

Sluttrapport



Prosjektnavn: Snakk om mobbing
Prosjekt nr: 2015/FB7962
Virksomhetsområde: Forebygging
Søkerorganisasjon: Blå Kors

Forord:

Rapporten tar for seg forebyggingsprosjektet snakkommobbing.no. Mer enn 60 000 barn opplever jevnlig mobbing, og tall fra både forskning og elevundersøkelser viser at nærmere 50 % av alle berørte barn velger å holde disse opplevelsene for seg selv. Uten å fortelle – er det vanskelig å få hjelp.

snakkommobbing.no er Norges første chat tjeneste som spesialiserer seg på temaet mobbing. Tjenesten har som mål å senke terskelen for å snakke om mobbing slik at flere barn og unge får nødvendig hjelp på et tidligere tidspunkt.

snakkommobbing.no ble nasjonalt lansert 21. september 2015. Siden oppstart har vårt fagpersonell hatt nærmere 1500 henvendelser via chat fra barn og unge i alderen 9 – 19 år.

Blå Kors og snakkommobbing.no ønsker å takke alle som har bidratt i etableringen av tjenesten. Vi ønsker spesielt å takke Exstrastiftelsen for den økonomiske støtten, med det resultat at tjenesten nå er tilgjengelig for nærmere 700 000 barn i målgruppen!! I tillegg ønsker vi å takke ulike fagmiljøer for innspill og råd. Disse har vært med på å forme tjenestens innhold og kvalitet. Vi ønsker i den forbindelse spesielt å takke BUP ved Sørlandets sykehus (ABUP) og Erling Roland ved Læringsmiljøsenderet i Stavanger for deres inspirasjon, innsats og engasjement!



Sammendrag:

Mobbing rammer over 60 000 barn i Norge jevnlig. Å oppleve mobbing over tid kan skape store sår hos dem som rammes. Sår som ikke gror – og som kan føre til både angst og depresjon i et ungt menneskes liv. Et liv som skulle vært preget av livslust og pågangsmot!

Barn og unge som er berørt av mobbing har manglet et lavterskeltilbud som har fagkunnskap og oversikt over problematikken mobbing. Mobbing er komplekst og krevende, og når man skal gi barn og unge råd i denne problematikken må man både være en god lytter og kjenne problematikken godt. Dette var også bakgrunnen for etablering av snakkommobbing.no.

Siden oppstart i september 2015 har snakkommobbing.no hatt nærmere 1500 samtaler med barn og unge i alderen 9 – 19 år. Mengden henvendelser viser at behovet for hjelp er stort – og at tjenesten dekker et hull i det offentliges tjenestetilbud i dag.



INNHALDSFORTEGNELSE:

Forord.....	s 2
Sammendrag.....	s 3
Innholdsfortegnelse.....	s 4
Bakgrunn og målsetning.....	s 5
Prosjektgjennomføring og metode.....	s 6
Resultater og resultatvurdering.....	s 10
Oppsummering og konklusjon.....	s 14

Bakgrunn og målsetning:

Til tross for at helsesøster, lærer, sosiallærer, foreldre og foresatte er tilgjengelige ressurser, viser forskning at nesten halvparten av de berørte ikke benytter de eksisterende hjelpeinstansene når de utsettes for mobbing.

Elevundersøkelsen (2014 -->) - Nasjonalt	
Er du blitt holdt utenfor de siste månedene	
Ingen voksne på skolen vet noe om det	40,70 %
Har du opplevd at det er spredt løgner om deg den siste måneden	
Ingen voksne på skolen vet om det	46,10 %
Har du blitt truet de siste månedene	
Ingen voksne på skolen vet om det	36,60 %
Er du blitt slått, dyttet, sparket de siste månedene	
Ingen voksne på skolen vet om det	31,00 %
Har du fått negative kommentarer på utseende ditt de siste månedene	
Ingen voksne på skolen vet om det	47,70 %

Dagens støtteapparat er prisgitt at barna forteller sine nærmeste om sine opplevelser. Når vi vet at så mange som 30 000 barn og unge bærer på dette alene, er dette blitt et stort problem for både Helse-Norge og Utdannings-Norge. Jo lengre tid mobbingen og krenkelsen har pågått, jo større er sjansen for fysiske og psykiske skader på sikt.

Nyere forskning blant 26 åringer (NTNU) viser også at det er store forskjeller i den psykiske helsen til de som meldte i fra om mobbing, og de som hadde holdt mobbingen skjult. De som hadde sagt i fra slet mindre med psykiske plager senere i livet.

Blå Kors ønsket å møte disse store utfordringene ved å etablere www.snakkommobbing.no og på den måten:

1. gjøre fagpersonell lett tilgjengelige for samtaler via chat
2. gi lett tilgang på informasjon, råd og veiledning for mobbeofre, mobbere og andre barn/unge som på ulike måter er berørt av problematikken.
3. innhente statistikk/tallmateriale/dokumentasjon med henblikk på forskning
4. delta i samfunnsdebatten og bli en viktig høringsinstans når mobbing står på dagsorden i ulike fora/på politiske arenaer.

Prosjektgjennomføring og metode:

Forarbeid

I forarbeidet til opprettelse av tjenesten gjorde vi oss mange nyttige erfaringer. Et av de viktigste fokusområdene var å finne ut hva som gjør terskelen for å snakke om mobbing lavest mulig, slik at barn og unge kunne få nødvendig hjelp på et tidligere tidspunkt. Under hele utviklingsprosessen har barn og unges preferanser og behov vært i sentrum. I forprosjektet ble det funnet at sentrale elementer ved et lavterskeltilbud for barn og unge er:

- Tilgjengelighet
- Anonymitet
- Umiddelbar respons
- Brukertilpasset kommunikasjonsform



Disse elementene var avgjørende da det ble valgt å fokusere utelukkende på chat som kommunikasjonsform. Rapporten "Barn og medier" (2010) viser til at tilnærmeresvis alle barn i Norge har tilgang til internett, og at 3 av 5 har egen data. Salget av bærbare enheter har mangedoblet seg de siste årene (Lekanger, 2013).

Mens rådgivende helsetjenester på nett hittil har hatt hovedvekt på svartjenester (Andersen, 2012), gir chat som kommunikasjonsform muligheten for sann-tidskommunikasjon. Slik ville man også i større grad kunne danne grunnlag for å respondere på brukerens reelle behov, for eksempel gjennom kartlegging og oppfølgende spørsmål.

Direkte hjelp til barn og unge:

Et lavterskeltilbud kan potensielt ha mange funksjoner. En kontakt med fagpersoner ved snakkommobbing.no kan særlig anses som et viktig første steg. Å sette ord på det man ellers vil bære på helt alene på et tidligere tidspunkt, kan ha avgjørende betydning for utfallet. Når barn og unge får anledning til å uttrykke skambelagt tematikk, gjennom en tjeneste som er lett tilgjengelig og under helt trygge omstendigheter, kan veien til senere hjelpesøkende atferd bli kortere.

Organisering

Ved inngangen av 2015 ble det besluttet å ansette ny leder for prosjektet. Den helsefaglige kompetansen ville være svært viktig i driften av tjenesten. Andreas Eidem med 12 års erfaring fra Sørlandet sykehus – klinikk for psykisk helse - ble ansatt i april 2015 og startet umiddelbart med rekruttering av chatpersonell. Ved inngangen av sommeren 2015 var 6 stk. chatverter ansatt – personell med høyere utdanning innenfor fagområdene pedagogikk, psykologi, helse og sosialt arbeid. Samtlige med relevant arbeidserfaring.

(Kjønnsfordeling: 2 menn og 4 kvinner)

Opplæring/skolering av chatverter:

Det er utfordrende å møte barn og unge som opplever ulike kriser og ofte står i helt uholdbare situasjoner. Fagkunnskap er viktig og helt avgjørende for å sørge for nødvendig kvalitet rundt tjenesten. Et barn som våger å ta kontakt for å be om hjelp eller sette ord på opplevelser fortjener at mottaker har både kunnskap og menneskelige egenskaper til å ta i mot disse henvendelsene på en god måte. Slik ønsker vi å bidra til å forsterke hjelpesøkende atferd i etterkant av samtalen, eller ved et fremtidig hjelpebehov.

I starten av august ble det gjennomført 2 uker med intensiv kursing av chatvertene. Til tross for solid grunnkompetanse var det viktig å samkjøres både i kommunikasjonsform og håndtering av vanskelige samtaler som garantert ville komme. Tema i kursene var bl.a. krisehåndtering og Motiverende Intervju som metode i kommunikasjon.

Etter kursperioden (august/september) startet en testperiode for 6 utvalgte skoler i Aust og Vest Agder. Ca. 1200 elever fikk muligheten til å prøve ut chatten samt gi oss tilbakemelding på tjenesten. Testperioden gav oss noen erfaringer i forhold til brukervennlighet, men de viktigste bekräftelsene fikk vi i forhold til barn og unges tilbakemeldinger på at de ønsket tjenesten veldig velkommen! Barn og unge syntes dette var et flott tiltak!

Åpningstider:

I den opprinnelige planen var det beregnet en åpningstid på 39 timer pr uke fordelt på 6 dager. På grunn av noe usikkerhet rundt finansieringen (se punkt «Økonomi» s. 9) ble det besluttet å endre dette til 30 timer pr uke. Det ble også bestemt at åpningstid burde være lik alle dager for å unngå forvirring over når tjenesten var åpen. Det endelige resultatet ble søndag – fredag kl 16:00 – 21:00.

Lansering:

21 september 2015 ble tjenesten lansert nasjonalt. Man valgte og ikke å gå bredt ut i media ved oppstart for å forhindre uendelige køer på chatten. Vi visste at behovet var stort, og ingenting ville skuffet barn mer enn å bli møtt med lang ventetid når de først tok mot til seg og tok kontakt. Markedsføring av lanseringen ble av denne grunn fordelt ut over september og oktober måned. Vi hadde reportasjer og intervjuer i ulike medier, bl.a. Nrk og Tv2.

I etterkant av dette startet vi en daglig annonsering på sosiale medier som gav en umiddelbar respons.

Vår musikkvideo ble lansert på sosiale medier i november med et resultat på 140 000 visninger (Facebook). Musikkvideoen ble produsert på Fevik skole i mai 2015 hvor nærmere 300 elever deltok sammen med vår samarbeidspartner fotballklubben Jerv.

(se youtube.com/snakkommobbing)

Samarbeid med idrett:

For å nå ut til brukergruppen har profilering innenfor idrett vært av stor betydning for oss. Idrettsprofiler kan være gode rollemodeller og viktige stemmer for å nå ut med budskap om mobbing.

- I februar tok Fotballklubben Jerv (OBOS ligaen) kontakt med oss og det ble inngått en langsiktig samarbeidsavtale.
- Blå Kors og Vipers arrangerte Blue Vipers håndballskole i juni 2015 med ca. 120 deltakere. Samtlige deltakere ble her presentert for snakkommobbing.no gjennom 20 minutters «tema» foredrag.
- KIF Håndballklubb og andre breddeklubber i Agder profilerer snakkommobbing.no på alle sine drakter fra aldersbestemte klasser og opp til 1. divisjon.
- Fotballandslaget har profilert «snakkommobbing.no» på Instagram.
- Landslagsspillere i håndball + spillere fra Larvik håndballklubb har profilert tjenesten gjennom videopptak som benyttes i markedsføringen vår.



Frivillige:

I oppstarten var vi opptatt av å «sette» prosedyrene og rutinene før vi tok initiativ til å søke etter frivillige. Å etablere tjenesten, bli kjent med «trafikken» (hvilke dager var det mest aktivitet) og dermed hvilke tidspunkt var det mest behov, var viktig å avklare. I slutten av november var første frivillige rekruttert, og antallet teller ved årsslutt 4 personer. I 2015 utgjorde den frivillige innsatsen 132 timer.

De frivillige har samme kompetansekrav som ansatte, dvs. minimum 3 års universitetsutdannelse innen helse/pedagogikk. I tillegg settes det krav om erfaring i arbeid med barn og unge. Samtlige frivillige har gjennomgått prosedyrehåndboken og signert taushetserklæring.

Økonomi:

Et av de viktigste arbeidsområdene i etableringsfasen har vært å sørge for en trygg økonomi for tjenesten. Økonomisk forutsigbarhet og stabilitet er viktig både for å bygge kompetanse, nettverk og for å skape gode resultater over tid.

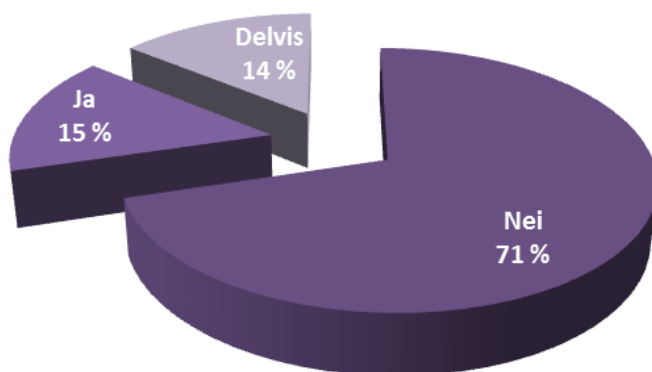
Ved inngangen av året var det avklart at Exstrastiftelsen og Helsedirektoratet støttet prosjektet med til sammen 2 millioner kroner. Totalbudsjettet for 2015 var på 3,02 millioner kroner. Det var altså ca. 1 million kroner som manglet til full drift lanseringsåret. For å kompensere for dette ble åpningstiden på chatten redusert med 9 timer pr uke, og oppstart ble satt til høsten 2015 i stedet for våren 2015.

Fremtidsrettet arbeid – økonomi:

Det har i 2015 blitt avholdt en rekke møter med lokale politikere og stortingsrepresentanter. Man visste at statlig driftstøtte ville være nødvendig for å kunne satse med et langsiktig perspektiv. Gleden var derfor stor da vi i november 2015 fikk melding om at snakkommobbing.no var tildelt 3 millioner kroner til drift i 2016. Den viktigste brikken for videre satsning var på plass!!

Resultater og resultatvurderinger:

Fått hjelp



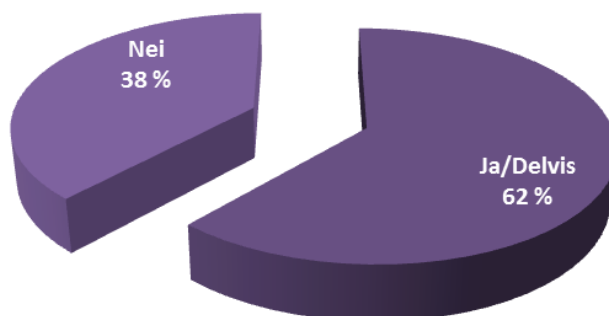
Våre erfaringer viser klart at tjenesten trengs! Å snakke om mobbing - få råd og veiledning, bli lyttet til, få ut tunge tanker, få hjelp til å sortere tanker, og få oppmuntring kan ha stor betydning for om man finner mot til å søke hjelp mot mobbingen.

Nesten halvparten av dem som har tatt kontakt med oss på chatten har aldri snakket med noen om mobbingen før. Foreldre er ikke orientert, og heller ikke skole. I utgangspunktet er de klare på at de heller aldri vil fortelle det.

Gjennom samtale kommer man derimot som oftest frem til løsninger

som barnet mener er verdt å prøve. Noen vil ikke fortelle det med ord, men skriver ut loggen fra samtalen og fremviser denne til enten foreldre eller lærer. Å fortelle om vanskelige ting er ikke lettmen det kan være nødvendig for å få det bedre etterpå.....

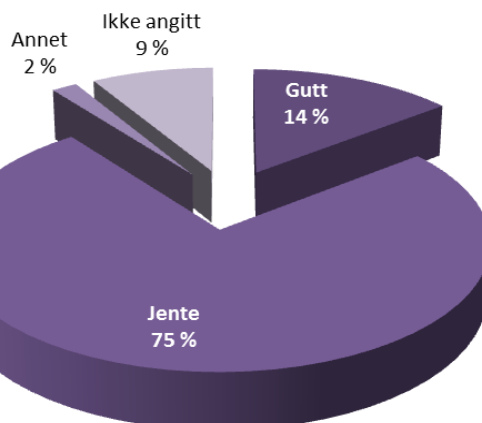
Meldt ifra om mobbingen



Andre tall viser:

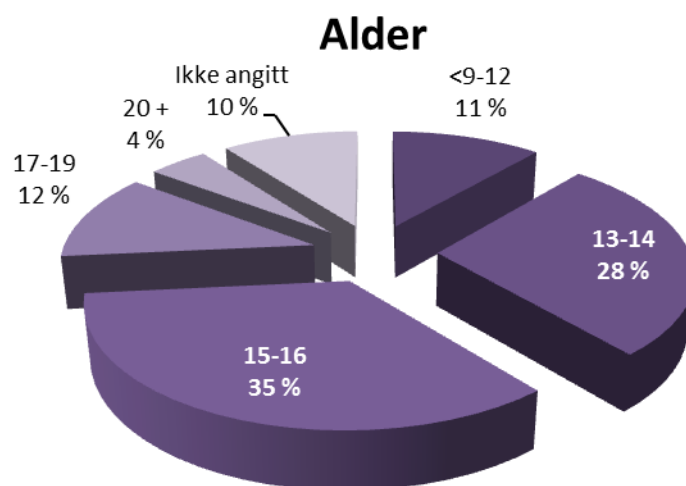
75 % av henvendelsene til chatten har vært fra jenter. Vi ser i tillegg at jenters henvendelser ofte dreier seg om utestengelse, nettmobbing (skjult mobbing), mens henvendelser fra gutter ofte dreier seg om fysisk vold.

Kjønn

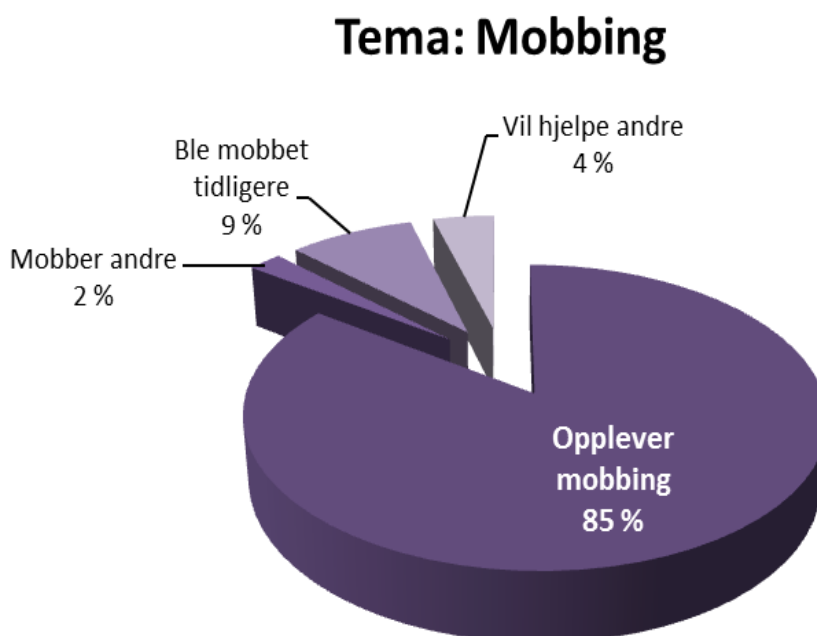


63 % av henvendelsene i 2015 kom fra unge i alderen 13 – 16 år.

Snakkommobbing.no har ønsket å komme i kontakt med alle som er berørt av mobbing. Både dem som utfører mobbingen – dem som er observatører til det som skjer – og dem som er direkte rammet.



Kun 2 % av henvendelsene har vært fra barn og unge som mobber andre, og kun 4 % har tatt kontakt fordi de er bekymret for en venn eller bekjent. Her har vi et stort potensiale for fremtiden!



Tapte henvendelser:

Antall tapte henvendelser har vært 354. Vi har erfart at en del «faller ut» av samtalen pga. bruk av mobiltelefon under chatten. Ved mobilutgaven er det mange av brukerne som kommer bort i «Avslutt» knappen ved en feiltakelse. Noen av disse tar kontakt igjen umiddelbart etterpå, men ikke alle.

Vi vet også at antall tapte samtaler har sammenheng med ventetid på chatten. I perioder har vi dessverre hatt opp til 1 times ventetid! Selv om statistikk fra vår leverandør viser 1,9 minutter ventetid i snitt på samtlige samtaler i 2015– så vet vi at vi i enkelte perioder har hatt uholdbar lang ventetid. I disse periodene har vi valgt å trekke tilbake annonser som lå ute på sosiale medier.

Antall treff på nettside siden oppstart i september:

Økter	Brukere	Sidevisninger	Sider pr økt	Snitt øktvarighet
13506	10143	21897	1,62	00:01:09

Statistikken viser at bruker kun er 1,09 minutter på nettsiden vår. Dette kan forklares med: Når man oppsøker chatten «forsvinner man fra» nettsiden. Tallene kan indikere at bruker fort finner chat knappen – helt i tråd med våre ønsker. Chat knappen skal være synlig og det mest opplagte valget på nettsiden.

Statistikk over enhetsbruk ved treff på nettsiden siden oppstart i september:

Enhetskategori	Økter	%
Totalt	13506	100,00 %
Desktop	8623	63,85 %
Mobil	4162	30,82 %
Nettbrett	721	5,34 %



Ca. 31 % av besøkene på nettsiden kommer via mobiltelefon.

Med over 10 000 unike brukere var over 75 % nye besøkende

Forskning:

Vi har gjennom hele prosjektperioden hatt som mål å bidra med kvalifisert informasjon ut til samfunnet. Forskning har her vært et sentralt tema.

Sommeren 2015 inngikk vi en intensjonsavtale med institutt for pedagogikk ved UiA som innebærer både kvantitativ og kvalitativ forskning med utgangspunkt i chat-samtalene. Dette innebærer samarbeid med en av landets aller fremste forskere på mobbing; Ingrid Lund.

Når forskningsprosjektet er finansiert og igangsatt vil det danne et meget solid grunnlag for informasjonsdeling. Med intensjonsavtalen bekreftes ikke bare konseptets kvalitet, men det bidrar også i vesentlig grad til å heve kvaliteten ytterligere. Gjennom forskning kan vi også evaluere vår egen kvalitet og effekt. Vi skal tåle å bli evaluert av eksperter og vi skal aldri slutte og arbeid for å bli bedre!

Kjennskap til tjenesten:

Vi ønsker at så mange som mulig skal kjenne til tjenesten vår. 3 måneder etter oppstart vet vi at vi er kjent i alle landets fylker, også på Svalbard! Pågangen er større enn vi har hatt kapasitet til å betjene i perioder, men dette henger også tildes sammen med at samtalene varer noe lenger enn vi forventet. Temaet som brukerne tar opp er alvorlig og da må man også bruke nødvendig tid for å gi god hjelp i hver samtale.

Hyppig nevnte konsekvenser av mobbing har vært følgende på chatten:

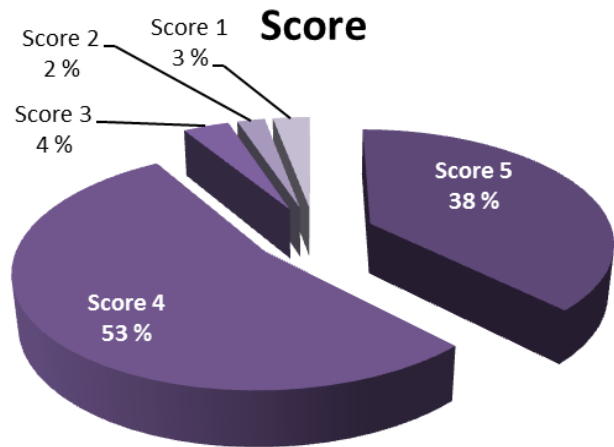
Brukernes egne ord:

- Har det vondt/forferdelig
- Ønsker å dø, selvmordstanker
- Hater seg selv
- Ikke verdt noe/ingen bryr seg
- Skyld/skam
- Spiseforstyrrelser/Negativt kroppsbilde
- Angstsymptomer/Sosial angst/Redd
- Ensom/Ingen venner/alene
- Selvskading (Oftest kutting)
- Skolevegning/skolebytte
- Depressive symptomer/Trist/Sliten/Gråter
- Må tilpasse atferd for å unngå mobbing
- Mangler tillit, tro på hjelp, håpløshet

Tilbakemelding fra brukerne:

Har samtalen vært til hjelp?

Snittscore = 4,2



Score 5 «Til stor hjelp», «Hjalp veldig mye», «Kjempebra», "Deilig å få det ut"

Score 4 "Takk for praten", "Det hjalp", "Bra", "Fint å snakke", "Takk for hjelpen"

Score 3 "Både og", "Veldig vanskelig å snakke om"

Score 2 "Fikk ikke god hjelp av dere sist", "Tok lang tid å få svar"

Score 1 "Dette fungerer ikke", "Bare glem det"

Oppsummering – konklusjon – og videre planer:

Prosjektet er vel etablert og har fått god respons fra brukerne. snakkcommobbing.no er definitivt kommet for å bli!

Prosjektet har vært vellykket, og en stabil og trygg drift er etablert. Oppstart har stort sett vært i henhold til oppsatte planer, og man har ikke fått noen «store overraskelser» underveis. Dette skyldes god planlegging og kartlegging i forkant.

Helsedirektoratets bevilning for 2016 på 3 millioner kroner trykker driften, og gjør at de menneskelige ressursene kan benyttes på å utvikle tjenesten ytterligere i 2016.

Mål/plan ved søkertidspunkt	Resultat pr. 31 desember 2015
Oppsart desember 2014	De økonomiske rammene for 2015 ble ikke avklart før i begynnelsen av desember. Dette resulterte i senere oppstart enn først planlagt.
Gjøre fagpersonell lett tilgjengelig via chat	10 stk chatverter med fagkompetanse er engasjert i snakkommobbing.no. Disse betjener en åpningstid på 30 timer pr uke.
Gi lett tilgang på informasjon, råd og veiledning for mobbeofre, mobbere og deres pårørende	Chatten henvender seg til barn og unge mellom 9 - 19 år. Pårørende finner nyttige linker på nettsiden vår
Innhente statistikk/tallmateriale/dokumentasjon med henblikk på forskning	Intensjonsavtale med Universitetet er signert men finansiering mangler pr. januar 2016. Det jobbes aktivt med å søke midler til dette.
Delta i samfunnsdebatten og bli en viktig høringsinstans når mobbing står på dagsorden i ulike fora/på politiske arenaer	Tjenesten har ved rapporteringstidspunkt vært i drift i litt over 3 mnd'er. Snakkommobbing.no sendte høringsuttalelse til Djupedalsutvalget men man forventer en mer aktiv rolle her ettersom tjenesten blir bedre kjent etter noe lengre drift.
Ant chat første hele driftsår = 7000	Det er gjennomført ca. 1500 samtaler på 3 mnd. Ved hel års drift ville dette gitt 6000 samtaler. I perioden 21 september - 31 desember har det vært aktiv chat i 25 000 minutter.
I løpet av en 3 års periode trygge de økonomiske rammene for driften	Konseptet ble tildelt 1,5 mill. kroner fra Helsedirektoratet til oppstart og drift første år. For 2016 er tilskuddet økt til kr. 3 mill kroner. Konseptet er nevnt ved navn i Statsbudsjettet.

Blå Kors og snakkommobbing.no vil gjennom målrettet arbeid utvikle tjenesten videre i 2016.

Det er et spennende arbeid med mange muligheter for forbedring og tilpasning.

Våre målsettinger for kommende år er blant annet:

1. Barn og unge i hele Norge kjenner snakkommobbing.no som et lavterskeltilbud hvor man kan få hjelp. Mål for 2016:
 - Oppnå minimum 10.000 samtaler.
 - Videreføre samarbeid om produksjon av multimedieprodukter som kan brukes til bevisstgjøring og markedsføring av tjenesten vår på sosiale medier hele året. Se: [youtube.com/snakkommobbing](https://www.youtube.com/snakkommobbing)
 - Tilby informasjonspakker til skoler/kommuner; materiell til nettsider, infoskjermer, etc. (juni 2016)

2. Øke kapasitet til å besvare henvendelser. Mål for 2016:

- Økning fra 2 til 3 faste ansatte på mandag, onsdag og torsdag, som statistisk sett har størst pågang.
- Fokus på rekruttering og opplæring av frivillige med relevant kompetanse og erfaring. 20 nye frivillige. (Første introkurs februar 2016). Mål: Frivillig innsats utgjør 2080 timer i 2016.

3. Videreutvikling av kompetanse. Mål for 2016:

- Gjennomføre månedlige personalsamlinger, samt månedlige kurs/fagdager for både ansatte, frivillige og eksterne interessenter.
- Ytterligere økt samarbeid med Læringsmiljøsenderet, PP-tjenesten, kommuner og fylkeskommuner, BUP, Institutt for pedagogikk ved UiA, Institutt for psykososial helse ved UiA, Alarmtelefonen for barn og unge, Barneombudet, Nettverk for chat-tjenester m.fl.

4. Kontinuerlig fokus på forbedringsarbeid; målsetting og evaluering. Mål for 2016:

- Utvide fagrådet med 2 fagpersoner fra spisskompetente fagmiljø med nasjonalt fokus og arbeidssted utenfor Sørlandet.
- I tillegg til barn og unges deltagelse i fagrådet, vil vi legge ytterligere til rette for at barn og unge i målgruppen kan påvirke utviklingsarbeidet rundt tjenesten direkte. Oppstart av «Ungdomsrådet» er satt til februar 2016.

5. Gi oppdatert og forskningsbasert informasjon om målgruppen til samfunnet. Mål for 2016:

- Igangsette forskningsprosjekt.
- Utvikle en spesialdesignet løsning for statistikk/forskning/rapportering

6. Målrettede innsats direkte mot ungdom i målgruppen. Mål for 2016:

- Arrangere en egen leir for barn og unge som er berørt av mobbing.
- Innovasjon og teknologi: Mulighet for utvikling av nye digitale verktøy med utgangspunkt i barn og unges tilbakemeldinger, ønsker og behov.