

**Socialt
arbejde
i nye medier**

”

*Du ved ikke, hvem jeg er, jeg ved ikke, hvem du er.
Så det er ligegyldigt. Jeg vil bare have hjælp.*

- Pige, 17 år.

GRUPPECHAT SOM PÆDAGOGISK VÆRKTØJ

Hvordan bruges sociale medier af unge piger med anden etnisk baggrund, og hvordan kan de motiveres til at opsøge og bruge professionel digital rådgivning.

Projektet er gennemført af Center for Digital Pædagogik i 2017 med støtte fra TRYGFONDEN i samarbejde med Aarhus Kommunes Ungdomscenter, Tværgående Forebyggelse.

OM CENTER FOR DIGITAL PÆDAGOGIK

Siden 2004 har Center for Digital Pædagogik (CfDP) arbejdet for at øge børn og unges trivsel i en verden præget af digitale sociale medier. CfDP er en selvejende institution, som foretrækker at lægge øret til jorden fremfor alene at basere vores viden på rapporter. Centeret er dybt rodfæstet i den pædagogiske praksis, og det betyder, at vi i vores retning og holdninger stræber mod at varetage interesser for de tusindvis af børn og unge, som vi hvert år underviser og rådgiver. I dag er CfDP blandt Danmarks førende organisationer inden for digital rådgivning og digital dannelse for unge. Centret driver flere store online rådgivninger og indgår i nationale såvel som internationale partnerskaber. Centeret har tilknyttet 15 medarbejdere og 100 frivillige.

FOTOS:

Flemming Jepsen, fokus-foto.dk

LAYOUT OG OPSÆTNING:

Peytz & Co, peytz.dk

PÆDAGOGISKE MEDARBEJDERE OG SKRIBENTER:

Cand. psyk. Signe Sandfeld Hansen - *Center for Digital Pædagogik*

Cand. pæd. pæd. psyk. Pernille Ballisager - *Center for Digital Pædagogik*

Indholdsfortegnelse

01	INTRODUKTION TIL PROJEKTET	04
02	KUN MED VENINDERNE	06
	Fokusgruppeinterviews	06
	Resultaterne	08
	- Det forsvinder jo igen	08
	- Snapchat trumfer facebook	09
	- Kan selv, vil selv	09
	- Tryghed i mødet	11
03	DIG? OGSÅ MIG...	13
	Gruppechat på Cyberhus.dk	13
	Ung-til-ung	14
	Fælles-skabelse	16
04	DET PÆDAGOGISKE ARBEJDE	18
	Mød mig i øjenhøjde	18
	En for alle, alle for en	20
	Vil du også i gang med gruppechat?	21
05	KONKLUSIONER	22
	Socialt arbejde i nye medier	22
	Rådgivning skal være tilgængeligt for alle unge	22

01 Introduktion til projektet

Projektet har haft til formål at undersøge, hvordan unge piger med anden etnisk baggrund end dansk håndterer de udfordringer, de oplever i deres liv, og hvilken rolle online hjælp- og rådgivning spiller i den sammenhæng.

Omdrejningspunktet for undersøgelsen har været at få indsigt i, hvad der skal til, for at de unge piger vil opsøge og bruge den lokale kommunechat for Aarhus Kommune på CfDPs digitale ungdomsrådgivning Cyberhus.dk. Målet har været at opnå viden om, hvordan andre unge fra målgruppen kommer i kontakt med den rette hjælp, samt hvordan der kan bygges bro mellem den frivillige rådgivning på Cyberhus.dk og kommunens rådgivning. Undersøgelsen er blevet udført gennem fokusgruppeinterviews, og resultaterne er blevet testet af Aarhus Kommune.

De unge piger foretrækker at bruge deres nærmeste netværk

De kvalitative resultater fra projektets fokusgruppe peger på, at de unge piger foretrækker at bruge deres nærmeste netværk, hvis de har et problem. Det stemmer godt overens med de praktiske erfaringer, som Aarhus Kommune rapporterer, at de oplever i deres forebyggelsesindsatser. For pigerne i undersøgelsen er de sociale medier en stor del af deres liv, og selvom de alle gav udtryk for, at de ikke bruger digitale platforme til at få hjælp til deres problemer, var det alligevel naturligt for dem alle at følge og deltage i forskellige grupper på sociale medier som Facebook, der har til formål at yde hjælp og støtte til unge.



Rådgivning skal indeholde samme kvaliteter som de unges netværk

Dette fund gav anledning til en hypotese om, at unge piger med anden etnisk baggrund end dansk kan nå gennem digital rådgivning, så længe denne rådgivning indeholder samme kvaliteter som de unges netværk. Hypotesen blev testet ved, at CfDP, i samarbejde med Aarhus Kommune, arrangerede en gruppechat og inviterede syv forskellige unge piger fra målgruppen til at deltage. Chatten blev styret af en erfaren chatrådgiver fra Aarhus Kommunes eksisterende 1-1 chat på Cyberhus.dk, med vejledning og hjælp fra en erfaren gruppechat-rådgiver fra Cyberhus.dk. Resultaterne fra testen peger på, at rådgivning gennem digitale fællesskaber kan føre til øget kontakt med målgruppen, og dermed bedre mulighed for at fremme mental trivsel og at forebygge behandlingskrævende lidelser blandt piger med anden etnisk baggrund end dansk.

Hæftet har til hensigt at formidle viden til øvrige aktører, der ønsker at arbejde med de udviklede metoder, og det vil dermed både samle op på erfaringerne fra projektet samt give konkrete anvisninger til, hvordan der med fordel kan arbejdes med målgruppen gennem metoderne.

I det følgende vil undersøgelsen og resultaterne blive gennemgået og diskuteret i relation til CfDPs eksisterende erfaring med unges brug af sociale medier og online rådgivning på Cyberhus.dk.

Tak til TRYGFONDEN for at muliggøre undersøgelsen og projektet.



02

Kun med veninderne

Fokusgruppeinterviews

For at undersøge, hvordan unge piger med anden etnisk baggrund end dansk kan motiveres til at opsøge og bruge professionel digital rådgivning, blev der, med hjælp fra Team for Tværgående Forebyggelse hos Aarhus Kommune, hvervet 11 piger til fokusgruppeinterviews. Pigerne blev fordelt i to grupper, hhv. syv piger i alderen 14-15 år og fire piger på 17 år. For at deltage, skulle pigerne medbringe forældresamtykke-erklæring, og som tak for deltagelse, modtog de hver et biografavekort ved endt forløb.

Det blev besluttet, at interviewene skulle udføres som fokusgruppeinterviews, hvor pigerne kunne sidde sammen med nogle, de kendte. Fordelen ved at lave fokusgruppeinterviews på denne måde er, at de interviewede kan føle sig mere trygge ved at fortælle om deres oplevelser og synspunkter, når de er sammen med andre, de kender. Samtidig kan der opstå refleksioner og tanker, som følge af den fælles dialog, som ellers ikke ville være opstået, hvis det var

“Jeg fortæller først om det til mine søstre, så tætte veninder, så mor. Min far er den sidste person, jeg ville fortælle noget. Jeg bruger altid dem, jeg kender først”

(Ung i gruppen 13-15 årige)

enkeltmandsinterview. På den anden side kan ulempen ved at lave fokusgruppeinterviews være, at nogle af de interviewede ikke har mod

på eller lyst til at ytre deres helt ærlige meninger eller opfattelser, af frygt for hvad de andre i interviewet (i dette tilfælde deres bekendte) vil mene eller tænke om dem. På trods

heraf blev det vurderet, at fokusgruppeinterviews ville bringe mere data end enkeltmandsinterviews.

De to grupper mødtes med to medarbejdere fra CfDP tre gange. Til alle tre mødegange havde CfDP udformet en semistruktureret interviewguide, som tog udgangspunkt i hhv. pigernes brug af sociale medier, pigernes brug af digital rådgivning, og pigernes oplevelse af Cyberhus.dk. Hvert møde varede 1½ time, og alle citater er blevet anonymiseret.



"De har jo også brug for at blive hørt og set, for at snakke med nogen. Og endnu en kulturel ting er, at du bare må glemme det og komme videre. Men nogle ting kan man bare ikke glemme - du har brug for at snakke om det for at komme videre"

(Koordinator ved Unge4Unge, Tværgående Forebyggelse, Aarhus Kommune)

Resultaterne

Det forsvinder jo igen

CfDP afholder hvert år oplæg for omkring 10.000 skoleelever i hele landet om digitale og sociale medier. Oplevelsen er, at langt de fleste børn og unge trives på de sociale medier, og bruger dem til at skabe og indgå i fællesskaber, samt styrke deres eksisterende relationer.

Men det opleves også, at der er en tendens til, at en del børn og unge har en ukritisk tilgang til brugen af sociale medier, når det handler om beskyttelse af deres private informationer. Det bliver f.eks. tydeligt i mange børn og unges brug af det sociale medie Snapchat, hvor brugerne kan skrive beskeder og sende billeder til hinanden, som kan forsvinde igen efter nogle sekunder. Derfor er der også mange, der vælger Snapchat til at betro venner og veninder hemmeligheder og private billeder med opfattelsen af, at det forsvinder igen. Det betyder desværre også, at en del unge ender i konflikter med hinanden, når det bliver opdaget, at der fx tages screenshots af det ellers private indhold. Den til tider ukritiske brug kommer også til udtryk i delingen af billeder og videoer på sociale medier som YouTube og Instagram, hvor hele verden kan se med, hvis der ikke er tænkt på privatindstillinger. Men mange børn og unge stoler på disse sociale medier, og overvejer ikke altid, hvem der kan få indblik i det indhold, der bliver lagt ud, og at deres profiler kan være frit tilgængelige for alle mennesker.

Sociale medier er dermed et emne, som fylder utrolig meget i de fleste unges liv, og vores målgruppe er ingen undtagelse. De bruger dagligt sociale medier som Instagram, Snapchat og Facebook til at holde sig opdaterede på hinandens og andres liv, kommunikere med hinanden og dele sjove oplevelser og hemmeligheder.



“Bruger Facebook til at få fat i hinanden, og hvis man skal have hjælp til lektier.”

(pige, 15 år)

“Det er blevet en fast del af vores dag at holde styr på vores streaks på Snapchat. Hver morgen sender jeg noget”

(pige, 14 år)



Snapchat trumfer facebook

Særligt et socialt medie som Snapchat bliver brugt meget af pigerne pga. dets flygtige karakter, hvor indholdet forsvinder efter kort tid. Pigerne oplever det som en platform, hvor de kan dele private ting og hemmeligheder, som de normalt ikke ville skrive andre steder.

Selvom Facebook ikke er et socialt medie, som pigerne bruger til at dele billeder eller opdateringer, så fortalte de fleste piger om, hvordan de er aktive medlemmer af adskillige Facebookgrupper, som har til formål at facilitere ung-til-ung rådgivning. Nogle af Facebookgrupperne har flere tusinde danske medlemmer og indeholder spørgsmål, der handler om alle aspekter af et teenageliv. På de fleste af siderne er det desuden muligt at indsende anonyme spørgsmål, men det hele sker gennem privatpersoner, som administrerer siderne, så det er tvivlsomt, hvorvidt en reel tavshedspligt er gældende. Det virkede dog ikke til at være af stor betydning for pigerne, som fortalte, at de generelt benytter de sociale medier til alt fra kontakt med hinanden, til kontakt med større digitale fællesskaber.

Kan selv, vil selv

De kvalitative resultater fra projektets fokusgruppe peger på, at de unge piger foretrækker at bruge deres netværk, hvis de har et problem: “Jeg fortæller det først til mine søstre, så tætte veninder, så mor, min far er den sidste person jeg ville fortælle noget. Jeg bruger altid dem jeg kender først” (pige, 14 år), **“Vi går til hinanden. Men nogle ting holder man for sig selv.”** (pige, 17 år). Den eneste undtagelse er dog, hvis problemet er blevet meget alvorligt, og pigerne virkelig ikke har andre at snakke med: **“Når problemet er blevet så stort, at man ikke ved, hvad man skal gøre”** og, **“Rådgivning er til meget seriøse problemer.”** (Pige, 17 år).

På trods af de unge pigers hyppige brug af sociale medier



"Målgruppen vil gerne snakke, men de har en tendens til at pakke tingene ind eller gemme det væk. Men jo mere de føler sig trygge ved og sikre på at det de siger ikke kommer videre, enten til de professionelle eller de andre de kender, jo nemmere har de ved at åbne op."

(Koordinator ved Unge4Unge, Tværgående Forebyggelse,
Aarhus Kommune)

og de fællesskaber, som findes der, opstår der altså en barriere, når det kommer til professionel online rådgivning i sin klassiske form, hvor man chatter i en 1-1 setting (1 rådgiver og 1 ung).

Alle pigerne delte en antagelse om, at hvis man søger personlig rådgivning, så må problemet være virkelig stort. Dette på trods af, at pigerne møder rådgivning til mange varierende problematikker på de sociale medier, gennem de fællesskaber som findes der. I den forbindelse understregede pigerne også, at det betyder rigtig meget, at det er andre unge, som svarer på ens spørgsmål, på trods af at en ældre person måske ved mere om emnet: **“Hvis de var ældre, kunne det være, de vidste mere om det. Men foretrækker svar fra jævnaldrende. Føler de forstår mere. De er der selv nu” (pige 15 år).**

Det er dermed vigtigt for pigerne, at rådgivning fremmer en følelse af at “der er andre som mig, og de forstår mig” (Pige, 14 år).

Tryghed i mødet

Vi spurgte også pigerne, hvad anonymitet betyder for dem, og de var enige om at “Det (anonymitet, red.) betyder meget!” (Pige, 14 år).

Anonymitet er altså en vigtig del af et rådgivningstilbud, og det er her, online rådgivning kan adskille sig fra både telefonisk og fysisk rådgivning: **“Jeg ville ikke ringe. Jeg ville langt hellere chatte med dem. Hvis jeg står i en situation, hvor jeg skal snakke med kommunen, ville jeg bruge chatten.” (Pige, 15 år).** Det hænger sammen med, at anonymiteten gør det muligt for den unge at søge hjælp, men samtidig bevare maksimal kontrol over situationen, fordi de altid, uden forklaring, kan logge af eller sluk-

ke computeren. Der er ingen umiddelbar konsekvens ved at fortælle om svære problemer, hvilket betyder, at den unge i højere grad kan føle sig tryk ved at dele og sætte ord på det, som gør ondt inderst inde: **“Du ved ikke, hvem jeg er, jeg ved ikke, hvem du er. Så det er ligegyldigt. Jeg vil bare have hjælp.” (pige, 17 år).**

På Cyberhus.dk anses den fysiske distance, som den digitale anonymitet tilbyder, som netop det, der muliggør en nærværende relation.

“man vil ikke have, at ens familie eller venner kan se, hvem man er”

(pige, 14 år)

Det er muligheden for at gemme sig, og muligheden for at bevare den fulde kontrol med situationen, der er værdifuldt.

Den ældste gruppe af piger pointerede dog også, at det er vigtigt, at man kan få en fornemmelse af, hvem rådgiveren er ift. køn og personlighed, og måske endda et profilbillede. På den måde kan man opnå en bedre relation til rådgiveren, uanset hvor kortvarig denne relation måtte være.



“Det at udtale sig om personlige ting med fyrene, kan betyde at du får et godt forhold til dem, så er det ikke noget at være bange for.”

03

Dig? Også mig...

Gruppechat på Cyberhus.dk

På ungdomsrådgivningen Cyberhus.dk er det blevet prioriteret, at den unge kan spejle sig i jævnaldrende, så de kan få en forståelse af, at de ikke står alene med svære tanker og følelser, og at, som en pige i fokusgruppen nævnte, **“der er andre som mig, og de forstår mig” (Pige, 14 år)**. Samtidig er ønsket også at give de unge mulighed for at være et aktiv for hinanden. Mange af de unge, som bruger Cyberhus, giver udtryk for, at de har en oplevelse af sig selv som svage, forkerte, dumme og lignende. Ved at give dem muligheden for at rådgive og støtte hinanden, ønsker vi at tydeliggøre, at de sagtens kan have ressourcer, erfaringer og tanker, som er brugbare for andre unge, og at de kan gøre en reel forskel for andre.

Gruppechatten er det mest dynamiske af de tilbud på Cyberhus.dk, der retter sig mod ungdomsrådgivning, fordi de unge får direkte adgang til et socialt fællesskab med andre jævnaldrende.

“Jeg elsker, at man kan diskutere ting, at man kan få hjælp, at man kan hygge sig sammen med andre unge mennesker, at man kan få flere perspektiveringer på sine problemer.”

(Ung i gruppechatten på Cyberhus)

Chatten har til formål at være et trygt og åbent rum, hvor de unge kan lære noget om sig selv og andre, både i forhold til at styrke empati, mentaliseringsevne og hensigtsmæssige mestringsstrategier. Endvidere er der altid en professionel rådgiver til stede i chatten, i modsætning til de åbne grupper på Facebook, som sørger for, at de sociale dynamikker og interaktioner overholder retningslinjerne for god tone og passer på både den enkelte og gruppen.

g, som f.eks. at gå i byen eller kysse
dårligt rygte. Så selvom alle gør det,
de snakker højt om.”

ende Forebyggelse, Aarhus Kommune)

Ung-til-ung

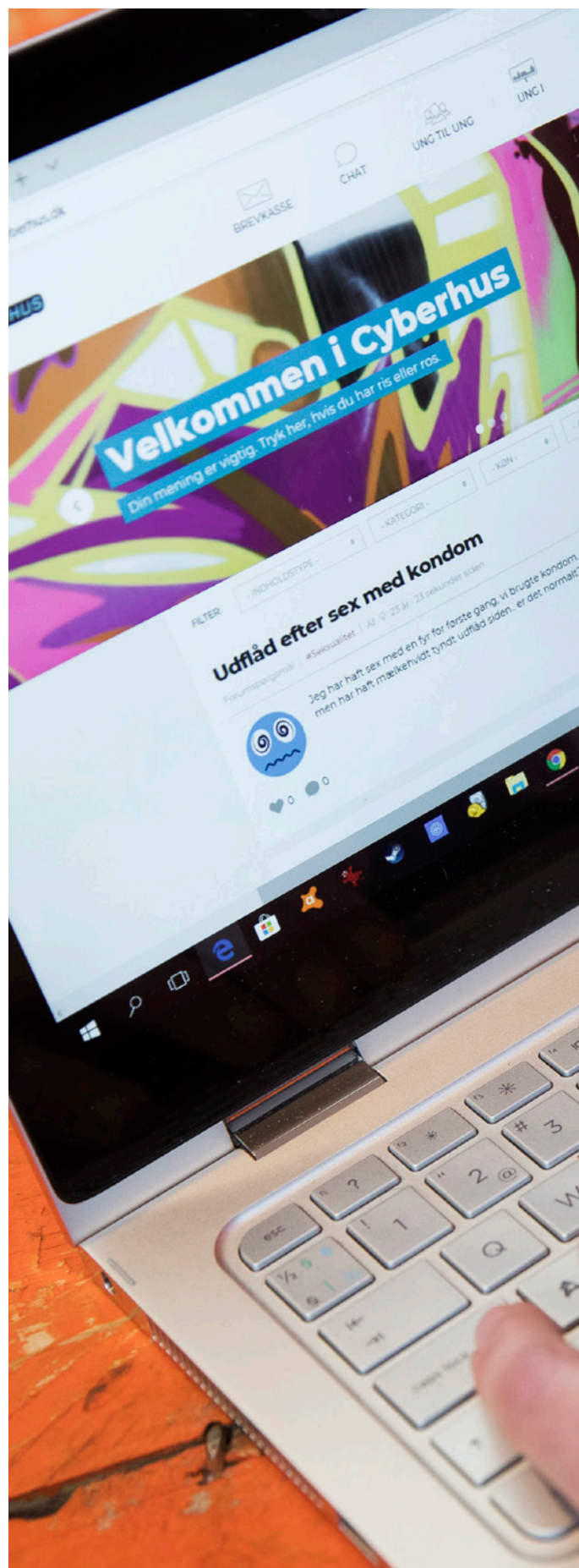
Det virkede oplagt at undersøge, om gruppechatten kunne være et virksomt redskab til målgruppen, og der blev igangsat en test i samarbejde med Aarhus Kommune. Der blev, uafhængigt af hinanden, inviteret 7 piger med anden etnisk baggrund end dansk. Chatten blev bemandet af en erfaren rådgiver fra Aarhus Kommunes 1-1 chat, med hjælp fra en erfaren rådgiver fra Cyberhus' gruppechat.

“Man bliver opdraget med, at man skal passe på med, hvad man siger til lærere, pædagoger og andre voksne. Selv hvis man blev slået derhjemme, så sagde man det ikke, for så risikerede man jo at blive fjernet.”

(Koordinator ved Unge4Unge, Tværgående Forebyggelse, Aarhus Kommune)

Gruppechatten blev afholdt d. 9. oktober 2017 med emnet “Rollemodeller”, som blev valgt i samarbejde med de inviterede. På trods af en stor indsats i forhold til at rekruttere og påminde de inviterede (mail-notifikation op til og sms-notifikation på dagen), dukkede kun 3 unge piger op. Det var et lavere antal deltagere end forventet, og det har efterfølgende ikke været muligt at lave en ordentlig evaluering. De tre unge som deltog, samt rådgiveren fra Aarhus Kommune var dog begejstrede for gruppechatten:

“Der kom tre piger på, og det var en super god oplevelse! En af pigerne kunne ikke være der så lang tid, men hun skrev bagefter, at det havde været rigtig godt, og at hun glædede sig til





næste gang, og en anden skrev, at hun desværre ikke kunne, men håbede hun kunne næste gang.” (Teammedarbejder, Ungdomscentrets Gadeplansindsats, Aarhus Kommune)

I fokusgrupperne var de unge også nysgerrige på gruppechatten og ung-til-ung afdelingen på Cyberhus.dk, og på trods af, at fremmødet i testen var en udfordring, tegner resultaterne et billede af, at ung-til-ung rådgivning er et virksomt værktøj, når man skal nå målgruppen af piger med anden etnisk baggrund end dansk:

“hvis man ikke gider at bruge sit netværk, så kan man bruge cyberhus. Alle de spørgsmål man vil, uden at nogen dømmer dig. Og så se om der er nogen, der kan relatere” (pige 15 år)

“Folk er seriøse. Dem der svarer er også seriøse.” (pige 14 år)

“Jeg kan godt se mig selv bruge siden. Ville starte med ung-til-ung. De forstår hinanden (andre unge, red.)”(pige 15 år)

“Man læser overskriften og går automatisk ind og læser. De fanger.” (pige 17 år)

“Det er fedt, at man kan læse om andre, om hvordan de har det, og så kan man relatere lidt til sig selv, og se, om de har det værre end en selv.” (pige 17 år)

Fælles-skabelse

Som udgangspunkt er gruppechatten forbeholdt dialog mellem de unge som deltager, men erfaringer fra Cyberhus.dk viser, at rådgiveren spiller en rolle i forhold til at facilitere de bedst mulige forudsætninger for dialog. Dette bliver gjort på særligt to måder: ved at inddrage de unge i skabelsen af den specifikke chats formål (emne), og ved at være gennemsigtig omkring rådgiveren som menneske med personlighed. Sidstnævnte var også en af de ting, som fokusgruppen lagde vægt på: ***“Det vil være rart (med navn på rådgiveren, red.), så man ikke føler, det er en robot på den anden side” (pige, 17 år).***

På Cyberhus.dk er der tidligere eksperimentet med forskellige former for relationsopbygning mellem de unge og rådgiveren, fra en helt anonym moderator til en mere personlig medspiller i dialogen. Forskellen har afspejlet sig i de unges interesse for og deltagelse i gruppechatten, med en stigning på cirka 100% efter skiftet fra en anonym moderator (gns. 5-10 deltagere) til en medspiller (gns. 15-20 deltagere).

Andre bidragende faktorer til stigningen har været supplerende blogindlæg på Cyberhus.dk om gruppechatten, skift mellem emne- og fri-chat, samt introduktionen af gæsterådgivere.

Blog

Som rådgiver i gruppechatten har man ansvar for at skrive et blogindlæg på Cyberhus.dk både før og efter gruppechatten. Formålet er at skabe interesse blandt de unge, som besøger

Cyberhus, og bagefter give dem chancen for at fastholde de informationer og refleksioner, som kom frem i chatten.

Emne- eller fri-chat

En gruppechat er en dynamisk proces og kan derfor forløbe på lige så mange forskellige måder, som der er unge, der logger på. Helt overordnet kan rådgiveren dog vælge to forskellige former for gruppechat:

Emne

Samtalen vil være centreret omkring et specifikt emne, som på forhånd er blevet besluttet af rådgiveren. Ofte er emnet noget, som de unge selv har ytret et ønske om at tale om, selvom denne form også giver plads til, at man som fagperson kan undersøge de unges holdninger til et bestemt emne. Når chatten har et emne, er det muligt at invitere en gæsterådgiver med.

Fri eller delvist fri

Her er rammen mere åben, hvilket betyder, at de unge har mulighed for at snakke om det, de har lyst til, dog med det forbehold at de skal forholde sig til hinanden.

- Hvis gruppechatten skal være delvist fri, tager man udgangspunkt i et emne, som de unge har ytret ønske om, men det vil være muligt at afvige fra emnet, når/hvis de unge ønsker det.



Gæsterådgiver

Som gæsterådgiver deltager man i chatten på nogenlunde samme vilkår som de unge (bortset fra, at man sidder med en grundigere viden). Man kan forvente, at de unge stiller spørgsmål, og man er ligeledes meget velkommen til at stille spørgsmål til dem. I den forbindelse kan det være en god idé at tænke over 3-4 spørgsmål, som kan sætte gang i chatten. Derudover er det svært at forberede sig yderligere, da dialogen udfolder sig dynamisk, mens chatten står på.

Gæsterådgiveren bidrager også med en kort

“Psykelige problemer bliver set som noget mærkeligt, og der er en holdning i kulturen om, at hvis du går til psykolog, så skader det mere end det gavner. Man forstår ikke, at man kan være deprimeret, eller at du kan føle dig ensom.”

(Koordinator ved Unge4Unge, Tværgående Forebyggelse, Aarhus Kommune)

beskrivelse af sig selv til det blogindlæg, som fortæller om chatten. Gæsterådgiveren kan deltage på afstand, dvs. sidde på sit eget kontor eller i sit hjem, men her er der nogle etiske retningslinjer som skal overholdes, blandt andet at der skal være telefonisk kontakt med rådgiveren, og at skærmen ikke må vises til andre.



“Når man typisk skriver på snapchat, så tænker man at det bliver slettet og ikke kan blive brugt mod en. Hvis de gemmer det, så tænker man, hvad skal de bruge det til?”

(Pige, 17 år, om hvorfor anonymiteten er vigtig)



*“Hellere et
anonymt sted end
facebook.”*

(Pige, 14 år, om at bruge sociale medier til at søge råd)

04

Det pædagogiske arbejde

Mød mig i øjenhøjde

Når de unge logger på gruppechatten, er der en forventning om, at de, i mødet med andre unge, kan relatere til og reflektere over både egne og andres handlinger, følelser og verdensforståelser. For at facilitere en så åben og dynamisk kommunikation, skal rådgiveren både understøtte gruppen og den enkelte, samt bidrage til forandringsskabende processer hos den unge, blandt andet ved omsorgsfuldt at udfordre uhensigtsmæssige antagelser.

“Målgruppen vil gerne snakke, men de har en tendens til at pakke tingene ind eller gemme det væk. Men jo mere de føler sig trygge ved og sikre på, at det de siger ikke kommer videre, enten til de professionelle eller de andre de kender, jo nemmere har de ved at åbne op.”

(Koordinator ved Unge4Unge, Tværgående Forebyggelse, Aarhus Kommune)

Mødet med den enkelte unge og gruppen: Pædagogisk tilgang

Der tages udgangspunkt i de unges egne forståelser og oplevelser, og rådgiveren skal forholde sig åben, lyttende og nysgerrig. Rådgiveren må gerne bidrage til chatten med sin faglige eller personlige viden,

såfremt dette medfører:

- Øget refleksion hos de unge
- Færre flertalsmisforståelser blandt de unge

Der skabes rum for, at de unge kan udtrykke sig. Det betyder, at de unge støttes i at opnå større erkendelse omkring egne tanker og følelser ved at sætte ord på deres følelser.

Sommetider kan det være nødvendigt som rådgiver at omformulere de unges udsagn på en nysgerrig og anerkendende måde: ”Er det du mener, at..”, ”kan man også forstå det du siger sådan her..?”

Rådgiveren skal acceptere og respektere de unges egen vilje, valg og meninger, men bidrage til de unges refleksionsproces, således at den unge kan skelne mellem uhensigtsmæssige og hensigtsmæssige mestringsstrategier.

Rådgiveren har ansvar for, at de unge overholder gruppens retningslinjer om god tone, og sikre at der ikke bliver delt oplysninger, som kan kompromittere den unges anonymitet. Rådgiveren har følgende redskaber til afbenyttelse ift. moderation:

Hvisk - Rådgiver kan hviske til en ung, og hermed sende en privat besked, som kun denne unge kan se. Det kan være nødvendigt med et hvisk, hvis den unge vurderes til at have brug for mere hjælp end muligt i gruppechatten (fx ved svære selvmordstanker). Her kan man også henvise til andre specialiserede rådgivningsplatforme såsom livslinjen.dk, eller til kommunens egen 1-1 chat eller fysiske praksis.

Mute - Rådgiver kan fratage en ung retten til skrive i chatten. Det kan være nødvendigt, hvis den unge ikke respekterer retningslinjerne for god tone.

Kick - Rådgiveren kan smide en ung ud af chatten, hvis det vurderes at den unge kun ønsker at skabe splid blandt gruppens deltagere eller chikanere en enkelt deltager. Der gives en advarsel først.

Ban - Rådgiveren kan blokere en ungs ip-adresse fra chatten, hvilket betyder, at den unge ikke længere kan deltage i chatten. Dette er en mulighed, hvis et kick ikke er nok. Som udgangspunkt vil rådgiveren ikke bruge ban, før det er den absolut sidste udvej, hvilket betyder, at de andre moderationsredskaber skal være afprøvet først.



En for alle, alle for en

Gruppechatten kan bruges med forskellige formål for øje og er derfor et pædagogisk værktøj, der kan øge fleksibiliteten i arbejdet med sårbare unge.

“De har jo også brug for at blive hørt og set, for at snakke med nogen. Og endnu en kulturel ting er, at du bare må glemme det og komme videre. Men nogle ting kan man bare ikke glemme – du har brug for at snakke om det for at komme videre”

(Koordinator ved Unge4Unge, Tværgående Forebyggelse, Aarhus Kommune)

6 gode grunde til at anvende gruppechatten

1.) De skjulte unge - når man bevæger sig fra det fysiske sociale arbejde og over i det digitale, åbner det for nye måder at møde de unge på. Det åbner også op for, hvilke unge man kan møde. Erfaringer fra Cyberhus.dk peger på, at de unge som søger digital rådgivning, har ingen eller negativ erfaring med det kommunale system, og at de ofte har rigtig svært ved den fysiske kontakt. Selvom flere kommuner allerede er ved at få øjnene op for dette i form af 1-1 chat, henvender gruppechatten sig også til de unge, som stadig er forbeholdne over for personlig rådgivning, og som i højere grad ønsker at spejle sig i andre unge for bedre at kunne vurdere deres egen situation. I de tilfælde kan rådgiveren altid henvise til 1-1 chatten eller sågar den fysiske praksis, enten

som en åben invitation til alle deltagere eller i et hvisk til den enkelte.

2.) Spørgsmål efter oplæg - som en del af det opsøgende og forebyggende arbejde hos CfDP, afholdes der ofte oplæg eller undervisning for børn og unge. Når temaet handler om sociale eller psykiske problematikker, kan det være grænseoverskridende for den enkelte unge at stille spørgsmål direkte på plenum. Ved at åbne en gruppechat efter arrangementet, skabes der plads til de svære spørgsmål i et trygt og anonymt rum, hvor der samtidig er flere, som kan få nytte af svaret, end hvis man opfordrer til kontakt på mail eller 1-1 chatten.

3.) Oplysning - hvis man vælger at afholde en gruppechat med folkeoplysning eller psyko-edukation som formål, er det muligt at bygge bro mellem organisationers og kommunernes afdelinger - endda mellem specialiserede afdelinger på tværs af kommunegrænserne. På den måde skal den enkelte rådgiver ikke føle sig nødsaget til at besidde al viden, men kan inddrage eksperter som gæsterådgivere, uanset geografisk afstand. Her kan gruppechatten også bruges som et værktøj ift. at undersøge, hvad en gruppe af unge mener om et givent emne, og på den måde kan fremtidige indsatser kvalitetstestes blandt de unge, som er målgruppen.

4.) Efterværn - når en ung eller en gruppe af unge har afsluttet et forløb hos kommunen, kan individuel opfølgning være en ressource-

krævende aktivitet. Med gruppechatten er det muligt at lave omkostningslette og effektive efterværn, som kan bidrage til, at den unge vedligeholder den positive udvikling, samt får mulighed for at øve sig i at sætte ord på det, der er svært i en social kontekst. Efterværn kan laves, enten ved at invitere en specifik gruppe af unge, eller ved at have faste åbningstider enten ugentligt eller månedligt.

5.) Fastholdelse og motivation - på samme måde som gruppechatten kan bruges som efterværn, kan den også bruges løbende i forbindelse med et forløb i en kommune eller en organisation, for at motivere og fastholde de enkelte unge. Det er særlig tiltænkt de unge, som ofte melder afbud, eller som har lang transporttid til afdelingen. Her kan man igen enten invitere en specifik gruppe af unge eller have faste åbningstider. Det skal særligt ses som et tilbud, der kan understøtte den enkelte unges individuelle forløb og give den unge en følelse af relaterethed og fællesskab.

6.) Samarbejde mellem kommuner - fordi gruppechatten er uafhængig af geografi, kan den potentielt også styrke samarbejdet mellem de danske kommuner, fordi det vil være muligt at sammensætte et gruppeforløb med unge fra forskellige kommuner. Det kan fx være aktuelt i tilbud, som henvender sig til en meget snæver målgruppe, eller hvis et gruppetilbud har haft stort frafald og er i fare for at lukke. Det kan også være i flerkommune-projekter, fx Projekt Brus i Region Midtjylland, hvor flere kommuner arbejder mod et fælles mål.

Vil du også i gang med gruppechat?

Hvis du ønsker at vide mere om gruppechattens muligheder, eller hvordan I kan komme igang med at bruge gruppechat i din organisation, så kontakt:

Signe Sandfeld Hansen

Email: signe@cfdp.dk

Telefon: 86 370 400

Center for Digital Pædagogik tilbyder velafprøvet digitalpædagogiske løsninger med korte implementeringsperioder, gennemtestet og afprøvet siden 2004. Vi kan levere både den tekniske løsning og den pædagogiske opkvalificering.

05

Konklusioner

Socialt arbejde i nye medier

For pigerne i undersøgelsen, er de sociale medier en stor del af deres liv. Selvom de alle gav udtryk for, at de ikke bruger digitale platforme til at få hjælp til deres problemer, var det alligevel naturligt for dem at følge og deltage i forskellige grupper på sociale medier, på fx Facebook, der har til formål at yde hjælp og støtte til unge.

Gruppechatten er det mest dynamiske af de tilbud på Cyberhus.dk, der retter sig mod ungdomstilbud, fordi de unge får direkte adgang til et socialt fællesskab med andre jævnaldrende. Chatten har til formål at være et trygt og åbent rum, hvor de unge kan lære

noget om sig selv og andre, både i forhold til at styrke empati, mentaliseringsevne og hensigtsmæssige mestringsstrategier. Endvidere er der altid en professionel rådgiver til stede i chatten, i modsætning til de åbne grupper på Facebook, som sørger for, at de sociale dynamikker og interaktioner i chatten overholder retningslinjerne for god tone og passer på både den enkelte og gruppen.

Gruppechatten kan bruges med forskellige mål for øje og er derfor et pædagogisk værktøj, der kan øge fleksibiliteten i arbejdet med sårbare unge.

Rådgivning skal være tilgængeligt for alle unge

Rådgivning skal ikke kun være forbeholdt de unge, som har mod og ressourcer nok til at møde op på en afdeling eller kontakte et tilbud telefonisk. Rådgivning skal være tilgængeligt for alle unge, og for at gøre det, er vi nødt til at se på andre døre ind i de unges liv.

Ved at samarbejde med Aarhus Kommune, har vi fået mulighed for at se på effekten af endnu en digital dør, som potentielt kan betyde en

mere fleksibel arbejdsgang i arbejdet med grupper af unge.

I den forbindelse ved vi også, at medarbejderne i kommunen sidder med en enorm ressource af faglig og praktisk viden som, med opkvalificering, kan sikre, at de unge møder kompetente rådgivere online. Et kvalificeret og trygt alternativ til potentielt risikofyldte Facebook grupper, hvor svarene i mange tilfælde er baseret på holdninger frem for viden. Det

er ligeledes muligt at samarbejde på tværs af kommuner og organisationer, så en specialiseret indsats kan understøttes af de personer, som reelt er eksperter på feltet.

“Psykkiske problemer bliver set som noget mærkeligt, og der er en holdning blandt pigerne om, at hvis du går til psykolog, så skader det mere, end det gavner. Man forstår ikke, at man kan være deprimeret, eller at du kan føle dig ensom”

(Koordinator ved Unge4Unge, Tværgående Forebyggelse, Aarhus Kommune)

Gruppechatten har eksisteret på Cyberhus siden 2012, og selvom årene har givet en masse erfaringer med gruppechatten som værktøj i en frivillig organisation, har samarbejdet med Aarhus Kommune bidraget til, at vi har fået øjnene op for de muligheder, som det digitale arbejde skaber på tværs af både organisationer og kommunegrænser. En erfaring, vi vil arbejde på at rulle videre ud i landets kommuner - til glæde og gavn for sårbare unge.



A man with short brown hair and a beard, wearing a black turtleneck sweater, is leaning on a dark wooden desk. He is looking towards the left. The background features a wooden shelving unit with various items, including books, a small plant, and a sign that reads "WHEN SH!T HAPPENS TURN IT INTO FERTILIZER". A yellow semi-transparent rectangle is overlaid on the image, containing the text "FAKTA OM CYBERHUS".

FAKTA OM CYBERHUS

Cyberhus.dk har et stort brugerdrevet forum, **3** chattilbud og cirka **80** frivillige socialfaglige rådgivere.

8 kommuner har deres egne socialfaglige medarbejder siddende online på hver deres “Ung-i”-byside med tilhørende chat, brevkasse og henvisningstilbud

Cyberhus har årligt **1,45 mio.** sidevisninger fra over **700.000** danske unge.

Cirka **15.000** af disse unge har mindst én gang besøgt Cyberhus i mere end **10** minutter inden for det seneste år. Det betyder, at Cyberhus opsøges på eget initiativ af mere end **40** engagerede nye unge hver eneste dag.

Cirka **70%** af de rådsøgende er unge piger.

I 2016 handlede cirka **40%** af de unges henvendelser på chatten om selvskade, selvmordstanker, seksuelle overgreb, vold, spiseforstyrrelser eller psykiske lidelser.

Cirka **23 %** af henvendelserne handler om emner som mobning, ensomhed, sorg og manglende selvværd.

