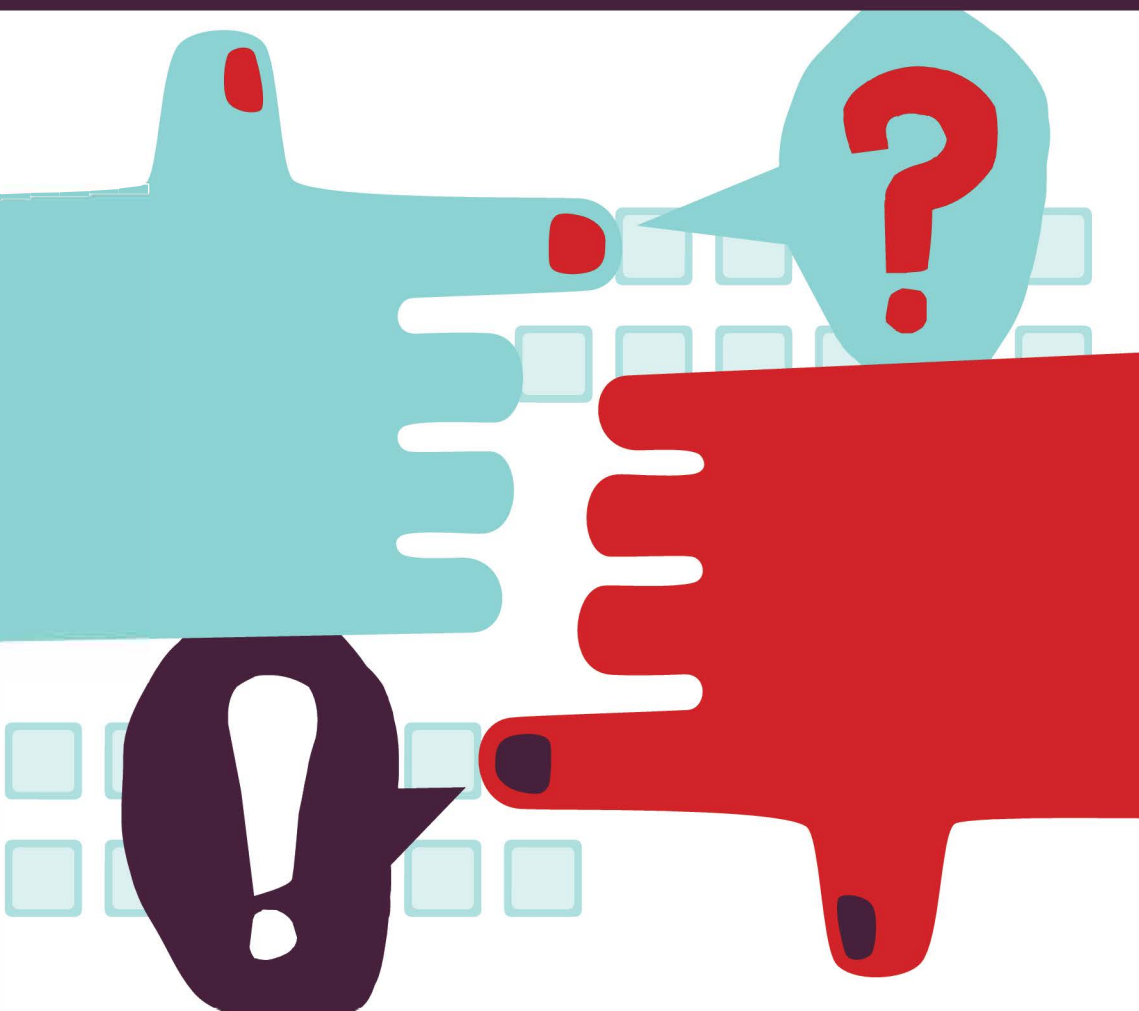


HÅNDBOG I CHATRÅDGIVNING AF BØRN OG UNGE

TRINE NATASJA SINDAHL



HÅNDBOG I CHATRÅDGIVNING AF BØRN OG UNGE

AF TRINE NATASJA SINDAHL

Håndbog i chatrådgivning af børn og unge

Trine Natasja Sindahl

Børns Vilkårs Forlag 2011

1. udgave

Grafisk tilrettelæggelse og tryk: Dafolo A/S og Imperiet

ISBN: 978-87-90157-35-7

Alle rettigheder i henhold til ophavsretslovgivningen

Børns Vilkår

Trekronergade 126 F

2500 Valby

Telefon 35555559

E-mail: bornsvilkar@bornsvilkar.dk

www.bornsvilkar.dk

INDHOLD

Tak.....	5
Indledning.....	7
Begreberne i bogen.....	8
Kapitel 1. Chatrådgivnings særlige egenskaber.....	9
1.1 Chatrådgivningens begrænsninger.....	14
Kapitel 2. Hvem er brugerne?.....	18
2.1 Køn og alder.....	20
2.2 Det de henvender sig med.....	22
2.3 Hvorfor vælger de chatrådgivning?.....	24
2.4 Opsummering.....	25
Kapitel 3. Rådgivning – og ikke terapi eller ”snak”.....	29
Kapitel 4. Mediets betydning for kontakten.....	32
4.1 Oplevelse af nærvær.....	34
4.2 Oplevet kontrol.....	36
4.3 Online selvafsløring.....	37
4.4 Kontakten er skrøbelig.....	40
4.5 Opsummering.....	41
Kapitel 5. Hvordan knyttes kontakten?.....	43
Kapitel 6. Vanskelige samtaler.....	47
6.1 Falsk identitet.....	48
6.2 Begrænset sprog og/eller sociale færdigheder.....	51
6.3 Gentagne kontakter.....	52
Kapitel 7. Samtalens dynamik og opbygning.....	55
7.1 Fem Fase Modellen.....	57
7.2 Samtalens længde.....	76
7.3 Tidsgrænser.....	76
Kapitel 8. Sproget og adfærden på chatten.....	80
8.1 Sms-sprog, smileys og forkortelser.....	81
8.2 Talesprog.....	82

8.3	Tegnsætning.....	83
8.4	Stavefejl, grammatik og skrivehastighed.....	84
8.5	Spørg, spørg, spørg.....	85
8.6	Samtaler om samtalen.....	86
8.7	Løbende opsummeringer.....	87
8.8	Være støttende.....	88
8.9	Pauser.....	90
8.10	Teknologien kan understøtte kontakten.....	91
8.10	Find din egen personlige stil.....	97
8.11	Opsummering.....	97
Kapitel 9.	Hvad nytter det?.....	99
9.1	Det første skridt.....	104
9.2	Øget handlekraft.....	104
9.3	Betydningen af skriftligheden.....	106
9.4	Udvikling af barnets historie.....	108
9.5	Nye perspektiver og problemløsning.....	109
9.6	Henvi sning.....	109
9.7	Krisevurdering og -intervention.....	111
Kapitel 10.	Kan det skade mere, end det gavner?.....	119
10.1	Kan erstatte nødvendig hjælp til børn og unge.....	120
10.2	Kan brug af chatrådgivning blive et misbrug?.....	121
10.3	Manglende kvalitetskontrol.....	122
10.4	Skjulested for alvorlige psykosociale problemstillinger.....	122
Kapitel 11.	Chatrådgivning som arbejdsplads.....	125
11.1	Rådgivers viden, kvalifikationer og kompetencer.....	126
11.2	Belastningsfaktorer ved chatrådgivning.....	127
11.3	Fysiske rammer.....	129
11.4	At gøre sig klar til samtalerne.....	130
11.5	Sidemandsoplæring og livesupervision.....	131
11.6	Brug af samtaleudskrifter.....	132
11.7	Rollespil.....	134
11.8	Undervisning.....	134
Kapitel 12.	En chatrådgivning.....	137

TAK

Denne bog er resultatet af et analyse- og udviklingsprojekt på Børns Vilkårers rådgivning BørneChatten. Projektet forløb i perioden 2007 til 2011 med finansiering fra TrygFonden. Formålet med bogen er at dele den viden og de erfaringer, der er opsamlet i denne periode, og bogen henvender sig til dig, der arbejder som chatrådgiver – eller som overvejer at gøre det. Der er foruden denne bog også samlet en del viden, som er relevant for organisationer, der driver chatrådgivning, eller som overvejer at etablere dette. En del af denne viden findes i en rapport, der er tilgængelig på Børns Vilkårers hjemmeside.

Mange har bidraget til “Chatprojektet” i tidens løb. Derfor skal der sendes en stor tak til TrygFonden, som har gjort det muligt for Børns Vilkår at fordybe sig i emnet teoretisk såvel som praktisk. Det er sjældent, at man har så gode rammer for at kvalificere det sociale arbejde. Der skal også sendes en stor tak til både lønnede og ulønnede rådgivere samt til brugere af chatrådgivning, som har bidraget via interview, deltaget i spørgeskemaundersøgelser, ladet sig observere, ladet sig eksperimentere med, har taget til sig, prøvet noget nyt, givet feedback og ikke på noget tidspunkt sagt, at de ikke gad at være med. En særlig tak til følgende chatrådgivninger, som har deltaget i projektførelsen: UngOnline (Ungdommens Røde Kors), Cyberhus, AIDS Linjen, Girltalk, Unge & Sorg, De Kindertelefoon (Holland) og senere BoddyGuard (Red Barnet), Albahus og LMS (Landsforeningen mod spiseforstyrrelser og selvskade), som alle deltager i et chatnetværk, hvor erfaringer og praksis løbende udveksles. Child Helpline International (CHI) skal også have en tak for at formidle international viden og erfaringer på området. Ma-

teriale, samtaler og udveksling herigennem har været af stor betydning for bogens tilblivelse.

I skriveprocessen har jeg især fået hjælp af journalist Anne Louise Stevnhøj, som har gennemredigeret bogen, samt af mine kolleger på BørneTelefonen, der har læst og kommenteret.

Jeg er selv uddannet psykolog og har beskæftiget mig med chatrådgivning, siden jeg i 2002 begyndte at undervise nye rådgivere på UngOnline (Ungdommens Røde Kors) i samtalemethode. Mødet med chatrådgivning har været fascinerende, inspirerende og har i den grad ændret på, hvordan jeg betragter anonym rådgivning. Chatrådgivning gør op med mange af de gængse forestillinger om, hvad der skal til, for at en rådgivning kan være frugtbar for brugeren. Mange er skeptiske, men også nysgerrige i deres første møde med chatrådgivning. Jeg håber, at denne bog kan bidrage til at udvikle praksis eller blot til at sætte ord på den tavse viden, som mange chatrådgivere allerede har.

God læselyst.

Trine Natasja Sindahl

INDLEDNING

En chat er en virtuel samtale. Chatrådgivning rummer nogle helt særlige potentialer for både det barn, der søger hjælp, og for de rådgivere og rådgivninger, der yder hjælpen. Det særlige ved chatkommunikation er, at samtalen *både* er **skriftlig** og **synkron**. Udvekslingen minder om en telefonsamtale, men er skriftlig og er derfor samtidig noget helt andet end en telefonsamtale.

I FN's Konvention om Barnets Rettigheder er barnets ret til at blive hørt understreget. Komitéen anbefaler ”børnehjælpelinjer” som middel til at give børn mulighed for at rapportere vold og krænkelser under fortrolige og sikre betingelser. Komitéen skriver i den forbindelse, at mange krænkelser mod børn foregår skjult, fordi børn ikke kender deres rettigheder, og fordi der savnes børnevenlige rapporteringsmuligheder. Det gælder både i forhold til de voksne, der er i en position, hvor de kan hjælpe det enkelte barn, men også i forhold til de, der er ansvarlige for at implementere børns rettigheder i samfundet. Anonyme rådgivninger kan spille en væsentlig rolle heri. Når vi lytter til børnene, kan vi arbejde for at sikre deres rettigheder.

Socialt arbejde rettet mod børn og unge bør udvikles med en viden om den verden, som børn og unge er i, og som de orienterer sig i forhold til. Man skal være til stede med hjælpen, der hvor børnene og de unge er – og for de fleste danske børn og unge er et liv uden internet utænkeligt. Derfor giver det mening at bruge internettet som platform for den hjælp, man tilbyder.

Bogen er tænkt som en håndbog og kan derfor bruges som opslagsbog, men den kan også læses fra enden til anden. Er man interesseret i praktiske retningslinjer for, hvordan man kan kvalificere sin konkrete chatrådgivning, anbefales især kapitlerne 7 til 9 mens bogens øvrige kapitler i højere grad

omhandler baggrundsstof. Bagerst i bogen finder du et eksempel på en fuld chatsamtale.

Begreberne i bogen

Chatrådgivning, som den undersøges i denne bog, er en tjeneste, hvor en rådgiver i løbet af en samtale arbejder sammen med en bruger via et tekstbaseret live-chat-medie. Formålet med samtalen er at støtte brugeren i at undersøge sin egen personlige situation, problemer eller kriser.

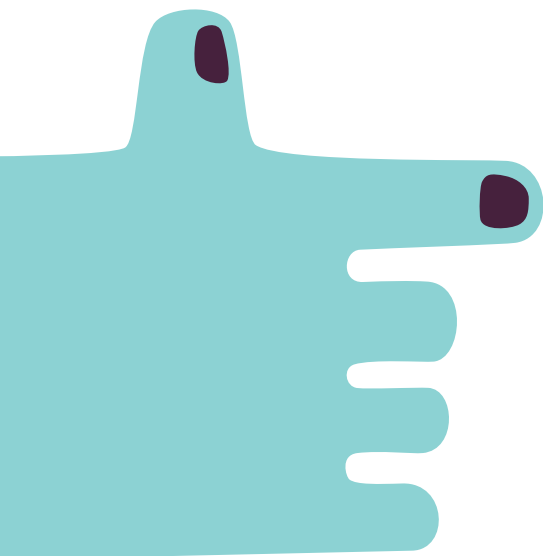
Fokus er på anonym rådgivning som forebyggelsestilbud og/eller problemafhjælpning. Chatbaserede hjælpetilbud kan også have form af information og vejledning i forhold til afgrænsede områder, egentlig behandling af fx psykiske lidelser eller i forbindelse med efterbehandling/opfølgning eller som supplerende tilbud i forbindelse med behandling. Selvom disse former ikke behandles direkte i nærværende bog, vil man kunne finde inspiration.

I arbejdet med bogen har fokus primært været på børn og unge i aldersgruppen 10-19 år. Af læsevenlige årsager benyttes begreberne bruger, børn og unge i flæng, hvilket også er tilfældet med ”han” og ”hun”, omend ”hun” vil være dominerende af den årsag, at både de børn, der henvender sig til chatrådgivninger, og de rådgivere, de møder, langt overvejende er piger og kvinder.

”Rådgivning” og ”rådgiver” er på sin vis misvisende begreber, idet de fleste, der arbejder på anonyme rådgivninger, vil hævde, at de ikke arbejder med at give råd, men i højere grad sigter mod at yde hjælp til selvhjælp og mod at stimulere brugerens eget problemløsningsberedskab. Alligevel anvendes begreberne ret konsekvent bogen igennem, fordi forsøgene på at finde alternative begreber aldrig rigtig har fanget an.

KAPITEL 1

CHAT- RÅDGIVNING SÆRLIGE EGENSKABER



Chatrådgivning defineres som det at tilbyde information, råd og støtte for psykologiske og sociale problemstillinger ved hjælp af chatteknologi. Barn og rådgiver er ved hver deres computer på samme tid.

Chatrådgivning har mange karakteristika til fælles med andre distance-medierede rådgivningsformer – fx telefonrådgivning, brev- og mailrådgivning. På flere områder adskiller chatrådgivning sig dog også fra disse.

Valgmulighed

Vi har alle præferencer i forhold til, hvilke medier vi foretrækker til hvad. Telefon, ansigt til ansigt, mail, sms, billeder, brev eller måske chat. Vi ved, at børn og unge er meget specifikke i deres valg af medier, når de søger rådgivning. „Chatbørn“ benytter sig sjældent af telefonrådgivning og omvendt. Hvis man ønsker at hjælpe børn og unge bredt, vil det derfor være nødvendigt at være repræsenteret på flere forskellige medier. Herunder kan det fx være relevant at tilbyde nogle børn og unge rådgivning over sms, mens andre kan foretrække at få rådgivning i ro og mag ved hjælp af en hjemmeside, uden at det er nødvendigt med kontakt til en rådgiver.

Brugeren har kontrollen

Rådgivningen foregår på brugerens præmisser, hvilket bidrager til en vis grad af udligning af traditionelle magtrelationer mellem bruger og hjælper. Måske sidder barnet på sit værelse blandt effekter, som skaber tryk for barnet. Vi er ikke på psykologkontoret, hvor det er terapeuten, der har valgt rammer og genstande, og hvor disse understøtter terapeuten status. Under chatrådgivningen kan barnet afslutte kontakten ved et tryk på en tast. Barnet har maksimal kontrol over, hvilke informationer hun vil give videre til rådgiveren. Denne magtudligning kan til tider virke belastende på rådgiveren, der kan være nervøs for, at kontakten afbrydes utidigt – omvendt kan magtudligningen virke befordrende for kontakten.

Brugeren oplever høj grad af anonymitet

I både telefon- og chatrådgivning ser rådgiver og bruger ikke hinanden. Dette er ganske vist teknisk muligt, men det betragtes af flere grunde som en fordel for kontaktetableringen og for sikring af brugerens anonymitet. I chatrådgivningen hører man heller ikke den anden – kommunikationen er *placeless, faceless* og *voiceless* (Fukkink & Hermanns, 2007), det vil sige uden sted, ansigt og stemme. Dette fænomen kaldes også *channel reduction* (Glantz et al., 2003). For nogle børn og unge kan dette betyde, at springet til at tage kontakt er kortere.

Samtalen er skriftlig

At samtalen er skriftlig betyder, at dialogen fastholdes og spejles tilbage til både modtager og afsender. Det betyder også, at parterne gives tid til at formulere og redigere deres bidrag, før det præsenteres for samtalepartneren. I forhold til den mundtlige dialog er barnet længere tid i egen refleksive proces. For barnet kan dette have en terapeutisk effekt i sig selv.

Samtalen kan gemmes, printes og genlæses.

Afhængig af systemets opsætning vil det være muligt for en eller begge parter at fastholde en kopi af samtalen enten i elektronisk form eller papirversion. For rådgiveren kan samtaleudskrifter benyttes i forbindelse med selvrefleksion og sagssupervision, eller de kan bruges som samtaleeksempler i undervisning (se om brug af udskrifter i kapitel 11). For barnet kan det betyde, at hun kan genlæse dialogen på tidspunkter, hvor hun kan have brug for det. Eller barnet kan viderebringe samtalen til en anden, som på den måde kan få indsigt i barnets situation.

Baseret på teknologi

Chatrådgivning benytter sig af it, hvilket – uanset hvor simpelt et system man vælger – altid vil kræve mere teknologi end en telefonservice.

Chatrådgivning er gratis

Har man adgang til en computer med internetforbindelse, er der for brugeren ikke udgifter forbundet med at modtage rådgivningen.

Chatrådgivning er lydløs

Dette betyder, at brugeren kan være mindre bekymret for, om der er nogen, der overhører at de modtager rådgivning, hvilket kan være tilfældet ved tilsvarende telefonrådgivning.

Chatrådgivning er uafhængig af sted

Det betyder, at en chatrådgivning også kan servicere børn og unge, der bor i udlandet, men som fx ønsker at tale med en rådgiver fra sit hjemland. Disse børn og unge vil typisk fravælge telefonrådgivning pga. omkostninger ved udlandsopkald. Som rådgiver må man være opmærksom på, at børn, der henvender sig fra udlandet, lever under nogle andre samfundsmæssige og ikke mindst lovgivningsmæssige betingelser.

CASE

En chatrådgivning havde i en periode kontakt til en pige, der blev udsat for vold i hjemmet. I løbet af den tid pigen er i kontakt med rådgivningen, vælger hun at gå til myndighederne og fortælle om volden. Af forskellige årsager vurderer de sociale myndigheder, at pigen er i så alvorlig fare, at hun er nødt til at "gå under jorden". Pigen bliver anbragt hos en familie i udlandet. Pigen fortsætter med at have kontakt til rådgivningen. Det hjælper hende især, da hun af sikkerhedsmæssige årsager ikke må tage kontakt til venner eller familie i Danmark.

Rådgivning af høre- eller talehæmmede

Det er vanskeligt ved tilsvarende telefonrådgivninger at yde rådgivning til høre- og/eller talehæmmede. Selvom der er tekniske løsninger, der giver denne gruppe mulighed for at modtage telefonisk rådgivning, giver chatråd-

givning mulighed for at rådgive denne gruppe børn på lige fod med andre børn. Chatrådgivning giver også mulighed for at få glæde af rådgivere, der er høre- eller talehæmmede.

Accelereret intimitet

Fordi parterne oplever en øget grad af anonymitet, er chatkommunikation karakteriseret ved, at de kommunikerende parter er mindre bekymrede for, hvordan de ”tager sig ud”. Kombineret med kommunikationsformens langsommelighed betyder det, at man ofte vil opleve en høj grad af åbenhed og tendens til selvafløringer allerede meget tidligt i samtalen. På den vis bidrager distancen faktisk til en oplevelse af nærhed og intimitet. Fordi det er upersonligt, bliver det personligt.

Mulighed for at kombinere rådgivningen med andre onlinefunktionaliteter

Fordi både barn og rådgiver er på internettet samtidigt, er der i chatrådgivningen mulighed for at inddrage andet online-materiale i samtalen. Det kan fx være, at rådgiveren giver barnet et link til et relevant henvisningssted, som barn og rådgiver så sammen „besøger“. Det kan være, at rådgiveren kan henvise barnet til en relevant hjemmeside eller til et dokument, hvor barnet kan læse mere om den problemstilling, han har henvendt sig med, eller hvor han kan komme i dialog med andre børn og unge, der har det på samme måde.

1.1 CHATRÅDGIVNINGENS BEGRÆNSNINGER

Chatrådgivning er afhængig af tid

Hvor chatrådgivning kræver, at barn og rådgiver er til stede ved deres computer på samme tid, er mail- og brevrådgivning uafhængig af både sted og tid. Brugeren kan skrive til brevkassen når som helst, det passer ham eller hende, og barnet kan arbejde på beskeden lige så længe, som hun har brug for.

Chatsamtaler er mere tidskrævende

En chatsamtale tager ca. fem gange så lang tid som en tilsvarende telefonsamtale. Nogle rådgivninger vælger at kompensere for dette ved at lade rådgiveren have samtaler med flere børn på samme tid.



Vi forudså, at der skulle bruges ekstra tid på træning af vores rådgivere, men vi forudså ikke den tid hver enkelt e-mail- og chatrådgivning ville tage. Den ekstra tid er muligvis værdigivende, men det betyder bestemt, at vi kan besvare færre henvendelser, end vi havde forventet.

Den britiske rådgivning „Get Connected“ om etablering af deres onlinerådgivning (Schalken et al., 2008).

Oget risiko for misforståelser og konflikt

Der er større risiko for konflikt i en chatsamtale, fordi informationsmængden er reduceret, og fordi det tager lang tid at udrede fejl og misforståelser. Rådgiveren må derfor udvikle en praksis, hvor dette i videst muligt omfang søges undgået.

Uhæmmet adfærd

De fleste steder på internettet, der tilbyder brugere at komme til orde, vælger at supplere deres sider med regler for ”god adfærd” (Netikette). Årsagen til dette er, at muligheden for anonymitet også betyder mulighed for at opføre sig på måder, der kan være krænkende for andre, uden at man kommer til at stå til ansvar. Selvom langt de fleste brugere af chatrådgivning overholder almindelige konventioner for god opførsel, vil man som chatrådgiver også opleve brugere, der opfører sig respektløst og krænkende over for rådgiveren. Chatrådgiveren skal på sin side være opmærksom på at bevare en respektfuld tone både i den direkte kontakt med brugeren, og når rådgiveren taler *om* brugeren med kolleger.

Løse kontaktform

Mange børn og unge er vant til at benytte sig af mange medier på samme tid. Når de chatter med venner (gerne flere på samme tid), ser de samtidig tv, spiller på nettet, hører musik og taler i mobiltelefon. Det vil chatrådgiveren også indimellem opleve. Nogle rådgivninger vælger at arbejde med denne måde at være i dialog på fx ved, at de også rådgiver flere brugere på samme tid. Andre vælger at insistere på, at rådgivningssamtalen er en særlig samtaleform, der kræver fokuseret tilstedeværelse af både rådgiver og bruger. Her er det vigtigt som chatrådgiver, at man er opmærksom på, at barnet ikke nødvendigvis kender den lokale praksis på den pågældende rådgivning, hvorfor der ikke er grund til at blive stødt, fordi barnet gerne lige vil gå en tur med hunden, mens rådgiveren venter i den anden ende, eller hvis barnet er meget lang tid om at svare, fordi han samtidig ser en film i fjernsynet.

Leg med virtuelle identiteter

Anonymiteten på internettet betyder, at det ikke er ualmindeligt, at man giver sig ud for at være en anden end den, man er. Det er fx helt almindeligt, at børn og unge afprøver, hvordan det er at være det modsatte køn. De kan i

kontakt med rådgivninger også præsenterer helt andre problemer end dem, som de reelt slås med.

CASE

På en chatrådgivning har der over en længere periode været samtaler med en pige, som udsættes for incest. På et tidspunkt kommer en af pigens veninder til chatrådgivningen og fortæller, at den første pige har forsøgt selvmord. Det viser sig efter et stykke tid, at der er tale om den samme pige, der udgiver sig for at være forskellige personer.

Henvi sning kan vanskeliggøres

Chatrådgivninger er af gode grunde sjældent lokalt forankrede. Dette betyder, at rådgivningen vil få henvendelser fra børn og unge i hele landet – og måske også fra udlandet. Et fuldt overblik over, hvilke konkrete hjælpemuligheder der findes lokalt, er sjældent muligt at få, og selvom det var, ville det kræve, at brugeren oplyste, hvor i landet hun boede. Det vil brugeren være indstillet på i nogle, men ikke i alle tilfælde.

Risikovurdering og kriseintervention er vanskeliggjort.

Når rådgiveren hverken kan se barnets ansigt eller høre barnets stemme, kræver det både systematik og erfaring at vurdere situationens alvor. Er barnet i fare? Vurderer rådgiveren, at barnet er i en situation, der kræver umiddelbar indgriben, er det dertil ikke sikkert, at barnet vil give de oplysninger, der er nødvendige for, at man kan hjælpe.

Chatrådgivning er ikke for alle

For at kunne anvende en chatrådgivning kræves det, at barnet eller den unge har adgang til internettet. I Danmark gælder dette stort set alle børn og unge, selvom ikke alle har adgang via egen private computer. Men chatrådgivning

kræver også, at man ved, at rådgivningsmuligheden findes, og at man ved, hvordan man kommer i kontakt. Det kræver også, at man forstår, hvordan en chatrådgivning foregår, og at man har kommunikative kompetencer; det vil sige som minimum evne til at stave forståeligt og læse.

Chatrådgivning er forbundet med tekniske problemer.

Alle, der laver chatrådgivning, kender til, at systemet ”fryser”, smider brugeren af midt i en samtale, internetforbindelsen ryger osv. Dertil kommer, at det er vanskeligt at sikre et online-miljø fuldstændigt.

Referencer

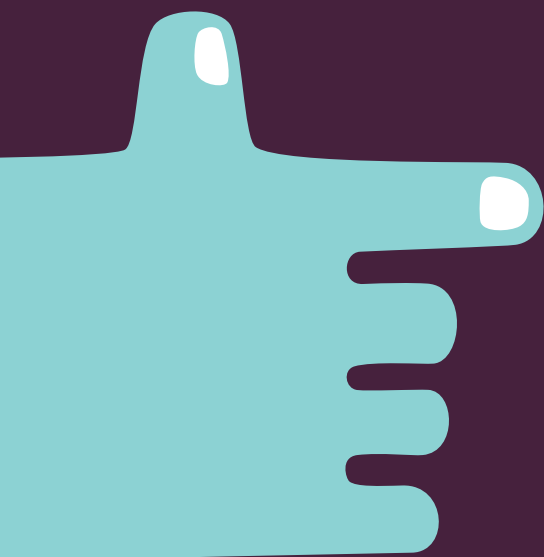
- Andrade, J. A. (2003): “The effect of Internet use on children’s perceived social support”. *Dissertation Abstracts International: Section B: The Sciences and Engineering*, 64(1-B): 406.
- Caplan, S.E. (2003): “Preference for Online Social Interaction – A Theory of Problematic Internet Use and Psychosocial Well-Being”. *Communication Research*, 30(6): 625-248.
- Fukkink, R. & Hermanns, J. (2007): *Children’s Experiences with the Kindertelefoon; Telephone Support Compared to Chat Support*. SCO-Kohnstamm Instituut.
- Fukkink, R. & Hermanns, J. (2009): ”Counseling children at a helpline: chatting or calling?”. *Journal of Community Psychology*, 37(8): 939-948.
- Kids Help Line (2003): ”Visual Counselling Tools Revolutionise Online Service”. *Kidshelpline – newsletter*, August 2003: 1-2.
- Santor, D. A., Poulin, C., LeBlanc, J. C. & Kusumakar, V. (2007): “Health Promotion, Early Identification of Difficulties, and Help Seeking in Young People”. *Journal of the American Academy of Child and Adolescent Psychiatry*, 46(1): 50-59.
- Schalken, F. et al. (2008): *Handbook for implementing online counselling – setting up a child helpline via the internet*. Child Helpline International. Amsterdam.

KAPITEL 2

HVEM

ER

BRUGERNE?





Antallet af børn, der er på nettet og leder efter hjælp, har været en overvældende erkendelse for os.

Kids Help Phone, Canada om deres erfaringer med at udvide deres tilbud online (Schalken et al., 2008).

Det giver god mening at etablere sig som rådgivning på nettet, når vi ved, at stort set alle danske børn har adgang til internettet og gør brug af det dagligt. Her dyrker de deres interesser, deres kammeratskaber, deres kærlighed, deres vrede, udvikler deres viden og kompetencer, lader sig underholde og søger hjælp, når de har det svært. Udbredelsen af internettet går hurtigere end noget andet medie tidligere. Blandt de danske 9 til 16-årige bruger 9 ud af 10 nettet dagligt. I Danmark er gennemsnitsalderen for, hvornår et barn begynder at bruge internettet syv år, og vi har nogle af de yngste internetbrugere i Europa.

Et britisk studie af 11-19-årige pegede bl.a. på, at internettet for mange af disse var den primære kilde til sundhedsinformation (Gray et al., 2005). Flere udenlandske studier har peget på, at så mange som 75 procent af alle unge har benyttet internettet til at finde informationer om helbredsforhold, hvilket er flere end andelen af unge, der har benyttet internet til at downloade musik eller spille spil (Santor et al., 2007).

Hjælp via internettet har en reel funktion, når det gælder børn og unge, der er bekymrede for, hvad andre tænker, som foretrækker at løse problemer selv, som tænker, at der ikke er noget, der hjælper, eller som ikke ved, hvor de kan få hjælp.

Unge med psykosociale problemer bruger mere tid online og har en højere tendens til at benytte især chatrooms end andre unge (Sun et al., 2005). Sammenlignet med tilsvarende telefonrådgivninger ser vi således på chat-

rådgivningerne en tendens til, at brugerne er ældre (i hvert fald når vi taler om egentlige børnerådgivninger), og at der hyppigere er tale om tunge, komplekse, psykosociale problemstillinger.

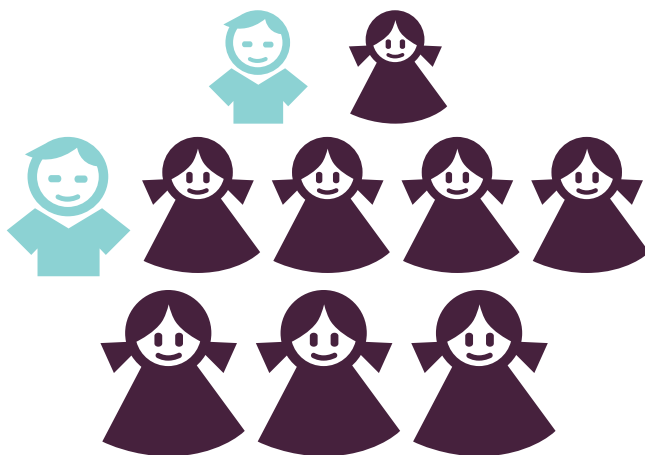
I et studie af en amerikansk hjemmeside med sundhedsinformation om en lang række helbredsspørgsmål for unge sammenlignede man unge, der benyttede sig af hjemmesiden med unge fra samme skoler og alderstrin, som ikke benyttede hjemmesiden. Man konstaterede, at sandsynligheden for, at en ung ville benytte hjemmesiden, var størst, hvis

1. Den unge var en pige
2. Den unge havde internetadgang hjemme
3. Den unge ønskede hjælp til et emotionelt eller adfærdsmæssigt problem.

(Santor et al., 2007)

2.1 KØN OG ALDER

Med undtagelse af rådgivninger, der henvender sig til snævre brugergrupper eller tematikker (fx rådgivning om kønssygdomme og prævention), ser billedet ens ud – chatrådgivninger opsøges langt overvejende af piger. Det er ikke usædvanligt, at en chatrådgivning har over 80 procent piger i brugergruppen.



Årsagerne hertil kan være flere. Først og fremmest skyldes det nok, at piger i højere grad end drenge har taget internettet til sig som et kommunikationsmiddel, mens drengene i højere grad bruger nettet til at spille, høre musik eller se film. Skriftligheden har sandsynligvis også en betydning. Det ligger i naturlig forlængelse af pigers problemløsningsstrategier at skrive om sine problemer – en chatrådgivning opleves af flere piger som ”en dagbog, der svarer”.

Chatrådgivningernes brugere starter fra 9 årsalderen, men den største gruppe ligger typisk i aldersgruppen 14-20 år. I denne aldersgruppe ses temmelig høje andele af piger, der har ”ondt i livet” – hvilket blandt andet kan ytre sig ved indadvendthed og depressive symptomer. Mange piger i senpuberteten har eller har haft personlige erfaringer med psykisk mistrivsel eller sygdom, selvmordstanker og -forsøg, spiseforstyrrelser og selvskade. Blandt drengene i senpuberteten er der snarere tendens til at ryge og drikke mere end jævnaldrende piger, spise usundere og oftere have erfaringer med stoffer. De unge drenge er også hyppigere udsatte i nattelivet, og det er også fortrinsvis dem, der tegner sig for adfærd, der er ”på kant med loven”.

Piger og drenges problemstillinger manifesterer sig altså forskelligt. Hvor pigerne kan have en tilbøjelighed til at opsøge hjælp, der er baseret på samtale, satser man i det sociale arbejde med drenge mere på opsøgende arbejde og i mindre grad på, at drengene på eget initiativ selv opsøger hjælp.

Det skal dog i den forbindelse nævnes, at der er studier i onlinehjælp, der viser, at internetsider med information om fx sundhed og mentalt helbred benyttes i lige høj grad af drenge som piger. Så selvom drengene ikke tager kontakt til chatrådgivningen, kan man forestille sig, at de søger viden og information på de internetsider, hvor chatrådgivningerne ligger.

I et amerikansk studie lod man over tid mænd og kvinder chatte anonymt med hinanden to og to. Undervejs i forsøget målte man deltagerne for depression, ensomhed, selvværd og oplevet social støtte. Forsøget viste, at chatrelationen havde positiv effekt på alle parametre, og at der ikke sås nogen kønsforskelle (Shaw & Gant, 2002).

250 brugerevalueringer på Børns Vilkår's BørneChatten viste i 2009 en lille tendens til, at drenge rapporterede, at de profiterede bedre af samtalerne, end pigerne gjorde (Sindahl, 2009).

2.2 DET DE HENVENDER SIG MED

Chatrådgivninger kan vedrøre alle personlige temaer, men der kan spores en tendens til, at onlinerådgivning især bruges, når temaet er forbundet med skyld og skam som fx seksualitet, misbrug, selvskade og krænkelse.

Internettet giver også unge mulighed for – under anonyme forhold – at udforske deres egen seksualitet som homo-, trans- eller biseksuel.

På baggrund af en amerikansk spørgeskemaundersøgelse blandt 7. klasses elever i Californien kunne man konstatere en sammenhæng mellem psykosociale risikofaktorer, sundhedsskadelig adfærd og øget brug af internet. Blandt de elever, der benyttede chatrum, eller som var på internettet mere end en time dagligt, sås en overhyppighed af unge med depression, samt stof- og alkoholmisbrug. (Sun et al., 2005)

I sammenligning med tilsvarende telefonrådgivning ses generelt og internationalt en tendens til, at chatrådgivninger i højere grad opsøges af børn og unge med alvorlige psykosociale problemstillinger. Problemstillingerne er overvejende komplekse, alvorlige og med en øget hyppighed af omsorgssvigt, psykisk sygdom og selvmordstanker. Hermed ikke sagt, at chatrådgivning ikke sagtens kan være platform for samtaler af mere hverdagsagtig karakter, men blandt chatbrugere vil man typisk finde en højere koncentration af børn og unge, der får – eller har behov for – professionel hjælp og behandling i forhold til blandt andet følelsesmæssige problemstillinger som fx selvmordstanker, depressioner og selvskaide eller overgrebsproblematikker. I forhold til denne type problemstillinger stiller mediet sig utaknemmeligt. På den ene side betyder chatmediet, at rådgivningerne kan øge kontakten med denne gruppe af hjælpkrævende børn og unge – på den anden side er chatrådgivning en helt utilstrækkelig hjælp til disse brugere. Udfordringen for chatrådgivningen bliver i denne sammenhæng at støtte barnet i at få adgang til – eller få bedre udnyttelse af – den professionelle hjælp, der er tilgængelig gennem det professionelle hjælpesystem.

Der er også brugergrupper, man ser langt mindre i chatrådgivninger end i telefonrådgivninger. Mest markant oplever mange telefonrådgivninger, der henvender sig til børn, et stort antal af opkald, der kan karakteriseres som useriøse, eller hvor brugeren er tavs. Det er opkald fra børn, der måske skal prøve af: ”Hvordan er det mon at henvende sig her?” eller som bare keder sig og nu har fundet på noget sjovt at lave. Det generelle billede er, at denne type

henvendelser er meget færre hos tilsvarende chatrådgivninger. Hvor det ikke er usædvanligt, at op mod 70 procent af henvendelserne til en telefonrådgivning falder i denne kategori, udgør det i chatrådgivningerne mindre end 10 procent af henvendelserne. Henvendelser fra kvinder eller mænd, som bruger rådgivningen til at tilfredsstille sig seksuelt, ses også langt mindre på chat- end på telefonrådgivninger. Det handler antageligvis om, at en modvillig respons via et skriftligt medie ikke virker særligt underholdende eller æggende. Det er bare ikke det samme uden stemmen, hvorfra man kan opleve rådgiverens følelsesmæssige respons.

2.3 HVORFOR VÆLGER DE CHATRÅDGIVNING?

Børn og unge, der benytter chatrådgivning, har deres grunde til at vælge præcis den rådgivningsform frem for andre. I en undersøgelse blandt brugerne af den australske Kids Helpline fortalte 24 procent af onlinebrugerne, at de ikke ville søge hjælp andetsteds, hvis der ikke var mulighed for chat-og/eller e-mailrådgivning. I fokusgrupper online med deres brugere, fortalte brugerne, at de valgte chatrådgivning primært af følgende årsager:

- De oplevede det mere privat, fordi andre ikke kunne overheøre samtalen.
- De oplevede sig mindre følelsesmæssigt eksponeret – bl.a. fordi rådgiveren ikke kunne høre, hvis de græd.
- De kunne redigere deres svar, inden det blev sendt af sted.
- De kunne ikke høre eller se, om rådgiveren var skeptisk over for dem, var uengageret eller ligefrem kedede sig.
- Generelt fortalte brugerne, at de følte sig mere trygge, mere anonyme, mere i kontrol over deres følelser, og at sensitive, svære og dybt personlige emner er lettere at skrive om end at tale om.

JEG CHATTER, FORDI...

- så behøver jeg ikke at tale.
- jeg er bange for, at jeg kommer til at græde.
- jeg er mindre flov.
- stemmen er meget voldsomt - jeg kan udtrykke mig bedre via chatten.
- min computer er på mit værelse.
- der er ingen, der kan høre det.
- det er skræmmende at snakke om personlige ting - jeg kan ikke finde ordene.
- jeg har mere tid til at formulere mig.
- det er sjovere at chatte, og dyrere at ringe.

Udsagn fra hollandske børn, som har benyttet De Kindertelefoons chatrådgivning (Fukkink & Hermanns, 2007).

2.4 OPSUMMERING

Chatrådgivningernes målgruppe kan være meget forskellig, men det generelle billede af en bruger af chatrådgivning er, at:

- det er en pige i pubertetsalderen ...
- ... der ofte slås med alvorlige psykosociale problemstillinger ...
- ... som ikke ønsker at være eksponeret over for rådgiver ...
- ... og som foretrækker at have tid og ro til at reflektere og formulere sig.

Referencer

- BRIS (2010): *BRIS rapporten 2010*. Sverige.
- Caplan, S.E. (2003): "Preference for Online Social Interaction – A Theory of Problematic Internet Use and Psychosocial Well-Being". *Communication Research*, 30(6): 625-248.
- Christoffersen, Mogens Nygaard (2010): *Børnemishandling i hjemmet, delrapport 1*, SFI - Det Nationale Forskningscenter for Velfærd, 10:30.
- Clausen, R. (2009): *Digitalt børne- og ungdomsliv anno 2009*, Zaper A/S og Medierådet
- Driver, S. (2006): "Virtually queer youth communities of girls and birles: Dialogical spaces of identity work and desiring exchanges". I: Willett, R. & Buckingham, D. (Ed): *Digital generations: Children, young people, and new media*. Lawrence Erlbaum Associates Publishers: 229-245.
- Fukkink, R. & Hermanns, J. (2007): *Children's Experiences with the Kindertelefoon; Telephone Support Compared to Chat Support*. SCO-Kohnstamm Instituut.
- Gould, M.S.; Greenberg, T.; Munfakh, J.L.; Kleinman, M.; Lubell, K. (2006): "Teenagers' Attitudes about Seeking Help from Telephone Crisis Services (Hotlines)". *Suicide and Life-Threatening Behavior*, 36(6): 601-613.
- Kids Help Line (2003): "Online Counselling – Responding to young people's feedback". *Kidshelpline – newsletter, November 2003*: 3-4.
- Livingstone, S. & Haddon, L. (2009): *EU Kids Online: Final Report*.
- Mitchell, M. & Ybarra, M.J. (2007): "Online behavior of youth who engage in self-harm provides clues for preventive intervention". *Preventive Medicine*. 45: 392-396.
- Nicholas, J., Oliver, K., Lee, K. & O'Brien, M. (2004): "Help-seeking behaviour and the Internet: An investigation among Australian adolescents". *Australian e-Journal for the Advancement of Mental Health (AeJAMH)*, (3), 1:1-8. Hentet fra www.auseinet.flinders.edu.au/journal d. 6.3.2008.

- Ottosen, M.H.; Andersen, D.; Nielsen, L.P.; Lausten, M. & Stage, S. (2010): *Børn og unge i Danmark. Velfærd og trivsel 2010*. SFI – Det Nationale Forskningscenter for Velfærd, 10:20.
- Santor, D. A., Poulin, C., LeBlanc, J. C. & Kusumakar, V. (2007): "Health Promotion, Early Identification of Difficulties, and Help Seeking in Young People". *Journal of the American Academy of Child and Adolescent Psychiatry*, 46(1): 50-59.
- Schalken, F. et al. (2008): *Handbook for implementing online counselling – setting up a child helpline via the internet*. Child Helpline International. Amsterdam.
- Shaw, L.S., & Gant, L.M. (2002): "Users divided? Exploring the gender gap in internet use". *CyberPsychology & Behavior*, 5(6): 517-527.
- Sindahl, T.N. (2008): "Anonym online chatrådgivning af børn og unge". *Pædagogisk Psykologisk Tidsskrift* 5-6: 440-447.
- Sindahl, T.N. (2009): *Chatrådgivning sammenlignet med telefonrådgivning – en komparativ undersøgelse af samtaler på BørneChatten og på BørneTelefonen i 2008*. http://børnsvilkår.dk/BV/Publikationer/andre_udgivelser.aspx
- Sindahl, T.N. (2009): *Hvad synes brugerne om BørneChatten? – En analyse af brugerevalueringer og brugerfeedback på BørneChatten*. (Intern rapport)
- Sindahl, T.N. (2010): *Notat vedrørende workshop med børn/unge om at søge hjælp på nettet*. (Internt notat)
- Sun, P., Unger, J.B., Palmer, P.H., Gallagher, P., Chou, C.-P., Baezconde-Garbanati, L., Sussman, S., & Johnson, C.A., (2005): "Internet accessibility and usage among urban adolescents in Southern California: Implications for web-based health research". *CyberPsychology & Behavior*, 8(5): 441-453.
- Thygesen, A.M. (2003): *Børnepanel Rapport: Chat: En del af børns virkelighed – Udbredelse og brug af chat i 7. klasse*. Børnerådet.

- Tichon, J. G. & Shapiro, M. (2003): "With a little help from my friends: Children, the Internet and social support". *Journal of Technology in Human Services*, 21(4): 73-92.
- Turkle, Sherry (1995): *Life on the Screen: Identity in the Age of the Internet*. New York: Simon & Schuster.
- Voss, H. & Ravn, B.L. (2007): "Danskernes brug af sundhedsydelse på internettet". *Ugeskrift for læger*, 169(24): 2318-2321.
- Young, K.S. (2005): "An empirical examination of client attitudes towards online counselling". *Cyberpsychology & Behavior*, 8: 172-177.

KAPITEL 3

RÅDGIVNING - OG IKKE TERAPI ELLER „SNAK“



Rådgivning forstås i denne sammenhæng som enkeltstående samtaler. Derfor vil man som rådgiver forsøge at nå målet ved en enkelt samtale frem for ved fx terapi, hvor målet indfries over et forløb af samtaler. Men selvom rådgivning ikke er terapi, kan det sagtens være terapeutisk, og der ses et overlap af mål for hhv. anonym rådgivning og psykoterapi – nemlig at brugeren opnår øget autonomi eller handlekraft samt en udvidelse af sine personlige muligheder.

Med rådgivning som redskab arbejdes med:

1. Barnets perspektiv og selvbestemmelse.
2. Afdækning af barnets ressourcer (personlige præferencer, evner, sociale relationer ...).
3. Med henblik på en afdækning af og udvidelse af barnets handlemuligheder.

Som rådgiver er du katalysator for de forandringsprocesser, som barnet selv har igangsat. Det er barnet, der kontakter rådgivningen – barnet har gang i noget, og det er her, man som rådgiver kobler sig på.

Man skal som rådgiver være opmærksom på ikke at overskride grænsen til terapi eller behandling. Men der kan også være grund til at passe på ikke at overskride grænsen mellem rådgivning og ”konversation”. Her bliver rådgiver en ”ven” – måske kender rådgiver og bruger endda hinanden fra tidligere samtaler, og rollerne flyder ud. Almindelig ”snak” og udveksling virker angstreducerende og anvendes derfor til at etablere en god arbejdsrelation til barnet. Men risikoen er, at angstniveauet reduceres i en sådan grad, at barnet slet ikke arbejder med den problemstilling, der var årsag til henvendelsen. Det kan godt være, det føles rart, men det hjælper næppe. Det er netop det ”ikke private” i relationen, der gør, at en rådgivningssamtale kan blive noget andet end de samtaler, som barnet i øvrigt har adgang til.

EKSEMPEL

Den australske Kids HelpLine beskriver deres metode således:

EMPOWERMENT:

- Vi assisterer barnet i at blive mere klar på barnets bekymringer.
- Vi assisterer barnet i at formulere handlemuligheder.
- Vi assisterer barnet i at udvikle strategier for en positiv forandring.
- Vi assisterer barnet i at identificere og forstå konsekvenser af forskellige valg.
- Vi opmuntrer barnet i at tro på sig selv og se egne styrker.

BØRNEFOKUS:

- Vi ser situationen fra barnets perspektiv.
- Vi gør det klart for barnet, på hvilken ideologisk og etisk baggrund professionelle beslutninger er truffet.
- Vi tager udgangspunkt i barnets interesser og velfærd.
- Vi registrerer samtalerne, og den viden, der udvikles, bruges til at udvikle tilbuddet.

Referencer

Urbis Keys Young (2002): *National Review of Tele Counselling and Web Counselling Services*. The Department of Health and Ageing Quality and Effectiveness Section.

KAPITEL 4

MEDIETS BETYDNING FOR KONTAKTEN





jeg synes det er en god chat. jeg kan græde jeg kan grine. den redder nok mit liv nogen gange!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!

Bruger af chatrådgivning

Chatsamtalen består af tekst og pauser. Tekst og pauser danner sammen en rytme, som kan flyde, afbrydes, ændre sig. Barnet vælger, hvad der skal være genstand for samtalen, og hvad der skal udelukkes.

Der er ikke andet end tekst og pauser. Der er ingen stemme, ingen baggrundslyde, og parterne vil ofte ikke kende stemning, køn eller alder på den, han eller hun taler med. Man kalder det *channel reduction* eller *reduced cues*, og i den tidlige forskning i online kommunikation har dette især været beskrevet som en ulempe, idet det øger risikoen for misforståelser. Det kan imidlertid også betragtes som hjælpsomt i samtalen at reducere ydre stimuli. I den traditionelle psykoanalyse valgte Freud netop at lade klienten ligge på briksen med terapeuten uden for synsvidde. Tanken var, at klienten – ved fravær af information – selv *projicerede* egne forventninger, ønsker og frygt ind i relationen. Klienten udfyldte hullerne – enten med det, han eller hun havde brug for, eller det, som han eller hun frygtede. Uanset hvad var det stof, der kunne bruges i terapien.

Chatrådgivning er som fastslået ikke terapi, og det er som udgangspunkt ikke ønskeligt, at barnet eller den unge projicerer negative forventninger ind i kontakten til rådgiveren, selvom det kan ske.

Chatrådgivning skal ikke betragtes som en tilbagevendende til psykoanalyse i 1800-tallets Wien. Men der ses en tendens til, at brugerne danner positive – måske idealiserede – billeder af rådgiveren. Eller som en bruger af en chatrådgivning udtrykker det: ”*Det er lidt lige som at tale til Gud*”. Som rådgiver skal man derimod ikke forfalde til at indtage en gudelignende position i forhold til barnet, men derimod ruste sig med stor grad af ydmyghed – der er så utrolig meget, man som chatrådgiver ikke ved, fordi de informationer, man

har, er yderst begrænsede. Man kan ligeså godt opgive at ”læse mellem linjerne” og i stedet fokusere på det, der står på linjerne.

4.1 OPLEVELSE AF NÆRVÆR



TUSIND TAK! De var sådan en hjælp! Du som hjalp mig skal vide at det var noget af det bedste jeg har gjort! Og at jeg vil hjælpe andre på den måde som i gør når jeg bliver stor nok!

Bruger af chatrådgivning

Den teoriprøve, der hører med til at tage kørekort, går ud på, at man, på baggrund af fotografier taget fra et bilvindue, kan svare på, hvad der er korrekt at gøre i en given situation. Det antages altså, at der er en direkte sammenhæng mellem den medierede, formidlede situation (fotografiet) og den virkelige situation (når vi kører på vejen) – og at vi på baggrund af den medierede situation kan foretage korrekte vurderinger. Chatrådgivning er medieret kommunikation. Samtale via mediet chat. Hvordan er det mon muligt at føre en sådan samtale, så mediet træder i baggrunden?

Begrebet ”online nærvær” (eng. *online presence*) er taget i brug af mange, der beskæftiger sig med terapi eller rådgivning via internetbaserede medier. Begrebet beskriver, at rådgiver og bruger ikke oplever kontakten i fx en chatrådgivning som medieret, men at de i dialogen oplever hinanden som tilstedeværende og nærværende. Dette ses som væsentligt i forhold til at kunne forstå, hvordan en samtale om personlige problemstillinger kan ”virke” i et online miljø. Nærværet indebærer en *intimitet* (en inderlighed, tæt fortrolighed) og *immediacy* (at man indlever sig i den handling, som chatmediet giver på en måde, så selve mediet træder i baggrunden). Især for den person-

centrerede rådgivning er det centralt, at rådgivning handler om at **være** frem for at **gøre** på en særlig måde.

Når man besøger en chatrådgivning, møder man et helt specielt og intenst rum. Der arbejdes intenst på at producere egne bidrag til den fælles tekst, der skabes på skærmen, eller der ventes spændt, mens man ser, at den anden skriver eller blot afventer respons – hvad mon der nu kommer? Nærværet er kropsligt, det reproduceres i teksten, der herefter udgør et vidnesbyrd på den fælles indsats, der er gjort. Det er ganske særligt.

Oplevelsen af nærvær handler dels om at opleve kontakten som ikke-medieret, men det handler også om oplevelsen af at være sammen. Det er i denne forbindelse, at chatten bliver til et chat**rum**. Et fælles *sted* hvor vi kan mødes og samtale. Det kan altså understøtte oplevelsen af nærvær, at teknologien gengiver oplevelsen af ”rum”, men i øvrigt træder i baggrunden, således at det er samtalen, der træder frem. Denne forståelse adskiller sig fra andre forståelser, hvor nærvær søges opnået ved at skabe en hyperrealitet i cyberspace – fx ved at deltagerne kan lave en avatar (en elektronisk repræsentation af sig selv i form af en figur) og bevæge sig ind i en verden, der ligner offline verdenen (som det fx er forsøgt i det virtuelle Second Life). De fleste chatrådgivninger foretrækker et helt skrabet design, hvor teksten står bar på skærmen.

Nærvær er nærvær af ”nogen”. Som chatrådgiver betyder det, at man skal være villig til at give lidt af sig selv for dermed at give brugeren oplevelsen af tilstedeværelse af en anden. Det betyder ikke, at man behøver fortælle noget om, hvem man er. Men det betyder, at man fx i sin måde at skrive på kan afsløre noget af ens personlighed. Man viser, hvem man er. Dette er naturligvis helt individuelt. En rådgiver fortalte fx, at hun yndede at bruge ”kropssprog” i chatten. Hun kunne fx skrive: "Aj nu sidder jeg godt nok og klør mig i håret" eller "Ej der var jeg ved at falde ned af stolen af overraskelse".

Det er altså muligt at formidle nærvær via et chatmedie, og for mange opleves tilstedeværelsen næsten stærkere, end hvis vi sad over for hinanden.

Samtalens intensitet har betydning herfor. Det er *nærhed ved hjælp af afstand*, som den norske psykiater Finn Skårderud udtrykker det (2002).

4.2 OPLEVET KONTROL

” Skridtet mellem at skrive og at sende gav mulighed for at censurere, men også aktivt at vælge at lade de spontane udtryk stå. Fortrydelsesfristen gav oget kontrol.

Citat fra en klient i online terapi (Rimehaug, 2002).

Anonymiteten og oplevelsen af at være i kontrol er nok de vægtigste grunde til, at mange børn og unge foretrækker chatrådgivning. I chatrådgivningen har barnet kontrol på mange områder:

- Barnet vælger selv, hvornår kontakten etableres, og hvornår den afbrydes (naturligvis afhængig af rådgivningens åbningstid og andre aspekter.)
- Barnet vælger selv, hvor han eller hun vil være, mens rådgivningen foregår. (Mange sidder på deres værelse, men der er også børn, der ikke har adgang til egen computer og derfor ikke har samme valgfrihed som andre.)
- Barnet vælger selv, hvad hun vil fortælle rådgiveren, og hvad hun vil undlade at fortælle. Hun kan også vælge at fortælle rådgiveren noget usandt.
- Barnet vælger selv, om hun vil inddrage rådgiveren i sin følelsesmæssige tilstand – fx hvis hun græder.
- Barnet vælger selv, om hun vil følge de råd eller tanker, som er kommet op i rådgivningen. (På den hollandske Kindertelefoon viste et opfølgingsstudie, at 71 procent af de børn, der i chatsamtalen var blevet rådet til at tale med nogen uden for rådgivningen, havde fulgt rådet.)

- Barnet har tid til at formulere sig og kan slette og redigere bidrag, før de sendes til rådgiver.

Man skal dog som chatrådgiver være opmærksom på, at relationen mellem en, der søger hjælp, og en der hjælper, altid vil være ulige. Når man er den, der beder om hjælp, vil man være tilbøjelig til at svare på det, som rådgiveren spørger om, uanset om det gør ondt. Selv i en chat kan det være svært at sætte grænser og passe på sig selv.

4.3 ONLINE SELVAFSLØRING



Ingen er generte i cyberspace

(Evans, 2009)

Det er den generelle oplevelse, at brugere af online rådgivninger er mindre hæmmede og tilbageholdende, når de taler om deres problemer, følelser eller spørgsmål via et ansigts- og stemmeløst medie, og at dette medfører en øget tendens til at ”afsløre”, hvad brugeren har på hjerte. Man møder også denne tendens blandt brugere andre steder på internettet i form af bl.a. *flaming* – fx når deltagere i et online debatforum skriver meget aggressive og ubehagelige beskeder til hinanden, fordi de ikke i samme grad skal stå til ansvar for deres udsagn. Den amerikanske psykolog John Suler skelner mellem ikke-ondartet og ondartet uhæmmet adfærd (2004).

At bruge den frihed, som usynlighed giver, kan frigøre brugeren i selv fremstillingen. Dette sker, fordi man ikke oplever, at man behøver stå til ansvar for det, man skriver. Barnet sidder måske hjemme ved sin egen computer, føler sig relativ anonym, distanceret og fysisk sikker, samtidig med at barnet oplever rådgiverens nærvær. Dette fremmer fortrolighed, ærlighed

og intimitet og hjælper derved barnet til at åbne op og afsløre mere af sig selv. Som udgangspunkt betragtes dette som en frugtbar faktor i chatrådgivningen, men det kan også betyde, at brugeren kommer til at dele informationer om sig selv, som vedkommende efterfølgende fortryder. Derfor må man som rådgiver være opmærksom på, om brugeren har brug for støtte til at fortælle om sin situation, eller om hun nogle gange faktisk har brug for støtte til at holde information tilbage for ikke efterfølgende at opleve at have eksponeret sig selv for meget.

Når to fremmede sættes i forbindelse med hinanden, vil de nødvendigvis indsamle og udveksle informationer om hinanden med henblik på bedre at kunne forudsige den andens adfærd og derved reducere usikkerhed. En gruppe forskere satte sig for at undersøge, hvorledes dette foregik, når man henholdsvis sad over for hinanden, eller man chattede med hinanden. De parrede 158 personer i alderen 17 til 24 år, hvoraf ingen af dem kendte hinanden.

De fandt, at de personer, der kommunikerede via computere, stillede flere spørgsmål og afslørede mere om sig selv end de, der kommunikerede ansigt til ansigt. Spørgsmål, som helt uproblematisk blev stillet via computeren, kunne opfattes ligefrem uhøflige, når de blev stillet ansigt til ansigt. Udvekslingerne via chat var langt hyppigere intime, mens der var langt færre *ikke*-intime udvekslinger ansigt til ansigt.

De, der kommunikerede ansigt til ansigt, opnåede hurtigere en sikker viden om den anden, men forskellen udlignede sig over tid. (Tidwell & Walther, 2002)

Begrebet *accelereret intimitet* bruges også til at beskrive dette fænomen, hvor samtaleparterne via onlinemedier meget hurtigt oplever en fortrolighed og måske en falsk intimitet i relationen, som betyder, at de bliver mere

imødekomme, mere villige til at åbne sig, mindre garderede omkring deres følelser og med øget tendens til at tale om dem.

Den amerikanske forsker John Suler bestemmer seks faktorer, der tilsammen skaber denne *Online Disinhibition Effect*, *online selvafsløringseffekt* (2004). Heraf er de fem relevante i forhold til chatrådgivning:

1. "Du kender mig ikke". Anonymiteten opleves som en beskyttelse, der sætter brugeren i stand til at tale om ting, han eller hun ellers var fx skamfuld eller fløv omkring. Anonymiteten sætter også brugeren i stand til at sige ting, som i andre sammenhænge ville opfattes negativt og aggressivt.
2. "Du kan ikke se mig". Usynlighed betyder, at brugeren kan fremstille sig selv præcis, som han eller hun ønsker og måske ikke altid i overensstemmelse med sandheden. Usynligheden betyder, at vi ikke kan aflæse hinandens udtryk, som måske ellers ville give os en indikation på, om vi kan stole på det, den anden fortæller.
3. "Jeg forestiller mig det". Fordi vi mangler konkret viden, vil vi tillægge samtalepartneren træk, som måske, måske ikke er i overensstemmelse med virkeligheden, men som vi henter fra vores ønsker, håb og behov.
4. "Det er bare en leg". Følelsen af, at det der sker i samtalen, ikke sker i virkeligheden og dermed ikke har konsekvenser for mig, frigør brugeren i sin fortælling.
5. "Vi er ligeværdige". Udligning af magt i relationen. I nogle onlinerelationer kender parterne ikke hinandens status. Dette vil ikke være tilfældet i en chatrådgivning, hvor brugeren typisk vil have noget kendskab til rådgiverens status (fx vide, at han eller hun chatter med en voksen, der har en særlig viden). Alligevel vil fraværet af statussymboler have betydning for brugerens oplevelse af magtrelationen.

En erfaren chatrådgiver sagde engang, at der også var tale om *accelereret omsorg*. I mødet med en dreng, der var blevet kaldt øgenavne i skolegården, kunne hun ægte skrive: "Puh ha, det er virkelig ikke en okay måde, du bliver behandlet på, når de siger sådan!". I det fysi-

ske møde med sådan en dreng kunne hendes respons være præget af en forståelse. Det kunne være, hun tænkte, at han nu også så ud til at være lidt af en ballademager, eller det kunne være, at hun kendte til tidligere beghenheder, hvor drengen selv havde været krænkende over for jævnaldrende.

4.4 KONTAKTEN ER SKRØBELIG

Barnet vælger at benytte chatrådgivning, blandt andet fordi hun oplever sig bedre i kontrol. Herunder kontrol til at afbryde på et hvilket som helst tidspunkt i samtalen. De fleste chatrådgivere oplever jævnlige, at samtaler afbrydes på tidspunkter, hvor i hvert fald rådgiver ikke oplever, at de er færdige. Rådgiver sidder naturligt tilbage med spørgsmål om, hvad der mon bidrog til, at denne samtale blev afsluttet – *var det mon noget, jeg gjorde?* Rådgiveren vil også sidde tilbage med en tvivl om, hvorvidt barnet nu har fået den hjælp, hun havde brug for.

Der kan være flere årsager til, at samtaler afbrydes utidigt. Måske er barnet tilfreds med samtalen og ønsker ikke at bruge tid på afrunding. Måske er barnet utilfreds og vil prøve noget andet. Men barnet kan også være følelsesmæssigt overvældet og have brug for en pause, det kan være, at barnet er blevet forstyrret, der hvor han eller hun sidder, eller måske er der opstået tekniske problemer.

Uanset hvad betyder det skrøbelige eller porøse i kontakten, at en samtale i en chatrådgivning helst skal holdes på et niveau, hvor samtalen kan tåle at blive afbrudt. Derfor vil mange rådgivere være meget tilbageholdende med mere konfronterende rådgivningsstile eller andre metoder, som kan virke provokerende på brugeren, eller som kan få brugeren til at åbne op for traumatiske fortællinger, der så ikke kan blive afrundet, fordi samtalen afbrydes.

4.5 OPSUMMERING

Mediet betyder for kontakten mellem rådgiver og bruger:

- at der er færre cues (facts og konkret viden om hinanden) til rådighed for parterne
- at den anden – trods det – opleves som nærværende
- at brugeren har kontrollen
- at brugeren oplever sig mindre hæmmet
- at kontakten er skrøbelig og let kan brydes

Referencer

- Anthony, K. (2004): "Therapy online – the therapeutic relationship in typed text". I: Bolton, G., Howlett, S., Lago, C. & Wright, J.K. (Eds.): *Writing cures: An introductory handbook of writing in counselling and psychotherapy*. Hove, East Essex, UK: Brunner-Routledge: 134-141.
- Fenichel, M. (2007): *Online Psychotherapy: Technical Difficulties, Formulations and Processes*. <http://www.fenichel.com/technical.shtml> (7.6.2007).
- Fukkink, R. & Hermanns, J. (2007): *Children's Experiences with the Kindertelefoon; Telephone Support Compared to Chat Support*. SCO-Kohnstamm Instituut.
- Fukkink, R.G. & Hermanns, J.M.A. (2009): "Children's experiences with chat support and telephone support". *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 50(6): 759-766
- Livingstone, S. & Haddon, L. (ed.) (2009): *Kids Online: Opportunities and Risks for Children*. The Policy Press. Great Britain.
- Livingstone, S.; Haddon, L.; Görzig, A. & Ólafsson, K. (2011): *Risks and safety on the internet – The perspective of European children*. EU Kids Online.
- Lohr, H., Rosenvinge, J.H., Gammon, D. & Johnsen, J.K. (2002): "Kan Internett hjelpe mennesker med alvorlige psykiske lidelser? Brukererfaringer i et klinisk perspektiv". *Tidsskrift for Norsk Psykologforening*, 39: 514-519.

- Lombard, M. & Ditton, T. (1997): "At the heart of it all: the concept of presence". *Journal of Computer Mediated Communication*. 3(2).
- Lønsted, V. & Scramm, M. (2001): *www.nærkontakt.net*. Dansk Psykologisk Forlag.
- Matheson, K. & Zanna, M.P. (1988): "The impact of computer-mediated communication on self-awareness". *Computers in Human Behavior*, 4: 221-233.
- Rimehaug, T. (2002): "Brukervennlige egenskaper eller uforsvarlig lettvinhet?". *Tidsskrift for Norsk Psykologforening*. 39(6): 507-513.
- Skårderud, F. (2002): "E-psyken – terapi på nettet: relasjoner og "netikette" i cyberrommet". *Tidsskrift for Norsk Psykologforening*, 39: 520-527.
- Suler, J. (2004): "The Online Disinhibition Effect". *CyberPsychology & Behavior*, 7(3): 321-326.
- Tidwell, L.C., & Walther, J.B. (2002): "Computer-mediated communication effects on disclosure, impressions, and interpersonal evaluations; Getting to know one another a bit at a time". *Human Communication Research*, 28(3): 317-348.

KAPITEL 5

HVORDAN KNYTTES KONTAKTEN?



De væsentligste elementer, der skal være til stede, for at man via en chatrådgivning kan opnå kontakt til et barn eller en ung, er tillid og tilgængelighed.

Onlinerådgivning appellerer til børn og unge, som mangler tillid til andre mennesker, hvorimod de i chatrådgivningen har fuld kontrol og kan afbryde kontakten. Måske har de tidligere oplevet, at voksne har svigtet. Måske er deres forventninger til dig som rådgiver, at du næppe heller er til at stole på, og rådgiveren står således altid med den opgave at danne en tillidsfuld relation til brugeren. Tillid etableres, når brugeren oplever sig støttet, forstået og værdsat af rådgiveren.

Skal man etablere og fastholde kontakten med brugeren, er det vigtigt løbende at vise, at man lytter. Når der er tavshed i en chat, ved den anden ikke, om man er der – samtalepartneren kan hverken se eller høre rådgiveren, og det kan gøre brugeren usikker. I en ansigt til ansigt kontakt vil man gøre brug af øjenkontakt, nik, lyde som hmhm, ok, ja og måske berøring for at vise samtalepartneren, at man lytter og giver opmærksomhed til det, han eller hun fortæller. Det samme kan gøres i chatsamtalen ved at give støttende kommentarer som "Det lyder svært" eller "Det må have været dejligt for dig". Det er samtidig også vigtigt at anerkende, at en af chatsamtalens kvaliteter netop ligger i roen og stilheden – roen til at formulere og reflektere. Hvis rådgiver vedvarende sender indlæg ind i samtalen, kan man forstyrre brugerens proces. Det handler om at finde ind i en rytme med brugeren, hvor man som rådgiver hverken er for insisterende eller for passiv.

Onlinerelationer baserer sig på tillid. Muligheden for at fremstille sig som noget andet, end man er, er åben. Vi må tro på, at den anden i relationen er ægte og autentisk. Tillid skabes mellem rådgiver og barn ved, at rådgiver udviser en ikke-dømmende attitude, anerkender den bekymring, som barnet eller den unge henvender sig med: "Jeg kan godt se, at det må være svært", viser ægte interesse: "Jeg vil rigtig gerne høre noget mere om ...", bekymrer sig om, hvad der sker med barnet, viser et ønske om samarbejde med brugeren: "Vi må få et klarere billede af, hvad der sker...", "Så må vi se, om vi ikke i fællesskab kan se

nogle muligheder", og ikke mindst i, at rådgiver tager ansvar for samtalels forløb og giver struktur til samtalen.

Samtalens fortrolighed har stor betydning for etableringen af en tillidsfuld og åben relation mellem rådgiver og barn. Fortroligheden giver barnet en oplevelse af sikkerhed og "enerum". Enhver begrænsning af fortroligheden vil udgøre en trussel for relationen.

Når man taler om chatrådgivning handler tillid også om tillid til systemet. Tillid til, at samtalen er fortrolig, at andre ikke kan få adgang til samtalen, at samtalen ikke publiceres uden brugerens samtykke, at systemet ikke hackes, og at tekniske problemer ikke betyder, at samtalen afbrydes i utide. Særligt sidstnævnte kan næppe fuldt ud undgås, men det er vigtigt at kanalisere mange ressourcer til netop dette område. Både rådgiver og barn får dermed tillid til, at chatten fungerer og er til at regne med.

Etablering af tillid er en forudsætning for, at en chatrådgivning kan forløbe tilfredsstillende, men det er sjældent tilstrækkeligt, hvis samtalen skal være hjælpsom for barnet eller den unge. Her skal problemløsende elementer i de fleste tilfælde også være til stede.

Tilgængelighed betragtes som en af onlinerådgivningens store styrker. De fleste danske børn har adgang til internettet, og med en internetforbindelse er brug af chatrådgivning som udgangspunkt gratis. Men der kan alligevel nemt opstå kø til rådgivningerne. Samtalemediet er langsomt, så en rådgivning skal kunne mestre en ret stor kapacitet for at kunne servicere mange børn på samme tid.

Både danske og udenlandske brugerundersøgelser har peget på, at det er meget frustrerende for brugerne, hvis de skal vente længe i kø for at komme igennem til rådgivningen. Sekundært peger brugerne også på, at åbningstiderne er for smalle. Det må imidlertid foretrækkes at have stor kapacitet i en smallere åbningstid end lille kapacitet spredt ud over en bred åbningstid, da sidstnævnte vil medføre lange kø-ventetider for brugerne.

Let tilgængelighed kan på den anden side også betyde lavere motivation hos brugeren. Måske har barnet ikke gjort sig så mange overvejelser om,

hvad og hvorfor han eller hun vil bruge chatrådgivningen. Måske ville barnet bare lige prøve det af og se, om det var noget.

Referencer

- Kids Help Line (2003): "Online Counselling – Responding to young people's feedback". *Kidshelpline – newsletter, November 2003*: 3-4.
- Sindahl, T.N. (2009): *Hvad synes brugerne om BørneChatten? – En analyse af brugerevalueringer og brugerfeedback på BørneChatten*. (Intern rapport)

KAPITEL 6

VANSKELIGE SAMTALER



Der kan være mange individuelle grunde til, at en samtale opleves vanskelig. Det kan handle om, at brugeren henvender sig med et vanskeligt tema (det tematiske aspekt). Men det særligt vanskelige kan også handle om, hvordan "samarbejdet" mellem rådgiver og barn fungerer (det dynamiske aspekt). Samtaler, der er vanskelige i andre medier, er typisk også vanskelige, når det gælder chat. Det kan være samtaler med brugere, der er meget fåmælte, og som svarer med enstavelsesord som "ja", "nej", "det ved jeg ikke". Det kan også være brugere, der er fastlåste og præget af tunnelsyn, og som ikke kan se nogen muligheder: "Der er INGEN, der vil hjælpe mig" eller "Det har jeg prøvet ...". Men der er nogle typer af samtaler, som er særligt vanskelige, når det gælder chat.

6.1 FALSK IDENTITET

Det er helt almindeligt, at børn og unge bruger internettet til at eksperimentere med deres identitet. Internettet er et identitetslaboratorium for børn og unge. Det er der en række faktorer, der medvirker til:

1. Adgangen er let, og nettet er nemt at bruge. Det er hurtigt og uproblematisk at få adgang til de fleste af de internetsites, som man måtte ønske at eksperimentere med.
2. Brugeren har stor grad af kontrol over, hvordan han eller hun vil fremstille sig selv.
3. Brugeren kan have stor grad af kontrol over, hvem der kan og ikke kan få adgang til information om dem selv (Selvom mange børn og unge ikke er så opmærksomme på disse muligheder.)
4. Man kan ikke se barnet eller høre dets stemme, og samtalepartnerens mulighed for at "afsløre" løgn er meget begrænset.

Paradokset ligger i, at muligheden for at skjule eller forvrænge information er maksimal, men at netop denne oplevelse af afstand, anonymitet og kontrol er anledning til øget ærlighed og selvafløsning.

Gennem en chat er det vanskeligt at verificere, om en person er den, vedkommende siger, han eller hun er, eller om det, han eller hun fortæller, er rigtigt. Som med telefonrådgivning er ”... *det en misforståelse at tro, at det, man har med at gøre [...] nødvendigvis skulle være noget sandt eller ægte eller for den sags skyld personligt. Det, der rådgives om, er scenarier, situationer eller begivenheder, som individer (brugerne) præsenterer rådgiverne for – og dette gælder, uanset om det præsenterede er opspind, ”tænkte” eller faktisk forekomne scenarier*” (Jensen, 2005:17). Som rådgiver kan man med fordel minde sig selv om, at det ikke er afgørende for udbyttet af samtalen, om det, barnet fortæller, er ”rigtigt”. Vi må i stedet fokusere på, hvordan temaet behandles.

Brugerne af chatrådgivningen kan tilbageholde eller fordreje information, men dette er også muligt – omend ikke tilrådeligt – for rådgiveren. Det kan fx være, hvis rådgiveren giver barnet indtryk af, at man på rådgivningen ikke deler information om samtalen med kolleger, fordi det antages, at det vil være belastende for kontakten med barnet. Måske spørger barnet direkte: ”Siger du det til nogen?”. Hvis rådgiveren svarer sandfærdigt, logger barnet måske af, fordi han eller hun ikke oplever rummet fortroligt. Måske kan det være en hjælp i sådan en situation at huske på, at barnet ikke henvender sig til rådgiveren personligt, men til rådgivningen, og at barnet skal kunne benytte sig af rådgivningen fremover uden at være afhængig af, om en specifik rådgiver er på vagt. Der kan derfor være en pointe i at tænke og formidle det som helt naturligt, at informationer om samtalerne deles – måske er der en kollega, der læser med lige nu for at hjælpe med at finde et relevant henvisningssted eller blot for at komme med nogle gode idéer til, hvordan en situation kan løses.

Det, at det er så nemt at skjule sin identitet i en chatrådgivning, kan betyde, at parterne i samtalen kan opleve, at de ikke helt kan stole på hinanden.

Det er vigtigt, at barnet oplever sig fuldstændig tryk ved, at rådgiveren er den, han eller hun giver sig ud for at være. Rådgiver må altid være troværdig.

Der er en gruppe af brugere af anonyme chatrådgivninger, som – selvom der er tale om ganske få – kan komme til at fylde en hel del i rådgivningerne. Det er brugere, som benytter rådgivningerne på en måde, der kan karakteriseres som patologisk. Psykiateren Marc Feldman (2007) har i sin undersøgelse af denne gruppe brugere beskrevet, hvordan de opbygger deres historie via bøger, andres indlæg på websites, hvordan de udvikler meget voldsomme historier om deres liv og til tider kan fortælle om meget dramatiske begivenheder. De kan indimellem henvende sig som flere personer, men rådgiveren vil ofte kunne genkende elementer eller skrivestil. For rådgiveren kan det være meget belastende at arbejde med denne type brugere. Rådgiver vil få en fornemmelse af, at der er noget, der ikke hænger sammen. Det gør det svært at fastholde den stil og attitude, som man almindeligvis gør brug af i sin rådgivning. Marc Feldman anbefaler, at man udvælger enkelte medarbejdere, som forsigtigt, empatisk og fortroligt udfordrer brugeren og fortæller om sine mistanker. Den typiske respons vil være benægtelse, men resultatet vil ofte være, at brugeren afbryder kontakten med rådgivningen. Håbet er naturligvis, at strategien kan medvirke til, at brugeren kan blive henvist til relevant professionel hjælp. Strategier i forhold til disse brugere må afhænge af forholdene på den specifikke rådgivning.

Det at udvikle og fastholde en falsk identitet online er et stort og krævende arbejde. Derfor er der god grund til at antage, at langt de fleste brugere af chatrådgivning overvejende er sandfærdige omkring det, de fortæller – eller i det mindste, at der er ”noget om sagen”.

Legen med identitet i cyberspace kan også drages konstruktivt ind i rådgivningen. Fx ved at rådgiver og barn gennemspiller scenarier, som barnet står over for. Det kan være en samtale, som barnet ønsker at have med en fritidspædagog, som barnet føler tillid til. Her kan rådgiver og barn ”spille” samtalen og derved øve konkrete formuleringer. Rådgiver kan tage rollen som pædagog, men også som barn, hvis det er hjælpsomt.

6.2 BEGRÆNSET SPROG OG/ELLER SOCIALE FÆRDIGHEDER

En chatrådgivning kan godt gennemføres frugtbart med børn, der pga. alder, ordblindhed eller andet ikke staver særligt godt. Så længe det fonetisk giver mening og kan forstås, kan rådgivningen fungere. Rådgiver skal dog være påpasselig med ikke at drage forhastede konklusioner på baggrund af, at et barn staver dårligt – det kan der være mange grunde til, og det behøver ikke sige noget om barnets alder, intelligens eller etnicitet.

Samtalen vanskeliggøres derimod væsentligt, når brugeren (eller rådgiver for den sags skyld) er begrænset i sin formuleringsevne eller har store sproglige vanskeligheder fx på grund af anden sproglig baggrund. Det kan også være børn, der skriver ekstremt langsomt, og som vil drage fordel af at blive henvist til telefon- eller anden form for rådgivning – ikke af hensyn til effektiviteten, men af hensyn til samtalens dynamik.

Det at have en samtale med et fremmed menneske om noget, der er svært og personligt, er ikke nemt for nogen. For børn og unge, der måske i årevis har levet socialt isoleret på grund af massiv mobning eller omsorgssvigt i hjemmet, er det bestemt ikke lettere. Det er svært at hjælpe dem, der har det sværest. Også i chatrådgivning. Men chatrådgivning er ikke nødvendigvis et dårligere redskab over for denne gruppe af børn og unge. Tværtimod vil mange af disse brugere opleve, at den tid, de har til rådighed til at formulere sig i chatten, er en fordel. Mange af dem oplever også, at manglen på andre indtryk øger koncentration og fokus. Faktisk fremhæves det, at chat netop kan være særlig virksomt over for mennesker med koncentrationsvanskeligheder.

Rådgiver kan støtte disse brugere ved dels at stille stor grad af tid og tålmodighed til rådighed, samt ved – hvis det er nødvendigt – at hjælpe historien på vej uden at forme den (fx ved at give barnet valgmuligheder: "Blev du så ked af det – eller var du ligeglad – eller måske vred – eller ...?").

6.3 GENTAGNE KONTAKTER

Mange anonyme rådgivninger baserer deres tilbud på, at kontakten skal være enkeltstående – altså at brugeren skal hjælpes videre ved hjælp af en enkelt samtale. Men der vil ofte være børn, der ønsker at tale med rådgivningen om den samme problematik flere gange.

Den australske Kids HelpLine fandt i en undersøgelse, at netop chat-brugerne – i forhold til telefonbrugerne – havde en øget tendens til at benytte sig af tjenesten flere gange. Således havde 84 procent af deres brugere på chatten benyttet sig af tjenesten mere end tre gange, og hele 47 procent havde benyttet tjenesten mere end ti gange.

Det er i sig selv uproblematisk, at et barn benytter rådgivningen gentagne gange, så længe samtalerne bidrager til en forbedring af barnets situation. Men der er også brugere, for hvem det at kontakte rådgivningen igen og igen ikke handler om en forbedring af livssituationen, men om et ønske om umiddelbar kontakt, opmærksomhed eller andre ting. Disse brugere har ofte brug for professionel hjælp i et offline miljø. Mange af dem er allerede i kontakt med behandlingssystemet. For rådgivningerne bliver de til tider belastende. Der er chatrådgivninger, hvor størsteparten af deres kontakter kommer fra en relativ lille gruppe ”kroniske” brugere.

Som udgangspunkt må det være formålet, at rådgivningen bidrager til en positiv udvikling i barnets situation. Hvis dette ikke er tilfældet, må man som rådgivning påtage sig den opgave at hjælpe barnet videre til et mere relevant og hjælpsomt tilbud. Blot at afvise brugeren eller sætte begrænsninger for kontakten vil som regel være i modstrid med rådgivningens generelle principper. Men det er heller ikke frugtbart at blive ved med at lytte og gentage copingstrategier, som allerede har vist sig ineffektive, eller gentage fortællinger om brugeren som offer, ressourceløst og uden handlemuligheder.

Det kan overvejes, om man vil udvikle individuelle strategier for de enkelte brugere, der har vanskeligt ved at bruge rådgivningen til at forbedre deres situation. Strategier, som fastholder, at der skal findes lokal hjælp til barnet.

Hvis man skal imødekomme de relationssøgende brugere, er det afgørende, at rammerne for kontakten er klare og ufravigelige. Oplevelsen er, at der i denne gruppe brugere langt overvejende er tale om tidligt omsorgssvigtede unge, som ikke magter selv at takle relationer til andre mennesker på en konstruktiv måde, og som heller ikke magter at hjælpe sig selv videre fra den situation, de står i. Derfor må rådgivningen tage ansvar for kontakten og forstå, at denne gruppe brugere tilhører en anderledes målgruppe, som ikke kan profitere af de metoder, der anvendes over for „den primære målgruppe“. Tilgængeligheden er en af chatrådgivningens store forcer – for nogle kan dette indebære grænseløshed.

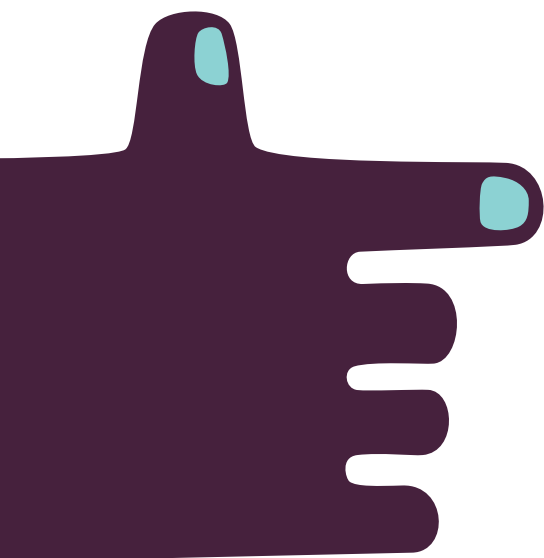
Referencer

- Blidsøe, P. A. & Schmelling, I. (2006): *De Kroniske Opkaldere – En kritisk psykologisk undersøgelse af sindslidendes daglige brug af telefonrådgivning*. Kandidatafhandling. Institut for Psykologi, Københavns Universitet – Anonymiseret udgave.
- Feldman, M. D. (2007): “Munchausen by internet: faking illness online”. Downloaded 16.4.2008 fra: <http://sci.tech-archive.net/pdf/Archive/sci.med.diseases.lyme/2007-11/msg00123.pdf>
- Gotved, Stine (2000): *Cybersociologi – det samme på en anden måde*. Ph.d.-afhandling. Sociologisk Institut. København.
- Hawton, K., Rodham, K., Evans, E. (Col) (2006): *By their own young hand: Deliberate self-harm and suicidal ideas in adolescents*. Jessica Kingsley Publishers.
- Jensen, T.B. (2005): *Telefonrådgivning som metode til forebyggelse og sundhedsfremme*. Sundhedsstyrelsen.

- Kids Help Line (2002): "Australian National Review of Telephone, Web and E-mail Counselling". *Kidshelpline – newsletter, November 2002*: 5.
- Kids Help Line (2003): "Online Counselling – Responding to young people's feedback". *Kidshelpline – newsletter, November 2003*: 3-4.
- Kids Help Line (2003): "Visual Counselling Tools Revolutionise Online Service". *Kidshelpline – newsletter, August 2003*: 1-2.
- Kids Help Line (2005): *2005 Overview – What is concerning Children and Young People in Australia?* Årsrapport.
- King, R. & Bambling, M. (2005): "Evaluating Online Counselling". *Kidshelpline – newsletter, October 2005*: 5-6.
- Lohr, H., Rosenvinge, J.H., Gammon, D. & Johnsen, J.K. (2002): "Kan Internett hjelpe mennesker med alvorlige psykiske lidelser? Brukererfaringer i et klinisk perspektiv". *Tidsskrift for Norsk Psykologforening*. 39: 514-519.
- Lønsted, V. & Scramm, M. (2001): *www.nærkontakt.net*. Dansk Psykologisk Forlag.
- Skårderud, F. (2002): "E-psyken – terapi på nettet: relasjoner og "netikette" i cyberrommet". *Tidsskrift for Norsk Psykologforening*. 39: 520-527.
- Sørensen, B.H. (red.) (2001): *Chat – Leg, identitet, socialitet og læring*. Gyldendal Akademisk.
- Turkle, Sherry (1995): *Life on the Screen: Identity in the Age of the Internet*. New York: Simon & Schuster.

KAPITEL 7

SAMTALENS DYNAMIK OG OPBYGNING



Da chatsamtaler tager meget længere tid end mundtlige samtaler, bliver behovet for struktur endnu mere udtalt. Skal det sikres, at barnet går hjulpet fra samtalen, skal rådgiver have en klar metode, der støtter dialogens vej fra A til Z. Der findes en række rådgivningsmodeller, der kan anvendes. Her vil kort blive skitseret Fem Fase Modellen, som er udviklet af den hollandske børnerådgivning De Kindertelefoon og som senere er testet, tilpasset og implementeret i Børns Vilkår's rådgivning.

I 2009 gennemførte man på Børns Vilkår's chatrådgivning et projekt, der skulle undersøge, om rådgivningen kunne profitere af at anvende en systematisk samtalemodel frem for den daværende mere *intuitive* tilgang, baseret på generelle rådgivningsfærdigheder – især aktiv lytning. Projektet foregik ved, at en gruppe rådgivere blev udvalgt og grundigt introduceret til Fem Fase Modellen. Resultaterne bestod af såvel brugerevalueringer som kvantitative og kvalitative evalueringer fra rådgiverne i projektet og de to psykologer, som ledede projektet. (Sindahl, 2009)

Anvendelse af en struktureret samtalemodel giver rådgiveren et værktøj, der understøtter samtaleens dynamik og formål, samtidig med at rådgiver ikke mister overblikket over samtalen. Særligt i chatsamtaler, hvis tempo er så relativt langsomt, kan fokus og overblik let mistes – og det tager i chatsamtalen særlig lang tid at genetablere en forståelse, der er mistet sammenlignet med samtaler baseret på mundtlig dialog.

Når man anvender en systematisk samtalemodel, skal rådgiver balancere mellem at styre samtalen og samtidig sikre, at samtalen foregår på barnets præmisser og styrker barnet i dets videre forløb.

Rådgiver styrer, når:

- En faglig vurdering trænger sig på
- Der er brug for at bringe samtalen fremad
- Der er brug for at brede samtalen ud – eller snævre den ind
- Det skal sikres, at samtalels mål indfries

Rådgiver sikrer kontakt til barnet, når:

- Der lyttes, beroliges, opsummeres, vises forståelse og empati mv.
- Barnets historie undersøges ved hjælp af opklarende spørgsmål
- Barnets egen problemløsningsevne stimuleres

7.1 FEM FASE MODELLEN

Fem Fase Modellen har til formål at sikre, at rådgiver får klargjort det eller de spørgsmål eller bekymringer, barnet henvender sig med. At rådgiver i samarbejde med barnet får klarlagt et realistisk mål for den konkrete samtale. At rådgiver stimulerer handlekraft hos barnet, og at rådgiver sikrer, at samtalen får et forløb, der er overskueligt og gennemsigtigt for barnet. Derudover udgør Fem Fase Modellen et mentalt landkort for rådgiver, der kan hjælpe med at give overblik over samtalen.

1. ETABLER KONTAKT

MÅL: Skabe en rar atmosfære og skabe tillid.

MIDDEL: Varme, respekt, oprigtig nysgerrighed, fuld opmærksomhed.

2. KLARGØR BARNETS HISTORIE

MÅL: Få et klart billede af barnets historie, perspektiv, personlighed, netværk og kompetencer.

MIDDEL: Sporg ind til historiens bredde, nuancer/dybde og konkrete manifestationer.

3. SÆT ET MÅL FOR SAMTALEN

MÅL: At begge parter i samtalen er klare på, hvad barnet skal bruge samtalen til.

MIDDEL: Afklaring.

4. UDVIKLE SAMTALEN I FORHOLD TIL MÅLET

MÅL: At sikre at barnet i videst mulig omfang kan bruge samtalen.

MIDDEL: Stimulere barnets egen problemløsning.

5. AFRUND SAMTALEN

MÅL: At barnet sidder tilbage med så få spørgsmål som muligt.

MIDDEL: Opsummering og afklaring.

Fem Fase Modellen adskiller sig ikke væsentligt fra andre samtalemødelles, man møder i litteraturen. Et eksempel finder man i David Lesters ”telefonrådgivnings-klassiker” *Crises Intervention and Counseling by Telephone* (2002). Her beskrives *Basic Helping Model*, som også har fem faser. I et studie af, hvilke elementer der er virksomme i rådgivningen, konstateres det blandt andet, at:

- Smalltalk er ikke virksomt ud over det minimum, der er nødvendigt for at etablere en rar kontakt til brugeren (jf. kapitel 3 om rådgivning vs. terapi og ”snak”).
- Problematikken skal undersøges i de første to-tredjedele af samtalen – og ikke i den sidste tredjedel.
- Følelsesmæssige spejlinger (at rådgiver sætter ord på følelser, som brugeren giver udtryk for mere eller mindre direkte) er mest effektive i midten af samtalen, men ikke i slutningen.

- Problemløsning kan anvendes gennem hele samtalen, men er mest effektivt, når det kommer sidst i samtalen med fokus på, hvad brugeren kan gøre umiddelbart efter, samtalen er afsluttet.

Samtaler, der vedrører akutte problemstillinger, kræver, at rådgiver anvender en mere aktiv og direktiv tilgang end den, der skitseres her (se afsnit 9.7 om kriseintervention).

Fase 1: Kontaktetablering

Det er som sagt karakteristisk for chatrådgivning, at parterne hurtigt opnår fortrolighed, og at barnet typisk meget hurtigt vil tematisere samtalen – ofte allerede i løbet af de allerførste sætninger.

.....
Rådgiver: Hej og velkommen til chatten.

Barn/ung: Hej. Jeg er en dreng på 15 år. Jeg er meget ked af det og forvirret. Jeg er bange for at være bøsse! ...
.....

Tonen etableres lynhurtigt. Det er derfor også vigtigt, at man som rådgiver er opmærksom på, at selv om ”hyggesnak” og andre almindelige værktøjer til at etablere en tillid i relationen ikke fylder noget særligt, kan der være behov for andre metoder til at gøre brugeren tryk. Det kan fx være at vise sympati for barnet eller blot anerkende, at den situation, brugeren beskriver, lyder svær. At vise brugeren, at man som rådgiver har dedikeret sin fulde opmærksomhed, kan også understøtte etableringen af tillid – fx ved at svare hurtigt og gentage centrale aspekter af det, som barnet fortæller. I nogle tilfælde kan det også være nødvendigt at understrege anonymitet og forsikre barnet om, at der ikke vil ske noget mod barnets vilje på baggrund af den samtale, I har. Andre kan have brug for at høre om, hvad andre børn henvender sig til tjenesten med, eller hvordan en typisk samtale forløber. Selvom børn måske er vant til chat, er det bestemt ikke sikkert, de er vant til rådgivning.

Transparens, det vil sige gennemsigtighed, er et vigtigt princip i Fem Fase Modellen, ikke mindst når den anvendes i en chatrådgivning, hvor så meget er usynligt. Dette kan sikres ved løbende at fortælle barnet, hvor I er i samtalen, og hvad det næste er, der skal ske – fx: "Jeg tror, det ville være hjælpsomt, hvis jeg kunne få et billede af din situation. Bagefter kan vi snakke om, hvordan jeg mon bedst kan hjælpe dig. Derfor stiller jeg dig måske lidt mange spørgsmål nu – er det ok?".

Nogle chatsystemer giver brugeren mulighed for at give noget information om sig selv, før der er kontakt til rådgiveren. Det kan være, at brugeren har skrevet sit køn og sin alder, og måske også hvad han eller hun gerne vil tale med rådgiveren om. Hvis det sidste er tilfældet, kan det være relevant at vise brugeren, at man har læst og forstået, hvad brugeren har skrevet.

At opnå kontakt med brugeren handler også helt konkret om at finde ind i en rytme med barnet. At barn og rådgiver sender tekst til hinanden i et nogenlunde overensstemmende tempo. Det er ikke altid muligt, hvis man skriver med et barn, der enten skriver meget langsomt eller meget hurtigt – men det bør tilstræbes. Tempoet bestemmes i høj grad af, hvor korte eller lange indlæg der forfattes.

Etablering af kontakt er ikke kun en opgave i starten af samtalen, men en vedvarende proces gennem hele samtalen, hvor rådgiveren skal have en sensitivitet over for brugeren og bruge tid på kontaktetablering, når som helst behovet opstår i løbet af samtalen.

Barn/ung: det er lidt svært at fortælle fordi jeg bliver ked af det

Rådgiver: Okey. Vil du så helst ikke have, at vi snakker om lige det. Eller skal vi prøve lige så stille og roligt at tale om det?

Barn/ung: bar li så stille og roligt

Rådgiver: Okey...det er helt okey, hvis du bliver ked af det. Og hvis du synes, du ikke har lyst til at snakke om det mere, eller hvis der er spørgsmål, du ikke har lyst til at svare på, så skal du bare sige det til mig ...

.....

I chatrådgivninger er det bestemt ikke ualmindeligt, at samtalen afbrydes i utide. Det kan skyldes faktorer, man som rådgiver ikke har indflydelse på (fx tekniske problemer eller at barnet pludseligt bliver forstyrret), men det kan også skyldes, at kontakten er blevet løs eller uhensigtsmæssig mellem bruger og rådgiver. Måske oplever man som rådgiver, at barnet giver udtryk for modstand, og her kan det være relevant at tale med barnet om samtalen – fx "Det virker til, jeg ikke tackler samtalen, sådan som du godt kunne tænke dig – er det rigtigt?" eller "Kunne du tænke dig, at vi snakkede om det her på en anden måde?". Måske oplever man, at samtalen mister fokus – enten fordi man selv bliver ukoncentreret (her vil det være passende at undskylde over for brugeren), eller fordi barnet måske er blevet for træt og har brug for en pause.

Når samtalen alligevel bliver afbrudt, kan det være relevant at minde sig selv om, at netop muligheden for at afbryde samtalen, lige præcis når man har lyst, er en væsentlig grund til, at brugerne netop vælger at tage kontakt via en chat.

EKSEMPLER PÅ SPØRGSMÅL I FASE 1:

"Hej og velkommen på chatten"

"Hvad kunne du tænke dig, at vi skal tale om?"

"Hvad har du på hjerte?"

"Hvad vil du gerne snakke om?"

"Det lyder hårdt"

"Det må være svært"

"Det var flot du tog kontakt til os"

Fase 2: Barnets historie



Der ses en signifikant sammenhæng mellem børn, der fortæller, at de har fået et større overblik over deres problematik, og børn, der fortæller, at de har fået det bedre, på baggrund af chatrådgivning.

Fra brugerevaluering af Borns Vilkårs BørneChatten (Sindahl, 2009)

Typisk har brugeren hurtigt tematiseret samtalen, og i Fase 2 handler det om at få et billede af barnets perspektiv på den situation, der har bragt barnet til rådgivningen – at undersøge, hvad det er "barnet har gang i", så du som rådgiver bedst muligt kan koble dig på det. Vi kan også her interessere os for, hvordan en eventuel problemstilling er defineret ("Hvem synes mest, det er et problem?", "Hvornår fandt du ud af at det var et problem?"). Det kan samtidig være relevant også at spørge uden for "pro-

blemfortællingen”, idet det til tider vil være her, man finder barnets personlige og netværksmæssige ressourcer og præferencer.

.....
Rådgiver: Ok:) Hvordan kan det være at du er forvirret om du må gå med g-streng eller ej?

Barn: jeg må ret mange ting som at drikke, har fem huller i ørerne og sådan noget, men min mor syntes ikke g-streng er sådan en god idé. men hvorfor må jeg så de andre ting?

Rådgiver: Det er forskellige ting du må. Har du selv en idé om hvorfor din mor ikke synes du skal gå med g-streng?

Barn: hun syntes det er udfordrende, men hun har ikke sagt nej sådan at vi ikke kan blive enig om jeg må alligevel

Rådgiver: Så din mor synes det er udfordrende, men hvad synes du selv om det?

Barn: jeg synes ikke det er udfordrende, fordi det var det i gamle dage. Men nu er det jo ret normalt

Rådgiver: Ok. Hvad med dine veninder – hvad synes de om g-streng?

Barn: nogen går med det nogen gør ikke. næsten alle mine venner som jeg ikke går i klasse med gør det. men der er ikke nogen i min klasse der gør det selvom flere godt må

Rådgiver: Dem der så går med g-streng, hvor gamle er de?... og ved du hvorfor dem i klassen ikke gør det?

Barn: dem der gør det er fra på min aldre og op til 15 år. jeg tror det er fordi der ikke er andre der gør det i vores klasse

.....

I Fase 2 undersøges:

- Fakta – hvad er der sket, hvornår og med hvem? Hvad er der gjort? Hvad kom der ud af det?
- Forståelse – hvad betyder det for brugeren?
- Ønsker – hvad kunne brugeren ønske sig anderledes?
- Ressourcer – hvem er omkring brugeren (privat, i skole/institution, venskabskreds, professionelle), hvad kan brugeren lide/er god til?

Rådgiverens opgave i denne fase er i høj grad at strukturere barnets historie. Vi ved fra knap 800 brugerevalueringer på Børns Vilkår's BørneChatten i 2008, at det er yderst virksomt for barnets udbytte af rådgivningen, hvis barnet i samtalen oplever at have fået større overblik over sin problematik. Det er altså ofte hjælpsomt for brugeren, hvis rådgiveren hjælper med:

- At adskille stort fra småt.
- At adskille problemstillinger og prioritere.
- At skabe orden i tid – hvilken rækkefølge skete tingene i?
- At adskille fakta og forståelse – hvad der skete og hvordan det blev oplevet.
- At liste årsager og virkninger.
- At øjne sit (mulige) netværk.
- At opsummere.

Selvom det i denne fase handler om at få det brede billede, er det også vigtigt at blive på sporet og sikre, at det, der tales om, også er det væsentligste for barnet. Det kan derfor være relevant løbende at afstemme dette med barnet: "Er det, vi snakker om nu, det, vi skal snakke om?".

Fase 2 afsluttes, når temaet er klargjort, og der er tilvejebragt et rimeligt billede af barnet/den unges samlede situation. Fasen afsluttes typisk med en opsummering fra rådgiverens side, der signalerer, at samtalen nu flyttes til et andet niveau, og som samtidig sikrer, at rådgiveren har forstået problematikken korrekt.

EKSEMPLER PÅ SPØRGSMÅL I FASE 2:

"Kan du fortælle lidt nærmere om det?"

"Er det ok med dig, at jeg stiller dig nogle spørgsmål om dit liv og din situation?"

"Prøv at beskrive din situation lige nu"

"Hvad fik dig til at tage kontakt til os netop i dag?"

"Hvordan var det, før det blev sådan?"

"Hvis det fortsætter, hvordan vil det så være for dig om et år?"

"Hvem er påvirket af denne situation – ud over dig?"

"Hvem kender til, at du har det sådan?"

"Hvad har du gjort indtil nu?"

"Hvad kunne du (mest) ønske dig blev anderledes?"

Fase 3: At sætte et mål for samtalen

.....
Rådgiver: Hvad fik dig til at kontakte chatten?

Barn: For at finde en løsning på det

Rådgiver: Hvad er det, du især gerne vil have en løsning på?

Barn: At få mobningen til at slutte

Rådgiver: Ja det ville være dejligt! Det kan jeg godt forstå, du gerne vil...

Rådgiver: Jeg har ikke lige en løsning klar til dig, men vi kunne overveje forskellige muligheder sammen – kunne du tænke dig det?
.....

Ordet ”mål” bruges typisk ikke i samtalen med brugeren. Fasen her handler om – i et samarbejde med brugeren – at finde frem til, hvor brugeren skal være ved samtale afslutning. Hvordan kan samtalen bedst hjælpe brugeren videre, og hvad håbede brugeren på, da han/hun valgte at tage kontakt til chatrådgivningen?

Angste, overvældede og/eller meget vrede personer kan ikke arbejde med problemløsning, og den følelsesmæssige storm må først reduceres – fx ved at brugeren ventilerer, det vil sige får luft for følelserne. At ventilere følelser er dog sjældent et tilstrækkeligt mål i sig selv, men det kan være det skridt på vejen, man kan nå i denne ene samtale.

Denne del af samtalen er måske den vanskeligste, da den udgør det element i samtalen, som mest adskiller sig fra almindelige dagligdags samtaler og virkelig understreger rådgivningselementet i samtalen. Samtidig ved vi fra afprøvning af samtalemодellen, at netop denne fase har stor betydning for, om samtalen bliver brugbar for barnet. Når rådgiveren oplevede, at Fase 3 var forløbet tilfredsstillende, rapporterede barnet i den efterfølgende evaluering, at det havde fået det bedre. Når rådgiveren oplevede, at Fase 3 var forløbet utilfredsstillende, rapporterede barnet, at det havde fået det værre på baggrund af samtalen. Vi kender ikke kausaliteten (hvad der fører til hvad), men kan blot konstatere, at de to fænomener opstår sammen. En så klar sammenhæng sås ikke i forhold til de øvrige faser, selvom Fase 4 også havde betydning.

Rådgiver: okey, det lyder ikke så rart, og jeg kan godt forstå, at du elsker ham og gerne vil se ham, selvom han har svigtet dig mange gange... Kan du fortælle lidt om, hvad du håber på at få ud af vores samtale, så jeg kan have det i tankerne mens vi skriver sammen ...

Barn: okey. Jeg tænker jo på ham hver eneste dag, og selvom jeg ikke kender ham for den person han er, ser jeg ham

som min far.. Jeg håber på at finde en løsning, men samtidig tror jeg også bare, at jeg har brug for at snakke med nogen om det. Det er nemlig meget svært for mig at rumme, da jeg jo ikke er særlig gammel osv.

Rådgiver: okay, så du vil gerne bare have lov til at fortælle om det med håber samtidigt på at vi sammen kan finde en eller anden form for løsning... er det rigtigt forstået?

Barn: ja det er helt rigtigt forstået

.....

I testningen af Fem Fase Modellen var det rådgivernes oplevelse, at overraskende mange børn kunne sætte ret præcise ord på, hvad de håbede at få ud af samtalen med rådgiveren. Alligevel kan man komme ud for, at der er brugere, der har vanskeligt ved at formulere noget i denne fase. Det er idealet, at brugeren selv formulerer samtaleens mål, men det kan være nødvendigt, at rådgiveren støtter i større eller mindre grad. Som fx "Vi har snakket om, at du er bange for, hvordan dine forældre vil reagere, hvis de finder ud af, at du er bøsse. Du fortalte, at du ikke vidste, hvad du skulle gøre, hvis de fandt ud af det. Kan det være hjælpsomt for dig, hvis vi snakker om forskellige muligheder, og hvad du kan gøre i forhold til dem? Eller er der noget andet, der er vigtigt for dig?"

Måske har barnet brug for to til tre forslag at vælge imellem: "Nu har du fortalt mig lidt om din situation. Måske er det nok for dig i første omgang bare at fortælle om det? Eller måske har du brug for, at vi også snakker om, hvilke muligheder du har for at ændre på situationen? Hvad tænker du om det?"

Der kan selvfølgelig være situationer, hvor brugerens forventninger overstiger rådgiverens evner, kompetencer eller grænser. I sådanne tilfælde bør rådgiveren fortælle dette til barnet, men hun skal samtidig fortælle, hvad

hun kan/må/vil stedet. Som fx "Jeg hverken vil eller må give dig råd om, hvordan du kan begå selvmord, men jeg vil rigtig gerne tale med dig om, hvordan du kan få hjælp til de problemer, du ønsker at komme væk fra."

Selvom brugeren har en idé om, hvad han eller hun ønsker at få ud af samtalen, kan det indimellem være relevant også at nævne andre muligheder, som brugeren ikke selv har været opmærksom på. Det kan fx være, hvis rådgiver kender til et relevant tilbud, som han eller hun kan informere barnet om. Ofte vil den slags oplysninger dog først falde naturligt i næste fase. Fase 3 afsluttes med, at målet for samtalen formuleres klart, og brugeren anerkender målet.

EKSEMPLER PÅ SPØRGSMÅL I FASE 3:

"Hvad fik dig til at logge ind på chatten lige præcis nu?"

"Hvad kan vi to tale om, som vil være hjælpsomt for dig?"

"Hvad kunne du tænke dig at få ud af vores samtale?"

"Hvad kunne du tænke dig blev anderledes, så din situation bliver bedre?"

"Hvad kunne du tænke dig at tage med videre fra denne her samtale på chatten?"

"Så hvis du skulle sige, hvad du gerne vil bruge vores chatsamtale til – hvad kunne det så være?"

"Så det, vi to skal prøve at finde ud af i vores samtale, er ..."

"Så lad os se, om vi kan tænke på nogle ting, der vil gøre det lettere for dig."

"Hvad kunne være hjælpsomt for dig lige her og nu?"

Fase 4: At arbejde med samtalens mål

Fase 4 afhænger naturligvis af, hvad der er kommet ud af Fase 3. Mange børn vil gerne arbejde med problemløsning, men hvis brugeren fx gerne blot vil lyttes til, er det ødelæggende for relationen, hvis rådgiveren vedvarende taler løsninger. Det er altså vigtigt, at rådgiver overholder den ”aftale”, der er indgået i Fase 3 – eller hvis det ikke er muligt, går tilbage til Fase 3 og laver en ny aftale med barnet.



”Det ku være rigtig rart når man skriver til jer at så i lissom bare gir jer tid til at være der og lytte og hjælpe en igang med at snakke uden at tænke på hele tiden at i skal løse en masse problemer...”

Bruger af chatrådgivning

”Rådgiveren stillede kun spørgsmål, derfor blev problemet ikke løst!”

Bruger af chatrådgivning

Det er ikke ualmindeligt, at man som rådgiver for hurtigt går til problemløsning. Det er naturligt, at man gerne vil hjælpe. Men man kan næppe løse et problem, før der er etableret en god kontakt med barnet eller den unge, eller før problemstillingen er klart defineret. Rådgiver skal i de forudgående faser have opnået forståelse for barnets situation, problemstillinger og ønsker. Rådgiver skal *både* forstå og have lyst til at hjælpe – det sidste alene er utilstrækkeligt.

Samtalens mål kan tage mange former, og det er bestemt ikke altid, at samtalen vedrører problemløsning. Men når barnet ønsker at arbejde med problemløsning, arbejder man inden for Fem Fase Modellen bevidst med at sikre, at barnets ressourcer kommer så meget i spil som muligt. Det er fx ved først at undersøge, hvad barnet/den unge allerede *har* gjort – eller hvad andre omkring barnet har forsøgt. Dels for at få brugbar viden, men også for at

understøtte og styrke den handlekraft, der allerede er hos brugeren. Det giver også rådgiver en fornemmelse af barnets copingstil og repertoire.

Herefter undersøges, hvilke *overvejelser* brugeren selv har gjort, og først herefter arbejder rådgiver og barn kreativt sammen om at tænke på muligheder. Det kan være via brainstorm, hypotetiske spørgsmål ("hvis nu du bestemte alt ...") eller ved at undersøge forestillinger om, hvad andre mon kunne finde på. Rådgivers forslag er der også plads til. Processen skal helst foregå i et samarbejde mellem barn og rådgiver, men i nogle tilfælde vil det være for krævende for barnet at arbejde kreativt med problemløsning. Her kan rådgiver vælge at præsentere barnet for en række alternativer, som barnet så kan vælge imellem. På den måde fastholdes barnet i en aktiv rolle i forhold til problemløsningen, modsat hvis rådgiver blot dikterer én "rigtig" løsning.

Der kan være en tendens til at glemme at spørge til, hvilken hjælp der allerede er etableret i forhold til barnet eller barnets familie – måske fordi vi antager, at der ikke er nogen hjælp at hente, eftersom barnet har henvendt sig. Dette burde allerede være afklaret i Fase 2. Hvis der allerede er etableret hjælp omkring barnet eller familien, vil det være frugtbart at undersøge, hvordan barnet kan få en bedre udnyttelse af den hjælp. Dette er selvfølgelig ikke relevant, hvis situationen er truende for barnet.

I en systematisk undersøgelse af den hollandske De Kindertelefoon fandt man, at 1 ud af 4 brugere af deres chatrådgivning modtog professionel hjælp (Fukkink & Hermanns, 2007).

Når et eller flere løsningsforslag er fundet relevante, arbejdes der videre med at gøre dem helt konkrete for barnet. Hvilke handletrin består det af? Hvilke trin vil være de nemmeste/sværeste? Hvad hvis det mislykkes? Hvilke reaktioner forventes? Og så videre.

En brugbar løsning er én:

- a) der er mulig at udføre (enten af barnet eller rådgiveren)
- b) som er i overensstemmelse med både barn og rådgivers værdier
- c) og som både rådgiver og barn tror vil føre til succes.

Den skal være tænkt så konkret, at brugeren præcist ved, hvad der skal ske eller iværksættes efter samtale afslutning.

Løsningen kan til tider iværksættes, mens samtalen foregår. Det kan fx være, hvis barnet skal kontakte nogen eller hente nogen, der kan læse chatsamtalen igennem på skærmen. Her kan rådgiver eventuelt blive og afvente de første reaktioner.

CASE

En rådgiver taler med et barn, der befinder sig på en institution. Barnet fortæller efter lang samtale med rådgiveren, at hendes onkel udsætter hende for overgreb. Det er en svær samtale, da barnet har svært ved at udtrykke sig tydeligt, og emnet samtidig er sårbart. Sammen med rådgiveren beslutter barnet sig for at fortælle det videre til sin kontaktperson, som er i nærheden. Barnet får kontaktpersonen til at læse samtalen på skærmen. Herefter skriver kontaktpersonen med rådgiveren om, hvordan det er bedst at tackle situationen videre frem.

Der er samtaler, hvor barnet alene har ønsket at blive lyttet til. Her kan det være relevant løbende at spørge til barnets følelsesmæssige tilstand ("hvordan har du det lige nu?") for på den måde bedre at kunne evaluere, om det har været hjælpsomt for brugeren at fortælle sin historie. Inden samtalen afsluttes, kan det være relevant at drage læring heraf – fx hvis det var hjælpsomt, kunne det så være relevant for brugeren at undersøge, om der var andre, han eller hun kunne snakke med? Eller hvis det ikke var hjælpsomt, var det så fordi, problematikken skal gribes anderledes an? I givet fald behøver dette

EKSEMPLER PÅ SPØRGSMÅL I FASE 4:

"Det er ikke i orden at blive slået – hvad tænker du, når jeg siger det?"

"Vi oplever tit børn, der har det på samme måde"

"Det du fortæller er meget voldsomt – hvad tænker du om det?"

"Det var modigt/en god idé"

"Kan du se nogle ting, du selv kan gøre?"

"Hvad har du gjort indtil nu?"

"Hvad bremser dig i at gøre det?"

"Hvilket løsningsforslag vil du gå videre med?"

"Hvornår vil du sige, at et løsningsforslag er godt?"

"Hvornår vil du gøre det?"

"Hvad kunne være første skridt?"

"Hvis du gjorde det, hvad ville der så ske?"

"For at gøre det lidt mere overskueligt, tænker jeg, at vi kan dele det op i nogle små skridt – hvad siger du til det?"

"Hvem kunne hjælpe dig med det?"

"Jeg kan høre at der er nogen, der skal hjælpe mor og far. Du kan ikke – der er nogen voksne der skal hjælpe"

"Hvad kunne du godt tænke dig at jeg kunne gøre?"

"Vil du høre hvad jeg tænker?"

"Hvad tror du jeg tænker om det du fortæller?"

ikke at starte samtalen forfra, men kan være noget, brugeren tænker videre over og eventuelt vender tilbage til rådgivningen med en anden gang.

Det er også i Fase 4, man typisk vil henvise barnet, hvis dette er relevant. Mere om henvisning senere i bogen.

Også Fase 4 vil naturligt blive afrundet med en opsummering fra rådgiverens side, hvor der er fokus på samtals status. "Vi har snakket om, at du er rigtig ked af, at du og din veninde er blevet uvenner, og om at du gerne vil tage fat i hende i skolen i morgen og sige undskyld. Du synes stadig, det er rigtig svært, hvis hun ikke også siger undskyld til dig. Synes du, det vil være et godt sted at slutte samtalen her, eller er der noget, du er usikker på?". Dette vil naturligt lægge op til en afslutning af samtalen.

Fase 5: At afrunde samtalen

” Det kan bare godt være lidt frustrerende, når man så slutter samtalen, og man står med alle følelserne helt alene pludselig og en kæmpe tomhed.

Bruger af chatrådgivning

Det er rådgiverens opgave at afslutte samtalen. Det kan tit være svært for brugeren at være den, der tager initiativet til en afslutning. Da det er rådgiveren, der har det primære ansvar for samtals forløb, er det rådgiverens ansvar at afslutte samtalen rettidigt og på en måde, der afrunder samtalen.

Når dette er sagt, ved vi også, at mange samtaler afsluttes af barnet, og det er ikke altid, at barnet siger farvel. I chatsamtaler med jævnaldrende er det ikke ualmindeligt, at samtaler afsluttes uden et egentligt farvel. Når man har oplevet, hvor langstrakt og bøvlet det nogle gange kan være at afslutte en chatsamtale, så ved man hvorfor. Det behøver derfor ikke at være udtryk for

en utilfredshed hos barnet (eller et problem med teknikken), at samtalen afbrydes uden et farvel. Det skal dog understreges, at rådgiver altid bør tilstræbe at sige farvel til barnet.

Rådgiver: Så i forhold til det du gerne ville tale om, har vi så fået talt nok i denne omgang om det, der fylder for dig..?

Barn: Ja mange tak for hjælpen

Rådgiver: Selv tak, du er meget velkommen en anden gang

Barn: okey tak :)

Rådgiver: selv tak, hej hej :-)

Afrundingen skal slutte samtaleens cirkel – fx ved at referere tilbage til den aftale, bruger og rådgiver indgik i Fase 3, og afklare, om barnet oplever sig hjulpet og kan gå videre med sin problematik på egen hånd (eller eventuelt opsummere, hvorledes rådgiver vil gå videre med sagen, og hvad der herefter vil ske). Det vil også ofte være relevant at rose brugeren for hans eller hendes indsats i samtalen – eller bare for at have taget kontakt. Barnet kan opleve en lettelse ved at have snakket om problematikken og fået et bedre overblik over situationen og de muligheder, der er.

Det er ikke ualmindeligt, at angst og usikkerhed vender tilbage, når samtalen er afsluttet, og eventuelle ”planer” skal iværksættes. Det kan være, at rådgiver skal forberede barnet på, at dette kan ske, og at det ikke nødvendigvis er tegn på, at samtalen ikke var hjælpsom, eller at ”planen” ikke var god.

I nogle tilfælde kan det være relevant at skabe en forbindelse tilbage til brugerens øvrige liv. En rådgivningssamtale kan være lang og intens, og stilheden og følelsen af at være alene kan være massiv, når kontakten brydes. Det kan lettes ved fx at snakke om, hvad barnet skal lave, når I er logget af. Er

der noget i fjernsynet? Er der snart aftensmad, og er det noget, barnet kan lide?

I nogle tilfælde kan barnet have et ønske om at læse samtalen igennem eller printe den ud, inden samtalen forsvinder fra skærmen. Der kan være forskellige tekniske løsninger, men rådgiver bør i hvert fald være opmærksom på det behov, især hvis samtalen forsvinder hos barnet, når rådgiver afslutter.

EKSEMPLER PÅ SPØRGSMÅL I FASE 5:

"Nu synes jeg, vi har været rigtig godt omkring det, du har fortalt mig. Har du det også sådan?" – (hvis ja) "Super – så ved du hvad du skal gøre nu?"

"Nu har vi talt om det, som er svært for dig, og hvad du gerne vil have er anderledes, og hvad der kan gøres – hvordan har du det nu, efter vi har snakket om det?"

"Synes du, at du har fået svar på dine spørgsmål – noget du er usikker på?"

"Hvad kunne du finde på at foretage dig her, lige efter vores samtale er færdig?" – "Kommer der noget i fjernsynet, du kan lide at se?" – "Er der et husdyr, der kunne have glæde af en gåtur?"

"Det var så lidt – Farvel og tak for samtalen"

7.2 SAMTALENS LÆNGDE

Chatrådgivning tager tid. De enkelte samtaler kan vare alt fra fem minutter til flere timer. På mange rådgivninger har samtalen en gennemsnitlig varighed på omkring 45 minutter.

Det tager 5 gange så lang tid at udveksle samme informationsmængde ved chat som ved ansigt til ansigt-kommunikation (Tidwell & Walther, 2002).

Selvom Fem Fase Modellen kan synes omfattende, betyder den ikke nødvendigvis, at samtalerne bliver længere. De fem faser vil i nogle tilfælde kunne gennemføres på ganske få minutter. Hvis brugeren henvender sig med et konkret spørgsmål, som der findes et konkret svar på, skal rådgiver ikke holde svaret tilbage. Rådgiver kan besvare spørgsmålet og herefter spørge til, om der er andet, barnet henvender sig med. Konkrete spørgsmål vil til tider være indledninger til samtaler, som indeholder langt mere komplekse temaer. Det kan fx være, at brugeren spørger til, hvordan man kan vide, om man er smittet med klamydia, men at der herunder ligger en samtale om seksuelt overgreb. Det kan også sagtens være, at brugeren bare har brug for et konkret svar.

Opsummeringer er en naturlig måde at afrunde en fase på, uden at det er nødvendigt direkte at sige: *Nå, nu må vi se at komme videre ...*

7.3 TIDSGRÆNSER

Nogle rådgivninger har fastsat en tidsgrænse for samtalerne. Det kan være en retningslinje eller en tommelfingerregel. Tidsgrænsen kan være sat af hensyn til brugeren, til øvrige brugere der ikke kan komme igennem, eller af hensyn til

rådgiverens arbejdsmiljø. Det er alt sammen legitime grunde. Arbejder man med en tidsramme for samtalen, kan Fem Fase Modellen hjælpe til at sætte "deltidsmaal". Er tidsrammen for en samtale fx én time, kan en tommelfingerregel være, at man skal have nået til Fase 3 inden for de første 30 minutter.

Det er ikke hensigtsmæssigt at sige til en bruger, at man er nødt til at slutte nu, fordi "tiden er gået". Det vil for brugeren opleves som bureaukratisk og koldt. Det er rådgiverens opgave at nå en naturlig afslutning inden for tidsgrænsen. Hvis man følger en samtalemødel og sikrer, at der er fremdrift i samtalen, vil det i mange tilfælde kunne opnås. Alligevel vil der opstå situationer, hvor det alligevel bliver nødvendigt at markere tidsgrænsen. Hvis rådgiver allerede tidligt i samtaleforløbet kan fornemme, at det vil være vanskeligt at gennemføre samtalen inden for rammen, kan dette med fordel tages op med brugeren så tidligt som muligt: "Det er ikke sikkert, vi har tid til det hele ..." eller "Hvis det skal være hjælpsomt for dig, hvor skal vi så være om en lille times tid?" Det skal dog understreges, at det ikke er brugerens ansvar at overholde tidsgrænser – uanset om det er drøftet eller ej.

Der vil også være brugere, der i afslutningsfasen bringer et helt nyt tema på banen – ofte mere alvorligt end det, der har været drøftet i samtalen indtil da. Det kan skyldes, at de har haft svært ved at tage mod til at tage hul på emnet og nu kan se, at det er nu eller aldrig. Det kan også være for at fastholde kontakten til rådgiver. Er det det første, der er tilfældet (at bruger holder fast i kontakten for at få behandlet et vigtigt tema), må rådgiver afveje, om temaet på nogen måde kan behandles inden for rammerne af nærværende rådgivning – eller om brugeren vil få mere ud af at snakke om, hvornår det i stedet vil være godt at tage temaet op. Og ikke mindst hvordan det kan blive nemmere for brugeren at bringe det på banen tidligt i samtalen.

Hvis det er det sidste, der er tilfældet (at brugeren bruger temaet for at fastholde kontakten), kan man som rådgiver også lade sig inspirere af de overvejelser, der er beskrevet under Fase 5 for at skabe forbindelse mellem rådgivningssamtalen og brugerens øvrige liv.

Referencer

- Barak, A. (2007): "Emotional support and suicide prevention through the Internet: A field project report". *Computers in Human Behavior*, 23: 971-984.
- Crimpen, Rafael van (Ed.) (2007): *Basic Training Child Helpline*. Landelijk Bureau Kindertelefoon. Utrecht.
- Fukkink, R. & Hermanns, J. (2007): *Children's Experiences with the Kindertelefoon; Telephone Support Compared to Chat Support*. SCO-Kohnstamm Instituut.
- Jensen, T.B. (2005): *Telefonrådgivning som metode til forebyggelse og sundhedsfremme*. Sundhedsstyrelsen.
- Kids Help Line (2003): "Visual Counselling Tools Revolutionise Online Service". *Kidshelpline – newsletter, August 2003*: 1-2.
- Lester, David (ed.) (2002): *Crisis intervention and counseling by telephone*. Charles C. Thomas Publisher.
- Reid, W. & Caswell, D. (2005): "A National Telephone and Online Counselling Service for Young Australians". I: Batch, J. & Wootton, R. (Ed): *Telepediatrics: Telemedicine and child health*. London, Royal Society of Medicine Press: 169-187.
- Sindahl, T.N. (2009): *Erfaringer fra metodeudviklingsprojektet*. (Intern rapport).
- Sindahl, T.N. (2009): *Hvad synes brugerne om BørneChatten? – En analyse af brugerevalueringer og brugerfeedback på BørneChatten*. (Intern rapport)
- Sindahl, T.N. & Geist, E. (2009): "Chat med udsatte børn". *PsykologNyt*, 16(63): 3-7.
- Tidwell, L.C. & Walther, J.B. (2002): "Computer-mediated communication effects on disclosure, impressions, and interpersonal evaluations; Getting to know one another a bit at a time". *Human Communication Research*, 28(3): 317-348.

Urbis Keys Young (2002): *National Review of Tele Counselling and Web Counselling Services*. The Department of Health and Ageing Quality and Effectiveness Section.

Walther, J.B. & D'Addario, K.P. (2001): "The impact of emoticons on message interpretation in computer-mediated communication". *Social Science Computer Review*, 19(3): 324-347.

KAPITEL 8

SPROGET OG ADFÆRDEN PÅ CHATTEN



De fleste børn, der henvender sig på en chatrådgivning, har allerede erfaringer med at chatte. Men disse erfaringer vil oftest være fra andre kontekster end rådgivning. Efterhånden har også mange rådgivere erfaringer med at chatte – fx med venner og bekendte. Derfor må man som rådgiver være opmærksom på at definere den særlige kontekst, sammenhæng, som en rådgivning er. Rådgivningssamtalen skal ikke blive hverdagskonversation, selvom hverdagselementer kan bruges i samtalen med henblik på at skabe stemning.

8.1 SMS-SPROG, SMILEYS OG FORKORTELSER

Mange rådgivninger, der har kastet sig ud i chatrådgivning, har indledningsvist brugt meget energi og tid på at øve sig i emoticons (smileys), emotes, (fx ”LOL” – Laughing Out Loud) og social verbs (fx ”smiir” – smiler ironisk) og ”sms-sprog”. Men forskning og erfaring fortæller os, at det næppe er her, vi skal lægge energien. Anvendelsen af denne type sprog fremhæves ofte som måder at kompensere for de manglende nonverbale cues i tekstbaseret kommunikation. Imidlertid peger forskning på, at brug af fx smileys ikke har væsentlig betydning for fortolkningen af den betydning eller affekt, der afsendes, men nærmere kan betragtes som en form for social dialekt, der anvendes børn imellem. De fleste erfarne chatrådgivere og de børn og unge, der benytter sig af rådgivningerne, oplever, at det er forholdsvist nemt at kommunikere følelser via et tekstbaseret medie. En del oplever endog, at onlinemiljøet ligefrem fremmer emotionelle udtryk, fordi de bag skærmen føler sig mindre hæmmede.

Børn taler ikke til deres lærer, som de gør til deres kammerater, og den samme differentiering er til stede i en chatrådgivning. Som rådgiver skal man tilstræbe et sprog, der signalerer, at man er voksenalderen med hensyntagen til barnets forståelsesniveau. Det stimulerer næppe relationen positivt at prøve at være ”ung med de unge”.

Når en bruger indimellem gør brug af denne type sprog, vil det under alle omstændigheder være nødvendigt for rådgiveren at spørge ind til den præcise betydning eller som minimum sikre sig, at man har fortolket det korrekt: "Er du ked af det nu?" Undtaget er til dels den glade smiley, som ofte benyttes som en høflighedsgestus i forbindelse med "goddag" og "farvel". Men også her vil rådet være at afvente og se, om brugeren selv anvender smileys.

I et amerikansk eksperimentelt studie lod man en række forsøgspersoner læse enslydende mails, som var formuleret med forskellige smileys samt uden brug af smileys. Forsøgspersonerne skulle herefter vurdere afsenderen på en række parametre – herunder afsenders humør, seriøsitet og ærlighed. Generelt viste forsøget, at brug af emoticons stort set ingen indflydelse havde på fortolkningen af teksten. (Walther & D'Adario, 2001)

Når dette er sagt, så er det nok alligevel en god idé som chatrådgiver at kende de allermest almindelige smileys: :-), ;-), :'(og :-(.

8.2 TALESPROG

Sproget i en chatrådgivning er talesprog i modsætning til fx sproget i e-mails, som har en lidt mere formel karakter, selv om e-mails er mindre formelle end egentlige breve. Taleboblerne i en tegneserie er en god illustration af dialogformen i en chatsamtale. Samtalen vil for langt de fleste observatører – helt uden særlig introduktion – være forståelig. Stave-, skrive- og formuleringfejle rettes som regel kun, når det forstyrrer budskabet. Dette skal sikre en vis hastighed i kommunikationen.

Som professionel voksenrådgiver er det dog væsentligt at kommunikere på en måde, som signalerer, at man er voksen og professionel – dog uden at distancere sig fra barnet. Som chatrådgiver må man derfor have gode taste-, stave- og skrivefærdigheder, så teksten kan skabes relativt hurtigt uden for mange fejl.

Rådgiver bør skrive i et direkte sprog for at reducere misforståelser i samtalen og for at sikre samtaleflowet. Brugeren gør det samme, og barnets indlæg skal således læses i den forståelse. Det er ikke sikkert, det er så voldsomt, som det lyder, når teksten læses. Det betyder også, at sproget bliver mindre forfined og nuanceret end rigtigt talesprog. Det har fordele og ulemper, men vigtigst er det at holde sig det for øje, når man kommunikerer, og når man fortolker brugerens kommunikation.

Sætningerne i rådgivningssamtalen bør være korte, men samtidig fyldestgørende og med en sensitivitet over for stemningen i samtalen. Der skal herske en balance mellem det effektive og det empatiske.

Det typiske er, at rådgiver og barn skiftes til at sende et tekststykke til hinanden. Barnet har tid til at overveje sit tekstbidrag, og når han eller hun sender sin tekst af sted, vil det i de fleste tilfælde kunne betragtes som en invitation til at respondere.

8.3 TEGNSÆTNING

Det, at man i en chatsamtale ikke har mange informationer om den anden til rådighed, betyder, at man gør brug af andre strategier.

Dialogen foregår i talesprog, og der ses typisk bort fra grammatisk tegnsætning og fx anvendelse af stort begyndelsesbogstav. Tegn anvendes derimod langt mere kommunikativt. Fx kan anvendelse af flere punktummer efter hinanden illustrere skift i en tekst, hvor der før punktummerne kommenteres på barnets indlæg, og efter punktummerne præsenteres et nyt spørgsmål ("Det lyder svært ... har du fortalt det til nogen

før?") eller punktummerne kan anvendes til at illustrere en pause i "talen", eller – hvis brugt afslutningsvist – til at vise at: "Jeg har tænkt mig at skrive mere".

Parentes ses bl.a. anvendt til at præsentere indre refleksion og/eller følelser – som fx: "jeg føler skyld (Jeg ved godt, det egentlig ikke er min skyld, men tænker bare sådan desværre)".

Udråbstegn kan anvendes til at forstærke et udsagn. Det samme kan brug af KAPITALER, men her skal man være opmærksom på, at det læses som "råben" og derfor kan virke aggressivt. Det samme sker, når man gentager flere udråbstegn efter hinanden!!!

Grundlæggende er anvendelsen af tegn og andre elementer til at udvikle kommunikationen meget afhængig af kontekst og personlig stil. Tendensen er, at rådgiver søger at tilpasse sig barnets stil, omend på en måde der stadig illustrerer, at rådgiveren *ikke* er et barn, men en voksen, der har en professionel rolle i samtalen.

8.4 STAVEFEJL, GRAMMATIK OG SKRIVEHASTIGHED

For at øge tempoet i samtalen tilstræbes det at skrive i korte og enkle sætninger. Stavefejl rettes først, når sætningen er sendt af sted. Sidstnævnte benyttes overvejende af brugere, der så efterfølgende korrigerer stavefejl ved at skrive den rette stavemåde tilføjet en "*" . Rådgiver kan dog også benytte metoden – især hvis man har fået sendt en sætning af sted, som kan misforstås pga. stave- eller grammatikfejl.

.....

Barn: jeg er rigtig jeda af det

Barn: *ked

.....

Hvis man som rådgiver har svært ved at opnå en god balance mellem skrive-*tempo* og *skrivekvalitet*, bør man overveje, om man skal beskæftige sig med chatrådgivning.

8.5 SPØRG, SPØRG, SPØRG

Almindelig respons, som vi kender fra mundtlig kommunikation (fx nikken, mmm eller undrende ansigtsudtryk), savnes i chatsamtalen. Det kræver mere af rådgiveren at få feedback, så man ved, at man er på rette vej med barnet. Det er derfor vigtigt, at man som rådgiver vedvarende stiller spørgsmål. Både afklarende til barnets historie, men også til barnets reaktioner på samtalen: "Hvad tænker du om det?"

Det er vigtigt at holde fast i:

- At man ikke ved noget, før det er blevet fortalt.
- At man ikke kan vide, om man har forstået det, den anden siger, korrekt, før det er blevet undersøgt.
- At man ikke kan vide, om det, man som rådgiver siger, er blevet forstået, sådan som det er ment, før det er blevet undersøgt.

Som chatrådgiver udvikler man en særlig sensibilitet over for det usagte, men implicite. En fornemmelse for – på baggrund af brugerens måde at formulere sig på eller andre cues i samtaleprocessen – at der er noget på spil, som endnu ikke er fuldt italesat. Her vil det være rådgiverens opgave at støt-

te barnet til at udforske disse temaer med en sensitivitet over for, at der også kan være gode grunde til at lade usagt være usagt.

I en telefonrådgivning kan man efterfølge et spørgsmål med en pause, der så at sige afkræver svar fra opkalderen. I en chatrådgivning vil man ofte opleve, at brugeren ganske enkelt ignorerer spørgsmålet. Brugeren kan være et andet sted i sine tanker, hun har måske ikke set spørgsmålet, eller måske har hun ikke lyst til at besvare det. Som rådgiver vil det med tiden blive naturligt at stille samme spørgsmål flere gange – eventuelt med varierende sprogbug.

8.6 SAMTALER OM SAMTALEN

Det er karakteristisk for chatrådgivning, at rådgiver skal arbejde på at gøre rådgivningsprocessen synlig for brugeren. Det kaldes også *metakommunikation* og handler om, at rådgiveren løbende drøfter samtaleudvikling med barnet, og således inddrager barnet i samtaleforløbet og i de tanker, rådgiveren gør sig om dette. Det handler i høj grad om løbende at fortælle barnet, hvad rådgiveren gør og hvorfor. Det kan endvidere være nødvendigt løbende at undersøge, om samtalen er hjælpsom for barnet. Metakommunikationen bidrager med gennemsigtighed. Processen bliver gennemskelig for såvel barn som rådgiver, og det letter samarbejdet betydeligt.

EKSEMPLER PÅ SAMTALER OM SAMTALEN:

"Skal vi lige liste op, hvad vi har talt om indtil nu?"

"Du har fortalt om flere ting, skal vi tage fat i én af dem?"

"Vi kunne starte med at få klarlagt situationen. Jeg tænker lige over, hvor meget vi mangler. Hvad tænker du?"

"Jeg tænker, at vi har fået klarlagt situationen meget godt nu. Skal vi lige prøve at snakke lidt om, hvad du gerne vil have ud af vores samtale?"

"Nu stiller jeg et svært spørgsmål – og du behøver ikke svare på det ..."

8.7 LØBENDE OPSUMMERINGER

Løbende opsummeringer er væsentlige for hele tiden at sikre – og vise – at man som rådgiver har forstået brugeren rigtigt. Opsummeringerne giver desuden samtalen struktur. De viser, hvor vi har været, og peger på, hvor vi skal hen. Chatsamtalers langsommelighed kan netop betyde, at strukturen tabes. Anvendelse af en samtalemiddel og løbende opsummeringer fastholder strukturen. Hvis det er nødvendigt med en længere opsummering, kan teksten eventuelt brydes op, så barnet ikke skal vente i lang tid, hvorefter det præsenteres for en meget kondenseret og overvældende tekstmængde.

Rådgiver: Jeg vil lige opsummere ...

Rådgiver: Du har fortalt, at din lærer rør dig på steder, hvor du ikke vil have, han rør dig ...

Rådgiver: ... og det gør dig bange og får dig til at føle dig beskidt ...

Rådgiver: ... og du vil gerne finde ud af, om der er noget, du kan gøre for at få det til at stoppe. Er det rigtigt forstået?

(Bemærk: "...” signalerer, at man vil skrive mere)

Det er også relevant løbende at spejle tilbage, hvad barnet har fortalt, men at skrive med rådgiverens ord, så det afspejler rådgiverens *forståelse* af brugerens situation. Det giver barnet mulighed for at korrigere, se sin situation i et nyt perspektiv og/eller opleve sig forstået – alt sammen frugtbart for samtalen.

8.8 VÆRE STØTTENDE

Mulighederne for at vise sympati og empati i chatrådgivningen er anderledes end ved andre rådgivningsformer. Men det er stadig vigtigt at støtte barnet ved at verbalisere følelser – både de følelser, barnet udtrykker direkte og indirekte: "Du lyder skuffet – er du det?" Det kan også understøtte brugerens selvfølelse at udtrykke sympati og opbakning: "Fedt for dig!" eller "Ej det lyder bare hårdt!" Tegnsætning anvendes her til at lægge tryk på ordene.

Ros kan understøtte barnets handlekraft, men bør anvendes med stor grad af situationsfornemmelse. Ros er vurderinger af den anden, og det er ikke

altid rart at blive vurderet – heller ikke selvom det er positivt. Ros understreger en ulig relation mellem den der roses, og den der roser (den der vurderer, og den der bliver vurderet). En af chatrådgivningens styrker er, at magtuligheden mellem parterne reduceres, og relationen opleves mere ligeværdig. Men ros valgt med omhu kan styrke brugerens følelse af handlekraft: "Det var virkelig godt, du tog kontakt til os", "Det lyder, som om du har prøvet rigtig mange ting – det er virkelig flot", "Godt spørgsmål ..." eller "Du lyder som en meget omsorgsfuld ven".

Det kan virke støttende og være en lettelse for barnet, hvis man normaliserer dets reaktioner: "Vi får mange spørgsmål om det ...", "Der er mange, der chatter ind med det problem".

Empatisk lytning – altså lytning med henblik på at forstå brugerens følelser – er vigtigt i chatrådgivning som i alle andre former for rådgivning. Empatiske ytringer skal være præcise, ellers vil de virke modsat på barnet. Man kan kun give en præcis empatisk tilbagemelding i chatrådgivningen, hvis man spørger og spørger og spørger. Man kan ikke støtte sig til ansigtsudtryk, kropsholdning eller andet, der kan give information om, hvordan barnet har det. Man må i stedet spørge og lytte og vise, at man har hørt og forstået, hvad barnet siger. Hvis ikke, må man spørge igen. Processen belastes af tidspres grundet samtaleformens langsommelighed.

I en brugerevaluering af Børns Vilkår's BørneChatten i 2008-2009 fortalte 77 procent af de næsten 800 børn, der havde besvaret evalueringen, at de havde oplevet sig taget alvorligt og havde talt med rådgiveren om det, de gerne ville tale om. Dette indikerer, at rådgiveren overvejende lykkes med at pejle sig ind på barnet og lytte empatisk til barnets behov og ønsker. (Sindahl, 2009)

En tilsvarende undersøgelse fra den hollandske Kindertelefoon viste, at børnene på chatrådgivningen i højere grad oplevede sig støttet og taget alvorligt end i den tilsvarende telefonrådgivning, hvilket tyder på, at manglende audiotive cues (stemme) ikke virker begrænsende på rådgiverens evne til at støtte og respektere barnet. (Fukkink & Hermanns, 2007)

8.9 PAUSER

De fleste samtaler foregår på den måde, at parterne skiftes til at sende et tekststykke, som i det store hele svarer på den foregående sætning. Ønsket om at sætte tempoet i samtalen op kan dog nogle gange betyde, at parterne løbende sender sætninger. Det betyder, at kommunikationen bliver hurtigere. Men det giver også risiko for, at samtalen krydser (fx at man ikke svarer på den sætning, der lige er kommet, men på noget, samtalepartneren har sagt for flere sætninger siden). Det typiske billede er, at rådgiver og barn skiftes til at skrive, og at man venter, når det er "den andens tur".

Samtalens flow består af såvel skriftlige bidrag som pauser mellem disse. Pauserne kan have stor betydning for rådgiverens fortolkning og forståelse af brugerens situation og tilstand. Den tekniske løsning kan understøtte, i hvilket omfang tavsheden kan danne fortolkningsgrundlag i samtalen. Flere systemer viser rådgiver (og bruger), om samtalepartneren er i gang med at skrive. Det indikeres typisk ved en tekst i retning af "*visitor is typing*". Ved

systemer, der ikke har denne funktion, kan en lang pause, hvor brugeren arbejder på at formulere et indlæg, blive fortolket, som at brugeren er i gang med andre aktiviteter. Når systemet oplyser, om samtalepartneren skriver eller ej, kan der skelnes mellem en pause, hvor der skrives, og en pause hvor der er helt stille.

Mens brugeren skriver, vil rådgiveren typisk forholde sig relativt passivt og afvente brugerens bidrag, så samtalen ikke krydses, og så brugeren ikke bliver forstyrret i den formuleringsproces, som vedkommende er i gang med. Lange skrivepauser vil typisk fortolkes, som at brugeren er i gang med at formulere noget, der er væsentligt for samtaleindholdet.

Tavse pauser vil typisk rumme flere forskellige fortolkningsmuligheder og betyder derfor ofte, at rådgiveren vil spørge til brugerens følelsesmæssige tilstand (fx "Hvordan har du det lige nu?") eller simpelthen skrive: "Er du der?". Opstår der en tavs pause umiddelbart i forbindelse med et kritisk spørgsmål, vil det oftest tolkes, som at rådgiveren har "ramt noget centralt", eller at brugeren er følelsesmæssigt oprevet.

Når man som rådgiver holder en pause, fx fordi man tænker sig om, undersøger noget, eller spørger en kollega, kan det være relevant at fortælle det til barnet: "Jeg tænker lige..."

Brugen af den tavse information i samtalen kræver dog, at der er opnået flow i samtalen, altså at bruger og rådgiver kommunikerer i en nogenlunde ens grundrytme, så brud på rytmen bliver tydelige. Det er sværere at bruge denne tavse information, hvis rådgiveren har flere rådgivningssamtaler samtidig og derfor ikke kan give rytmen den samme opmærksomhed.

8.10 TEKNOLOGIEN KAN UNDERSTØTTE KONTAKTEN

Den teknologiske løsning, der anvendes til chatrådgivning, kan på forskellig vis understøtte samtalen. Mulighederne er mangfoldige, men nogle af de mest gængse funktionaliteter er blandt andet:

- a) At systemet oplyser om, at samtalepartneren skriver.
- b) At systemet stiller brugeren spørgsmål, inden samtalen påbegyndes, og svarene stilles til rådighed for rådgiveren ved samtalebegyndelse (fx om brugerens køn, alder, samtaleemne, bruger-/kaldenavn).
- c) At rådgivningen – eller den enkelte rådgiver – har en elektronisk ”bank” med standardsætninger, som hurtigt kan kopieres ind i samtalen.
- d) At der er mulighed for at scrolle, kopiere og sætte ind.
- e) At rådgiver får adgang til oplysninger om tidligere samtaler med brugeren.
- f) Visuelle værktøjer, som brugeren kan anvende til at udtrykke sin følelsesmæssige tilstand eller give feedback i samtalen.
- g) At indrette ”samtalerummet”, så det understøtter chatrådgivningens formål (frem for at forsøge at kompensere for svaghederne).

Ad b) Spørgsmål forud for samtalen

En del rådgivninger beder brugeren om at oplyse et brugernavn i forbindelse med log ind. Til tider vil brugeren blot benytte et tilfældigt navn eller kombination af bogstaver og tal, men andre gange vil brugeren benytte sig af et genkendeligt alias, som brugeren måske også bruger andre steder på nettet, og som så at sige udgør dennes internetidentitet. Brugeren kan også benytte sig af brugernavne, der fortæller noget om hans eller hendes situation (fx ked15).

Anvendelse af brugernavn giver flere muligheder:

- Brugeren vil lettere kunne blive genkendt i forbindelse med gentagne kontakter til rådgivningen.
- Brugeren kan via sit navn fortælle noget om, hvem han eller hun er, eller om hvad samtalen skal handle om.
- Det kan måske understøtte det personlige i kontakten, at samtalepartnerne er navngivne.

Ved anvendelse af brugernavne skal man imidlertid være opmærksom på:

- At brugere kan vælge at benytte eget navn uden at være opmærksom på, at det i yderste tilfælde kan betyde, at rådgiveren kan blive forpligtet af underretningspligten til at videregive oplysninger om brugeren til myndighederne.
- At brugeren, hvis der benyttes samme brugernavn forskellige steder på nettet, måske vil blive genkendt fra andre sammenhænge. Dette kan forstyrre samtalen, idet det kan afstedkomme viden, som brugeren ikke direkte har givet til rådgiveren, og det kan kompromittere brugerens anonymitet, hvis brugeren ikke er anonym andre steder, hvor brugernavnet anvendes.
- At brugernavnet kan virke fastholdende for brugeren – det er måske ikke så hensigtsmæssigt at hedde 'ked15', når man nu faktisk ikke er ked af det mere, eller hvis det er noget helt andet, man gerne vil tale om.
- At det kan blive en barriere for at bruge rådgivningen, hvis barnet føler, at han/hun først skal finde på et sigende brugernavn.
- Det er ikke sikkert, at det altid er frugtbart, at rådgiver genkender brugeren fra tidligere samtaler. Brugeren kan dertil opleve det ubehageligt, hvis rådgiveren faktisk *ikke* genkender ham eller hende trods anvendelse af samme brugernavn.
- Som rådgiver skal man være opmærksom på ikke at gøre sig for mange antagelser på baggrund af brugernavnet. Måske er 'Ked15' slet ikke 15 år, men bor i nummer 15 eller ...

Det har stor betydning at kende til brugerens køn og alder, når man taler med børn og unge. Hvis en bruger ønsker at tale om, hvorvidt han eller hun skal gå i seng med sin kæreste, gør det en forskel at vide, om brugeren er 11 eller 21 år. Rådgiver bør altså afklare brugerens køn og alder meget tidligt i samtalen, hvis der skal etableres en god kontakt og ydes en frugtbar rådgivning.

Spørgsmål til køn og alder vil næsten altid bryde med den naturlige dialog, der meget hurtigt kommer i spil omkring et ofte problematisk emne. Det vil

forstyrre flowet i samtalen og forlænge samtalen. Derfor vælger en del rådgivninger, at brugeren udfylder disse oplysninger, inden samtalen påbegyndes.

En del rådgivninger vælger også at spørge om, hvad brugeren gerne vil tale med rådgiver om, og om brugeren har anvendt rådgivningen tidligere. Nogle rådgivninger spørger også til brugerens bopælskommune eller andre informationer, der skal bruges til statistik.

Som rådgiver skal man imidlertid være opmærksom på, at barnet har svaret, *inden* der er etableret en relation mellem barnet og rådgiver. Der vil derfor være en række brugere, som ikke svarer sandfærdigt på spørgsmålene – fx for at beskytte deres anonymitet. Hvis man som rådgiver i løbet af samtalen bliver i tvivl, om barnet har svaret rigtigt, vil det være relevant at spørge barnet igen. Rådgiveren må vise stor forståelse for, at det først kan være noget, man har lyst til at oplyse senere.

Ad c) Brug af standardsætninger

Enhver samtale er unik, og det kan derfor synes svært provokerende at foreslå anvendelse af standardsætninger i rådgivningen. Men faktum er, at de fleste rådgivere med tiden udvikler en række standardformuleringer, som fungerer for dem i forskellige faser af samtalen. Det øger samtale tempo og flow, at rådgiver kan trække på gode erfaringer og ikke skal bruge lang tid på at formulere hver enkelt sætning.

En "bank" med standardsætninger kan være integreret i systemet og aktiveres ved et enkelt klik eller blot være tilgængelig i et tekstdokument på computeren, hvorfra de så skal kopieres og sættes ind i samtalen. Det kan være et personligt dokument for den enkelte rådgiver eller en fælles liste, som alle rådgivere kan benytte sig af. Anvendes en samtalemødel – som fx Fem Fase Modellen – kan standardsætningerne knyttes til de enkelte faser for at skabe bedre overblik.

Ad d) Scrolle, kopiere og sætte ind

I langt de fleste chatsystemer vil hele samtalen være tilgængelig på skærmen under rådgivningen. Det giver rådgiver (og barn) mulighed for at scrolle op og ned i samtalen for at genlæse eller skabe overblik over samtaleforløbet. Det betragtes som en stor fordel ved chatrådgivning. Rådgiver vil på denne måde kunne gengive pointer i overensstemmelse med brugerens ordvalg. Det vil også være relevant til tider at kopiere dele af teksten fra tidligere i samtalen og gengive den senere i samtalen. Fx "Du fortalte tidligere at [... tekststykke fra tidligere i samtalen ...] – tænker du anderledes om din situation nu, hvor vi har talt om det?"

Mange rådgivere har glæde af at tage notater undervejs, selvom hele samtalen er tilgængelig på skærmen. Det er let at tabe overblikket i en samtale, og notater kan gøre samtalen mere overskuelig.

Ad e) Adgang til oplysninger om tidligere samtaler med brugeren

Enkelte systemer giver adgang til information om, hvor mange gange brugeren tidligere har været igennem på chatrådgivningen, og i enkelte tilfælde er de tidligere samtaler logget og tilgængelige. Man skal være opmærksom på, at brugerne skal informeres om, at denne type information gemmes. Hvis der ikke er en meget klar åbenhed over for brugerne om, at denne type information er til rådighed for rådgiveren, bør den ikke forefindes.

Ad f) Visuelle værktøjer

Flere rådgivninger har forsøgt at udvikle værktøjer til brug i selve samtalen med det formål at kompensere for fx manglende feedback fra brugeren. I ansigt til ansigt-kommunikation vil vi ofte kunne notere os, om barnet er trygt eller utilfreds med samtalen ved at aflæse ansigtsudtryk og kropssprog. På den hollandske Kindertelefoon udviklede man en feature, hvor barnet undervejs i samtalen kunne give rådgiveren tommelfinger op, til siden eller ned, alt efter hvor godt barnet oplevede sig forstået af rådgiveren. Erfaringen var imidlertid, at funktionen sjældent blev benyttet. Hvis den gjorde, var det

oftest først ved samtale afslutning, hvor rådgiver ikke havde mulighed for at tilpasse sig barnets feedback. I Australien udvikledes et værktøj, som skulle understøtte samtaler om barnets følelsesmæssige tilstand. Her kunne barnet – ved hjælp af visuelle elementer – vælge følelser, som passede til barnets nuværende situation og graduere dem i forhold til, hvor stærke eller svage de var. Værktøjet blev først tilgængeligt for barnet, når rådgiver fandt det relevant at introducere det. Det viste sig ikke at ske særligt ofte. I langt de fleste tilfælde fandt rådgiveren, at sproget var tilstrækkeligt.

De fleste rådgivningssamtaler synes alt i alt at benytte sig af meget få tekniske virkemidler. Samtalen renses tværtimod for støj, hvor der tilbage kun står de ord, som udveksles mellem rådgiver og barn.

Ad g) Samtalerummets indretning

Hvis man etablerede en rådgivning, der baserede sig på ansigt til ansigt-kontakt, ville man gøre sig mange tanker om, hvorledes man skulle indrette samtalerummet. Man ville fx gøre sig tanker om, at rummet skulle være indbydende, tryghedsskabende og samtidig professionelt. Måske ville man også gøre sig tanker om, hvordan venterummet skulle indrettes. På samme måde vil en chatrådgivning gøre sig tanker om, hvordan chatrummet skal se ud. Her er det skærmen, der udgør rådgivningsrummet, og det er relevant at overveje, hvordan skærbilledet kan bidrage til oplevelse af tryghed, intimitet og professionalisme, og hvordan det hjælper til at etablere ro omkring samtalen. På samme måde kan man overveje, hvordan det ser ud, der hvor brugerne fx står i kø eller logger sig ind for at få rådgivning – hvad kan man fx forestille sig, at vores brugere har lyst til at lave/læse/kigge på, mens de venter?

Mange rådgivninger anerkender imidlertid, at det er en fordel, at der er så få forstyrrende elementer som muligt, og etablerer derfor et meget neutralt chat-samtalerum.

8.10 FIND DIN EGEN PERSONLIGE STIL

Man vil som chatrådgiver efterhånden udvikle sin egen stil og måde at udtrykke sig på effektivt. Man vil finde veje i sproget, som gør det muligt at udtrykke sig klart, kreativt og på en måde, som er forståelig for den anden.

8.11 OPSUMMERING

- Stil spørgsmål, så misforståelser undgås. Undlad fortolkninger. Du ved kun, hvad barnet har skrevet.
- Undlad ironi
- Brug kun chatsprog, smileys etc. i begrænset omfang
- Skriv korte sætninger
- Skriv hurtigt
- Kom til pointen
- Undlad at bruge meget tid på at rette stave- og kommafejl
- Samtal om samtalen
- Opsummer løbende (især ved overgange i samtalen)
- Udnyt teknologien
- Opdag din egen stil

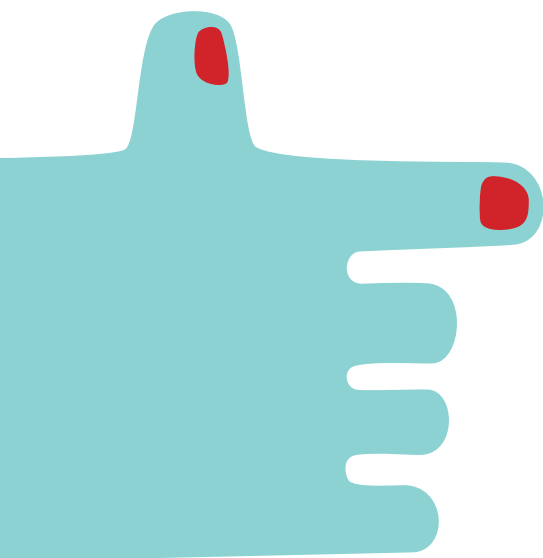
Referencer

- Anthony, K. (2004): "Therapy online – the therapeutic relationship in typed text". I: Bolton, G., Howlett, S., Lago, C. & Wright, J.K. (Eds.): *Writing cures: An introductory handbook of writing in counselling and psychotherapy*. Hove, East Essex, UK: Brunner-Routledge; 134-141.
- Barak, A. (2004). "Internet counselling". I: Spielberger, C.E. (Ed.): *Encyclopedia of applied psychology*. San Diego, CA: Academic Press.
- Evans, J. (2009): *Online Counseling and Guidance Skills – A Resource for Trainees and Practitioners*. SAGE London.

- Fukkink, R. & Hermanns, J. (2007): *Children's Experiences with the Kindertelefoon; Telephone Support Compared to Chat Support*. SCO-Kohnstamm Instituut.
- Jensen, T.B. (2005): *Telefonrådgivning som metode til forebyggelse og sundhedsfremme*. Sundhedsstyrelsen.
- Kids Help Line (2003): "Visual Counselling Tools Revolutionise Online Service". *Kidshelpline – newsletter, August 2003*: 1-2.
- Kids Help Line (2003): "Online Counselling – Responding to young people's feedback". *Kidshelpline – newsletter, November 2003*: 3-4.
- Schalken, F. et al. (2008): *Handbook for implementing online counselling – setting up a child helpline via the internet*. Child Helpline International. Amsterdam.
- Sindahl, T.N. (2008): "Anonym chatrådgivning af børn og unge". *Nordisk Sosialt Arbeid, 28 (3-4)*: 194-206.
- Sindahl, T.N. (2008): "Anonym online chatrådgivning af børn og unge". *Pædagogisk Psykologisk Tidsskrift 5-6*: 440-447.
- Sindahl, T.N. (2009): *Hvad synes brugerne om BørneChatten? – En analyse af brugerevalueringer og brugerfeedback på BørneChatten*. (Intern rapport)
- Walther, J.B. & D'Addario, K.P. (2001): "The impact of emoticons on message interpretation in computer-mediated communication". *Social Science Computer Review, 19(3)*: 324-347.

KAPITEL 9

HVAD NYTTER DET?



Børn har begrænset magt over deres egne betingelser. Derfor kan det synes absurd at udvikle et tilbud, som netop baserer sig på, at det er barnet selv, der skal være kontaktsøgende. Hvad skulle det kunne nytte, at et barn ringer anonymt til en voksen, der ikke kan gøre hverken fra eller til, men blot tale med barnet? Det giver kun mening, såfremt man har et perspektiv, der ser barnet som handlende i sit liv og som havende muligheder, og hvis man ikke betragter barnet som fuldstændigt hjælpeløst eller barnedømt. Men at man tænker, at barnet selv har ressourcer, som kan aktiveres og understøttes – om ikke andet så i hvert fald til at søge relevant hjælp, når barnet ved, hvor denne hjælp kan hentes. At etablere en chatrådgivning til børn fordrer altså et bestemt børnesyn.

Forskningen, der handler om, hvornår og hvordan chatrådgivning virker i forhold til børn og unge, er begrænset. Vi kan i et vist omfang trække på forskning i telefonrådgivning, men også her er der tale om et lille forskningsområde. Resultater fra forskning i onlineterapi er overvejende positive (Malen et al., 2005), men der er væsentlige forskelle på terapi og på den form for rådgivning, som behandles i denne bog.

Den australske Kids Helpline undersøgte effekten af deres rådgivning ved, at 86 brugere af chatrådgivningen udfyldte en række standardiserede spørgeskemaer før og efter rådgivningssessionen. Det kunne dokumenteres, at rådgivningen havde effekt blandt andet i form af øget trivsel. Forskernes forventning om, at effekten af rådgivningen afhang af relationen mellem den unge og rådgiveren, blev til gengæld ikke bekræftet i dette studie. (King et al., 2006). Vi ved fra terapiforskning, at denne faktor er af stor betydning, men måske er relationen af mere sekundær betydning, når vi taler anonym rådgivning baseret på engangssamtaler?

I et ældre studie af telefonrådgivning publiceret i 1989 blev brugere bedt om at opliste hjælpsom adfærd hos deres rådgivere. Brugerne nævnte lytning og feedback, forståelse og omsorg, ikke-dømmende støtte og direktiv rådgivning. Den direkte direktive rådgivning førte til flest ændringer i brugerens adfærd. (Young, 1989)

Når en bruger henvender sig til en chatrådgivning, ligger der et ønske bag. Der er noget, barnet håber på at få ud af at tage kontakt. Det er meget forskelligt, hvor formuleret det håb er, og rådgiver har indimellem et større arbejde med at hjælpe barnet med at formulere sin intention. Fem Fase Modellen anviser nogle metoder til den type dialog. Denne måde at føre en dialog på kan føles unaturlig de første mange gange, den praktiseres, og derfor vanskelig for både rådgiver og bruger, men den er ikke desto mindre meget væsentlig. Over tid vil man som rådgiver opleve, at det falder én mere naturligt.

Ideelt skal brugeren gå fra samtalen med en oplevelse af at være blevet hjulpet. Brugeren skal ikke nødvendigvis have en klar problemløsning med sig, men han eller hun skal opleve sig hjulpet videre med den problemstilling, der var anledning til henvendelsen.

Brugerne kan kontakte rådgivningerne med henblik på:

- At håndtere en krisesituation (fx selvmordsforsøg).
- At blive beroliget, få afløb, finde ud af, at man ikke er den eneste/er normal, få perspektiv.
- At udvikle strategier, få kontrol over situationen, klare hjernen og få fokus.
- At få råd, svar eller retningsanvisning.
- At få information eller henvisning.
- At få menneskelig kontakt.
- At få en samtale med én, der støtter, bekymrer sig, motiverer, forstår, er ægte, har sympati, accepterer, er fortrolig, er uafhængig og ikke-dømmende.

Ifølge brugerne af Børns Vilkår's BørneChatten bidrager følgende til en positiv oplevelse:

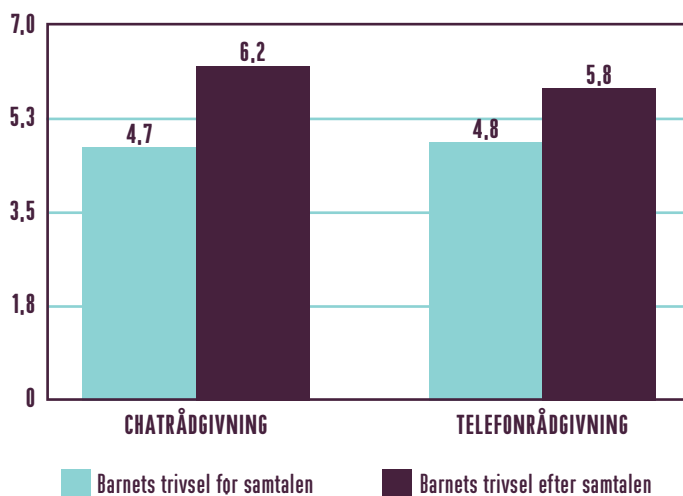
- At få råd til, hvad man skal gøre, relevant information eller blive henvist til et relevant tilbud – når det var det, man havde brug for.
- At få tid og plads til at fortælle sin historie og blive lettet – når det var det, man havde brug for.
- At få nye perspektiver på sin situation.
- At blive taget alvorligt, få opmærksomhed og føle sig forstået.
- At være anonym og tale med en udefrakommende.
- At få mulighed for at skrive.
- At blive støttet og eventuelt skubbet lidt på.

Ifølge brugerne af Børns Vilkår's BørneChatten bidrager følgende til en negativ oplevelse:

- At efterspørge et råd/en løsning – og ikke få det.
 - At blive presset til en løsning eller en henvisning, hvis det ikke var det, man ønskede.
 - Ikke at føle sig forstået eller taget alvorligt.
 - Hvis rådgiveren skriver meget langsomt.
 - Hvis rådgiveren bliver ”håbløs”/løber tør for idéer.
- (Sindahl, 2009)

Chatrådgivning bygger som metode på barnets egen styrke og selvstændighed. På Børns Vilkår's BørneChatten oplever to ud af tre børn, der henvender sig, at de har fået det bedre. Resultatet stemmer overens med tilsvarende udenlandske studier.

Den hollandske Kindertelefoon gennemførte i 2007 et omfattende effektstudie af deres rådgivning, hvori telefon- og chatrådgivningen blev sammenlignet med hinanden. Konklusionen var, at både telefon- og chatrådgivning hjalp børn til at få det bedre – chatrådgivning mere end telefonrådgivning – også når der blev korrigeret for barnets alder, køn og problemstillingens art og alvorsgrad.



I studiet konstaterede man, at der var to faktorer, der havde signifikant betydning for, om barnet oplevede sig hjulpet af samtalen: 1. At der blev tilbudt en løsning på problemet, og 2. At barnet blev taget alvorligt. (Fukkink & Hermanns, 2007)

Kommunikationsformen i en chatrådgivning betyder, at barnet eller den unge tillægges maksimal kontrol, og at magtbalancen mellem barn og rådgiver opleves mere ligeligt fordelt. Mangel på kontekstuelle og sociale tegn er med til at udligne magtforskelle. Barnet får ikke på baggrund af fx rådgive-

rens påklædning eller genstande i rådgivningslokalet indtryk af, at der er klasse- eller autoritetsforskel mellem barn og rådgiver. Dette kan understøtte en styrkelse af barnets handlekraft (også kaldet *empowerment*) og forebygge, at barnet udvikler afhængighed af rådgiver eller rådgivning.

9.1 DET FØRSTE SKRIDT

Det er på sin vis ikke rigtigt at betragte chatrådgivningen som barnets første skridt i problemløsningen. Langt de fleste børn, der henvender sig til en anonym chatrådgivning, har allerede gjort mange ting for at tackle den situation, de står i. Enten for at ændre på situationen eller for at kunne holde den ud. Det er rådgivers opgave at dykke ned i dette potentiale.

Men mange brugere af chatrådgivning siger, at det er første gang, de fortæller om deres situation til nogen. Det kan godt være, dette mere udtrykker et behov for at etablere en fortrolighed med rådgiveren, men omvendt giver det mening, at brugeren vælger at prøve det af ”at sige det til nogen” et sted, hvor det ikke har konsekvenser. Rådgiverens reaktion kan give brugeren mod på også at fortælle om hendes situation under ikke-anonyme forhold. Det er derfor afgørende, at rådgiveren viser, at hun kan rumme og tåle at høre barnets historie. Det kan også være, at brugeren vil udskrive samtalen og give den til en i sit personlige netværk, som dermed kan få kendskab til brugerens situation og tanker, uden at brugeren behøver at tale direkte. I sådanne udskrifter vil brugerens fortælling yderligere være styrket ved, at rådgiverens bidrag og reaktioner fremgår.

9.2 ØGET HANDLEKRAFT

Chatrådgivning sætter sin naturlige begrænsning for, hvad man som rådgiver kan gøre på barnets vegne. Såfremt barnet opgiver sin anonymitet, opstår

der en række muligheder for at gå ind og hjælpe mere aktivt, men så længe anonymiteten bevares (og det gør den i langt de fleste tilfælde – det er ofte derfor, barnet netop har valgt at søge hjælp på en chatrådgivning) kan rådgiver kun hjælpe ved at stimulere barnets egen problemløsning. Rådgiver kan naturligvis fortælle barnet, hvad han/hun synes, barnet skal gøre. En sådan tilgang støtter imidlertid ikke barnets autonomi, og den øger sandsynligheden for, at barnet ikke kan eller vil bruge rådet, eller at barnet bliver afhængig af rådgivningen i fremtidig problemløsning. Positionerer rådgiveren sig som rådgivende og vejledende, påvirkes dynamikken mellem rådgiver og barn fra en ligeværdig samarbejdende relation mod en relation, hvor barnet er afhængig af rådgiverens vejledning og viden. Det er klart, at hvis man som rådgiver sidder med en unik viden, der kan komme barnet til gode, skal denne viden ikke tilbageholdes. Men faktum er, at den viden, man som rådgiver i en chatrådgivning har om barnets situation og muligheder, stort set altid vil være så begrænset, at samarbejde er nødvendigt. Det er en begrænsning – men det kan også være en mulighed for, at barnet kan vokse og få positive erfaringer med at tage initiativ til problemløsning og hjælpe sig selv.

At assistere en anden i egen problemløsning er på samme tid både lettere og sværere i en chatrådgivning. På den ene side *kan* vi *ikke* handle på den andens vegne, idet den anden er anonym og ikke i fysisk kontakt med os, hvilket tvinger os som rådgivere til at arbejde med brugerens eget handleberedskab. På den anden side bliver processen mere kompleks, når der er tidspres og manglende kropssprog/mimik, der kan indikere, at vi deler ansvar for at undersøge problemløsning.

Det tidspres, der uundgåeligt er knyttet til chatrådgivning, kan betyde, at vi som rådgivere bliver utålmodige på brugerens vegne og bliver usikre på, om brugeren nu når at få noget frugtbart med sig fra samtalen. Denne uro kan betyde, at vi tyr til mere direktiv rådgivning, selvom konteksten i øvrigt taler for, at det er brugerens eget problemløsningsberedskab, der skal stimuleres. Nogle gange kan det være hjælpsomt at reducere forventningerne til samtalen. Det er ikke sikkert, at barnet behøver at vælge en specifik løsning;

det kan være tilstrækkeligt, at I har overvejet en række forskellige løsningsmodeller, som barnet så efterfølgende kan tænke videre over. Måske er det i første omgang tilstrækkeligt, at barnet blot har fået udfoldet sine tanker, overvejelser og handlemuligheder og dermed fået et bedre overblik over sin situation.

9.3 BETYDNINGEN AF SKRIFTLIGHEDEN

At samtalen foregår skriftligt frem for mundtligt, fx gennem en telefon, betyder flere ting:

- Tempoet nedsættes markant. Det er ressourcekrævende, men kan også være hjælpsomt i sig selv. Talesproget er flygtigt. Du skal lytte lige så hurtigt, som der tales. På chatten lytter vi langsomt. Der er tid til at afkode, genlæse, formulere, genlæse, reflektere – alene eller med en kollega – mens samtalen foregår.
- Samtalen er visuel. Bruger og rådgiver ser samtalen som et fælles produkt imellem dem. Brugeren kan se sin situation lidt på afstand, hvilket kan åbne op for at kunne samtale om det på nye måder.
- Samtalen er fastholdt – kan gemmes, printes og videregives. Der er flere eksempler på, at udskrifter fra chatrådgivninger på barnets initiativ er blevet anvendt som dokumentation i retssager.

CASE

En ung dreng har henvendt sig til en chatrådgivning over flere gange og fortalt, at han udsættes for voldelige overgreb hjemme. Drengen ønsker at anmelde overgrebene til politiet, men magter ikke at fortælle om overgrebene i en situation, hvor han sidder over for nogen. Han aftaler med rådgiveren, at rådgiver interviewer ham om overgrebene på chatten, og at drengen efterfølgende udskriver samtalen og giver den til politiet.

Forskning i skriveterapi fortæller os, at det at skrive som terapeutisk værktøj kan være særligt hjælpsomt for mennesker, som har svært ved at udtrykke sig mundtligt pga. skam eller andre hæmmende følelser. Det kan være mennesker med ”indre kaos”, som har brug for at få overblik ved at eksternalisere og organisere deres tanker og følelser, mennesker som føler behov for at skjule stressfulde eller traumatiske begivenheder, eller som er et sted i livet forbundet med stærke følelser (som fx puberteten). (Mallen et al., 2005)

” At skrive tømmer dig og dine tanker ned på papiret [...]. Og når du kigger ned på det [du har skrevet], så ser det ikke så stort ud, som da du blot tænkte på det ...

” [At skrive] er en måde at se ind i sig selv på

” Jeg skriver først til mig selv, fordi så kan jeg se om jeg virkelig har et problem og hvor stort det egentlig er.

” At skrive og at tænke går hånd i hånd

Citater fra internationale studerende i England, som bruger det at skrive som en ressource (Lago, 2004).

9.4 UDVIKLING AF BARNETS HISTORIE

Når man taler om at støtte barnet i at udvikle en konstruktiv historie om sig selv, arbejder man inden for det, man kalder den narrative forståelsesramme. I denne forståelsesramme arbejder man på at støtte mennesker i at fortælle deres historie på en måde, der bidrager til "agenthed" – hvilket vil sige en oplevelse af, at man selv er aktivt handlende og skabende i sit eget liv. I kontekst af chatrådgivning betyder det, at samtalen (og derved barnets historie) skrives på en måde, som fortæller om barnet eller den unge som autoritet i sit eget liv – frem for at udvikle fortællinger, der fører til marginalisering. I et narrativt perspektiv kan chatrådgivningen støtte barnet i at "revidere" sin fortælling om sig selv på en måde, som er mere konstruktivt for barnet. En del af dette arbejde vil typisk indebære typiske narrative elementer som:

- At adskille barnet fra problemet (en proces også kaldet *eksternalisering*). Det betyder at hjælpe barnet væk fra en fortælling, der siger "jeg dur ikke", hen til "der er ting i mit liv, som ikke dur", samt at benævne disse ting, således at de kan blive genstand for granskning og forandring. Chatsamtalen kan i sig selv ses som en sådan adskillelse af "mig" og "problem". Barnets fortælling projiceres op på skærmen som ord, der kan redigeres og skrives om. Rådgiver bliver medforfatter i processen. Fortællingen spejles tilbage som en fortælling uden for barnet selv – på skærmen.
- At bringe orden og overblik i tid og rum. Fortællingen har en struktur og et forløb. For barnet kan det være en støtte at få adskilt og systematiseret fortællingen fra fortid til fremtid. En struktureret chatsamtale, hvor rådgiver løbende opsummerer, giver i denne forbindelse gunstige forhold. Der er vedvarende mulighed for at scrolle op i samtalen og sikre, at vigtige og konstruktive elementer fastholdes og fortættes.

Vi ved fra brugerundersøgelser på Børns Vilkår's BørneChatten, at det at få overblik over egen problematik virker hjælpsomt på barnets trivsel.

I dette perspektiv handler det om at fortætte eller ”gøre de konstruktive historier tykkere”. Det, vi taler om, vokser og styrkes.

En gruppe forskere delte 86 unge nyforelskede op i to grupper. De fik alle til opgave at skrive en time dagligt i fem dage. Gruppe ét skulle skrive om deres kærlighed, gruppe to skulle skrive nøgternt om, hvad de havde lavet i løbet af dagen.

Tre måneder efter var 77 procent i gruppe ét stadig kærester, mens det kun var tilfældet for 52 procent i gruppe to. (Slatcher & Pennebaker, 2006)

9.5 NYE PERSPEKTIVER OG PROBLEMLØSNING

Øget overblik over egen situation og muligheden for at få stillet og reflektere over spørgsmål, som man ikke tidligere har stillet sig selv, rummer potentiale for forandring.

Det kan være, rådgiveren har idéer til problemløsning, som barnet ikke selv har overvejet, eller at rådgiver kan give barnet støtte og opbakning til at fortsætte en positiv bevægelse. Begge dele kan føre til nye muligheder for barnet.

9.6 HENVISNING

I en del tilfælde vil brugeren ikke have tilstrækkelig hjælp til rådighed i egne ressourcer, eget netværk eller de sociale arenaer, barnet bevæger sig i. For børn med psykosociale problemstillinger kan vejen gennem det professionelle hjælpesystem være svær at finde. Her vil det være relevant at henvise.

Chatrådgivningens langsommelighed kan være med til at kvalificere henvisningen. Rådgiver har gode muligheder for at orientere sig i materiale og rådspørge kolleger, før et bestemt henvisningssted anbefales barnet. Da langt de fleste institutioner og organisationer i dag har en hjemmeside, gør chatrådgivning det muligt at ”gå på besøg” på henvisningsstederne, mens samtalen foregår. En strategi for henvisning kan være:

1. Fortæl, hvorfor du tænker, at en henvisning er relevant, og spørg om det er ok for brugeren at drøfte denne mulighed.
2. Fortæl, hvad stedet, du vil henvise til, hedder.
3. Forklar, hvad henvisningsstedet kan tilbyde, som ligger ud over din rådgivning.
4. Tjek, hvad barnet tænker, og om han eller hun har forstået det.
5. Giv kontaktoplysninger og webadresse.
6. ”Besøg” website og tal om stedet, samt om brugerens forestillinger omkring at tage kontakt – synes barnet, det er relevant?
7. Italesæt barrierer og udvikl strategier.

Overblik over henvisningsmuligheder er meget vanskelig at etablere. Det kræver stor viden, kendskab og systematik i rådgivning samt kvalitetsvurdering af de tilbud, der henvises til. Projekter og indsatser dukker op og lukker ned løbende. Alene derfor er det hensigtsmæssigt at benytte sig af henvisningsstedernes egne (forhåbentligt) opdaterede hjemmesider for at sikre så opdateret information som muligt.

En henvisningssamtale kan, afhængigt af brugerens modenhed og ressourcer, også have fokus på, hvordan brugeren selv kan orientere sig i forhold til at finde en relevant organisation eller projekt. Det kan stimulere egen problemløsningskapacitet. Det behøver altså ikke altid være rådgiver, der peger på et bestemt henvisningssted.

Til tider vil det være relevant at holde chatten åben, mens brugeren kontakter henvisningsstedet, således at rådgiver først ”slipper” brugeren, når der er etableret en ny kontakt. At bruge tid og grundighed samt at vente sam-

men med brugeren kan være medvirkende til, at en henvisning ikke blot bliver oplevet som en afvisning af brugeren.

Som allerede nævnt opsøges chatrådgivninger i høj grad af børn og unge med komplicerede og alvorlige psykosociale problemstillinger. En del af disse børn og unge får allerede professionel hjælp, og det er derfor vigtigt, at rådgiver afsøger dette forud for en henvisning. Det er vigtigt, at rådgiver ikke bidrager til at øge kløften mellem barnet og den professionelle hjælp, barnet har til rådighed – også selvom barnet umiddelbart ikke oplever de professionelle som hjælpsomme. I en del tilfælde vil barnet have større glæde af at drøfte, hvorledes relationen til de professionelle kan bedres frem for at finde en række nye henvisningssteder.

9.7 KRISEVURDERING OG -INTERVENTION

Chatrådgivning er på sin vis ikke et særligt brugbart værktøj til akutte krisesituationer. I litteraturen bliver dette understreget igen og igen, selvom det faktisk ikke har været genstand for særlig mange undersøgelser (og de undersøgelser, der er, har faktisk vist positive resultater). Men det konstateres, at kontakten tager for lang tid, og det er vanskeligt for rådgiver at vurdere – eller i det hele taget opdage – problemets akuthedsgrad.

Brugerne henvender sig imidlertid alligevel til chatrådgivningerne, når de står i akutte problemer, og her er det rådgivers opgave at være *aktiv og direktiv*. Vi ved, at jo mere alvorlig og akut en krise er, jo mindre behov er der for at fokusere på følelser, og jo mere er behovet for at fokusere på rationel tænkning om problemet og handlingsalternativerne. Hvor nogle brugere kan have glæde af støtte og empatisk lytning, er målet i kriseintervention problemløsning og udvikling af en handlingsplan.

Når situationen er *kritisk*, skifter rådgiver fra at være den, der følger brugeren til at være den, der styrer og tager kontrol over samtalen. Hvis man som rådgiver bliver direktiv over for brugeren – fx ved at diktere præcist,

hvad brugeren skal gøre – er det ud fra en vurdering af, at **barnet eller den unge er i en farefuld situation, som kræver specifik handling, og at pågældende ikke selv er i en tilstand, hvor han eller hun kan træffe gode beslutninger eller vurdere konsekvenserne af egne beslutninger**. Netop evnen til at træffe gode beslutninger vil næsten altid være belastet, når barnet står i en situation, der er truende, eller hvor barnet har alvorlige følelsesmæssige problemer.

Akutte situationer kan være:

- At barnet eller den unge har konkrete planer om selvmord eller er i gang med et selvmordsforsøg.
- At barnet eller den unge udsættes eller vil blive udsat for vold eller overgreb, såfremt der ikke kommer hjælp til barnet.
- At barnet eller den unge er svært psykisk belastet – fx psykotisk eller svært angstramt.
- At der er gjort alvorlig fysisk skade på barnet/den unge – fx hvis barnet har været udsat for vold/overgreb eller har gjort skade på sig selv.

Det kan være vigtigt også at understrege, at ikke alle samtaler om selvmordstanker, vold, overgreb eller selvskade er akutte. At have tanker om at ville dø er ikke ualmindeligt i forbindelse med eksistentielle overvejelser i puberteten – og det er ofte samtaler, der kan være svære at udfolde med nogen, man kender. Børn, der udsættes for krænkelser, har brug for hjælp, men til tider er det mere hjælpsomt at ”skynde sig langsomt” – især når kontakten til barnet er så sårbar som i en chatrådgivning.

Når det er vanskeligt i en chatrådgivning at opdage, hvornår en situation er akut, er det vigtigt, at man som rådgiver altid er opmærksom på, at risikoen er der. Hvis et barn fortæller, at det har selvmordstanker, vil rådgiveren skulle foretage en vurdering af, hvor konkrete disse tanker er, om der er tale om specifikke selvmordsplaner, og hvor langt barnet er i disse overvejelser. Hvis et barn fortæller, at det gør skade på sig selv, vil rådgiveren skulle vurdere, om barnet har gjort skade på sig selv nu, og i hvilket omfang skaden er.

En sådan vurdering skal ske, før samtalen kan tage en mere udforskende form.

.....
Rådgiver: Ok. Jeg er nødt til at spørge, om du har haft overvejelser om at gøre skade på dig selv – tidligere eller nu?

Barn: Her på det sidste – hele tiden. Jeg er så træt af at have det, som jeg har det

Rådgiver: Har du tanker om, hvordan du vil skade dig selv?

Barn: Mine forældre har aldrig været tilfredse med mig. hver gang jeg tænker på det, tænker jeg på piller

Rådgiver: Har du piller nu?

Barn: Ikke nogen jeg tror vil kunne gøre nogen skade

Rådgiver: Ok. Det er vigtigt at du forstår at hvis du tænker på at skade dig selv, så er du nødt til at få noget konkret hjælp ... det er meget mere sikkert end på en chat.

Barn: Men jeg ved bare ikke hvem jeg skal bede om hjælp fra

Rådgiver: Og det er rigtig vigtigt at vi finder ud af det ...

.....
Akutte rådgivningssamtaler, hvor der er behov for hjælp her og nu, vil typisk indlede med en vurdering af, hvad problemstillingen er, hvilken konkret situation brugeren står i lige nu og her, hvad risikoen er, hvem der er involveret mv. Dette efterfulgt af at give støtte: "Det var godt, du kontaktede os ...", en klar tilbagemelding om, hvad der skal ske: "Du har brug for hjælp lige nu. Vi skal gøre sådan og sådan ..." og et håb "Når det sker, så vil der ske det, at ..." Herefter sikres hjælp til brugeren – typisk i form af at man kontakter nogen, som kan komme hen til brugeren, eller som brugeren kan komme hen til. Når hjælpen er sikret, kan fokus ligge

på at berolige brugeren og tale med brugeren om konkrete planer videre frem, indtil hjælpen er kommet. Her vil det sjældent være relevant at gå mere ind i problematikken, så forsøg at holde barnet så rolig og fattet som muligt i ventetiden. Undersøgelser af, hvorfor barnet ønsker at begå selvmord, vil kunne bidrage til yderligere affekt.

I chatrådgivningen er der mulighed for, at barnet eller den unge selv kan ringe efter hjælp og samtidig være i fast kontakt med rådgiver. Både barn og rådgiver har mulighed for at ringe efter en ambulance, til en pårørende eller til en social døgnvagt uden at skulle afbryde kontakten med hinanden. Rådgiver vil kunne få støtte og hjælp fra kolleger, mens samtalen foregår, og det vil ofte være en stor hjælp.

Kræver situationen, at barnet for at få nødvendig hjælp må opgive sin anonymitet, er det vigtigt at oplyse barnet herom, samt hvilke konsekvenser det har. Barnet har valgt at henvende sig til en chatrådgivning – måske fordi han eller hun netop her oplevede sig i særlig grad anonym. Det kan derfor være meget sårbart for kontakten at insistere på, at lige præcis anonymiteten skal brydes. Derfor er det vigtigt, at rådgiver informerer barnet tydeligt, således at barnet kun bryder sin anonymitet med *informeret* samtykke. På den måde sikres, at barnet fortsat kan opleve sig i en vis grad af kontrol over situationen. En manglende sensitivitet over for dette kan meget vel betyde, at barnet bruger kontrollen til at afbryde kontakten eller opgive falske oplysninger.

Har situationen krævet, at rådgiver skal have oplyst barnet eller den unges identitet med henblik på at tilkalde hjælp, kan det være en vurdering, om kontakten skal suppleres med telefonisk kontakt. Her kan barnet/den unge oplyse sit telefonnummer, så rådgiver kan ringe op. Dog med en opmærksomhed på, at man så optager barnets telefon, således at andre ikke kan komme i telefonisk kontakt med barnet.

Som rådgiver skal man være opmærksom på, at når man kender barnets identitet og vurderer barnets situation som truende, så har man pligt til at underrette kommunen.

Der kan opstå situationer, hvor barnet har akut behov for hjælp, men hvor barnet ikke selv vil sikre denne hjælp (fx ringe efter en ambulance), eller vil give rådgiver de nødvendige oplysninger, for at rådgiver kan sikre hjælpen. I sådanne tilfælde må rådgiver fastholde, at der ikke er andre muligheder, end at den hjælp skal etableres, og vedvarende holde brugeren fast på, at det er det, der skal ske. I enkelte situationer må rådgiver indse, at det ikke er muligt at bidrage til, at der kommer hjælp til barnet. Her bør rådgiver overveje, om kontakten til barnet skal afbrydes, så rådgivningssamtalen ikke fastlåser en negativ situation.

Det er vigtigt, at der i sådanne tilfælde er mulighed for maksimal kollegial og ledelsesmæssig støtte til rådgiveren, da det efterlader rådgiver med en følelse af magtesløshed. Som terapeuten Gary Stofle udtrykker det: *"Hvad kan man gøre, når der ikke er noget, man kan gøre?"* (2002).

Opsummering:

For samtaler med børn og unge, der har brug for akut hjælp her og nu:

1. Vurdér situationens alvor/akuthedsgrad – spørg til fakta frem for følelser.
2. Giv støtte.
3. Fortæl, hvad der skal ske.
4. Sørg for hjælp til barnet/den unge.
5. Vent sammen med barnet/den unge, indtil hjælpen er etableret.

Referencer

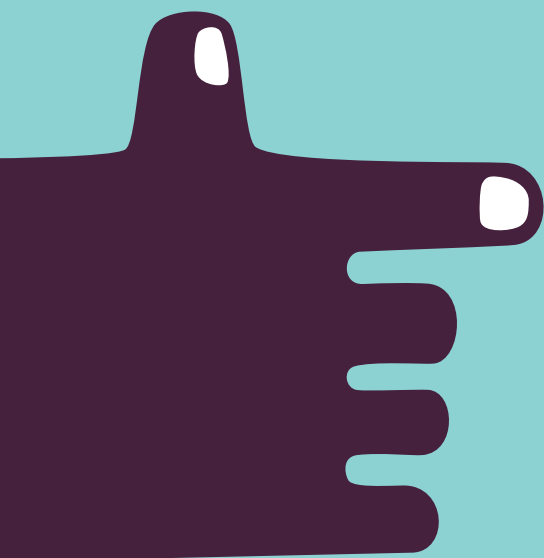
- Barak, A. (2004). "Internet counselling". I: Spielberger, C.E. (Ed.): *Encyclopedia of applied psychology*. San Diego, CA: Academic Press.
- Barak, A. & Miron, O. (2005): "Writing characteristics of suicidal people on the Internet: A psychological investigation of emerging social environments". *Suicide and Life-threatening Behaviour*, 35: 507-524.
- Barak, A. (2007): "Emotional support and suicide prevention through the Internet: A field project report". *Computers in Human Behavior*, 23: 971-984.
- Cohen, G.E. & Kerr, B.A. (1998): "Computer mediated counseling: An empirical study of a new mental health treatment". *Computers in Human Services*, 15(4): 13-24.
- Fukkink, R. & Hermanns, J. (2007): *Children's Experiences with the Kindertelefoon; Telephone Support Compared to Chat Support*. SCO-Kohnstamm Instituut.
- Fukkink, R.G. & Hermanns, J.M.A. (2009): "Children's experiences with chat support and telephone support". *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 50(6): 759-766
- Fukkink, R. & Hermanns, J. (2009): "Counseling children at a helpline: chatting or calling?". *Journal of Community Psychology*, 37(8): 939-948.
- Glantz, K., Rizzo, A. & Graap, K. (2003): "Virtual reality for psychotherapy: Current reality and future possibilities". *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 40(1/2): 55-67.
- Hutchby, I. L. (2001): *Conversation and technology: from the telephone to the Internet*. Cambridge: Polity Press.
- King, R., Bambling, M., Lloyd, C., Gomurra, R., Smith, S., Reid, W. & Wegner, K. (2006): "Online counselling: The motives and experiences of young people who choose the Internet instead of face to face or telephone counselling". *Counselling and Psychotherapy Research*, 6(3): 169-174.
- King, R., Bambling, M., Reid, W. & Thomas, I. (2006): "Telephone and online counselling for young people: A naturalistic comparison of session out-

- come, session impact and therapeutic alliance". *Counselling and Psychotherapy Research*, 6(3): 175-181.
- Kraus, R., Zack, J. & Stricker, G. (ed.) (2004): *Online counselling: A handbook for mental health professionals*. San Diego, CA: Elsevier Academic Press.
- Kraut, R., Patterson, M., Lundmark, V., Kiesler, S., Mukopadhyay, T. & Scherlis, W. (1998): "Internet Paradox - A Social Technology That Reduces Social Involvement and Psychological Well-Being?". *American Psychologist*, 53: 1017-1031.
- Lago, C. (2004): "'When I write, I think': personal uses of writing by international students". I: Bolton, G., Howlett, S., Lago, C. & Wright, J.K. (Eds.): *Writing cures: An introductory handbook of writing in counselling and psychotherapy*. Hove, East Essex, UK: Brunner-Routledge: 93-105.
- Lester, David (ed.) (2002): *Crisis intervention and counseling by telephone*. Charles C. Thomas Publisher.
- Lohr, H., Rosenvinge, J.H., Gammon, D. & Johnsen, J.K. (2002): "Kan Internett hjelpe mennesker med alvorlige psykiske lidelser? Brukererfaringer i et klinisk perspektiv". *Tidsskrift for Norsk Psykologforening*, 39: 514-519.
- Mallen, M.J., Vogel, D.L., Rochlen, A.B., Day, S.X. (2005): "Online Counseling: Reviewing the Literature From a Counseling Psychology Framework". *The Counseling Psychologist*; 33(6): 819-871.
- Riva, G. (2003): "Virtual environments in clinical psychology". *Psychotherapy: theory, research, practice, training*, 40(1/2): 68-76.
- Sindahl, T.N. (2009): *Chatrådgivning sammenlignet med telefonrådgivning – en komparativ undersøgelse af samtaler på BørneChatten og på BørneTelefonen i 2008*. http://børnsvilkår.dk/BV/Publikationer/andre_udgivelser.aspx
- Slatcher, R.B. & Pennebaker, J.W. (2006): "How Do I Love Thee? Let Me Count the Words. The Social Effects of Expressive Writing. *Psychological Science*, 17(6): 660-664.

- Stofle, G. S. (2002): "Chat room therapy". I: Hsiung, R.C. (Ed.): *e-Therapy: Case studies, guiding principles and the clinical potential of the Internet*. New York: Norton: 92-135.
- Suzuki, L. K. & Calzo, J. P. (2004): "The search for peer advice in cyberspace: An examination of online teen bulletin boards about health and sexuality". *Journal of Applied Developmental Psychology*, 25(6): 685-698.
- Wright, J.K. (2004): "The passion of science, the precision of poetry: therapeutic writing – a review of the literature". I: Bolton, G., Howlett, S., Lago, C. & Wright, J.K. (Eds.): *Writing cures: An introductory handbook of writing in counselling and psychotherapy*. Pp. 7-17. Hove, East Essex, UK: Brunner-Routledge.
- Young, R. (1989): "Helpful Behaviors in the Crisis Center Call". *Journal of Community Psychology*, 17(1):70-77.

KAPITEL 10

KAN DET SKADE MERE END DET GAVNER?



Som rådgivning er man etisk forpligtet på at sikre, at ens tilbud ikke kompromitterer brugerens trivsel, rettigheder og fortrolighed. Tilbuddet må ikke bidrage til dårligere trivsel for brugeren eller stå i vejen for, at brugeren får en mere effektiv hjælp end den, der kan ydes i rådgivningen.

Kan en chatrådgivning have negative bivirkninger? Ja, det kan den godt. Både i et brugerperspektiv og i et samfundsperspektiv. Og her er det væsentligt at understrege, at chatrådgivning også kan være skadeligt for de rådgivere, der udfører arbejdet, og som kan blive udbændte eller for bekymrede for de børn og unge, som de ikke har mulighed for at følge op på. De kan også blive desillusionerede, når de gennem de anonyme rådgivninger får kontakt med nogle af børnelivets absolutte skyggesider, eller når de oplever, at deres tid og indsats bliver misbrugt af børn og unge (eller voksne), der bruger rådgivningen til andre formål, end den var tiltænkt.

10.1 KAN ERSTATTE NØDVENDIG HJÆLP TIL BØRN OG UNGE

En del brugere af anonyme chatrådgivninger er i situationer, hvor en *ikke-anonym* og *professionel* hjælp er nødvendig. Det er en reel risiko, at de børn og unge, der benytter sig af chatrådgivning, gør det **i stedet for** at benytte sig af de lokale professionelle tilbud, der findes i det sociale system og sundhedssystemet. Måske kan brugere af chatrådgivning ”narre sig selv” til at tro, at de faktisk gør noget ved deres situation *alene* ved at betro sig til en anonym chatrådgiver. Måske bruger de chatrådgivningen til at kritisere og bestyrke deres negative oplevelser af den hjælp, de får eller kan få lokalt.

Det er en risiko, og som rådgiver har man et ansvar. Men når dette er sagt, så peger forskningen overvejende på at onlinerådgivning bidrager som brobygning til professionel og lokal hjælp.

10.2 KAN BRUG AF CHATRÅDGIVNING BLIVE ET MISBRUG?

Det drøftes løbende, om børn og unges tiltagende brug af internettet kan være skadeligt for deres fysiske og sociale udvikling. Undersøgelser viser, at det stadig kun er en mindre gruppe af børn og unge, hvor internettet bliver en belastning for deres øvrige aktiviteter. Her er der især peget på onlinespil, mens mange studier samtidigt viser, at børn udvikler nye og gamle venskaber ved brug af internettet.

Undersøgelser blandt voksne har vist en sammenhæng mellem tid brugt på internettet, depression og social isolation, men man har ikke kunnet påvise den samme sammenhæng hos børn. Andre undersøgelser har dog kunnet vise sammenhæng mellem tid brugt på internet og mindre oplevelse af samhørighed med sin familie. Hvad der fører til hvad i denne sammenhæng, er uklart.

Vi ser, at unge mennesker med psykosociale problemstillinger som ensomhed og/eller depression har præference for onlinerelationer frem for ansigt til ansigt-relationer. Børn og unge med selvskadende adfærd har en langt højere tilbøjelighed til at benytte sig af chatrum og sms, hvorfor forskere har peget på, at netop disse medier kunne bruges til at hjælpe disse grupper. Men for især de ensomme kan der være en tendens til at udvikle tvangspræget eller overdreven brug af især chatbaserede applikationer – også til et omfang, så det påvirker privat- og arbejdsliv samt forværrer deres psykosociale situation. Vi kan altså forestille os, at en anonym chatrådgivning faktisk kan understøtte disse børn og unge i at opretholde en diskret og socialt isoleret livsstil, og at deres behov for at opsøge mennesker i deres konkrete og lokale ”virkelighed” faktisk falder ved brug af chatrådgivningen. Det er så absolut et stort ansvar for chatrådgivningerne at være opmærksomme på disse brugere og tage ansvar for at hjælpe dem videre.

10.3 MANGLENDE KVALITETSKONTROL

En anden bekymring kan være, at børn og unge via nettet får kontakt til hjemmesider, hvor deres problematik behandles på en ikke frugtbar måde. Det kan fx være hjemmesider, hvor der udveksles idéer til at vedligeholde en spiseforstyrrelse eller selvskadende adfærd eller ligefrem selvmordspagter. Dette er næppe normen, men det forekommer, og det må naturligvis bekymre, men understreger også nødvendigheden af, at der online findes alternative, mere frugtbare hjælpetilbud til disse grupper af børn og unge.

Børn og unges brug af nettet er ofte ukritisk. Mange organisationer og projekter arbejder på at lære børn og unge en kritisk tilgang til nettets mange muligheder (se fx Medierådet). Men på mange hjemmesider er det vanskeligt for børn og unge at vurdere kvaliteten af den information og service, der ydes, og spørgsmålet er, om man vil komme længere med en egentlig kvalitetskontrol af hjemmesiderne.

10.4 SKJULESTED FOR ALVORLIGE PSYKOSOCIALE PROBLEMTILLINGER

Anonymiteten i rådgivningen vil betyde, at de fleste samtaler ikke kommer omverdenen til kendskab. Hvis rådgivningen ikke prioriterer ressourcer til registrering og formidling af den viden, der over tid genereres omkring børn og unges situation og livsvilkår, rykker det ikke nok. De anonyme rådgivninger skal tale højt om det, deres sårbare brugere kun tør skrive anonymt – selvfølgelig uden at kompromittere anonymiteten. Dataregistrering, indsamling og formidling er en vigtig opgave for chatrådgivere. Det er på den måde, at samtalen med det enkelte barn kan komme de mange til gavn.

Samlet set kan vi beskrive chatrådgivningernes målsætninger som:

- At tilbyde en gratis, fortrolig rådgivning af høj standard til børn og unge.

- At indsamle, analysere og fortolke ikke identificerbar information, som reflekterer de problemstillinger eller temaer, som rådgivningens brugere henvender sig med.
- At advokere for rådgivningens målgruppe, der hvor deres interesser ignoreres, minimeres eller er underrepræsenterede.
- At assistere børn og unge i at have en direkte stemme, der hvor det har betydning for dem.

Det handler om at sikre en bevægelse fra den specifikke rådgivning, til det generelle arbejde på at forbedre børn og unges handlebetingelser.

Referencer

- Andrade, J. A. (2003): "The effect of Internet use on children's perceived social support". *Dissertation Abstracts International: Section B: The Sciences and Engineering*, 64(1-B): 406.
- Caplan, S.E. (2003): "Preference for Online Social Interaction – A Theory of Problematic Internet Use and Psychosocial Well-Being". *Communication Research*, 30(6): 625-248.
- Gotved, Stine (2000): *Cybersociologi – det samme på en anden måde*. Ph.d.-afhandling. Sociologisk Institut. København.
- Gould, M.S.; Greenberg, T.; Munfakh, J.L.; Kleinman, M.; Lubell, K. (2006): "Teenagers' Attitudes about Seeking Help from Telephone Crisis Services (Hotlines)". *Suicide and Life-Threatening Behavior*, 36(6): 601-613.
- Gray, N.J., Klein, J.D., Noyce, P.R., Sesselberg, T.S. & Cantrill, J.A. (2005): "Health information-seeking behaviour in adolescence: The place of the Internet". *Social Science and Medicine*, 60: 1467-1478.
- Hawton, K., Rodham, K., Evans, E. (Ed.) (2006): *By their own young hand: Deliberate self-harm and suicidal ideas in adolescents*. Jessica Kingsley Publishers.
- Kraus, R., Zack, J. & Stricker, G. (ed.) (2004): *Online counselling: A handbook for mental health professionals*. San Diego, CA: Elsevier Academic Press.

- Kraut, R., Patterson, M., Lundmark, V., Kiesler, S., Mukopadhyay, T. & Scherlis, W. (1998): "Internet Paradox – A Social Technology That Reduces Social Involvement and Psychological Well-Being?". *American Psychologist*, 53: 1017-1031.
- Mesch, G. S. (2006): "Family relations and the Internet: Exploring a family boundaries approach". *Journal of Family Communication*, 6(2): 119-138.
- Michaud, P. A. & Colom, P. (2003): "Implementation and Evaluation of an Internet Health Site for Adolescents in Switzerland". *Journal of Adolescent Health*, 33(4): 287-290.
- Mitchell, M. & Ybarra, M.J. (2007): "Online behavior of youth who engage in self-harm provides clues for preventive intervention". *Preventive Medicine*. 45:392-396.
- Nicholas, J., Oliver, K., Lee, K. & O'Brien, M. (2004): "Help-seeking behaviour and the Internet: An investigation among Australian adolescents". *Australian e-Journal for the Advancement of Mental Health (AeJAMH)*, 3(1):1-8. Hentet fra www.auseinet.flinders.edu.au/journal d. 6.3.2008.
- Santor, D. A., Poulin, C., LeBlanc, J. C. & Kusumakar, V. (2007): "Health Promotion, Early Identification of Difficulties, and Help Seeking in Young People". *Journal of the American Academy of Child and Adolescent Psychiatry*, 46(1): 50-59.
- Turkle, Sherry (1995): *Life on the Screen: Identity in the Age of the Internet*. New York: Simon & Schuster.
- Valkenburg, P. M. (2004): *Children's responses to the screen: A media psychological approach*. Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Young, K.S. (1999): *Fanget i nettet – En kur mod Internet afhængighed*. Introitel, Frederiksberg.

KAPITEL 11

CHAT- RÅDGIVNING SOM ARBEJDSPLADS



11.1 RÅDGIVERS VIDEN, KVALIFIKATIONER OG KOMPETENCER

Rådgivers behov for viden, kvalifikationer og kompetencer afhænger af, hvilken opgave rådgivningen skal løse. Er det rådgivningens formål at give alment menneskelige støttende samtaler, at være oplysende, henvisende, forebyggende eller behandlende? Har rådgivningen et bredt sigte (fx alle børn og unge i Danmark) eller et snævert fokus (fx rådgivning om kønssygdomme og prævention)?

Anonym rådgivning kalder på anvendelse af en række kompetencer, som ikke vil blive behandlet her, idet der ikke er tale om kompetencer specifikt forbundet med chatrådgivning, men nærmere rådgivningskompetencer generelt. Rådgiveren skal evne at stille spørgsmål, som er præcise og virksomme, skal kunne reflektere og opsummere relevant, skal kende og kunne anvende forskellige interventionsstrategier i sin rådgivningspraksis, skal kunne foretage risikovurdering, samt evne at håndtere brugere, hvis adfærd er vanskelig. Rådgiveren skal være selvrefleksiv og skal have den viden, der er nødvendig for at varetage rådgivning inden for det område, rådgivningen dækker. Sådan er det også for en chatrådgiver.

De fleste chatrådgiverkompetencer kan læres i forbindelse med jobbet. Rådgiver bør dog som minimum have følgende kompetencer:

- Gode skrivefærdigheder
- En gennemsnitlig til høj skrivehastighed
- Erfaring med computer og internet

Det er ikke nødvendigvis en fordel med omfattende erfaringer med chatkommunikation. Hvis disse erfaringer ikke hidrører fra professionelle sammenhænge, vil den erfarne chatter skulle aflære lige så mange vaner, som den uerfarne skal tillære. Rådgiver bør til gengæld være fortrolig med internettet, så han/hun kan inddrage dette i rådgivningssamtalen, hvor rådgiver og barn sammen kan besøge henvisningssteders hjemmesider, eller bruge-

ren kan guides hen til selvhjælpsmateriale på organisationens eller andre organisationers hjemmesider.

11.2 BELASTNINGSAKTORER VED CHATRÅDGIVNING

Det er anonymiteten i rådgivningen, som er hovedårsag til, at kontakten til børnene og de unge overhovedet kan etableres. Men anonymiteten kan samtidig medvirke til en følelse af afmagt hos den rådgiver, der efter en lang samtale med et barn, der misbruges seksuelt eller har givet udtryk for selvmordstanker, står uden handlemuligheder. I mange tilfælde må chatrådgivningen betragtes som spæde skridt i brugerens bevægelse mod at få relevant hjælp til at håndtere sin situation. En betragtning som er vanskelig at arbejde med, når brugeren netop har valgt chatten, fordi vedkommende *ikke* ønsker at gøre brug af andre hjælpemuligheder. Resultatet bliver, at mange chatrådgivere i deres karriere oplever at skulle takle problemstillinger, som de hverken har kompetencer eller midler til at kunne varetage. Det er belastende og fylder én med afmagt.

Chatrådgivning alene bør aldrig være et fuldtidsjob. Det er kontakten for krævende og intens til, ligesom det vil være vigtigt, at en medarbejder har andre faglige udfordringer, hvis arbejdet skal vedblive at være fagligt stimulerende. I en vejledning i onlinerådgivning udformet af Child Helpline International anbefales det, at en rådgiver ikke rådgiver mere end to til tre timer i træk. Flere rådgivninger har valgt at fastlægge en maksimum længde på samtalerne på omkring en time – både af hensyn til rådgiver og bruger. Som udgangspunkt må det anbefales, at en rådgiver holder en kort pause mellem hver rådgivning – fx til at journalisere og/eller drøfte samtalen med en kollega.

I chatrådgivningen sendes tekstbidrag mellem parterne. Hvis barnet vælger at skrive noget, der er krænkende eller belastende for rådgiveren, kan rådgiver ikke nå at afbryde barnet undervejs. Når teksten er sendt, er den

synlig på samtalepartnerens skærm. Som beskrevet tidligere kan man netop i onlinekommunikation opleve en hårdere tone, fordi brugeren ikke skal stå til ansvar for det skrevne på samme måde, som hvis man var ansigt til ansigt. Som rådgiver skal man selvfølgelig ikke finde sig i hvad som helst, og det er ok at sige, hvis der er noget, man ikke vil acceptere, eller som man synes virker ødelæggende for samtalen. Som rådgiver skal man også huske på, at det ikke er alle børn og unge, der kommunikerer lige konstruktivt om de vanskeligheder, de har, og at netop destruktiv adfærd kan være kendetegnende for børn i mistrivsel. Også her er kollegial støtte meget vigtigt.

En belastningsfaktor, som beskrives af de fleste chatrådgivere, er omfanget af afbrudte samtaler. Både teknologien og kontaktformen bidrager til dette. Ryger forbindelsen midt i en emotionel samtale, vil det være svært for såvel barn som rådgiver. Især hvis det af forskellige årsager ikke er muligt at genetablere kontakten. Teknologiske løsninger kan i et vist omfang reducere problemet. Dels ved at have et så stabilt system og en så stabil internetforbindelse som muligt, dels ved teknisk at gøre det muligt at genetablere forbindelsen ved brudte samtaler, og dels ved at systemet i videst mulig omfang oplyser, om forbindelsen er tabt, fordi barnet aktivt er logget af, eller fordi der har været et teknisk problem.

Teknologi kan i øvrigt altid udgøre en belastning, og det er derfor vigtigt, at chatrådgivningerne sørger for, at både hard- og software er af høj kvalitet, at der er support til rådighed, og at de nødvendige systemer er brugervenlige.

I anonym rådgivning er en af de største belastningsfaktorer, at man *ikke ved*, om den rådgivning, man har ydet, var tilstrækkelig, at man ikke ved, hvad der efterfølgende sker med barnet, og at man ikke ved, om der var andet, der kunne have været mere hjælpsomt. Sidst, men ikke mindst er det en belastningsfaktor, at man ikke ved, om barnet taler sandt.

Alt det, man ikke ved, bliver yderligere belastende, når så forholdsvis stor en andel af brugerne i typiske chatrådgivninger beretter om problemstillinger og livssituationer, som er svære, komplicerede og massive. Brugere, der udsættes for krænkelser, og som måske ikke endnu er parat til at handle for

at forsøge at stoppe det. Børn, der skader sig selv eller har selvmordstanker. Børn, der fortæller, hvordan de har søgt hjælp hos vigtige voksne uden at have fået det. Det er en betingelse, som de fleste rådgivere arbejder med i den kollegiale støtte og i supervision.

En særlig faktor, der bidrager til at gøre arbejdet som chatrådgiver belastende, er andelen af brugere, som kan betegnes som kroniske – det vil sige brugere, som bruger rådgivningen meget (måske dagligt), uden at samtalerne bidrager til udvikling. Det er meget varierende fra rådgivning til rådgivning, hvor stor en gruppe der her er tale om. På nogle rådgivninger er det ganske få, mens det på andre rådgivninger til tider kan udgøre hovedparten af brugerne. Organisationen må her have klare retningslinjer for, hvordan rådgiverne skal håndtere disse brugere.

11.3 FYSISKE RAMMER

Chatrådgivning betyder for rådgiveren, at han eller hun arbejder ved computer med de belastninger, det indebærer. Organisationen bør sikre gode fysiske arbejdsvilkår i form af gode arbejdsstationer, godt indeklima, mulighed for at have nødvendigt materiale til rådighed for at løse opgaven, opdaterede computere, der er hurtige og med de nødvendige programmer installeret, mulighed for ro omkring arbejdet kombineret med mulighed for sparring og kollegial dialog.

Indretningen af rådgivningen kan have stor betydning for, hvordan rådgiverne arbejder. Besøg på en række vidt forskellige chatrådgivninger viste både eksempler, hvor rådgivningen foregik i enmandskontorer og i fælleskontor med andre rådgivere, men med forskellige indretninger, der henholdsvis kunne stimulere dialog mellem rådgiverne eller sikre den enkelte ro omkring sit rådgivningsarbejde. Og der er ingen tvivl om, at det gør en forskel. På én chatrådgivning sad rådgiverne langs væggen med ryggen mod hinanden, og her skulle der en del til, før en rådgiver tog kontakt til kolle-

gerne. På en anden rådgivning havde man indrettet sig med et sofaarrangement, hvor rådgiverne sad sammen med bærbare computere på skødet, drak te og spiste slik. I sidstnævnte tilfælde var der en løbende dialog om, hvad der skete på de enkelte skærme rundt om kaffebordet.

Uanset rådgivningens indretning og praksis må man forvente, at mange chatrådgivere har behov for at tale, når de har siddet længe i intens, men tavs samtale med en bruger.

Samtalernes tavse karakter kan betyde, at kolleger kan være mindre opmærksomme på, at man faktisk er i gang med at rådgive et barn eller en ung, og derfor kan forstyrre. Som rådgiver kan man også have en øget tendens til at ”forstyrre sig selv” med fx musik eller læsning, fordi brugeren ikke kan opdage det. Men chatrådgivning kræver en meget høj grad af koncentration, og det kan derfor være relevant at have retningslinjer for dette, eller som rådgiver selv at have en øget opmærksomhed på at skabe ro om rådgivningsarbejdet.

11.4 AT GØRE SIG KLAR TIL SAMTALERNE

Hvis en rådgivning foregår ansigt til ansigt, vil rådgiveren typisk sikre, at samtalen kan foregå uforstyrret. Mange vil have rutiner, hvor de så at sige ”renser tankerne”, inden samtalen indledes. Det er det samme for chatrådgivning, selvom der kan være en forestilling om, at chatrådgivning kan foregå mindre formelt og mere afslappet. Ønsker man at tilbyde en ydelse af høj professionel kvalitet, vil samme forhold være nødvendige – altså at samtalerne foregår uforstyrrede og med fuldt fokus fra rådgiver. Det betyder, at man som rådgiver som udgangspunkt skal undgå at gå på toilettet, hente kaffe, tjekke mails eller lignende, mens en rådgivningssamtale er i gang.

Brugeren kan også have en forestilling om, at samtalerne med en chatrådgivning fordrer mindre opmærksomhed og tilstedeværelse end ansigt til ansigt-kontakt. Mange børn og unge er vant til at lave flere ting og være i dialog

med flere forskellige samtidigt. Det kan virke ødelæggende for kontakten, for det oplevede flow i samtalen, og det kan virke distraherende og måske endda irriterende på rådgiver. Det kan være nødvendigt at tage det op med brugeren, hvis kontakten opleves for løs. Det handler ofte om manglende kendskab til de sociale regler, der knytter sig til at modtage rådgivning.

11.5 SIDEMANDSOPLÆRING OG LIVESUPERVISION

Fordi samtalen er tavs, og bruger og rådgiver ikke kan se hinanden, er der mulighed for, at mindre erfarne rådgivere kan observere mere erfarne rådgivere, mens de udøver rådgivning. Denne observation kan understøttes med løbende dialog om samtalen, så længe det ikke forstyrrer rådgiverens arbejde med barnet. På samme måde kan den mere erfarne rådgiver vejlede den mindre erfarne, mens vedkommende samtaler med chatrådgivningens brugere. Supervision kan således foregå live uden større vanskeligheder. Det er også almindeligt, at rådgivere på en chatrådgivning søger støtte, refleksion og vejledning hos kolleger, mens samtalerne foregår. Praksis kan være meget forskellig fra rådgivning til rådgivning afhængig af, hvor mange rådgivere der er i rummet, hvordan de fysisk er placeret i forhold til hinanden, og hvilken kultur der er på rådgivningen i forhold til at fastholde en kollegial dialog, samtidig med at brugerne serviceres. Muligheden for dialog med kolleger eller supervisor undervejs i samtalen betragtes primært som en ressource i forhold til den enkelte rådgivning, omend det også kan betragtes som forstyrrende at skulle forholde sig til andres samtaler, samtidig med at man skal passe sine egne.

Nogle vil måske stille spørgsmålstegn ved etikken i at involvere andre i samtalerne uden brugerens samtykke. Men her må man som organisation understrege, at det er organisationen snarere end rådgiveren der servicerer brugeren. Det er derfor fuldt legitimt at gøre brug af kollegers ressourcer under rådgivningen, så længe det er med det formål at sikre bedst mulig

hjælp til brugeren. Hvis brugeren spørger til, om man deler oplysninger med andre, bør man være ærlig, men samtidig lytte til barnets nervøsitet og berolige: "Samtalerne her er fortrolige. Vi ved ikke, hvem du er, og fortæller ikke om dig til nogen uden for huset, medmindre du selv ønsker det".

Hvis man som rådgiver undersøger noget nærmere med en kollega undervejs i en samtale, er det også relevant at informere brugeren: "Jeg spørger lige en af de andre rådgivere om, hvad hun tænker om det ..." Det signalerer blot over for brugeren, at der på rådgivningen er flere, der kan hjælpe, og gør det nemmere for barnet at opsøge rådgivningen igen og tale med en anden.

11.6 BRUG AF SAMTALEUDSKRIFTER

Samtalernes skriftlighed indebærer gode muligheder for træning og supervision. Samtaleudskrifter er meget værdifulde, når rådgiver skal reflektere eller have feedback på samtaler, ligesom de kan anvendes eksemplarisk i forbindelse med undervisning. Her skal man være opmærksom på, at det at gemme udskrifter eller elektroniske kopier af samtalerne bør foregå med samtykke fra brugeren (og fra rådgiver) og med godkendelse fra Datatilsynet.

Mulighederne afhænger af, hvilken applikation man har – nogle systemer logger samtalerne automatisk, mens andre kan have det som et til- og fravalg. I andre tilfælde vil det være nødvendigt at kopiere samtalen og overføre den til et tekstbehandlingsværktøj (fx Word) og gemme eller printe det herfra.

EKSEMPEL PÅ ETISKE RETNINGSLINJER VEDR. SAMTALEUDSKRIFTER:

- Der foretages aldrig print af samtaler, hvor rådgiveren oplyser, at barnet har givet oplysninger, der kan føre til, at barnet kan genkendes.
- En betroet medarbejder gennemlæser samtaleudskriften og censurerer eventuelle tekststykker, hvor barnet giver oplysninger, der kan føre til, at barnet kan genkendes.
- Den censurerede samtaleudskrift opbevares, således at det ikke er tilgængeligt for andre end fastansatte medarbejdere og tilknyttede forskere (dvs. det er heller ikke muligt for rådgiveren at få en kopi med hjem).
- Såfremt der af offentligt tilgængelige rapporter, undervisningsmaterialer eller andet skal fremgå udsnit af samtaler, skal disse udsnit godkendes af en betroet medarbejder. Det kan være relevant at redigere i teksten af hensyn til at sikre fuldstændig anonymitet.
- Data, der tages ud af huset af ekstern forsker, skal fortsat behandles efter retningslinjerne.
- Sendes data med posten, gøres det anbefalet - data sendes som udgangspunkt ikke elektronisk.
- Udskrifterne makuleres seks måneder efter offentliggørelse af analyser.
- Udskrifterne må ikke af eksterne samarbejdspartnere anvendes til andre formål, medmindre der er givet særskilt lov til dette.
- Udskrifterne må kun behandles af den person, der er givet tilladelse til.
- Tilladelse kan gives af [titel].
- I de perioder, hvor der foretages print fra samtalerne, skal det fremgå af hjemmesiden med følgende tekst:
"Da vi gerne vil blive bedre til vores arbejde, har vi for tiden nogle professionelle til at se på anonymiserede udskrifter af samtalerne på Chatten. Men vi sikrer, at ingen kan genkende, hvem du er, og at samtalerne ikke vises til andre. Du har selv mulighed for at printe samtalerne ud, hvis du gerne vil vise dem til nogen."
Teksten placeres, der hvor brugerne logger ind.

Hvis en rådgiver øver sig i at udvikle nogle specifikke kompetencer (måske vil han gerne blive bedre til at stille åbne spørgsmål eller komme med emotionelle tilbagemeldinger), kan det være frugtbart at alliere sig med en eller

flere kolleger og gennemgå udvalgte samtaleudskrifter fra rådgiverens egen praksis. Naturligvis med det valgte læringsfokus.

Samtaleudskrifter kan også bruges til kvalitetskontrol med hensyntagen til rådgivers arbejdsmiljø.

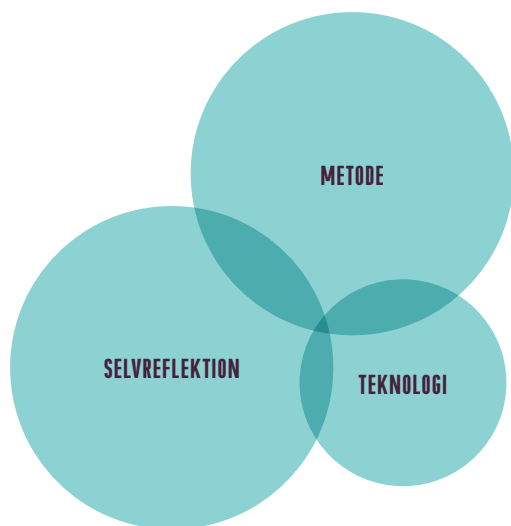
11.7 ROLLESPIL

Har man mulighed for at gøre brug af en testversion af det software, chatrådgivningen er baseret på, giver det unikke muligheder for at etablere meget realistiske træningssituationer. Her kan rådgivere træne samtaler med hinanden eller med en mere erfaren instruktør. Mange fortæller, at de også får et stort udbytte ud af at prøve rollen som bruger.

Når systemet anvendes live i undervisningssituationer, er det en god idé at have teknisk support tilgængelig. Det er i den grad kontraproduktivt for at underbygge kommende rådgiveres tillid til systemet, hvis det bryder sammen under træningen.

11.8 UNDERVISNING

Selvom chatrådgivning foregår på en teknologisk platform, bør det ikke være nødvendigt at bruge meget tid i træningen på den side af sagen. Fokus i træningen bør være på selve samtalemotodikken og på rådgiverens selvrefleksion. Tilrettelægger man undervisning og træning, således at der er rig mulighed for at gøre sig praktiske erfaringer med systemet, bør det kunne læres med minimum af instruktion. Kræver systemet lang instruktion, bør man se på, om man har anskaffet sig et for kompliceret system.



Som underviser eller instruktør skal man dog være forberedt på at kunne svare på spørgsmål om sikkerhed og på de overvejelser, der er gjort i forbindelse med valg af system.

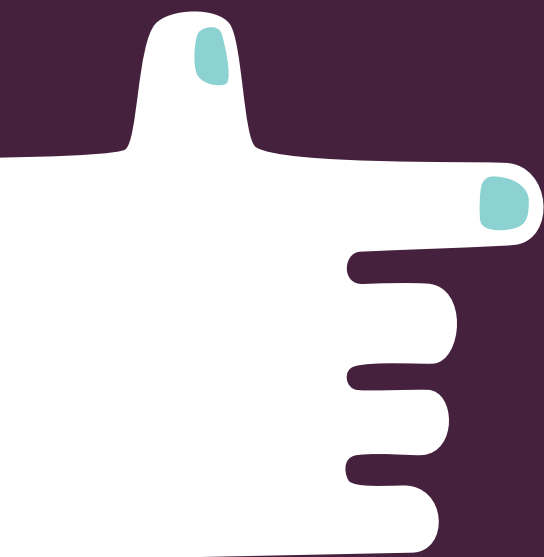
Chatrådgivning giver alt i alt unikke muligheder for træning og uddannelse, som ikke ses ved andre rådgivningsformer. På den måde kan etablering af en chatrådgivning, som supplerende tilbud til andre rådgivningsformer faktisk være med til at løfte hele rådgivningen.

Referencer

- Crimpen, Rafael van (Ed.) (2007): *Basic Training Child Helpline*. Landelijk Bureau Kindertelefoon. Utrecht.
- Schalken, F. et al. (2008): *Handbook for implementing online counselling – setting up a child helpline via the internet*. Child Helpline International. Amsterdam.
- Sindahl, T.N. (2008): "Anonym chatrådgivning af børn og unge". *Nordisk Sosialt Arbeid*, 28 (3-4): 194-206.
- Sindahl, T.N. (2008): "Anonym online chatrådgivning af børn og unge". *Pædagogisk Psykologisk Tidsskrift*, 5-6: 440-447.

KAPITEL 12

EN CHAT- RÅDGIVNING



Den følgende samtale er en redigeret version af en konkret samtale, der er foregået mellem en rådgiver og et barn på en chatrådgivning. Udskriften er foretaget med barnets samtykke, og væsentlige dele af samtalen er ændret af hensyn til barnets anonymitet. Det samme gælder for øvrige samtalesekvenser anvendt i bogen.

Denne samtale varede lidt under en time.

.....

RÅDGIVER: Hej. Velkommen til chatten

BARN: hejsa

RÅDGIVER: Inden vi starter vil du så lige fortælle mig hvor gammel du er og om du er dreng eller pige?

BARN: Pige 13 år

RÅDGIVER: Tak – så kan jeg bedre sætte mig ind i hvad du fortæller. Hvad kunne du godt tænke dig at tale om?

BARN: jeg har det lille problem at jeg skær i mig selv

RÅDGIVER: Ok. Har du skåret dig i dag?

BARN: ja

RÅDGIVER: har du brug for hjælp lige her og nu eller kan vi snakke lidt om din situation?

BARN: vi kan godt snakke

RÅDGIVER: ok. bor du hjemme hos dine forældre og har du søskende?

BARN: jeg bor ikke hjemme hos min forælder, og jeg har en søster og en bror

RÅDGIVER: Kan du fortælle lidt om hvor du bor henne?

BARN: jeg bor på et børne/unge center, og har gjort det i ca 2 måneder

RÅDGIVER: hvor bor din søster og din bror henne?

BARN: min søster bor hjemme, og min bror er flyttet hjemme fra

RÅDGIVER: Går du i skole?

BARN: lige nu går jeg ik i skole

RÅDGIVER: Kan du fortælle mig hvad der er grunden til, at du er flyttet på børne-ungecenter og ikke går i skole for tiden?

BARN: jeg har ocd

RÅDGIVER: Er der andre i din familie, der har ocd?

BARN: ja, min far og min søster

RÅDGIVER: okay. Bor dine forældre sammen?

BARN: ja

RÅDGIVER: okay. Så nu har du fortalt mig, at du har et problem med at du skærer i dig selv. og at du er flyttet på børne-ungecenter for ca. 2 mdr. siden. Fordi du har ocd. Samt at din far og søster også har ocd. Og at du ikke går i skole for tiden. Hvad kunne du tænke dig, at vi skal snakke videre om her på chatten lige nu?

BARN: jeg kunne godt tænke mig og få nogle råd til hvordan jeg får stoppet det her med at jeg skær i mig selv,

RÅDGIVER: Jeg synes det er flot, at du gerne vil gøre noget for at stoppe med at skære i dig selv. Jeg vil gerne forsøge at hjælpe dig til at stoppe. Skal vi se hvad vi kan finde ud af noget du kan gøre sammen?

BARN: ja

RÅDGIVER: Hvad har du indtil videre prøvet at gøre for at holde op?

BARN: jeg har sagt det til de voksne her på centeret

RÅDGIVER: Det var flot gjort af dig – hvad skete der så?

BARN: de har prøvet og finde de ting jeg bruger til det, men de fandt dem ikke

RÅDGIVER: hvornår var det?

BARN: i sidste uge

RÅDGIVER: har I så talt om det siden?

BARN: nej

RÅDGIVER: er der andre ting du har forsøgt?

BARN: jeg har talt med mine veninder, som også skærer i sig selv. nogen af dem har gået til psykolog, men det hjælper ikke.

RÅDGIVER: er der nogen ting du har overvejet du kunne gøre, som måske kunne hjælpe?

BARN: nej ikke rigtig

RÅDGIVER: ok. så lad os undersøge det sammen. Hvis jeg nu bad dig finde på en løsning, hvad er så det første du kommer til at tænke på?

BARN: Snakke med pædagogerne igen – måske

RÅDGIVER: Ja. Det synes jeg da lyder som et godt bud. Er der en af dem du har tillid til?

BARN: ja det tror jeg. Tak hej hej

RÅDGIVER: Vi kan godt stoppe nu, hvis du har lyst, men vi kan også snakke lidt videre om hvordan du kan få snakket med pædagogen?

BARN: det vil jeg gerne – jeg ved faktisk ikke hvad jeg skal sige

RÅDGIVER: hvordan kunne du komme til at snakke med pædagogen alene?

BARN: jeg kunne spørge hende om jeg lige måtte snakke med hende

RÅDGIVER: Ja det lyder godt. Hvornår ville du kunne spørge hende om det?

BARN: her om lidt

RÅDGIVER: ja godt. Hvad kunne du så sige til hende?

BARN: at jeg stadig skærer i mig selv

RÅDGIVER: ja det synes jeg var godt at få sagt. Kunne du også sige til hende at du gerne ville have hjælp til at lade være?

BARN: jo. Men det har jeg jo prøvet

RÅDGIVER: ja og det hjalp jo ikke rigtig, så hun skal finde en anden og bedre måde at hjælpe dig på. Kunne du sige det til hende?

BARN: altså hvad?

RÅDGIVER: Fx noget i retningen af "jeg skærer stadig i mig selv og vil gerne have hjælp til at lade være. Men jeg tror ikke det er nok at I bare tager de ting jeg skærer med fra mig. Jeg ved ikke hvad der vil hjælpe mig, men jeg har brug for hjælp" – hvordan lyder det?

BARN: det tror jeg er ok

RÅDGIVER: hvordan tror du hun vil reagere hvis du siger sådan?

BARN: jeg tror hun vil prøve at hjælpe mig

RÅDGIVER: Ja det ville være godt.

RÅDGIVER: Så nu har vi snakket om hvad du allerede har gjort for at stoppe med at skære i dig selv og vi har snakket om at du kan bede en pædagog som du har tillid til om hjælp. Og at du kan gøre det allerede her når vi er færdige med vores snak. Vil det være ok for dig at slutte vores samtale her?

BARN: ja tak

RÅDGIVER: selv tak. Det var rart at snakke med dig. Det er flot du gør noget ved det og du er altid velkommen til at skrive herind igen – også hvis du har brug for at finde andre løsninger

BARN: tak. hej hej

RÅDGIVER: hej hej

.....

„CHAT RIMER PÅ PJAT“, blev det engang sagt. De nye medier udfordrer de gængse forestillinger om, hvad der virker i mødet mellem børn og unge, der søger hjælp, og de professionelle der gerne vil hjælpe.

Det kan være svært at forestille sig, at man kan hjælpe via et medie, hvor parterne hverken kan se, høre eller røre hinanden. Og det kan være svært at forestille sig at netop denne form for hjælp til tider ikke bare virker på trods af – men netop på grund af – afstand, tavshed, anonymitet og tekst.

Men erfaringerne viser, at chatrådgivning rummer nogle helt særlige potentialer for både det barn eller den unge, der søger hjælp, og for de rådgivere og rådgivninger, der yder hjælpen.

Denne bog er resultatet af et analyse- og udviklingsprojekt på Børns Vilkårs rådgivning BørneChatten. Projektet forløb i perioden 2007 til 2011 med finansiering fra TrygFonden. Formålet med bogen er at dele den viden og de erfaringer, der er opsamlet i denne periode. Bogen henvender sig til de, der arbejder som chatrådgivere – eller som overvejer at gøre det. Bogen er dertil yderst relevant for rådgivninger, som overvejer at udvide deres tilbud med chatrådgivning.