vill ha professionell hjälp för att sluta, kan ni tillsammans tänka på vart hen kan vända sig för att få hjälp. Alternativ kan vara till exempel studenthälsovården, hälso- och sjukvården, företagshälsovården eller lågtröskeltjänster för unga. Tröskeln för att ta emot utomstående stöd kan vara stor, och det är viktigt att fundera med den unga på vad som är den mest naturliga platsen för hen att söka hjälp. Många människor är rädda för att prata om missbruk inom företagshälsovården när de misstänker att information om

substansanvändning kan gå till arbetsgivaren. I det här fallet kan du rekommendera besökaren att läsa Valviras anvisningar om anmälningsskyldigheten, som finns på Valviras hemsida.

Droglänkens hemsida innehåller omfattande information om missbruk, en gratis online-kurs och en uppgiftsbok om att sluta missbruk.

## FÖRÄLDRARS ALKOHOLMISSBRUK

En alkoholmissbrukande förälder är en smärtsam sak för de flesta unga. Därför tar en ung som kommer för att chatta inte nödvändigtvis upp förälderns drickande. En förälders alkoholproblem eller beroende kan dock vara åtminstone delvis ansvariga för den ungas vaga symtom. Unga kan uppvisa symptom på många sätt: ångest, känslor av osäkerhet, överprestation, problembeteende, ensamhet och känslor av utanförskap, samt fysiska symptom som huvudvärk och magproblem.

Om besökaren på något sätt hänvisar till en förälders drickande ska jouraren observera det. Som jourare kan du vara den första personen som får höra en viskning om den ungas nöd. Fråga då den unga mer om hens hemförhållanden, föräldrar eller om de måste ta hand om sin familj. Du kan också fråga rakt ut: "Tror du att dina föräldrar dricker för mycket alkohol?" De flesta unga som bor i familjer med alkoholberoende önskar att någon rakt frågade hens egen syn på familjesituationen.

Det viktigaste i mötet med den unga är att hen känner sig hörd och att hens erfarenheter tas på allvar. En förälder som är beroende av alkohol kan ha förnekat problemet helt, och i många familjer nämns inte alkohol. Det är därför många unga lämnas ensamma med det, och många upplever också att de inte har setts eller tagits på allvar av vuxna. Under samtalet är det lämpligt att kartlägga den ungas stödnätverk och uppmuntra dem att vända sig till andra. Du har en viktig roll i att tro på den ungas styrka och resurser samt ge hen en positiv upplevelse av att söka hjälp.

Även i svåra situationer kan en ung person stöttas genom att föra fram hens egna resurser och höja hens självförtroende. Fråga den unga vad som hjälper

hen att klara av svåra stunder? Vad är det som får den unga att må bra? Uppmuntra den unga att ta hand om sig själv, och tillsammans kan ni tänka på vilka vardagliga sätt kan förbättra hens dag eller vecka.

## PROBLEM MED ÄTANDET

- **Fråga om besökarens förhållande till mat och sin kropp.**
- **Möt den unga sensitivt och på hens villkor.**
- **Stöd besökarens självkänsla.**
- **Ta reda på om den unga har en vårdkontakt och om hen pratar om sina symtom där.**
- **Beröm den unga för att hen pratar om sin situation och vill ta steget mot att göra en förändring.**
- **Hjälp den unga att hitta möjligheter till förändring.**

Till Sekasin-chatten kommer unga med symtom som är förknippade med ätande, motion, och/eller sin kroppsrelation. Vissa kan diagnostiseras med en ätstörning som anorexi, bulimi eller atypisk ätstörning (t.ex. hetsättningsstörning BED). En ung har inte alltid fått en officiell diagnos, eller den unga kan uppleva termen ätstörning som alltför stigmatiserande och olämplig för sin situation. Att hänvisa till en ätstörning kan också öka upplevelsen av misslyckande eller rädsla för underskattning av den ungas situation. I stället för själva diagnosen eller kategoriseringen är det viktigare att höra känslorna och tankarna bakom symtomen och att stärka den ungas självkänsla. Tillsammans med den unga kan ni tänka på var de dömande tankarna mot sig själv och sin kropp kommer ifrån.

Orsakerna bakom problem med ätandet kan vara psykisk ohälsa, rädslor och känslöknutar samt stress. Självkritik och en emotionellt känslig personlighet, liksom svårigheter att hantera känslor, utmaningar med självbild, självförtroende och att bygga en identitet kan påverka symtomen. Konkurrens, effektivitetstänkande, ett flertal valmöjligheter och kvinnliga och manliga ideal kan också leda till jobbigt förhållande med maten. Det kan också finnas ett försök att kontrollera något i livet i bakgrunden. Problem med ätandet uppkommer hos alla kön och i alla åldrar.

Besökare berättar kanske inte om sin svåra relation med maten, eftersom de inte alltid associerar sitt psykiska illamående med det. Att erkänna något sådant för sig själv eller andra kan också vara för svårt, skamligt och något man vill gömma. Själva början av en ätstörning är vanligtvis inte märkbar. Symtomen förvandlas gradvis till en sjukdom och det kan ta tid att inse att till exempel trötthet, depression, kyla och sömnlöshet förekommer på grund av en ätstörning. Den unga kan beskriva andra svåra saker i livet, såsom relationsproblem, ensamhet, depression, självförakt eller ångest, men kanske inte berätta om problem med ätandet.

## HUR MAN STÖTTAR UNGA MED PROBLEM MED ÄTANDET

Det är viktigt att fråga den unga om hens förhållande till mat och sin kropp. Man kan fråga besökaren hur hen ser sig själv, sin kropp och sitt liv. Du bör lyssna med känsligt öra och på besökarens villkor, samt uppmuntra den unga om hen är redo att diskutera ämnet mer. Ibland är det svårt för en ung att diskutera ämnet och i detta fall lönar det sig att fokusera på andra teman.

Det är bra att tacka den unga för modet att dela med sig av sina tankar. Det är ett viktigt steg i att söka hjälp. Du kan uppmuntra besökaren genom att säga att det kan vara skrämmande och svårt att göra förändringar. Misslyckanden är en del av processen. En framtid utan problem med ätandet kan verka som ett okontrollerbart kaos eller vakuum för besökaren, och då kan ni tillsammans tänka på vilket nytt innehåll livet får i stället när problemet har avtagit.

Det är alltid en god idé att ta reda på om besökaren pratar om hens symtom eller sjukdom med en professionell vårdkontakt. Om svaret är nej, kan du fråga varför. Om den unga har en tidigare dålig behandlingserfarenhet, låt den unga berätta om det. Besökaren uppmuntras alltid att söka hjälp. Man kan söka hjälp från skolan, student- eller företagshälsovården, hälsostationen eller från privata läkare.

Mer information om ätstörningar finns t.ex. på Ätstörningscentrums hemsidor.

# ENSAMHET

- **Normalisera och förmedla förståelse för känslan av ensamhet på ett medmänskligt och sensitivt sätt.**
- **Kom ihåg att en ung kan drabbas av ensamhet även om hen har nära sociala relationer och många vänner.**
- **Undvik att förminska och förklara bort upplevelsen av ensamhet.**
- **Uppmuntra och stöd den unga att prata om ämnet och möta svåra känslor på ett sätt som passar den. Stå ut med svåra känslor som får dig att känna dig maktlös.**
- **Acceptera att det varken är lätt eller okomplicerat att hitta lösningar på ensamhet. Kom ihåg att lösningen alltid kommer från den unga.**
- **Även om ensamheten inte omedelbart försvinner eller lindras hjälper det besökaren att bara tala om den.**
- **Fråga vad som hjälper den som upplever ensamhet. Om lösningarna hen har är skadliga är det en god idé att tillsammans försöka hitta neutrala och positiva sätt att hantera situationen.**
- **Besökaren kan förmedla att hen i synnerhet skulle vilja att andra skulle agera annorlunda för att lindra sin egen ensamhet. Stärk önskan och behovet av att bli bättre bemött. Fråga också vad den unga kunde göra för att hjälpa sig själv.**
- **Berätta för besökaren att det finns hjälp att få när man känner sig ensam och uppmuntra hen att söka hjälp vid långvarig ensamhet. Om den unga har en vårdkontakt, uppmuntra hen att prata om sin ensamhet där.**
- **Avsluta samtalet på ett uppskattande och uppmuntrande sätt:**  
*"Jag är glad att du var modig och kom hit till chatten för att tala om din ensamhet".*

Ensamhet är en subjektiv, oönskad känsla där en individs sociala relationer inte uppfyller hens egna önskemål och behov i fråga om kvantitet och/eller kvalitet. Alla upplever ensamhet någon gång i livet. Ensamhet är en del av livet, särskilt i situationer av livsförändringar, i sökandet efter den egna identiteten i ungdomsåren och vid åldrande. Slut på relationer, byte av skola, arbete eller ort, avsaknad av vänner, studie eller arbetsplats eller psykisk eller fysisk sjukdom hos en själv eller en nära anhörig är alla möjliga orsaker till ensamhet. Ibland bidrar en livshändelse till att upplevelsen av ensamhet börjar, och känslan blir

något man vänjer sig vid och anpassar sig till och blir fast i. Upplevelsen att bli mobbad, särskilt utfrysande, kan orsaka ensamhet. Upplevelsen av att vara socialt utstött är särskilt smärtsam. Ensamhet har kanske inte alltid en specifik orsak, men den kan ändå följa med hela livet som en specifik, ofta negativt definierande och sårande erfarenhet.

Ensamhet är ett uttryck för ett individuellt behov av kontakt. Som mänsklig art har vi behövt varandra och ömsesidigt samarbete för att överleva i naturen. Även om samarbete inte längre är en förutsättning för individens överlevnad finns denna djupa och meningsfulla koppling till varandra kvar. Ensamhet framkallar vanligtvis djupa känslor av osäkerhet, hopplöshet och hjälplöshet. Ensamhet har visat sig orsaka social smärta i våra hjärnor, vilket är en lika verklig smärtupplevelse som fysisk smärta. Ensamhet kan också kännas i form av fysiska smärtor eller en särskild oro för att bli sjuk. Denna känsla kan yttra sig som tomhet och en känsla av meningslöshet som är svår att greppa. Man så att säga bara känner sig vagt illamående.

## Social och känslomässig ensamhet

Ensamhet är en känsla som signalerar individen att hen behöver en förändring i den sociala situationen, antingen känslomässigt eller socialt. Känslomässig ensamhet förmedlar ett behov av att uppleva mer intimitet, tillit och öppenhet. Socialt sett behöver den ensamme mer eller annorlunda kontakt med andra människor och upplevelsen att vara en del av en grupp. Behovet av tillräckliga sociala relationer är individuellt. Medan en person kan vara mycket nöjd med en enda nära relation kan en annan person behöva ett mycket brett och mångsidigt socialt nätverk för att uppleva tillfredsställelse och socialt välbefinnande. Behovet av sociala relationer kan också variera från en livssituation till en annan. Endast individen själv kan avgöra hur många och vilken typ av sociala relationer som leder till att hen upplever socialt välbefinnande.

Ensamhet kan upplevas även om man har nära och meningsfulla relationer (familj, partner, vänner, skola, studieplats, jobb, hobbyer etc.). En person som tillbringar tid ensam och lever ensam kan också trivas ensam. Ensamhet är ett ämne det är viktigt att fråga om i stället för att göra en tolkning baserad på personens sociala situation i den stunden. När du jourar är det viktigt att lägga märke till att redan att bli bemött underlättar känslan av ensamhet och kan för en del vara tillräckligt socialt stöd i den situationen.

## Att bemöta en ensam person

Utdragen ensamhet är bra att kartlägga, så att besökaren kan få den hjälp hen behöver. Det kan vara svårt att märka ensamhet eller så kan situationen väcka skam. Det är viktigt att vara sensitiv och att du väljer dina ord noga då du kartlägger den ungas situation. "Känner du dig ensam" är en fråga som kan fungera i vissa situationer, medan den i andra kan vara mycket svår att svara på. Den unga kan tolka frågan att gälla antalet av sociala relationer och svara att den inte är ensam, även om hen skulle lida av emotionell ensamhet och känna att hen inte har någon närstående att prata med om sina tankar och känslor. Det är viktigt att visa att det är tillåtet att prata om ensamhet och att du inte är rädd att diskutera ämnet. Ensamhet kan förminska individens kapacitet att se variation i situationen. Ett samtal kan öppna situationen och klargöra den ungas egna alternativ. Det är bra att du har verktyg för hur du kan tala om ensamhet på ett naturligt sätt som den som upplever ensamhet kan relatera till. Det är bra att uppmärksamma att man kan använda olika ord för att beskriva ensamhet, som till exempel utanförskap och isolering.

**Du kan använda följande kartläggande frågor för att öppna samtal kring ensamhet och för att underlätta den på ett konkret sätt:**

- Många skulle i motsvarande situation känna sig ensamma, har du känt dig ensam eller utanför? / Ibland i motsvarande situationer kan det hända att människor isolerar sig. Har det hänt dig?
- Vill du berätta mera om din erfarenhet av att vara ensam?
- Hur syns ensamheten i ditt liv för tillfället? Vad för nackdelar för ensamhet med sig för dig?
- Hur ser dina sociala relationer ut för tillfället?
- Hur mycket saknar du sociala relationer och människor runt dig?
- Även i nära relationer kan man känna att det finns emotionell distans. Kan du dela dina personliga saker med någon, får du det stödet du behöver i svåra situationer?
- Finns det stunder i din vardag då du inte känner dig ensam, eller du känner dig mindre ensam?

- Vad skulle du önska i din situation? Vad kunde du göra som skulle hjälpa dig?
- Har den här situationen pågått länge? Vet någon närstående vad som är på gång?
- Kan du tala om din situation med någon? Ofta delar någon nära samma oro som en själv, fast man inte talat om saken med varandra. Öppenhet kan hämta med sig efterlängtnad närhet i nära relationer.
- Du berättade tidigare på vilka positiva sätt du tidigare har underlättat situationen när du känt dig ensam. De lät bra! Hur tänkte du göra i framtiden?

## MOBBNING

- **Ta vad den mobbade berättar för dig på allvar utan att underskatta eller skuldbelägga.**
- **Mest av allt behövs ett lyssnande öra, inte förslag på lösningar. Om du är mobbad kan det faktum att ditt illamående märks och någon bryr sig och tar det på allvar hjälpa.**
- **Känslor av skuld och skam kan minskas genom att validera dem för mobbaren, till exempel:**  
*"Du har verkligen blivit fel behandlad."*  
*"Inget du har gjort rättfärdigar mobbningen."*
- **Ställ öppna frågor.**  
*"Hur kände du dig då?"*  
*"Hur upplever du mobbningen just nu?"*
- **Ge utrymme för olika känslor som ilska, rädsla, oro, sorg och chock. Hjälプ den unga att identifiera sina känslor**
- **Var inte rädd för eventuella tankar om hämnd, men fråga mer om dem. Känslor av ilska är normala. Om du misstänker att den mobbade unga har för avsikt att genomföra sin hämnd i praktiken, fråga hen rakt om saken. Kontakta Sekasin-teamet om det behövs.**
- **Skapa tro på framtiden och på att det psykiska illamåendet inte kommer att vara för evigt. Tacka den unga för att hen berättade om mobbningen.**

- **Mobbning höjer även risken för depression, ångest och självmordstankar. Om situationen tillåter kan du fråga den unga om dessa.**

Mobbning är en våldsamt upplevelse, vars konsekvenser för offret är likartade eller till och med allvarigare än dem som har utsatts för andra former av våld. Att bli mobbad är ofta traumatiskt redan på basis av den upplevda fysiska eller psykiska smärtan. Det som gör mobbning särskilt traumatiskt är dess kontinuitet och kroniskhet, liksom dess oförutsägbarhet. Som ett resultat är offret ofta i ett permanent tillstånd av rädsla/stress, med skadliga konsekvenser för både mental och fysisk hälsa.

Att upprepade gånger bli utesluten eller mobbas påverkar negativt självbilden, självkänslan och identiteten hos den unga person som upplever den. Människor som upplever mobbning söker ofta anledningen till det i sig själv och sina egna egenskaper. Omgivningen kan också ha skuldsatt den mobbade genom att säga: "om du var som andra skulle du inte bli mobbad", "du är för känslig", "bara gå modigt med." Självbilden kan då bildas kring det som gör en annorlunda, underlägsenhet, värdelöshet och känslor av att inte duga till något.

Att berätta om skolmobbning är ofta svårt. Den som har upplevt mobbning kan ha märkt att mobbningen förvärrats om den uppmärksammats av vuxna. Tidigare erfarenheter av att ingen tror eller gör något åt saken kan också leda till att många inte berättar om mobbningen. En person som upplever mobbning skyddar sig med tystnad från känslor av avvisande och skam – att erkänna för sig själv och andra att man inte passar in i en grupp eller är "svag" eller "en som kan bli mobbad" är ofta alltför smärtsamt.

## ATT MÖTA DEN MOBBADE

Traumakänslighet måste beaktas i mötet med den mobbade, dvs. den mobbade unga ska alltid konfronteras som en person som har upplevt psykiskt eller fysiskt våld och eventuellt har traumatiserats. Detta har stor inverkan på om det uppstår ett förtroligt förhållande. Den mobbade känner även ofta skam inför sin situation, och detta bör beaktas vid varje möte. Underdrift ökar känslan av skam: den mobbade behöver uppmuntran och bekräftelse på att hans erfarenhet är sann och hen har rätt att uppleva olika känslor. Genuin ac-

ceptans, och mottagande av det som skett så som den mobbade har upplevt och vill föra fram det, hjälper att klä upplevelsen och känslorna i ord och befria den unga från skam.

Känslor av skuld och skam kan minskas genom att validera dem, till exempel: "Du har verkligen blivit illa behandlad," "Du är inte skyldig till att bli mobbad," "Det finns inget fel på dig som skulle ha berättigat mobbning," "det är helt okej att vara arg om du har varit tvungen att uppleva en sådan sak." Den mobbade behöver ofta mycket bekräftelse till att hen inte är skyldig till att bli mobbad. Den mobbade kan också påminnas om att hen är lika värdefull som vem som helst och har samma rätt att leva i fred och i säkerhet som andra. Det är även viktigt att påminna den mobbade om hans rätt att få hjälp och stöd för att processa vad hen gått igenom och återhämta sig från erfarenheten.

Den mobbade kan lätt dra sig ur samtalet om hen känner sig otrygg. Hen kan också vara överkänslig och se hot och kritik även där den inte finns. Av denna anledning är jourarens val av ord särskilt viktiga, särskilt i en chattmiljö där vi inte kan uttrycka vår acceptans och empati med uttryck eller gester. Ofta räcker det att bara lyssna: Den mobbade behöver inte alltid lösningar på situationen, och dessa kan till och med anses vara avvisande till den grad att den mobbade lätt sluter sig eller lämnar chatten.

Öppna frågor kan ge dig värdefull information om situationen: "Hur kände du dig då?" eller "Vad tyckte du då?" Du kan fråga om spåren mobbningen lämnat efter sig (t.ex. rädslor och undvikande beteende) till exempel såhär: "Hur märks mobbningen i dig idag?", "Vilka spår har mobbningen lämnat dig?", "Hur har erfarenheten att bli mobbad förändrat dig som person?" Frågor kan också hjälpa de mobbade att hitta sina egna resurser och styrkor: "Vad hjälper dig eller hjälpte dig i de värsta stunderna?" "Hur har du överlevt allt detta?" Det är också bra att betona att den mobbade är mycket modig som berättar om mobbningen nu.

När man möter en mobbad person är det viktigt att lägga märke till och tillåta olika känslor. Att lägga märke till känslor kan vara svårt för den mobbade personen. Det är bra att prata om känslor när de kommer fram i samtalet. En mobbad person kan känna mycket sorg över vad hen har förlorat som ett resultat av mobbning eller vilka erfarenheter hen har gått miste om. Hen kan



också ha en stark erfarenhet av ensamhet eller utanförskap, en känsla av att det är något fel på hen, att hen är för annorlunda, konstig eller ett 'freak'.

Erfarenheter av värdelöshet och känslan av att vara en nolla kan framträda starkt genom t.ex. fraser som: "Jag är inte bra till något", "Jag är en förlorare", "Jag kunde lika gärna vara död." Den mobbade kan ha en stark inre kritisk röst som skuldsätter och upprepar mobbarens ord: "Du kommer aldrig att bli något", "Du kommer ändå att misslyckas, varför ens försöka." Skuldkänslor kan också blandas med känslan av orättvisa: "Varför hände det mig," "Vad har jag gjort för fel?" Det är bra att ge dessa tankar och känslor det utrymme de behöver för att bearbeta dem. I början är det ofta tillräckligt att jouraren kan möta dessa smärtsamma tankar. Du kan till exempel säga att dessa tankar förmodligen är resultatet av att bli mobbad, men de är verkligen inte sanna. När en förtrolig relation uppstår, kan sådana förvrängda tankar också börja ifrågasättas lite mer tillsammans.

## DEN MOBBADES KÄNSLOR AV BITTERHET OCH HÄMND

Den mobbade kan vara arg eller bitter och kan känna att det inte går att lita på någon eller att världen är full av ondska och onda människor. Tankar om hat och hämnd är ganska vanliga och kan riktas mot mobbare, deras sällskap, vuxna i skolomgivningen eller mer allmänt, hela klassen, skolan eller samhället. Jouraren bör inte bli skrämmd över dessa känslor, utan uppmuntra den unga att berätta mer om dem.

Den mobbade behöver höra att hen har rätt att vara arg då hen har blivit miss-handlad och orättvist behandlad. Hen kan påminnas om att alla känslor är tillåtna och normala och inte skadar någon. Det är bra om den mobbade kan prata om dessa saker och processa känslor av ilska på ett tryggt sätt. Om du misstänker att den unga har för avsikt att genomföra sin hämnd i praktiken, kan du fråga rakt ut om hen har en sådan avsikt eller en mer specifik plan, och påminna den unga om att det alltid är fel att använda våld och det är ett brott som man ställs till svars för, även om man tidigare själv har utsatts för sådant våld.

Återhämtning från mobbning kan bara börja när mobbningen har upphört och barnet/den unga med säkerhet känner sig trygg i sin vardag. Många mobbade

vill inte prata om sin upplevelse genast då mobbningen tagit slut, utan tankar och känslor kommer till ytan senare. Upplevelserna knutna till mobbningen kan först börja bearbetas när den mobbade är redo för det. Att känna igen, gå igenom och acceptera olika känslor kan också ske med små steg genom åren.

## VÅLD I NÄRA RELATIONER

- **Lyssna utan att skuldbelägga. Kommentarer som "varför lämnar du inte" sätter press på besökaren och hjälper inte personen att hantera situationen.**
- **Ställ specifika frågor. Ta reda på om besökaren har utsatts för våld, eller om det finns något i hens eget beteende som kan framkalla rädsla eller otrygga känslor hos andra.**
- **Kalla våld för våld.**
- **Berätta att våld är ett brott och om möjligheten att göra brottsanmälan. Mer information finns på Brottsofferjourens hemsida.**
- **Beröm besökaren för att hen berättat om det som hänt. Säg att du tror på hen.**
- **Tänk ut en säkerhetsplan tillsammans.**
- **Berätta om hjälp som finns att få och uppmuntra besökaren att söka hjälp.**
- **Om du misstänker att barnskyddet borde involveras, kontakta Sekasin- teamet.**

Många unga vänder sig till Sekasin-chatten på grund av relationsproblem. Det är viktigt att identifiera om den ungas nära relation innehåller våld eller hot om våld. Den unga kan utsättas för våld i nära relationer, och då begås våldet av deras föräldrar, syskon, släktingar eller partner. Ibland använder den unga själv våld i en nära relation och behöver hjälp. Det är också ångestfullt för den unga att bevittna våld mellan familjemedlemmar och andra nära personer.

Våldet börjar ofta gradvis och smygande. Våldet kan till exempel börja med nedvärdering och förringning av den andra, som ofta förbises. Strider är normala i nära relationer, men de får inte orsaka känslor av osäkerhet eller rädsla. Till sunda strider hör det att båda parter är fria att uttrycka sina åsikter. Om

endera parten betar sig hotfullt eller hotar med våld är det våld. Våldet blir ofta värre med tiden och slutar sällan av sig själv.

Olika former av våld inkluderar fysiskt, sexuellt och psykiskt våld. Andra former av våld är ekonomiskt eller religiöst, hedersrelaterat våld, försummelse, våld efter skilsmässa och digitalt våld (t.ex. oroväckande kommentering, övervakning och kontrollerande beteende i sociala medier).

Det är viktigt att den person som talar om våld och hens historia tas på allvar. Våld i hemmet, särskilt sexuellt våld, är ofta svårt att prata om. Att uppleva våld kan innebära ett brett spektrum av svåra känslor, såsom skuld, skam, hat, rädsla, ångest och sorg. Dessutom kan våld orsaka symtom som depression, sömnstörningar, koncentrationssvårigheter, självdestruktivt beteende, missbruk, utmaningar i sociala relationer och fysiska skador (t.ex. blåmärken, skråmor, frakturer).

## HUR TALAR MAN OM VÅLD?

Jouraren kan prata om våld med den unga genom att fråga "Har någon skadat dig?" eller "är du rädd att vara hemma/i skolan/med din partner?" Om besökaren berättar om våld de har upplevt, var på hens sida och börja inte föreläsa eller ifrågasätta hen. Var närvarande i samtalet, lyssna empatiskt och låt den unga berätta i sin egen takt. Säg till besökaren att våld alltid är fel och ett brott. Du kan också berätta för den unga att hen inte är ensam med sin erfarenhet: "Här pratar vi ofta med unga som har liknande erfarenheter". Det är viktigt för den unga att höra att våld inte är hens fel och att hen inte behöver ta ansvar för det.

Jouraren kan ge den unga information om våldets former och följder. Det är bra att säga till den unga att hen inte behöver hantera situationen ensam. Att komma ur en våldsam relation tar mycket resurser och därför är det viktigt att få hjälp. Unga människor kan få hjälp till exempel från skyddshem eller öppenvårdstjänster som förebygger våld. Om besökaren nyligen har upplevt fysiskt våld, uppmuntra hen att gå till läkaren – en medicinsk rapport om även milda spår av våld är viktig, särskilt om en brottsutredning inleds om våldssituationen.

Om hotet om våld fortfarande finns i den ungas liv är det en god idé att skapa en säkerhetsplan. En säkerhetsplan är en diskussion om vad den unga gör för att säkra sig i hotfulla situationer. Tillsammans med den unga funderar ni vilka signaler hen identifierar som hotfulla (t.ex. alkoholkonsumtion hos förövaren, arg samtalsstil eller hotfullt beteende). Finns det någon plats i besökarens hem dit hen kan gå i osäkra situationer? Med den unga kan ni tänka på hur hen tryggt kan lämna sitt hem (t.ex. rasta hunden, kasta soporna, gå till butiken). Har den unga någon nära som hen kan ringa och berätta om sin situation? Det är en bra idé att i förväg tänka på vad hen behöver packa med sig om hen måste lämna sitt hem snabbt och oväntat (t.ex. mediciner, bankkort, telefon och laddare).

När den unga är minderårig är det viktigt att väcka förtroende och skapa en trygg omgivning för den unga i chatten. Berätta för den unga personen att våldet hen har upplevt är fel och fundera tillsammans till vilken vuxen hen kan berätta vad som hänt. Konsultera Sekasin-teamet om att göra en barnskyddsanmälan.

## UNGA SOM ANVÄNDARE AV VÅLD

När besökaren är den som använder våld är det viktigt att jouraren gör det klart att användning av våld är fel. Om besökaren förminskar allvaret av sina handlingar och skuldsätter offret ska jouraren inte engagera sig i den ungas anklagelser, utan lyfta fram den ungas ansvar för sina egna handlingar. Att erkänna förbrukning av våld är svårt och förövaren kan uppleva svåra känslor som skam, skuld, ångest, rädsla för framtiden, förvirring och oro. Stötta den unga genom att fråga om hens känslor och ge dem utrymme i samtalet. Ge den unga positiv feedback för att hen berättat om våldet och berätta om möjligheten att söka hjälp.

Information om våld i nära relationer och platser som erbjuder hjälp finns att hitta på Net skyddshem-sidorna som tillhandahålls av Förbundet för mödra- och skyddshem.



# SEXUELLT VÅLD

- **Håll dig lugn och tro på den unga. Tacka besökaren för att hen berättade.**
- **Berätta för dem att de inte är ansvariga för situationen, ansvaret ligger hos förövaren. Sexuella handlingar utan samtycke är sexuellt våld.**
- **En detaljerad genomgång av situationen för sexuellt våld är ofta inte nödvändig. Unga kan berätta vad de har upplevt i sina egna ord. Försök att ge utrymme för den ungas känslor i samtalet.**
- **Identifiera hurudant stöd behövs. Vid våldtäkt eller försök till våldtäkt som skett inom en månad vägled den unga till vårdcentralen eller Seri-stödcentralen (riktad till personer som är 16 år eller äldre).**
- **Försäkra dig om att den unga är i säkerhet. Om en barnskyddsfråga eller ett behov av att anmäla ett brott uppstår, kontakta Sekasin-teamet.**
- **Skapa hopp: det är möjligt att återhämta sig från sexuellt våld.**
- **Sexuellt våld kan hända vem som helst. Ansvaret ligger alltid hos förövaren.**
- **Som jourare sök även själv stöd med låg tröskel. Avlasta och dra nytta av arbetshandledning.**

Sexuellt våld är ett paraplybegrepp som innebär handlingar som kränker en annan persons sexuella självbestämmande. Sexuellt våld är alla sexuella handlingar som inte överenskomits: beröring, kommentarer, oönskade meddelanden, ansikte mot ansikte eller online. Förövaren bär alltid ansvaret för sexuellt våld.

Om den unga berättar om sexuellt våld är det särskilt viktigt att framskrida med sensitivitet. Samtalets fokus är att stötta den unga som upplevt sexuellt våld och på den ungas resurser och tillfriskning. Det är viktigt att notera att en traumatisk upplevelse kan framgå som en ologisk historia. Jourarens uppgift är dock inte att ifrågasätta vad den unga säger, utan att stötta hen. En lugn och trygg atmosfär underlättar hanteringen av upplevelsen och stöder den ungas möjlighet att återhämta sig.

Kartlägg situationen i samtalet på den ungas villkor. Be den unga att berätta med sina egna ord vad som har hänt, undvik att leda samtalet. Säg att hen inte gjorde något fel. Det är upp till polisen att utreda det misstänkta brottet, så det är viktigt att fokusera på att stötta den unga och hjälpa hen att orka. En noggrann genomgång av situationen för sexuellt våld är inte nödvändig. Då offret är minderårigt, kontakta Sekasin-teamet för att göra barnskydds- och brottsanmälan. Om besökaren är myndig, uppmuntra hen att göra brottsanmälan, för vilket kostnadsfritt stöd finns tillgängligt från Brottsofferjouren. Mer information finns på deras hemsida.

Försök att ta reda på om situationen är akut eller om det har gått tid sedan brottet skett. När det gäller våldtäkt eller försök till våldtäkt inom den senaste månaden är det viktigt att uppmuntra den unga att gå till en vårdcentral eller ett Seri-stödcenter så snart som möjligt, utöver att erbjuda stöd och lugnande närvaro i samtalet. Tänk också tillsammans på den ungas säkerhet, om hotet fortfarande är aktuellt är det bra att göra en säkerhetsplan. I situationer då det har förflutit längre tid sedan brottet är det möjligt att framskrida lite lugnare i samtalet och fokusera på stunden och den ungas mående.

## HUR STÖTTAR MAN DEN SOM UPPLEVT SEXUELLT VÅLD?

Uppmuntra den unga att prata om alla sina tankar och känslor. Det är viktigt att ta itu med känslor av skuld och skam, liksom de tankar som producerar dem. Skyller den unga sig själv för vad som hände? Vilka tankar förvärrar skammen? Hjälプ den unga identifiera och namnge våld. Hjälп att skilja mellan skuldkänslor och orsaken till det som hände. Att ha förlorat kontroll över situationen kan leda till att personen som har upplevt våld anklagar sig själv, även om orsaken till händelsen ligger i förövarens val och handlingar.

Normalisera symtomen och berätta för besökaren att alla reagerar på något sätt på en våldsam upplevelse. Till exempel är rädsla, skuld, skam och ilska vanliga känslor efter en våldsam upplevelse. Normalisera också att söka hjälp, den person som upplever våld behöver och förtjänar stöd från andra människor. Ge instruktioner för hur man kan lugna ner sig samt varifrån man hittar egenvård. Skapa också hopp: det är möjligt att återhämta sig från sexuellt våld.

Kartlägg den ungas resurser. Vad hjälper eller kan hjälpa hen må bättre? Uppmuntra den unga att göra saker som ökar välbefinnandet. Identifiera den ungas stödnätverk, om det behövs. Har hen familj, vänner eller släktingar? För vem kan hen berätta om det som hänt, vem kunde hen få stöd av? Varifrån har den unga sökt eller fått hjälp? Vid behov kan du hjälpa den unga hitta ytterligare tjänster och uppföljningstjänster. Mer information om tjänster för offer för sexuellt våld finns t.ex. på webbplatsen Brottsofferjouren.

## SEX OCH SEXUALITET

- **Behandla den unga som kommer till chatten för att diskutera sexualitet med uppskattning, lyssna på den precis som på vilken som helst annan besökare och fundera tillsammans på de utmaningar hen möter.**
- **Kom ihåg att sexualitet kan upplevas och uttryckas på många olika sätt. Lägg dina attityder, fördomar och åsikter åt sidan.**
- **Påminn besökaren om att sex ska vara en positiv, trevlig och glädjande sak i livet som också kan sägas nej till vid behov.**
- **Berätta för den unga att hen är underbar, värdefull och viktig precis som hen är.**
- **Situationer som innehåller sex ska alltid vara frivilliga. Obehag, osäkerhet och rädsla signalerar att man kan vara nära att överskrida sina egna gränser. Påminn den unga om att hen alltid kan säga nej och inte behöver behaga eller vara snäll.**
- **När besökare kommer till chatten för att förverkliga sina sexfantasier är det frågan om missbruk av tjänsten, begränsa och avsluta samtalet om nödvändigt.**

En anonym chatt är en naturlig plats för många unga att reflektera över och dela sina sexuella bekymmer. Till exempel i tonåren förändras kroppen och sinnet snabbt, vilket kan orsaka förvirring. En ung person kan undra om något är normalt eller onormalt i sin kropp, sina tankar eller sitt beteende. Egen oerfarenhet eller osäkerhet kan också ge upphov till reflektion. Andra ämnen relaterade till sex kan vara egna gränser, rädsla för graviditet eller sexuella sjukdomar, sexuell press, sexuella preferenser, att hitta ett förhållande och sexuella problem i ett förhållande.

Sexrelaterade problem kan vara svåra att klä i ord. Det kan kännas svårt att påbörja samtalet, eller så kan det språk som används vara besvärligt eller verka förvirrande för jouraren. Det är viktigt att jouraren visar den unga att man kan prata om sex i chatten. Det är bra att prata om saker med sina riktiga namn och med neutrala ord. Som jourare kan man i förväg tänka på termer som är naturliga för en själv eller så kan man ta en liten paus i mitten av samtalet om det behövs. Ibland kan en ung persons val av ord kännas vulgära eller på annat sätt kännas främmande för jouraren. Du kan alltid fråga och säga om du inte är säker på vad den unga pratar om. Vid behov kan du be om råd från teamet och använda dig av till exempel Befolkningsförbundets webbplats, där du kan hitta omfattande information om sex och sexualitet.

I dessa samtal är det viktigt att normalisera sexuella bekymmer. Undantaget är handlingar som förolämpar eller skadar den unga eller andra, vilka är ett brott. Dessa bör naturligtvis inte normaliseras, utan snarare lyfta fram de skadliga effekterna dessa handlingar har på andra utan att förolämpa den unga. Ofta är den unga personen medveten om detta och motiverad att söka hjälp.

## SEXUELLA GRÄNSER OCH SJÄLVBESTÄMMANDE

Om samtalet berör ens egna gränser eller temat sexuell självbestämmanderätt, kan jouraren ta itu med dessa punkter genom att sätta ord på och ge information om ämnet. Varje persons egna gränser är individuella och kan variera beroende på situation, människor inblandade och känslor. De avgör till exempel om du vill bli rörd, vem som kan röra och när. I vardagligt språk hänvisar man ofta till sexuell självbestämmanderätt då man pratar om sina egna gränser. Sexuell självbestämmanderätt innebär att alla har rätt att bestämma över sin egen kropp och sexualitet. Till all beröring och samlag hör också samtycke och verifiering. Samtycke innebär att alla människor i en sexuell situation är villiga att delta och känner sig frivilligt delaktiga. Sexuella handlingar utan samtycke är sexuellt våld. Att prata om sexualitet och sexuellt våld hjälper unga att förstå vilka handlingar som kan vara sexuellt våld och bryter mot deras egna gränser.

Det ger också unga tillåtelse att ställa frågor om sin oro och att dela med sig av sina egna erfarenheter. Samtidigt förmedlar jouraren för besökaren att hen tål att höra även tunga saker.

I samtal relaterade till sex och sexualitet är det viktigt att jouraren är medveten om sina egna attityder, fördomar och smärtpunkter. Vad som inte är naturligt eller lämpligt för dig får inte avslöjas i tonen av dina meddelanden. Dessutom bör du inte försöka leda den unga mot dina egna mål. Svåra ämnen för dig kan bearbetas i avlastningssamtalen eller i arbetshandledningen.

Hänvisa vid behov besökaren till Befolkningsförbundets webbplats, Sexpo eller andra tjänster.

## SEKKONTAKTER

Ibland kan besökaren prata om sex i en störande mening med avsikt att provocera eller söka sexuell tillfredsställelse genom samtalet. En sexkontakt kan identifieras av en exakt fantasi, såsom nakenhet eller handling, vilken de försöker göra till samtalets fokus. Rikta samtalet till besökarens känslor, tankar och potentiella problem i stället för att bli en åskådare för hens fantasier. Om historien låter påhittad, fråga om det verkligen hände. Om besökaren inte söker en lösning på problemet, men återgår till exempel till att beskriva sina fantasier, är det sannolikt att det är sexkontakt. Jourarens uppgift är att begränsa och vid behov avbryta samtalet. Be Sekasin-teamet om hjälp med låg tröskel.

Avsiktligt överväldigande av jouraren är missbruk av makt, medan om jouraren tillåter sexkontakten att utnyttja chatten för att tillfredsställa sina behov uppmuntras besökaren att fortsätta ta kontakt. Om besökaren har identifierats från tidigare samtal som en sexkontakt, kan du säga till hen: Vi har pratat förut. Har du som avsikt att idag prata om något som tynger ditt sinne? Upprepade trakasserier anmäls till polisen och detta kan också sägas till besökaren.

Ett samtal med en sexkontakt kan orsaka obehag och känslan av att dina egna gränser har överskridits. Kontakta Sekasin-teamet om samtalet känns obekvämt, så kan ni tillsammans reflektera över hur man drar gränser som respekterar alla parter involverade i samtalet. Teamet identifierar också åter-

kommande sexkontakter. Samtal med en sexkontakt kan få dig att känna dig olycklig och lurad. Du behöver inte känna sig skyldig för samtalets gång, och du är inte ansvarig för besökarens beteende i chatten. Det är alltid rekommenderat att prata om sexkonversationer och de känslor de väckt i avlastningen och vid behov i arbetshandledningen.

## HBTQIA+

- **Att identifiera sig med en sexuell minoritet är nödvändigtvis inte i sig ett bekymmer eller en dålig sak för en ung person, men det kan vara kopplat till den ungas behov av att diskutera.**
- **Du kan ställa följande frågor till besökaren för att kartlägga situationen:**  
*"Vilka behov relaterade till att du identifierar till en sexuell eller könsminoritet påverkar vårt samtal idag?"*  
*"Är din sexuella eller könsrelaterade identitet kopplat till vad du skulle vilja prata om idag?"*
- **Kom ihåg att sexuell läggning och kön är två olika saker.**
- **Det är en bra idé att lära sig de grundläggande termerna inom ämnet, och vara beredd att ta reda på mer under samtalet, till exempel från RFSLs begreppslista.**
- **Definiera inte en ung persons upplevelser i identitetsfrågor (t.ex. det låter som att du är lesbisk), utan reflektera tillsammans med den unga om saken.**
- **Ge den unga utrymme att reda ut olika känslor.**

En mängd olika unga besöker Sekasin-chatten. Vissa av dem kan tillhöra en sexuell och/eller könsminoritet. Att tillhöra en minoritet betyder inte automatiskt att besökaren skulle vilja prata om detta, även om hen för fram sin identitet. Att tillhöra en sexuell minoritet i sig är inte heller nödvändigtvis ett bekymmer eller en dålig sak för en ung person, men det kan fortfarande ha en koppling till ämnet den unga vill diskutera. Du kan ställa följande frågor till besökaren för att kartlägga situationen: Vad är viktigt för dig att jag tar i beaktande i vårt samtal? Är det att du identifierar med en sexuell minoritet relaterat till vad du skulle vilja prata om idag?

Det är också viktigt att komma ihåg att sexuell läggning och kön är två olika

saker, även om dessa ofta blandas ihop i den offentliga debatten. Besökarens sexuella läggning avser vem hen känner romantisk, sexuell och/eller känslomässig attraktion till. Sexuella läggningar inkluderar t.ex. lesbisk, gay, hetero, bi, pan eller asexualitet.

Kön avser här en ung persons könsidentitet. Könsidentiteten baseras på hur en person upplever sig vara, som t.ex. flicka, pojke, kvinna, man, ickebinär eller annat kön. Det är värt att komma ihåg att kön är ett begrepp som betyder många olika saker (kroppsliga, självupplevda, juridiska och sociala) och alltid upplevs individuellt. Kön är alltså inte något som enbart delas upp i manligt och kvinnligt. Exempelvis kan: en transperson ha ett juridiskt kön som inte stämmer överens med den könsidentitet personen har; en ickebinär person känna sig vara både flicka/pojke, något däremellan eller vara inget kön; intersexpersoner kan ha en medfödd kropp som bryter mot normer kring kön.

Du som jourare bör vara medveten om de grundläggande termerna relaterade till kön och sexuell läggning, eller åtminstone vara beredd att leta efter informationen om behovet uppstår. Du kan t.ex. hålla RFSL:s begreppsordlista öppen under samtalet. Du behöver inte känna dig stressad över mängden termer – det viktigaste är att du är redo att lyssna, inte att du kan alla hbtqia+ begrepp utantill. Framskrid genom att kartlägga besökarens nuvarande situation och behov. Använd samma termer som den unga. Det är också viktigt att notera att en ung som tillhör en sexuell eller könsminoritet ofta måste förklara saker och termer relaterade till sin egen identitet för andra, vilket ökar den minoritetsstress de upplever. Var själv noga med att inte öka den stressen i din roll som jourare genom att fundera på om dina frågor kring kön eller läggning alls skulle vara relevanta, vad exakt du vill få reda på och varför innan du ställer dom.

## ÄMNEN SOM HBTQIA+ UNGA KAN FUNDERA PÅ:

- funderingar kring identitet (sexuell läggning eller kön)
- öppenhetsfrågor: hur man berättar för närstående om sin identitet
- frågor relaterade till förhållanden och sex
- ensamhet, diskriminering, mobbning, homofobi och transfobi
- skam
- könsrelaterat illamående (könsdysfori)
- minoritetsstress

Då den unga funderar på sin egen identitet är det viktigt att du som jourare inte sätter ord på den ungas erfarenheter genom att säga till exempel "Jag tycker det låter som om du är lesbisk" – utan i stället fundera på det tillsammans med den unga. Det är viktigt att betona att oavsett hur deras identitet formas är alla identiteter valida och lika bra. Du kan också berätta för besökaren att den sexuella och könsrelaterade identiteten kan förändras genom livet, och hen kan definiera dem om och om igen. Du kan också betona att unga inte har bråttom i frågan att ta reda på deras identitet och den formas med tiden. Den unga kan vara förvirrad av sina känslor. Hen kan behöva godkännande och någon att berätta för den att hen är värdefull, och att tillhöra en sexuell eller könsminoritet inte på något sätt gör den en sämre person.

Den unga kan också känna ilska, sorg och besvikelse över hur hen blivit behandlad i sitt liv på grund av sin identitet. Det är bra att ge den unga utrymme att avlasta dessa känslor och tillsammans säga högt att det verkligen är orättvist och ojämnt att få diskriminerande behandling. Enligt skolhälsoundersökningar är välbefinnandet hos unga som tillhör en sexuell eller könsminoritet sämre än hos unga som inte gör det.

Ibland kan besökaren vilja prata om könsdysfori, dvs att hen mår dåligt på grund av antingen sina egna könsspecifika egenskaper (kroppsdysfori) eller hur andra ser och benämner hen i sociala situationer (social dysfori). Dysfori är en holistisk känsla av illamående och ångest över det faktum att ens kropp, utseende och väsen inte motsvarar ens egen könsidentitet. Många människor som tillhör en könsminoritet kan lida av dysfori i årtal innan de får könsbekräftande vård. Könsbekräftande vård innehåller olika behandlingar för olika människor. Övergången, även kallad transition, kan innefatta kroppsliga, sociala, psykologiska och juridiska förändringar i linje med ens egen könsidentitet. Det är viktigt att ge unga utrymme att prata om sina upplevelser i samband med könsdysfori, och det är också bra att tillföra hopp mot slutet av samtalet.

## Frågor att diskutera med en person som upplever könsdysfori:

- Vad har hjälpt dig att hantera situationen?
- Vilka styrkor har hjälpt dig uthärda dysforin, möjligen i årtal?
- Hur känns det när dysforin underlättar eller försvinner helt i framtiden?
- Vad talar för att du kommer att klara dig genom denna svåra tid?

- Vilka goda egenskaper har ännu inte kommit tillräckligt fram och stärkts i dig, utan har förblivit i skuggan av dysforin, men kommer eventuellt att påverka ditt liv senare?
- I vilka saker är du redan riktigt bra och tillräckligt bra?
- Vilka egenskaper som är förknippade med din könsidentitet, fysiska och mentala, har du alltid haft?

## NYHETSHÄNDELSE

- **Spegla den ungas upplevelser, känslor, tankar och reaktioner.**
- **Uppmuntra besökaren att uttrycka sina känslor.**
- **Var närvarande och tillgänglig tillräckligt länge och utan att ha bråttom.**
- **Undvik fraser. Skriv hellre i stil med "Det känns säkert tungt för dig" eller "Jag är ledsen".**
- **Skriv enkelt, tydligt och korrekt. Fokusera på det väsentliga, för mitt i krisen känner människor ofta att de lever i en överklig värld.**
- **Var inte ledsen för och tyck inte heller synd om besökaren.**
- **Skydda den unga från mer smärta.**

När en allvarlig olycka eller annan tragisk händelse händer i landet, kan unga som har upplevt olyckan, vars närstående den har berört, eller de som kunde ha varit närvarande vid olyckstillfället komma till chatten. Det som hände kan vara chockerande även för unga som inte på något sätt var inblandade. Det kan också påminna dem som tar kontakt om tidigare chockerande erfarenheter. Den pågående globala eller sociala krisen väcker också ett brett spektrum av känslor och behovet att diskutera.

Det är viktigt att uppmuntra en orolig besökare att prata om sina reaktioner och hantera dem. Reaktioner bör normaliseras genom att berätta att det är naturligt och hälsosamt att uppleva starka känslor och till och med ovanliga reaktioner i samband med en chockerande händelse eller en pågående global kris (se tabellen över krisens faser). Reaktionerna kan vara mycket olika och variera i intensitet och varaktighet. Du kan säga, "Det är naturligt att du känner så i den här situationen" eller "låt bara gråten/hatet komma."

Kroppen och sinnet kan reagera på en chockerande händelse i några veckor efteråt. Det är typiskt att händelsen och dess detaljer ständigt gör sig påminda. Efterföljder kan också inkludera sömnlöshet, svår trötthet, minnesstörningar och koncentrationssvårigheter. Rutiner ökar känslan av säkerhet. Av denna anledning är det bra att återvända till vardagen, som arbete, skola och hobbyer så snart som möjligt.

Tillsammans med den unga kan ni tänka på bra sätt för hen att hantera sina känslor. Detta kan omfatta teckning, målning, skrivande, promenader i naturen, sport eller till exempel att spela musik. Besökaren kan också få hjälp till att reda ut vem hen kan prata med om sina känslor och tankar, och vem hen kunde be för att komma som sällskap. Ni kan också söka kamratstöd till den unga tillsammans. Besökaren kan även påminnas om vikten av att äta och sova och undvika användning av rusmedel. Det är en bra idé att betona att tid bör reserveras för att ta hand om sig själv och återhämtning.

Reaktionerna som uppkommer i samband med händelsen minskar gradvis och passerar ofta av sig själva. Om det inte sker, utan den unga är ständigt orolig, deprimerad eller spänd och återgången till det normala livet inte går bra, är det värt att leta efter professionell hjälp. Isolering från relationer, fysiska symptom för vilka det inte finns några orsaker, och en tydlig ökning av rusmedel är också indikatorer på behovet av ytterligare hjälp. Det är viktigt för den unga att snabbt få hjälp om hen har självmordstankar.

## ORO ÖVER NÄRSTÅENDE

- **Kartlägg situationen: vem är den unga bekymrad över och vad har redan gjorts.**
- **Fundera med besökaren på varifrån en närstående kan få hjälp och hur hen kan hjälpa till att söka hjälp.**
- **Lyssna och ge tid och utrymme för besökarens känslor.**
- **Uppmuntra besökaren att ta hand om sitt eget välbefinnande och ork.**



Även om ämnet för samtalet verkar vara en utomstående person, är samtalets huvudfokus på den person som tagit kontakt. En ung som är bekymrad över en nära person har ofta levt med oro en längre tid. Hen kan vara utmattad och känna att allt redan har prövats. Orsaken hen kommer till chatten kan vara en plötslig, förändring i situationen där besökaren behöver hjälp eller information.

En mer detaljerad kartläggning av situationen kring den nära relationen ska göras med den unga: vem är hen bekymrad över, vad har redan gjorts och vad kan nästa steg vara? Besökaren bör uppmuntras att berätta om sin oro direkt till den berörda personen och att diskutera frågan med dem. Var kan personen den unga är orolig över få hjälp i sin hemkommun? Kan besökaren sänka tröskeln för personen hen är orolig över att söka hjälp genom att till exempel delta i det första mötet? Det är också en bra idé för den unga att överväga om det finns andra i deras omedelbara krets som delar samma oro – att hjälpa tillsammans är enklare och mindre betungande.

Närkretsen kan tillsammans fundera på och komma överens om gemensamt agerande och lika förhållningssätt till den de är oroliga över. Jouraren bör påminna den unga om att hen inte alltid kan påverka eller ändra situationen. Detta måste också accepteras.

Det är också viktigt att på lämpligt sätt diskutera med den unga om hens egna känslor, såsom eventuella känslor av rädsla, hjälplöshet och skuld och hur hen kommer att uthärda dem. Det är viktigt att vara uppmärksam på den ungas ork och potentiella behov av stöd. Det är också en bra idé att fokusera på besökarens eget liv och hens vardag. Det är ofta en stor lättnad för besökaren att bli hörd och tillåtas att avlasta sina känslor.

## FÅORDIG BESÖKARE

- **Var aktiv.**
- **Fäst dig vid vad den unga säger.**
- **Du kan fråga en fåordig ung till exempel:**

*"Vad vill du prata om? Vad fick dig att komma till chatten idag?"*

*"Hur kan jag hjälpa dig?"*

*"Vilka förhoppningar/förväntningar hade du när du kom för att prata?"*

*"Vill du att jag ska ställa frågor till dig?"*

*"Vill du fortsätta samtalet? Är det här en bra tid för dig att chatta?"*

*"Vill du att jag ska vara med dig ett ögonblick så att du inte behöver vara ensam?"*

*"Pratar vi om de saker som känns viktigast för dig just nu?"*

- **Ge utrymme för tystnad.**
- **Beröm den unga för att hen vågade komma till chatten.**

Ibland skriver den unga inte eller så är orden mycket knappa. Hen kan vara rädd eller ha svårt att klä sina tankar och känslor i ord. I dessa fall bör jouraren vara aktiv och försöka skapa interaktion. Ta fäste vid det besökaren säger. Om en ung person berättar väldigt lite om sig själv kan du till exempel fråga: Vilka tankar och känslor är förknippade med det? Hur märker du det? Ibland vill den unga först testa hur hen blir mottagen i chatten. Det kan vara bra att fråga en tystlåten besökare tydliga, slutna frågor, som kan besvaras kort med ja eller nej.

Det lönar sig att ge en fåordig ung tid och utrymme. Du kan säga till hen att hen i den här stunden har tid att tänka på vad och hur hen vill prata om sina saker och t.ex. säga: "Jag har inte bråttom". Du kan till och med vara tyst ett tag. I tystnad kan jouraren känna att tiden går mycket långsamt, och det är viktigt att lära sig att tolerera det i chattsamtal. Det är en bra idé att berömma den unga för att ha kontaktat chatten överhuvudtaget. Samtalet är en viktig övning för den unga om hur det känns att börja diskutera svåra frågor. Du kan till exempel säga till besökaren att vissa saker kan vara svåra att diskutera: "Ibland kan det kännas svårt att tala om saker som är tunga och det är okej." Det viktiga är att sensitivt försöka förmedla acceptans för den ungas situation.

Om jouraren trots flera försök inte kan upprätta ett förtroligt samtal med besökaren, är det lämpligt att ta saken på tal. En jourare kan lugnt och vänligt säga till exempel: "Jag undrar om vi pratar om de saker som känns viktigast för dig just nu?" Om besökaren är helt tyst, vänta i 10 minuter. Däremellan kan du fråga: "Är det fortfarande en bra tid för dig att prata?" Om den unga inte reagerar inom 10 minuter, kan du berätta att du nu kommer att stänga chatten och välkomna den unga att komma på nytt vid bättre tillfälle. Att möta en fåordig ung väcker ofta känslor av otillräcklighet. Kom ihåg att be om avlastning med låg tröskel vid behov!

## AGGRESSIV BESÖKARE

- **Försök att hålla dig lugn.**
- **Bli inte provocerad och ta inte utbrottet personligt.**
- **Lyssna mycket. Skriv kort och tydligt.**
- **Undvik tolkning.**
- **Avsluta samtalet om besökaren inte lugnar sig och be dem återkomma vid ett bättre tillfälle.**

Aggressivt beteende orsakas bland annat av frustrationer och livskriser. Det kan också uppstå som följd av annan psykisk ohälsa, depression, utmattning, stress och besökarens utmaningar att stå ut med sina egna svåra känslor.

Jouraren behöver också lyssna på besökare som betar sig fientligt och ta reda på vad som händer. För många fungerar ett öppet, känslö-accepterande uttalande: "Det låter som om du är riktigt arg". Du kan ställa mer förtydligande frågor om det emotionella tillståndet genom att fråga: "Vad är du arg på? Vad har gjort dig arg eller ledsen?" När den unga svarar på frågorna kommer hen att förstå sin erfarenhet bättre och ha en möjlighet att reflektera över sina egna känslor och reaktioner.

Det är viktigt att försöka lugna besökaren. Att lyfta fram de punkter som du håller med om kan vara till hjälp. Du kan också berätta för den unga att du förstår de känslor som den unga upplever. Detta normaliserar besökarens känslomässiga reaktion och det kan vara lättare för hen att lugna ner sig för att berätta mer om sin situation. Den unga kan hjälpas acceptera och förstå sina egna känslor. Att bete sig enligt känslan är en annan sak.

Du kan hjälpa besökaren genom att acceptera ilskan och tillsammans med den unga engagera dig i att ta reda på och förstå vad som händer. Det kan hjälpa dig att tänka att besökarens beteende beror på svårigheter att reglera känslor, till exempel på grund av erfarenheter av otrygghet och känslan att bli lämnad utan stöd. Den unga behöver hjälp med att lugna ner sig och söka hopp och förändring.

**Ilskan får inte riktas mot jouraren**

Vanligtvis lugnar en aggressiv besökare ner sig när hen känner sig hörd och förstådd. I början av samtalet kan det vara bra att låta den unga uttrycka sin ilska, så länge den inte riktas mot jouraren. Efter utbrottet kan samtalet gå vidare och leda till ett mycket konstruktivt resultat.

Ibland är besökaren i ett sådant sinnestillstånd att hen vill provocera och dra in jouraren i en argumentation. Du kan då behöva agera som förälder till ett trotsigt barn. Situationen kan gå över om du förblir lugn och inte provoceras. Om den unga inte lugnar sig utan fortsättningsvis betar sig olämpligt, kan du lugnt meddela att du kommer att avsluta konversationen, till exempel genom att säga: "Det är inte okej att du talar så där till mig, så det är bättre att vi avslutar." Eftersom känslor lätt smittar, också när man pratar med en aggressiv ung, är det viktigt att påminna sig själv att känslan är besökarens, inte din.

## ÅTERKOMMANDE BESÖKARE

- **Om jouraren känner igen besökaren är det viktigt att fokusera på de frågor som den unga tar med sig till samtalet idag.**
- **Fokusera starkt på nuet, till exempel genom att fråga**  
*"Vad fick dig att ta kontakt idag?"*  
*"Hur mår du idag?"*  
*"Vad önskar du få ut av samtalet idag?"*
- **Prata om specifikt konkreta saker.**  
*"Vad har du gjort idag?"*  
*"Vad tänker du göra när vi avslutar chattsamtalet?"*
- **Fokusera på att prata om vad den unga kan göra för sig själv. Vad skulle minska ångesten nu och kanske även senare?**
- **Uppmuntra den unga att prata om de problem som uppkommer med hens vårdkontakt, om det finns en.**

Även om Sekasin-chattens stödtjänst baserar sig på ett enskilt möte i form av ett chattsamtal, finns det en hel del unga som tar kontakt regelbundet. Att komma till chatten kan ha blivit en stöttande del av vardagen. Samtidigt är det viktigt att samtalen stärker besökarens egen handlingskraft. Med uppmuntrande ord kan jouraren bidra till att öka den ungas förtroende för sin egen förmåga att påverka sin situation.



Med en återkommande ung är det bra att fokusera starkt på nuet och de saker som hen tar med sig till samtalet just idag. Till exempel kan du fråga: "Vad skulle du vilja prata om idag?", eller "Vad önskar du dig från det här samtalet idag?" Även om du märker att du har pratat med samma besökare tidigare, berätta inte det i chattsamtalet.

Att prata med en återkommande besökare kan vara frustrerande om du känner att samtalet går i cirklar och situationen inte förändras som följd av samtalen. Ibland kan unga som kontaktar chatten upprepade gånger själva bli frustrerade med detta och ta ut sin frustration på jourarna, bete sig motvilligt eller testa gränserna för tjänsten, till exempel genom att hota med självmord. Det är viktigt att ta emot den ungas känslor och hjälpa sätta ord på dem. Vid behov kan besökaren påminnas om tjänstens regler. Chatten är inte en vårdrelation, och engångskaraktären av möten kan innebära att en ung som behöver långsiktig professionell hjälp skulle gynnas mer av en annan typ av tjänst. Stöd för samtalet bör tillbes på Teamkanalen med låg tröskel.

## BEGRÄNSADE BESÖKARE

Vid behov kan Sekasin-teamet besluta att tillfälligt begränsa en återkommande besökares tillgång till tjänsten. Oftast är anledningen till begränsningen att chatten är överbelastad med många dagliga besök av samma unga. Syftet med avgränsningen är att hindra samma person från att ha många samtal under dagen, vilket belastar kön och i slutändan berövar möjligheten till ett samtal från någon annan.

När du har identifierat besökaren som "begränsad" tillsammans med teamet agerar du enligt instruktioner som ges av teamet. Ibland kan en vänlig men bestämd avgränsning leda till frustration hos besökaren. Reaktionen måste förstås, och du behöver inte vara rädd för den. I en sådan situation kan du beklaga situationen och be den unga lämna feedback via feedbackformuläret som hittas på chattens hemsida.

*"Vill också säga före detta slutar att super tacksam för alla stödtjänster som finns och att Sekasin nu också finns på svenska!"*

**Citaten använda i Jourarens guide är både tagna ur Sekasin-chats kundenkät från år 2022 och direkt feedback från diskussioner med unga på chatten.**

# SEKASIN JOURARENS CHECKLISTA

## 1. FOKUSERA PÅ INTERAKTIONEN.

- Var genuint närvarande, lyssna och håll dig lugn.
- Var taktfull, empatisk och uttryck uppskattning.

## 2. VAR INTRESSERAD AV DEN UNGA OCH FOKUSERA PÅ HEN.

- Ge utrymme för den ungas upplevelser och känslor. Besökaren är huvudpersonen i samtalet.
- Förhåll dig till det du hör med ett öppet sinne, respektfullt och fördomsfritt.
- Försök att förstå besökarens synvinkel på situationen och ta reda på vilken personlig betydelse den har för hen.

## 3. DISKUTERA EMPATISKT OCH GÅ IGENOM DEN UNGAS SITUATION TILLSAMMANS.

- Ställ förtydligande frågor. Gör inga antaganden eller tolkningar på egen hand.
- Inkludera alternativa perspektiv till samtalet.
- Upprepa med dina egna ord vad du förstår att den unga sagt. Försäkra att du förstått hen rätt.

## 4. HJÄLP DEN UNGA ATT HITTA NYA PERSPEKTIV OCH LÖSNINGAR PÅ HENS SITUATION.

- Acceptera att du inte kan lösa alla problem i chatten, men att ni kan fundera på dem tillsammans. Erbjud medkänsla.
- Kartlägg den ungas tidigare strategier att hantera situationen tillsammans med den unga, samt hens resurser och stödnätverk.

## 5. GE DEN UNGA TID ATT BERÄTTA OCH REFLEKTERA.

Visa att du har tid och vill höra den ungas upplevelser och känslor.

## 6. KOM IHÅG ATT ALLA ÄR SITT EGET LIVS BÄSTA EXPERT.

- Handlingskraften finns hos den unga. Hen är sitt eget livs expert och verkställare gällande lösningar och beslut.
- Undvik att komma med direkta råd och dela inte med dig egna övertygelser eller erfarenheter, om inte den unga uttrycker att hen skulle vilja höra dem. Även då kan du avgöra om det vore på sin plats att dela dem.

## 7. UTVÄRDERA INTE DEN UNGA ELLER HENS LIV UR DITT EGET PERSPEKTIV.

- Lägg dina antaganden och erfarenheter åt sidan.
- Tolka inte, fråga.

## 8. HA TÅLAMOD OCH HÅLL HUMÖRET.

- Var i samtalet för den ungas skull. Bli inte provocerad, även om den unga provocerar.
- Avlasta de känslorna och tankarna chattsamtalet väckte i avlastningssamtalet efteråt.

## 9. DISKUTERA INTE VAD DU HÖR I SAMTALEN, FÖRUTOM I AVLASTNINGEN OCH ARBETSHANDLEDNINGEN.

- Avlastningssamtalen med Sekasin-teamet, arbetshandledning- en och Teamkanalen i Ninchat är rätta platserna att diskutera chattsamtalen och eventuella tankar och känslor de kan väcka.

## 10. TA HAND OM DITT EGET VÄLBEFINNANDE OCH DIN EGEN ORK.

- Kom ihåg att prioritera ditt eget välbefinnande – jourandet får inte bli en belastning.
- Utnyttja avlastning och arbetshandledning för att underhålla ditt ork.
- Du kan alltid ta paus från frivilligverksamheten. Kom ihåg att i så fall informera den kontaktperson du har till Sekasin- verksamheten.

# KÄLLOR OCH LITTERATUR

## Kriser och återhämtning

Kriisikeskustelu: kriisituki, jälkipuolitus, stressi ja konfliktien käsittely / Claes-Otto Hammarlund. - 2. päivitetty laitos. Helsinki: Tietosanoma, 2010.

Hädän hetkellä: psyykkisen ensiavun opas / Salli Saari, Irja Kantanen, Leena Kämäräinen, Kaisa Parviainen, Sari Valoaho, Pia Yli-Pirilä red. - Helsinki: Duodecim; Suomen Punainen Risti, 2009.

Lupa särkyä: kriisistä elämään / Eija Palosaari. - Helsinki: Edita, 2008.

## Självmod, närståendes erfarenheter och att få hjälp

Kourallinen tabuja / Redigerad av Katariina Vuori och Jonna Pulkkinen. Atena 2014.

Viimeinen ratkaisu: kokemuksia ja näkemyksiä itsemurhan syistä, ehkäisystä, avunsaannista ja asenteista / Tarja Heiskanen. - Helsinki: SMS-tuotanto, 2007.

Itsemurhien ehkäisy. Globaali velvollisuus. WHO:s rapport. Suomen Mielenterveysseura, 2015.

Elämästä on kysymys – itsemurhakriisien ratkaisukeskeinen hoito / Heather Fiske. Lyhytterapiainstituutti, 2015.

## Psyykkinen terveys, tunteet, yksinäisyys, itsemurha, pelot

Mielenterveys elämäntaitona. Mielenterveyden ensiapukirja / Toim. Ritva Karila-Hietala, Kristian Wahlbeck, Tarja Heiskanen, Eija Stengård, Marjo Hannukkala; Suomen Mielenterveysseura. - Helsinki: SMS-tuotanto, 2013.

Yksinäisyys / Vesa Nevalainen. - Helsinki: Edita; Mielenterveyden keskusliitto, 2009.

Tunne tunteesi / Katja Myllyviita; Kustannus Oy Duodecim, 2016.  
Vapaaksi viittelystä / Katja Myllyviita; Kustannus Oy Duodecim. 3. upplagan 2017.

Herkkyys ja sosiaaliset pelot / Juhani Mattila. - Helsinki: Kirjapaja, 2014.

Perhosiä vatsassa: apua pelkoihin, paniikkiin ja ahdistukseen / Ben Furman. - 4. upplagan. - Helsinki: Tammi, 2003.

Mielekkäästi irti ahdistuksesta: tietoisuuden läsnäolon menetelmä / Susan M. Orsillo & Elizabeth Roemer; översättning Tanja Kielinens & Jussi Korhonen. - Ursprungliga verket: The mindful way through anxiety. - Helsinki: Basam Books, cop. 2011.

Manian varjossa: kun perheenjäsenenä on psyykinen sairaus / Irene Kristeri. - Helsinki: Kirjapaja, 2009.

Pärjäämisopas nuoren vanhemmille / teksti: Leena Kokko, Sisko Helsti. - Helsinki: Elämäntapaliitto, 2008.

Kavereita nolla. Lasten ja nuorten yksinäisyys / Niina Junntila. Helsinki: Tammi, 2015.

Kaiken keskellä yksin. Aikuisten yksinäisyydestä / Niina Junntila. Helsinki: Tammi, 2018.

### **Att konfrontera död och sorg**

Kuoleman kulttuurit Suomessa / Redigerad av Outi Hakola, Sari Kivistö och Virpi Mäkinen. - Helsinki: Gaudeamus, 2014.

Läsnä ja lähellä: opas kuolemaa ja surua kohtaaville vapaaehtoisille / Katariina Engblom och Elisa Lehtonen. Helsinki: Eläkeliitto, 2010.

### **Problem i parförhållanden och våld i nära relationer**

Paripsykoterapia ja parisuhteen ikui-  
nen arvoitus / Redigerad av: Vuokko  
Malinen och Paula Alkio; förläggare:  
Väestöliitto. Helsinki: VL-markki-  
nointi, 2007.

Yhdessä yksin?: mielenterveysongel-  
ma parisuhteessa ja perheessä / Jari  
Koskisu ja Tarja Kulola. Helsinki:  
Edita, 2005.

### **Jourarens välbefinnande**

Auttamisen rajoilla: myötätun-  
touupumisen synty ja ehkäisy /  
Leena Nissinen. 1.-3. p. - Helsinki:  
Edita, 2009.

Työntekijän ammatillisuus ja työssä  
jaksaminen / Carita Pohjolan-Pirjo-  
nen. s. 184-192. I verket: Kriisityön  
käsikirja: käytännön opastusta  
traumaattisen kriisin kohdatessa  
/ Carita Pohjolan-Pirhonen, Kirsti  
Poutiainen, Helena Samulin. Helsin-  
ki: Kirjapaja, 2007.

Työnohjaamisen taito. Oppikirja  
vapaaehtoistyön työnohjaajalle./  
Suvi-Tuuli Porkka. Helsinki: Suomen  
Mielenterveysseura, 2009.

### **Sexualitet**

Sukupuolen ja seksuaalisuuden koh-  
taaminen / Hanna Vilkkä. Jyväskylä:  
PS-kustannus, 2010.

Nimestä minut tunnet / Juha Kilpiä.  
2015.

### **I skapandet av Jourarens guide har ett antal av SOS-kriscenters fördjupande utbildningar riktade till frivilliga utnyttjats, särskilt följande:**

Psykoottiset oireet ja niihin suhtau-  
tuminen, Eila Sailas 22.4.2013

Syömishäiriöitä sairastavien ja lä-  
heisten kohtaaminen, Niko Heikka  
15.5.2014

Seksiyhteydenottaja – mitä minussa  
herää, Tommi Paalanen 16.9.2014

Viiltely ja sen hoito, Katja Myllyviita  
22.1.2015

Moninaisen seksuaalisuuden ja  
seksiyyhteydenottajien kohtaami-  
nen, Suomen Mielenterveysseuran  
Puhelin- ja verkkokriisityön päivät  
22.-23.1.2016

Mitä avunhakija toivoo ottaessaan  
yhteyttä, Päivi Rissanen 5.9.2016

Psykoosin ymmärtäminen ja koh-  
taaminen, Jyri Tamminen 7.2.2017  
Tunteiden säätely, Katja Myllyviita,  
8.5.2017

### **Personer som fungerat som experter i kapitlet ' Tips för diskussioner med olika teman'**

Enni Happonen (Seta rf), Eveliina  
Taanila ja Julia Kilpelä (A-klinik-  
kasäätio), Tina Holmberg-Kalenius  
ja Nina Kaituri (Kiusaamisasioiden  
tuki- ja neuvontakeskus Valopilk-  
ku), Saara Kokkonen (Nuorten Exit),  
Tuulia Kovanen (Förbundet för möd-  
ra- och skyddshem rf).

### **Andra källor**

Finska befolkningsförbundets hem-  
sidor.

RFSL- Riksförbundet för homosex-  
uellas, bisexuellas, transpersoners,  
queeras och intersexpersoners rät-  
tigheters hemsidor.

***SEKASIN***