

Cand.psych. Trine Natasja Sindahl

Børns Vilkår, 2012



CHATRÅDGIVNING AF BØRN OG UNGE

- Organisationsrapport



INDHOLDSFORTEGNELSE

1. INDLEDNING	2
2. MÅLGRUPPER	5
3. HVORFOR CHATRÅDGIVNING?	7
4. VIRKNING OG RISICI	10
5. KAPACITET OG RAMMER	13
6. RÅDGIVERENS VIDEN, KVALIFIKATIONER OG KOMPETENCER	16
7. EVALUERING OG OPSAMLING AF VIDEN OG ERFARINGER	19
8. ETIK OG LOVGIVNING	22
9. TEKNOLOGI	25
10. LITTERATUR	28

1. INDLEDNING

FN's Konvention om Barnets Rettigheder understreger barnets ret til at blive hørt. Heri anbefaler komitéen "børnehjælpelinjer" som middel til at give børn mulighed for at rapportere vold og krænkelser under fortrolige og sikre betingelser. Komitéen skriver i den forbindelse, at mange krænkelser mod børn foregår skjult, fordi børn ikke kender deres rettigheder, og fordi der savnes børnevenlige rapporteringsmuligheder – både i forhold til de, der er i en position, hvor de kan hjælpe det enkelte barn, men også i forhold til dem, der er ansvarlige for at implementere børns rettigheder i samfundet. I Danmark vurderes det at kun hvert 5. barn, der udsættes for fysisk eller psykisk mishandling eller vanrøgt opdages af de sociale myndigheder. Anonyme rådgivninger kan spille en vigtig rolle. Når vi lytter til børnene, kan vi arbejde for at sikre deres rettigheder.

Socialt arbejde rettet mod børn og unge bør udvikles med en viden om den verden, børn og unge er i og orienterer sig i forhold til. For de fleste unge er et liv uden internet utænkeligt. Det giver mening at være til stede med hjælp, der hvor børn og unge er – det vil i mange af døgnets timer være på internettet. For børn og unge i dag er internettet og mobiltelefonen ikke "nye medier".

Denne rapport er et af delresultaterne af et analyse- og udviklingsprojekt på Børns Vilkårs rådgivning BørneChatten. Projektet forløb i perioden 2007 til 2011 med finansiering fra TrykFonden og resulterede blandt meget andet i 'Håndbog i chatrådgivning af børn og unge', som især er rettet mod medarbejdere og frivillige, der direkte arbejder med chatrådgivning.

Herværende rapport skal ses som et supplement til håndbogen og retter sig primært mod det organisatoriske niveau. Det vil sige organisationer og/eller myndigheder, der har etableret, eller som overvejer at etablere chatrådgivning af børn og unge. Rapporten kan også med fordel læses af ledere eller koordinatører, der i deres daglige arbejde skal sikre bedst mulige vilkår for rådgivere og brugere af chatrådgivninger, og som har ansvar for kvalitetsudvikling og ditto sikring af rådgivningernes arbejde. Det er dog vigtigt at understrege, at rapporten ikke kan læses alene – redskaber og viden i forhold til selve rådgivningen skal findes i 'Håndbog i chatrådgivning af børn og unge'.

'Chatprojektet', som det hedder i daglig tale, har udover en række udviklingsindsatser indeholdt en række delundersøgelser, der er rapporteret selvstændigt. I nedenstående model opsummeres projektets delanalyser og de publikationer, der dokumenterer arbejdet. Flere af publikationerne er markeret som "interne", men hvis man er interesseret, kan de rekvireres ved at sende en mail til forfatteren.

Child Helpline International (CHI) er en paraplyorganisation for børnetelefoner verden over. CHI stiller værdifuld viden og erfaring til rådighed og en del af nærværende rapport bygger på CHI's publikation fra 2008: Schalken, F. et al.: *Handbook for implementing online counselling – setting up a child helpline via the internet*.

Analyser og publikationer i "Chatprojektet"

Delanalyser	Publikationer
<p>Litteraturstudie (2007-2010) Dansk og international forskning på området.</p>	<p>⇒ Afrapporteret løbende i div. publiceringer.</p> <p>Sindahl, T.N. (2008): "Anonym online chatrådgivning af børn og unge". <i>Pædagogisk Psykologisk Tidsskrift</i> 5-6: 440-447.</p>
<p>Praktikerundersøgelse (2007-2010) Kvalitative interviews, spørgeskema og samtaleobservation på 7 chatrådgivninger: BørneChatten (DK), GirlTalk (DK), UngOnLine (DK), Unge&Sorg (DK), Cyberhus (DK), AIDS Linjen (DK), De Kindertelefoon (NL).</p>	<p>⇒ Sindahl, T.N. (2008): "Anonym chatrådgivning af børn og unge". <i>Nordisk Sosialt Arbeid</i>, 28 (3-4): 194-206.</p>
<p>Kvantitativt komparativt studie (2008-2009) Statistisk analyse der sammenligner børn, der modtager hjælp på BørneTelefonen, med børn, der modtager hjælp på BørneChatten.</p>	<p>⇒ Sindahl, T.N. (2009): <i>Chatrådgivning sammenlignet med telefonrådgivning – en komparativ undersøgelse af samtaler på BørneChatten og på BørneTelefonen i 2008</i>. www.børnsvilkår.dk</p> <p>Sindahl, T.N. & Geist, E. (2009): "Chat med udsatte børn". <i>PsykologNyt</i>, 16 (63): 3-7.</p>
<p>Test af specifik rådgivningsmodel (2009) Undersøger om chatrådgivning af børn og unge profiterer af anvendelse af en specifik samtalemodel (Fem Fase Modellen).</p>	<p>⇒ Sindahl, T.N. (2009): <i>Erfaringer fra metodeudviklingsprojektet</i>. (intern rapport)</p>
<p>Børne- og brugerundersøgelse (2009-2010) Workshops med børn om at bruge internettet til at søge hjælp. Analyse af brugerevalueringer på BørneChatten. Analyse af brugerfeedback på www.BørneTelefonen.dk.</p>	<p>⇒ Sindahl, T.N. (2009): <i>Hvad synes brugerne om BørneChatten? - En analyse af brugerevalueringer og brugerfeedback på BørneChatten</i>. (intern rapport)</p> <p>Sindahl, T.N. (2010): <i>Notat vedrørende workshop med børn/unge om at søge hjælp på nettet</i>. (Internt notat)</p>
	<p>▽</p> <p>Sindahl, T.N. (2011): <i>Håndbog i chatrådgivning af børn og unge</i>.</p> <p>Sindahl, T.S. (2012): <i>Chatrådgivning af børn og unge – organisationsrapport</i>.</p>

Begreber

Chatrådgivning, som den undersøges her, er en tjeneste hvor en rådgiver via et tekstbaseret live-chat-medie arbejder sammen med en bruger med det formål at støtte brugeren i at undersøge sin egen personlige situation, problemer eller kriser. Fokus er på anonym rådgivning som forebyggelsestilbud.

Fokus er primært på børn og unge i aldersgruppen 10-19 år. Af læsevenlige årsager benyttes oftest begrebet "børn" til at dække over hele dette aldersspænd. "Han" og "hun" bruges i flæng, om end "hun" vil være dominerende af den årsag, at både de børn, der henvender sig til chatrådgivninger, og de rådgivere de møder, langt overvejende er piger/kvinder.

2. MÅLGRUPPER

Udbredelsen af internet går hurtigere end noget andet medie tidligere. I Medierådets undersøgelse fra 2009 ses næsten 9 ud af 10 danske 9-16 årige på internet dagligt eller næsten dagligt – alle adspurgte benytter internettet i et eller andet omfang. Forbruget stiger med alderen, således at det gælder for 97 % af de 14-16 årige.

Hovedparten af danske børn har adgang til internettet fra hjemmet, men også via skolen, SFO'en, biblioteket, internetcaféer og hos kammerater. I Danmark er gennemsnitsalderen for, hvornår et barn begynder at bruge internettet 7 år. Vi har nogle af de yngste internetbrugere i Europa.

Driver man internetrådgivning for børn og unge, skal man dog være opmærksom på at der stadig er en del børn og unge, der ikke har egen PC med netadgang på eget værelse. De vil altså skulle benytte rådgivningen fra en computer, som andre bruger og har adgang til. Det kan fx betyde, at man skal overveje, om en del af rådgivningens åbningstid skal ligge i tidsrummet, hvor den unge typisk har fri fra skole, men forældrene endnu ikke er kommet hjem fra arbejde.

Chatrådgivning benyttes især af piger i puberteten

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

Årsager hertil kan være flere. Først og fremmest har piger i højere grad end drenge har taget internettet til sig som et kommunikationsmiddel, mens drengene i højere grad bruger nettet til at spille, høre musik eller se film. Skriftligheden har sandsynligvis også en betydning. Det ligger i naturlig forlængelse af pigers problemløsningsstrategier at skrive om deres problemer – en chatrådgivning opleves af flere piger, som "en dagbog, der svarer". Drengene er mindre tilbøjelige til at skrive om deres problemer, og dertil kommer, at drenge er mindre tålmodige og tilgangen til chatrådgivning kan være begrænset, hvorfor det kræver vedholdenhed at komme igennem.

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

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

Det skal dog i den forbindelse nævnes, at der er studier i onlinehjælp, der viser, at internetsider med information om fx sundhed og mentalt helbred benyttes i lige høj grad af drenge som piger. Så selvom drengene

ikke tager kontakt til chatrådgivningen, kan man forestille sig, at de søger viden og information på de internetsider, hvor chatrådgivningerne ligger.

Chatrådgivninger får færre useriøse henvendelser end telefonrådgivninger

Mange telefonrådgivninger, der henvender sig til børn, oplever et stort antal opkald, der kan karakteriseres som useriøse. Det er opkald fra børn, der måske skal prøve af: "Hvordan er det mon at henvende sig her?" eller som bare keder sig og nu har fundet på noget sjovt at lave. Det generelle billede er, at denne type henvendelser er meget begrænsede hos tilsvarende chatrådgivninger. Hvor det ikke er usædvanligt, at op mod 70 procent af henvendelserne til en telefonrådgivning falder i denne kategori, udgør det i chatrådgivningerne mindre end 10 procent af henvendelserne. Henvendelser fra kvinder eller mænd, som bruger rådgivningen til at tilfredsstille sig selv seksuelt, ses også langt mindre på chat- end på telefonrådgivninger.

Temaerne er ofte komplekse og alvorlige

Chatrådgivninger kan vedrøre alle personlige temaer, men der kan være en tendens til at man især kigger i retning af online rådgivning, når problemstillingen er forbundet med skyld og skam – fx seksualitet, misbrug, selvskaade. Internettet giver også unge mulighed for – under anonyme forhold – at udforske deres egen seksualitet som homo-, trans- eller biseksuel.

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

3. HVORFOR CHATRÅDGIVNING?

En chatrådgivning kræver store organisatoriske forandringer og investeringer. Derfor bør der ligge væsentlige overvejelser bag at vælge netop denne rådgivningsform. Grunde til at etablere chatrådgivning kan være:

- Et ønske om at være til stede, der hvor børn og unge er.
- Et ønske om at tilbyde brugerne et valg (i forhold til et spektrum af rådgivningsplatforme).
- Et ønske om at nå nye brugergrupper (fx høre- eller talehæmmede, brugere med koncentrationsvanskeligheder eller blot brugere, der foretrækker denne kommunikationsform).
- En erkendelse af at chatrådgivning er en virksom rådgivningsform.
- Et ønske om at støtte børn og unge i egen problemhåndtering – idet chatrådgivning giver brugerne stor grad af kontrol.
- En erkendelse af at der ikke allerede er relevant hjælp af høj kvalitet for målgruppen tilstede online.
- Et ønske om at lave et rådgivningstilbud, der ikke er lokalt funderet.

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

Brugeren oplever kontrol. Chatrådgivning foregår på brugerens præmisser. Måske sidder barnet på sit værelse blandt effekter, som skaber tryghed for barnet. Og barnet kan afslutte kontakten ved et tryk på en tast. Denne magtudligning kan til tider virke belastende på rådgiver, der kan være nervøs for at kontakten afbrydes utidigt – omvendt kan magtudligningen virke faciliterende på kontakten.

Brugeren oplever høj grad af anonymitet. I både telefon- og chatrådgivning ser rådgiver og bruger ikke hinanden (ikke fordi dette ikke er teknisk muligt, men fordi det af flere grunde betragtes som en fordel for kontaktetableringen og sikring af brugerens anonymitet). I chatrådgivningen hører man heller ikke den anden – kommunikationen er *placeless*, *faceless* og *voiceless* (uden sted, ansigt og stemme).

Chatrådgivning er gratis og uafhængig af sted. Har man adgang til en computer med internetforbindelse, er der for brugeren ikke udgifter forbundet med at modtage rådgivningen – heller ikke hvis man opholder sig i udlandet.

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

Dialogen kan fastholdes. Samtalen kan gemmes, printes og genlæses. I mange tilfælde vil rådgiver og barn ikke have en kopi af samtalen efter den er afsluttet, men afhængig af systemets opsætning vil det være muligt for en eller begge parter at fastholde en kopi af samtalen i enten elektronisk eller papir-version. For rådgiveren kan samtaleudskrifter benyttes i forbindelse med selvrefleksion og sagssupervision. For barnet kan det betyde, at hun kan genlæse dialogen på tidspunkter, hvor hun kan have brug for det. Eller barnet kan viderebringe samtalen til en anden, som på den måde kan få indsigt i barnets situation.

Reduceret dependens. De færreste chatrådgivninger tilbyder samtale med samme rådgiver over flere gange. Dette kan reducere muligheden for, at barnet udvikler en afhængighed af servicen eller gennem rådgivningen udvikler "klientidentitet".

Evaluering af rådgivningen lettes. For at sikre løbende videngenerering og udvikling af rådgivningspraksis er evaluering et vigtigt redskab. Muligheden for at fastholde samtalerne i en chatrådgivning giver et langt bedre grundlag for indholdsanalyser end telefoniske eller ansigt-til-ansigt samtaler. At samtalerne foregår over en elektronisk platform betyder, at man løbende kan indsamle og lagre et omfattende materiale om den rådgivningspraksis, der foregår. Rådgivningen kan kombineres med forskellige former for online surveys.

Mulighed for at kombinere rådgivningen med andre online funktionaliteter. Fordi både barn og rådgiver er på internettet samtidigt, er der i chatrådgivningen mulighed for at inddrage andet onlinemateriale i samtalen. Det kan fx være at give barnet et link til et relevant henvisningssted, og at henvise barnet til en relevant hjemmeside, hvor barnet kan læse mere om den problemstilling, hun har henvendt sig med.

Valgmulighed. Alle har præferencer for, hvilke medier vi foretrækker til kommunikation. Vi ved, at børn og unge er meget specifikke i deres valg af medier, når de søger rådgivning. "Chatbørn" benytter sig sjældent af telefonrådgivning og omvendt. Hvis man ønsker at hjælpe børn og unge bredt, vil det være nødvendigt at være repræsenteret på flere forskellige medier.

Begrænsninger

Chatrådgivning indebærer dog også en række væsentlige begrænsninger og ulemper, som bør overvejes før etableringen.

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

Øget risiko for misforståelser og konflikt. Konfliktpotentialet i en chatsamtale er øget, fordi informationsmængden er reduceret, og fordi det tager lang tid at udrede fejl og misforståelser.

Uhæmmet adfærd. De fleste steder på internettet, der tilbyder brugere at komme til orde, vælger at supplere deres side med regler for "god adfærd" (Netikette). Årsagen til dette er, at muligheden for anonymitet også betyder mulighed for at opføre sig på måder, der kan være krænkende for andre, uden at man kommer til at stå til ansvar. Selvom langt de fleste brugere af chatrådgivning overholder almindelige konventioner for god opførsel, vil man som chatrådgivning også opleve brugere, der opfører sig disrespektfuldt og krænkende.

Løse kontaktform. Mange børn og unge er vant til at benytte sig af mange medier på samme tid. Når de chatter med venner (gerne flere på samme tid), ser de på samme tid TV, spiller på nettet, hører musik og taler i mobiltelefon. Det vil man også kunne opleve som chatrådgiver.

Leg med virtuelle identiteter. Anonymiteten på internettet betyder, at det ikke er ualmindeligt at brugeren giver sig ud for at være en anden, end hun er. Det er fx helt almindeligt, at børn og unge afprøver, hvordan

det er at være det modsatte køn, og i kontekst af rådgivning at præsentere andre problemer end dem, de reelt slås med.

Henvisning kan vanskeliggøres. Chatrådgivninger er af gode grunde sjældent lokalt forankrede. Dette betyder, at rådgivningen vil få henvendelser fra børn og unge i hele landet – og måske også fra udlandet. Et fuldt overblik over hvilke konkrete hjælpemuligheder, der findes lokalt, er sjældent muligt at få.

Risikovurdering og kriseintervention er vanskeliggjort. Uden visuelle eller auditive stimuli kræver det en del systematik og erfaring hos rådgiveren at vurdere alvoren af brugerens situation. Er barnet i fare? Og såfremt det vurderes, at barnet er i fare på en måde, som kræver umiddelbar intervention, er det ikke sikkert, at barnet vil give de nødvendige oplysninger, for at interventionen kan iværksættes.

Chatrådgivning er ikke for alle. For at kunne anvende en chatrådgivning kræves det, at barnet eller den unge har adgang til internettet. Chatrådgivning kræver også viden om rådgivningernes eksistens, indsigt i hvordan en chatrådgivning foregår samt kommunikative kompetencer.

Chatrådgivning er forbundet med tekniske problemer. Systemet kan fryse, smide brugeren af midt i en samtale, internetforbindelsen kan forsvinde osv. Dertil kommer, at det er svært at sikre sikkerheden i et online miljø fuldstændigt.

4. VIRKNING OG RISICI

Forskning i om, hvornår og hvordan chatrådgivning virker i forhold til børn og unge er begrænset. Vi kan i et vist omfang trække på forskning i telefonrådgivning, men også her er der tale om et lille forskningsområde.

Den australske Kids HelpLine og den hollandske De Kindertelefoon har begge gennemført effektstudier, der har dokumenteret effekt af chatrådgivning - blandt andet i form af øget trivsel. Senest har den Svenske børnetelefon BRIS i 2011 også kunnet dokumentere en positiv effekt af deres chat- og mailrådgivning. På Børns Vilkår's BørneChatten oplevede 2 ud af 3 børn, der henvender sig i 2009, at de har fået det bedre.

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

Når en bruger henvender sig til en chatrådgivning, ligger der et ønske bag - barnet håber på at få noget bestemt ud af at tage kontakt. Det er meget forskelligt, hvor formuleret det håb er, og rådgiver har ind imellem et større arbejde med at hjælpe barnet med at formulere sin intention. Ideelt skal brugeren gå fra samtalen med en oplevelse af at være blevet hjulpet. Ikke nødvendigvis med en klar problemløsning, men hjulpet videre med det han eller hun henvendte sig med.

Et bud på, hvad et barn kan gå fra en chatsamtale med, kan være:

- Jeg fik sagt noget højt til en anden, som jeg ikke har sagt før – og fik en reaktion, som beroligede mig.
- Jeg fandt ud af, at jeg ikke er den eneste der har det sådan.
- Jeg blev opmærksom på nogen i mit netværk, som jeg vil tage kontakt til.
- Jeg fik idéer til hvad jeg kan gøre og hvordan.
- Jeg fik undersøgt forskellige muligheder og deres konsekvenser.
- Jeg fik et svar på mit spørgsmål.
- Jeg blev bekræftet i, at det jeg gør, er rigtigt.
- Jeg fandt ud af, at min situation ikke var så håbløs, som jeg troede.

Chatrådgivning sætter sin lid til barnets egen styrke og selvstændighed.

Kan det være skadeligt?

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

Kan stå i vejen for nødvendig hjælp

For en del af brugerne af anonym chatrådgivning gælder, at de er i en situation, hvor det er nødvendigt med ikke anonym og professionel hjælp. Bekymringen ved chatrådgivning kan være, at de børn og unge, der benytter sig af chatrådgivningen gør det *i stedet for* at benytte sig af de lokale professionelle tilbud, der findes i det sociale system og sundhedssystemet.

Mange brugere af chatrådgivning modtager i forvejen professionel hjælp eller behandling i det etablerede system. Nogle af disse børn og unge vil bruge samtalen til at tale om, hvor ringe den hjælp, de får, er. Det er et dilemma som rådgivning, at man på den ene side må lytte og have tillid til rigtigheden i det, barnet fortæller, men på den anden side ikke må bidrage til at udvikle kløfter mellem barnet og den hjælp, der er til barnet.

Kan blive et misbrug

Det drøftes løbende om børn og unges tiltagende brug af internettet kan være skadeligt for deres fysiske og sociale udvikling. Undersøgelser viser, at det stadig kun er en mindre gruppe af børn og unge, hvor internettet bliver en belastning for deres øvrige aktiviteter.

Undersøgelser blandt voksne har vist en sammenhæng mellem tid brugt på internettet, depression og social isolation. Andre har kunnet vise sammenhæng mellem tid brugt på internet og mindre oplevelse af samhørighed med sin familie. Hvad, der fører til hvad i denne sammenhæng, er uklart.

Vi ser, at unge mennesker med psykosociale problemstillinger som ensomhed og/eller depression har præference for online relationer frem for face-to-face relationer. Børn og unge med selvskadende adfærd har en langt højere tilbøjelighed til at benytte sig af chatrum og sms, hvorfor forskere har peget på, at netop disse medier kunne bruges til at hjælpe disse grupper.

Især for de ensomme kan der være en tendens til at udvikle tvangspræget eller overdreven brug af især chatbaserede applikationer – også i en grad, så det påvirker privat- og arbejdsliv, samt forværrer deres psykosociale situation.

Vi kan altså forestille os, at en anonym chatrådgivning faktisk kan understøtte disse børn og unge i at opretholde en diskret og socialt isoleret livsstil, og at deres behov for at opsøge mennesker i deres konkrete og lokale "virkelighed" faktisk falder ved brug af chatrådgivningen. Det er så absolut et stort ansvar for chatrådgivningerne at være opmærksomme på disse brugere og tage ansvar for at hjælpe dem videre.

Selvom mange anonyme rådgivninger baserer deres tilbud på at kontakten skal være enkeltstående – altså at brugeren skal hjælpes videre ved hjælp af en enkelt samtale – vil der ofte være børn, der ønsker at tale med rådgivningen om den samme problematik flere gange. Den australske Kids HelpLine fandt i en undersøgelse heraf at netop chatbrugere – i forhold til telefonbrugere – havde en øget tendens til at benytte sig af tjenesten flere gange. Således havde 84 % af deres brugere på chatten benyttet sig af tjenesten mere end tre gange og hele 47 % havde benyttet tjenesten mere end 10 gange. Det er i sig selv uproblematisk, så længe samtalerne bidrager til en forbedring af brugerens situation. Men der er også brugere, for hvem det at kontakte rådgivningen igen og igen ikke handler om en forbedring af livssituationen, men om et ønske om umiddelbar kontakt, opmærksomhed eller andre ting. Disse brugere har ofte brug for professionel hjælp i et offline miljø. Mange af dem er allerede i kontakt med behandlingssystemet. For rådgivningerne bliver de til tider belastende.

Som udgangspunkt må det være formålet, at rådgivningen bidrager til en positiv progression i brugerens situation. Hvis dette ikke er tilfældet, må man som rådgivning påtage sig den opgave at hjælpe barnet videre til et mere relevant og hjælpsomt tilbud.

Det er teknisk muligt at tilbyde en bruger gentagende kontakt med samme chatrådgiver uden at kompromittere brugerens anonymitet. På den australske Kids HelpLine kan rådgiver vurdere at et barn kan profitere af én eller flere opfølgende samtaler. I sådanne tilfælde vil rådgiver aftale nyt tidspunkt, og barnet vil få et password, der vil sikre, at barnet kommer i kontakt med samme rådgiver igen, og rådgiver vil være sikker på, at der er tale om det samme barn. Rådgivningen tager nu en anden form, og man må være opmærksom på, om man nu har udvidet eller i virkeligheden begrænset tilbuddet til barnet. Chatrådgivningen er nu ikke længere uafhængig af tid – barnet skal logge sig ind på et bestemt tidspunkt – og barnet er afhængig af kontakt med en specifik rådgiver. Omvendt synes det også indlysende, at der i visse tilfælde kan være god grund til at vurdere at en opfølgning vil være til gavn for barnet. Er rådgivningen bemannet med fastansat personale, vil den kunne tilbyde online samtaleforløb med børn og unge. Er rådgivningen bemannet med frivillige, som kun er på rådgivningen én gang ugentligt eller sjældnere, og hvis forpligtelse overfor arbejdspladsen er mindre, kan det være risikabelt at udvikle tilbuddet i denne retning. Under alle omstændigheder skal der udvikles procedurer for, hvad man gør, hvis en rådgiver af forskellige årsager ikke er i stand til at imødekomme de aftaler, han eller hun har indgået med et barn.

På Kids HelpLine er det rådgiveren, der vurderer, om barnet skal tilbydes videre kontakt. På andre rådgivninger lægges denne vurdering ud til brugeren. Det er naturligt at et barn, som har oplevet sig forstået og hjulpet af en rådgiver, vil søge kontakt med den samme rådgiver igen. Grænsen mellem konstruktiv hjælp og udvikling af dependens er meget fin. Anonyme rådgivninger må vedvarende være opmærksomme på brugere, der udvikler en afhængighed eller et misbrug af servicen. Personlige relationer mellem bruger og rådgiver kan bidrage til denne udvikling. Chatrådgivning har til formål at brugeren opnår øget autonomi/empowerment, samt en udvidelse af sine personlige muligheder. I det perspektiv er det klart at udviklingen af en dependent relation til en anonym rådgivning vil være kontraproduktivt. Gentagende kontakt mellem samme bruger og samme rådgiver må som minimum foregå med en aftale om, hvad det konkrete formål med samarbejdet er.

Under alle omstændigheder kræver forløb brug af andre rådgiverkompetencer end rådgivning baseret på enkeltstående samtaler. Vi ved fra forskning i online psykoterapi, at samtaleforløb via chat kan være virksomme og frugtbare for klienten. Men der er altså her tale om betydelige forandringer af relationen, kontakten og metoder, der anvendes set i forhold til anonym chatrådgivning, som den i øvrigt beskrives i denne rapport.

Kan blive et skjulested for alvorlige psykosociale problemstillinger

Anonymiteten i rådgivningen vil betyde, at de fleste samtaler ikke kommer omverdenen til kendskab. Hvis rådgivningen ikke prioriterer ressourcer til registrering og formidling af den viden omkring børn og unges situation og omverdensbetingelser, der genereres over tid, rykker det ikke nok. De anonyme rådgivninger skal tale højt om det, deres sårbare brugere kun tør skrive anonymt – selvfølgelig uden at kompromittere anonymiteten.

5. KAPACITET OG RAMMER

Hvis man etablerer en rådgivning, der baserer sig på ansigt-til-ansigt kontakt, gør man sig mange tanker om, hvorledes man indretter de rum, hvori rådgivningen skal foregå. Man vil fx gøre sig tanker om, at rummet skal være indbydende, tryghedsskabende og samtidigt professionelt. Måske vil man også gøre sig tanker om, hvordan der skal være det sted, hvor klienten venter på at få rådgivning.

Man må på samme måde gøre sig tanker om, hvordan ens chatrådgivning skal "se ud". Her er det skærmen, der udgør rådgivningsrummet, og det er relevant at overveje, hvordan skærbilledet kan bidrage til oplevelse af tryghed, intimitet og professionalisme, og hvordan det hjælper til at etablere ro omkring samtalen. På samme måde kan man overveje, hvordan det ser ud der, hvor brugerne fx står i kø eller logger sig ind for at få rådgivning. Her kan man tænke på, at de reducerede stimuli i chatrådgivning kan være en force i forhold til ansigt-til-ansigt kontakten, hvorfor mange vælger at etablere et samtalerum med så få "effekter" som muligt.

Flere rådgivninger har forsøgt at udvikle værktøjer til brug i selve samtalen med henblik på at kompensere for fx manglende feedback. Fx udviklede man i Holland en feature, hvor barnet undervejs i samtalen kunne give rådgiveren tommelfinger op, til siden eller ned, alt efter hvor godt barnet oplevede sig forstået af rådgiveren. Erfaringen var imidlertid, at funktionen sjældent blev benyttet og hvis, så først ved samtals afslutning, hvor rådgiver ikke havde mulighed for at tilpasse sig barnets feedback. I Australien udvikledes et værktøj, som skulle understøtte samtaler om barnets følelsesmæssige tilstand. Her kunne barnet – ved hjælp af visuelle elementer – vælge følelser, som passede til barnets nuværende situation og graduere dem i forhold til, hvor stærke eller svage de var. Værktøjet blev først tilgængeligt for barnet, når rådgiver havde fundet det relevant at introducere det. Det viste sig ikke at være særligt ofte. I langt de fleste tilfælde fandt rådgiveren, at sproget var tilstrækkeligt. Alt i alt synes de fleste rådgivningssamtaler at benytte sig af meget få tekniske virkemidler, der så at sige renser samtalen for støj, hvor der tilbage kun står de ord, som udveksles mellem rådgiver og barn.

Domænet

Det kan være en overvejelse i relation til rådgivningens tilgængelighed, om rådgivningen skal placeres på en selvstændig hjemmeside, eller om den skal placeres et andet sted. Hvis organisationens hjemmeside ikke i forvejen i stort omfang bliver besøgt af målgruppen, kan man overveje, om rådgivningen skal placeres der, hvor målgruppen befinder sig. Alternativt skal der knyttes ressourcer til at oplyse målgruppen om rådgivningens eksistens.

Ungdommens Røde Kors' chatrådgivning "Ung OnLine" ligger på Danmarks Radios community for unge: SKUM. Og selvom medlemskab af SKUM ikke er en forudsætning for brug af rådgivningen, konstateres det, at en meget stor andel af brugerne kommer ad denne vej.

Arbejdsforhold

Chatrådgivning betyder for rådgiveren, at han eller hun arbejder ved computer med de belastninger, det indebærer. Organisationen bør sikre gode fysiske arbejdsvilkår i form af gode arbejdsstationer, godt indeklima, mulighed for at have nødvendigt materiale til rådighed for at løse opgaven, opdaterede computere,

der er hurtige og med de nødvendige programmer installeret, mulighed for ro omkring arbejdet kombineret med mulighed for sparring og kollegial dialog.

Indretningen af rådgivningen kan have stor betydning for, hvordan rådgiverne arbejder. I mødet med en række vidt forskellige chatrådgivninger sås både eksempler, hvor rådgivningen foregik i enmandskontorer og i fælleskontor med andre rådgivere, men med forskellige indretninger, der hhv. kunne stimulere dialog mellem rådgiverne eller sikre den enkelte ro omkring sit rådgivningsarbejde. Og der er ingen tvivl om, at det gør en forskel. På én chatrådgivning sad rådgiverne langs væggen med ryggen mod hinanden, og her skulle der en del til, før en rådgiver initierede dialog med kollegerne. På en anden rådgivning havde man indrettet sig med et sofaarrangement, hvor rådgiverne sad sammen med bærbare computere på skødet, drak the og spiste slik. I sidstnævnte tilfælde var der en løbende dialog om, hvad der skete på de enkelte skærme rundt om kaffebordet. Uanset hvor meget det er vægtet i rådgivningens indretning og praksis, må man forvente, at mange chatrådgivere har behov for at tale, når de har siddet længe i intens, men tavs, samtale med en bruger.

Hvis en rådgivning foregår ansigt-til-ansigt, vil rådgiveren typisk sikre, at samtalen kan foregå uforstyrret, og mange vil have rutiner, hvor de så at sige ”renser tankerne”, inden samtalen indledes. Det er det samme for chatrådgivning, selvom der kan være en forestilling om, at chatrådgivning kan foregå mindre formelt og mere afslappet. Ønsker man at tilbyde en ydelse af høj professionel kvalitet, vil samme forhold være nødvendige – altså at samtalerne foregår uforstyrrede og med fuld fokus fra rådgiver.

Grundet den relativt store repræsentation af ”tunge” emner i chatrådgivningen, er det vigtigt, at rådgiverne er fagligt klædt på, og det er også relevant at sikre rådgiverne mulighed for ”debriefing” i forbindelse med samtaler eller vagtafslutning.

Belastningsfaktorer

Anonymiteten i rådgivningen, som på den ene side er hovedårsag til, at kontakten til børnene og de unge overhovedet kan etableres, kan samtidig medvirke til følelse af afmagt hos den rådgiver, der efter en lang samtale med et barn, der fx misbruges seksuelt eller har givet udtryk for selvmordstanker, står uden handlemuligheder. I mange tilfælde må chatrådgivningen betragtes som første skridt i brugerens bevægelse mod at få relevant hjælp til at håndtere sin situation. En betragtning som er vanskelig at arbejde med, når brugeren netop har valgt chatten, fordi vedkommende ikke ønsker at gøre brug af andre hjælpemuligheder. Resultatet bliver, at mange chatrådgivere i deres karriere oplever at skulle takle problemstillinger, som de hverken har kompetencer eller midler til at kunne varetage. Her kunne være et potentiale i at lave en tættere kobling mellem den anonyme chatrådgivning og det psykosociale hjælpe- og behandlingssystem, som reelt har kompetencer og midler til at kunne hjælpe.

Chatrådgivning alene kan aldrig være et fuldtidsjob. Det er kontakten for krævende og intens til, ligesom det vil være vigtigt, at en medarbejder har andre faglige udfordringer, hvis arbejdet skal vedblive at være fagligt stimulerende. Child Helpline International anbefaler at en rådgiver ikke rådgiver mere end 2-3 timer i træk. Flere rådgivninger har valgt at fastlægge en max længde på samtalerne på omkring 1 time – både af hensyn til rådgiver og bruger. Som udgangspunkt må det anbefales, at en rådgiver holder en pause mellem hver rådgivning – fx til at journalisere og/eller drøfte samtalen med en kollega.

Chatrådgivning af børn og unge

I chatrådgivningen sendes tekstbidrag mellem parterne. Hvis barnet vælger at skrive noget, der er krænkende eller belastende for rådgiveren at lytte på, kan rådgiver ikke nå at afbryde barnet undervejs. Når teksten er sendt er den synlig på samtalepartnerens skærm. Rådgiver har brug for retningslinjer for hvordan de kan møde krænkende adfærd.

6. RÅDGIVERENS VIDEN, KVALIFIKATIONER OG KOMPETENCER

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

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

Selvom børn og unge på mange måder er mere erfarne på nettet, er de ikke nødvendigvis mere kompetente – især ikke når det kommer til at give og modtage rådgivning. Barnet i en chatrådgivning er stadig den, der søger hjælp, og rådgiveren er stadig den, der kobler sig på barnet med det formål at hjælpe. Sund fornuft og anvendelse af de kompetencer, som man i øvrigt benytter sig af, i kontekst af rådgivning koblet med en takling af egen ”teknologi-angst” kommer man langt med. I hvert fald hvis rådgivningen er ordentligt organisatorisk og teknisk forankret.

Hvad skal rådgiveren vide og kunne?

De fleste rådgivningskompetencer kan læres i forbindelse med ansættelsen, men forud herfor er det relevant at rådgiver som minimum:

- Har gode skrivefærdigheder.
- Har en gennemsnitlig til høj skrivehastighed.
- Har erfaring med computer og internet.

Omfattende erfaringer med chatkommunikation er ikke nødvendigvis en fordel. Hvis disse erfaringer ikke hidrører fra professionelle sammenhænge, vil den erfarne chatter skulle aflære næsten ligeså mange vaner, som den uerfarne skal tillære.

At chatrådgivning foregår på internet åbner for en række potentialer i rådgivningen, som ikke i samme grad findes i fx telefonrådgivning. Nettet kan så at sige inddrages i rådgivningssamtalen, hvor rådgiver og barn kan besøge henvisningssteders hjemmesider, eller brugeren kan guides hen til selvhjælpsmateriale på organisationens eller andre organisationers hjemmesider. Det fordrer, at rådgiver selv er fortrolig med internettet og nemt kan finde rundt og guide andre med.

Hvad skal rådgiveren lære?

Rådgiveren skal lære at benytte sig af det system, hvorigennem chatrådgivningen varetages, samt de regler og retningslinjer, der gælder for den specifikke rådgivning. Herudover skal rådgiveren lære den særlige rådgivningsmetodik, der er knyttet til chatrådgivning, og forstå de forskelle, der gør sig gældende i forhold til andre rådgivningsformer for at kunne udnytte mulighederne og kompensere for begrænsningerne.

Sidemandsoplæring og livesupervision

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

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

Samtaleudskrifter

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

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

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

Rollespil

Har man mulighed for at gøre brug af en testversion af det software, chatten er baseret på, giver det unikke muligheder for at etablere meget realistiske træningssituationer. Her kan rådgivere træne samtaler med hinanden eller med en mere erfarne instruktør. Mange fortæller, at de også får et stort udbytte ud af at prøve rollen som bruger. Når systemet anvendes live i undervisningssituationer, er det en god idé at have teknisk support tilgængelig. Det er i den grad kontraproduktivt for at underbygge kommende rådgiveres tillid til systemet, hvis det bryder sammen under træningen.

Undervisning

Selvom chatrådgivning foregår på et teknologisk platform, bør det ikke være nødvendigt at bruge meget tid i træningen på den side af sagen. Fokus i træningen bør være på selve samtalemotodikken og på rådgive-

rens egenrefleksion. Tilrettelægger man undervisning og træning, således der er rig mulighed for at gøre sig praktiske erfaringer med systemet, bør det kunne læres med minimum af instruktion. Kræver systemet lang instruktion, bør man se på, om man har anskaffet sig et for kompliceret system.

7. EVALUERING OG OPSAMLING AF VIDEN OG ERFARINGER

Evaluering og videnopsamling kan have flere formål – her blot nævnt nogle typiske eksempler:

- Undersøge rådgivningens kvalitet og effektivitet – herunder om rådgivningen opnår de ændringer eller den forskel, som rådgivningen ønsker at opnå i samfundet/hos brugerne.
- Undersøge overensstemmelse eller diskrepans i forhold til, hvem der er målgruppen, og hvem der faktisk bruger rådgivningen.
- Undersøge besvarelsesprocent – forholdet mellem hvor mange henvendelser der kommer til rådgivningen og hvor mange der besvares – herunder også ventetider.
- Undersøge om de børn og unge, der henvises til andre instanser, rent faktisk når frem og får relevant hjælp på henvisningsstedet.
- Opnå viden om de børn og unge, der kontakter rådgivningen med henblik på oplysning og/eller kompetenceudvikling.
- Undersøge hvilke behov og forventninger, brugerne henvender sig med.
- Undersøge kendskab til rådgivningen blandt målgruppen.
- Undersøge omkostninger per rådgivning.

I det følgende beskrives en række muligheder for dataindsamling i forbindelse med chatrådgivning. Hver enkelt kan bidrage med viden, men især i kombinationen af metoder, kan der genereres viden, der kan bidrage til udviklingen af den enkelte chatrådgivning, såvel som chatrådgivninger generelt. Der fremhæves nogle enkelte metodikker og listen er langt fra udtømt.

For at de enkelte dataindsamlingsmetoder kan kombineres, kan det være relevant at knytte dem sammen via unikke ID numre, således at registreringsdata om en samtale kan knyttes til brugerevaluering, systemdata og eventuel samtaleudskrift. Uanset hvorledes man vælger at indsamle sine data, skal involverede parter informeres - både om hvilke data der indsamles, hvorledes de opbevares, og hvordan de behandles.

Dataregistrering på baggrund af samtaler

De fleste rådgivninger registrerer en række oplysninger på baggrund af samtalerne. Årlige opgørelser gør det muligt at få viden om hvilke børn, der opsøger rådgivningen, og løbende opgørelser gør det muligt at identificere udviklingstendenser. Der er her tale om monitorering af afholdte samtaler baseret på data opgjort af rådgiver.

Dataregistreringen kan fx indeholde:

- Brugerens alder og køn.
- Centrale temaer behandlet i samtalen.
- Baggrundsforhold som fx familiemæssig status.
- Om brugeren har anvendt rådgivningen tidligere med samme problemstilling.

Måling af brugerholdninger

I en chatrådgivning er det muligt, at systemet før og/eller efter rådgivning spørger brugeren, hvorledes rådgivningen har været. Denne type tilfredshedsmålinger udgør, sammen med dataregistrering, almindelige evaluering- og videnopsamlingsmetoder i chatrådgivninger.

I en brugerevaluering kan man fx interessere sig for:

- Om brugeren har fået det bedre/værre på baggrund af samtalen.
- Hvad brugeren synes om rådgivningen.
- Om brugeren følte sig støttet, forstået, lyttet til, taget alvorligt etc.
- Brugerens generelle trivsel/coping, ved anvendelse af elektroniske standardiserede psykologiske tests, i forhold til normer for aldersgruppen.
- Hvilke behov, forventninger, håb og drømme brugerne kontakter rådgivningen med.

Uanset om man gør brug af sådanne metoder, vil det være almindelig praksis, at rådgiveren ved slutningen af en rådgivning spørger til brugerens oplevelse af samtalen. Det er dog her væsentligt at skelne formålet med denne type "evaluering" og så den type brugerevaluering, som er skitseret ovenfor. Når rådgiver afslutter samtalen med en "samtale om samtalen" vil det mere have et "terapeutisk" sigte – nemlig at skærpe brugerens opmærksomhed på, hvad han eller hun har fået ud af samtalen for derved at understøtte, at barnet oplever at gå fra samtalen "med noget". I en egentlig evalueringssammenhæng har denne type data ikke nogen validitet.

Bl.a. den svenske børnetelefon BRIS og den hollandske børnetelefon De Kindertelefoon, har lavet opfølgende undersøgelser af trivslen hos de børn, der har benyttet sig af rådgivningen. I begge tilfælde har det været muligt at bevare børnenes anonymitet.

Rådgiverevaluering

Rådgiver kan også evaluere samtalen. Benyttes brugerID vil det være muligt at sammenholde rådgiver og brugers evaluering.

Her kan man fx interessere sig for:

- Hvordan rådgiveren vurderer kvaliteten af samtalen.
- Hvilke elementer samtalen har bestået af (fx om der er henvist eller om der laves en underretning på baggrund af samtalen).
- Hvordan rådgiver vurderer barnets udbytte af samtalen.

Kvantitative evalueringer, individuelle og/eller gruppeinterviews kan bidrage med vægtig information til brug i udviklingen af rådgivningens tilbud.

Systemgenererede data

Allerede i opsætning af det system, der skal varetage chatrådgivningen, er det relevant at have gjort sig overvejelser om, hvorledes rådgivningen skal evalueres og monitoreres. Systemet vil kunne generere en lang række oplysninger, som kan være værdifulde i udviklingen af arbejdet. Det er samtidigt vigtigt at være opmærksom på, at brugerens anonymitet kontinuerligt skal sikres og ikke kompromitteres af hensyn til evalueringen.

Data genereret af systemet kan fx være:

- Kø-ventetider.
- Tidspunkt for samtals påbegyndelse.
- Samtalens længde.

- Antal ord/tekststykker udvekslet i samtalen og fordelingen mellem rådgiver og bruger.
- Logning af samtaler til brug i indholdsanalyser.

Muligheden for at udskrive og gemme samtaler er en af chatrådgivningens stærke sider. Barnet kan have stor glæde af dette til flere formål. Rådgiver og organisation kan også have glæde af denne mulighed. Både i forhold til den enkelte rådgivers kompetenceudvikling og i forhold til evaluering af tilbuddet. Brugerevalueringer kan sige noget om, hvorvidt barnet oplever, at rådgivningen er hjælpsom. Når dette sammenholdes med samtalerens indhold, kan vi begynde at sige noget om, *hvad* det er i samtalerne, der virker – og måske også hvad der ikke virker eller virker negativt.

Man kan også benytte eksterne evaluatore til at vurdere kvaliteten af samtalerne på baggrund af samtaleudskrifter. Man skal være opmærksom på at systematisk arbejde med samtaleprints er både tids- og kompetencekrævende.

Hvis man vil arbejde med samtaleprints og andre systemgenererede data, bør det altid foregå med bruger og rådgivers samtykke, samt med en godkendelse fra Datatilsynet. Et eksempel på retningslinjer ved brug af samtaleprints kan hentes i 'Håndbog i chatrådgivning af børn og unge' (Sindahl, 2011).

"Mysterycalls"

Til brug ved kvalitetsvurdering af rådgivningsindsats har flere rådgivninger anvendt den mulighed, at eksterne evaluatore kontakter rådgivningen med fiktive historier med henblik på at vurdere rådgiverens indsats. Der knytter sig naturligvis en række etiske overvejelser i forhold til sådan en evalueringsmetode. Flere eksempler er gennemført på en måde hvor det er tilstræbt at belaste rådgiverne mindst muligt (fx ved at henvendelserne kun kan komme i en fastsat periode, og at der kun kommer henvendelser til rådgivere, der har givet informeret samtykke).

8. ETIK OG LOVGIVNING

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

Sikring af brugerens anonymitet

Principielt kan man godt forestille sig den situation, hvor man teknisk vil kunne "spore" en chatsamtale til en specifik computer – på samme måde som med en telefonsamtale. Der vil være tilfælde, hvor man som rådgivning vil have lyst til at bryde anonymiteten mod brugerens vilje – fx hvis der er tale om livstruende situationer, men også i mange tilfælde der ikke nødvendigvis er livstruende, men hvor man vurderer, at det vil være barnets bedste, at der blev grebet ind. Hvis muligheden for at få kendskab til brugerens identitet uden brugerens samtykke er let tilgængelig for rådgivningen, stilles rådgiver i et svært og urimeligt dilemma. Det må derfor være organisationens ansvar at sikre, at dette i det mindste er meget kompliceret og vanskeligt, således at rådgivningen kan baseres på tillid mellem barn og rådgivning.

Rådgivningen må bruge en del opmærksomhed og ressourcer på at sikre barnets anonymitet i rådgivningen, men der bør også være overvejelser om, hvad rådgivningen kan gøre for at beskytte barnet, der hvor barnet er, når han eller hun chatter. Vi kan antage, at barnet ofte vil befinde sig hjemme ved egen eller familiens computer. Her kan vi gøre os overvejelser om, hvordan vi bedst kan hjælpe barnet, så andre, der har adgang til computeren, ikke efterfølgende kan konstatere, at barnet har benyttet rådgivningen. Det kan ikke sikres fuldstændigt, men det kan i hvert fald gøres vanskeligt. Vi kan heller ikke udelukke, at barnet benytter rådgivningen via en offentlig computer – fx på skolen eller biblioteket – og her kan vi også gøre os overvejelser om, hvordan vi bedst hjælper barnet til at beskytte sig selv. Fx ved at samtalen lukkes ned efter en periode med inaktivitet.

Brugernavn

Det er almindelig praksis, at brugeren ikke bliver bedt om at oplyse sit navn i forbindelse med modtagelse af anonym chatrådgivning. På en del rådgivninger bliver brugeren imidlertid bedt om at oplyse et brugernavn. Til tider vil brugeren blot benytte et tilfældigt navn eller kombination af bogstaver og tal, men andre gange vil brugeren benytte sig af et genkendeligt alias, som brugeren måske også bruger andre steder på nettet og som så at sige udgør dennes internetpersona. Brugeren kan også benytte sig af brugernavne der fortæller noget om hans eller hendes situation (fx ked15).

Anvendelse af brugernavn giver flere muligheder:

- Brugeren vil lettere kunne blive genkendt i forbindelse med gentagende kontakter til rådgivningen.
- Brugeren kan via sit navn fortælle noget om, hvem han eller hun er, som kan give betydning til samtalen.
- Det kan understøtte det personlige i kontakten, at samtaleparterne er navngivne.

Ved anvendelse af brugernavne skal man imidlertid være opmærksom på:

- At brugere kan vælge at benytte sit eget navn uden at være opmærksom på, at det i yderste tilfælde kan betyde, at rådgiveren vil være forpligtet på at give informationer om samtalen videre til myndighederne, idet brugerens anonymitet hermed er brudt.
- At en bruger, som benytter samme brugernavn forskellige steder på nettet, risikerer genkendelse fra andre sammenhænge. Dette kan forstyrre samtalen, idet det kan afstedkomme viden, som brugeren ikke direkte har givet til rådgiveren, og det kan kompromittere brugerens anonymitet.
- At brugernavnet måske kan virke konserverende for brugeren – det er måske ikke så hensigtsmæssigt at hedde 'ked15', når man nu faktisk ikke er ked af det mere, eller det nu er noget helt andet, man gerne vil tale om.
- Det er ikke sikkert, at det altid er frugtbart, at rådgiver genkender brugeren fra tidligere samtaler, eller brugeren kan opleve det ubehageligt, at rådgiveren faktisk ikke genkender ham eller hende trods anvendelse af samme brugernavn.

Persondatalovgivningen

Rådgivning via internet betyder indsamling og lagring af en langt større datamængde end via telefon. Disse data kan være dækket af persondatalovgivningen, kan bruges som beviser i retssager, eller kan være knyttet til visse forpligtelser – fx oplysningspligt.

Konkret betyder det, at en chatrådgivning skal anmeldes til Datatilsynet. Her oplyses, hvilke data der lagres, hvordan, hvem der er dataansvarlig, hvad formålet er med at lagre disse oplysninger, hvilke sikkerhedsforanstaltninger, der er foretaget for at sikre data, samt hvor længe data opbevares. Datatilsynet godkender i den forbindelse, at data behandles forsvarligt.

Hvor længe data må opbevares, afhænger af saglighedskriteriet – dvs. hvor længe det er *relevant* at opbevare data. Dvs. at hvis man som chatrådgivning fx vælger at lagre chatsamtaler, skal det fx være, fordi man forventer en løbende kontakt med barnet og derfor finder det relevant. Hvis dette er formålet, skal samtalerne slettes, så snart man ikke længere forventer kontakt.

I henhold til god databehandlingsskik vil det være ansvarligt at oplyse barnet om, hvilke oplysninger der lagres, samt hvem der har adgang til oplysningerne, med hvilket formål og hvor længe. Følgende oplysninger bør oplyses barnet, inden dataindsamlingen (det vil typisk sige rådgivningen) påbegyndes:

- Hvem der er dataansvarlig (typisk organisations navn og adresse).
- Hvad er formålet med at indhente oplysningerne.
- At det er frivilligt for barnet, om det vil give oplysningerne.
- Såfremt oplysninger vil blive videregivet til tredjepart, skal dette oplyses, inden de indhentes (hvis man fx i visse tilfælde vælger at videregive oplysninger til kommunen).
- Barnets mulighed for at få indsigt i de oplysninger, der lagres om ham eller hende.
- Sikkerhedsniveauet.
- Om der lægges fx cookies på barnets PC (denne oplysning kan falde umiddelbart, inden cookie lægges med mulighed for fravalg).

Den hjemmeside, som chatrådgivningen befinder sig på, bør endvidere oplyse om persondatapolitik. Et eksempel på dette, ses på Datatilsynets hjemmeside. Det er også her, der kan indhentes mere dybdegående vejledning om persondatalovgivningens betydning i praksis.

Som udbyder af chatrådgivning, er man forpligtet til at sikre at sikkerheden omkring systemet og rådgivningen er helt i top. De oplysninger, der udveksles, er ekstremt følsomme, og organisationen kan stilles til ansvar, hvis der er brud på sikkerheden.

Oplysningspligt

Selvom chatrådgivning kan opleves mere anonymt, så er det i praksis ikke tilfældet, netop på grund af de mange oplysninger, som mere eller mindre automatisk lagres omkring samtalerne, og fx om fra hvilken PC samtalerne foregår. Man skal være opmærksom på, at jo mindre anonym barnet er, jo større risiko er der for, at man bliver forpligtet af oplysningspligten. Det er også derfor hensigtsmæssigt, at man anmoder om og gemmer så få personhenførbare oplysninger som muligt.

Eftersom chatrådgivning nemt kan foregå på tværs af landegrænser, skal man også være opmærksom på, at det i de fleste tilfælde vil være lovgivningen i det land, barnet befinder sig, der er gældende. Derfor er der også en del chatrådgivninger, der vælger kun at give adgang fra PC'ere, der står i samme land som den pågældende rådgivning.

9. TEKNOLOGI

De fleste telefonrådgivninger, der har valgt at udvide deres tilbud til også at dække chatrådgivning, fortæller, at chatrådgivning er et dyrere tilbud. Dels på grund af den længere samtaletid per rådgivning - og derved øgede personaleomkostninger - men også pga. de tekniske investeringer, der skal til at etablere, vedligeholde og udvikle servicen. Så selv om de sparer telefonregningen, er der altså ikke tale om en billigere løsning for organisationen.

Det er vigtigt, at man som rådgivning påtager sig det ansvar at sikre, at den tekniske løsning, som rådgivningen baserer sig på, virker og er tidssvarende. En supportordning, der sikrer driftssikkerhed, er uundværlig, klare retningslinjer for fejlmelding og klare aftaler om fejludbedring er nødvendig. Der skal dertil være klare informationer til rådgiverne om, hvordan de skal takle tekniske problemstillinger. Utryghed ved systemets pålidelighed vil sætte sig i rådgiveren og uvægerligt smitte af på kontakten med brugerne.

Valg af system kræver en del overvejelse og research. Det vil være oplagt at kontakte andre tilsvarende services og høre om og gerne se deres løsninger.

Pålidelighed

Internettet er en lang række af forbindelser mellem den computer, rådgiver sidder med, og den barnet sidder ved. Hvis blot en af disse forbindelser svigter, brydes forbindelsen. Derfor anbefales det, at chatrådgivninger gør brug af PC'ere og netværk af høj standard.

Det er ligeledes vigtigt at have en god supportordning hos en leverandør, der forstår den service, som organisationen yder overfor børnene, og som er til rådighed for hurtig levering af supportydelse.

I forhold til det konkrete system, som rådgivningen foregår igennem, kan det overvejes om børn, der er blevet "smidt af" en chatsamtale, skal gives mulighed for at videreføre samtalen ved at komme ind igen. En sådan løsning vil typisk kræve en "cookie" på barnets computer, og hensynet til barnets sikkerhed vil derfor betyde at nogle rådgivninger fravælger denne løsning. Man kan eventuelt komme udenom cookie problematikken, hvis barnet har et personligt password til servicen, der derved kan "genkende" et barn, der forsøger at genetablere kontakt til rådgivningen.

Man kan ikke kontrollere den teknologi og det netværk, barnet benytter sig af. En rådgivning har derfor aldrig 100 % mulighed for at sikre en pålidelig forbindelse til barnet. Det er derfor også væsentligt at være konservativ, når det handler om hvilke funktionaliteter, man ønsker at knytte til sin chatrådgivning. Det er ikke sikkert, barnet vil kunne anvende dem på en ældre computer.

For at sikre en pålidelig chatrådgivning, skal man således sikre:

- Pålidelige, opdaterede computere af høj kvalitet og hastighed.
- Et godt software, der både lever op til krav om pålidelighed, brugervenlighed og ikke mindst sikkerhed.
- En meget stabil internetforbindelse.
- Et website, der kan hoste rådgivningen.
- En server.
- En god og stabil supportordning.

- Medarbejdere i huset, der kan administrere alle disse elementer.
- Medarbejdere der kan anvende systemet.
- En løbende vedligeholdelse, opdatering og ikke mindst udvikling af det hele.

En del af disse opgaver kan outsources, men som organisation vil man stadig være ansvarlig for at sikre, at leverandøren lever op til forpligtelserne.

Brugerne af rådgivningen kan have behov for tilgængelig information om, hvordan de kan forholde sig, hvis samtalen bliver brudt, og de af den ene eller anden årsag ikke kan genetablere kontakten.

Tilgængelighed

Det er vigtigt, at chatrådgivningen er så tilgængelig som muligt for den inkluderede målgruppe. Derfor anbefales det, at man ikke anvender software, der kræver download af programmer. I nogle tilfælde vil dette nemlig betyde, at barnet ikke kan få adgang til rådgivningen via offentlige PC'ere (fx på skolebiblioteket eller internetcaféer).

Man bør også sikre, at systemet er handicapvenligt. Dette kan fx gøres ved at følge de såkaldte WCAG-standarder for it-tilgængelighed for offentlige hjemmesider i Danmark. De findes bl.a. på IT- og Telestyrelsens hjemmeside.

Tilgængelighed handler i høj grad også om rådgivningens kapacitet og åbningstid. Tilgængelighed betragtes som en af onlinerådgivningens store styrker. De fleste danske børn har adgang til internettet og chatrådgivning er derfor som udgangspunkt gratis. Men i praksis opstår der nemt kø til rådgivningerne. Samtalemediet er langsomt, så en rådgivning skal kunne mestre en stor kapacitet for ikke kun at kunne servicere ganske få børn ad gangen. Både danske og udenlandske brugerundersøgelser har peget på, at det er problematisk, hvis brugerne skal vente længe i kø for at komme igennem til rådgivningen. Sekundært peger brugerne også på, at åbningstiderne er for smalle. Det må imidlertid foretrækkes at have stor kapacitet i en smallere åbningstid end lille kapacitet spredt ud over en bred åbningstid, da sidstnævnte vil medføre lange ventetider for brugerne.

Sikkerhed

Internettet er som udgangspunkt mindre sikkert end telefonnettet. Som chatrådgivning er man derfor nødt til aktivt at sikre, at rådgivningen foregår under rammer, der beskytter barnet. Risikoens størrelse vurderes i forhold til sandsynligheden for, at noget kan gå galt i kombination med, hvor stor skade det i så fald vil gøre. Risikoen vil aldrig være 0.

De største sikkerhedsrisici findes i organisationen og handler om, at man som chatrådgiver eller rådgivning ikke er tilstrækkelig opmærksom på at sikre barnets fortrolighed. Risikoen for, at der er nogen uden for organisationen, der forsøger at hacke sig ind, med henblik på at få adgang til fortrolige oplysninger, er også til stede. Men da en sådan handling næppe vil være forbundet med særlig prestige eller berigelse er truslen nok reelt ret begrænset. Ikke desto mindre er organisationen forpligtet på at sikre, at dette i videst mulig omfang ikke kan ske.

Risici:

- Fortrolige oplysninger om børn kan lækkes eller misbruges.
- Fortrolig information bliver videreført eller forlagt et sted, hvor andre kan finde det.
- En medarbejder misbruger rådgivningen til at komme i kontakt med børn.
- Man kan miste eller få stjålet computere, lagringsenheder eller prints med fortroligt materiale.
- Usikre programmer, vira, orme el.lign. installeres på PC'erne.
- "Wire tapping" – forbindelsen mellem PC og internet kan blive "aflyttet".
- Usikre servere – en server skal altid være tilgængelig og er derfor sårbar for angreb.
- Barnets PC er usikker.

Handlemuligheder:

- Data, som ikke eksisterer, kan ikke lækkes eller misbruges. Derfor bør det undgås at logge følsomme data eller at slette dem, så snart de ikke skal bruges længere.
- Indhent børneattester på samtlige medarbejdere – også dem, der kun indirekte kommer i kontakt med børnene, men som har eller kan få adgang til fortrolige oplysninger.
- Klare retningslinjer i forhold til medarbejderne om, hvorledes fortrolige oplysninger behandles.
- Kun give medarbejdere adgang til de oplysninger, der er nødvendige for, at de kan udføre deres arbejde.
- Kun lade rådgivere arbejde fra specifikke arbejdsstationer – og ikke fx hjemmefra, uden at der er sikret kvalitets- og sikkerhedskontrol.
- Sikre, at medarbejdere udelukkes fra systemet ved fratrædelse.
- Tyverisikre PC'ere, lokaler og dokumenter.
- Kun lade autoriserede personer have adgang til computere, lokaler og dokumenter.
- Opdateret beskyttelse af PC'ere.
- Beskyt rådgiver PC'ere med password.
- At PC'ere anvendt til rådgivning, ikke anvendes til andre formål for at forebygge installation af usikkert software.
- Ikke benytte sig af trådløse netværk og benytte sig af kryptering.
- Lade en tredjepart tjekke chatrådgivningens system for sikkerhedsbrister.
- Sikre, at barnets kontakt med rådgivningen efterlader så lidt information på barnets PC som muligt.

10. LITTERATUR

Andersson, K. & Osvaldsson, O. (2011): *Utvärdering av BRIS Internetbaserade stödkontakter*. Tema barn. Linköpings Universitet.

Andrade, J. A. (2003): "The effect of Internet use on children's perceived social support". *Dissertation Abstracts International: Section B: The Sciences and Engineering*, 64(1-B): 406.

Anthony, K. (2004): "Therapy online – the therapeutic relationship in typed text". I: Bolton, G., Howlett, S., Lago, C. & Wright, J.K. (Eds.): *Writing cures: An introductory handbook of writing in counselling and psychotherapy*. Hove, East Essex, UK: Brunner-Routledge: 134-141.

Barak, A. (2004). "Internet counselling". I: Spielberger, C.E. (Ed.): *Encyclopedia of applied psychology*. San Diego, CA: Academic Press.

Barak, A. (2007): "Emotional support and suicide prevention through the Internet: A field project report". *Computers in Human Behavior*, 23: 971-984.

Barak, A. & Miron, O. (2005): "Writing characteristics of suicidal people on the Internet: A psychological investigation of emerging social environments". *Suicide and Life-threatening Behaviour*, 35: 507-524.

Blidsøe, P. A. & Schmelling, I. (2006): *De Kroniske Opkaldere – En kritisk psykologisk undersøgelse af sindslidendes daglige brug af telefonrådgivning*. Kandidatafhandling. Institut for Psykologi, Københavns Universitet – Anonymiseret udgave.

BRIS (2010): *BRIS rapporten 2010*. Sverige.

Caplan, S.E. (2003): "Preference for Online Social Interaction – A Theory of Problematic Internet Use and Psychosocial Well-Being". *Communication Research*, 30(6): 625-248.

Christoffersen, Mogens Nygaard (2010): *Børnemishandling i hjemmet*, delrapport 1, SFI - Det Nationale Forskningscenter for Velfærd, 10:30.

Clausen, R. (2009): *Digitalt børne- og ungdomsliv anno 2009*, Zapera A/S og Medierådet

Cohen, G.E. & Kerr, B.A. (1998): "Computer mediated counseling: An empirical study of a new mental health treatment". *Computers in Human Services*, 15(4): 13-24.

Crimpen, Rafael van (Ed.) (2007): *Basic Training Child Helpline*. Landelijk Bureau Kindertelefoon. Utrecht.

Driver, S. (2006): "Virtually queer youth communities of girls and birls: Dialogical spaces of identity work and desiring exchanges". I: Willett, R. & Buckingham, D. (Ed): *Digital generations: Children, young people, and new media*. Lawrence Erlbaum Associates Publishers: 229-245.

Evans, J. (2009): *Online Counseling and Guidance Skills – A Resource for Trainees and Practitioners*. SAGE London.

Feldman, M. D. (2007): "Munchausen by internet: faking illness online". Downloaded 16.4.2008 fra: <http://sci.tech-archive.net/pdf/Archive/sci.med.diseases.lyme/2007-11/msg00123.pdf>

- Fenichel, M. (2007): *Online Psychotherapy: Technical Difficulties, Formulations and Processes*. <http://www.fenichel.com/technical.shtml> (7.6.2007).
- Fukkink, R. & Hermanns, J. (2007): *Children's Experiences with the Kindertelefoon; Telephone Support Compared to Chat Support*. SCO-Kohnstamm Instituut.
- Fukkink, R.G. & Hermanns, J.M.A. (2009): "Children's experiences with chat support and telephone support". *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 50(6): 759-766
- Fukkink, R. & Hermanns, J. (2009): "Counseling children at a helpline: chatting or calling?". *Journal of Community Psychology*, 37(8): 939-948.
- Glantz, K., Rizzo, A. & Graap, K. (2003): "Virtual reality for psychotherapy: Current reality and future possibilities". *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 40(1/2): 55-67.
- Gotved, Stine (2000): *Cybersociologi – det samme på en anden måde*. Ph.d.-afhandling. Sociologisk Institut. København.
- Gould, M.S.; Greenberg, T.; Munfakh, J.L.; Kleinman, M.; Lubell, K. (2006): "Teenagers' Attitudes about Seeking Help from Telephone Crisis Services (Hotlines)". *Suicide and Life-Threatening Behavior*, 36(6): 601-613.
- Gray, N.J., Klein, J.D., Noyce, P.R., Sesselberg, T.S. & Cantrill, J.A. (2005): "Health information-seeking behaviour in adolescence: The place of the Internet". *Social Science and Medicine*, 60: 1467-1478.
- Hawton, K., Rodham, K., Evans, E. (Col) (2006): *By their own young hand: Deliberate self-harm and suicidal ideas in adolescents*. Jessica Kingsley Publishers.
- Hutchby, I. L. (2001): *Conversation and technology: from the telephone to the Internet*. Cambridge: Polity Press.
- Jensen, T.B. (2005): *Telefonrådgivning som metode til forebyggelse og sundhedsfremme*. Sundhedsstyrelsen.
- Kids Help Line (2002): "Australian National Review of Telephone, Web and E-mail Counselling". *Kidshelpline – newsletter, November 2002*: 5.
- Kids Help Line (2003): "Online Counselling – Responding to young people's feedback". *Kidshelpline – newsletter, November 2003*: 3-4.
- Kids Help Line (2003): "Visual Counselling Tools Revolutionise Online Service". *Kidshelpline – newsletter, August 2003*: 1-2.
- Kids Help Line (2005): *2005 Overview – What is concerning Children and Young People in Australia?* Årsrapport.
- King, R. & Bambling, M. (2005): "Evaluating Online Counselling". *Kidshelpline – newsletter, October 2005*: 5-6.

- King, R., Bambling, M., Lloyd, C., Gomurra, R., Smith, S., Reid, W. & Wegner, K. (2006): "Online counselling: The motives and experiences of young people who choose the Internet instead of face to face or telephone counselling". *Counselling and Psychotherapy Research*, 6(3): 169-174.
- King, R., Bambling, M., Reid, W. & Thomas, I. (2006): "Telephone and online counselling for young people: A naturalistic comparison of session outcome, session impact and therapeutic alliance". *Counselling and Psychotherapy Research*, 6(3): 175-181.
- Kraus, R., Zack, J. & Stricker, G. (ed.) (2004): *Online counselling: A handbook for mental health professionals*. San Diego, CA: Elsevier Academic Press.
- Kraut, R., Patterson, M., Lundmark, V., Kiesler, S., Mukopadhyay, T. & Scherlis, W. (1998): "Internet Paradox - A Social Technology That Reduces Social Involvement and Psychological Well-Being?". *American Psychologist*, 53: 1017-1031.
- Lago, C. (2004): "'When I write, I think': personal uses of writing by international students". I: Bolton, G., Howlett, S., Lago, C. & Wright, J.K. (Eds.): *Writing cures: An introductory handbook of writing in counselling and psychotherapy*. Hove, East Essex, UK: Brunner-Routledge: 93-105.
- Lester, David (ed.) (2002): *Crisis intervention and counseling by telephone*. Charles C. Thomas Publisher.
- Livingstone, S. & Haddon, L. (2009): *EU Kids Online: Final Report*.
- Livingstone, S. & Haddon, L. (ed.) (2009): *Kids Online: Opportunities and Risks for Children*. The Policy Press. Great Britain.
- Livingstone, S.; Haddon, L.; Görzig, A. & Ólafsson, K. (2011): *Risks and safety on the internet – The perspective of European children*. EU Kids Online.
- Lohr, H., Rosenvinge, J.H., Gammon, D. & Johnsen, J.K. (2002): "Kan Internett hjelpe mennesker med alvorlige psykiske lidelser? Brukererfaringer i et klinisk perspektiv". *Tidsskrift for Norsk Psykologforening*, 39: 514-519.
- Lombard, M. & Ditton, T. (1997): "At the heart of it all: the concept of presence". *Journal of Computer Mediated Communication*. 3(2).
- Lønsted, V. & Scramm, M. (2001): *www.nærkontakt.net*. Dansk Psykologisk Forlag.
- Mallen, M.J., Vogel, D.L., Rochlen, A.B., Day, S.X. (2005): "Online Counseling: Reviewing the Literature From a Counseling Psychology Framework". *The Counseling Psychologist*; 33(6): 819-871.
- Matheson, K. & Zanna, M.P. (1988): "The impact of computer-mediated communication on self-awareness". *Computers in Human Behavior*, 4: 221-233.
- Mesch, G. S. (2006): "Family relations and the Internet: Exploring a family boundaries approach". *Journal of Family Communication*, 6(2): 119-138.

- Michaud, P. A. & Colom, P. (2003): "Implementation and Evaluation of an Internet Health Site for Adolescents in Switzerland". *Journal of Adolescent Health*, 33(4): 287-290.
- Mitchell, M. & Ybarra, M.J. (2007): "Online behavior of youth who engage in self-harm provides clues for preventive intervention". *Preventive Medicine*. 45: 392-396.
- Nicholas, J., Oliver, K., Lee, K. & O'Brien, M. (2004): "Help-seeking behaviour and the Internet: An investigation among Australian adolescents". *Australian e-Journal for the Advancement of Mental Health (AeJAMH)*, (3), 1:1-8. Hentet fra www.auseinet.flinders.edu.au/journal d. 6.3.2008.
- Ottosen, M.H.; Andersen, D.; Nielsen, L.P.; Lausten, M. & Stage, S. (2010): *Børn og unge i Danmark. Velfærd og trivsel 2010*. SFI – Det Nationale Forskningscenter for Velfærd, 10:20.
- Reid, W. & Caswell, D. (2005): "A National Telephone and Online Counselling Service for Young Australians". I: Batch, J. & Wootton, R. (Ed): *Telepediatrics: Telemedicine and child health*. London, Royal Society of Medicine Press: 169-187.
- Rimehaug, T. (2002): "Brukervennlige egenskaper eller uforsvarlig lettvinhet?". *Tidsskrift for Norsk Psykologforening*. 39(6): 507-513.
- Riva, G. (2003): "Virtual environments in clinical psychology". *Psychotherapy: theory, research, practice, training*, 40(1/2): 68-76.
- Santor, D. A., Poulin, C., LeBlanc, J. C. & Kusumakar, V. (2007): "Health Promotion, Early Identification of Difficulties, and Help Seeking in Young People". *Journal of the American Academy of Child and Adolescent Psychiatry*, 46(1): 50-59.
- Schalken, F. et al. (2008): *Handbook for implementing online counselling – setting up a child helpline via the internet*. Child Helpline International. Amsterdam.
- Shaw, L.S., & Gant, L.M. (2002): "Users divided? Exploring the gender gap in internet use". *CyberPsychology & Behavior*, 5(6): 517-527.
- Sindahl, T.N. (2008): "Anonym chatrådgivning af børn og unge". *Nordisk Sosialt Arbeid*, 28 (3-4): 194-206.
- Sindahl, T.N. (2008): "Anonym online chatrådgivning af børn og unge". *Pædagogisk Psykologisk Tidsskrift* 5-6: 440-447.
- Sindahl, T.N. (2009): *Chatrådgivning sammenlignet med telefonrådgivning – en komparativ undersøgelse af samtaler på BørneChatten og på BørneTelefonen i 2008*.
http://børnsvilkår.dk/BV/Publicationer/andre_udgivelser.aspx
- Sindahl, T.N. (2009): *Erfaringer fra metodeudviklingsprojektet*. (Intern rapport).
- Sindahl, T.N. (2009): *Hvad synes brugerne om BørneChatten? – En analyse af brugerevalueringer og brugerfeedback på BørneChatten*. (Intern rapport)
- Sindahl, T.N. (2010): *Notat vedrørende workshop med børn/unge om at søge hjælp på nettet*. (Internt notat)

- Sindahl, T.N. & Geist, E. (2009): "Chat med udsatte børn". *PsykologNyt*, 16(63): 3-7.
- Skårderud, F. (2002): "E-psyken – terapi på nettet: relasjoner og "netikette" i cyberrommet". *Tidsskrift for Norsk Psykologforening*, 39: 520-527.
- Slatcher, R.B. & Pennebaker, J.W. (2006): "How Do I Love Thee? Let Me Count the Words. The Social Effects of Expressive Writing". *Psychological Science*, 17(6): 660-664.
- Stofle, G. S. (2002): "Chat room therapy". I: Hsiung, R.C. (Ed.): *e-Therapy: Case studies, guiding principles and the clinical potential of the Internet*. New York: Norton: 92-135.
- Suler, J. (2004): "The Online Disinhibition Effect". *CyberPsychology & Behavior*, 7(3): 321-326.
- Sun, P., Unger, J.B., Palmer, P.H., Gallagher, P., Chou, C.-P., Baezconde-Garbanati, L., Sussman, S., & Johnson, C.A., (2005): "Internet accessibility and usage among urban adolescents in Southern California: Implications for web-based health research". *CyberPsychology & Behavior*, 8(5): 441-453.
- Suzuki, L. K. & Calzo, J. P. (2004): "The search for peer advice in cyberspace: An examination of online teen bulletin boards about health and sexuality". *Journal of Applied Developmental Psychology*, 25(6): 685-698.
- Sørensen, B.H. (red.) (2001): *Chat – Leg, identitet, socialitet og læring*. Gyldendal Akademisk.
- Thygesen, A.M. (2003): *Børnepanel Rapport: Chat: En del af børns virkelighed – Udbredelse og brug af chat i 7. klasse*. Børnerådet.
- Tichon, J. G. & Shapiro, M. (2003): "With a little help from my friends: Children, the Internet and social support". *Journal of Technology in Human Services*, 21(4): 73-92.
- Tidwell, L.C., & Walther, J.B. (2002): "Computer-mediated communication effects on disclosure, impressions, and interpersonal evaluations; Getting to know one another a bit at a time". *Human Communication Research*, 28(3): 317-348.
- Turkle, Sherry (1995): *Life on the Screen: Identity in the Age of the Internet*. New York: Simon & Schuster.
- Urbis Keys Young (2002): *National Review of Tele Counselling and Web Counselling Services*. The Department of Health and Ageing Quality and Effectiveness Section.
- Valkenburg, P. M. (2004): *Children's responses to the screen: A media psychological approach*. Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Voss, H. & Ravn, B.L. (2007): "Danskernes brug af sundhedsydelse på internettet". *Ugeskrift for læger*, 169(24): 2318-2321.
- Walther, J.B. & D'Addario, K.P. (2001): "The impact of emoticons on message interpretation in computer-mediated communication". *Social Science Computer Review*, 19(3): 324-347.
- Wright, J.K. (2004): "The passion of science, the precision of poetry: therapeutic writing – a review of the literature". I: Bolton, G., Howlett, S., Lago, C. & Wright, J.K. (Eds.): *Writing cures: An introductory handbook of writing in counselling and psychotherapy*. Pp. 7-17. Hove, East Essex, UK: Brunner-Routledge.

Young, K.S. (1999): *Fanget i nettet – En kur mod Internet afhængighed*. Introitel, Frederiksberg.

Young, K.S. (2005): "An empirical examination of client attitudes towards online counselling". *Cyberpsychology & Behavior*, 8: 172-177.

Young, R. (1989): "Helpful Behaviors in the Crisis Center Call". *Journal of Community Psychology*, 17(1):70-77.