

Socialt
arbejde
i nye medier

”

De største fordele er, at de unge, som kan have svært ved at stille ”pinlige” spørgsmål eller komme med bekendelser, har mulighed for at gøre det anonymt. Derudover kan vi henvise de unge til rette sted på et tidligere tidspunkt.

Kommunal chatrådgiver

DIGITAL BROBYGNING

Kommunal praksis møder frivillig
rådgivning i nye medier

Projektet er gennemført af Center for Digital Pædagogik på den digitale ungdomsrådgivning Cyberhus.dk i perioden 2016-2018 i samarbejde med 14 af landets kommuner. I perioden er der gennemført 1.879 chatsamtaler med unge i kommunernes chats.

Siden 2004 har Center for Digital Pædagogik (CfDP) arbejdet for at øge børn og unges trivsel i en verden præget af digitale og sociale medier. CfDP er en selvejende institution, som foretrækker at lægge øret til jorden fremfor alene at basere vores viden på rapporter. Centret 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. Centret har tilknyttet 15 medarbejdere og 80 frivillige.

Fotos:

Flemming Jeppesen, fokus-foto.dk

Layout og opsætning:

Jonas Iversen - Peytz & Co

Tekst og redaktion:

Line Skov Lauritsen & Anni Marquard
(Center for Digital Pædagogik)

Tekst:

Stine Holding Sørensen, Signe Sandfelt Hansen & Niels Christian Bilenberg
(Center for Digital Pædagogik)

Amalie Agerbæk
(Ineva)

Konceptet er støttet af:

VELUX FONDEN



Denne metodehåndbog er blevet til i et samarbejde mellem Center for Digital Pædagogik og evalueringsfirmaet Ineva. Ineva har været tilknyttet brobygningskonceptet fra begyndelsen og har haft til opgave løbende at evaluere projektet, dets progression og effekter og er derfor medskribent på denne håndbog.

Indhold

Introduktion til konceptet	04
Kom i gang med digital rådgivning i kommunen	06
Samarbejde mellem kommune og det frivillige sociale arbejde	06
Hvad er kvaliteterne ved digital rådgivning?	10
10 gode overvejelser inden opstart	13
Uddannelse af chatrådgivere i kommunerne	18
Hvor teknisk skal jeg være for at kunne chatte med de unge?	22
6 gode råd til den digitalpædagogiske rådgiver	23
Organisering af chattetilbuddet: Det siger lederne	27
Skanderborg Kommune - Chatten som del af en samlet indsats	27
Roskilde Kommune - Flere fagligheder, flere om at nå de unge	30
Middelfart Kommune - Fem gode råd, inden I går online	34
Evaluerings: Det siger de unge og rådgiverne	38
Det siger rådgiverne	38
Chattens største fordele og ulemper	41
Rådgivernes vigtigste erfaringer	42
Det siger de unge	43
Markedsføring af digital rådgivning i kommunerne	46
Helsingør kommune - Fang de unge der, hvor de er	46
Tønder Kommune - Gennem det digitale når vi de unge	49
Vigtigste indsigter	52
Vil du vide mere?	55

Introduktion til konceptet

Hvert år henvender tusindvis af unge sig til forskellige af internettets mange rådgivningssites og brevkasser med spørgsmål, eller fordi de har brug for hjælp. Måske oplever de ulykkelig kærlighed, måske er det vanskeligt at være teenager – og for nogles vedkommende er der helt andre og mere alvorlige problematikker på spil.

Fælles for mange af de unge er, at de søger hjælp, og de giver udtryk for deres udfordringer i mange meget forskellige online fora. På grund af diversiteten i de forskellige tilbud, er det ikke alle, der kommer i kontakt med en kompetent voksen, der kan tilbyde den rette hjælp. Den indsigt fik i 2015 Center for Digital Pædagogik (CfDP) til at udvikle og lancere et nyt koncept. Med støtte fra VELUX FONDEN bygger konceptet bro mellem en lang række af landets kommuner og Cyberhus.dk, som er CfDPs online klubhus for unge, hvor de unge kan komme i kontakt med frivillige rådgivere.

Ved at tænke de kommunale rådgivninger aktivt ind i det digitale univers, som ellers oftest domineres af frivillige rådgivninger, blev en direkte forbindelse mellem anonym online rådgivning og kommunernes mange tilbud og kompetencer mulig.

Det er en mangeårig vision, der tager form, når vi i disse år bygger bro mellem Cyberhus.dk's digitale infrastruktur og kommunernes åbne rådgivninger.

Der er konstant høj efterspørgsel på rådgivningen på Cyberhus.dk, og vi ved samtidig, at det kan være en udfordring i

“Jeg er glad for, at vi har fået den opgave og mulighed med chatten. Den komplimenterer de andre tilbud, som vi har, rigtig godt. De unges verden i dag er hurtig, online og foregår på de sociale medier, så det giver mening at være online sammen med dem.” – Kommunal rådgiver

det forebyggende sociale arbejde i kommunerne at praktisere tidlig opsporing. Derfor har vi længe ønsket at drage nytte af hinandens ressourcer. Og nu er vi godt på vej.

Brobygningskonceptet har medført, at 14 af landets kommuner nu har en såkaldt ”Ung-i” side på Cyberhus.dk. Her kan unge finde oplysninger om de forskellige kommuners tilbud til unge, de kan skrive ind til en brevkasse, få information om, hvad kommunens forskellige unge-tilbud

er, og endelig kan de benytte kommunens chat, som holdes åbent 1-2 dage om ugen. Kommunens unge kan ad den vej komme i direkte kontakt med deres kommune, endda helt anonymt. De unge kan henvende sig med større eller mindre udfordringer, tanker, spørgsmål eller bekymringer, og de kan modtage hjælp og rådgivning både online eller ved en videre henvisning ind i det fysiske rådgivningsrum, hvis de har behov og lyst.

I kommunens ende af chatforbindelsen sidder en kommunal medarbejder, der også i sit øvrige virke har at gøre med børn og unge. Det kan være en SSP-medarbejder, en gadeplansmedarbejder, en pædagog eller noget helt fjerde; men

fælles for alle rådgiverne er, at de har en konkret erfaring med at omgås og rådgive unge mennesker, som de bringer med sig ind i chatrummet.

Ved at integrere kommunerne på Cyberhus.dk, opnår vi først og fremmest en brobygning mellem den frivillige rådgivning og de kommunale tilbud, men der bygges også bro mellem kommunernes online kontakt til de unge og til en eventuelt senere henvisning til et fysisk rådgivningstilbud.

1.879

chatsamtaler i Cyberhus' kommune-
chat i perioden 2016-2018

De 14 medvirkende kommuner

Halsnæs Kommune
Helsingør Kommune
Hillerød Kommune
Københavns Kommune
Roskilde Kommune

Middelfart Kommune
Tønder Kommune
Vejle Kommune,
Odder Kommune
Skanderborg Kommune

Aarhus Kommune
Ringkøbing-Skjern Kommune
Randers Kommune
Holstebro Kommune

Kom i gang med digital rådgivning i kommunen

Der har vist sig mange fordele ved digital rådgivning, som imødekommer den virkelighed, kommunerne står i. Måske ønsker I at afprøve en ny platform til kontakt med de unge, måske vil I styrke det forebyggende og opsøgende arbejde, eller I er ved at undersøge, hvordan I skal dække en stor kommune med få medarbejdere. Uanset hvorfra motivationen udspringer, handler det først og fremmest om at træffe en (ledelsesmæssig) beslutning om, at online rådgivning skal være en del af kommunens tilbud.

Et af de vigtigste argumenter for at supplere sin kommunale ungerådgivning med et digitalt tilbud er, at de unge i dag bruger rigtig meget af deres tid online; både på at opsøge og pleje sociale relationer, på underholdning, på videnssøgning og ikke mindst på at skabe og afprøve identiteter på tværs af de mange sociale medier.

Når den ledelsesmæssige beslutning er truffet, er erfaringen, at det er en god idé dels at forankre den ledelsesmæssige

opbakning så bredt som muligt og dels at udpege en eller to medarbejdere, der har et særligt tovholderansvar. Det gælder blandt andet om at få uddelegeret ansvaret for at udarbejde vagtplaner for chatten. En konkret fremgangsmåde vil være at samle de instanser og afdelinger i kommunen, der arbejder med unge – fx i klubber, som SSP, pædagoger af forskellig art, socialrådgivere eller ansatte i sundhedstilbud – og helt uforpligtende og åbent tale om, hvorvidt den enkelte afdeling har mulighed for og interesse i at engagere sig i projektet med en eller flere medarbejdere eller med et antal timer.

Samarbejde mellem kommune og det frivillige sociale arbejde

Den kommunale chatfunktion findes under fanen UNGi på Cyberhus.dk. På Cyberhus.dk kan man, foruden at komme i kontakt med sin kommune, også chatte med frivillige chatrådgivere i både én-til-én chat og i gruppechat. I det perspektiv

En af projektets kommuner forklarer om deres opstart:

”Min leder fik en godkendelse – først og fremmest til at gå ind i projektet og dernæst til at hun kunne samle en gruppe. Så skrev hun rundt til alle, der arbejder med unge op til 30 år i kommunen: Vil I med og høre, hvad det her er? Helt uforpligtende. Hvad kunne det indebære? Det blev både en resourcesnak, en snak om kerneopgaver og mere praktisk om, hvor mange timer, det indebærer. CfDP var med på Skype og kunne svare på de overordnede spørgsmål. Og så sagde alle faktisk ja til det på det møde. Det var også sådan, vi fik den brede forankring af projektet, som vi har haft så meget gavn af.”

Kommunal chatrådgiver



er det interessant at dvæle ved, hvad der adskiller kommunechatten fra chatten med de frivillige, for de to chats er vidt forskellige og har hver deres fordele.

Ifølge de involverede kommuner, er en af de store fordele ved at være en 'online kommune', at kommunen bliver mere tilgængelig for de unge. Dermed har de unge mulighed for at komme i kontakt med kommunen anonymt og uforpligtende og stille de spørgsmål, de har eller søge de råd, som de har brug for. Den kommunale rådgiver er en særlig ressource for den unge, idet han/hun har lokal indsigt i hvilke konkrete tilbud og muligheder, unge i den pågældende kommune har, såfremt den unge skulle have brug for eller lyst til at opsøge mere fysisk hjælp.

En anden fordel ved de kommunale professionelle rådgivere er, at de har en relevant faglig uddannelse og en erfaring med børn og unge fra deres øvrige jobfunktioner. De er vant til at sidde i en

”De unge leder nogle gange efter nogen med samme historie. Og de unge får meget godt ud af frivillig chatrådgivning og ung-til-ung rådgivning”

Kommunal rådgiver

rådgivningssituation og har stor erfaring med at henvise børn og unge videre til relevante, kvalificerede og kompetente tilbud, der netop passer til den unges situation. De er vant til at tale med og omgås målgruppen i det fysiske rum, hvilket giver dem en stor fordel i det digitale, da det gør dem i stand til hurtigt at spore sig ind på, hvem brugeren er, og hvori problematikken består. De har således en masse vigtige og brugbare erfaringer, som kan oversættes til den netbaserede rådgivning.

”Frivilligt arbejde kan rigtig mange ting, men det er også godt at møde en fagperson. Når vi sidder og svarer kan vi, som fagpersoner, trække på vores faglige erfaringer og samtidig give de unge rigtig godt overblik over, hvad der sker i kommunen. Vi er tilgængelige, og vi er tættere på.”

Kommunal rådgiver

At der i den kommunale chat er mulighed for at opbygge en slags online-relation, hvor de unge kommer tilbage til den kommunale chat efter aftale med en bestemt rådgiver, angives også som en af fordelene. Flere af de kommunale rådgivere fortæller om eksempler på, at de har haft en ung igennem på chatten, som har ønsket at komme tilbage, og hvor der er indgået en aftale om at 'mødes igen'. Dermed kan

de kommunale chatrådgivere følge op sammen med den unge.

Der er dog ingen tvivl om, heller ikke hos kommunerne, at den frivillige rådgivning ligeledes har unikke kvaliteter, som kommunen ikke kan matche. I den frivillige rådgivning er rådgiverne netop det - frivillige. Dette giver dem en særlig status hos de unge, da de ved, at det ikke er "typiske" professionelle, som får løn for at udføre et stykke rådgivende arbejde. Fra den sårbare unges perspektiv kan det give en oplevelse af, at rådgiveren er en person, der oprigtigt gerne vil hjælpe, og ikke hjælper fordi vedkommende får penge for det.

Endvidere kan den frivillige rådgivning på Cyberhus.dk, i kraft af sin størrelse, være til rådighed på de tidspunkter, hvor den digitale rådgiver i kommunen ikke kan.

I den frivillige rådgivning er der tilknyttet frivillige professionelle, i form af læger og tandlæge. De unge benytter sig flittigt af disse tilbud, hvilket for kommunerne kan bruges som et stærkt supplement til deres egen digitale rådgivning.

Slutteligt kan nævnes, at der i den frivillige rådgivning også eksisterer forskellige ung-til-ung fora. Ungebrugerne opnår en særlig grad af spejling, når de kommunikerer med hinanden i ung-til-ung afdelingen. Denne er i visse tilfælde faciliteret af frivillige rådgivere, eksempelvis i gruppechatfunktionen.

KOM GODT I GANG

Hvad er kvaliteterne ved digital rådgivning?

Siden 2004 har CfDP udviklet ikke bare en, men mange forskellige metoder og vejledninger til at lave digitalpædagogisk arbejde – i særdeleshed igennem chat og brevkasse. I dette afsnit, stiller vi skarpt på, hvad kvaliteterne ved den digitale rådgivning er, og hvorfor det er vigtigt at være tilstede online.

Hvorfor skal vi være online med rådgivningen?

Børn i Danmark er blandt de tidligst debuterende netbrugere. De unge er online fra de står op, til de går i seng. De googler alting og tager aktiv del i, hvad der foregår på nettet. For de unge er det derfor naturligt at kommunikere via digitale medier og deltage i digitale fællesskaber. Derfor søger de også rådgivning online. Med et digitalt rådgivningstilbud kan vi som voksne rette vores opmærksomhed mod børn og unge, og samtidig være i øjenhøjde og dialog med dem, der hvor de *forvejen er* - nemlig online.

Bevæger man sig fra det fysiske arbejde over i det digitale, åbner det også for nye måder at møde de unge på. Erfaringer fra Cyberhus.dk peger på, at nogle af de unge som søger digital rådgivning, har rigtig svært ved den fysiske kontakt. Selv om de unge har mange muligheder for at opnå kontakt til professionelle i det fysiske rum, benyttes digital rådgivning til at opfylde andre behov for samtale/kontakt, end de kan få i de fysiske tilbud.

“Den digitale indgang har fordele, som den fysiske rådgivning ikke kan tilbyde. På Cyberhus.dk kan de unge være absolut anonyme. Og så kan de sidde derhjemme og modtage rådgivning. Det er én forhindring mindre, når det handler om at lette indgangen til rådgivning.”

**Niels-Christian Bilenberg,
CfDP**



Netop den digitale adgang til rådgivning har nogle iboende kvaliteter, som appellerer til de unge, så længe den foregår i sikre, monitorerede fora som fx Cyberhus.dk, hvor der er voksne til stede. Nogle af kvaliteterne drejer sig blandt andet om den anonymitet og den tilgængelighed, som kendetegner online medier.

Anonymiteten er også noget af det, de unge selv påpeger som en af styrkerne ved den digitale rådgivning:

“Det er bare lettere at fortælle, hvordan jeg har det, når ingen kan se mig. Så kan jeg være mig selv.” – Pige 16 år

“Jeg er bange for, hvad der sker, hvis jeg siger det til nogen, så jeg siger ikke noget. Men det er rart at kunne snakke her.” – Pige 17 år

Dilemmaer i den digitalpædagogiske praksis

På trods af de mange fordele ved den digitale rådgivning, kan det ikke undgås, at der opstår dilemmaer, som kan udfordre selv den mest erfarne rådgiver. Det er f.eks., hvis den unge fortæller om et akut selvmordsforsøg, overgreb eller gør opmærksom på, at vedkommende kan være til fare for andre, eller at andre kan være i fare. I de tilfælde hvor det bliver vurderet, at den unge er i akut livsfare, vil det være muligt at bede politiet om at spore den unge via vedkommendes IP-adresse. Selvom det selvfølgelig betyder, at anonymiteten reelt set har en begrænsning, så muliggør det, at der kan handles ud fra det, der bedst muligt varetager den unges interesse fremadrettet, selvom det måske ikke altid virker sådan for den unge i nuet.

I den forbindelse kan det være en kilde til frustration og bekymring hos rådgiverne, hvis den unge logger ud af samtalen før denne er sluttet på en ordentlig måde. Derfor er det også vigtigt, at kommunen sætter sig nogle realistiske succeskriterier for rådgivningen, således at succesen ikke skal være at den unge siger "tak for samtalen", men måske er kriteriet for succes at den unge overhovedet kunne finde en der gad at lytte. Det er en vigtig pointe, når man skal acceptere, at det ikke altid er muligt at følge op på samtalerne, men at man er nødt til at stole på, at man gør sit bedste. For at undgå at de digitale dilemmaer byder på en alt for stor frustration for den enkelte medarbejder, anbefaler vi derfor også, at man altid er mindst to på vagt sammen, således at der kan foregå løbende sparring.

Som digital rådgiver i et anonymt rum, er det et vilkår for arbejdsgangen, at når samtalen er slut, så er den unge ude af døren, og man kan ikke forvente at kunne følge op på vedkommende. Som rådgiver skal man kunne være i dette og kunne acceptere, at man formentlig aldrig får svar på, hvad der videre skete den unge. Dette kan være en stor frustration for nogen, men kan også fungere som en understregning af, at hver samtale er et unikt vindue ind i netop denne unges verden. Formår

man at være det, som den unge har brug for her og nu, kan frustrationen over samtalens flygtighed erstattes af oprigtigt nærvær, nysgerrighed og tilstedeværelse.

*“Hvis en rådgiver møder en ung med beske-
den “Kan du ikke lige
ringe ind?”, så mister
man den unge. De har
valgt chatmediet af
en grund – fordi de
ønsker lige præcis det
her. De kunne have
mødt op eller ringet
ind, men det er ikke
det, de har valgt. Man
bliver nødt til at vente
på, at den unge er klar,
hvis det man gerne vil
er at få den unge vide-
re i systemet.”*

Niels-Christian Bilenberg, CfDP

KOM GODT I GANG

10 gode overvejelser inden opstart

Før man som kommune igangsætter et online rådgivningstilbud til de unge, er der nogle overvejelser, det kan være godt at gøre sig. De erfarne chatrådgivere Niels-Christian Bilenberg og Signe Sandfeld Hansen fra CfDP har fra begyndelsen været tilknyttet brobygningskonceptet som kontaktpersoner for kommunerne, og de kommer her med 10 gode råd, før jeres kommune går i luften med den online chatrådgivning:

1. Overvej hvem målgruppen er

Noget af det, vi plejer at lægge vægt på over for kommunerne er, at de ikke må tro, at de kan lave et site som rammer alle unge. Det troede vi selv i begyndelsen på Cyberhus.dk, og så endte vi med et tilbud, som ville for meget.

“Det er vigtigt, at man ser chatten som en mulighed for at nå nogle af de unge, som ellers kan være svære at nå. Det kan være de “hårde” drenge eller unge med anden etnisk baggrund end dansk. Vi hører, at det er nogle af de grupper, som er svære at nå ind til i en fysisk praksis”

Signe Sandfeld Hansen, CfDP

2. Overvej hvad formålet er

Det er vigtigt at gøre sig klart, hvad formålet med chat-tilbuddet er. Mange tænker, at chatten kan bruges som en måde at få de unge ind i den fysiske rådgivning på. Det er ikke nødvendigvis problematisk i sig selv, men hvis det smitter af på den måde, som man møder de unge på digitalt, er der stor sandsynlighed for, at de ikke kommer ind.

3. Rammen omkring tilbuddet

Det er vigtigt at gøre sig overvejelser om, hvordan tilbuddet er rammesat, før man overhovedet tænder for chatten. Nogle tænker måske: “Vi kan chatte derfra, hvor vi kan åbne en computer”. Så simpelt er det sjældent. Det er nødvendigt at overveje de fysiske rammer omkring tilbuddet: Hvordan sidder vi? Og hvor? Hvad må man lave, imens man chatter? Kan man svare på telefon og mails imens? Må kolleger forstyrre én? Som rådgiver er man på, og det kræver, at man er fuldt fokuseret på chatten.

“Det er vigtigt, at man forholder sig lige så koncentreret til den online rådgivning, som hvis man fysisk sad over for en ung. Når ledere har været med på vores opstartskurser, får de ofte en øjenåbner, når de finder ud af, at de ikke kan sætte deres medarbejdere til at ordne alt muligt andet, samtidig med, at de chatter.”

Niels-Christian Bilenberg, CfDP

“Selvom der er mange fordele ved at sidde bag en skærm, fx at man kan få sparring, imens samtalen kører, så er det vigtigt at huske, at den unge kan mærke, hvis du er optaget af alt muligt andet. Dit nærvær på skrift bliver simpelthen noget andet, og rigtig ofte betyder det, at den unge ikke føler sig hørt.”

Signe Sandfeld Hansen, CfDP

4. Brug gerne forskellige faggrupper

I nogle af kommunerne er det én afdeling, der bemande chatten, mens det i andre, er en række forskellige afdelinger. Sidstnævnte giver mulighed for, at de unge kan møde forskellige fagligheder på chatten, og dermed øges sandsynligheden for, at henvendelsen kan besvares bedst muligt. Ved at dele bemanningen af chatten ud på forskellige afdelinger, er der desuden flere medarbejdere, som kan tænke krea-

tivt i forhold til chatten som værktøj generelt, og flere der kan sprede og forankre tilbuddet i kommunen.

“Nogle gange kommer de unge med spørgsmål om kærlighed, nogle gange om lovgivning, og andre gange er det psykiske problematikker eller selvmordstanker. Det er urealistisk at tænke, at én person kan vide alt om alting og selv i vores egen rådgivning, er vi meget heldige med, at vi sidder flere frivillige sammen, som har forskellig viden og fagområder”.

Signe Sandfeld Hansen, CfDP

5. Pas på hinanden

Den tilbagemelding, som vi ofte får fra kommunerne er, at det er en klar fordel at sidde to rådgivere sammen ad gangen. I den digitale rådgivning møder man unge, som åbner op for meget svære problematikker og ofte gør det meget tidligt i samtalen.

“Selvom jeg har mange års erfaring med chatrådgivningen, kan jeg stadig blive i tvivl om noget, og så er det rigtig vigtigt, at jeg kan spørge andre til råds. Det bidrager også til min faglige udvikling.”

Signe Sandfeld Hansen, CfDP



“Som rådgiver kan man ikke undgå at blive påvirket, og derfor er det rigtig rart at kunne få noget sparring.”

Niels-Christian Bilenberg, CfDP.

6. Brug håndbogen

Når kommunerne starter op, modtager de en håndbog, som blandt andet indeholder CfDPs erfaringer med chatrådgivning, og som samtidig har plads til, at kommunerne selv kan skrive deres praksis ind. Nogle af kommunerne bruger håndbogen meget aktivt, og har gjort den til deres egen, mens andre næsten glemmer, at den eksisterer. Vi vil gerne opfordre til, at man husker at bruge håndbogen og notere sig, hver gang den lokale praksis adskiller sig fra den måde, hvorpå vi arbejder i Cybershus.dk.

“De kommunale rådgivninger sidder med en hel masse viden, og nogle gange kan det virke som om, at de glemmer, hvad de kan, når de kommer over på chatten. Derfor er det vigtigt, at man bruger tid på at gennemgå håndbogen i kommunen og opdatere den løbende, så kvaliteten af chatrådgivningen bliver ved med at være høj.”

Signe Sandfeld Hansen, CfDP

7. Det kræver tid

For langt de fleste er chatrådgivning et nyt værktøj, som det tager tid at lære. Fordi man er rigtig dygtig til at møde de

unge ude på gaden, er man ikke nødvendigvis fra begyndelsen en god chat- eller brevkasserådgiver.

“Vores erfaring, og det vi hører i kommunerne, er, at det er et redskab, som man skal lære. Det er vigtigt, at det er en opgave, som man går til med ydmyghed, fordi det er noget, man skal tillære sig, og det kræver tid.”

Niels-Christian Bilenberg

8. Tænk kreativt med chatten

Når kommunen får adgang til chatten, har de mulighed for både at lave 1-1 chat, gruppechat og inviterede chats. Alle starter med 1-1 chatten, og det er en rigtig god start. Desværre er der ikke så mange, som tænker videre. Gruppechatten er fx et redskab, der kan understøtte de fysiske møder ved at sammensætte forskellige unge med samme problematik i et anonymt rum, så de kan få fornemmelsen af, at de ikke står alene.

“Chatten tilbyder en masse forskellige måder at arbejde med unge på, og det er vigtigt, at man er nysgerrig. Jo mere chatten kan tænkes ind i det daglige arbejde, jo mere gavn får man også af værktøjet. Selvom det

ikke kan erstatte det fysiske møde, så kan chatten hjælpe til at fastholde de unge i et forløb eller fungere som efterværn for unge, som udskrives.”

Signe Sandfeld Hansen, CfDP

9. Udbred kendskabet til chatten lokalt

Vi oplever, at de kommuner, som har haft flest besøgende på chatten, er dem, som har været opsøgende i forhold til at sprede kendskabet til chatten. Det er fx ved at være synlig omkring, hvornår chatten er åben de steder, hvor de unge hænger ud i deres fritid, ved at samarbejde med skoler, gymnasier og lignende om at gøre chatten synlig på fx intranet og ved at bruge det mediekits, som CfDP tilbyder.

10. Del erfaringer kommunerne imellem:

Brobygningskonceptet består som nævnt af 14 kommuner, hvoraf nogle har været i gang med den online rådgivning i flere år. I et koncept som dette er det oplagt, at kommunerne deler erfaringer med hinanden, og at nytilkomne kommuner rækker ud til allerede etablerede kommuner og trækker på gode og dårlige erfaringer. I sidste ende er det den samme type unge, der arbejdes med, og der kan være mange genveje som nyopstartet kommune, hvis man henter råd hos andre, som allerede er i gang.

“Hele ideen med brobygningen er jo, at kommunerne ikke skal starte fra nul. De får gavn af vores erfaring og nu også af de mere etablerede chatrådgivninger i kommunerne. Det er en udveksling, som egentlig burde ske i alle indsatser, og det virker til, at kommunerne meget nemt kan se fordelene ved at mødes på tværs.”

Signe Sandfeld Hansen, CfDP



KOM GODT I GANG

Uddannelse af chatrådgivere i kommunerne

Når en brobygningsaftale mellem en kommune og Cyberhus.dk er på plads, kommer CfDP på besøg i kommunen og faciliterer et digitalpædagogisk kursus i chatrådgivning, før kommunen går online.

Her får rådgiverne en grundig introduktion til den pædagogiske brug af digital rådgivning, baseret på erfaringer fra Cyberhus.dk. Hovedfokus er på den generelle indføring i chatten og brugen af chatmediet i forhold til andre rådgivningsmedier. Vi fremhæver de særlige udfordringer og styrker i chatten, og taler om de pædagogiske metodikker, der kan overføres fra den fysiske til den digitale praksis. Med introduktionen er det målet, at deltagerne får indsigt i, hvorfor og hvordan unge typisk søger hjælp digitalt, samt får indblik i styrker og udfordringer ved chatmediet.

Chatten i praksis

På kurset er der indlagt to livechat-sessioner, hvor deltagerne får mulighed for at prøve kræfter med chatten i praksis. Deltagerne inddeles i grupper af hhv. "rådgivere" og "unge". Med støtte fra underviserne, får deltagerne på den måde mulighed for at udforske den digitalpæ-

dagogiske praksis på egen hånd. Med de to chat-sessioner får deltagerne hands-on erfaring med chatrådgivning og oplever, hvordan det adskiller sig fra andre former for rådgivning.

Et andet vigtigt tema på kurset er etikken i den digitalpædagogiske praksis baseret på cases, som vi ofte møder i vores rådgivning. Med dilemmaerne motiveres deltagerne til at reflektere over egne holdninger og får mulighed for at diskutere potentielle dilemmaer, som kan opstå i arbejdet med digital rådgivning. På kursusdagen får deltagerne desuden uddelt en metodehåndbog, som kan tilpasses den enkelte kommunes individuelle tilbud.

Responsen fra de deltagende kommuner er, at kursusdagen er et godt startskud til at komme i gang, men for de fleste er chatrådgivning noget nyt, der skal læres, og den egentlige oplæring foregår først, i det øjeblik, de unge logger på, og rådgiverne kommer i gang med at chatte:

“Det vi hører fra kommunerne er, at den første kursusdag giver en god indføring og en god start. Men ligesom vi på Cyberhus.dk selv løbende har

oplæring af vores frivillige, kommer det også først hos kommunerne, når de møder de rigtige unge i chatten.”

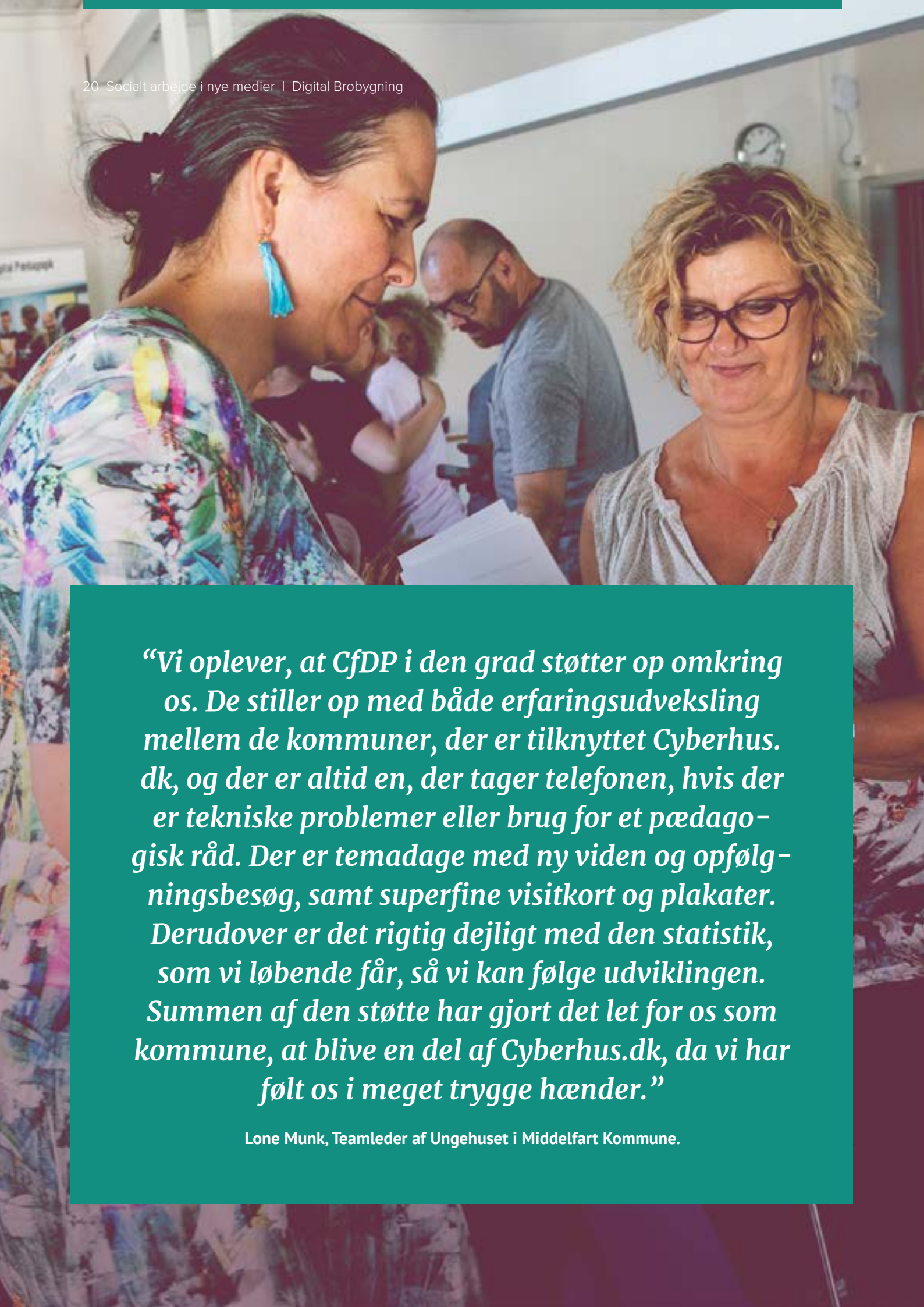
Niels-Christian Bilenberg, CfDP

På egne ben

CfDP's rolle bliver dermed at opbygge et fundament, som klæder rådgiverne på, og som den enkelte kommune selv kan bygge videre på. I kommunen kan det give god mening over tid at udvikle sit eget oplæringssystem og træningsprogram for rådgiverne. Fordele-
ne ved at lave et tilpasset system, er at man på den måde kan sluse nye rådgivere godt ind og sikre sig, at rådgiverne er opdaterede på fx regler, lovgivning, og hvad der rører sig blandt de unge. Kommunerne kan altid hente inspiration til deres egen praksis i den måde, oplæringen af de frivillige rådgivere på Cyberhus.dk er tilrettelagt.

Efter det indledende opstartskursus, er kommunerne klædt på til, at de kan påbegynde arbejdet med deres rådgivningstilbud. Kommunerne er dog ikke overladt mere til sig selv, end at de altid har mulighed for at kontakte en rådgivningsansvarlig hos CfDP, som kan agere hotline i forhold til pædagogisk eller teknisk sparring.



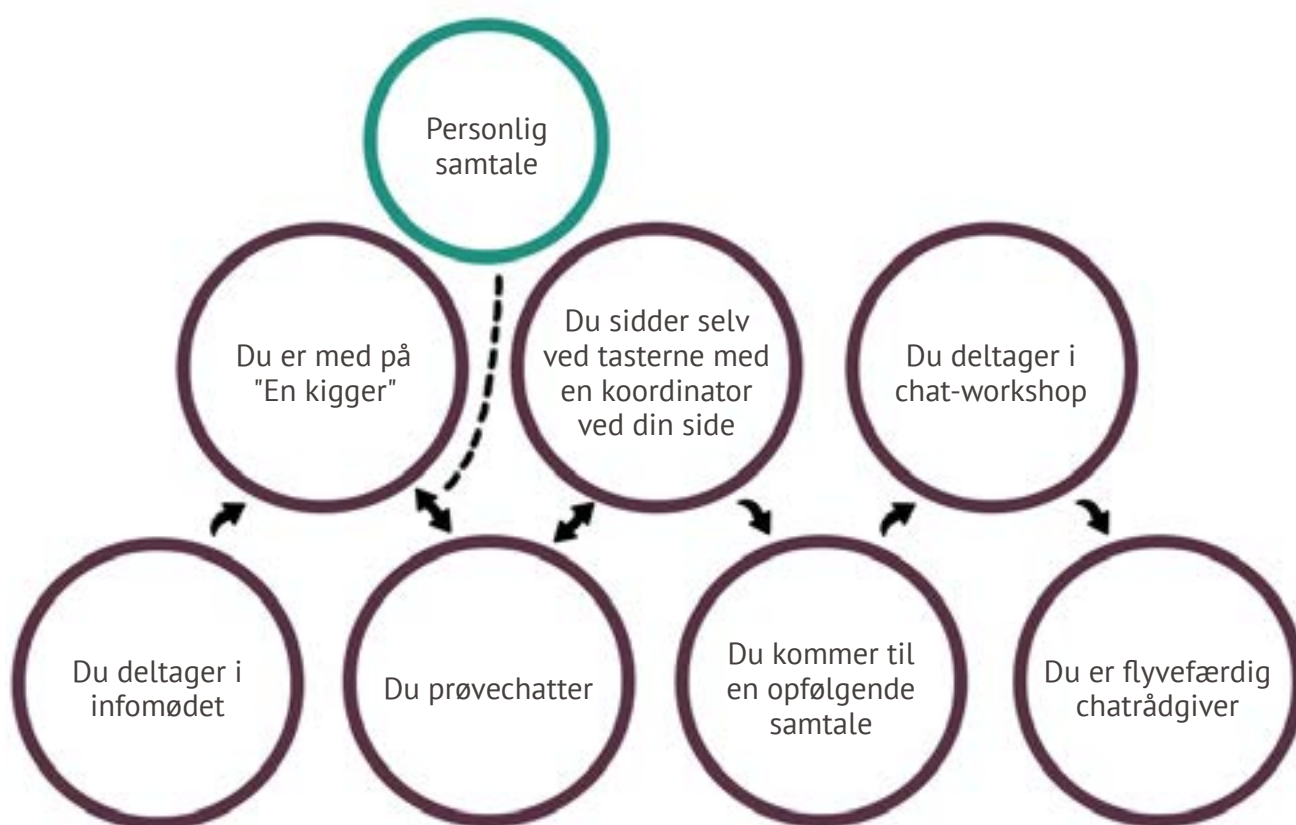
A photograph of two women in a workshop or meeting. The woman on the left has dark hair tied back and is wearing a colorful floral patterned top and large blue tassel earrings. She is looking down at a document. The woman on the right has short blonde curly hair, wears glasses and a grey sleeveless top, and is also looking at the document. In the background, a man with glasses and a beard is visible, looking at a device. The setting appears to be a modern, bright room with white walls and a clock on the wall.

“Vi oplever, at CfDP i den grad støtter op omkring os. De stiller op med både erfaringsudveksling mellem de kommuner, der er tilknyttet Cyberhus.dk, og der er altid en, der tager telefonen, hvis der er tekniske problemer eller brug for et pædagogisk råd. Der er temadage med ny viden og opfølgningsbesøg, samt superfine visitkort og plakater. Derudover er det rigtig dejligt med den statistik, som vi løbende får, så vi kan følge udviklingen. Summen af den støtte har gjort det let for os som kommune, at blive en del af Cyberhus.dk, da vi har følt os i meget trygge hænder.”

Lone Munk, Teamleder af Ungehuset i Middelfart Kommune.

I løbet af året afholder CfDP desuden netværksmøder, hvor de deltagende kommuner i brobygningskonceptet og repræsentanter fra CfDP mødes for at erfarings- og videndele og blive klogere på egne og andres rådgivningstilbud. For selvom alle deltagende kommuner tilbyder samme

tekniske produkt, kan der være mange forskellige måder at forvalte det digitale rådgivningstilbud på. Det gælder blandt andet i forhold til den markedsføring og de initiativer, som kommunerne iværksætter for at gøre deres unge opmærksomme på chatten.



Model: uddannelsesforløb for chatrådgivere

KOM GODT I GANG

Hvor teknisk skal jeg være for at kunne chatte med de unge?

“På den første kursusdag plejer jeg at sige: ‘Det kommer ikke til at handle om teknik! Hvis du kan finde tænd-knappen, så kan du også chatte.’”

Niels-Christian Bilenberg, CfDP

Selve det at chatte kræver ikke det store rent teknisk. Der stilles ikke krav om store, stærke computere, og det er ikke vigtigt, at man som rådgiver har en stor teknisk indsigt. Derimod kræver det, at man har en god teknisk support, der kan handle nu og her, og som har en meget kort behandlingstid, når tekniske udfordringer melder sig. For de vil opstå. Sidder der en ung på chatten, som møder tekniske problemer, fx fordi vedkommende bliver logget af chatten eller ikke kan komme på, er det nødvendigt at kunne handle øjeblikkeligt og ikke først flere dage senere. Det er lige nu, der er behov for hjælp.

I brobygningskonceptet fungerer CfDP som det tekniske bindeled for kommunerne. Er der tekniske udfordringer, som kræ-

ver en mere specifik indsigt, har CfDP mulighed for at trække på yderligere teknisk support, som kan hjælpe i det øjeblik, det brænder på. Den korte sagsbehandlingstid på teknisk support er unik for konceptet, og tilgængeligheden bliver prioriteret højt, fordi det er vigtigt, at de unge kommer gnidningsfrit igennem til rådgiverne. Udover at agere teknisk support og give en generel indføring i chatten på kursusdagen, har CfDP udviklet pædagogiske videotutorials, som forklarer tilgangen til chatten og kan hjælpe med nogle af de mere simple udfordringer.

“Tekniske udfordringer opstår. Men hvis ikke man kan handle på dem forholdsvis hurtigt, bliver det en kilde til frustration, som langt overstiger fordelene ved at være på en chat.”

Niels-Christian Bilenberg, CfDP

KOM GODT I GANG

6 gode råd til den digitalpædagogiske rådgiver

1. De unge vil gerne

Når man som rådgiver sætter sig ned og møder en ung på chatten, må man gå ud fra, at langt størstedelen af de unge, der logger på har valgt det selv og derfor har noget på hjerte.

“Når man som rådgiver bliver frustreret over, at de unge kun svarer “Ja”, “Nej”, “Ved ikke”, så er det fordi, jeg som rådgiver ikke har fundet nøglen til at få åbnet samtalen. For de har valgt at komme ind i chatten, så de har noget, de gerne vil fortælle.”

Niels-Christian Bilenberg, CfDP

2. De unge har valgt chatmediet

Det er vigtigt, at man som rådgiver altid husker på, at de unge specifikt har valgt chatmediet - og ikke et fysisk rådgivnings-tilbud.

“Nogle gange har man som rådgiver tendens til at tænke: “Hvor ville jeg gerne, hvis jeg kunne få dig til at ringe eller komme ind.” Men de unge har valgt dét her. Det er ikke dit behov, men den unges, der skal dækkes.”

Niels-Christian Bilenberg, CfDP

“Rigtig mange af de unge som vi møder på chatten, har dårlige erfaringer med at snakke med voksne. Så chatten er en mulighed for at hjælpe den unge med at få tillid til at tale med en voksen igen”

Signe Sandfeld Hansen, CfDP



3. Samtalen er en succes i sig selv

De ti minutter, den halve time eller time, man som rådgiver chatter med den unge, er ét lille skridt i den rigtige retning for den unge. Man kan ikke nødvendigvis løse alt med den ene samtale, men chatten udgør ét øjeblik, som gør en forskel for den unge. Fra problem til løsning kan der være langt, men den ene samtale er et skridt i retning mod forandring. Derfor er succesen heller ikke nødvendigvis, at den unge i samtalen får en løsning på sine udfordringer.

“I mine øjne er succesen, at man får skabt et rum, hvor den unge kan være og kan fortælle, og hvor man som rådgiver kan lytte.”

Niels-Christian Bilenberg, CfDP

4. Vær tydelig

Nogle gange bliver man så ivrig i sin rådgivning, at man kommer til at glemme at forklare, hvorfor man spørger om noget, eller hvordan man er nået frem til en særlig konklusion. Husk at den unge har brug for dine mellemregninger, for at mødet kan føles nærværende.

“Jeg sørger rigtig tit for at tjekke ind med den unge ved fx at spørge, om det giver mening, det jeg skriver. Det gør jeg for at undgå misforståelser og for at forstå den unge bedst muligt”

Signe Sandfeld Hansen, CfDP



5. Dit eller den unges behov

Gør dig klart, hvad der er dit behov, og hvad der er den unges.

“Nogle gange har man som rådgiver tendens til at tænke ‘Hvor ville jeg gerne have, at alle sluttede af med at sige, hvor var det dejligt at tale med en’. Det er rådgiverens behov, frem for den unges, og det er vigtigt at kunne skelne mellem de to ting.”

Niels-Christian Bilenberg, CfDP

6. Du gør en forskel

Som rådgiver er det vigtigt at være opmærksom på, at selvom man ikke nødvendigvis kan se, at samtalen gør en forskel for den unge, kan det sagtens være, at det er tilfældet. Tro på, at det du gør, gør en forskel.

“Når jeg sætter mig foran skærmen som rådgiver, er det altid med en intention om at få skabt et trygt og tillidsfuldt rum, der kan give den unge mod og lyst til at åbne op. Åbne op for det, der måske aldrig er blevet sagt højt og give slip på de følelser, der kan sidde i maven som en stor knude. Det er også med et håb om, at min rådgivning ikke blot forbliver ord på en skærm, der forsvinder igen, når chatten afsluttes.”

Rådgiver Cyberhus.dk



“Spørgsmålene går lige fra kærlighedsproblemer og almindelige ungdomsudfordringer til rigtig alvorlige sociale og helbredsmæssige problemer. Tre gange har vi haft sociale bagvagter aktiveret. Og det viser jo tydeligt, at det er mange forskellige unge, der bruger chatten.”

Kristian Kilt, SSP-koordinator, Den Matrikelløse Klub

Organisering af chattilbuddet: Det siger lederne

De kommende afsnit stiller skarpt på det organisatoriske setup og giver et par helt konkrete eksempler på, hvordan kommunechatkonceptet kan organiseres og forankres i en kommune. Det ene eksempel vil blandt andet vise, hvordan et koncept som kommunechatten kan forankres tværkommunalt og på den måde binde en kommune sammen. Det andet eksempel viser blandt andet, hvordan der kan arbejdes med synlighed om konceptet, både til gavn for målgruppen og nogle af kommunens øvrige tilbud.

Begge eksempler viser, at der er forskellige måder at gribe forankringen og organiseringen af konceptet an på. Det afhænger både af kommunens opbygning, og hvor der viser sig at være medarbejderkompetencer og -ressourcer til rådighed. Eksemplerne er tænkt som inspiration og som konkrete ideer til, hvordan konceptet kan gribes an.

Skanderborg

Kommune - Chatten som del af en samlet indsats

I Skanderborg Kommune er en del af kommunens ungetilbud organiseret i en såkaldt "matrikelløs" klub. De unge kan ad den vej få rådgivning via telefon, over Messenger og ved fysisk fremmøde. I regi af kommunechat-konceptet på Cyberhus.dk, tilbyder Den Matrikelløse Klub nu også anonym chatrådgivning. Vi har talt med SSP-koordinator Kristian Kilt om Den Matrikelløse Klub og om, hvordan den kommunale chatfunktion passer ind der.

Hvorfor giver chatten mening?

Erfaringerne fra Skanderborg Kommune peger blandt andet på, at man via chatten rammer en meget bred ungegruppe – og dermed også giver de unge mulighed for at påbegynde en bearbejdning af mange forskellige typer af spørgsmål, usikkerheder eller problemer.

At der dukker så mange forskellige spørgsmål op i chat-sessionerne med de unge, peger også på, at chatmediet vur-

deres som brugbart og trygt for de unge - næsten uanset hvilke udfordringer de sidder med. I den forbindelse understreges det tydeligt, at anonymiteten spiller en stor rolle i det perspektiv.

“Vi er forpligtede til at lave anonym rådgivning. Før har det typisk været via telefon, men det har ikke givet de unge følelsen af 100% anonymitet. De unge kan virkelig godt lide, at det er fuldstændig anonymt i chatten, så de kan fortælle noget, teste noget, skribe hjælp. Vi rammer ofte ind i skamfulde spørgsmål og for de unge, er de nemmere at skrive om end at tale om. På den måde har vi fået indblik via chatten, som vi ikke havde før. Vi har nu hul ud til dem. Vi er tidligere inde, tror jeg.”

Kristian Kilt, SSP-koordinator, Den
Matrikelløse Klub

I Skanderborg linkes muligheden for anonym chat med en oplevelse af, at chatten bliver en forebyggende metode, idet de unge er tilbøjelige til at kontakte kommunen og hjælpen tidligere, end de måske ellers havde gjort. Med anonymiteten følger dog også et dilemma. Det opstår, når unge henvender sig med så alvorlige problemstillinger, at det vurderes, at der

er behov for at lave en underretning..

“Når de frivillige sidder og chatter, skal de helt hen til navns nævnelse, før de er forpligtede til at handle. Det er anderledes for os: vi skal have en formodning. Nogle gange er det balancen mellem, om det er anonymiteten, der er vigtig eller en underretning. Og vi vægter anonymiteten højt! Men vi får også tit oplysninger, der kan lede os hen på, hvem den unge er. Enkelte gange har vi underrettet. Det udfordrer systemet helt vildt. Og det udfordrer også vores medarbejdere, der er vant til at handle, hvilket de ikke kan på samme måde her.”

Kristian Kilt, SSP-koordinator, Den
Matrikelløse Klub



Rådgivning blandt de unge

At gøre chatten til en del af konceptet "Den Matrikelløse Klub" er særligt for Skanderborg Kommune, og dermed er organiseringen også særlig.

Den Matrikelløse Klub står på tre ben: ga-deplansarbejde, ungekontakt med dialog og digital rådgivning. Dermed udgør chatten en tredjedel af Den Matrikelløse Klubs arbejde. SSP-koordinatoren fortæller:

"Vi kørte indtil maj i år med de tre ben. Vi lavede evaluering af DMK-indsatsen, og den var positiv i forhold til den digitale rådgivning. Medarbejderne var stolte af det!"

Krisitan Kilt, SSP-koordinator, Den Matrikelløse Klub

I Skanderborg opleves, at chatten tilbyder et godt alternativ til den fortrolige samtale – og at medarbejderne er glade for chatten og stolte af det arbejde, der

foregår i den.

"Det særlige ved Skanderborgs måde at gribe projektet an på er, at de fem medarbejdere vi har siddende i DMK og fem medarbejdere, som sidder i forskellige klubber, er inde over. Og så er der åbent mandag og torsdag. Dem, der passer chatten, sætter sig ud i klubberne og laver selve rådgivningen, så det bliver baggrundstapet for de unge i klubberne. Vi bevæger så at sige rådgivningen derhen, hvor de unge forsamlers sig."

Kristian Kilt, SSP-koordinator, Den Matrikelløse Klub

Dermed foregår chatrådgivningen to aftener om ugen ude i kommunens klubber, for dels at være til stede der, hvor de unge er og dels for at øge synlighed og kendskab til chatten. Den Matrikelløse Klub og dermed også chatten, bliver således det, der kitter de forskellige klubber sammen.



ORGANISERING AF CHATTILBUDET

Roskilde Kommune - Flere fagligheder, flere om at nå de unge

Roskilde Kommune har forankret chatten på tværs af flere afdelinger, og dermed på tværs af flere medarbejdergrupper, hvilket har givet dem både gode erfaringer med det egentlige chatværktøj, men også nogle positive sidegevinster internt blandt chatrådgiverne.

Forankring på tværs

Da man i Roskilde Kommune besluttede sig for at påbegynde arbejdet med etablering af en kommunal chat, skete det efter et fælles møde, hvor flere af kommunens afdelinger og fagligheder, knyttet til kommunens arbejde med børn og unge, var inviteret. Alle var positivt stemte, og dermed var første spadestik til projektets fundament taget. Projektet blev skabt på tværs af forskellige afdelinger og består således af en tværfaglig rådgivergruppe. Vi har talt med Helle Cold Larsen i Roskilde Kommune.

De unge, der henvender sig i Roskildes chat, kan således 'møde' mange forskel-

lige fagligheder og dermed forhåbentlig komme i kontakt med en rådgiver, der kan hjælpe lige præcis dem bedst muligt. På hver chatvagt sidder der to forskellige rådgivere, hvilket giver mulighed for sparring og drøftelser de to rådgivere imellem, i fald en ung henvender sig med et spørgsmål, der kalder på det.

“I Roskilde arbejder vi tværfagligt og med flere forvaltninger inde over, fx Job/Ydelse, SSP, sundhedsplejen og UU-vejledningen, samt klubmedarbejdere og os selv.”

Helle Cold Larsen, Sundhedskonsulent i Ungeprojektet

At Roskildes chat er forankret på tværs af en så alsidig rådgivergruppe, betyder ifølge Helle Cold Larsen, at der, foruden fordele for de unge, også er potentiale for faglig udvikling og nye perspektiver internt i rådgivergruppen.

“Det er en super spændende faglig udfordring – også efter 20 år i faget. Det har været en kæmpe gevinst at møde hinanden på den her måde, og alle er henrykte over den kompetenceudvikling, det har givet. Den kunne vi ikke have fået på anden vis. Vi ved jo godt, at hinanden er her, men i

det her projekt får man helt praktisk hands on indsigt i, hvad andre laver og står for – og hvad andres faglighed står for.”

Helle Cold Larsen, Sundhedskonsulent i Ungeprojektet

At forskellige medarbejdere, med forskellige fagligheder, udgangspunkter og erfaring, på den måde mødes i den fælles opgave, det er at rådgive de unge online, giver, ifølge Helle Cold Larsen, en faglig udfordring og kompetenceudvikling i en form, som et kursus aldrig ville kunne have bidraget med på samme måde. De forskellige medarbejdere føler sig styrket ved deres rolle som chatrådgivere, hvilket må siges at være en meget positiv sidegevinst ved deltagelsen i projektet.

“Det at få sin egen metode og måde at tænke på vendt på hovedet, få en anden vinkel at se det på. Det har været rigtig sundt at få rusket op i fagligheden og komme ud af rillen. At sidde med en fra klubområdet, som måske har et andet syn, en anden måde og en anden tilgang. Vi har snakket om det 117 gange – det er guld værd.”

Helle Cold Larsen, Sundhedskonsulent i Ungeprojektet

En leder har teten

Et andet god råd givet videre fra Roskilde Kommune, handler om den ledelsesmæssige forankring. Den leder i Sundhedscenteret, der oprindeligt fik ideen og indkaldte de øvrige til et møde, er i dag den primære tovholder på projektet. Derudover har de andre ledere engageret sig i form af at varetage sparring og eventuelt opfølgning med deres respektive medarbejdere.

“Det har været godt, at en leder har teten. Hun har det overordnede mandat af de andre ledere til at være hende, der har overblikket. Hver rådgiver refererer til vedkommendes daglige leder, og der er lavet en køreplan i de tilfælde, hvis noget virkelig sætter sig, eller hvis en samtale er svær. Så går man til sin egen leder, og så har vi en aftale om, at man kan få supervision og briefing. Så skriver man lige til hinanden om morgenen: hvordan har du det i dag.”

Helle Cold Larsen, Sundhedskonsulent i Ungeprojektet

At en leder er den helt overordnede tovholder, og at de øvrige ledere har kontakten og sparringen med deres egne medarbejdere, opleves at være en god model.



På den måde kan chatrådgiverne altid gå til hinanden, ligesom de kan gå til deres daglige leder. Ligeledes kan lederne gå til tovholderen med mere administrative eller driftsmæssige ting.

Derudover forklares det, at CfDP løbende har været en stor støtte for projektet, både i forhold til den pædagogiske indsats, det rådgivningsmæssige og det rent tekniske setup.

Chatværktøjet som supplement til den øvrige unge-indsats

At være kommet online som kommune betyder, i Roskilde Kommunes perspektiv, at de nu er til stede på platforme og i omgangsformer, der er 'de unges hjemmebane'.

“Chatten passer meget fint ind i den måde, som unge render rundt i livet på, de er på telefonen, de er online. Ved behov søger de nettet, og chatten passer godt til den tilgængelighed og lethed, som mange børn og unge godt kan lide.”

Helle Cold Larsen, Sundhedskonsulent i Ungeprojektet

At de unge føler sig 'hjemme' online og helt naturligt opsøger nettet, når de har behov for ny viden, er et stærkt argument for at være online og som kommune

kunne tilbyde de unge, at de kan komme i kontakt via nettet. Et andet aspekt i den forbindelse handler om anonymiteten.

“At de kan være anonyme, har enormt stor betydning for nogen unge. Og det er fedt at kunne tilbyde den der anden mulighed, som chatten er, hvor den unge bare kan skrive.”

Helle Cold Larsen, Sundhedskonsulent i Ungeprojektet

Anonymiteten betyder også, at de unge 'tør' nogle andre ting.

“De spørger ikke om det frække face to face. Det er nemmere at skrive om og prøve af, hvordan en voksen reagerer. Og det tror jeg, mange bruger: prøver af på skrift, hvad det er for en reaktion, det giver. Det kan give mod til at sige det til nogle ude i den virkelige verden. Eller få mod til selv at klare det. Nogle gange får man det, der lige skal til for, at man selv kan klare det. Og dermed bliver chatten både forebyggende og en egentlig behandling.”

Helle Cold Larsen, Sundhedskonsulent i Ungeprojektet

ORGANISERING AF CHATTILBUDET

Middelfart Kommune - Fem gode råd, inden I går online

Lone Munk, Teamleder af Ungehuset i Middelfart Kommune kommer her med fem gode råd til at komme i gang med den digitale rådgivning.

1. Hav styr på, hvor I kan vise den unge hen

Chattilbuddet skal ses som en forebyggende indsats for at få fat i de unge så tidligt som muligt. Med chatten får vi fat i nogle unge, som vi måske ikke ville have fået fat i ellers. Derfor er det vigtigt at få styr på, hvad der er af andre tilbud, som man kan henvise de unge til, når chatten slutter, hvis der er behov for det.

Mange af de unge, som vi ser i vores chatrådgivning har nok i det, de får hos os, men det er godt at være opmærksom på, hvad der er at vise videre til, hvis det ikke lige er os, der kan løse den konkrete opgave.

2. Overvej hvordan I får fat i de unge

Det er vigtigt at gøre sig nogle tanker om, hvordan man får fat i de unge. I vores tilfælde var vi så heldige, at vi meget hurtigt fik skabt opmærksomhed om chatten gennem skolerne. Vi henvendte os til skolelederne, som tog godt imod

tilbuddet og greb opgaven med at gøre de unge opmærksomme på chatten. Takket være skolernes indsats har vi haft unge på chatten fra dag ét, og rigtig mange unge kender til tilbuddet. Vi har selvfølgelig også brugt kommunens Facebook, men den når ikke nær så meget ud til de unge. Så det har primært været skolelederne, som har været vejen ind, og vi har fået rigtig mange gode tilbagemeldinger fra skolerne.

Når der er nogle unge, der oplever, at det her, det er godt, så fortæller de hinanden om det.

3. Overvej hvordan I organiserer jer

Det er vigtigt, at man gør sig nogle grundige overvejelser om, hvordan man organiserer sig i chattilbuddet. Anbefalingen fra CfDP er, at man sidder to rådgivere sammen, når man er på vagt. Det har vi ikke ressourcer til, og derfor sidder der én rådgiver på chatten ad gangen. Som ny rådgiver har man dog en kollega med de første par gange, og så fungerer jeg altid som bagvagt. Rådgiverne kan ringe til mig, hvis de sidder i chatten med en ung, som har en problemstilling, som de ikke ved, hvad de skal stille op med. På den

A portrait of Lone Munk, a middle-aged woman with short, dark hair, wearing glasses and a red top. She is smiling slightly and looking towards the camera. The background is a plain, light color.

“Vores politikere er meget positivt stemt over, at vi som kommune er gået foran med en digital rådgivning som den første kommune på Fyn. Det har helt sikkert haft indflydelse på, at der med det samme var grønt lys fra ledelsen om, at vi skulle i gang.”

Lone Munk, Teamleder ved Ungehuset, Middelfart Kommune

A group of people are seated around a long table in a bright, modern meeting room. They appear to be in a collaborative discussion. In the foreground, a woman with short dark hair wearing a red shirt is looking towards the right. Next to her, a man with grey hair in a dark shirt is looking forward. Other participants are visible in the background, some looking at each other and others at papers on the table. The room has large windows and a clean, minimalist aesthetic.

“En af de overvejelser, som man kunne gøre sig som kommune er, om det måske kunne være godt at lave et mix af faglighed. På den måde er det heller ikke så mange ressourcer, som kun én afdeling skal trække ud – så kunne man fordele opgaven.”

Lone Munk, Teamleder ved Ungehuset, Middelfart Kommune

måde har rådgiverne hele tiden én, de kan komme i kontakt med, og det fungerer rigtig godt.

4. Tænk på målgruppens behov

Overvej hvilke dage og tidspunkter på døgnet, chatten skal være åben. Lige nu har vi åbent fra 15-18, men den første halve til hele time oplever vi ofte, at der ikke kommer unge på, så vi overvejer lige nu at rykke åbningstiden, så vi bedre kan regne med, at de unge er nået hjem fra skole og lignende.

5. Overvej rådgivernes fagligheder

Lige nu er chatten bemandet af vores ungekonsulenter. De er vant til at mødes med udsatte unge og kan derfor svare på lidt af hvert. De er endnu ikke stødt ind i noget, som de ikke kunne svare på, men noget af det, vi drøfter lige nu er, om vi skal have andre fagligheder ind i chatten også. Det kunne være en sundhedsplejerske, en fra rusmiddelcentret eller lignende.

Det vi hører fra andre kommuner er, at det er forskellige fagligheder, der sidder med chatten.

Lone Munk oplever også, at det digitale rådgivende arbejde, kan smitte positivt

af på det fysiske rådgivende arbejde. Og omvendt. Hun ser dette som en stor force, og som en oplagt mulighed for, at den enkelte medarbejder kan få opkvalificeret faglige kompetencer og praktiske evner.

Noget af det, vi oplever, som jeg synes er et kæmpe plus er, at ungekonsulenterne fortæller, at de synes, de får styrket deres faglighed ved at sidde i chatten. Den måde at arbejde på med fx kun at stille ét spørgsmål ad gangen, er noget af det, de tager med sig i arbejdet med de unge, de møder fysisk. Så man kan bruge de erfaringer, som man gør sig i den digitale rådgivning i den fysiske. Det havde vi tænkt var omvendt; rådgiverne er så dygtige til det med at være sammen med og mødes og have samtaler med de unge, så jeg tænkte, at de ville have masser at byde ind med i chatten, men de synes faktisk også, at de lærer noget den anden vej. Det havde jeg ikke set på forhånd, at de ville gøre.

Evaluerings: Det siger de unge og rådgiverne

I de følgende afsnit stilles der skarpt på målgruppens perspektiv og oplevelse. Det gøres dels indirekte, ved at kommunernes forskellige chatrådgivere har udtalt sig om deres oplevelse af de unges udbytte af at bruge chatten, og dels direkte, ved at de unge har besvaret et spørgeskema.

Det siger rådgiverne

De forskellige rådgivere peger på, at de gennem kommunechatten oplever, at have fået et rigtig godt værktøj til både opsøgende og forebyggende arbejde. Alle adspurgte kommuner fortæller, at de har en oplevelse af at komme i kontakt med andre unge end dem, de møder i deres øvrige tilbud. De har fornemmelsen af, at de i chatten møder unge tidligere, end når problemerne er vokset dem helt over hovedet. De oplever, at de unge i chatten 'tør' tage emner op, som de ellers sjældent taler med voksne om. Her nævnes blandt andet spørgsmål om seksualitet, følelser og kroppen. Også unge, som er i tvivl om deres identitet og køn, henvender sig ofte

i chatten.

”Det er min vurdering, at vi i højere grad har fået kontakt med ensomme unge, unge med selvmordstanker, unge, der er stressede i forhold til skole/uddannelse og forventningspres, unge, der har det svært derhjemme i forhold til konflikter med forældre, unge med psykiske lidelser såsom angst og depression eller unge, hvor der er familiemedlemmer, der har psykiske lidelser. Det er ligeledes min umiddelbare vurdering, at det er unge, som har svært ved at opsøge hjælp, ved at tage fysisk kontakt.”

Kommunal chatrådgiver

Flere rådgivere oplever at chatten kan virke forebyggende, og at de unge oplever, onlinekontakten til kommunen som 'nemmere', mere lettilgængelig, ikke så forpligtende og knap så 'kommune-agtig', hvorfor de er mere tilbøjelige til at henvende sig.

A photograph of a woman with blonde hair tied back, smiling broadly at the camera. She is wearing a light pink V-neck shirt and a necklace with the name 'Janne' on it. She is holding a small object in her right hand. In the background, two other women are visible, one in a black top and one in a white top, both looking towards the camera. The setting appears to be a workshop or meeting room with a table in front of them.

”Vi har erfaret hvordan chatrådgivning giver mulighed for, at yde en forebyggende indsats til nogle af de unge i kommunen vi ellers ikke ville have kontakt til”

Kommunal chatrådgiver

Ofte henvender de sig også tidligere end de ville i en fysisk rådgivning - måske allerede når de første spørgsmål og tanker, eller den første tvivl opstår. Igennem en chat kan der opbygges et forhold mellem ung og kommune, som både kan give den vejledning, den unge har brug for netop nu, og som i andre tilfælde kan hjælpe den unge til at finde hjælp i det øvrige kommunale system.

”Vi har med chatten fået kontakt til unge, som ellers ikke ville have opsøgt det etablerede system. Vi har her i chatten kunnet skrive med de unge om deres problematikker og give råd og vejledning ift., hvilke muligheder kommunen kan tilbyde matchende den pågældende situation. Ved de knap så alvorlige henvendelser, kan vi ofte yde den rådgivning den unge har brug for via chatten.”

Kommunal rådgiver



EVALUERING

Chattens største fordele og ulemper

"Den største fordel ved chatten er, at den unge er anonym. Det er min klare overbevisning at anonymiteten gør at den unge tør at henvende sig med alle slags problemer – store som små"

Kommunal chatrådgiver

"De største fordele er, at chatten er et talerør for de unge, som ikke kan eller tør bede om hjælp. Chatten giver mulighed, tid og rum for, at unge risikofrit kan fortælle om det, der fylder for dem. De kan til hver en tid logge af og "komme ud af det", uden at sige hvem de er. Den fysiske distance og anonymiteten er netop det, der muliggør en nærværende relation mellem den unge og rådgiveren på chatten, fordi man kan fortælle sin historie og berette om følelser uden at give sig til kende, og det kan dermed føles mere omkostningsfrit at turde spørge om hjælp eller bare fortælle, hvordan man har det"

Kommunal chatrådgiver

"Det er en stor fordel, at man som ungerådgiver i chatten får mulighed for at få indsigt i de bekymringer, som de unge i kommunen er optaget af."

Kommunal chatrådgiver

"De største ulemper er, at de unge som vurderes at have behov for hjælp ikke kendes."

Kommunal chatrådgiver

"[...] En ulempe ved chatten kan være, at nogle af de chatsamtaler vi har med de unge, er af meget alvorlig karakter, men grundet anonymiteten har vi ikke mulighed for at handle på disse problematikker, ud over de råd og den vejledning, vi kan give nu og her online."

Kommunal chatrådgiver



EVALUERING

Rådgivernes vigtigste erfaringer

De kommunale rådgivere har gjort sig flere spændende og gode erfaringer i løbet af perioden.

En vigtig erfaring er, at rådgiverne ikke nødvendigvis skal komme med løsningsforslag inden for de første minutter af en chat. En chatrådgivning handler først og fremmest om at lytte, spørge ind, lytte, stille lidt flere spørgsmål, lytte, spejle og måske give gode råd.

”Nogle gange stiller de unge et helt konkret spørgsmål, hvor det ligger lige til højrebenet at give et klart svar, og andre gange har de unge bare brug for, at man lytter og er medfølelsende og empatisk”

Kommunal rådgiver

Arbejdsmetoden er dermed lidt anderledes for rådgiverne i chatten sammenlignet med, når de mødes med de unge fysisk. I chatten er der et andet fokus på den afsøgende og lyttende del.

En anden vigtig erfaring er, at kommunerne og rådgiverne har oplevet, hvordan chatrådgivning giver en ny mulighed for at yde en forebyggende indsats til unge, som ellers måske ikke havde søgt kommunens hjælp. Samtidig får de en unik indsigt i, hvad der ’fylder’ hos de unge i deres kommune.

“Chatten er en kanal til unge og viden om deres udfordringer, som vi ellers ikke får indblik i, eller som vi først får kontakt til, når problemerne har fyldt i en lang periode”

Kommunal rådgiver

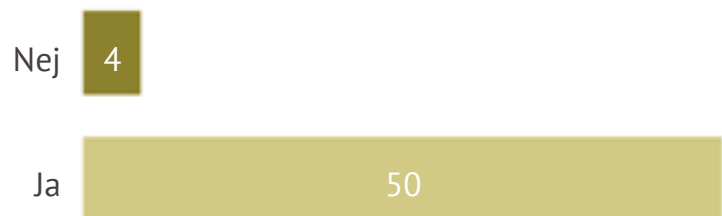
EVALUERING

Det siger de unge

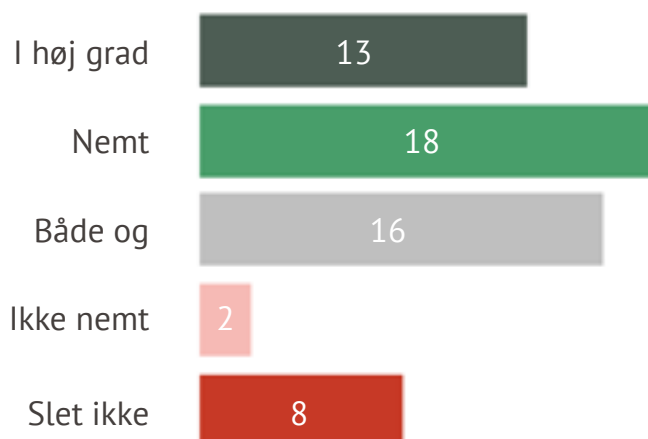
De unge brugere af chatten har besvaret et spørgeskema om deres oplevelse med selvsamme. I det følgende ser vi nærmere på de unges udtalelser.

Var det vigtigt at være anonym i chatten?

Et af de emner, som spørgeskemaet tager fat i, er anonymiteten. De unge blev bedt om at svare på, om det var vigtigt for dem, at de kunne være anonyme i chatten. 93% angav, at anonymiteten var vigtig for dem.



Hvor godt forstod du de råd, du fik i chatten?

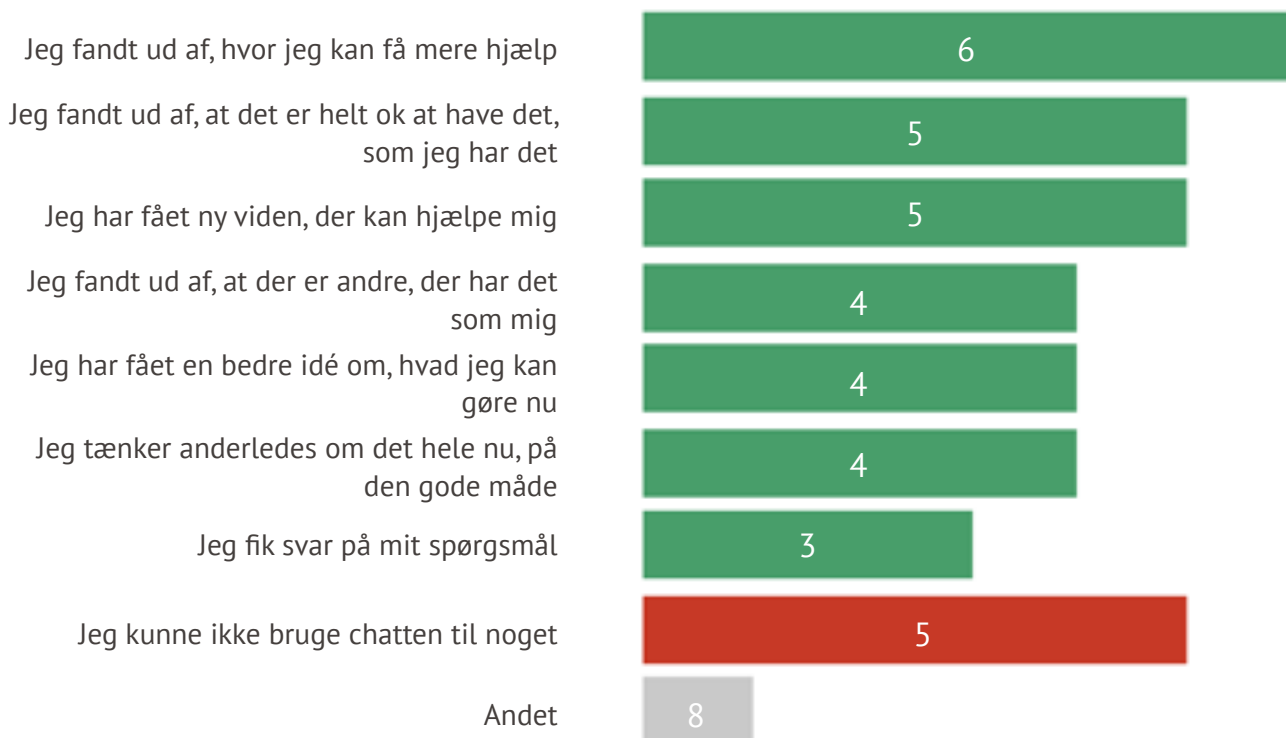


De unge blev også spurgt til, hvor godt de kunne forstå de råd, som de fik igennem chatten. Her svarede 54%, at rådene var til at forstå, mens 46% svarede enten "både og", eller at rådene ikke var nemme at forstå.

Hvordan kan du bruge de råd, du fik i chatten?

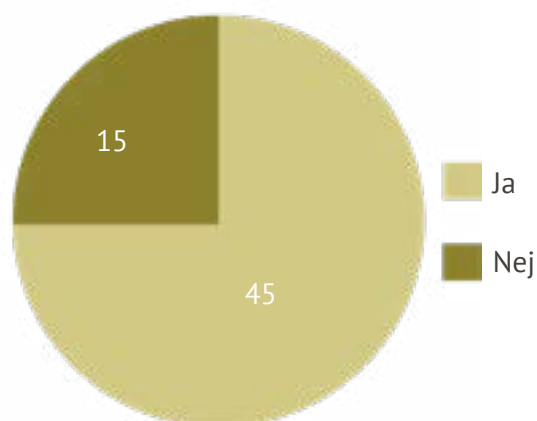
Derefter blev de unge spurgt til, hvordan de kunne bruge de råd, de fik af chatrådgiveren. Svarene var overvejende positive, og mange tilkendegav, at de havde fundet rådene brugbare. Dog angav 14% af de adspurgte, at de ikke kunne bruge de råd, de fik i chatten.

Som det ses, fordeler svarene sig jævnt, og overvejende positivt, hvor flest har angivet, at de kunne bruge chatten til at finde ud af, hvor de kan få mere hjælp.



Var du tryk ved den rådgiver, du var i kontakt med?

Til spørgsmålet om, hvorvidt den unge var tryk ved rådgiveren de chattede med, fordeler svarene sig således, at 75% angav, at de var trygge ved den rådgiver, de var i kontakt med.





Kunne du finde på at komme tilbage til kommunechatten en anden gang?

Til slut blev de unge spurgt, om de kunne finde på at komme tilbage til kommunechatten en anden gang. Her svarer 70%, at de godt kunne forestille sig at bruge kommunechatten igen.

Nej

17

Ja

40

Markedsføring af digital rådgivning i kommunerne

Når et samarbejde er etableret, er der flere overvejelser, der gør sig gældende for kommunen. En væsentlig overvejelse er, hvordan markedsføringen af det nye digitale rådgivningstilbud skal foregå; Hvordan får vi fat på de unge og deres voksne og på den måde skabt synlighed om rådgivningen? Mulighederne er mange, og erfaringerne ligeså. De deltagende kommuner i brobygningskonceptet har igangsat forskellige indsatser for at gøre deres unge opmærksomme på kommunechatten.

På de kommende sider har vi samlet de vigtigste erfaringer, som to kommuner har gjort sig i arbejdet med at markedsføre deres chattetilbud.

Helsingør kommune - Fang de unge der, hvor de er

SSP Konsulent Kasper Jørgensen fra Helsingør Kommune fortæller her, hvordan kommunens chattetilbud kommer ud til de unge.



Hvilke digitale kanaler har I brugt til at markedsføre jeres chat?

Vi har brugt de respektive hjemmesider for de partnere, som er med i projektet, herunder SSP, Headspace og Helsingung samt kommunens officielle hjemmeside til at komme ud med budskabet. Vi har også brugt Facebook, men da størstedelen af vores følgere her er fagpersoner, valgte



vi at satse på en anden og mere direkte vej til de unge. Den bedste beslutning vi har taget, og det der har virket mest effektivt, har været den reklame, som vi har fået på de lokale folkeskolars intranet. Vi fik lov at ligge som et fast opslag for alle 4.-9. klasser i en måned på deres intranet. Skolernes intranet er et medie, som de unge dagligt bliver "tvunget" igennem, og sådan kunne vi sikre os, at vi blev set af så mange som muligt. Intranet-opslaget havde en knap, som linkede de unge direkte videre til chatten, og vi oplevede allerede på første chat at have unge igennem.

Hvilke fysiske kanaler har I brugt til at markedsføre jeres chat?

Vi har hængt plakater op og uddelt postkort på steder, hvor de unge færdes: skoler, uddannelsessteder, fritids- og ungdomsklubber osv. Derudover holder vi liv i chatten, når vi er ude at holde oplæg for unge, forældre og fagpersoner, hvor vi fortæller om chatten og dens mange fordele. Vi har også været igennem i den lokale dagspresse, hvor vi når bedst ud til forældre og fagpersoner og ikke til de unge.

Hvilke forudsætninger havde I, inden I gik i gang, som chatten kunne kommunikerer igennem?

Som SSP har vi allerede etableret et godt samarbejde med skolerne i kommunerne,

som vi selvfølgelig trak på i forbindelse med, at udbrede budskabet på skolernes intranet. Vi brugte de relationer, vi i forvejen havde opbygget og fokuserede på at sælge ideen til dem. Der var ingen, der syntes, at ideen om en online chat, hvor kommunens unge kunne gå hen med deres store eller små problemer, var en dårlig idé, så det var ikke noget problem at komme igennem med budskabet til skolerne.

Hvordan har I organiseret jeres indsats for at udbrede kendskabet til chatten? Deltager alle i det arbejde?

Jeg fungerer som tovholder til alle de aktører, som vi samarbejder med i projektet. Det vil sige rådgivere, CfDP, skolerne, SSP, Helsingung og Headspace. En gang imellem sidder jeg selv i chatten, men det er primært forbeholdt vores ungerådgivere.

Har I gjort jer nogle særlige overvejelser vedrørende de budskaber, I kommunikerer til de unge?

Vi slår meget på anonymiteten og på, at det er brugerne selv, der styrer, hvad vi skal tale om i chatten, og hvad vi skal vide om dem. Det giver de unge noget ejerskab ind i projektet, som er vigtigt.

Hvilke erfaringer tror du især, andre kommuner vil kunne bruge fra jer?

Jeg tror, det er vigtigt, at man lægger en strategi for, hvordan man får chatten til at leve blandt de unge. Og så ville jeg tage fat i skoler og uddannelsesinstitutioner, som er i daglig kontakt med de unge, og spørge, hvilke digitale platforme, de "tvinger" de unge til at være på. Som sagt var alle skoler positivt stemt over for vores forespørgsel, så det var ikke noget problem at komme igennem med vores budskab. Så det vi har gjort, tror jeg, alle kan gøre.

Fakta om Helsingør-chatten

Helsingør Kommune kom med på chatten i februar 2018

Siden begyndelsen har der været flere end 260 unge i chatten

MARKEDSFØRING I KOMMUNERNE

Tønder Kommune - Gennem det digitale når vi de unge



Afdelingsleder Ina Kier i Rådgivningscenter Tønder fortæller her, hvordan de har båret sig ad med at få kommunens chat-tilbud ud til de unge.

Hvilke digitale kanaler har I brugt til at markedsføre jeres chat?

Vi har brugt Facebook, fordi vi føler os godt hjemme der. Vi har en facebookside, som er lavet til de unge, og så har vi også haft succes med at bruge kommunens facebookside. Vi laver løbende opslag,

“Tålmodighed er et nøgleord i det her. Vi skal ikke forvente, at fordi vi kaster nogle foldere ud, så kender alle i Tønder Kommune os efter 14 dage. Sådan er det ikke – branding tager tid, og det kræver is i maven.”

hvor vi reklamerer for chatten, og så har vi lavet en kort video, som også ligger digitalt. Derudover har vi benyttet skolernes intranet.

Hvilke andre kanaler har I brugt til at markedsføre jeres chat?

Da chatten gik i luften, lavede vi pressemeddelelser og annoncerede i de lokale aviser. Her lavede TV-Syd et større tv-indslag, som selvfølgelig også skabte en del opmærksomhed fra begyndelsen. Derudover har vi fået produceret vores egne plakater, bogmærker og postkort, som vi har strøet alle steder, hvor de unge færdes. Det har vi både lavet til de unge, men også til de voksne, som omgås de unge.

Hvad har der været størst succes med?

Vi kan se, at de opslag, vi laver på Face-

book klarer sig godt og bliver delt. Generelt er alle glade for konceptet, og derfor deler både unge og voksne de beskeder, som vi udkommer med digitalt. For os er det lige meget, om det er unge eller voksne, der deler budskaberne - bare ordet bliver spredt. Fordi vi har chatten sammen med SSP, har vi også mulighed for, at komme ud med budskabet på deres kanaler, ligesom vi også har bedt andre aktører om at dele budskabet på deres hjemmesider eller facebooksider.

Vi kan godt mærke, at det gør en forskel, når nogle af de store spillere, med mange følgere, deler vores opslag. Det samme gælder opslag, der indeholder video. Der kan vi virkelig mærke, at det rykker. Vi prøver generelt at kommunikere i øjenhøjde med de unge fx ved at benytte os af video, GIFs og emoji.

Hvordan har I organiseret jeres indsats for at udbrede kendskabet? Deltager alle i arbejdet?

Vi har nedsat en Mediegruppe, hvor vi løbende drøfter vores mediestrategi på alle vores ungeindsatser, heriblandt chatten. Jeg har interesseret mig meget for, hvordan vi når de unge, men det er ikke mit fagområde, så vi har ad flere omgange haft en studiepraktikant ansat, til at hjælpe os med at kommunikere på den rette måde, så vi taler i øjenhøjde med de unge.

På den måde lærer vi også selv noget om det og bliver bedre. Er der noget, vi gerne vil ud med til de unge, sender vi det nogle gange forbi vores praktikant, som finpudser og kommer med gode råd, men meget af det kan vi efterhånden også selv lave, fordi vi er blevet så trænete i det. Det er et område, som man skal bruge noget tid på, og som man hele tiden kan blive bedre til.

“Det handler om at stille sig selv spørgsmålet: Hvordan sikrer jeg mig, at det budskab jeg sender bliver forstået? Hvis du går i dialog med nogen, som har det som deres faglige kompetence, så får du også en viden med dig.”

Har I gjort jer særlige overvejelser vedrørende de budskaber, I kommunikerer til de unge?

Vi har gjort os mange overvejelser om, hvilke målgrupper, vi vil ramme. Og så gør vi meget ud af altid at holde vores budskaber korte og ikke pakke budskaberne ind, men levere dem som det første. Indholdsmæssigt fokuserer vi meget på at gøre opmærksom på det helt centrale i, at chatten er anonym og uforpligtende. Og så prøver vi at tale i øjenhøjde med de unge ved at stille nogle genkendelige og ofte helt almindelige spørgsmål, som de unge kan spejle sig selv i.

“Husk hvem det er, du tiltaler og tal deres sprog.”

Hvilke erfaringer tror du især, andre kommuner vil kunne bruge fra jer?

Det vi har lært er, at de enkelte kommunikationsindsatser ikke kan stå alene, og så er det vigtigt at have tålmodighed med det her, for det tager tid. Det handler også om at acceptere, at man nogle gange er heldig, når man udkommer med noget og andre gange ikke. Nogle gange er der nogle, der griber den og fx deler eller kommenterer på ens indhold, eller måske kommer man igennem med noget i pressen - andre gange ikke.

Vigtigste indsigter

Med støtte fra VELUX FONDEN blev brobygningskonceptet sat i søen for to år siden. CfDP har mødt stort engagement og opbakning i de deltagende 14 kommuner og ikke mindst fra de 1.879 unge, der har benyttet tilbuddet. I det følgende samles op på de primære indsigter, der er opnået ved projektperiodens afslutning.

Teknologisk ramme og samarbejdsmodel

Konceptet har bygget bro mellem CfDP's frivillige digitale ungdomsrådgivning på cyberhus.dk og de kommunale fysisk forankrede ungerådgivninger. Evalueringen viser, at det er lykket os at udvikle en teknologisk ramme og samarbejdsmodel, som kan sikre de unges overgang mellem Cyberhus' chatrådgivning og de offentlige rådgivninger. Den positive feedback vi oplever fra både kommunerne og de unge i brobygningsprocessen, fortæller os, at kommunerne har længtes efter den mere tidligt opsporende og ligeværdige kontakt, som vores digitale fagtradition har givet adgang til. Brobygningskonceptet har vist sig at være økonomisk og organisatorisk bæredygtigt i sin nuværende form og skalering.

Projektet har åbnet op for et langt større potentiale, som kan drive en større samfundsforandring i måden vi arbejder med ungdomsrådgivning i Danmark. Den digi-

tale rådgivning viser sig særdeles velegnet til den sekundære forebyggelse, som har til formål at opspore og begrænse de unges problemer tidligt. Erfaringer tyder på, at det kan lykkes at "holde de unge" udenfor systemet og give dem mestringsstrategier frem for "curling behandling" og stigmatisering i det offentlige system, og dermed sikre en tidligere forebyggelse.

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 veje ind i de unges liv. Ved at samarbejde med kommunerne, får vi mulighed for at se på effekten af endnu en digital vej, som potentielt kan betyde en mere fleksibel arbejdsgang i kontakten med de unge. I den forbindelse ved vi også, at medarbejderne i kommunerne sidder med en enorm ressource i form 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 Facebookgrupper eller andre online grupper, hvor svarene i mange tilfælde er baseret på holdninger frem for viden. Når vi samarbejder på tværs af kommuner og orga-

nisationer, kan en specialiseret indsats understøttes af de personer, som reelt er eksperter på feltet. Det vil sige, at de unge får lettilgængelig adgang til kvalificeret og kompetent rådgivning i øjenhøjde, og hurtigt kan henvises til øvrige relevante tilbud i kommunen.

Både de unge og kommunen profiterer

Det at være en online-kommune giver mening på mange niveauer. Først og fremmest fordi de unge i dag bruger meget af deres tid online; både til at opsøge og pleje sociale relationer, til underholdning og til videnssøgning, men ikke mindst til at finde svar på livets store og små udfordringer og spørgsmål. Når en kommune er kommet online, har det derfor, ifølge kommunerne selv, en lang række gode effekter. Blandt andet bliver kommunen mere tilgængelig for de unge, når den kan opsøges og kontaktes online. Dermed har de unge mulighed for at komme anonymt og uforpligtende i kontakt med kommunen og stille de spørgsmål, de har eller søge de råd, som de har brug for. En anden fordel er, at de rådgivere, der passer chatten i kommunerne, har en relevant faglig uddannelse og en erfaring med børn og unge fra deres øvrige jobfunktioner, hvilket giver dem vigtige og brugbare erfaringer, som kan oversættes til den netbaserede rådgivning. Derudover har de viden om lokalområdet og kendskab til lokale tiltag, som også kan komme de unge til gode.

Spørger man de unge, er der også mange fordele at finde i kommunernes chatrum.

Langt de fleste af de unge, der har brugt UNG-i chatten, angiver, at de tillægger anonymiteten en stor værdi, hvilket også rådgiverne pointerer som vigtigt for, at de unge 'tør' bruge rådgivningen til det de har brug for. Ligeledes pointerer størstedelen af de unge, at de dels kunne forstå de råd, de fik, ligesom de også oplevede at være trygge ved den rådgiver, som de var i kontakt med. 75% af de unge, som har brugt kommunechatten, kunne godt finde på at komme igen, skriver de. Vendes perspektivet væk fra de unge og mod rådgiverne selv, viser det sig, at rådgiverne oplever involveringen i kommunechatten som 'kompetenceudvikling, som intet kursus kunne have givet'. Rådgiverne lærer af hinanden, sparrer med hinanden og bliver hele tiden klogere sammen, hvilket opleves som en stor sidegevinst.

Forebyggelse fremfor brandslukning

Med kommunechatten gives kommunerne et nyt redskab til arbejdet med udsatte unge. Samtidig får de en unik kontakt til de unge og særligt til dem, som de ikke møder i forbindelse med fysiske tilbud. Chatten har på den måde karakter af at være såvel opsøgende som forebyggende, og særligt sidstnævnte er interessant. Ved at bevæge sig ind på den arena, hvor de unge færdes til daglig, skabes en unik mulighed for at nå dem, som endnu "blot" er i risiko for at blive udsatte og sårbare, i stedet for først at kunne sætte ind, når de unge har det rigtig svært, og de medfølgende udfordringer er tilsvarende tunge. Den digitale rådgivning har således et

stort potentiale i forebyggelsesøjemed og gør det muligt at nå samtlige danske unge i stedet for "kun" dem, der i forvejen er i kontakt med de fysiske tilbud.

Vellykket brobygning mellem kommune og det frivillige sociale arbejde

Projektperioden har vist os, at vi som NGO har en særlig rolle at spille ind i den forandringsproces, som både civilsamfund, offentlige og private organisationer er nødt til at gennemgå for at de rette voksne kan leve op til de unges rådgivningsbehov i en nutidig ramme. Som NGO er vi lykkedes i at stå mellem civilsamfundet og den offentlige sektor og udgøre et fælles tredje, som har kunnet binde en mere finmasket og fleksibel indsats sammen for de unge.

Digitale medier kender ingen kommunegrænser, kræver færre medarbejdere og det er nemt at komme i dialog på tværs af afstande og tid. Derfor oplever særlig mindre kommuner det som en klar fordel at benytte digital rådgivning, og i særdeleshed via en platform som Cyberhus, hvor de lokale rådgivere bliver komplimenteret af knap 80 frivillige medarbejdere, som kan være med til at løfte ungerådgivningen og give de lokale unge flere ører som vil lytte. Derudover besidder den frivillige rådgivning på Cyberhus.dk den styrke, at den kan træde til på de tidspunkter, hvor den digitale rådgiver i kommunen ikke kan.

Vi er meget opmærksomme på, at der eksisterer en forskellighed i måde hvorpå den kommunale og private rådgivning udføres, som vi skal respektere. Vi skal være fælles om opgaveløsningen, men stadig

ud fra egen faglighed. Vi skal samtidig inddrage de unge i udviklingen, og sikre at tilbudene til enhver tid er baseret på deres behov for at opnå bedre trivsel.

Fremtidens ungerådgivning - en ny professionalisme

Vi har på ganske kort tid formået at implementere en tidsmæssig-, mediemæssig og geografisk fleksibilitet i unge-dialogen, som er tidssvarende, og som ligger langt udover hvad de fleste danske kommuner i dag tilbyder deres unge. Det er endda lykkedes os at integrere de nye offentlige rådgivninger i den frivillige ramme, som vi har opbygget henover de sidste 14 år. Når man tilføjer det tværfaglige lag, som også er en grundlæggende del af indsatsens dna, mener vi efterhånden der begynder at tegne sig et billede af en ny professionalisme omkring den digitale ungerådgivning. En professionalisme, som benytter det samme faglige grundlag som de fysiske rådgivninger, men som fortolker og praktiserer den ind i en mere flydende og hastigt forandrende verden.

Vi ser et behov for at udfordre kommunerne til at blive mere solide i deres digitale praksis, og vi kan se, at også vores digitale praksis endnu kan udvikles teknisk og organisatorisk for at kunne matche den efterspørgsel på teknisk og pædagogisk udvikling og support, som det tværgående samarbejde bringer med sig i dag. Vi glæder os derfor til det fortsatte samarbejde med kommunerne om udviklingen af ungerådgivningen i Danmark.

Vil du vide mere?

Skal din kommune også have sin egen chat på Cyberhus.dk?

Hvis du ønsker at vide mere om brobygningskonceptet, eller hvordan I kan få jeres egen lokale chat i din kommune, så kontakt:

Anni Marquard

Mail: anni@cfdp.dk

Mobil: 50502413

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



