



Lyssnar vi? En feedbackstudie



Rädda Barnen

BARN, UNGDOMAR OCH FÖRÄLDRARS
FEEDBACK TILL RÄDDA BARNEN 2018

Lyssnar vi? En feedbackstudie

Kort om denna studie

Det här är en studie gjord inom två av Rädda Barnens verksamheter som ger stöd till barn, unga och föräldrar som flytt till Sverige. Syftet med studien är att ta reda på om dem vi arbetar för är nöjda med vårt arbete, vårt arbetssätt och vårt bemötande, samt om de känner att de har möjlighet att påverka verksamheterna de deltar i.

Vi ville få reda på: Mår deltagarna bättre av att vara med i vår verksamhet? Känner de sig stärkta i sin vardag genom att vara deltagare? Med andra ord, lyssnar vi? Vår förhoppning med studien har varit att ta reda på dels vad vi redan gör bra, men framförallt vad vi behöver bli bättre på. Vi har sökt efter lärdomar från de barn, ungdomar och föräldrar vi arbetar med i syfte att kunna förbättra vår verksamhet.

Sammanlagt har 25 ungdomar i tonåren och 21 föräldrar uttalat sig i studien. När deras röster läggs ihop får vi en bild av att man överlag är mycket positiv. Man känner sig väl bemött och lyssnad på, och man beskriver det stöd man fått som hjälpsamt. Flera understryker också att det känts värdefullt att ha fått vara del av ett sammanhang och en social gemenskap.

I de fall man har känt sig missnöjd med det stöd man fått eller med hur en verksamhet eller aktivitet varit formad, har missnöjet bottnat i att man haft helt andra förväntningar eller förhoppningar på oss och vårt stöd. I vissa fall kunde vi ha gjort ett bättre jobb, medan i andra fall har förväntningarna varit orealistiska i förhållande till vad en frivilligorganisation kan göra; men i varje fall kan vi sträva efter att bli ännu bättre på att ge tydlig och tillgänglig information om vad någon som söker stöd hos oss kan förvänta sig.

Med den här studien hoppas vi kunna inspirera både andra verksamheter inom Rädda Barnen och också andra organisationer som jobbar för och med barn, familjer och ungdomar som flytt till Sverige att kontinuerligt fråga om återkoppling om den egna verksamheten – och vara beredd att lära och pröva nytt!

”Nu vågar jag prata och känner mig inte blyg längre!”

OM RÄDDA BARNENS STÖD TILL BARN PÅ FLYKT

När Sverige tog emot ett stort antal asylsökande barn och vuxna under 2015 såg vi på Rädda Barnen att det fanns ett större behov än vanligt att erbjuda stöd till den som är ny i Sverige.

En av dessa insatser utvecklades till att bli projektet *Lyssna på mig!*, vilket till och med 2019 finansieras av Arvsfonden. Projektet består huvudsakligen av tre delar: en stödlinje på flera språk dit barn, ungdomar och föräldrar kan ringa; stöd till och samverkan med Ensamkommandes Förbund; och startande av så kallade påverkansråd där unga med erfarenhet av att fly till Sverige ses regelbundet och lär sig om sina rättigheter och möjligheter att påverka i frågor som berör och intresserar dem.

En annan insats är satsningen *Vägen in* som handlar om att ge familjer med uppehållstillstånd en bra samhällsintroduktion och goda förutsättningar att etablera sig i Sverige.

I den här studien har vi på Rädda Barnen intervjuat ungdomar och föräldrar som vi kommit i kontakt med genom dessa två projekt.

Huvudförfattare: Victor Jeansson

Medförfattare: Eva Harnesk och Åsa Ljusenius

Studien är gjord under våren 2018.

Tankar om telefonstöd

Rädda Barnens Stödlinje på flera språk är en del av projektet Lyssna på mig! En vanlig månad rings mellan 100 och 200 samtal till Stödlinjen. Omkring åtta av tio samtal förs på dari, medan omkring ett av tio samtal förs på arabiska och resten på svenska eller engelska.

Under ett par eftermiddagar i veckan under några veckors tid frågade vi dem som ringde till Stödlinjen om de var villiga att svara på några frågor efter samtalet. Sammanlagt 29 personer ställde upp, varav 12 var ungdomar och resterande var föräldrar. Hälften talade dari och hälften arabiska. Frågorna ställdes utifrån en enkät (se nedan). De som ringde in fick veta på förhand att frågorna skulle ställas av en annan person än den som tagit emot samtalet, och att samtalsstödjaren de samtalat med innan frågestunden inte skulle få reda på vad just de sagt, utan bara få reda på en anonymiserad sammanställning av alla enkätsvar.



Hania är en av samtalsstödjarna som svarar i Stödlinjen på arabiska. Fotograf Åsa Ljusenius, Rädda Barnen.

ENKÄTFRÅGOR TILL DEM SOM RINGT TILL STÖDLINJEN

1. Hur gammal är du?
2. Har du ringt in till Stödlinjen flera gånger?
I så fall, hur många?
3. Hur fick du reda på om Stödlinjen?
4. På en skala mellan 1-9, hur mårde du innan samtalet? Där 1 är "jättedåligt" och 9 är "jättebra".
5. På en skala mellan 1-9, hur mår du nu? Där 1 är "jättedåligt" och 9 är "jättebra".
6. På en skala mellan 1-9, hur mycket håller du med om följande mening: Stödlinjer hjälper mig att hantera min situation, där 1 betyder "stämmer inte alls" och 9 betyder "stämmer helt".
7. På en skala mellan 1-9, känner du att du blir lyssnad på av oss i Stödlinjen? Där 1 är "Jag känner inte alls att jag blir lyssnad på" och 9 är "jag känner att jag verkligen blir lyssnad på".
8. När du vänder dig till Stödlinjen, vad tycker du är det bästa med att ringa in?
9. Vad tycker du är mindre bra?

Frågorna är utformade för att gå snabbt och lätt att svara på, men samtidigt ge en öppning för att få säga i egna ord vad man tycker.

Lyssnar vi? En feedbackstudie

De flesta av dem som svarade ringde för första gången och de få som ringt fler gånger hade gjort det mellan två och fyra gånger. Majoriteten hade hittat Stödlinjen via våra annonsfilmer på dari och arabiska på Facebook. Några hade också fått tipset att ringa av en bekant eller familjemedlem.

De som har dari som modersmål var i genomsnitt yngre än de som talade arabiska; genomsnittsåldern för daritalande var 21 år och motsvarande siffra för arabisktalande var 36 år. Det stämmer väl med den bild vi har sedan tidigare att många av de som ringer på dari är unga som kommit ensamma till Sverige, medan många av dem som ringer på arabiska är föräldrar som har frågor om sina barn. Den yngsta som svarade på enkäten var 14 år.

Upplevelse av att ha blivit lyssnad på

Generellt sett verkar dem vi frågat vara nöjda med vår verksamhet. De 29 som svarade menade på att samtalet hjälpte dem att hantera sin situation (snittvärde 7.3) och kände till stor grad att de också blivit lyssnade på av samtalsstödarna på Stödlinjen (snittvärde 8.4).

Vi frågade också de som svarade på enkäten hur de mådde, både före och efter samtalet. I generella drag mådde de relativt dåligt innan samtalet (snittvärde 4.4) men klart bättre efteråt (snittvärde 7.1). En av dem vi pratade med uttryckte att

Samtalet gav mig hopp och de hade ett bra bemötande!

På frågan om vad som varit det bästa med att ringa till Stödlinjen svarade en majoritet att det var att få hjälp och information. En av dem som deltog i studien uttryckte att

Det var jätteviktigt att jag fick veta vad jag ska göra i nästa steg i mitt ärende.

Det fanns en person som uttryckte att hen mådde sämre efter samtalet, vilket berodde på att hen inte hade fått hjälp med det hen hoppats på. Personen uttryckte besviket att

*Hon sa att det här är allt vi kan hjälpa med, varför öppnar ni då stödlinjen?
Innan jag ringde hade jag stora förhoppningar men efter har alla mina förhoppningar försvunnit.*

Vi vet om sedan tidigare att vi inte alltid lyckas hjälpa dem som ringer med det de ber oss om. Till exempel kan ett samtal handla om att man vill att vi ska underlätta för en person att få uppehållstillstånd i Sverige eller få återförenas med sin familj här. I de fallen kan vi ge information om hur det fungerar och vilka bestämmelser som gäller, men vi kan inte påverka eller påskynda ett ärende. Det gör, fullt förståeligt, en del av dem som ringer besvikna.

Det vi kan göra är att i alla lägen vara tydliga med vad vi kan hjälpa till med och inte, och framförallt varför. Ibland behövs tålamod, eller nya sätt att förklara på. Det är inte lätt att få ett "tyvärr" och att smälta varför en verksamhet som finns till för att ge stöd inte kan hjälpa just en själv i ett utsatt läge.

Det sämsta med att ringa till Stödlinjen är, utöver personen som uttryckte besvikelse ovan, att man kan bli väntande i telefonkö om man har otur. En person konstaterade att

Jag har ringt flera gånger men har bara kommit fram en gång. Så, de långa väntetiderna.

Slutligen, det bästa med att ringa till Stödlinjen sades vara att man fått den information man sökte, att man fått hjälp med det man ringde om, att man kunnat prata av sig med någon, samt att man har kunnat få hjälp på sitt eget modersmål.

Rädda Barnens Stödlinje på flera språk riktar sig till barn, unga och föräldrar som flytt till Sverige. Linjen nås på 0200-77 88 20 måndag till fredag kl 15-18. Stödlinjen erbjuder anonymt och gratis samtalsstöd på arabiska, dari, pashto, svenska och engelska. Läs mer på raddabarnen.se/stodlinjen

Lyssnar vi? En feedbackstudie

Unga om chansen att påverka

En annan del av projektet Lyssna på mig! är påverkansråd där ungdomar mellan 16 och 20 år ses regelbundet för att lära sig om sina rättigheter och om hur de kan påverka och göra skillnad i frågor som berör och intresserar dem. Vid några tillfällen har medlemmar ur råden fått chans att träffa beslutsfattare och medverka vid seminarier och konferenser.

Tre ungdomar som deltagit i något av påverkansråden ställde upp på varsin intervju i samband med en återträffkväll med pizza. De intervjuades utan att någon av de ledare som hållit i rådets träffar fanns närvarande.

Deras svar gav en enig bild av att det bästa med att delta i påverkansråd var att det fanns någon som ville lyssna. Att inse att deras röster inte bara var viktiga men också efterfrågade beskrivs som väldigt viktigt; de fick en mycket uppskattad plattform för att berätta om sina erfarenheter av hur det är att vara ny i Sverige och en chans höja sina röster. På frågan vad som varit det bästa med rådet svarade en av de intervjuade

Att så många frågar ”vill Påverkansrådet vara med?”. ”Vad vill de göra, vad tycker de?”. Jag kände liksom att vi gjorde skillnad, helt enkelt! Att våra åsikter från Påverkansrådet var viktiga för politiker, det var det bästa. Att vi fick möjligheten att vara där, liksom.

Förväntningar – på gott och ont

Något som kom upp under intervjuerna som både något positivt och något som kan förbättras var förväntningar och hur man skapar dem. I jämförelse med de förväntningar de hade på Påverkansrådet innan de gick med och vad det faktiskt var, uttryckte de alla tre att de hade fått ut mycket mer av sitt deltagande än de förväntat sig. Å andra sidan uttryckte en av de intervjuade att hen och några av vännerna i rådet hade haft för höga förväntningar på ett evenemang som de deltog i och blev besvikna.

I det fallet hade de förstått det som innan eventet att de skulle få tillfälle att hålla ett tal på scenen. De hade lagt ner mycket tid och engagemang på att förbereda sig, och blev därför mycket besvikna när de inte bereddes någon plats på scenen. En av de intervjuade beskrev att

Ja, vi fick inte prata på scenen. Jag hade skrivit ett tal om Children on the Move. För att situationen som vi har och sättet som vi behandlas, det är också en sorts våld mot barn. Solution summit handlade om hur de kunde stoppa våld mot barn. Alla sorter av våld. Jag fick inte möjligheten att prata med ledarna och säga till dem att vi hade det verkligen svårt och att vi också behövde hjälp. Det var det som jag var... Det var det som gjorde mig ledsen att jag inte fick prata.

En av de intervjuade framförde att hen hade önskat och förväntat sig mer struktur vad gäller träffarna i påverkansrådet. Hen menade att det var svårt att veta vilka som skulle komma, vilka tider som gällde och så vidare.

...det här är min personliga åsikt och det kanske jag har fel i men, men vi visste inte hur många som vi var i påverkansrådet, vilka som vill komma, vilka som inte vill komma och om de vill komma: när kommer de? Det var frivilligt, ”Okej, kom när du vill, bra om du kommer i tid men kom när du vill.”...Man visste inte vilka som var med. Det tycker jag var mindre bra...

Här kan vi lära oss att tidigt under terminen när gruppen lär känna varandra ta tid till att prata om gemensamma spelregler låta gruppen komma överens om hur de vill ha det.

Lyssnar vi? En feedbackstudie

Hitta en balans när ämnet är svårt

Bitvis har påverkansråden på sina träffar pratat om svåra ämnen, som till exempel vilka erfarenheter man har med sig från att man flytt till Sverige. En av dem vi intervjuat beskriver att en sådan träff kändes svår att hantera. Hen förklarade att

Att prata om saker som vi har varit med om, händelser, kriget och sådana saker. Det var inte så kul. Jag fick huvudvärk och jag blev varm i kroppen och jag blev stressad. Alltid när vi hade en sådan diskussion om situationen i landet. Så det var inte så kul. [Men] Det var bra. Det var viktigt för jag ville verkligen att andra skulle veta om hur vi verkligen har haft det och hur... vårt gamla liv har varit, och sådant. Men det var inte bra för att jag mådde dåligt av det.

Vår lärdom blir att ha en hög medvetenhet om att det finns ämnen som väcker många känslor, och när vi leder träffar med känslosamma samtal har vi ett ansvar att hålla en balans i samtalen, bygga en trygg grupp och visa omsorg om den som för stunden upplever att det är jobbigt. Vi behöver förbereda oss redan när vi planerar verksamheter som påverkansråd för hur vi agerar i liknande situationer så att ungdomarna kan känna sig trygga med oss.

Trygghet och chans att utvecklas

Ungdomarna beskriver vidare att de upplever att Rädda Barnen har lyckats med att skapa en miljö där de kunde känna sig trygga och samtidigt utvecklas utefter deras egna målsättningar. Alla intervjuade är eniga om att de kände att de fick diskutera det som de ville och att ledarna lyssnade på deltagarna under rådets träffar. På frågan "Känner du dig stärkt av arbetet i Påverkansrådet?" svarade en av de intervjuade att

Ja, Jag är en helt annan person nu. Nu har jag fått tillräckligt med information om hur den svenska regeringen och riksdagen och staten, kan man säga, fungerar. Hur systemet fungerar här, och sådana saker. Det visste jag inte tidigare och jag var inte så stark som jag nu är. För jag hade inte erfarenhet om livet här kan man säga. Så, jag har fått lära mig väldigt många nya saker. Och det är väldigt viktigt för mig.

Önskan om att bli fler

På frågan "Finns det något som du tycker att påverkansrådet borde ändra på?" reflekterade en av ungdomarna över att det fanns många fler än dem som ingått i något påverkansråd (omkring tio deltagare per termin) som nog skulle vilja göra det. Hen uttryckte att

Just nu finns inte så många ungdomar och det är på grund av att det inte är alla som vet att det finns en sådan grupp som man kan vända sig till...[om Påverkansrådet] går till fler skolor där det finns ensamkommande och pratar med dem och ger dem information, att det finns en plats som de kan komma, det skulle bli jättebra tror jag.

Inför framtiden

Den sista intervjufrågan löd "Vad tar du med dig in i framtiden?". De intervjuades svar pekar på att påverkansråden verkligen gjort avtryck. De sa

Vi var som en familj och det kommer jag aldrig att glömma.

Samarbete, vänskap, mänsklighet, kärlek.

Nu vågar jag prata och är inte längre blyg. Jag känner mig starkare!

Unga tjejers feedback om en helg full av aktiviteter

Då en majoritet av de ungdomar som deltagit i påverkansråd varit unga killar, växte en önskan inom projektet Lyssna på mig! att göra en särskild satsning på unga tjejer. Resultatet blev en helg full av aktiviteter bara för tjejer. Syftet med helgen var att få mer kontakt med och göra skillnad för unga tjejer som flytt till Sverige. Sammantaget var 12-15 tjejer på plats under två dagar (alla deltagare hade inte möjlighet att vara med båda dagarna). Deltagarna lärde sig om Barnkonventionen och var med på flera aktiviteter där syftet var att stärka deras röster och deras vetskap om sina rättigheter.

När vi bad tjejerna lämna feedback på helgen var det viktigt för oss att ställa frågor som skulle vara lätta att svara på, både för att vi inte visste på förhand hur goda deltagarnas kunskaper i svenska var, och för att vi inte ville ta värdefull tid från söndagseftermiddagens övriga aktiviteter. Därför bad vi tjejerna svara på en kort enkät (se nästa sida).

Till vår glädje svarade tjejerna att de var mycket nöjda med helgen. Alla, så när som på en tjej, gav högsta möjliga betyg på tjejhelgen som helhet, det vill säga fråga ett. Den sista tjejen gav helgen som helgen en 7:a i betyg. Medelvärdet på samtliga svar hamnade på mellan 8,4 och 8,8,



Workshop i filmskapande under aktivitetshelgen för tjejer. Fotograf: Amanda Mattsson, Rädda Barnen

Lyssnar vi? En feedbackstudie

ENKÄTFRÅGOR TILL DE TJEJER SOM DELTOG I AKTIVITETSHELGEN

1. Hur gammal är du?
2. På en skala mellan 1 och 9, vad tyckte du om tjejhelgen? 1 är "jättedåligt" och 9 är "jättebra".
3. På en skala mellan 1 och 9 hur mycket håller du med följande mening: "ledare 1 och ledare 2 lyssnade på mig." 1 är "jag håller inte alls med" och 9 är "jag håller verkligen med".
4. På en skala mellan 1 och 9 hur mycket håller du med följande mening: "Jag känner att jag vet vad Barnkonventionen är." 1 är "jag håller inte alls med" och 9 är "jag håller verkligen med".
5. På en skala mellan 1 och 9 hur tyckte du att det var att göra film? 1 är "jättetråkigt" och 9 är "jätteroligt".
6. På en skala mellan 1 och 9, hur tyckte du att det var att sjunga tillsammans? 1 är "jättetråkigt" och 9 är "jätteroligt".
7. På en skala mellan 1 och 9, hur tyckte du att det var att måla tillsammans? 1 är "jättetråkigt" och 9 är "jätteroligt".
8. På en skala mellan 1 och 9, känner du att efter du vågar säga mer vad du tycker efter Tjejhelgen? 1 är "jag vågar inte alls" och 9 är "jag vågar verkligen".
9. Vad tar du med dig in i framtiden från Tjejhelgen?

Tjejernas höga betyg på helgen pekar på att de haft jätteroligt under dess två dagar, att de vid helgens slut upplevde att de vågade uttrycka sina åsikter i större utsträckning än de gjort innan helgen, samt att de tyckte sig ha koll på Barnkonventionen och att de hade känt sig lyssnade på av ledarna under helgen. En av tjejerna uttryckte följande som svar på den sista, öppna frågan om lärdomar för framtiden:

Att alla människor är lika värda och jag kan våga och förklara mig själv och att man måste ha självförtroende!

På samma fråga skrev en annan av tjejerna att hon tog med sig inför framtiden att

Alla barn är lika värda, respektera både män och kvinnors rättigheter. Vara i olika grupper och lära sig många nya saker. Börja göra film ibland. Sjunga när jag är ledsen. Kunna vara i andra föreningar för barn och kvinnors rättigheter.

Ett uttalat mål med tjejhelgen vart att ge unga tjejer en starkare förståelse för sina rättigheter. En sammanställning av tjejernas svar på den sista, öppna frågan ger att sex av tio svarande tog upp att alla människor är lika mycket värda.

Slutligen, vad vet vi om deltagarna och vad säger det oss? Vi vet att deltagarna hade en ganska brett åldersspann där den yngsta deltagaren var 13 år gammal och den äldsta 19 år. Den genomsnittliga åldern var 16 år. Att vi har lockat tjejer inom ett brett åldersspann tolkar vi som att viljan att lära sig om sina rättigheter upplevs lika viktig såväl av unga tonårstjejer som av dem som har fyllt 18 år. Det vi däremot inte vet är tjejernas etniska bakgrunder eller förstaspråk. Vi kan alltså inte säga något om deras svar kopplade till det.

Enkäten är kort och ger visserligen inte samma djup som individuella samtal skulle kunnat göra. Men utifrån det underlag vi har, bedömer vi helgen som mycket uppskattad! Det här avsnittet om tjejhelgen får avslutas med ett svar på fråga nio som satte ett leende på våra läppar – en tjej uppgav kort och gott att hon från tjejhelgen inför framtiden tar med sig **"Glädje!"**.

Värdet av samhällsintroduktion

Verksamheten Vägen in, som finns bland annat i Skellefteå, handlar om att ge familjer med uppehållstillstånd en bra samhällsintroduktion och goda förutsättningar att etablera sig i Sverige. Man pratar om drömmar och mål och börjar staka ut vägen till dessa. Vägen in skiljer sig från projektet Lyssna på mig! genom att det fokuserar främst på föräldrar. När föräldrarna känner sig stärkta kommer får också deras barn ökade förutsättningar att må bättre.

När denna studie planerades inom projektet Lyssna på mig! fanns en önskan om att också kunna ta lärdomar av andra verksamheter för barn, unga och föräldrar i migration. En förfrågan gick ut till ett flertal verksamheter inom Rädda Barnen, och Vägen in i Skellefteå nappade på erbjudandet.

Vi gjorde sammanlagt fyra intervjuer över telefon med föräldrar som deltagit i Vägen in; tre av dem på arabiska med hjälp av tolk, och den fjärde på engelska efter deltagarens egna önskemål. Precis som vid intervjuerna som beskrivits ovan fick deltagarna tydlig information på förhand om vad deras svar skulle användas till. Deras individuella svar avslöjades inte heller för personalen som arbetar med Vägen in, utan bara sammanställningen av de fyra svaren.

Vikten av information är något som alla deltagarna lyfter, de lyfter också att Rädda Barnen verkligen har hjälpt i det anseendet. En av dem påpekade att

När du kommer till ett nytt land så kan du inte veta allt. Nu har jag informationen jag behöver och det gör att känner att jag har kontroll, att jag har egenmakt.

Tillgången till rätt och begriplig information spelar särskilt stor roll i frågor som betyder väldigt mycket i ens liv och tillvaro. Att till exempel inte förstå varför ett beslut har fattats om att man inte har rätt att återförenas med familjemedlemmar utomlands kan skapa en enorm stress och sorg. Där har Vägen in, enligt de intervjuade, fyllt en viktig funktion. Även om de inte kan ändra på ett negativt beslut, kan de finnas där för att lyssna, förklara och svara på frågor.

INTERVJUFRÅGOR TILL FÖRÄLDRAR SOM DELTAGIT I VÄGEN IN

1. Vad fick du för information innan du började?
2. Vad fick dig att vilja vara med? Tycker du att du fick det?
3. Fanns det något du inte fick?
4. Vad tyckte om de första drömsamtalen? Känns det som att du fått hjälp att nå de mål som ni tillsammans satte upp?
5. Känner du dig delaktig i bestämmandet av delmål och hur man skulle nå delmålen?
6. Vilka ämnen var det som ni pratade om? (test på om vi lyckas förmedla de fokusområden som vi vill)
7. Hade du velat träffas oftare eller vid färre tillfällen?
8. Känner du att du blev lyssnad på av oss på Rädda Barnen? På vilket sätt?
9. Känner du att du har mer egenmakt på grund av samtalen med Rädda Barnen? Varför/varför inte?
10. Känner du att du fick hjälp med att lösa de problemen som var viktigast att för dig att lösa?
11. Om du kommer ihåg, på en skala mellan 1 och 9 hur mådde dina barn innan ni började mötena med Rädda Barnen? Där 1 är "jättedåligt" och 9 är "jättebra".
12. Hur mår dina barn idag på en skala mellan 1 och 9? Där 1 är "jättedåligt" och 9 är "jättebra". Vad tror du att det beror på?
13. Hur mår du idag i jämförelse med hur du mådde när du började samtalen med Rädda Barnen? Tror du att du kan sätta hur du mådde innan och efter på en liknande skala som ovan?
14. Vad har varit det bästa med mötena med Rädda Barnen?
15. Vad tycker du Rädda Barnen kan göra bättre? Mer av?

Lyssnar vi? En feedbackstudie

Någon som bryr sig

De intervjuade beskriver alla hur de känt att de fått hjälp med det mesta som de kunnat få hjälp med av Rädda Barnen. De uttrycker att de upplevt att Rädda Barnens personal gjort allt de kunnat för att hjälpa, vilket de känner stor tacksamhet för. En av de intervjuade beskriver det som att

I början visste vi ingenting. När vi lärde känna vår ledare ändrades allt, det kändes jättebra med hen.

Att det finns någon som hjälper, lyssnar och ger information bygger upp en trygghet och en visshet om att det finns någon som bryr sig. De intervjuade tar också upp att det är skönt att träffa andra i liknande situation och veta att de inte är ensamma med de problem de har.

Mår bättre

Alla som låtit sig intervjuas berättar också att både de själva och deras barn mår betydligt bättre nu, jämfört med hur de mådde innan de började delta i Vägen in. Uppskattat på en skala mådde deras barn varken bra eller dåligt innan (snittvärde 5) men mådde lite bättre efteråt (snittvärde 7).

Hos föräldrarna är skillnaden i mående ännu tydligare. De beskriver att de mådde generellt sett mycket dåligt innan de fick hjälp av Rädda Barnen, men att de nu istället mår mycket bra på det stora hela. En av intervjupersonerna lovprisade personalen

*De lyssnade på ett fantastiskt sätt!
Ibland ringde vi utanför arbetstider och de svarade alltid.*

En av deltagarna efterfrågar att fler projekt som 'Vägen in' startas och menar på att det skulle där vara mycket bra för andra som kommer till Sverige.



Rädda Barnens verksamheter kan få både barn och deras föräldrar att må bättre. Bilderna kommer från andra verksamheter som Rädda Barnen driver, verksamheter som inte varit med i studien. Fotograf: Tomas Ohlsson

Lyssnar vi? En feedbackstudie

Vad har vi lärt oss?



Bra gjort – fortsatt så

Något som återkommer i den feedback vi tagit emot är att våra deltagare värdesätter att det finns någon som kan lyssna, ge information och svara på frågor. Ovisshet om både sin framtid och vad som händer runt omkring sig gör att man känner sig stressad och mår dåligt. Där har vårt stöd kunnat göra att man känner att man får lite bättre förståelse för vad som händer, lite mer kontroll över situationen och därmed kan känna sig stärkt.

Det finns också ett medmänskligt värde i att dels ha någon att vända sig till, och dels kunna träffa andra som går igenom liknande upplevelser som en själv för att känna att man inte är ensam. Den som är ny i ett land har sällan ett nätverk av vänner där, och från den feedback vi får tolkar vi det som att vi bör fortsätta erbjuda en mänsklig kontakt och möjligheter till sociala sammanhang där man kan träffa andra.

Vidare bör vi fortsätta att vara lyhörda för olika personers olika motiv till att söka hjälp, samt vilka förväntningar de har på oss. En anledning till att dem vi pratat med säger sig vara så pass nöjda med det stöd de fått, tror vi kommer av att vi förstått deras behov väl och ofta lyckats erbjuda ett anpassat stöd. Rätt hjälp till rätt person helt enkelt.

Minde bra – chans att förbättra

På det hela taget var de som lämnat feedback till oss mycket nöjda. Sammanlagt fem av 46 tillfrågade framförde någon form av kritik eller förslag på vad vi kan bli bättre på.

En form av kritik har handlat om att den som kontaktat oss haft andra förväntningar på vad vi kan erbjuda än vad vi faktiskt har möjlighet att hjälpa till med. De förväntningar som vi skapar påverkar ungdomarna och om förväntningarna inte levs upp till så blir ungdomarna såklart besvikna. Vi behöver hitta en balans där vi skapar positiva förväntningar kring hur det är att delta i våra verksamheter och samtidigt inte inger falska förhoppningar. Med tidig, tydlig och tillgänglig information om vad vi gör och vad den som vill delta kan förvänta sig hoppas vi kunna hitta den balansen.

En annan form av kritik handlar om vår kapacitet att hjälpa; att den som ringer till Stödlinjen kan mötas att det är upptaget gång på gång. Här gäller det också att hitta en balans. Hur många som ringer en vanlig månad varierar. Under vissa perioder är det färre samtal, medan under andra perioder räcker vår kapacitet inte alltid till. Här kan vi se över hur vi kan jämna ut mängden samtal, till exempel genom att reglera hur mycket vi annonserar i sociala medier från en månad till en annan. En perfekt balans kanske vi inte når ändå, men genom att vara medvetna om problemet kan vi sträva efter att minimera det.

Slutligen har vi tagit emot kritik som handlar om hur vi utformat vår verksamhet i påverkansråden. Här kan vi sannolikt göra ännu mer för att involvera deltagarna i att komma överens om gemensamma spelregler för träffarna. Deltagarna ska kunna känna att verksamheten utförs för och med dem – att de har makt att forma innehåll och upplägg.

Att tänka på

Något att tänka på utifrån feedbacken vi fått är hur vi pratar om svåra ämnen på ett sätt som känns hanterbart för deltagarna. När vi leder grupper i samtal som kan väcka svåra känslor har vi ett ansvar att finna balans i samtalen, skapa trygghet i gruppen och visa omsorg om den som upplever att det är jobbigt. Redan när vi planerar en verksamhet behöver vi tänka på hur vi kan få deltagarna att känna sig så trygga som möjligt med oss. Att skapa en plats där man känner sig trygg nog att dela med sig om sina upplevelser är fortsatt viktigt i vårt arbete.

Slutligen: Lyssnar vi?

Ja! När vi lägger samman svaren från de 25 ungdomar och 21 föräldrar som vi varit i kontakt ser vi tydligt att de upplever sig ha blivit väl bemötta och lyssnade på i våra verksamheter. Stödet vi har gett har i de allra flesta fall upplevts som hjälpsamt, och vi har också fått uppskattning för att vi kunnat erbjuda ett meningsfullt sammanhang att delta i och en social gemenskap. Vi är oerhört tacksamma för denna fina återkoppling, och har all ambition att fortsätta lyssna på och lära av dem vi möter!