

VERDEN SETT FRA GUTTEROMMET

Innsikt om dem vi ikke når

*Utarbeidet av
Anders Hønsi og Lars Longva
Etat for barn og familie*

BERGENS BARN
BYENS FREMTID



BERGEN
KOMMUNE

Dette dokumentet gir en oppsummering av innsiktsarbeidet "Verden sett fra gutterommet". Rapporten presenterer kunnskap om den digitale hverdagen til gutter mellom 12 og 18 år i Bergen kommune, og hva som må til for at de i større grad enn i dag skal benytte seg av tjenestene til Etat for barn og familie, når de har behov for det.

Innsikten synliggjør potensialet til å forbedre tjenestetilbudet mot guttene, og det fokuseres på seks hovedfunn. Disse gir grunnlag for å beskrive behov som ikke blir dekket godt nok i dag, og mulige retninger for utviklingen av tjenestene og kommunikasjonen i etaten.

INNHOLD

Trykk på siden du vil lese

Bakgrunn **4**

Samtalene **6**

Nøkkelfunn **8**

Persona **29**



BAKGRUNN



I Byrådet for helse og omsorg sin tiårsplan (2016-2026) er et av de sentrale målene at Bergen kommune skal sikre lett forståelig og tilgjengelig informasjon om alle hjelpetilbud for barn og unge. Flere barn og familier må få rett hjelp til rett tid, møte en helhetlig tjeneste og inkluderes i utviklingen av denne.

Skal vi nå barn, unge og familiene deres, må vi møte dem der de er. Vi må kjenne målgruppens behov, hva de er opptatt av, hvilke plattformer de bruker og gi dem tjenester og kommunikasjon som treffer. Budskapet må være tydelig og veien inn til riktig tilbud kort.

For å få til dette trenger vi bedre innsikt i hverdagen til barn og unge i Bergen, særlig hvordan de kommuniserer og hvilke digitale tjenester og plattformer de bruker. Denne innsikten legger et grunnlag for videreutviklingen av tjenestene og kommunikasjonen til etaten.

I de seneste årene har det vært en underrepresentasjon av gutter som benytter seg av tjenestene til Etat for barn og familie. Hovedmålet med innsiktsarbeidet er å få en grunnleggende forståelse av hverdagen til gutter mellom 12 og 18 år bosatt i Bergen kommune. Store deler av det sosiale livet deres foregår digitalt, og innsiktsarbeidet har derfor hatt et særlig fokus på dette.

Viktige spørsmål i forkant av innsiktsarbeidet

- Hva er målgruppens digitale vaner?
- Hvor mottar målgruppen informasjonen sin fra, og hvilke avsendere stoler de på?
- Hvordan kommuniserer målgruppen?
- Hva gjør målgruppen når de prøver å finne løsningen på et problem?
- Hvordan ønsker målgruppen å ta kontakt med, eller å bli kontaktet av hjelpetjenester?
- Hvordan er veien fra informasjon til aksjon for målgruppene?
- Er det behov for digitale møteplasser for kommunikasjon mellom bruker og tjeneste?
- Hvordan vil en optimal hjelpetjeneste se ut for brukeren?

Om tilnærmingen til innsiktsarbeidet

Arbeidet er utført av Anders Hønsi og Lars Longva, kommunikasjonsrådgivere i Etat for barn og familie. Begge har kommunikasjonsfaglig utdanning og har tidligere jobbet i blant annet Studentsamskipnaden på Vestlandet, TV2 Sumo og filmfestivalen i Bergen med kommunikasjon mot unge målgrupper, særlig i sosiale medier. Innsiktsarbeidet har hatt et tydelig brukerperspektiv og fokusert på målgruppens digitale hverdag og kommunikasjon, noe som reflekteres i rapporten.

SAMTALENE



Hovedgrunnlaget for innsiktsarbeidet er intervjuer med gutter, og noen jenter, i alderen 12 til 18 år fra ulike byområder i Bergen kommune. Målet var å snakke med de som har utfordringer uten å gjøre så mye ute av det, og som i utgangspunktet er lite villige til å bruke hjelpetjenestene. Det er lagt særlig vekt på innsikten hentet fra intervjuer med de mest introverte i målgruppen. Disse er eller har vært utenfor skolesystemet, og bruker mye tid foran dataskjermen på rommet sitt.

Vi ønsket at samtalene med ungdommene skulle være uformelle, og gi dem anledning til å snakke fritt rundt ulike temaer knyttet til hverdagen sin. Dukket det opp andre interessante temaer i løpet av samtalene, ble disse også fulgt opp. Samtalene ble gjennomført på steder hvor de føler seg trygge, gjennom digitale samtaler fra rommet sitt eller på en lokasjon de kjente godt til fra før. Før samtalene ble det også understreket at det som blir sagt ikke kan spores tilbake til dem, for å gjøre det enklere for dem å være helt åpne og ikke gi oss svar tilpasset det de tror vi vil høre.

I tillegg til samtalene har 13 ungdommer som ikke hadde anledning til et intervju, gitt oss svar på spørsmål i et enkelt spørreskjema. Vi har også hatt samtaler med ansatte i ulike tjenester og tilbud rettet mot målgruppen.

Oversikt over de vi har intervjuet

Ungdommene

En-til-en samtaler og gruppesamtaler med 14 ungdommer rekruttert gjennom:

- Oppfølgingstjenesten i Vestland fylkeskommune
- Guttas Campus
- Ung Norge
- Bergen Ishockeyklubb

Svar innhentet fra spørreskjema sendt ut til 13 ungdommer rekruttert gjennom Utekontakten.

Ansatte i tjenestene, offentlig og private

- Ansatte i Ung Arena
- Ansatte i Utekontakten
- Ansatte ved helsestasjon for ungdom
- Helsesykepleier i skoletjenesten
- Erfaringskonsulenter i Ung Arena og Utekontakten
- Daglig leder i Guttas Campus
- Daglig leder i Ung Norge

NØKKELFUNN



1

DE VIL SNAKKE
MED MENNESKER,
IKKE TJENESTER

2

VI MÅ VÆRE DER DE ER
NÅR DE ER MOTIVERTE
FOR Å FÅ HJELP

3

DE FØLER SEG
TRYGGEST PÅ
ROMMET SITT

4

VI MÅ GI DEM MULIG-
HETEN TIL DIGITAL OG
UFORMELL KONTAKT

5

DE LYTTET TIL VENNER,
MAMMA, INFLUENSERE
OG GOOGLE

6

VI MÅ GJØRE DET
ENKLERE FOR DEM Å
TA KONTAKT MED OSS

1

**DE VIL SNAKKE MED MENNESKER,
IKKE TJENESTER**

Det tar tid å bygge opp tillit hos guttene, og den er vanskelig å gjenopprette hvis den brytes. De må kjenne en person før de vurderer å dele av seg selv, og intensjonene til den som hjelper må føles ekte. De synes det er rart å skulle snakke om utfordringer med fremmede, og er redde for at det som blir sagt kan rapporteres videre, eller at andre ungdommer får vite at de mottar hjelp. Mange beskriver en frykt for å miste kontroll og vise svakhet ovenfor andre.

Tillitt til enkeltpersoner betyr alt

Enkeltpersoner de kan stole på er viktig for dem, og det spiller liten rolle hvem som leverer tjenestene. Får man tillit hos guttene hinter de gjerne om utfordringene sine, men spøker det ofte bort og kan ha vanskelig for å sette ord på det de føler. Det er viktig at man kjenner dem godt for å kunne lese mellom linjene og stille de riktige spørsmålene, uten å skyve dem fra seg.



Gutter er ikke flinke til å snakke om følelser, de har ofte aldri snakket om følelser før. De er redde for å åpne seg opp, i tilfelle de ikke kan stole på de de snakker med. Redd for at folk skal bruke det mot de. Da har jeg ikke lyst å gå til de neste gang.



Det hadde hjulpet å bli kjent før jeg kom til psykologkontoret. Det er jo litt skremmende når man først går inn på en psykologs kontor også plutselig er det bare masse spørsmål fra en fremmed person som du liksom egentlig ikke har så lyst å dele hele livshistorien din med. Man kan bli litt sånn "hvorfor skal du vite det?"



Jeg husker jeg var veldig nervøs for å ta kontakt fordi jeg var redd for at de skulle komme på døren. Sånn: -Vi så at det var du som sendte melding, så derfor kommer vi å skal snakke med foreldrene dine. Det var skremmende at det var så offisielt liksom.

Anonymitet gir dem muligheten til å åpne seg

Guttene er redde for å starte det de opplever som en offisiell prosess for tidlig, og muligheten til å være anonyme ville ha gjort det lettere for dem å være åpen om utfordringene sine. De er også åpne for å trappe opp kontakten med noen de er blitt kjent med fra en hjelpetjeneste, om det føles riktig.

"

Da jeg fikk svar [fra offentlig tjeneste på kvelden] var det faktisk ganske sånn, jeg vet ikke om jeg skal si imponert, det var sånn: nice! Samtalen virker mer casual, sånn - ok, du snakker ikke bare med meg når du er på kontoret ditt.

"

Hvis de ikke vet hvem du er kan de ikke dømme deg, og det er lettere å stole på dem siden de ikke vet hvem du er.

De trenger en alliert gjennom hele løpet

Flere har opplevd å bli sendt fra sted til sted, og stadig måtte forholde seg til nye mennesker. Det er en lang prosess for dem å åpne seg, og har de først begynt å dele utfordringene sine med noen oppleves det belastende å måtte gjøre det igjen til en ny person, som de ikke har et forhold til. Dette svekker tilliten til tjenestene og gjør at mange trekker seg unna. Guttene har et behov for en alliert som kan hjelpe dem med å tolke systemet, og følge dem gjennom hele løpet.

"

Det kan være at man bare føler for å snakke med noen og vil få ut tankene sine. Man tør liksom ikke helt å gå til psykolog, eller gå ut å få sånn ordentlig hjelp, men føler fortsatt for det å snakke om det man har på hjertet.

BEHOV

- **Bruke tid til å bli kjent med en tillitsperson fra tjenesten**
- **En alliert som hjelper dem gjennom hele prosessen**
- **Uformelle arenaer for samtaler**
- **Muligheten til å være anonym**

2

**VI MÅ VÆRE DER DE ER
NÅR DE ER MOTIVERTE FOR Å FÅ HJELP**

De fleste av guttene er bare mottakelige for hjelp i små tidsvinduer, der de reflekterer over utfordringene sine. Det er da de er åpne for å snakke med noen fra hjelpetjenestene som oppsøker dem, eller søker aktivt etter svar på egenhånd.

Mange forteller at de tenker mest på problemene sine alene på rommet sitt om kvelden eller natten, en tid på døgnet hvor hjelp eller svar på spørsmål ofte er utilgjengelige. Uten en umiddelbar løsning på problemet, blir det ofte skjøvet bort og de lar være å gjøre noe med det. Tjenestene må være tilgjengelige når motivasjonsvinduet oppstår, hvis ikke kan det ta tid til neste gang guttene er motiverte til å oppsøke hjelp.

Utålmodige når de søker etter svar

Guttene blir fort utålmodige hvis det ikke er en enkel og rask måte å finne ut av det de lurer på. De søker ofte etter svar på Google og trykker seg inn på en av sidene som havner høyt oppe i søket, uavhengig av hvem som er avsender. Skal de ta kontakt med en hjelpetjeneste må de kunne gjøre det akkurat når det faller dem inn. Prosessen

må være veldig enkel for at de ikke skal falle av, og de må kunne gjøre det på en måte de er komfortable med. Det betyr ikke nødvendigvis at psykologer eller andre ressurspersoner må være tilgjengelige 24 timer i døgnet, men at noen er tilgjengelige til å svare på enkle spørsmål og lede dem inn til relevante tjenester når de trenger det. Det viktigste for dem er ikke alltid å løse problemet umiddelbart, men en rask respons gir dem en følelse av at henvendelsen blir tatt seriøst.



Når man har bestemt seg for å søke hjelp, hadde det vært nice hvis man kunne prate med én gang. Bare få det unna akkurat når man er i det mindsettet at "nå fikser jeg det".

Kommunikasjon i kanalene de bruker

Guttene er veldig aktive i sosiale medier og synes det hadde vært bra om tjenestene kunne gi dem informasjon der de er, i stedet for at de selv må lete opp tjenestene. Mange sier at de ikke tenker så mye over hva de trenger hjelp til før noen forteller dem om det, og mener tjenestene burde være på alle sosiale medier der ungdom er, slik at flere kan få kjennskap til dem. Tjenestene må være til stede i de sosiale mediene guttene bruker, for å ha muligheten til å treffe dem når de er motiverte med informasjon om tilbudene sine. Guttene synes også at sosiale medier er et fint sted å kontakte hjelpetjenester fordi det er enkelt, uformelt og mindre stressende enn å måtte ringe eller sende e-post.

Autentisk innhold i sosiale medier, på et språk de forstår

I sosiale medier stoler de på voksne fagpersoner, jevnaldrende, og unge voksne som nylig har vært i deres posisjon, avhengig av hva som formidles. Det er viktig for dem at språket ikke føles offentlig, fremmed og vanskelig, og at innholdet er ekte og passer inn på kanalen det publiseres i.

"

Jeg har Facebook, men jeg bruker det ikke. Jeg går bare inn når jeg har bursdag, bare for å takke folk som sier gratulerer med dagen.

"

Det jeg tror er best for å nå ut til ungdom er enten snapchat eller tiktok, i allefall tiktok.

Flere må aktivt oppsøkes

Det er mange av guttene som ikke reflekterer over sin egen situasjon i den grad at de vurderer å ta kontakt med noen for å be om hjelp. For å ha muligheten til å treffe disse guttene når de er motiverte må man aktivt oppsøke dem. De er åpne for å bli oppsøkt, men motivasjonen til å ha en samtale med noen fra en hjelpetjeneste varierer fra dag til dag. Man må derfor oppsøke dem der de for å treffe dem når de er motiverte, for eksempel i digitale kanaler når de gamer på rommet sitt. Det er viktig at oppsøken- de samtaler i startfasen er uforpliktende, ikke for seriøse og foregår på en arena der guttene føler seg trygge og avslappede.



Det virker veldig koselig å kunne snakke med folk fra hjelpetjenester over Discord mens man gamer. Kanskje finner man noen som har hatt samme problemer som seg selv og spiller med dem. Så lenge det ikke føles påtrengende, og man stiller for personlige spørsmål så går det helt fint om man snakker om litt vanskelige ting.

BEHOV

- **Få svar på spørsmål når de trenger det**
- **En enklere måte å kontakte hjelpetjenestene**
- **Bli oppsøkt på en arena de føler seg komfortable**
- **Mer informasjon om hjelpetjenestene i sosiale medier**

3

DE FØLER SEG TRYGGEST PÅ ROMMET SITT

Guttene er mest komfortable foran dataen på sitt eget rom. Få tar kontakt med hjelpetjenester på eget initiativ, og må derfor oppsøkes for å kunne opprette en relasjon. Mange er interesserte i å finne ut mer om utfordringene sine, men synes det er et stort steg fra å lese om noe på nettet til å oppsøke hjelp og reise til et kontor for å møte noen de ikke kjenner.

Vanskelig med åpningstider og avtaler

Mange sier at det er vanskelig å møte opp til avtaler tidlig på dagen, og at døgnrytmen deres ikke passer overens med åpningstidene til tjenestene. Flere av guttene står ikke opp før i 14-tiden. Hvis en avtale er en stund frem i tid, sier de at det er lett å overtenke situasjonen og til slutt "feige ut". De vil kunne snakke med noen når det passer for dem, og er ikke avvisende til å bli kjent med noen på en uformell måte gjennom Discord eller andre digitale kanaler.

"

Det er skremmende de første gangene en må gå til et kontor for å snakke med noen. Jeg tenker kanskje det kunne vært en veldig bra overgang å kunne ha en Discord-server hvor man kan snakke litt lettvint om det også senere gå inn på det kontoret og snakke mer om det. Det virker som en lett måte å bli kjent med personen du skal snakke med.

"

Jeg tror veldig mange er mer komfortabel med psykologtimer digitalt. Man sitter hjemme på rommet sitt. Det er mindre skummelt. Det er mye lettere å gå, hvis det blir litt for mye. Det er bare lettere.

Digitale samtaler gir en følelse av kontroll

Digitale samtaler vil gjøre det mer komfortabelt å ta det første steget med noen fra en hjelpetjeneste, og møte opp til avtaler. Bak skjermen, gjerne med kameraet av, har de bedre kontroll over situasjonen og kan lettere avslutte samtalen, enn hvis den foregår ansikt til ansikt. Får de tillit til noen, er terskelen lavere for å etter hvert kunne møtes ansikt til ansikt.



Det er litt skummelt. Hvis man ikke har møtt skolehelse-søsteren før kan man være litt nervøs og lure på hvordan man gjør det, gjør jeg feil? Det hadde vært enklere å slippe å dra til kontoret å si sånn "hei jeg trenger hjelp", men heller bare chatte litt med dem.

Vil ha flere kontaktmuligheter med skolehelsetjenesten

Guttene ønsker muligheten til å kontakte skolehelsetjenesten uten å møte opp på et kontor. Flere er redde for å møte kjente på venterommet, og blant guttene er det vanlig å få stempel som tyster hvis andre får vite at de har vært der. De ønsker muligheten til å ha digitale samtaler med psykolog, rådgivere, helsesykepleier eller lignende, og muligheten til å stille spørsmål uten å være redd for å bli presset til videre oppfølging hvis de ikke vil det selv.

BEHOV

- **Mulighet for skriftlige eller muntlige digitale samtaler**
- **Åpningstider som passer døgnrytmen deres**
- **Bli oppsøkt for uformelle digitale samtaler**
- **Kontroll på samtalesituasjonen**

4

**VI MÅ GI DEM MULIGHETEN TIL
DIGITAL OG UFORMELL KONTAKT**

Mange av guttene vil ikke starte det de oppfatter som en offisiell prosess. De vil gjerne kunne få svar på spørsmål uten å havne i systemet, og ha muligheten til å være anonyme. Frykten for at venner får vite om problemene deres, foreldrene blir koblet på og at det blir satt i gang prosesser de ikke har kontroll på, hindrer guttene i å ta kontakt.

Vil snakke om utfordringer uten at det havner i systemet

Guttene forteller at de ville ha følt seg friere og tryggere hvis det var mulig å skrive eller snakke anonymt med en rådgiver på en digital plattform, og at det var et sted de kunne stilt enkle spørsmål uten å måtte identifisere seg. Dette ville ha gjort det enklere for guttene å være mer åpne om utfordringene sine, fordi ingen får vite at de får hjelp, og ingenting havner i systemet eller blir rapportert videre. Hvis de må oppgi hvem de er, til noen de ikke vet om de kan stole på enda, føler mange at de kan miste kontroll over situasjonen. Flere beskriver også en frykt for å miste kontrollen hvis problemene deres blir adressert i

det de omtaler som offisielle kanaler (for eksempel sende en e-post, snakke med en lærer, møte opp på et kontor), og er redde for at foreldre og venner skal få vite om det.

"

Man har den frykten om at hvis man sier: -Hei, jeg har selvmordstanker", så plutselig kommer ambulansen utenfor og henter deg inn på tvang. Man blir litt paranoid.

"

For man kan tenke sånn: -Åh, hun har mer problemer enn meg så jeg trenger ikke ta kontakt, jeg er ikke syk nok. Da føles det mer riktig å bare sende en snap i stedet for en hel e-post.

Tillit gir muligheten til en tettere relasjon

Selv om mange vil ha muligheten til å være anonyme i starten, er de åpne for en tettere relasjon til en rådgiver etter hvert, hvis det føles riktig. De vil bruke litt tid før de avslører for mye om seg selv. Flere har ikke nødvendigvis et problem med å snakke om utfordringene sine, men vil ikke at andre skal vite om dem.

"

Jeg tror det er veldig viktig at man får en følelse av at den man snakker med bryr seg om deg. At de er interessert i hvordan du har det. En jeg møtte inne på spillet er en ganske grei person. Han var rådgiver eller noe sånt på en skole. Vi snakket litt om skolen og at det var kjipt å droppe ut. Og da følte jeg meg trygg på å snakke med ham.

"

Jeg tror det er mye lettere for folk å skrive en snap enn å skrive en e-post og gjøre det så offisielt at man spør om hjelp. I stedet for bare "hei du, jeg har et spørsmål" (på Snap).

BEHOV

- **Muligheten til å være anonym i møte med hjelpetjenestene**
- **Tid til å bygge opp et tillitsforhold med en rådgiver**
- **Tilrettelagte arenaer for uformelle digitale samtaler**
- **Kontroll over det som blir rapportert videre/journalført**
- **En plattform hvor de kan finne svar på enkle spørsmål**

5

DE LYTTER TIL VENNER, MAMMA,
INFLUENSERE OG GOOGLE

Venner er en viktig kilde til informasjon. Får guttene en anbefaling om en tjeneste eller tilbud fra en venn, er sjansen større for at de benytter seg av det. Noen har et nært forhold til foreldrene sine, spesielt mødrene, og kan prate med dem om mange av utfordringene sine, og ta imot råd.

Tillit til andre i samme situasjon

De bruker Google til å søke seg frem til svar, og synes det er fint å kunne lese om andre ungdommer i samme situasjon som seg selv. Nettsider som ung.no er ofte høyt oppe i google-søk på relevante problemstillinger for guttene, og trekkes frem som et sted hvor de finner svar på mye av det de lurer på. De synes også at det er enklere å kunne stole på noen som har erfart de samme utfordringene som dem.

Kan påvirkes av forbilder

Flere av dem har tiltro til influensere som de følger i sosiale medier, for eksempel gamere med egen YouTube-kanal, og har lettere for å ta tak i et problem eller ta kontakt med en hjelpetjeneste hvis de blir oppfordret til det av en influencer de liker.



Det første er å snakke med en venn. Også etter det gå til en forelder og si jeg vil ha psykolog. Men det kommer an på om man kan gå til foreldrene. Om man ikke kan det så tenker jeg at man oppsøker den snapkontoen (til ung.no) eller bare en lettvindt måte å få hjelp på. Slik at det ikke er så offisielt. Og hvis de da sier at det virker som du burde skaffe deg en psykolog da kan man finne ut av det derifra."

"

Du finner liksom alt mulig på YouTube, alle mulige løsninger. Finner du det ikke ut på YouTube, hadde jeg ikke giddet å lete andre steder.

"

Det bruker jeg veldig mye. Det er faktisk en del norske youtubere som er veldig sånn opptatt av det (mental helse). De snakker mye om det. Det går an å nå ut til de youtuberene og spørre om de kan legge inn to ord om det der.

"

Hadde jeg hatt et problem og jeg hadde fortalt en venn om det, og den vennen da hadde sagt: -gå inn på denne nettsiden, disse her hjelper deg, så hadde jeg nok sjekket det ut.

"

Hvis jeg hadde slitt med noe psykisk og lurt på noe så hadde jeg bare googlet det.

BEHOV

- **At venner og foreldre har kunnskap om tjenester og tilbud**
- **Informasjon om andre som har vært i deres situasjon**
- **Få informasjon om hjelpetjenester gjennom influensere de følger i sosiale medier**

6

**VI MÅ GJØRE DET ENKLERE FOR
DEM Å TA KONTAKT MED OSS**

Guttene synes det er ubehagelig å ringe noen som de ikke kjenner, og bruker bare e-post i forbindelse med skolearbeid. Et problem føles mer offisielt hvis de må sende e-post eller ringe, sammenlignet med en chat, SMS, Snapchat og andre sosiale medier. Det er dette de kommuniserer med til daglig og i disse kanalene de foretrekker kontakt med hjelpetjenester og andre organisasjoner eller bedrifter.

Tryggest med skriftlig kommunikasjon

Flere sier at det er lettere å få et inntrykk av noen, og gi et godt inntrykk hvis man skriver meldinger i stedet for å ringe. De har en følelse av å miste kontrollen når de snakker i telefonen med noen de ikke kjenner, for da har de ikke muligheten til å tenke seg om på samme måte som når de skriver.

"

Før måtte jeg bruke ti minutter for å "hype meg selv opp" til å ringe.

"

Skriver man med noen kan man få vite hvordan de er som folk. Møter man dem kan man få alt i trynet med en gang.

"

Jeg tror jeg har sendt e-post to ganger i livet mitt.

"

Jeg tror jeg ville likt en app, hvor man kan kontakte psykolog på melding. Man kan også ringe på video eller bare på stemme. Da jeg var yngre så lette jeg etter apper, men da var det bare engelske apper man måtte betale for.

Kommunikasjon må være enkelt, og på deres premisser

Det må være enkelt for dem å ta kontakt med oss, og aller helst i den kanalen vi kommuniserer med dem i. Poster vi noe på Instagram, vil sjansen være større for at de sender oss en melding der enn hvis vi ber dem om å sende en e-post. Den veien oppleves som lang for guttene.



Det syns jeg er ganske stilig. At man kan ta kontakt gjennom Snap. Det er veldig enkelt å bare sånn skrive en snap og spørre om hjelp.



Jeg er ikke så komfortabel med å ringe, liker bedre å chatte.



Jeg tror jeg har sett at ung.no eller noe sånt har en Snapchat-kanal, det er ganske kult hvor man bare sånn svarer på sånne generelle spørsmål.



Det tar mye mer å sette seg ned å tenke "Nå trenger jeg hjelp, nå må jeg sende en e-post", da har problemene kommet ganske langt. Mens hvis man lurer på noe eller strever med noe også ser man plutselig en konto på Snap hvor det står "Hei, skriv inn dine spørsmål" eller "Skriv inn til oss så kan vi snakke med deg litt" da er det lett å bare ta kontakt. Det er så lettvindt at man tenker kanskje ikke på det som om man spør om hjelp, man tenker bare "jeg har et spørsmål".

BEHOV

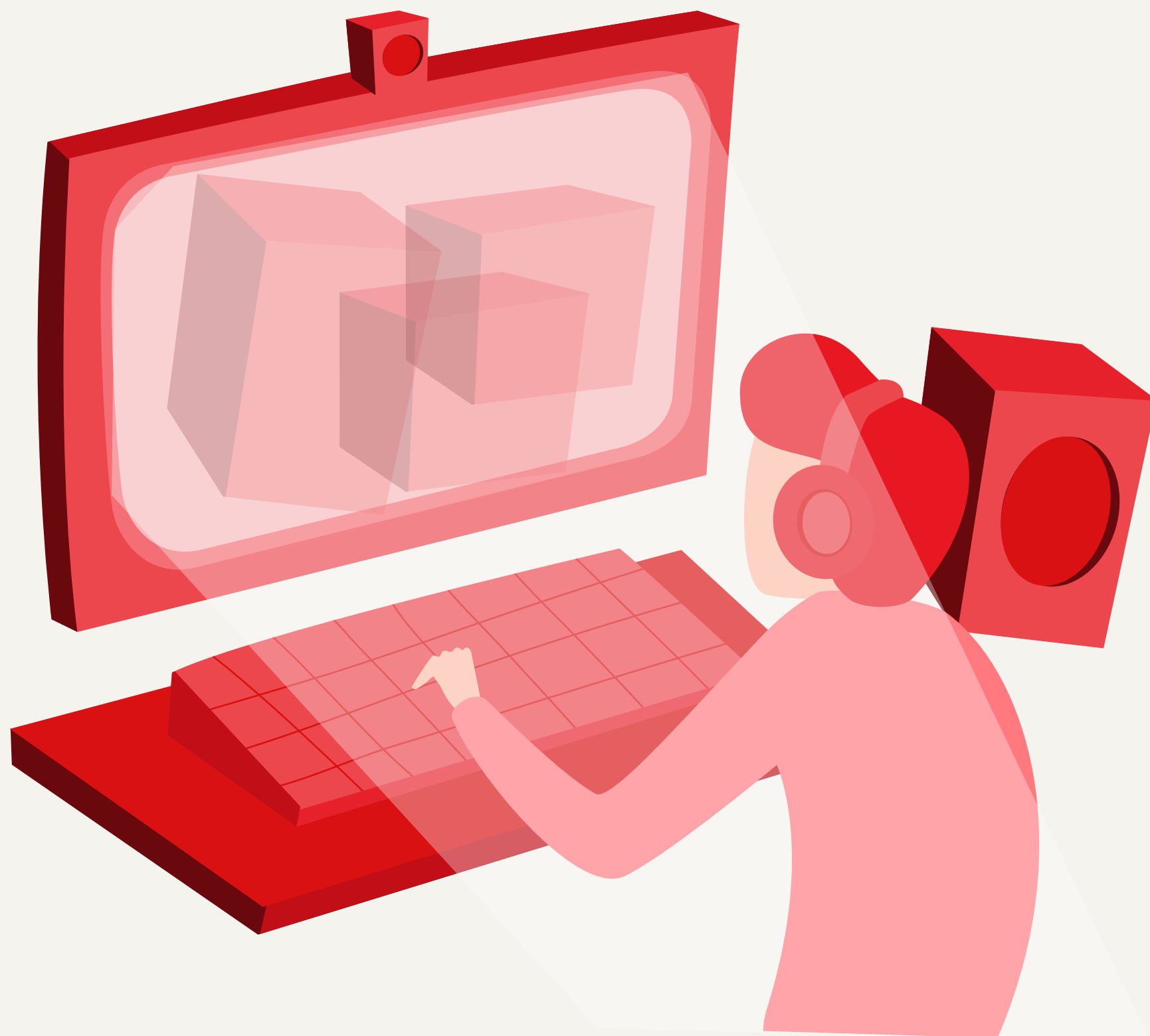
- **Kontakt i kanaler de bruker i sin daglige kommunikasjon**
- **Muligheten til kontakt med tjenestene på chat, SMS og/ eller sosiale medier.**
- **Muligheten til å kontakte tjenestene direkte i den kanalen de mottar informasjon**

PERSONA



MARKUS

- 15 år, bor på Landås sammen med mor.
- Har ikke møtt opp på skolen på halvannen måned.
- Har noen få venner som han henger med av og til.
- Gamer mye.



Markus har alltid vært flink på skolen og aldri gjort så mye ut av seg. Foreldrene hans skiltes da han var 13 år og han sluttet på fotball like etter. Da han begynte på ungdomskolen havnet han i en annen klasse enn vennene fra barneskolen og slet litt med å få seg nye venner. Moren merket at han falt litt utenfor sosialt, men da han begynte å spille mye dataspill virket det som han fant en ny sosial plattform, og moren har ikke tenkt så mye mer på det.

Faren drikker som regel ikke når Markus besøker han annenhver helg, men det skjer av og til. Markus tenkte på å nevne dette for helsesøsteren på skolen da han var innom med en forstuet hånd, men han er redd for at hun skal kontakte moren og involvere barnevernet. Noen av guttene i klassen hadde sett han gå inn til helsesøsteren og nå gikk det et rykte på skolen om at han hadde tystet på en som hadde plaget ham. Etter det har ikke Markus vært noe særlig på skolen.

Markus har møtt en som heter Thomas gjennom gamingen. Ingen av dem sover noe særlig om natten, og de gamer og prater til tidlig på morgenen. Markus føler seg trygg foran dataen på rommet sitt hvor han kan senke skuldrene og snakke med Thomas om hva som helst. Markus er veldig dyktig til å game, men også i Photoshop og andre programmer.

Markus sa en gang til Thomas at han trodde han var deprimert, og da sa Thomas at han måtte kontakte en psykolog. Men den eneste psykologen Markus fant på Google måtte han ringe til eller sende en e-post, og det blir for stress. Han bruker aldri e-post og hater å ringe. Dessuten er det så formelt, at man like gjerne kunne ha bedt han om å et sende et brev hvor han brettet ut om problemene sine. Markus og Thomas snapper hverandre mye når de ikke gamer, og sender hverandre morsomme videoer på TikTok.



BERGEN
KOMMUNE