

Indhold

Abstract	3
Kapitel 1 Indledning.....	5
Baggrund.....	5
Problemformulering	7
Afgrænsning.....	8
Begrebsafklaring	10
Præmisser for undersøgelsen.....	15
Kontekstualisering	15
Forskningsvandring.....	16
Kapitel 2 Videnskabsteori	22
Forforståelse	24
Kapitel 3 Teoretisk afgrænsning	26
Teori om institutionelle og organisatoriske forhold.....	27
Teori på det interindividuelle niveau	31
Kapitel 4 Metode	36
Kvalitative interviews	36
Dataindsamlingsmetode.....	37
Interviewguide.....	41
Transskription	43
Kapitel 5 Præsentation af informanter.....	46
Vejle Kommune "24 timers kontaktgarantiordningen"	46
Københavns Kommune "Ungerådgivningen Amager Vest"	47
Sorø Kommune	47
Børns Vilkår "BørneTelefonen"	48
Kapitel 6 Analyse	49
Analysedel 1.....	49
Opsamling.....	69
Analysedel 2.....	70
- Barrierer på det institutionelle niveau	71
- Barrierer på det interindividuelle niveau	84

Anonym rådgivning af børn og unge i kommunalt regi
Kandidatspeciale

- Barrierer på individniveau	88
Afrunding af analysen.....	92
Kapitel 7 Verificering	92
Generaliserbarhed	92
Reliabilitet.....	93
Validitet	93
Kapitel 8 Konklusion	97
Perspektiverende anbefalinger.....	100
Litteratur.....	102
Bilag.....	106

Abstract

This study aims to develop current knowledge of the interplay between three phenomena that have been studied independently, namely (1) *anonymous counselling*, (2) *children and young people* and (3) *municipal organisations*. Academic enquiry has largely ignored the interplay between these three phenomena.

As the background of this study, a 2010 qualitative study revealed that very few children and young people utilise the municipal anonymous counselling services. This prompted the formulation of the following questions in this study's problem statement:

- 1) How do select municipal anonymous counselling services work in practice?
- 2) Which barriers are present with regard to the system, the children and in the relation between the child and the counsellor can that could explain why the municipal anonymous counselling services have only been partly successful in attracting children and young people.

This inquiry has the form of a qualitative study with a critical hermeneutical basis. The hermeneutical basis is clearly visible in the repeated theoretical interpretations of the empirical material. The critical basis is illustrated in the second question of the problem statement which is included to provide a critical perspective on conditions that potentially block children's use of the municipal anonymous counselling services.

The primary analysis data stems from seven qualitative interviews. In six of these interviews, the informants are counsellors in three different municipal anonymous counselling services. The last informant is from a voluntary humanitarian counselling service.

The theoretical part of the analysis is based on theory of institutional organisations with Yeheskel Hasenfeld as the primary source of inspiration. This choice is made because he views municipality services as bureaucracies with distinct characteristics. The analysis will also attempt to define the influence of the anonymous counseling services' connection to the rest of the organisation.

In addition, theory on an inter-individual level is employed to examine the relation between child and counsellor and the characteristics of professional dialogue between children and young people. Haldor Øvreeide's theory provides the framework for this section.

With reference to the analysis it is, i.a., concluded that concordance between the factual and ideal conditions for children in the municipal anonymous counselling services is crucial to the credibility of the counselling service as well as its ability to attract children and young people. In several instances, this concordance is recognised as missing.

Firstly, the counsellors wish to project only a loose connection to the surrounding municipal framework. In practice, however, examples can be found that they are strictly dependant on the municipal organisation in some areas.

Secondly, the counsellors emphasise the importance of anonymity. Several cases show that anonymity in practice is not realistic because of institutional conditions and due to the fact that the definition of the very term of anonymity is unclear to some counsellors.

It is also concluded that the trust between child and counsellor is an important factor to the child's use of the anonymous counsellors. The trust is especially relevant in cases where children generally lack trust and confidence in their environments. The importance of trust in particular once again emphasises the importance of concordance between what is said and, subsequently, done by the counsellors in relation to the children.

With the analysis results in mind, the recommendation must be that municipal anonymous counselling services are clearly indicate the options they have within their organisational frameworks, and that it is communicated clearly to the children.

Finally, it must be stressed that the purpose of the present study has been to critically examine the municipal anonymous counsellors, but that the process revealed a deeply committed mindset in counselling employees that undoubtedly mean a lot to a great many children and young people.

Kapitel 1 Indledning

Baggrund

I medierne bringes til stadighed historier om børn, der gennem længere tid har mistrives, været udsat for omsorgssvigt eller overgreb eller på anden måde lidt overlast. Disse børn har typisk ikke fået den fornødne hjælp fra deres omgivelser eller fra deres kommune. I kølvandet på disse sager udtaler politikere og interesseorganisationer ofte, at sådanne sager ikke må forekomme og at der skal tages bedre hånd om disse børn.

I Barnets Reform¹, der trådte i kraft 1. januar 2011, lægges der blandt andet vægt på det forebyggende arbejde. I Aftale til Barnets Reform² fremgår blandt andet, at: *"Det skal i højere grad sikres, at kommunerne tidligt får øje på og hjælper de børn, som har problemer."*(2010: 3).

En mulighed for at kommunerne tidligt kan få øje på disse børn kunne være via det lovpligtige kommunale tilbud om åben anonym rådgivning til børn og unge jævnfør Lov om Social Service § 11 (herefter LSS). Her fremgår det, at alle kommuner skal tilbyde gratis, åben og anonym rådgivning til alle børn og unge i deres kommune. Børn og unge har mulighed for selv at henvende sig anonymt og søge hjælp til de vanskeligheder, de oplever.

Siden 1993 har det været lovfæstet at alle kommuner skal tilbyde gratis, åben og anonym rådgivning til børn og unge i deres kommune (Halse 1996: 4). Alligevel viste en mindre undersøgelse foretaget af Nyhedsmagasinet Danske Kommuner³ og Børnerådet⁴ i sommeren 2010, at kun ganske få børn benyttede de kommunale anonyme rådgivninger (Hansen 2010:13). Ved research til den foreliggende undersøgelse er det blevet bekræftet, at mange kommunale åbne anonyme rådgivninger ikke fungerer. Nogle kommuner har endda oplyst, at de ikke har et åbent anonymt tilbud, der retter sig mod børn og unge men kun mod forældre. Andre giver udtryk for, at deres anonyme rådgivninger i deres nuværende form ikke benyttes særligt ofte af børn og unge.

¹ Lov nr. 628 af 11.06.2010

² Aftale mellem regeringen (Venstre og Det Konservative Folkeparti), Socialdemokraterne, Dansk Folkeparti, Socialistisk Folkeparti, Det Radikale Venstre og Ny Alliance (nuværende Liberal Alliance).

³ Nyhedsmagasinet Danske Kommuner udgives af Kommunernes Læringsforening.

⁴ Børnerådet, der blev etableret i 1994, er et statsligt råd, der er politisk uafhængigt og har Konvention om Barnets rettigheder som fundament.

Hansens undersøgelse satte spørgsmålet om de kommunale anonyme rådgivninger på dagsordenen, og den medførte kritik af den måde, hvorpå mange kommuner aktuelt tilbyder anonym rådgivning til børn og unge. Daværende socialminister Benedikte Kiær udtalte, at kommunerne bør blive bedre til at informere børn og unge om, at der findes et kommunalt tilbud om anonym rådgivning: *”det er vigtigt, at man fra kommunens side klart signalerer, hvor børn kan henvende sig, hvis de har behov for anonym rådgivning... Det er vigtigt at gøre børnene opmærksomme på, at muligheden for anonym rådgivning findes”* (Hansen 1 2010:5). Også Børnerådets formand Lisbeth Zornig Andersen kritiserer kommunerne for, ikke at være gode nok til at oplyse børn og unge om, at der findes et åbent anonymt tilbud om rådgivning i kommunalt regi. Begge forklarer således den manglende benyttelse af tilbuddet med, at børnene ikke i tilstrækkelig grad er bekendt med, at tilbuddet eksisterer. (Hansen 3 2010:5)

De kommunale rådgivningers ringe tilgængelighed nævnes også som en faktor, der er betydende for, at tilbuddet ikke benyttes. Lisbeth Zornig Andersen påpeger at, *”danske børn har ikke kun problemer inden for kontortid,”* derfor foreslår hun en fælles kommunal hotline, som udsatte børn kan ringe til hele døgnet årets 365 dage (Hansen 2 2010, 2:15)

Forskellige frivillige organisationer som f.eks. Børns Vilkår og Ungdommens Røde Kors tilbyder også åben anonym rådgivning til børn og unge. Ifølge Børn Vilkårs nyhedsbrev fra januar 2011 rådgav organisationen i 2010 15.487 børn og unge. Dette er det højeste antal nogensinde (Børns Vilkår 2. 2011:4). Rådgivningschef Bente Boserup forklarer denne succes med at, *”BørneTelefonen har den klare styrke, at vi er uafhængige af kommunerne og derfor kan rådgive børnene både anonymt og troværdigt. Vi har ingen kommunale interesser i at spare penge på børneområdet eller andre hensyn at tage. Derfor kan børn i Danmark altid ringe til os, når de har brug for hjælp”* (Børns Vilkår 1. 2010).

Dårlig information og tilgængelighed kan således på den ene side være forklaringer på, hvorfor børn og unge ikke benytter tilbuddet om åben anonym rådgivning, mens kommunale interesser kan være en anden forklaring.

Kravet om at kommuner skal tilbyde åben anonym rådgivninger har eksisteret i snart 20 år, men tilbuddet fungerer ifølge ovennævnte undersøgelse angiveligt mange steder ikke i sin aktuelle form. Det kan vække undren, at en lovgivning, der har eksisteret i så mange år, mange steder ikke virker i praksis. Denne undren har vakt min interesse for at undersøge forskellige kommuners forskellige

erfaringer med at rådgive børn og unge anonymt for derigennem at få et billede af, hvorledes konkrete rådgivninger fungerer. Jeg ønsker at analysere forskelligheden i de kommunale rådgivningstilbud, for at få et billede af mulige barrierer i forhold til, hvorfor børnene og de unge ikke benytter rådgivningstilbuddene i nævneværdigt omfang.

Dette er således motivationen for at foretage en undersøgelse af udvalgte kommuners anonyme rådgivninger med nedenstående problemformulering.

Problemformulering

Det ønskes undersøgt hvorvidt den anonyme rådgivnings forankring i en kommunal organisation er årsager til, at det kun i begrænset omfang lykkes de kommunale anonyme rådgivninger at tiltrække børn og unge - herunder hvorvidt faktorer som utilstrækkelig tilgængelighed og information om tilbuddet er betydningsfuldt. Ligeledes ønskes det belyst, om også faktorer hos børnene og relationen mellem barnet og rådgiveren har betydning for den ringe grad af benyttelse af de anonyme rådgivninger. Med henblik på at kunne foretage denne analyse er det en forudsætning empirisk at afdække, hvorledes udvalgte kommunale åbne anonyme rådgivninger fungerer i praksis.

Ovenstående undersøges med nedenstående problemformulering og uddybende arbejds spørgsmål:

1. Hvordan fungerer udvalgte kommunale åbne anonyme rådgivninger i praksis?
2. Hvilke barrierer i henholdsvis den kommunale organisation, hos børnene og i relationen mellem barnet og rådgiveren, kan ligge til grund for, at det kun i begrænset omfang lykkes de kommunale anonyme rådgivninger at tiltrække børn og unge?

Arbejds spørgsmål til problemformuleringen:

Ad 1.

- Hvilken erfaring har de anonyme rådgivninger i forhold til antal rådgivninger, henvendelser, brugernes alder, køn og problemstillinger.
- Hvor er rådgivningen fysisk placeret og hvorledes fremtræder den?
- Hvordan er rådgivningen organiseret i forhold til koblingen til den øvrige kommunale organisation?

- Hvorledes informeres børnene om tilbuddet og hvad er børnenes kendskab til rådgivningerne?
- Hvordan forvaltes og vægtes anonymiteten i rådgivningerne og hvorledes oplever rådgiverne, at børnene vægter den?

Ad 2.

- Udgør selve den kommunale forankring en barriere i forhold til, at de anonyme rådgivninger kun i ringe grad benyttes?
- Hvilken betydning har tilgængeligheden til rådgivningen for børnenes benyttelse af tilbuddet?
- Hvilken betydning har informationen om de anonyme rådgivninger for børnenes benyttelse af tilbuddet?
- Hvilken betydning har relationen mellem barn og rådgiver for børnenes benyttelse af tilbuddet?
- Hvilken betydning har rådgivernes faglige rolle for børnenes benyttelse af tilbuddet?
- Hvilke individuelle forhold hos børnene kan være af betydning for deres benyttelse af de kommunale anonyme rådgivninger?

Afgrænsning

Tilbuddet om åben anonym rådgivning jævnfør LSS § 11 omfatter både forældre, børn og unge.

I denne undersøgelse vil fokus udelukkende være på det tilbud der retter sig mod *børn og unge*. Udvælgelsen af børn og unge som målgruppe begrundes i, at der vil være en væsentlig forskel i at rådgive dem i forhold til deres forældre, blandt andet på grund af deres sproglige, kognitive og emotionelle udvikling. Et andet argument er, at det netop er *børnene og de unges* manglende benyttelse af rådgivningerne, der er genstand for kritik.

På trods af at det er børn og unge, der er målgruppen i nærværende undersøgelse, er det de professionelle, der udfører den åbne anonyme rådgivning, der er informanter. Det bliver således denne aktørgruppes viden om, hvordan den anonyme rådgivning af børn og unge *reelt* foregår, der er det primære empiriske materiale. Det er i denne undersøgelse således de professionelles fortolkning af, hvorledes de anonyme rådgivninger til børn og unge i kommunalt regi fungerer i praksis. Det er også de professionelles subjektive opfattelser der ligger til grund for en nærmere

analyse af, hvilke barrierer, der kan ligge til grund for, at børnene kun i begrænset omfang benytter tilbuddet.

Et andet oplagt aktørniveau, der kunne have bidraget til en uddybende besvarelse af problemstillingens spørgsmål, er naturligvis børnene. Dette aktørniveau ville være relevant, da jeg tilslutter mig det sociologiske barndomsparadigme, der tillægger børn aktørstatus og status som selvstændige handlende individer (Blandt andre: James et al 1999, Kampmann & Jørgensen (2000)). Såvel pragmatiske som etiske overvejelser har dog gjort, at det alligevel er fravalgt at inddrage børn som informanter i denne undersøgelse. Rent pragmatisk ville det være vanskeligt at få børn og unge i tale, der havde benyttet sig af anonym rådgivning netop på grund af deres anonymitet. I stedet kunne en vej have været at spørge et bredt udsnit af børn og unge, om deres holdning til at benytte anonym rådgivning eksempelvis via spørgeskema. Her skulle et opmærksomhedspunkt dog være, at det ville være forskelligt, hvad børn på forskellige alderstrin er i stand til at respondere på (Andersen & Kjærulff 2003:20). Såfremt en egentlig anbefaling af, hvorledes en optimal anonym rådgivning til børn og unge bør ydes, vil det dog være hensigtsmæssigt at spørge målgruppen om deres holdning til dette.

De etiske overvejelser har især gået på, om det kunne forsvares, at bede børn, der henvender sig i en anonym rådgivning med henblik på at søge hjælp, om at svare på spørgsmål om, hvorfor de henvendte sig og hvad de fik ud af det. Jan Kampmann henviser til, at forskere naturligvis kan benytte børn som informanter til undersøgelser, men at de altid bør stille sig selv spørgsmål af etisk karakter, før de gennemfører deres undersøgelse. Dette gør han ud fra Aldersson, der opstiller 10 områder af etisk art, som forskeren bør forholde sig inden interview med børn (Kampmann 2000: 43-45). Især følelsesmæssige omkostninger for børnene i forhold til at bidrage til undersøgelsen har været en overvejelse.

Tilsagnet om at medvirke i en interviewundersøgelse bør gives både af barnet selv og af dets forældre. Det kan være vanskeligt at indhente dette samtykke fra børn, der har henvendt sig til en anonym rådgivning og måske uden forældrenes viden.

Med baggrund i denne undersøgelses problemformulering, har jeg ikke fundet, at det var af afgørende betydning, at børnene skulle inddrages, hvorfor jeg ikke fandt det rimeligt at gå på kompromis med denne etik. Jeg har i stedet for valgt at inddrage sekundær empiri til belysning af børnenes egen holdning.

Endelig afgrænses fokus til at rådgivningen skal kunne gives som et *anonymt* tilbud. Denne afgrænsning begrundes i, at det vil være væsentligt at afdække, hvorvidt netop anonymitet har betydning for, hvilke børn og unge, der benytter rådgivningerne.

Begrebsafklaring

I det følgende defineres centrale begreber, der benyttes i undersøgelsens problemformulering. Disse begreber understøttes primært af sekundær empiri og i mindre grad af teori. Når det er valgt at definere begreberne *anonymitet*, *rådgivning*, *system* og *børn og unge* er det ud fra et argument om, at det er begreber af ganske central betydning, der benyttes i udtalt grad gennem hele undersøgelsen.

Anonymitet

Ifølge Den Danske Ordbog⁵ betyder ordet anonym: ”uden kendt navn eller identitet. Anonymiteten er det centrale omdrejningspunkt i anonym rådgivning af børn og unge, og er vigtig både i forhold til de organisatoriske betingelser samt i relationen mellem barnet og rådgiveren.

Det er ikke altid til på forhånd at vide, hvorfor et barn ønsker at være anonymt, når det søger rådgivning hos en professionel rådgiver, men det er vigtigt at være opmærksom på, at barnet altid har sine grunde til dette ønske. I dette afsnit redegøres for forskellige mulige årsager til, at børn og unge kan have et ønske om anonymitet samt forskellige former for anonym rådgivning og disse forskellige formers betydning for den reelle anonymitet.

Mulige årsager til ønsket om anonymitet

Ønsket om anonymitet kan anskues ud fra en socialkonstruktivistisk og symbolsk interaktionistisk vinkel. Børn og unge kan have problemer som kulturelt og socialt er tabubelagte, hvorfor det kan opleves flovt eller pinligt at tale om disse emner (Nissen, Vinkel 1998:32). Eksempler herpå kan være misbrug af rusmidler eller ludomani. Goffmann har beskrevet, hvorledes afvigelser fra de socialt konstruerede normer kan medføre en miskreditering fra omgivelserne. Med henblik på at undgå en stemping og miskreditering kan barnet forsøge at skjule sin afvigende adfærd således at miskrediteringen kun bliver potentielt miskrediteret (Jacobsen, Kristiansen 2009:22). Anonymiteten kan således ses som en måde at skjule sin afvigende adfærd. Desuden kan børnene finde det pinligt og ydmygende i sig selv at bede om hjælp, fordi de lever i en familie eller en kultur, hvor der er

⁵ (www.ordnet.dk 02.05.2011)

tradition for at klare sine problemer inden for familien, og hvor det ikke er socialt accepteret at bede om hjælp fra myndigheder (Kock, Jensen 1999: 94).

Ønsket om anonymitet kan også handle om, at børnene er bange for ”systemet”. Nogle børn kan selv have negative erfaringer med dele af det kommunale system eller har måske hørt forældres advarsler mod systemet eller har hørt om andre med negative erfaringer. Børn og unge kan være bange for at blive registreret og for hvad der skrives og hvem, der får det at se. Desuden kan børnene frygte for de konsekvenser, som deres oplysninger får. De kan frygte kommunen griber ind på en måde som de ikke ønsker, f.eks. med en anbringelse uden for hjemmet eller at deres forældre bliver politianmeldt og straffet (Ibid.: 94). Ifølge Øvreeide kan børn stå i en loyalitetskonflikt, hvor de på den ene side ønsker hjælp til at forbedre de forhold, som de lever under i hjemmet. På den anden side har de et ønske om at beskytte deres vigtigste voksne. Netop dette konfliktforhold kan understrege børnenes behov for anonymitet (2009:46).

Endelig kan ønsket om anonymitet begrundes i, at nogle børn kan være bange for, at deres forældre skal få besked om, at de har søgt hjælp. Dette kan f.eks. bunde i en følelse af illoyalitet overfor forældrene, som begrundes i, at problemer som ovenfor nævnt, løses internt i familien. Børnene kan også frygte for forældrenes reaktioner på, at de har talt med andre om deres problemer. Det kan være at de ikke ønsker at gøre deres forældre kede af det eller udløse en vrede, der kan manifestere sig i vold eller afvisning (Koch & Jensen 1999: 94).

Forskellige former for anonym rådgivning

Ovenfor er argumenteret for mulige årsager til, at børn kan ønske at optræde anonymt. I det følgende redegøres for forskellige typer af anonym rådgivning: *Personlig henvendelse*, *telefonrådgivning*, *sms rådgivning*, *chat rådgivning* og *e-mail rådgivning*. I de forskellige rådgivningstyper har barnet større eller mindre grad af sikkerhed for, at deres anonymitet er reel. Med henblik på at analysere, hvorvidt det er betydende for barnet, at der i de anonyme rådgivninger er muligheder for at benytte forskellige rådgivningsformer, og om børnenes valg af samtaleform afspejler deres vægtning af anonymiteten, vil det blive belyst, hvilke rådgivningsformer de enkelte rådgivninger tilbyder.

Af teknologiske årsager har rådgivning ved personlig henvendelse og telefonrådgivning traditionelt været den mest anvendte måde at rådgive anonymt på. Det er formodentlig fortsat de hyppigst benyttede kommunikationsveje. I takt med den teknologiske udvikling er de elektroniske medier

dog i større grad blev inddraget i anonyme rådgivninger. Således udbyder f.eks. Børns Vilkår, Landsorganisationen Ungdommens Vel og Ungdommens Røde Kors anonym chatrådgivning til børn og unge. Enkelte kommuner har desuden erfaring i chatrådgivning med unge. Én af disse kommuner vil blive inddraget i det empiriske materiale. Organisationer som Sex og Sundhed og Smach.dk tilbyder desuden rådgivning via sms.

Ved *personlig henvendelse* befinder barn og rådgiver sig fysisk i det samme rum. Det er her muligt for barnet at bevare sin anonymitet, men der er en potentiel risiko for, at identiteten afsløres ved at rådgiveren, rådgiverens kolleger eller andre børn, der også er i rådgivningen, genkender barnet. Ved den personlige henvendelse vil rådgiveren kunne fokusere på både verbal og nonverbal kommunikation, hvor rådgiveren kan aflæse eventuelle fysiske reaktioner hos barnet under samtalen. Såvel barn som rådgiver har ved den personlige henvendelse mulighed for at aflæse reaktioner hos hinanden på det, de hver især siger. Det er således muligt at se, hvordan en ytring modtages og ikke kun støtte sig op af den verbalt udtalte reaktion (Koch, Jensen 1999:124). Ud over at lytte til det barnet siger, vil rådgiveren ved den personlige henvendelse også blive opmærksom på barnets kropssprog og udseende som f.eks. påklædning, hygiejne, vægt, eventuelle symboler i form af piercinger eller andet og om barnet udseendemæssig er alderssvarende og hvilke følelser det udstråler via kropssprog (generthed, usikkerhed, engagement og fortvivlelse). Disse synlige kendetegn ved barnets fremtræden er ifølge Blumer⁶ symboler, der tolkes på og ageres ud fra (Månsson:142). Ifølge den hermeneutiske indgangsvinkel vil rådgiveren ligeledes i sin kontakt med barnet altid være præget af tidligere erfaringer af såvel faglig som personlig karakter, hvorfor barnets situation vil blive tolket ud fra dette erfaringsgrundlag. Med henblik på at undgå typificeringer og generaliseringer, og i stedet for fastholde fokus på det individuelle barn er det således vigtigt at rådgiveren er opmærksom sin forforståelses betydning for forståelsen af barnets situation. Endelig er det ved den personlige henvendelse muligt for rådgiveren at give udtryk for sin omsorg eller medfølelse i form af fysisk berøring (Koch, Jensen 1999:125).

Ved *telefonrådgivning* er rådgiveren udelukkende henvist til at lytte til barnet. Også her er der en potentiel risiko for genkendelse af barnet. Enten ved genkendelse af barnets stemme eller historie. At være henvist til kun at benytte én sans stiller såvel barnet som rådgiveren over for betydelige udfordringer i samtalen. Rådgiveren kan til en vis grad kompensere for den manglende benyttelse af alle sanser ved at gøre ekstra meget ud af at forsøge at være aktiv lyttende i samtalen. Ved aktiv

⁶ Blumers teori har rødder i den symbolsk interaktionistiske tradition

lytning søges barnets subjektive opfattelse frembragt, ligesom rådgiveren også fortolker på barnets fortælling og deler sin tolkning med barnet.

Rådgivning via *chat*, *e-mail* og *sms* minder på mange måder om telefonrådgivning, men her kan rådgiveren ikke udnytte nogen af sine sanser direkte. Rådgiveren må således tage udgangspunkt i den skrevne tekst uden at kunne se eller høre barnet. Chatrådgivning foregår her og nu, hvor barnet og rådgiveren er aktivt deltagende samtidig. Dette er ikke nødvendigvis gældende for rådgivning via e-mail og sms. Her kan der forekomme tidsinterval af varierende længde mellem barnet henvender sig og rådgiveren svare.

Rådgivning

At rådgive betyder ifølge Den Danske ordbog ”*at give professionel eller faglig sparring.*” Mødet mellem den professionelle og barnet kan indtage forskellige former afhængigt af, hvem der tager initiativet til samtalen og hvad formålet med samtalen er. For det første er der forskel på, hvorvidt den professionelle møder barnet på barnets initiativ eller på den professionelle initiativ. Det må som udgangspunkt antages, at barnets motivationsniveau for samtale med en rådgiver er højere, når barnet selv tager initiativet, end når samtalen finder sted på rådgiverens initiativ. For det andet er der forskel på formålet med samtalen mellem barn og den professionelle. Neden for redegøres for rådgivning som indsats holdt op i mod behandling⁷ og myndighedssagsbehandling⁸

Det vil primært være rådgivning, der finder sted i de anonyme rådgivninger mens både myndighedssagsbehandling og behandling finder sted i andre dele af organisationen⁹, hvor barnets identitet er kendt.

Selve begrebet rådgivning er der forskellige forståelser af. Rådgivning kan forstås snævert eller bredt. I den snævre forståelse er rådgivningen af helt konkret og praktisk karakter f.eks., hvor man videre kan søge hjælp. I den bredere forstand ses rådgivning at være af mere personlig karakter, der handler om, hvordan den rådeøgende kan forholde sig i en konkret situation. I denne undersøgelse

⁷ Ifølge Egelund og Hillgaard går behandling videre end rådgivning. I behandling indgår ”1. en længere tidshorisont end i socialrådgivning, 2. en større intensitet i kontakten og 3. iværksættelse af en mere forpligtende interaktion, der sigter på at igangsætte en udvikling for at løse den problemstilling, den hjælpøgende og hjælperen når til enighed om” (1996:73). Barnet kan som udgangspunkt godt være anonymt i en behandlingssamtale, hvis der dog ikke er tale om en behandling, der er foranstaltet på baggrund af myndighedssagsbehandling.

⁸ Myndighedsarbejde / myndighedssagsbehandling dækker over det arbejde i Familieafdelinger, hvor der træffes afgørelser om undersøgelse eller foranstaltning i henhold til Servicelovens kapitel 11.

⁹ ”andre dele” henviser ikke nødvendigvis til en anden fysisk placering eller udført af andre personer. Anonym rådgivning varetages således nogle steder både samme sted og af samme professionelle, som også udfører enten behandling eller myndighedssagsbehandling.

benyttes begrebet typisk i den brede forståelse, da det af empirien fremgår, at der i rådgivningerne primært arbejdes med mobilisering af børnenes egne ressourcer, ligesom de indtager en mere aktiv position. Begrebet rådgivning dækker således i nærværende undersøgelse over mange underbegreber som *information, støtte, udvikling, mobilisering af egne ressourcer, afklaring og visitering*. Øvreeide lægger vægt på det støttende aspekt i rådgivningen, når han argumenterer for den dialogbaserede samtale, der har et medoplevende perspektiv. I dette perspektiv søger den voksne en fælles forståelse med barnet, der baserer sig på begge parter erfaringer oplevelser (2009:19, 24). I dialogen tilstræbes det at give barnet frihed til selv at udtrykke sig. Dette gør den professionelle ved at støtte op om barnets motivation til at fortælle om et givent tema. I dialogen udvikles temaer i en gensidig vekselvirkning mellem barnet og den voksne. Der lægges op til, at barnets udtryk kan blive mere autentiske og mindre prægede af magtforhold, fordi dialogen netop er tilrettelagt med henblik på at give barnet tryghed og støtte til at udtrykke sig frem for at være krævende (Øvreeide 2009:24). Koch og Jensen argumenterer ligeledes for, at barnet i en anonym rådgivning typisk vil være mere trygt på grund af sin anonymitet, hvilket medfører en mere åben og autentisk beskrivelse af barnets virkelighed (1999:101).

I den anonyme rådgivning er det primært op til det rådsøgende barn, hvorvidt det vil benytte sig af indholdet i rådgivningssamtalen eller ej.

Egelund og Hillgaard fremhæver desuden tidsaspektet som en central faktor, når der traditionelt skelnes mellem rådgivning og behandling. Rådgivning ydes som regel over et kortere tidsinterval, typisk én til ganske få samtaler i den typiske rådgivningssituation (1996:71). De fremhæver også, at rådgivning har et forebyggende aspekt, hvor ”*man hindre at folks egen evne til problemløsninger lammes, når man går ind og sørger for, at tilgængelig hjælp bliver sat i værk, før problemerne er så store, at de ikke kan overskues... Og kræver en længerevarende indsats*” (1996:71)

Børn og unge

I nærværende undersøgelse dækker betegnelserne børn og unge som udgangspunkt over aldersgruppen 0-18 år. I praksis vil tilbuddet typisk først være relevant for børn i folkeskolealderen eller derover, da det ikke vurderes realistisk at yngre børn selv er i stand til at opsøge en anonym rådgivning. Da én af de undersøgte rådgivninger rådgiver unge op til 23 år, vil unge op til denne aldersgrænse i et vist omfang indgå i undersøgelsen. Børn og unge benyttes som udgangspunkt synonymt og kan begge i visse tilfælde dække over hele aldersspektret.

Præmisser for undersøgelsen

Undersøgelsen lægger til grund, at børn og unge ikke i benytter de kommunale tilbud om åben anonym rådgivning i særligt stort omfang. Dette påviste Nyhedsmagasinet Danske Kommuner og Børnerådet ved en undersøgelse i august 2010 (Hansen (1, 2, 3). 2010). Intentionen i denne undersøgelse har ikke været at dokumentere, i hvilket omfang de kommunale anonyme rådgivninger rent faktisk benyttes. Derimod er præmissen for undersøgelsen, at rådgivningerne ikke benyttes i et særligt stort omfang.

Denne opfattelse kom ligeledes til udtryk ved det forberedende arbejde til nærværende undersøgelse, hvor flere kommuner gav udtryk for, at det primært er forældre, der benytter de åbne anonyme rådgivninger, og at børn og unge kun i et begrænset omfang selv opsøger rådgivningerne. Ligeledes har nogle kommuner måttet fravælges som informanter, fordi de ganske enkelt ikke havde et tilbud om åben anonym rådgivning, der rettede sig mod børn og unge.

Et kort informativt telefoninterview af en medarbejder i Servicestyrelsen¹⁰ kunne ligeledes bekræfte denne opfattelse. Kommunernes Landsforening (KL)¹¹ var derimod af den opfattelse, at kommunerne i høj grad *tilbyder* anonym rådgivning til børn og unge. Ved telefoninterview oplyste en medarbejder, at hun netop mente, at landets kommuner har et skærpet fokus på det tidlige forebyggende arbejde efter indførelse Barnets Reform. Dog var hun af den opfattelse, at de anonyme rådgivninger er meget forskelligt organiseret i de forskellige kommuner. Medarbejderen havde ikke direkte kommentarer til, i hvilket omfang rådgivningerne rent faktisk *benyttes*.

Kontekstualisering

Med henblik på at kontekstualisere nærværende undersøgelses emne historisk og kulturelt, redegøres nedenfor kort for den historiske og kulturelle udvikling op til og efter lovfæstningen af børns ret til anonym rådgivning. Den næsten 20 årige periode, der er gået siden denne lov trådte i kraft, kan ikke ses løsrevet, men det vil være for omfattende og uden væsentlig betydning for besvarelse af undersøgelsens problemformulering at kigge længere tilbage historisk.

¹⁰ Servicestyrelsen er en del af Socialministeriet, og har til opgave at bidrage aktivt til en vidensbaseret socialpolitik, der medvirker til effektive sociale ydelser til gavn for borgerne (Servicestyrelsens hjemmeside 11.04. 2011)

¹¹ KL er en privat interesse- og medlemsorganisation for alle 98 kommuner i Danmark. Det er KL's formål, at varetage de danske kommuners fælles interesser og bidrage til, at kommunerne politisk og administrativt løser sine opgaver (KL's hjemmeside 11.04.2011).

I dag betragtes det givetvis mange steder som en selvfølgelighed, at børn og unge af egen drift har ret til at opsøge og modtage anonym rådgivning i deres kommune uden deres forældres viden og accept. Når børn og unge i dag har denne ret og kommunerne denne pligt, skyldes det en historisk og kulturel udvikling i synet på børn og børns rettigheder. Forud for lovændringen af Bistandsloven i 1993, der gav børn og unge mulighed for at modtage anonym rådgivning uden deres forældres viden og samtykke, var der voldsomme principielle diskussioner. Modstanderne af denne rettighed udtrykte blandt andet, at lovændringen var en mistænkeliggørelse af alle forældre, og at det principielt ville svare til at fratage forældrene forældremyndigheden (Halse 1996: 4). Ligeledes var der bekymring for, at børnene skulle bære et ansvar, som de ikke var modne til (Ibid. 1996:4). Fortalerne for lovændringen så derimod loven som udtryk for en respekt af barnet som selvstændigt individ frem for forældrenes ejendom. De så det som barnets mulighed for at få hjælp, hvis deres forældre ikke var i stand til at varetage omsorgen af dem (Ibid. 1996:4).

Siden 1993 er børn blevet tildelt flere og flere rettigheder, ligesom det lovgivningsmæssigt er betonet, at børn i et vist omfang skal tillægges aktørstatus og behandles med respekt og beskyttes mod overgreb.

Denne korte kontekstualisering fører videre til en forskningsvandring i den foreliggende empiri, som afslutter dette indledende kapitel.

Forskningsvandring

I dette afsnit redegøres for centrale elementer i den eksisterende forskning, der læner sig op af denne undersøgelses tema, og som efterfølgende anvendes i undersøgelsens analyse.

Med henblik på at læse mig ind i feltet har jeg foretaget en forskningsvandring i form af litteratursøgning på både dansk og engelsk. Litteratursøgningen er foretaget på Bibliotek.dk, Infomedia, Google og Google Scholar. Samme steder har jeg løbende søgt efter litteratur efterhånden som behovet opstod. Det er hovedsagelig dansk litteratur, der er anvendt i undersøgelsen, hvorimod den internationale litteratur primært har været brugt som inspiration og baggrundsforståelse.

Denne litteratursøgning gjorde mig klar over, at der kun findes meget lidt dansk forskning, der indeholder alle følgende elementer: *Anonym rådgivning af børn og unge i kommunale*

organisationer. Formålet med nærværende undersøgelse er derfor at bidrage med aktuel viden inden for netop dette afgrænsede felt i det sociale arbejde med udsatte børn og unge.

Forskningsvandringen førte mig frem til nedenstående forskning, som anvendes i nærværende undersøgelse.

I sommeren 2010 gennemførte Danske Kommuner og Børnerådet som tidligere nævnt en mindre kvantitativ undersøgelse af, hvor mange børn og unge der benyttede det kommunale tilbud om gratis, åben og anonym rådgivning. Der er ikke udgivet en rapport på baggrund af undersøgelsen. Eneste tilgængelige materiale er tre artikler optrykt i bladet ”Danske Kommuner” fra august 2010. (Hansen (1, 2, 3). 2010). Af disse artikler fremgår det blandt andet, at 47 kommuner deltog i undersøgelsen (Hansen 2010, 2: 13). Det fremgår ligeledes, at 16 børn mellem 0-13 år fordelt på de 47 kommuner havde benyttet tilbuddet om åben anonym rådgivning i 2009. (Hansen 2010, 2: 13). Endelig fremgår det, at kun 6 af de 47 kommuner kunne angive, hvor mange børn der havde benyttet det åbne anonyme tilbud (Hansen 2010, 2: 13). Der er adskillige oplysninger, der er mangelfulde i det tilgængelige materiale. Det fremgår f.eks. ikke, hvad der er blevet spurgt om og hvem i kommunerne, der er blevet spurgt. Det er ikke intentionen her, at foretage metodekritik af den eksisterende undersøgelse men blot at gøre opmærksom på, at jeg er opmærksom på væsentlige mangler i dele af det materiale, der danner baggrund for denne undersøgelse. På trods af de ovennævnte forbehold blev denne artikelserie og efterfølgende debat indgangen til denne undersøgelse.

Psykolog Torben Bechmann Jensen udarbejdede i 2005 et systematisk review over videnskabelige studier af effekten af telefonrådgivning. Opgavebeskrivelsen lød: ”*Opgaven består af litteraturstudium af telefonrådgivning som metode i det forebyggende og sundhedsfremmende arbejde. Formålet er, at skabe overblik over effekterne af telefonrådgivning i relation til sundhed og sundhedsfremme.*” (Jensen 2005: 6). Rapporten har således primært fokus på telefonrådgivning inden for sundhedsområdet, men der refereres ligeledes til forskellige telefonrådgivninger på det sociale område og på børne- og ungeområdet. Det vurderes, at der kan drages paralleller mellem sundhedsområdet og det sociale område, når det handler om telefonrådgivning som metode. Rapporten indeholder også elementer om telefonrådgivning med børn og unge. Fra denne undersøgelse anvendes primært Jensens overvejelser om den *reelle* anonymitet, hvor han påpeger vigtigheden af, at forholde sig til dilemmaer omkring den reelle anonymitet i en anonym rådgivning (Jensen 2005: 32).

I 1999 udgav Torben Bechmann Jensen sammen med psykolog Ida Kock en større erfaringsopsamling fra projekter, der med støtte fra Socialministeriet ydede åben anonym rådgivning til børn og unge. Erfaringsopsamlingen blev udgivet i samarbejde med Socialministeriet. Formålet var at opsamle og videregive viden. Feltet blev afgrænset til ”*åbne, anonyme rådgivnings- og kontaktsteder, defineret som steder eller institutioner hvor børn og unge i fortrolighed og frivilligt kan modtage hjælp*” (1999: 10). Erfaringsopsamlingen rettede sig primært mod kommunale tilbud, men blev suppleret af erfaringer fra private og frivillige organisationer (Kock & Jensen 1999: 10). Denne erfaringsopsamling er den eksisterende forskning, der lægger sig tættest op af nærværende undersøgelses problemfelt. Opmærksomheden henledes dog på, at erfaringsopsamlingen er foretaget få år efter at lovkravet om anonym rådgivning trådte i kraft og derfor bygger på et mere spinkelt erfaringsgrundlag end det, der må forventes at være her efter 18 år.

Nogle af de vigtigste pointer fra Koch og Jensens erfaringsopsamling, som anvendes og diskuteres videre i nærværende undersøgelse, er:

- At der kan være mange forskellige årsager til at børn ønsker at være anonyme. Det er ikke på forhånd til at vide, hvorfor et barn ønsker anonymitet men vigtigt at være opmærksom på, at barnet altid har sine grunde til dette ønske (1999:99).
- At anonym rådgivning kan optræde under forskellige former: Fysisk henvendelse, telefonisk og via elektroniske medier. De konkluderer, at de forskellige rådgivningsformer kan have forskellige forcer og ulemper både for børnene og rådgiverne (Ibid:111).
- At børnene henvender sig frivilligt til de anonyme rådgivninger (Ibid.:99).
- At børnene selv bestemmer, hvad de vil tale om (Inid.:99).
- At børnene har en høj grad af kontrol i den anonyme rådgivning på grund af deres anonymitet (ibid.:110).
- At netop barnets oplevede kontrol i samtalen gør, at det kan være mere åbent, og at barnets situation således bliver bedre belyst. For barnet kan rådgiverens manglende mulighed for konkret handling føre til et dilemma om, hvorvidt det skal opgive sin anonymitet eller ej (Ibid.:99). Barnets kontrol over samtalen kan være en udfordring for rådgiveren. Hvis barnet f.eks. vælger at afbryde samtalen, kan det være en belastning for rådgiveren, der ikke (nødvendigvis) har mulighed for efterfølgende at følge op på barnets situation (1999:103).

- At de anonyme rådgivninger typisk er karakteriseret ved, at de ingen handlekompetence har. Den manglende handlekompetence skyldes at, de ikke råder over økonomiske midler til brugerne og på grund af børnenes anonymitet heller ikke har nogen kontrol og sanktionsmuligheder (Ibid.:265). Den manglende handlekompetence kan bidrage til en mere ”ren” kontakt til barnet, da kontakten ikke forstyrres af barnets bekymring for at der bliver handlet hen over hovedet på det og rådgiverens overvejelser om, hvorvidt barnets oplysninger danner grundlag for en underretning (Ibid.:102). Den manglende handlekompetence kan dog også være en barriere for rådgiveren. Ud over at rådgiveren ikke kan underrette om sin bekymring kan vedkommende heller ikke handle i form af bevillinger af den hjælp, som rådgiveren fagligt vurderer, at barnet har behov for (Ibid.:103).
- At anonymiteten giver børnene mulighed for at tjekke om de kan stole på rådgiveren, inden de eventuelt overvejer at opgive deres anonymitet (Ibid.99).
- At det kan være betydningsfuldt for børnene og de unge at tale med en anden socialarbejder end deres sagsbehandler. Dette kan skyldes problemer i samarbejdet med sagsbehandleren eller utilfredshed med en afgørelse. Der kan også være situationer, hvor børnene og de unge er bevidste om deres sagsbehandlers magtbeføjelser og derfor kan være tilbageholdende med at fortælle denne om deres vanskeligheder af frygt for konsekvenser (Ibid.:100).

Nyeste forskning på området handler primært om chatrådgivning som metode til at kommunikere med udsatte børn og unge. Psykolog Trine Natasja Sindahl udarbejdede i 2009 for Børns Vilkår undersøgelsen ”*Chatrådgivning sammenlignet med telefonrådgivning. – En komparativ analyse af samtaler på BørneChatten og på BørneTelefonen i 2008* (Sindahl 1: 2009). Undersøgelsen bygger på statistisk materiale fra Børns Vilkår samt udenlandske undersøgelser. På baggrund af denne forskning opsummerer hun blandt andet at:

- Chatrådgivning synes i væsentlig grad at appellere til piger med alvorlige og massive psykosociale problemer, som for en dels vedkommende antageligvis ikke ville have søgt hjælp ad anden vej.
- Brugere af chatrådgivning oplever sig mere private, mindre eksponeret og sætter pris på, at de i dette medie har tid og mulighed for at formulere sig omkring deres problemer.
- Koncentrationen af samtaler vedrørende omsorgssvigt er større på BørneChatten end på BørneTelefonen.

Dele af Sindahls forskning inddrager børnene direkte som informanter. I den ene af hendes undersøgelser henviser hun til international forskning. Denne forskning siger blandt andet noget om børns generelle brug af elektroniske medier ved behov for rådgivning samt børnenes bevæggrunde til at søge anonym chatrådgivning (Sindahl 1 2009 :11).

Den danske undersøgelse *"Hvad synes brugerne om BørneChatten?"* (Sindahl 2:2009) er blandt andet baseret på 800 spørgeskemabesvarelser fra børn, der havde modtaget rådgivning fra Børnechatten i en periode på ni måneder i 2007-2008. Af denne fremgår blandt andet at 64% af børnene har fået det bedre, på baggrund af samtalen på BørneChatten. 15% fortæller, at de har fået det værre (Ibid.:11).

Nogle af dem der har fået det bedre fremhæver blandt andet: *"At de kunne tale med nogen de ikke kendte", "... at de kunne være anonyme, ... at de kunne tale med nogen om det, de ikke kan tale med andre om"* og *"at de selv skal tage initiativ til samtalen"* (Ibid. 2009:16).

Sindahls forskning bidrager således på to områder til nærværende undersøgelse. For det første bidrager den med viden om anonym rådgivning, der ikke foregår ved fysisk henvendelse. For det andet bidrager den til denne undersøgelses børneperspektiv, da børnene indgår som direkte informanter i dele af hendes empiri.

Endelig findes der også løsrevne erfaringsopsamlinger og evalueringer af konkrete kommunale anonyme rådgivninger. To af disse anvendes i nærværende undersøgelse som supplement til den primære empiri. Det drejer sig om: *"Erfaringsopsamling – Anonym rådgivning for unge i Hillerød Kommune"* af Peter Jensen fra 1998, samt *"Erfaringer fra etablering af åben, anonym rådgivning i kommunalt regi"* af Niels Egelund fra 2001. Egelunds evaluering indeholder, ligesom Sindahls forskning, interviews med brugere¹².

Der findes ikke statistisk materiale om, i hvilket omfang de kommunale anonyme rådgivninger tilbydes og benyttes, ligesom der heller ikke findes en oversigt over, hvorledes rådgivningerne er organiseret i de forskellige kommuner. Der findes desuden ikke nyere forskning af effekten af anonym rådgivning af børn og unge i kommunale organisationer.

Med denne empiriske vandring afsluttes det indledende kapitel, hvorefter først det videnskabsteoretiske fundament præsenteres i kapitel 2. I kapitel 3 præsenteres den teori, der

¹² Det fremgår af evalueringen, at der er foretaget kvalitative interviews med 10 brugere af den kommunale anonyme rådgivning. Det fremgår derimod ikke om brugerne er børn eller voksne.

anvendes i analysen. I kapitel 4 redegøres for undersøgelsens metodologi. I kapitel 5 præsenteres informanterne, som det empiriske materiale bygger på. I kapitel 6 analyseres det empiriske materiale i to analysedele. I kapitel 7 verificeres denne undersøgelse, hvorefter der i kapitel 8 konkluderes på den samlede undersøgelse, ligesom der gives perspektiverende anbefalinger.

Kapitel 2 Videnskabsteori

Undersøgelsen tager sit afsæt i den hermeneutiske videnskabsteoretiske retning og suppleres med en kritisk teoretisk vinkel. Det videnskabsteoretiske fundament bliver således *kritisk hermeneutik*¹³.

Nedenfor redegøres for udvalgte træk ved både den filosofiske og kritiske hermeneutik. Når det netop er filosofisk hermeneutik, der redegøres for, er det fordi det primært er denne retning, som kritisk hermeneutik positionerer sig i forhold til.

Slutteligt i kapitlet argumenteres for netop denne videnskabsteoretiske retnings anvendelighed til besvarelse af undersøgelsens problemformulering.

Ifølge blandt andre Højberg kan hermeneutikken overordnet inddeles i en traditionel, en metodisk, en filosofisk og en kritisk hermeneutik (2009: 309-310). Et helt centralt element i den hermeneutiske forståelse er vekselvirkningen mellem del og helhed, som betegnes den hermeneutiske cirkel. Den filosofiske hermeneutik, der først og fremmest er repræsenteret af Gardamar, betoner fortolkning og forståelse som centrale elementer til opnåelse af erkendelse. Ifølge filosofisk hermeneutik er fortolkning og forståelse et grundvilkår for alle mennesker og dermed også for forskeren. Forskeren bliver således en del af den hermeneutiske cirkel, hvor der forekommer en vekselvirkning mellem forsker og det sociale fænomen, der undersøges (Ibid.:320). Fortolkning og forståelse er således ikke kun en epistemologisk måde at erkende på, men derimod en ontologisk forståelse af selve måden at være til på (Ibid.:314). Desuden betoner Gardamar, at al fortolkning sker på baggrund af en forståelseshorisont, der består af forforståelser og fordomme. ”Forståelseshorisonten [er] et meningsgivende system –den ramme hvorfra vores forestilling og opfattelse af tingene og verden gives mening” (Ibid.:324) Netop da min egen forforståelse er afgørende for denne undersøgelses fortolkning, er det med henvisning til undersøgelsens reabilitet centralt at redegøre for denne forforståelse. Dette gøres i slutningen af dette kapitel.

En anden vigtig pointe hos Gardamar er, at sproget er det centrale i relationen mellem mennesker, og mellem mennesker og fænomener. Gardamar argumenterer for, at der gennem dialog kan finde

¹³ Nogle videnskabsteoretiske forfattere skelner mellem kritisk teori og kritisk hermeneutik. I min forståelse fremkommer det kritisk hermeneutiske fundament, når den filosofiske hermeneutiks betoning af fortolknings betydning og den hermeneutiske cirkels vekslen mellem del og helhed suppleres med et kritisk aspekt, hvor der skelnes mellem de ideologiske og de faktiske forhold og hvor magtforhold og undertrykkende forhold kan forhindre en herredømmefri dialog.

en horisontsammensmeltning sted, hvilket betyder, at et menneske kan forstå en anden person, en genstand eller en anden kultur gennem dialog. Gennem horisontsammensmeltning opnås en fælles forståelse¹⁴ (Ibid.: 325).

Kritisk hermeneutik vedkender sig ifølge Højberg flere af den filosofiske hermeneutiks betingelser. Blandt andet at forforståelse forskeren aldrig kan erkende verden forudsætningsløst og at sproget er det centrale i menneskers møde med hinanden eller med et genstandsfelt (Ibid.:334). Blandt andre Habermas kritiserer dog også den filosofiske hermeneutik på flere punkter. En af Habermas' største anke retter sig modbegrebet horisontsammensmeltning. Ifølge ham er en dialog ikke altid mellem jævnbyrdige parter, men kan derimod være præget af magtforhold og undertrykkelse. Dette betyder, at horisontsammensmeltning kun kan være et ideal. Han kritiserer videre Gardamar for ikke at have øje for falske bevidstheder i samfundet. Det kritiske aspekt i kritisk teori handler grundlæggende om, at forskeren altid bør forholde sig kritisk til de samfundsforhold, der er genstand for en videnskabelig undersøgelse (Andersen 2 2009:183). Ifølge Habermas er det således samfundsvidenskabens rolle at afdække bagvedliggende magtinteresser og motiver, der gennemtrænger aktørernes handlemuligheder. Såfremt man ikke forholder sig kritisk til verden er der ifølge Habermas risiko for, at traditioner bliver dogmatiske selvfølgeligheder (Højberg 2009:334). Habermas kritiserer den filosofiske hermeneutik for udelukkende at være optaget af subjektive fortolkninger, som han benævner *livsverden*. Såfremt de sociale fænomener kun forstås ud fra et subjektivt livsverdensperspektiv, er der risiko for, at en undersøgelse kun reproducerer deltageres illusioner (Andersen 2, 2009: 188). Habermas og andre kritiske teoretikere lægger derfor vægt på, at de sociale fænomener skal forstås *både* ud livsverdensperspektivet og ud fra et systemperspektiv. System defineres som objektive lovmæssigheder, der optræder i samfundet (Ibid.:190). De objektive lovmæssigheder i form af uligheder, magtforhold og undertrykkelse er ikke altid synlige for deltagerne, hvorfor det er samfundsvidenskabernes pligt at afdække og analysere disse (Ibid.: 188-190.) Ifølge Habermas har samfundsvidenskabens et emancipatorisk sigte og indholdet i forskningen vil altid påvirke folks holdninger og situationsopfattelser, hvorfor det er vigtigt at forholde sig kritisk til de studerede samfundsforhold (Ibid.: 187).

Formålet med kritisk teori er således at undersøge samspillet mellem faktisk og ideelt forhold og forhold mellem system og livsverden (Ibid.: 201)

¹⁴ Fælles forståelse er ikke lig med enighed om sagen men blot en enighed om, hvad det er for en sag, der tales om (Højberg 2009: 325).

Et aspekt såvel i den filosofiske som i den kritiske hermeneutik er, at sociale fænomener er indskrevet i en kulturel og historisk kontekst og kun kan forstås i de sammenhænge de forekommer i (Højberg 2009:321). Dette er baggrunden for, at der i det indledende kapitel er redegjort for den historiske og kulturelle kontekst, som de kommunale anonyme rådgivninger er indlejret i.

I det følgende argumenteres for anvendelsen af den videnskabsteoretiske position i nærværende undersøgelse.

Den filosofiske hermeneutik anvendes i denne undersøgelse, når jeg som forsker fortolker på de udsagn, som de interviewede rådgivere - på baggrund af deres fortolkning - giver, om deres faglige livsverden. Jeg vedkender mig således, at jeg som forsker bliver en del af den hermeneutiske cirkel, hvor der forekommer en vekselvirkning mellem forsker og det sociale fænomen, der undersøges (Ibid.:320). Problemformuleringens første spørgsmål åbner op for oplysninger af såvel objektiv og faktuel karakter men også af mere subjektiv karakter. Det vil således være de mere subjektive oplysninger fra informanterne, der er underkastet deres fortolkning, og som jeg vil fortolke på.

Det kritiske aspekt anvendes i undersøgelsen, når der kritisk fortolkes på, hvilke barrierer på henholdsvis det institutionelle og det interpersonelle niveau, der kan ligge til grund for, at de kommunale anonyme rådgivninger har vanskeligt ved at tiltrække børnene. Denne undersøgelse har desuden et emancipatorisk sigte, hvor intentionen er at undersøge samspillet mellem faktiske og ideelle forhold i de kommunale anonyme rådgivninger. Undersøgelsen af dette samspil har til formål at gøre opmærksom på dogmatiske selvfølgeligheder, der kan betyde, at børnenes perspektiv overses eller domineres af andre og mere magtfulde perspektiver. Da børn og unge på mange områder fortsat kan ses som en undertrykt minoritetsgruppe, må der fortsat kæmpes for deres status og rettigheder.

Forforståelse

Begrebet forforståelse er der ikke enighed om mellem den kritiske og den filosofiske hermeneutiske tilgang. Ifølge Gardamar skaber forskerens forforståelse retning for undersøgelsen og er bestemmende for, hvad der i undersøgelsen ledes efter (Højberg 2009:338). Habermas derimod mener, at det er muligt at erkende og forkaste fordomme (Ibid. 338) På trods af denne uenighed redegøres her for den forforståelse, der findes relevant og som sættes i spil i analysen i mødet med det empiriske materiale.

Forforståelsen inddeles her i 3 kategorier nemlig den teoretiske, den praktiske og den empiriske forforståelse. Med henblik på at sikre transparens i denne undersøgelse redegøres her for de 3 forforståelser:

Den praktiske forforståelse bygger på egen praksiserfaring, hvor jeg som socialrådgiver har arbejdet med udsatte børn og unge i kommunale forvaltninger. I den forbindelse har jeg erfaring med socialt arbejde i kommunalt regi herunder, hvorledes forskellige kommuner tilbyder åben og anonym rådgivning til børn og unge. Siden 2008 har jeg desuden været frivillig rådgiver i Børns Vilkår, hvor jeg rådgiver børn og unge anonymt på BørneTelefonen og Børnechatten samt forældre på ForældreTelefonen. Her fra har jeg således en forforståelse af målgruppen og anonym rådgivning som metode.

Den empiriske forforståelse bygger på den viden, jeg har opnået via den forskningsvandring, der udgør den sekundære empiri.

Den teoretiske forforståelse er den teori, der udfoldes og begrundes i det følgende kapitel og som anvendes i analysen.

Kapitel 3 Teoretisk afgrænsning

I dette kapitel præsenteres teori, der inddrages i undersøgelsens analyse. Teorivalget er primært foretaget på baggrund af en deduktiv tilgang, hvor der er taget udgangspunkt i problemformuleringen og i den sekundære empiri.

Første del af problemformuleringen har primært faktuel karakter, hvorfor der til besvarelse af denne del kun inddrages en mindre grad af teori. Når det i anden del søges afdækket, hvilke barrierer i organisationen, i interaktionen mellem barn og rådgiver og hos barnet, der kan ligge til grund for, at det kun i begrænset omfang lykkes de kommunale anonyme rådgivninger at tiltrække børn og unge, er det nødvendigt at inddrage teori fra forskellige niveauer. Ifølge Brandtes niveauopdeling (1997:121) bør sociale fænomener forstås¹⁵ ikke kun ud fra ét niveau men ud fra flere.

Begrundelsen herfor er, at en teoretisk forståelse ud fra ét niveau ikke er tilstrækkeligt til at forstå det fænomen, der undersøges, i et helhedsperspektiv. Brandte opererer med tre hovedniveauer, der hver indeholder underniveauer. I denne undersøgelse vil der primært blive inddraget teori på det institutionelle og interindividuelle niveau (Ibid.: 325). På det institutionelle niveau inddrages teori om institutionelle og organisatoriske forhold. På det interindividuelle niveau inddrages teori med fokus på interaktion og relation herunder teori om rådgiveren og barnets roller i de institutionelle organisationer. Teori om det særlige ved samtaler med børn inddrages ligeledes i dette niveau.

Da tyngden i nærværende undersøgelse er på det organisatoriske og interindividuelle niveau, inddrages der ikke særskilt teori på det individuelle niveau. Barrierer hos børnene forklares således primært også ud fra teori på det organisatoriske og interindividuelle niveau. De børn, der søger anonym rådgivning henvender sig med meget forskellige problematikker. Der er tale om problemer på forskellige sociologiske niveauer. Da der er tale om forskelligartede problemstillinger, vil det være ganske omfattende og ikke nødvendigvis relevant at bidrage med teorier om forskellige sociale problemer hos børn og unge, hvorfor dette ikke udfoldes nærmere.

¹⁵ Brandte anvender sin niveau-model til at *forklare* sociale fænomener. Brandte ser ikke en modsætning mellem *forklaring* og *forståelse*: "Det är två sidor av samma mynt, där förklaringen är den teoretiska sidan, förståelse den psykologiska eller subjektiva. Det vill säga; al förståelse förutsätter någon form av förklaring." (Brante 2004:132)

Teori om institutionelle og organisatoriske forhold

Med henblik på at analysere, hvilken betydning selve den kommunale forankring har for, at de anonyme rådgivninger kun i ringe grad benyttes, er det oplagt at inddrage teori om det organisatoriske niveau. Fokus vil primært være på teori om borgerservicerende organisationer og på løst og tæt koblede organisationer. Fokus vil desuden være på sammenstødet mellem traditionelt bureaukrati og løst koblede organisationers rammebetingelser. Dette teorivalg er begrundet i undersøgelsesspørgsmålet, hvor der netop spørges ind til den kommunale forankrings betydning. Hvad enten den kommunale anonyme rådgivning fysisk foregår i en myndighedsbehandlende afdeling eller fysisk er placeret væk fra forvaltningen i decentrale eller løst koblede institutioner, er de en del af den kommunale organisation.

På baggrund af ovenstående anvendes Hasenfelds teori om borgerservicerende organisationer som fundament i dette afsnit (2003).

Forskelle mellem traditionelt bureaukrati og borgerservicerende organisationer

Hasenfeld påpeger, at borgerservicerende bureaukratier adskiller sig fra øvrige bureaukratier på især to områder: ”For det første arbejder de direkte på eller med mennesker, hvis egenskaber de forsøger at forme. Mennesker er så at sige deres ’råstof’. For det andet er de bemyndiget til – og legitimerer dermed deres eksistens som – at beskytte og fremme velfærden hos de mennesker, som de servicerer ” (Ibid.:15). Hasenfeld påpeger forskellige træk ved de borgerservicerende organisationer, der adskiller sig fra traditionelle bureaukratier. I denne undersøgelse bliver det væsentligt at fremdrage nogle af disse karakteristika. Først og fremmest består kerneaktiviteten i de borgerservicerende organisationer af relationen mellem medarbejder og klient og er afgørende for udfaldet af organisationens succes med at hjælpe klienten. Samtidig kan denne relation ikke kontrolleres og reguleres af organisationens ledelse, da personlige egenskaber hos både medarbejdere og klient er afgørende (Ibid.:27). Ligeledes er den traditionelle kontrolfunktion via et embedshierarki i en vis udstrækning afløst af fagprofessionenens normer (Ibid.:35). For det andet er de borgerservicerende organisationers omverden sammensatte af forskellige og modsat rettede interesser (2003:26). Der kan f.eks. være forskel på børns og forældres interesser, ligesom også politiske og samfundsmæssige diskurser om synet på børn ændre sig, hvorfor organisationerne over tid skal forholde sig til forskellige holdninger.

Ligheder mellem traditionelt bureaukrati og borgerservicerende organisation

Rationalisering er kendetegnene for traditionelle bureaukratiske organisationer. Også de borgerservicerende organisationer er blevet kritiseret for den bureaukratiske rationaliseringstankegang, hvor mennesker bliver gjort til sager og typificeret og kategoriseret frem for at se på det enkelte individ. Hasenfeld påpeger, at der i de borgerservicerende organisationer foregår en klassifikation og etikettering af klienterne med fokus på den del af klientens liv, der stemmer overens med en af de organisatorisk bestemte kategorier. Formålet hermed er at skabe overensstemmelse mellem klientens problemer og de forvaltningsmæssige regler og lovgivning, som organisationen fungerer under (Ibid.:163).

I de anonyme rådgivninger foretages ikke myndighedssagsbehandling, hvorfor der ikke er formelle regler og lovgivning, der i samme grad som i myndighedssagsbehandling, skal følges. Dog er også de anonyme rådgivninger underlagt institutionelle procedurer.¹⁶ Institutionelle procedurer kan f.eks. være generelle retningslinjer og prioriteringer i kommunen herunder kommunens officielle politik, økonomi og mål samt de enkelte forvaltningers visioner, mål og budgetter. Mål og visioner kan ifølge Hasenfeld være både officielle og operationelle, hvor de officielle mål er de overordnede, der ofte har til formål at legitimere organisationen i forhold til omverdenen. De operationelle mål er derimod dem, der efterleves i det daglige arbejde i organisationerne. Ifølge Hasenfeld er der ikke nødvendigvis overensstemmelse med de to typer mål (Ibid.:128). I besvarelsen af undersøgelsens problemformulering analyseres om institutionelle procedurer er barrierer, der kan ligge til grund for, at det kun i begrænset omfang lykkes de kommunale anonyme rådgivninger at tiltrække børn og unge.

Anonyme rådgivninger som løst koblede systemer

Hasenfeld argumenterer for, at de borgerservicerende organisationer kan opdeles i tæt og løst koblede systemer¹⁷. Ud fra Hasenfelds perspektiv, kan de anonyme rådgivninger forstås som løst koblede systemer, da de løst koblede systemer er kendetegnede ved, at de aktiviteter, der foregår inden for et system ikke på forhånd er dikteret og beskrevet af organisationen, men derimod bliver

¹⁶ Ifølge Hasenfeld er de institutionaliserede procedurer legitimerede og sanktioneres af organisationen

¹⁷ Løst koblede systemer kan både være mindre enheder og enkeltpersoner. De kan både være fysisk integreret og adskilt fra den øvrige afdeling (Hasenfeld 2003:214)

initieret via møder mellem klient¹⁸ og medarbejder (Ibid.: 222). Disse systemer har en mere fragmenteret struktur og besidder hver deres autonomi og identitet, ligesom de er forholdsvis isolerede fra andre dele af organisationen og i særdeleshed den del, der forventes at have autoritet over dem (Ibid:213-214). Aktiviteten i løst koblede systemer er vanskelige at kontrollere og diktere, da selve kontakten i samtalen og interaktionen mellem barnet og rådgiveren ikke lader sig kontrollere og evaluere af den øverste del i et embedshieraki. Netop interaktionen mellem medarbejder og klient i form af den dialogbaserede samtale (Øvreeide 2009:24) er kerneydelsen i de anonyme rådgivninger, hvorfor disse kan ses som løst koblede systemer.

En tæt koblet struktur derimod følger netop beskrevne og definerede arbejdsprocedurer. Hasenfeld mener, at det vil være de tæt koblede systemer, der legitimerer den samlede organisations tildeling af ressourcer. I en myndighedsbehandlende afdeling¹⁹ er det lettere at dokumentere arbejdsprocedurer i forbindelse med bevillinger, end det er at dokumentere kvaliteten i en anonym rådgivnings samtale. Egelund peger i den forbindelse på, at medarbejderne i socialforvaltningerne socialiseres til at prioritere de arbejdsprocedurer, der kan dokumenteres på bekostning af de aktiviteter, der er vanskeligere at dokumentere. Dette skyldes i høj grad intern og ekstern kontrol (1997:340).

Hasenfeld påpeger mulige positive og negative konsekvenser ved en løst koblet struktur. Af positive konsekvenser nævner han blandt andet, at en løst koblet organisation hurtigt kan reagere på ændringer i omverdenen uden at blive hæmmet af andre dele af organisationen. Den løst koblede struktur kan ligeledes være fremmende for innovation og udvikling af nye ideer til gavn for klienten. Af negative konsekvenser nævner han derimod, at den manglende mulighed for at udøve kontrol over aktiviteterne i den løst koblede organisation kan betyde, at kvaliteten i indholdet kan være varierende. Den løst koblede struktur betyder ligeledes, at indsatser fra forskellige afdelinger i organisationen er vanskelige at koordinere, hvilket kan resultere i at klienten får forskellige og måske endda modsatrettede informationer, og derfor selv har en stor opgave i at integrere de forskellige oplysninger (Hasenfeld 2003:224)

¹⁸ Klient dækker over både børn og voksne, der modtager hjælp fra offentlige myndigheder. Noget af den anvendte teori handler ikke direkte om børn som klienter, men er alligevel anvendelig i denne undersøgelse. Når denne litteratur inddrages kan betegnelsen *klient* således dække over børn og unge som klienter.

¹⁹ Betegnelserne familieafdeling og myndighedsbehandlende afdeling benyttes begge i denne undersøgelse om dækker begge over de kommunale afdelinger, hvor der træffes afgørelser i henhold til Servicelovens kapitel 11.

Af den sekundære empiri fremgår det, at børns ønske om anonymitet blandt andet kan begrundes i, at de finder det pinligt at bede om hjælp. Hasenfeld påpeger, at det er betydende for klientens status, hvilken organisation man er klient i. Han hævder, at der findes et stratifikations system inden for de borgerservicerende organisationer, hvor det bliver afgørende for klientens status som klient, hvor i stratifikationssystemet organisationen er placeret. Han argumenterer for, at det kan opleves mere eller mindre degraderende at være klient afhængig af, hvilket system man er klient i (Ibid.:249).

I analysen inddrages denne oplevede status eller degradering i forhold koblingen til den øvrige kommunale organisation og dermed også selve den kommunale forankrings betydning for børnenes benyttelse af rådgivningerne. Det analyseres desuden, hvorledes de anonyme rådgivningers kobling i forhold til den øvrige organisation har betydning for relationen mellem barnet og rådgiveren og den støtte, der ydes til barnet.

Institutionel magt

På trods af at netop relationen er det centrale i de borgerservicerende organisationer, er der, som det fremgår ovenfor, også institutionelle procedurer og rammer i form af f.eks. politik, økonomi, mål og visioner, der foreskriver, hvilke regler og procedurer, der arbejdes inden for. Disse institutionelle procedurer er medskabende af et asymmetrisk magtforhold mellem system og klient²⁰ (Thomsen 2005:149). Her er det således ikke kun relationen mellem frontmedarbejderen og klienten, der har betydning, men i høj grad også de institutionelle og organisatoriske rammer, hvorunder den anonyme rådgivning udføres. Ikke kun interne regler og procedurer for sagsbehandling bliver betydende for magtforholdet. Også de fysiske rammer i form af beliggenhed, åbningstid og telefontid er en form for institutionel magt. Ifølge Thomsen er de institutionelle rammer ofte så cementerede, at hverken socialarbejdere eller klienter stiller spørgsmålstejn ved dem, men indordner sig herunder (Ibid.:65, 118)²¹.

Ifølge Hasenfeld har mange borgerservicerende organisationer monopol på den service, som klienten efterspørger. Dette monopol kan ligeledes ses som en institutionel magt, der også har betydning for forholdet mellem organisation og klient: ”*Klientens afhængighed af organisationen*

²⁰ Kan paralleliseres til Habermas' begreber *system* og *livsverden*.

²¹ Kan ligeledes paralleliseres til Habermas' kritiske aspekt, hvor de objektive lovmæssigheder i form af uligheder, magtforhold og undertrykkelse ikke altid er synlige for deltagerne (Andersen 2, 2009: 188-190).

og derfor organisationens magt over klienten er direkte proportional med klientens behov for organisationens servicering og omvendt proportionel med adgang til servicering fra andre kilder.”(2003: 252).

Den institutionelle magts betydning i form af procedurer og monopol vil blive analyseret i forhold til barrierer i det organisatoriske niveau, der kan ligge til grund for, at det kun i begrænset omfang lykkes de kommunale anonyme rådgivninger at tiltrække børn og unge.

Teori på det interindividuelle niveau

I alle sammenhænge, hvor mennesker er sammen, finder der en interaktion sted. Således også i de anonyme rådgivninger i mødet mellem barnet og rådgiveren. Med henblik på at analysere relationens betydning for at de anonyme rådgivninger kun i ringe grad benyttes, præsenteres her teori om interaktionens betingelser i de kommunale rammer. Der ud over redegøres for centrale opmærksomhedspunkter i den professionelle samtale med børn og unge²².

Roller

Hasenfeld benytter betegnelsen frontlinjemedarbejdere om de professionelle, der er i direkte interaktion med klienterne og dermed bliver bindeleddet mellem organisationen og klienten (2003:174, 222). Han henviser til Lipskys²³ karakteristika ved disse frontmedarbejders arbejdsvilkår: *”(1) De er konstant i kontakt med klienterne, (2) de har relativ stor selvstændighed og adgang til at udøve skøn, og deres egne personlige holdninger og adfærd kan i væsentlig grad præge klienthåndteringen, og (3) de kan have markant indflydelse på de klienter, de omgås”* (Ibid.:174). Om frontlinjemedarbejdernes særlige arbejdsvilkår siger Hasenfeld: *” Street level-bureaukrater beskæftiger sig med vage, mangeartede organisatoriske mål og strategier, en varierende og uforudsigelig klientadfærd, serviceringskrav, som overgår de til rådighed stående ressourcer, og en overflod af papirarbejde”* (Ibid.:223). En vellykket interaktion mellem frontlinjemedarbejder og klient kræver ifølge Hasenfeld, at rådgiveren er i stand til at se individuelt på klienten og at udøve en form for emotionelt engagement. Han påpeger, at dette er modstridende med den traditionelle bureaukratimodel, der netop taler for universalisme og følelsesmæssig distancering. Ifølge Hasenfeldt bliver frontlinjemedarbejderene *”ofre for modstridende*

²² Øvreide opstiller i sin bog en model for en ”udviklingsstøttende dialog”. Denne model anvendes ikke i nærværende undersøgelse. Derimod inddrages centrale overvejelser om børns forudsætning for at indgå i interaktion med ”hjælpesystemet”.

²³ Lipsky anvender betegnelsen ”street level bureaucrats” som svarer til Hasensfeldts frontlinjemedarbejder. I denne undersøgelse benyttes fortsat primært betegnelsen socialarbejder eller rådgiver om disse professionelle.

rolleforventninger fra såvel organisationens som klientens side” (Ibid.:174). Udviklingen af roller sker ifølge Shulman i selve interaktionen mellem klient og rådgiver. Han betoner dog også den kontekst, som interaktionen foregår i (Hutkinson og Oltedal 2006:114). Ifølge Shulman udvikler socialarbejderen sin rolle i den konkrete kontekst og ikke kun ud fra generelle færdigheder. Således vil en socialarbejder have forskellige roller afhængig af, om denne befinder sig i en anonym rådgivning af et barn eller i en myndighedssagsbehandling selv om uddannelsesbaggrunden er den samme. Såfremt rådgiveren i sit job bestrider begge funktioner skiftes, ifølge Schulmans perspektiv, således roller undervejs. Socialarbejderens opfattelse af egen rolle har ifølge Winther og Nielsen en væsentlig betydning for den måde, de udfører deres arbejde på. De kan opfatte deres rolle som klassiske bureaukrater, hvis opgave er at implementere vedtagne love, regler og direktiver uden inddragelse af egne vurderinger. De kan opfatte deres rolle som professionelle, der har legitimitet i kraft af deres faglig ekspertise og endelig kan de definere deres rolle som brugernes advokat (2008:131). I analysen belyses det nærmere, hvilke forskellige faglige roller rådgiverne indtager, samt hvilken betydning de forskellige roller kan få for relationen mellem barn og rådgiver i den anonyme rådgivning og dermed for de anonyme rådgivningers succes med at tiltrække børn og unge.

Tillid

Hasenfeld påpeger at tillid er kernen i interaktionen, da tillid skaber villighed til at lægge sin skæbne i hænderne på en anden –som er en af hjælpeprocessens hjørnestene (Ibid.:276). Uden barnets tillid kan rådgiveren ikke opnå adgang til barnets private domæne med henblik på at indføre interventionsteknikker (Ibid.:276). Ifølge psykologisk tilknytningsteori og symbolsk interaktionistisk teori²⁴ vil børn været præget af deres tidligere oplevelser med signifikante andre. Disse oplevelser kan f.eks. handle om grundlæggende tillid til andre mennesker eller det modsatte i form af usikkerhed, ængstelse og forventninger om skuffelse og svigt (Øvreide 2009:17). Dette er således faktorer, der er væsentligt i de professionelles kontakt til børn og unge. Et barn der henvender sig for anonym rådgivning kan, som det er beskrevet tidligere, have mange grunde til ønsket om anonymitet. Det er derfor centralt, at rådgivningen kan leve op til det, den lover i forhold til anonymitet for at fremstå troværdige og for at barnet kan have den tillid, der er en forudsætning for en vellykket rådgivning.

²⁴ Disse teorier udfoldes ikke nærmere, da de ikke vurderes at bidrage til undersøgelsens problemformulering.

En anden betingelse for etablering af tillidsfulde relationer er ifølge Hasenfeld, at barnet har et reelt valg i forhold til at søge hjælp i netop denne organisation (2003:277). Organisationens omdømme vil ligeledes påvirke graden af barnets tillid (Ibid.:227). Endelig vil et barn, der af rådgiveren tillægges selvstændig aktørstatus opleve mere tillid, da det oplever at dets interesser og ønsker bliver taget alvorligt (Ibid.:279).

I analysen belyses det, hvorvidt børnenes tillid til de anonyme rådgivninger er betydende for deres benyttelse af det anonyme rådgivningstilbud.

Samtaler med børn

Det sociale arbejde med børn og unge vil altid være anderledes end det sociale arbejde med voksne. For det første er børns og unges forståelses- og begrebsverden samt abstraktionsevne mindre udviklet end hos voksne. Her er det derfor ifølge Øvreeide nødvendigt at være opmærksom på det enkelte barns alder, udviklingsniveau og omsorgsbetingelser i den professionelle interaktion med barnet (2009:146). Der er selvsagt stor forskel på at indgå i en samtale med en 12årig og en 18årig. Også børns udviklingsniveau selv på samme alderstrin er forskellig afhængig af barnets individuelle kompetencer og omgivelsernes stimuli. Ifølge Øvreeide kan børn, der har levet i omsorgssvigt²⁵, desuden ofte have en betydelig forringet begrebsforståelse (Ibid.:147). Disse børn vil ofte mangle tillid til deres omgivelser, hvilket betyder, at de har negative forventninger til deres omgivelser om afvisning eller brud (Ibid.:127). I de professionelle samtaler med børn og unge, såvel som i alle andre samtaler, er det centralt at have fokus på, at både barn og rådgiver deltager i samtalen med forskellige erfaringer.

Relationel magt

I det foregående afsnit er der redegjort for begrebet institutionel magt. Ud over dette magtforhold, findes magten også i selve relationen. Med henblik på at analysere relationens betydning for kommuners succes med at tiltrække børn og unge til deres anonyme rådgivninger, er det således relevant at se på de magtforhold, der er gældende i disse rådgivninger. Formålet er ikke udelukkende at afdække, hvem der besidder magten, men i højere grad at afdække, hvilken betydning magten har for relationen og for børnenes benyttelse af de anonyme rådgivninger. Denne relevans understøttes af den sekundære empiri. Her lægges der vægt på, at magtforholdet i

²⁵ Øvreeide anvender ikke begrebet omsorgssvigt, men taler om uhensigtsmæssige forhold, i kommunikationen med barnets omsorgspersoner (2009:128).

relationen mellem barnet og rådgiveren i de anonyme rådgivninger er anderledes end i traditionelt myndighedsarbejde. Det skyldes at: 1) Rådgiverne ofte ikke har bevillingskompetence, 2) det er barnet selv, der definerer sit behov og sine ønsker og 3) barnet har en definitiv magt til at afbryde samtalen uden at rådgiveren har muligheder for at handle på det.

Litteraturen om socialt arbejde har efterhånden en lang tradition for at diskutere netop magtforholdet mellem system og klient, hvor systemet både kan repræsentere de overordnede politikker og den enkelte professionelles udøvelse af politikkerne (eksempelvis Habermas, Foucault, Bourdieu, Rose, Järvinen, Mik-Meyer). Det er i dette afsnit ikke tilnærmelsesvis muligt - og ej heller hensigten - at redegøre fyldestgørende for alle forskellige magtteorier. Hensigten er derimod ganske overordnet at redegøre for de magtrelationer, der kan findes i relationen mellem barnet og rådgiveren. Den relationelle magt er den, der udøves i den konkrete interaktion mellem barn og rådgiver.

Foucault²⁶ henviser til at viden og magt hænger sammen, fordi den ”sande” viden er defineret af dem, der har magten (Järvinen, Mortensen 2005:13). I traditionelt myndighedsarbejde er det socialarbejderen, der på grund af sin viden har magten til at definere barnets problem. Ifølge Egelund, der henviser til Östberg, Milton og Wåhländer, bygger disse definitioner ofte på *”dominerende normative forestillinger og på individuelle moralske præferencer, der yderligere viser sig at variere fra socialarbejder til socialarbejder”* (Egelund: 2005: 138). Når rådgiveren i kraft af sin viden om f.eks. børns rettigheder eller kommunens hjælpemuligheder sidder i en magtfuld position, er det fordi, at denne viden er en ressource, som barnet ønsker del i.

Blandt andre Foucault påpeger, at denne magt, som han kalder for bio-magt, ofte er skjult både for rådgiveren og barnet under dække af at være hjælp og støtte. Derfor er denne magt svær at beskytte sig imod (Järvinen, Mortensen 2005:14). Der har gennem de seneste år været mere fokus på definitionsmagten i det sociale arbejde, hvor fokus netop har været på at inddrage borgeren i sin egen sag. Også børns inddragelse i egen sag er styrket betydeligt med de seneste ændringer af Lov om social Service herunder Anbringelsesreformen og Barnets reform.

Ud over vidensmagten vil de rådgivere, der har bevillingskompetence i kraft af deres funktion som systemrepræsentanter, desuden besidde en magtfuld position i forhold til tildeling af ressourcer i form af økonomi og foranstaltninger.

²⁶ Foucault er primær social konstruktivistisk

En anden form for relationel magt er den positionelle magt. Her er det forholdet mellem barn og voksen, der er afgørende. Den voksne besidder qua sin alder en overlegen position i forhold til barnet (Johansen 2007:143). Dette magtforhold er kulturelt betinget og ses legitimeret ved, at børn ikke har selvstændig myndighed²⁷. Når der er tale om, at børn er klienter, er der således tale om et dobbelt magtforhold, hvor voksne har magt over børn og hvor socialarbejdere har magt over klienter.

Nedenfor i analysen belyses det nærmere, hvilke magtforhold der er på spil, når et barn er i kontakt med kommunale anonyme rådgivninger og magtforholdets betydning for børns benyttelse af anonyme rådgivninger i kommunalt regi.

Den produktive magt

I de to foregående afsnit er redegjort for henholdsvis magt på det institutionelle og det relationelle plan. Magt opfattes ofte som noget negativt, der skal bekæmpes. Blandt andre Foucault henviser dog også til, at magten kan være produktiv og konstruktiv og ofte er nødvendig for at skabe forandring og forbedringer for individer eller grupper (Thomsen 2005:153). I forhold til den relationelle magt kan rådgivernes vidensmagt ses som produktiv, da det netop er den, der bibringer barnet viden og dermed mulighed for positiv forandring. Også den institutionelle magt i form af magt til at bevillige ressourcer, vil ofte være fordrende for barnets mulighed for forandring.

Der er nu redegjort for det teoretiske fundament, der ligger til grund for denne undersøgelses analyse. Inden den egentlige analyse foretages, bliver i det følgende redegjort for henholdsvis undersøgelsens metateoretiske grundlag samt metodiske overvejelser.

²⁷ Forældreansvarslovens § 1 (LOV nr 499 af 06/06/2007)

Kapitel 4 Metode

I denne undersøgelse er valgt en kvalitativ undersøgelsesmetode, der anvendes til at sige noget om det sociale fænomens beskaffenhed (Olsen 2002: 9).

Kvalitative interviews

Den primære empiri i denne undersøgelse er indsamlet ved 11 kvalitative interviews. De er foretaget ved to eksplorative interviews med Børnerådet, et eksplorativt telefoninterview med henholdsvis KL og Servicestyrelsen, seks kvalitative semistrukturerede interviews med frontmedarbejdere i tre udvalgte kommuner og et kvalitativt semistruktureret interviews med chef for rådgivningen i Børns Vilkår.

Kvalitative interviews synes at være et nærliggende valg i forhold til besvarelse af problemformuleringen, hvor der ønskes et billede af, hvordan udvalgte åbne anonyme rådgivninger fungerer og hvilke barrierer på forskellige niveauer, der kan ligge til grund for, at de ikke i væsentligt omfang benyttes. Det kvalitative interview er ifølge Kvale en professionel samtale med struktur og formål (2009:19). Formålet er ”*at indhente beskrivelser af den interviewedes livsverden*²⁸ *med henblik på at fortolke betydningen af de beskrevne fænomener*” (Ibid.:19). Netop fortolkning er som ovenfor beskrevet en central del af den hermeneutiske analyse. Med begrebet dobbelthermeneutik henleder Giddens opmærksomheden på, at informanternes oplysninger om et fænomen er udtryk for *deres* selvfortolkninger, men også at *forskeren* er fortolkende (Flyvbjerg 1991:49-50).

I det følgende redegøres kort for de eksplorative pilotinterviews og mere uddybende for de semistrukturerede interviews.

Eksplorative interview

Tidligt i undersøgelsens forløb blev foretaget eksplorative ekspertinterviews med det formålet at søge ny information om emnet åbne anonyme rådgivninger for børn og unge (Kvale 2009:126). Interviewene blev foretaget med Børnerådet, KL og Servicestyrelsen. Disse organisationer må

²⁸ I denne undersøgelse skal livsverden udelukkende forstås som den faglige livsverden og ikke rådgiverens livsverden generelt.

betegnes som eksperter inden for deres felt, og derfor en stor kilde til information. Derfor er betegnelsen ekspertinterview valgt.

Denne interviewform er kendetegnet ved at være åbent og kun i ringe grad planlagt på forhånd (Ibid:126). Fælles for alle de informative ekspertinterviews er derfor, at de var åbne og ustrukturerede. Dog var der emner og konkrete spørgsmål, der på forhånd var definerede som vigtige. Ingen af disse interviews blev lydoptaget, da de havde karakter af en mere uformel indhentning af viden.

Eksplorative ekspertinterviews med Børnerådet

Jeg tog meget tidligt i denne undersøgelse kontakt til Børnerådet, da de sammen med Danske Kommuner netop havde beskæftiget sig med åben anonym rådgivning for børn og unge. Kontakten har bestået af indledende og opfølgende telefonsamtaler, ét eksplorativt interview med 2 medarbejdere fra Børnerådet og ét møde med Børnerådet som mødeleder og repræsentanter fra 6 forskellige kommuner. Jeg udarbejdede referat fra dette møde til eget brug (bilag). Dette møde kan betegnes som en kombination af en observation og et ustruktureret gruppeinterview. Også ved dette møde var mit formål at opnå nærmere kendskab til det sociale fænomen.

Semistrukturerede interviews

Kvalitative undersøgelser kan ifølge Kvale foretages på flere forskellige måder. I denne undersøgelse indhentes viden via semistrukturerede livsverdensinterview. Når netop det semistrukturerede livsverdensinterview er valgt, skyldes det et ønske om at frembringe viden om interviewpersonernes *faglige* livsverden. Denne viden ønskes frembragt dels gennem informanternes subjektive beskrivelser, og dels ved af min fortolkning af deres beskrivelser.

Dataindsamlingsmetode

I det følgende præsenteres den konkrete metode, der er anvendt i de semistrukturerede kvalitative interviews. Kvale opdeler en interviewundersøgelse i 7 faser, men han gør samtidig opmærksom på, at de 7 faser spiller sammen og er gensidigt påvirkede og afhængige af hinanden og at forskeren skal kunne bevæge sig frem og tilbage i de forskellige faser (Ibid.: 131). Også i denne undersøgelsesproces har der været vandret frem og tilbage i faserne, og at der nærmere har været tale om en cirkulær proces. Neden for redegøres for design, interview, transskription og analysestrategi. De øvrige faser redegøres der naturligt for i andre dele af denne rapport.

Design

I dette afsnit redegøres for selektion af informanter, forberedelse af interviewsituationen og interviewguide.

Selektionskriterier:

I dette afsnit er det primært Flyvbjergs overvejelser om strategiske case-valg, der anvendes som metodisk inspiration (1991:149-152). Hans selektionsovervejelser retter sig primært mod case-studie som forskningsmetode. Denne undersøgelse er ikke et case-studium, men Flyvbjergs anvisninger til udvælgelse af informanter vurderes alligevel frugtbar for denne undersøgelse.

Der er lagt vægt på en informationsorienteret udvælgelse, hvor der var forventning til, at de udvalgte kommuner kunne bidrage til dybereliggende information, der kan bidrage til besvarelse af undersøgelsens problemformulering. Der er dels lagt vægt på variation i de 3 kommuners tilbud (maksimum variation cases) og dels på det særlige for netop de tre rådgivninger (extreme cases) (Ibid.:150). Ved variationen er der primært lagt vægt på forskelligheden i erfaring med rådgivningen, i organiseringen og den fysiske placering samt på forskelligheden i graden af information om tilbuddet. Netop vægtningen af forskellighed skyldes et ønske om at frembringe et varieret og nuanceret billede af, hvordan åben anonym rådgivning til børn og unge fungerer i praksis.

Dog er det vurderet, at variation som argument for selektion ikke kan stå alene. Extreme cases er anvendt i forhold til at give eksempler på kommuner, der henholdsvis lykkes og ikke lykkes med at tiltrække børn til deres anonyme rådgivning.

Københavns Kommune er som den eneste kommune udvalgt på baggrund af mødet i Børnerådet, der er omtalt på side 37. Grunden til at netop Københavns Kommune er udvalgt som informant er ud fra et kriterium om ”extreme cases”, idet de har en mangeårig erfaring med at tilbyde åben anonym rådgivning.

Vejle Kommune er ligeledes primært udvalgt som ”extreme case” på grund af, at den er en af de ganske få kommuner i Danmark, der på nuværende tidspunkt har erfaring med at tilbyde rådgivning via chat. Kommunen har siden august 2009 systematisk arbejdet med rådgivning i form af deres tilbud ”24 timers kontaktordning”, der nærmere præsenteres nedenfor. Det skal her bemærkes, at ”24 timers kontaktordning” i det skriftlige materiale ikke er præsenteret som et anonymt tilbud. Dog

bliver det italesat som sådan af Servicestyrelsen, der anbefaler mig at undersøge dette tilbud. Rådgiverne i tilbuddet italesætter ligeledes anonymiteten. Når det på trods af den manglende fokusering på anonymitet i det skriftlige materiale alligevel er valgt at anvende ”24 timers kontaktordning” som empirisk materiale, er det altså fordi, at tilbuddet både eksternt og internt i organisationen italesættes som et anonymt tilbud.

Sorø Kommune er valgt som ”afvigende case” (Ibid.:150), da den på interviewtidspunktet kun havde ganske lidt formel anonym rådgivning af børn og unge, hvilket kan være med til at dække bredden af empirien. Sorø Kommune bliver således repræsentant for de kommuner, der kun i mindre grad har formaliseret og organiseret deres anonyme rådgivning og som har vanskeligt ved at tiltrække børn og unge. Denne del af empirien kan således bidrage til belysning af problemformuleringens andet spørgsmål.

Undervejs i interviewene i de 3 kommuner blev det tydeligt, at det ville være frugtbart at lave interview med en frivillig rådgivning, der ligeledes tilbyder anonym rådgivning til børn og unge. Ved at inddrage erfaringer fra en frivillig rådgivning vil især betydningen af rådgivningens forankring i kommunalt regi blive belyst fra en anden vinkel. Interviewet med en frivillig rådgivning tjener således det formål at supplere de øvrige interviews. Formålet er derimod ikke at foretage en komparativ analyse af rådgivninger i privat og kommunalt regi.

Også ved denne udvælgelse blev der lagt vægt på graden af information (Ibid.:150). På baggrund af denne selektion blev Børns Vilkår udvalgt. Dette valg skyldes, at det er en organisation, der rådgiver børn og unge anonymt om alle emner. Børns Vilkår har mere end 30 års erfaring i anonym rådgivning af børn og unge. Ingen andre private organisationer i Danmark tilbyder anonym rådgivning af børn og unge i alle aldre om alle emner. Ved denne selektion er således igen lagt vægt på både ”maximum variation case” og ”extreme case. Ved valget af Børns Vilkår er der desuden lagt vægt på, at alle rådgivere er professionelle, hvor flere andre organisationer benytter frivillige rådgivere uden krav om relevant uddannelse. En rådgivning med uddannet personale vurderes at være mest sammenlignelig med en kommunal anonym rådgivning.

De kvalitative interviews er foretaget af frontpersonalet i kommunerne. Begrundelsen herfor er, at det er dem, der har den direkte kontakt til børnene og de unge. Det vurderes således, at netop denne aktørgruppe har den bedste viden om, hvordan den anonyme rådgivning af børn og unge *reelt* foregår. Der er således også lagt vægt på, hvor det højeste informationsniveau kunne opnås.

Ved det kvalitative interview i Børns Vilkår er der derimod valgt at interviewe ledelsesniveauet. Dette valg er truffet, da rådgivningen varetages af cirka 230 frivillige, der har vagt gennemsnitligt 2-3 gange pr. måned. Det kan ikke forventes at en frivillig rådgiver har et samlet overblik over organisationens rådgivererfaring. Det blev derfor valgt, at interviewe rådgivningschefen, da hun både gennemgår rådgivernes referater af alle de anonyme samtaler, og selv rådgiver børn og unge, hvorfor hun også har den direkte kontakt med brugerne.

Antal

Antallet af interviewpersoner afhænger ifølge Kvale af formålet med undersøgelsen (2009:134.) Når det er valgt at interviewe 2 medarbejdere i hver kommune, er det ud fra et ønske om størst mulig variation inden for de givne rammer for denne undersøgelse. Det forholdsvis lille antal informanter gør, at det ikke er muligt og ej heller hensigten at frembringe statistisk generaliserbar viden, men der i mod at give nuancerede eksempler på, hvorledes lovgivningskravet om anonym rådgivning i kommunerne kan udmøntes forskelligt.

Interviewene blev foretaget med én medarbejder af gangen. Der kan være fordele og ulemper ved dette valg. Individuelle livsverdeninterview kan bidrage til understrege informantens subjektive oplevelser og jeg havde netop et ønske om at få spontane og umiddelbare svar, hvor informanten ikke skulle tage hensyn til sin kollegas svar eller holdninger. Ved ét af interviewene foreslog informanterne, at de begge blev interviewet samtidig, hvilket jeg derfor afslog.

Forberedelse til interview

Ved alle interviewene havde jeg været i telefonisk kontakt og / eller kontakt via e-mail inden selve interviewet.

Inden interviewene begyndte blev der udleveret et brev til informanterne med oplysninger om formålet med interviewet og aftaler om blandt andet sted, anonymitet og godkendelse af citater (Bilag 1).

Selve spørgsmålene i interviewguiden blev ikke udleveret på forhånd. Der i mod kendte alle informanter til undersøgelsens emne og formål. Når spørgsmålene ikke blev udleveret på forhånd, var det primært af hensyn til, at informanterne ikke skulle føle sig forpligtet til at bruge tid på at læse spørgsmålene igennem, men også af hensyn til, at jeg som forsker havde mulighed for at justere spørgsmålene helt frem til selve interviewet.

Interviewguide

Som forberedelse til interviewene blev der udarbejdet en interviewguide, der byggede på problemformuleringen og arbejdsspørgsmål. Den var forholdsvis struktureret med mange nedskrevne spørgsmål. Den primære årsag hertil er, at jeg kun har beskeden interviewerfaring som forsker. Ifølge Kvale anbefales en mere struktureret interviewguide, såfremt forskeren kun har lidt erfaring (2009: 107). Når interviewguiden alligevel ikke var ufravigelig skyldes det et ønske om, at gøre plads til informanternes subjektive oplevelser.

I Interviewguiden blev der primært stillet åbne spørgsmål med henblik på at give informanten mulighed for mangfoldighed i deres svar, ligesom det gav mulighed for en dialog mellem mig som forsker og informant med henblik på at nå til en gensidig erkendelse.

Interviewguiden der blev anvendt i de kommunale rådgivninger og Børns Vilkår tager udgangspunkt i de samme spørgsmål. Dog er spørgsmålene tilpasset henholdsvis en kommunal og en privat organisation.

Interviewsituationen

Alle de semistrukturerede interviews blev foretaget af mig som forsker. Det var på nær ved ét interview kun mig og informanten, der var til stede.

Interviewene fandt sted i de anonyme rådgivninger og således på informanternes arbejdsplads. Dette gav mig som forsker mulighed for at besigtige de fysiske rammer for rådgivningen og bidrog til at skabe en tryghed for informanten, der er afgørende for kvaliteten af et interview. Endelig var der et praktisk hensyn til, at informanterne ikke skulle bruge unødige ressourcer på transporttid i forbindelse med interviewene.

Alle interviews blev optaget digitalt efter aftale med informanten af hensyn til den efterfølgende transskription.

Interviewene blev indledt med en kort briefing, hvor jeg præsenterede mig selv og min uddannelse. Desuden blev projektets formål kort præsenteret og praktiske informationer som brug af digitaloptager og tidshorisont for specialet blev givet. Interviewet blev afsluttet med en kort debriefing, hvor informanterne fik mulighed for at komme med yderligere tilføjelser til interviewet (Ibid.: 149).

Interviewene var på forhånd berammet til 1 time, hvilket med mindre udsving blev overholdt.

Interviewsituationen i Børns Vilkår

Ud over de forhold der er beskrevet ovenfor om interviewsituationen, var der nogle særlige forhold ved interviewet i Børns Vilkår. Derfor blev interviewet i Børns Vilkår tilrettelagt anderledes end de øvrige semistrukturerede kvalitative interviews.

Som nævnt i afsnittet om forforståelse på side 25 er jeg frivillig rådgiver i Børns Vilkår. At forske i egen organisation stiller store krav til forskeren med henblik på at minimere bias (Nielsen & Repstad: 1993: 22). Ifølge Nielsen og Repstad er den optimale interviewsituation den, hvor forskeren er tilstrækkelig uvidende og nysgerrig. Forskeren, der kender organisationen indefra, vil have svært ved at påberåbe sig en legitim uvidenhed (1993:27)

Et af Nielsen og Repsteds råd, når der forskes i egen organisation er derfor, at medinddrage en anden forsker i interviewet. Interviewene blev ligeledes her foretaget af mig som forsker, men ved dette interview valgte jeg at inddrage en medstuderende som bi-interviewer. Bi-interviewerens rolle var løbende at sikre, at indforståethed blev undgået, og at der blev stillet uddybende spørgsmål.

Da jeg som frivillig i Børns Vilkår interviewer en leder i organisationen, vil der indgå et magtforhold, som er anderledes end i de øvrige interviews. Ifølge Nielsen og Repstad er der risiko for, at et sådan interview kan blive mangelfuldt, da informanten tror, at forskeren ved mere, end man faktisk gør. For ikke at virke uvidende kan forskeren komme til at lade informanten blive i troen (Ibid.:27). Også evnen til at stille kritiske spørgsmål kan blive begrænset af, at informanten besidder en magtposition i forhold til forskeren. Da der er tale om frivilligt arbejde, vil magtpositionen angiveligt ikke være så udtalt, som hvis der var tale om en lønnet ansættelse.

Også på et andet punkt adskilte interviewet i Børns Vilkår sig fra de øvrige interviews. Det blev meget tydelig klart, at informanten i Børns Vilkår var ”professionel informant”, der var vant til at blive interviewet. Hun bliver ofte interviewet af journalister til diverse medier, lige som hun ifølge hende selv er blevet interviewet af mange studerende før. Denne interviewerfaring ses ved, at hun giver meget lange, informative og beskrivende svar på spørgsmålene. Kvale beskriver at ”eksperter er ofte vant til at blive interviewet og kan mere eller mindre have forberedt ”indlæg”, der kan fremme de synspunkter, de ønsker at kommunikere ved hjælp af interviewet”. Dette var især kendetegnet for den første del af interviewet. Undervejs blev interviewet mere refleksivt og gensidigt.

Transskription

Ifølge Kvale er det vigtigt at være opmærksom på, at transskriptioner ikke er kopier af en oprindelig virkelighed, men fortolkningsmæssige konstruktioner (2009: 200). Transskription er en oversættelse fra talesprog til skriftsprog og medfører derfor en række tekniske og fortolkningsmæssige udfordringer, som kræver en række metodiske valg (Ibid.:206).

I denne undersøgelse er det valgt at transskribere alle de semistrukturerede livsverdensinterviews i deres fulde længde. De er transskriberet fra digital optager til skreven tekst, så de blev tilgængelige for nærmere analyse. Jeg har desuden valgt selv transskriberet alle interviewene. Dette har jeg dels valgt, fordi det har været en læring i egen interviewstil. Samtidig har det givet mig mulighed for at huske, hvilken følelsesmæssig situation og stemning, der var i de forskellige dele af interviewet. Det er valgt at transskribere i en læsevenlig stil, frem for at transskribere ordret, da dette er lettere forståeligt for læseren af den færdige undersøgelse og mere anvendeligt i en hermeneutisk analyse. Med henblik på, at øge reliabiliteten og sikre at informanternes udsagn blev gengivet tro mod deres intentioner, er transskriberingen dog foretaget så tæt på ordret som muligt. Enkelte steder giver det mening af hensyn til forståelse af konteksten at skrive følelsesudbrud. F.eks. er grin markeret ved at skrive (griner). Enkelte steder er pauser også markeret med 3 prikker, hvor det skønnedes relevant og derfor ikke glemmes i transskriberingen. Ved at transskribere meget tekstnært forsøges flest mulige nuancer bevaret.

Navne på personer er anonymiseret og erstattet med XX eller ”rådgiver”.

Analysestrategi

Analysen har været en løbende vekselvirkning mellem deduktion og induktion. Det deduktive ses i forhold til den teoretiske forståelse, der ligger ned over analysen samt i den kritiske forforståelse af fænomenet. Dette læner sig op af den hermeneutiske forståelse, hvor der løbende finder en vekselvirkning mellem del og helhed sted og hvor der fortsat spørges ind til de empiriske fund med henblik på at forstå fænomenet.

Analysen kan betegnes som en hermeneutisk meningsfortolkning, hvor jeg som fortolker ”går ud over det der direkte bliver sagt, og finder frem til meningsstrukturer og betydningsrelationer, der ikke fremtræder umiddelbart i en tekst” (Kvale 2006:237). Den foregik i 3 faser. Disse faser kalder

Kvale fortolkningskontekster og kan ses både som løsrevne dele men i denne analyse er de indgået som en sammensmeltning (Ibid.:239).

Selvforståelse: I første fase blev der uddraget hovedfund fra de 7 interviews. Disse fund byggede dels på informanternes egen selvforståelse, som fremkom ved interviewene og dels på min tematisering svarende til denne undersøgelses problemformulering.

Commonsenseforståelse: Efter uddragning af hovedfundene blev disse sammenholdt og diskuteret op i mod hinanden og forskelle og ligheder kom frem. I denne fase så jeg kritisk på de udsagn, som informanterne fremkom med. Denne kritiske vinkel fremkom dels ud fra min forforståelse på baggrund af sekundær empiri og min praktiske forforståelse.

Teoretisk forståelse: Efter kodningen og tematiseringen af informanternes selvforståelse og den første common sense analyse blev den egentlige analyse foretaget. Her blev hovedfundene sammenholdt og diskuteret op imod den valgte teori. Analysen blev en vekselvirkning mellem teorien og empirien, hvor empirien udfordrede teorien og omvendt.

Etiske refleksioner:

Ifølge Kvale bør en forsker have et etisk aspekt med hele vejen gennem en undersøgelse (2009:79). I dette afsnit koncentrerer jeg mig primært om det etiske aspekt i forberedelsen af interviewet, i selve interviewsituationen samt i transskriptionen.

Som tidligere nævnt blev informanterne informerede både skriftligt og orienteret om interviewets formål. Informanterne blev garanteret fuld anonymitet, ligesom alt materiale blev behandlet med fortrolighed.

Med henblik på at opnå så høj grad af horisontsammensmeltning var jeg i interviewsituationen opmærksom på, at lade informanten uddybe og forklare sig, således at vedkommende følte sig forstået. Ligeledes har de citater, der anvendes i denne undersøgelse været fremsendt til godkendelse hos informanterne igen med formål at sikre, at jeg havde forstået dem. Jeg var dog bevidst om, at jeg som forskeren besidder en magt i kraft af, at det er mig, der på forhånd har defineret emner og spørgsmål, ligesom det er mig, der bestemte, hvilke spørgsmål jeg ønskede uddybet undervejs i interviewet.

I transskriptionen er det etiske aspekt inddraget i forhold til at gengive informantens udsagn så ordret som muligt samtidig med at teksten gøres læsbar og uden at medbringe unødige pauseudtryk eller andre lyde, der ikke skønnes relevante. I og med at dette er mit skøn er der tale om en

fortolkning, men samtidig en beskyttelse af informanten, således at denne ikke fremstilles som tøvende og usammenhængende i det skriftlige materiale (Kvale 2009: 209).

Som det fremgår i dette kapitel er der løbende i nærværende undersøgelse truffet metodiske valg og fravalg. I kapitlet om verificering diskuteres disse valg og fravalgs betydning for undersøgelsen.

Kapitel 5 Præsentation af informanter

Vejle Kommune ”24 timers kontaktgarantiordningen” (Herefter ”24 timer” eller Vejle)

Vejle Kommune er primært udvalgt, da den som nævnt er en af de få kommuner i Danmark, der tilbyder åben anonym rådgivning via chat. Sammen med 6 andre kommuner deltager kommunen i satspuljeprojektet ”24 timers kontaktgarantiordning,” under Servicestyrelsen. Det er således ”24 timer”, der er genstand for undersøgelsen.

I ”24 timer” er rådgiverne tilgængelige inden for kommunens åbningstid. Der er telefonsvarer på hele døgnet, som løbende aflyttes. Der vendes hurtigt tilbage til den unge, der har indtalt en besked på telefonsvareren. Rådgivningen skal ifølge konceptet i projektet vende tilbage senest inden for 24 timer. Derudover har rådgivningen åbent hver torsdag fra 13-17. I dette tidsrum er det muligt at få rådgivning via chat, telefon eller ved at møde op. Rådgivninger på andre tidspunkter er på forhånd aftalt.

I ”24 timer” har rådgiverne udelukkende rådgivning som arbejdsområde.

Rådgivningen har egne lokaler adskilt fra socialforvaltningen men i samme hus som kommunens familiebehandling. De to tilbud deler øverste ledelse, men der finder ikke noget samarbejde sted imellem dem. I rådgivningen er der ansat en psykolog og to deltidssocialrådgivere.

Projektets formål er overordnet at være med til at afværge, at sociale problemer medfører, at den unge afkobles fra et skole- eller uddannelsesforløb. Formålet med ”24 timer” er ifølge deres egen hjemmeside *”at bidrage til, at unge, der ønsker at få hjælp til at tackle sociale problemer, får den fornødne hjælp mens motivationen er til stede.”*

Målgruppen i rådgivningen er ifølge kommunens hjemmeside unge i alderen 13-23 år, der har sociale problemer eller udsættes for pludselige sociale begivenheder, der truer med at ”vælte” den unges hverdag, (Kommunens hjemmeside 04.04. 2011).

Ifølge rådgivningens hjemmeside indeholder ”24 timers kontaktgarantiordning” følgende tilbud: Rådgivning og vejledning, eventuelt henvisning til andet relevant tilbud om hjælp, opsøgende

funktion hvor 24 timer skal tage kontakt til den unge med tilbud om hjælp, hvis henvendelsen kommer fra nære pårørende eller venner.

Ud over rådgivningen ”24 timer” har Vejle Kommune en åben anonym rådgivning, der ifølge deres hjemmeside henvender sig til børn og unge mellem 0-24 år samt deres forældre

Københavns Kommune ”Ungerådgivningen Amager Vest” (herefter Ungerådgivningen eller København)

Ifølge kommunens hjemmeside råder kommunen over i alt 16 typer af rådgivende institutioner, som primært henvender sig til forskellige grupper af børn og unge, med store sociale og/eller psykiske problemer (Københavns kommunes hjemmeside 4.5.2011). Én af disse rådgivninger er Ungerådgivningen, som er placeret 10 forskellige steder i København. Ungerådgivningen rådgiver bredt om alle emner, som de unge ønsker at tale om. Det antages således, at der er en stor variation i de henvendelser, ungerådgivningen får. I denne undersøgelse er Ungerådgivningen Amager Vest udvalgt som eksempel. Ungerådgivningen er en del af Børnefamiliecenter Amager Vest, der igen er en del af kommunens socialforvaltning.

Rådgivningen er fysisk adskilt fra socialforvaltningen og har til huse i tidligere butikslokaler centralt på Amager. Der ydes også rådgivning på distriktets skoler én gang om måneden og én gang ugentligt tilbydes der rådgivning i et af distriktets medborgercentre i et boligområde.

Der er ansat 6 rådgivere i Ungerådgivningen. De varetager også andre opgaver som f.eks. kontaktperson for unge.

Ungerådgivningens målgruppe er børn og unge fra 12-18 år. Der er derfor ligeledes mulighed for en forholdsvis stor aldersspredning. Dog er børn under 12 år som udgangspunkt henvist til kommunens ”Familierådgivninger” såfremt de har behov for anonym rådgivning.

Ungerådgivningen har dagligt åbent mellem klokken 9 og 18 for telefonrådgivning og personligt henvendelse, Der ud over er det muligt at sende mails til rådgivningen. Personlige henvendelser er ifølge aftale.

Sorø Kommune

I Sorø er den anonyme rådgivning fysisk placeret dels på socialforvaltningen i kommunens åbningstid og dels på kommunens skoler hver torsdag fra klokken 14-15. I Sorø Kommune er det de

samme socialrådgivere, der foretager åben anonym rådgivning og myndighedsagsbehandlingen. Kommunen arbejder på, at udvikle en særskilt anonym rådgivning.

Rådgivningen kan foregå ved personlig henvendelse, telefonisk eller på e-mail. På socialforvaltningen foregår den anonyme rådgivning hos den socialrådgiver, der har vagt den pågældende dag. Af kommunens hjemmeside fremgår det at henvendelse til den anonyme rådgivning skal ske til Familierådgivningens sekretariat.

På skolerne foregår rådgivningerne ved, at børnene eller forældrene i forvejen bestiller tid hos skolens sekretær og én af forvaltningens socialrådgiver yder rådgivning på skolen.

Børns Vilkår "BørneTelefonen"

BørneTelefonen under Børns Vilkår har siden 1987 tilbudt anonym rådgivning til alle børn og unge i Danmark (Børns Vilkår 2007).

BørneTelefonen kan kontaktes på telefon og chat mandag til torsdag klokken 12-21 og fredag klokken 12 til 19. Det er med midler fra Socialministeriet blevet muligt at udvide åbningstiden, således at det i foråret 2012 bliver muligt at kontakte BørneTelefonen alle ugens dage fra klokken 11-23. Derudover har foreningen en brevkasse, som børn kan skrive til via mail. Børn kan ikke henvende sig personligt for anonym rådgivning. Derudover tilbyder de også voksne rådgivning på en forældretelefon og en fagtelefon.

Rådgivningen på BørneTelefonen foretages af 230 frivillige, der alle har en uddannelse inden for børn og ungeområdet.

Kapitel 6 Analyse

Som tidligere nævnt kan den følgende analyse betegnes som en hermeneutisk meningsfortolkning med et kritisk aspekt. Analysen er således en vekselvirkning mellem de empiriske fund og en teoretisk forståelsesramme, der bidrager til besvarelse af problemformuleringen. De empiriske fund bygger på informationer fra de kvalitative interviews suppleret med skriftligt materiale, der er udleveret af informanterne om deres rådgivninger. Endelig inddrages i begrænset omfang sekundært empirisk materiale. Det kritiske aspekt inddrages løbende, når der analyseres på barrierer i forhold til børnenes benyttelse af de anonyme rådgivninger. Det skal således understreges, at hele formålet med nærværende undersøgelse er at være kritisk, hvorfor det også primært er kritiske forhold, der påpeges.

I analysens første del besvares problemformuleringens første spørgsmål: *Hvordan fungerer udvalgte kommunale åbne anonyme rådgivninger i praksis?* Der er indkredset temaer, der alle relaterer sig til problemformuleringens arbejdsspørgsmål. Disse temaer er tilsammen med til at give et billede på, hvorledes forskellige anonyme rådgivninger fungerer. Nogle temaer i denne del af analysen er mere eller mindre faktuelle oplysninger, som der ikke analyseres teoretisk på. Andre temaer vil blive behandlet mere indgående ud fra relevant teori.

I anden del af analysen besvares problemformuleringens andet spørgsmål: *Hvilke barrierer i henholdsvis den kommunale organisation, hos børnene og i relationen mellem barnet og rådgiveren, kan ligge til grund for, at det kun i begrænset omfang lykkes de kommunale anonyme rådgivninger at tiltrække børn og unge?* Denne del af analysen bygger for det første videre på det første spørgsmål og dernæst på teori om henholdsvis organisatoriske forhold, relationelle forhold og om børnesamtalen.

Analysedel 1

- *Hvordan fungerer udvalgte kommunale åbne anonyme rådgivninger i praksis?*

Afsnittet vil være opbygget i følgende underafsnit: Antal rådgivninger, henvendelser, brugernes alder, køn og problemstillinger, rådgivningens fysiske placering, rådgivningens organisering i forhold til koblingen til den øvrige kommunale organisation, information til børnene og deres kendskab til rådgivningerne og anonymitetens betydning og forvaltning. Disse underafsnit henviser til

problemformuleringens arbejdsspørgsmål og vurderes at kunne give et billede af, hvorledes de forskellige rådgivninger fungerer i praksis

De forskellige rådgivninger er ikke direkte sammenlignelige. Dette skyldes blandt andet, at de organisatorisk er opbygget forskelligt, ligesom de henvender sig til forskellige aldersgrupper. Der er desuden forskel på kommunestørrelser, ligesom der er stor variation i forhold til, hvor mange ressourcer, der er knyttet til de enkelte rådgivninger. Det følgende skal derfor ikke ses som en komparativ analyse men har mere til formål at give et billede på sammenfald og forskelligheder rådgivningerne imellem.

Antal rådgivninger og varigheden af en rådgivning

Det er ikke her intentionen at lave statistiske sammenligninger over antal henvendelser. Intentionen med denne opgørelse er ud udelukkende at give et billede på, hvilken erfaring rådgivningerne har med at rådgive børn og unge anonymt samt i hvor høj grad børnene og de unge benytter rådgivningen.

Ungerådgivningen i København havde i 2010 89 rådgivninger af unge. Her henledes opmærksomheden igen på, at denne ungerådgivning kun er én af kommunens 10 Ungerådgivninger. ”24 timer” i Vejle havde i 2010 182 rådgivninger af unge. Sorø kommune opgør, hvor mange anonyme henvendelser, der har været til familieafdelingen, men ikke, hvor mange børn og unge, der henvender sig for anonym rådgivning²⁹. Ved en af mine første henvendelser til kommunen blev det oplyst, at kun ganske få børn og unge har henvendt sig for anonyme rådgivninger siden 2007.

På BørneTelefonen henvendte 17.000 børn og unge sig i 2010 for anonym rådgivning.

Da BørneTelefonen rådgiver børn fra alle landets kommuner, kunne det være relevant at dele de 17.000 børn ud på de 98 kommuner. Dette giver et gennemsnit på 173,5 barn pr kommune. Dette tal er dog ikke statistisk anvendeligt, da der ikke er taget højde for forskellen i kommunestørrelser, ligesom BørneTelefonen principielt er for alle børn mellem 0 og 18 år mens nogle af de undersøgte kommunale rådgivninger er afgrænset til en mere snæver aldersgruppe. Dog kan en præmis være, at hvis BørneTelefonen antages at være succesfuld i forhold til antal rådgivninger, må Vejle og København således siges også at være det, mens rådgivningen i Sorø ligger langt under dette succeskriterium.

²⁹ Her er primært tale om underretninger fra borgere, der ønsker at være anonyme.

Såvel København som Vejle giver udtryk for, at de har et stort pres på deres rådgivning. I København oplyses det, at de er tæt på at se sig nødsagede til at oprette ventelister og i Vejle fortalte den ene rådgiver, at der på grund af stort arbejdspress er meget fokus på hurtigt at afklare de unges behov med henblik på eventuelt at henvise dem videre.

Også på BørneTelefonen er der et stort pres og mange børn forgæves forsøger at komme igennem.

I empirien ses eksempler på rådgivninger der varer fra én til ti samtaler. De fleste rådgivninger i de interviewede kommuner strækker sig over flere samtaler. Dette billede er markant anderledes i Børns Vilkår, hvor der ikke er mulighed for rådgivningsforløb. Rådgivningen er som udgangspunkt kun en enkeltseance.

Henvendelser

I dette underafsnit redegøres for måder, hvorpå børnene og de unge kan henvende sig og hvorfra henvendelserne kommer.

Henvendelsesmåder

I alle de kommunale rådgivninger foregår en rådgivning hyppigst ved personlig henvendelse efter forudgående aftale.

Rådgiverne i Vejle fortalte, at de på forhånd havde store forventninger til, at de unge ville benytte sig af muligheden for rådgivning via chat, men at de unge i praksis stort set ikke har benyttet sig af denne type rådgivning. I de 2 år projektet har eksisteret, har der været 6 chatsamtaler. Det er desuden rådgivernes opfattelse, at de problemstillinger, der kommer ind på chatten ikke er lige så alvorlige, som dem, der kommer via telefonen. Børns Vilkår har anderledes erfaringer med deres chat. Her var der i 2010 over 4000 rådgivninger på chat (Børns Vilkårs årsrapport 2010:9). Som tidligere nævnt er det piger i den ældre del af målgruppen, der benytter sig af chatrådgivning ligesom det er tungere problemstillinger, der præsenteres på denne rådgivning i Børns Vilkår. Her ses således nogle modsatrettede erfaringer fra henholdsvis en kommunal og privat rådgivning. I Børns Vilkår opleves det, at det er børn med meget alvorlige problemer, der vælger at benytte chat, mens man i den kommunale rådgivning oplever, at de unge chatter om ”lettere” emner som f.eks. kærestesorg. I den kommunale rådgivning benyttes chatten også primært til at beskrive deres situation og til at bestille tid til en rådgivning. Chatten bliver her én af måderne at bestille tid på, mens BørneChatten yder en egentlig rådgivning.

Også telefonrådgivning er begrænset i de kommunale rådgivninger, hvor den telefoniske kontakt ligeledes primært benyttes til tidsbestilling.

Hvem henvender sig?

Ovenfor er redegjort for forskellige måder at henvende sig til anonyme rådgivninger på. Det har undervejs i indsamlingen af empiri desuden vist sig, at der ikke kun er forskel på, *hvordan* henvendelsen foregår men også på, *hvem* der tager initiativ til den første henvendelse.

De fleste henvendelser i de kommunale rådgivninger kommer fra voksne i form af fagpersoner eller forældre, der ringer og beder om, at rådgivningen taler med den unge. I Børns Vilkår kommer de fleste henvendelser derimod fra børnene selv. Der kan være flere forklaringer på, hvorfor det primært er de voksne, der i første omgang henvender sig til en kommunal anonym rådgivning. I det empiriske materiale nævnes to forskellige forklaringer på denne tendens.

Den første forklaring handler om, at det kan være en barriere for børnene at opsøge hjælp alene. Denne forklaring repræsenteres ved en rådgiver, der siger: ” *Så tror jeg alligevel, at det kan være svært at tage skridtet og gå herved. Det er det lidt nemmere nogle gange, hvis man bliver fulgt første gang. Og så derefter kommer de selv*” (Kbh 1:110). Denne rådgiver erindrer heller ikke, at have haft en telefonisk rådgivning af en ung. Ud fra Øvreeides teori om børnesamtalen kan denne forklaring blandt andet forstås ved, at børn har behov for en tillidsfuld relation for at kunne tale om svære emner. Da denne tillid i relationen ikke er givet på forhånd, kan barnet derfor have behov for en anden person, som det er trykt ved at støtte sig til og som det har tillid til (2009:265). En anden forståelse kan hentes i den sekundære empiri, der påpeger, at det kan være pinligt og ydmygende for barnet at bede om hjælp, da barnet måske er vokset op i en familie og en kultur, hvor det ikke er legalt at søge hjælp (Koch og Jensen 1999: 94). Såfremt barnet bryder med denne norm om ikke at søge hjælp, kan det ud fra Goffmanns³⁰ afvigelsesteori betyde miskreditering fra sine omgivelser (Jacobsen, Kritsiansen 2009:22).

Den anden forklaring handler om, at børnene ikke selv ved, at de har behov for hjælp og derfor har brug for en voksen til at gøre dem opmærksomme på dette behov. En rådgiver forklarer således: ”*Det er så diffust, at man ikke selv kan mærke, hvornår de skal søge hjælp og hvad kan andre*

³⁰ Goffmann er en af hovedteoretikerne inden for den symbolsk interaktionistiske teori. Der redegøres ikke nærmere for dette perspektiv....

mennesker gøre for mig. Jeg tror, at de unge mennesker og børn tit har brug for, at der er en voksen, der tager det seriøst og siger, 'du skal snakke med nogen om det'”(Kbh 2:190).

Denne udlægning kan tolkes ud fra det magtforhold som Foucault omtaler som bio-magt og Donzelot betegner som ”hjælpens univers”. (Järvinen 2005:11). Da dette magtforhold udøves under dække af den voksnes ønske om at hjælpe barnet, er det sjældent et synligt magtforhold, ligesom det er ganske svært at afdække. Her må opmærksom dog henledes på det produktive magtforhold, hvor netop en voksens indblanding kan være nødvendig for at skabe forandring og forbedringer for barnet.

I Børns Vilkår er det som nævnt børnene selv, der henvender sig, hvorfor ovenstående forklaringer ikke synes at være entydige logiske. En tredje forklaring, som empirien ikke selv nævner, kunne derimod være, at der i de kommunale rådgivninger gøres meget ud af at informere om deres tilbud overfor samarbejdspartnere og i mindre grad til børnene. En forklaring kan derfor være, at børnene ikke i samme grad som de voksne er bekendt med tilbuddet. Denne vinkel udfoldes nærmere senere i dette afsnit.

Ovenfor er analyseret på mulige årsager til, at det er voksne frem for børn, der henvender sig i de kommunale anonyme rådgivninger. I analysens anden del analyseres nærmere på hvilke implikationer det kan have, at det er voksne, der henviser børnene til tilbuddet.

Brugernes alder og køn

Gennemsnitsalderen er cirka 16 år i både Ungerådgivningen og ”24 timer”, men hele aldersgruppen inden for rådgivningernes målgrupper er repræsenteret. Begge steder er lidt over halvdelen af henvendelserne fra piger.

På BørneTelefonen er brugerne typisk mellem 10-15 år men også børn ned til 6-7 år og unge over 18 år kontakter BørneTelefonen.

Det vurderes ikke relevant at tale om gennemsnitsalder i Sorø Kommune, da erfaringsgrundlaget er så spinkelt.

Problemstillinger

I det følgende præsenteres de kommunale rådgiveres oplysninger om, hvilke forskellige problemstillinger, de møder hos børn og unge.

Opmærksomheden skal her henledes på, at de interviewede rådgivere fra Sorø både taler om børn og unge, som de har mødt i en anonym rådgivning, men også nogle, som der har mødt i forbindelse med deres myndighedsarbejde, hvor børnene og de unge derfor ikke har været anonyme.

De problemer, som børnene præsenterer i de anonyme rådgivninger kan inddeles i følgende kategorier: Praktiske problemer, individuelle problemer og relationelle problemer. Én rådgiver siger, at børnene henvender sig med ”problemer, som kan opleves at være svært at få en forståelse for fra sit netværk” (Kbh. 1:98).

Praktiske problemer

De praktiske problemer kan f.eks. handle om, at de unge ønsker hjælp til at flytte hjemmefra og blive skrevet op til bolig.

Individuelle problemer

De anonyme rådgivninger møder også børn med problemstillinger af mere individuel karakter. Både i Ungerådgivningen og i ”24 timer” har rådgiverne erfaring med at tale med unge, der er små-depressive eller som reelt har depression. Her giver begge rådgivninger udtryk for, at de er opmærksomme på at henvise de unge videre, hvis der er behov for decideret behandling. Rådgiverne i Vejle og København møder også unge med spiseforstyrrelser, selvmordstanker og anden selvskadende adfærd. Også problemer som ensomhed og eksamensangst er noget, som rådgiverne møder. Endelig giver rådgiverne udtryk for, at de møder unge med misbrug af hash og andre euforiserende stoffer i forskelligt omfang. I ”24 timer” oplyser en rådgiver, at de ikke tager aktive misbrugere ind i rådgivningen.

Relationelle problemer

De relationelle problemer som de unge taler om er typisk konflikter med kammeraterne, kærestesorger og mobning i skolen ligesom også konflikter i hjemmet og børnene og de unges problemer i forbindelse med forældrenes skilsmisser fylder meget. Endelig giver rådgiverne eksempler på, at problemstillingerne kan handle om nærtståendes misbrug.

Sammensatte problemer

Flere af rådgiverne nævner, at de børn og unge, som de taler med ofte har flere problematikker. Ofte henvender de unge sig med noget praktisk, hvorefter der kan dukke problemer af mere alvorlig

karakter op bag efter. En rådgiver fortæller således: *"Det er det der tit sker i de der samtaler, når det er, at de synes, at det er svært og ikke har lyst til at snakke om det. Så er det meget lettere at snakke om skolen eller veninderne"* (Kbh. 2: 272). Om det samme siger en anden rådgiver: *"Tit så er der i den samme sag 2 sider. Der er både noget praktisk... og så også jamen "min kæreste drikker for meget" eller "jeg har det ikke så godt med min mor". Det er sjældent at der kun er én problematik. De scorer næsten alle sammen inden for flere i vores statistik"*(Vejle 2:51).

Også på BørneTelefonen er det erfaringen, at børn og unge ved henvendelse kan tale om en "ufarlig" problematik, for derefter at tale om mere alvorlige emner: *"Jeg tror at det er de færreste 10årige, der har lyst til at ringe op og sige "go'daw, jeg får rigtig mange tæv". De starter med noget andet lige så forsigtigt. Det kan være en mobbehistorie, det kan være et eller andet. Det kan også være, at de starter med at sige, at de keder sig og så havner de i, at i virkeligheden så er min mor og far blevet skilt, og jeg kan slet ikke finde ud af det, og jeg har det rigtig dårligt og har ikke nogle at snakke med om det"* (BV:131)

Børns Vilkår har en forståelse af dette fænomen, der handler om, at børnene har behov for at opnå en form for tillid til den rådgiver, de taler med. *"De skal lige finde ud af om vi er til at regne med og stole på og er ordentlige mennesker."*(BV:129). Netop børnenes tillid til voksne, der skal hjælpe dem er centralt i mødet mellem barn og rådgiver (Øvreeid 2009:65).

Problemer som rådgiverne ikke møder

Der er dog også børn, der ikke kommer i de kommunale rådgivninger og problemer som rådgivninger ikke hører om.

I "24 timer" ser man ikke de unge, der står uden for skole- og uddannelsessystemet, da disse unge ikke kender til tilbuddet. Der ud over nævner én af rådgiverne at unge med etnisk minoritetsbaggrund også kun i meget begrænset omfang benytter rådgivningen.

I København oplever rådgiverne, at de unge aldrig taler om seksualitet. En rådgiver mener at det skyldes, at det er et emne, der tales om blandt venner eller veninder. I Børns Vilkår har man den modsatte oplevelse. Her er seksualitet netop noget, som mange af børnene og de unge taler om. Rådgivningschefen begrundes dette med, at *"det er jo i hvert fald noget man ikke gider snakke med sin mor og far om."*(Interview 7:214)

En anden problemstilling som Børns Vilkår hører om, og som man kun i begrænset omfang hører om i de kommunale rådgivninger, er børns rettigheder i forhold til sagsbehandling. Det kan f.eks. være børn, der er anbragte uden for hjemmet, hvor deres rettigheder ikke varetages. Hvor de f.eks. hjemgives eller skal flytte anbringelsessted mod deres vilje. Ifølge Koch og Jensen kan det være betydningsfuldt for børnene og de unge at tale med en anden socialarbejder end deres sagsbehandler. Dette begrundes de med, at der kan være problemer i samarbejdet eller at børnene er utilfredse med en afgørelse. Der kan desuden være situationer, hvor børnene er bevidste om sagsbehandlerens magtbeføjelser, og derfor vil være tilbageholdende med at fortælle denne om deres vanskeligheder af frygt for konsekvenser (1999:100). Rådgiverne i de kommunale rådgivninger svarer forskelligt på, om børn og unge vil tale med dem, hvis de oplevede vanskeligheder i samarbejdet med deres sagsbehandler.

En rådgiver mener ikke, at børnene vil tale om dette, fordi behovet ikke er til stede. Hun uddyber det med, at de unge, der vil have brug for at tale om deres samarbejde med en sagsbehandler allerede er en del af et system. Ifølge hende vil disse unge ofte have en kontaktperson, de kan tale med. Hun henviser til, at det heller ikke er den funktion, som den anonyme rådgivning skal have (Kbh 1: 257).

I Sorø har man heller ikke erfaringer med børn og unge, der har ønsket rådgivning om rettigheder i forhold til deres samarbejde med deres sagsbehandler. Det særlige ved Sorø Kommune er, at det er de samme rådgivere der rådgiver anonymt som også laver myndighedssagsarbejde. Om dette særlige forhold siger en rådgiver: ” *Det kan jo handle om, at det i virkeligheden er vores kolleger vi snakker om... Det kunne jeg godt forestille mig at de tænker, at det er rådhuset og de sidder deroppe alle sammen. 'Du er kommunen'* ” (Sorø 2:506). En tolkning af dette citat peger på, at denne rådgiver tænker, at det har en betydning for børnene om den anonyme rådgivning er tæt koblet til den myndighedssagsbehandlende afdeling eller er et mere løst koblet system. Det kan i den sammenhæng både være afgørende, hvorledes rådgivningen fysisk og organisatorisk er placeret men i høj grad også i hvor høj grad børnene *oplever*, at rådgivningen er et tæt eller løst koblet systemer. Her gøres opmærksom på, at børnene ikke nødvendigvis er bevidste om denne sondring. Rådgivernes overvejelser om løst eller tæt koblede systemer udfoldes mere i det følgende afsnit.

Organisering, placering og fremtoning

Efter at have analyseret på problemstillinger som rådgivningerne henholdsvis møder og ikke møder, belyses i det følgende rådgivningernes organisatoriske og fysiske placering samt fremtoning.

Organisering

København og Sorøs rådgivninger er organiseret som en del af kommunens familieafdeling. I Vejle er rådgivningen ikke direkte en del af familieafdelingen men er placeret under en ”Tværs afdeling” hvor også blandt andet sundhedsplejersker og PPR er forankrede.

Fysisk placering

De anonyme rådgivninger i Vejle og København er fysisk adskilt fra familieafdelingen, mens rådgivningen i Sorø primært er placeret i familieafdelingen. Den fysiske placering er noget som alle rådgiverne forholder sig til.

Rådgiverne i Sorø problematiserer både deres fysiske placering på socialforvaltningen og på skolerne. Denne problematisering handler dels om den rent praktiske tilgængelighed, dels at anonymiteten på grund af den fysiske placering ikke er reel, og endelig at rammerne udstråler for meget formalitet og myndighed.

Til den første problematik siger en rådgiver, at hun oplever det som en barriere for især de yngre børn at komme hen til rådhuset, da man skal krydse en stor vej og finde rundt på et stort rådhus. Hun problematiserer videre beliggenheden på rådhuset: ”*Selv voksne mennesker kan jo nærmest fare vild. Jeg tror endda ikke engang de [børnene] er stærke nok til at åbne døren dernede.*” (Sorø 2:232)

Også den reelle anonymitet problematiseres i forbindelse med den fysiske placering. En rådgiver siger således: ”*den [anonymiteten] går jo lidt i vasken, hvis man går rundt heroppe og de får mødt de 'forkerte'*” (Sorø 2:240). Denne problematik udfoldes i analysens afsnit om anonymitet på side 62. Også placering af den anonyme rådgivning på skolerne problematiseres af nogle rådgiver, mens det af andre ses som en fordel. I Sorø henviser en rådgiver igen til den reelle anonymitet: ”*man skal lige sige til en skolesekretær, hvis man gerne vil snakke. Så det bliver jo ikke så skide anonymt, vel?*” (Sorø 1:80). Derudover oplever en rådgiver, at børnene hurtigt bliver forstyrret af kammerater, der går forbi eller en klokke der ringer. Ungerådgivningen tilbyder også rådgivning

uden for de fysiske lokaler. Dette gør de ud fra et ønske om, at være mere synlige og tilgængelige for de unge. Her problematiseres den reelle anonymitet ikke. En rådgiver ser det derimod som en fordel, at flytte den anonyme rådgivning ud, hvor de unge befinder sig: ” *Det er jo relativt nyt, det er vel en 3 måneder siden vi startede op på det. Og der kan jeg mærke at rygten spredt sig nu blandt de unge. Så de kommer faktisk selv og siger, at det vil de gerne. Så det der med at være synlig i forskellige fora i stedet for, at vi bliver sådan en kasse hernede, det tror jeg virker*”(Kbh 1:140).

Ifølge Jensen er det vigtigt, at forholde sig til dilemmaer omkring den reelle anonymitet i en anonym rådgivning ligesom det stiller krav en stillingtagen til, hvorvidt anonymiteten skal fastholdes på trods af den potentielle mulighed for at bryde den (2005: 32).

Fremtoning

Også rådgivningslokalernes fremtoning problematiseres. En rådgiver ville ønske, at rådgivningen lå i lokaler, der var ”*lidt mindre ”kommune-agtige*”” Hun siger, ”*her går vi jo hen af en lang gang, der ligner et lægehus*”(Sorø 1:125).

”24 timer” lokaler fremstår lyse, venlige og hyggelige. Det er dog stadig tydeligt, at der er tale om institutionslignende rammer med sekretærskranke og venterum. Også her har rådgiverne gjort sig overvejelser om, hvilket signal de fysiske rammer signalerer. En rådgiver siger således: ” *Man er stadigvæk godt klar over, at det her er lidt kommunalt*” (Vejle 1:244). Samtidig fortæller hun, at de unge selv lægger vægt på, at rådgivningen virker hyggelig. Hun siger, at det betyder meget for de unge, at det ikke er for kommunalt.

I Ungerådgivningen har rådgiverne gjort sig lignende tanker. På trods af den centrale beliggenhed i byen er den ikke direkte synlig i gadebilledet. Lokalerne fremstår lyse og hjemlige og ligner mest af alt en lejlighed. Rådgiverne lægger vægt på, at de fysiske rammer signalerer ro og en afslappet atmosfære samt på vigtigheden af den fysiske adskillelse fra socialforvaltningen. De mener blandt andet, at unge, der ikke ser sig selv som nogle med sociale problemer, aldrig ville komme, hvis rådgivningen fysisk var placeret i socialforvaltningen. Ligeledes mener en rådgiver at, ” *Vi [rådgiverne] ville blive meget mere en del af systemet for de unge. Jeg tror, at det ville blive lidt mere farligt og komme for tæt på i forhold til socialforvaltningen*” (Kbh 1: 181).

Flere rådgivere er også opmærksomme på, hvilket signal den fysiske fremtoning i rådgivningen sender til børnene. Dette ses, når rådgiverne giver udtryk for, at de ønsker, at deres rådgivning ikke skal have de traditionelle institutionelle rammer og ikke skal se ”kommune-agtig” ud. Rådgiverne betoner vigtigheden af at rådgivningen skal være hyggelig og hjemlig, så det ikke signalerer noget farligt. Ud over det rent udseendemæssige i de anonyme rådgivninger forklarer en rådgiver distanceringen fra de institutionelle rammer med et ønske om, at tage afstand fra den traditionelle opfattelse af kommunen som bureaukratisk og formel myndighed. Hun ser rådgivningernes opgave således:

Man har tænkt at vi skulle være sådan et frivilligt anonymt tilbud. Netop det der med, at vi ikke er sådan nogle, man skal kæmpe i mod. Vi skal kæmpe MED de unge. Og det er ikke sådan noget med, at man skal sidde og vente på en... ikke at man altid skal det ovre i Familieafdelingen, men man skal ikke sidde og vente på en socialrådgiver eller et eller andet. Man skal kunne komme hurtigt til sagen, og vi er ligesom til for de unge. Det er også meget det, vi siger til dem, når vi snakker med dem første gang. 'Jeg sidder her ikke, fordi jeg vil have du skal komme eller fordi jeg vil et eller andet med dig.' Det er meget den anden vej rundt. 'Hvad vil du med mig og hvad kunne du tænke dig, at jeg skulle hjælpe dig med?' Så det er meget det, at vi skal ikke virke som en del af et kommunalt system og vi er det jo på mange måder sådan set heller ikke, fordi vi kan ikke –vi har ikke nogle handlemuligheder på den måde (Vejle 1:188).

Rådgiverne lægger her også stor vægt på, at de anonyme rådgivninger er adskilt fra socialforvaltningerne og fra den traditionelle klientisering af børnene og de unge.

Som det fremgår af ovenstående prioriterer alle tre kommunale rådgivninger vigtigheden af at signalere hygge og hjemlighed frem for formalitet og myndighed. Alle pointerer også vigtigheden af at være løst koblet til den myndighedsbehandlende afdeling. Her har Sorø Kommune, som den eneste rådgivning, der er placeret på forvaltningen, tolket, at dette betyder noget.

I analysens anden del belyses det, hvilken betydning det kan have, at anonym rådgivning er en del af ”det kommunale system” og hvorfor rådgivningerne ønsker at koble sig fra dette system.

Information om og kendskab til rådgivningen

Denne del af analysen beskriver dels, hvad rådgivningerne har gjort for at børnene og de unge skal opnå kendskab til dem, og dels hvilket kendskab rådgiverne tror, at børnene og de unge reelt har til

rådgivningen. For overskuelighedens skyld opdeles afsnittet i underafsnittene ”markedsføring til børn og unge”, ”markedsføring til voksne” og ”børnene og de unges faktiske kendskab til rådgivningerne”.

Markedsføring til børn og unge

”24 timer” har gjort meget ud af at markedsføre sig selv. Et af projektets formål var ifølge en af de interviewede rådgivere netop at udbrede kendskabet til ”24 timer”. For den ældste del af målgruppen er markedsføringen rettet direkte mod de unge, hvor rådgiverne tager rundt på folkeskolerne og gymnasierne og holder oplæg for de unge. Der ud over hænger der plakater med information om ”24 timer” på skolerne. Rådgivningen har fået trykt reklame på kondomer, bolsjer, postkort og vandflasker. Rådgivningen har også sin egen hjemmeside med chatfunktion, hvor det i et bestemt tidsrum er muligt for de unge at chatte med en rådgiver. På hjemmesiden kommunikeres direkte til børnene og de unge. F.eks. står der: *” Hvis du har brug for at snakke om det der er svært lige nu, så er 24 timer måske noget for dig!”*³¹

Ungerådgivningen kommunikerer også både til voksne og børn, når de markedsfører deres tilbud. Rådgiverne holder én gang årligt oplæg i 7. 8. og 9. klasserne på distriktets skoler om deres tilbud. Der ud over er rådgiverne som nævnt løbende på skolerne og i klubberne, hvorfor de bliver synlige for de unge. Ungerådgivningen har ligeledes sin egen hjemmeside, som findes via Københavns Kommunes hjemmeside. Denne hjemmeside kommunikerer også direkte til de unge. På siden står der f.eks. *” der er ikke noget, som er ligegyldigt, pinligt eller mærkeligt at tale om. Alt hvad vi laver her, handler om dig. Derfor er du også selv med til at finde løsningen på dit problem eller spørgsmål, så du selv kan komme videre.”*³²

Der ud over hænger Ungerådgivningen plakater op og deler brochurer ud i sportsklubber, hos læger og på biblioteker.

I Børns Vilkår bliver der lagt meget vægt på, at markedsføre BørneTelefonens tilbud om anonym rådgivning direkte til børnene. To gange årligt laver organisationen landsdækkende kampagner i alle 4. og 6. klasser. Der bliver sendt materiale ud og alle børn i de nævnte klasser får små

³¹ (24 timers hjemmeside 15.08.2011).

³² (Ungerådgivningens hjemmeside 15.08.2011).

plastikkort med kontaktoplysninger til BørneTelefonen. Børns Vilkår tager også ud på de skoler, der ønsker det og holder oplæg for børnene.

Alle rådgivningerne giver udtryk for, at en meget vigtig reklame for tilbuddet er den der foregår internt mellem børnene. En rådgiver fra Sorø siger f.eks., at når deres nye anonyme rådgivning kommer i gang, så håber hun på, at omtalen af rådgivningen fra barn til barn vil være central, da det ifølge hende er *”den kontakt, der er den aller vigtigste, det er den der får det til at rulle”* (Sorø 2:377). Denne erfaring har København allerede. Her oplever rådgiverne at unge, der selv har benyttet rådgivningen, enten opfordre kammerater til at gøre det samme eller rent fysisk følger kammeraten derhen. Også i Børns Vilkår oplever man, at børnene og de unge er meget interesserede i andre børns erfaringer med BørneTelefonen, da disse erfaringer kan bruges til at vise, hvordan rådgivningen i praksis møder børnene.

Vigtigheden af børnenes egne historier kan tolkes som deres behov for troværdighed. Hvis de oplever, at andre børn, som de kan identificere sig med, har fået hjælp, kan de tro på, at de også selv kan hjælpes.

Markedsføring til voksne

I de tre kommunale rådgivninger retter markedsføringen sig i høj grad også mod voksne. I Sorø kommunikeres der stort set udelukkende til voksne, mens der i Vejle og København gøres begge dele.

I Sorø Kommune retter informationen om den anonyme rådgivning sig først og fremmest mod voksne professionelle. Rådgiverne har præsenteret tilbuddet for kommunens lærer. Det er klasselæreren, der skal informere børnene om tilbuddet, men som en rådgiver udtrykker det, kræver det, at klasselæreren husker det (Sorø 2:336). På nogle skoler hænger der opslag om tilbuddet, men ikke på alle. En rådgiver udtrykker, at det ikke giver mening at informere børnene yderligere om tilbuddet, som det er i sin nuværende form: *”Vi kunne godt markedsføre det mere til de unge, men en time om ugen er da også svært ikke?... Det er alt for lidt”* (Sorø 2:66). Sorø Kommune har ikke en selvstændig hjemmeside til deres anonyme rådgivning. Der er en kort information på kommunens hjemmeside, der oplyser, at børn og voksne kan modtage anonym rådgivning. Sprogligt henvender hjemmesiden sig til voksne. *”Du kan få rådgivning, hvis der er problemer i familien eller dit barn har problemer. Du kan henvende dig til Familierådgivningens sekretariat,*

som vil hjælpe dig videre til den rette fagperson”³³. Begge informanterne i kommunen udtrykker, at de ikke tror, at børnene kan finde disse oplysninger på hjemmesiden.

Rådgivningschefen i Børns Vilkår kritiserer generelt kommunerne for at være for dårlige til at oplyse børn og unge om det kommunale tilbud om anonym rådgivning. Under researchen til nærværende undersøgelse har jeg søgt på mange forskellige kommunale hjemmesider, hvorigennem det også er indtrykket, at det ofte er vanskeligt at finde frem til oplysninger om de anonyme rådgivninger og at den sproglige formulering på de kommunale hjemmesider ofte er meget lidt informativ og skrevet i et sprog, der henvender sig til voksne. Dette peger i retning af, at kommunerne ikke tillægger børnene et selvstændigt aktørperspektiv, når de kommunikerer om tilbud, der netop rette sig mod børn (James et al 1999:13)

Om markedsføring der retter sig mod voksne siger en rådgiver i Vejle at: *”Vi har gjort rigtig meget ud af at skabe kontakt til de forskellige samarbejdspartnere i kommunen. Så der er rigtig mange fra PPR og studievejleder og sådan nogle. Og så er der rigtig mange, hvor det er forældrene, der tager den første kontakt. Men forældrene har så også fået kendskab til det gennem fagpersoner – som regel”* (Vejle 1:71). I Vejle retter markedsføringen sig primært mod forældre, fagpersoner og frontpersonale, når det handler om at nå ud til den yngre del af målgruppen, som i denne sammenhæng de 13-15-årige. Logikken bag dette er ifølge rådgiveren, at det primært er voksne, der henviser denne aldersgruppe til rådgivningen.

I Ungerådgivningen lægges ud over markedsføringen rettet mod de unge også stor vægt på, at kommunikere til det professionelle frontpersonale, der så skal videreformidle budskabet om anonym rådgivning til de unge, de møder i deres hverdag.

Ifølge både Jensen (1999) og Egelund (2001) tager markedsføring tid og den skal gentages mange gange, da den ellers glemmes. Jensen skriver herom: *”Det ser således ud til at tilbuddet glemmes af medarbejderne i skoler, klubber m.v. og af de unge og deres forældre, hvis de ikke med jævne mellemrum bliver mindet om det, og specielt for medarbejderne, hvis de ikke lige aktuelt har kontakt med nogen unge, de kan henvise til det.”*

Fælles for de kommunale rådgivninger er således, at der primært informeres til voksne. I analysens andel del diskuteres det, hvad dette betyder, for børnenes benyttelse af rådgivningerne.

³³ Sorø Kommunes hjemmeside 17.08.2011

Børnenes og de unges faktiske kendskab til rådgivningerne

I Børns Vilkår tror man, at de kommunale rådgivningers manglende succes i forhold til at få børn og unge til at benytte tilbuddet om anonym rådgivning handler om børnenes manglende viden om tilbuddet: *”når man ikke oplyser om det, så er der ikke nogen, der ved det... Børnene skal have det af vide hele tiden”* (BV: 603).

I Sorø deler man opfattelsen af, at børnene og de unge ikke ved, at tilbuddet eksisterer. En rådgiver siger således: *”Jeg tror ikke de ved, at muligheden er der. Og så tror jeg heller ikke helt de ved, hvad kommunen kan hjælpe dem med”* (Sorø 2:42). Samme rådgiver mener også, at en lærer godt kan give budskabet om anonym rådgivning flere gange og at der skal være en løbende reklame for tilbuddet.

I ”24 timer” har man som nævnt gjort meget ud af markedsføring både i forhold til de unge og de voksne. Dog er der en gruppe unge, som rådgiverne ikke føler, at de har nået i deres markedsføring: *”hvad med dem, som ikke er i gang med noget. Det kan være svært. Det kan jo også være folk, der er i beskæftigelse eller som har arbejde. Dem har vi snakket om, om vi skulle hængte nogle plakater op nede på banegården og sådan... Så der tænker jeg, at det kunne vi godt gøre noget mere af. Hvis vi kan få tid til det”* (Vejle 1:447).

Den samme målgruppe af unge vurderer Ungerådgivningen et langt stykke hen af vejen, at de når ud til via deres SSP og gadeplansmedarbejdere. Derudover hænger der plakater i sportsklubber og brochurer hos de praktiserende læger.

Anonymitet

Anonymiteten ses at være det centrale omdrejningspunkt i de kommunale anonyme rådgivninger. Nedenfor analyseres på, hvordan begrebet anonymitet defineres og forvaltes i de anonyme rådgivninger, samt hvorledes rådgiverne vægter anonymiteten og hvordan de oplever at børnene vægter den.

Rådgivningernes definition af begrebet anonymitet

Et centralt fund i empirien har været, at der er forskel på, hvorledes begrebet anonymitet defineres i de forskellige rådgivninger og hvilke betydning begrebet tillægges. Nogle rådgivere bruger begrebet, når de reelt ikke kender barnets identitet. Denne anvendelse lægger sig op af Dansk

Ordbogs definition³⁴. Andre rådgivere benytter begrebet ”anonymitet” synonymt med begrebet ”tavshedspligt”.

Den første anvendelse af begrebet, hvor anonymitet sidestilles med manglende kendskab af identitet ses f.eks. hos en rådgiver, der fortæller, at hun har talt med en pige 4 gange uden at kende pigens identitet. Denne rådgivning bliver fremhævet som ganske særlig, usædvanligt og også vanskeligt.

Den anden anvendelse af begrebet anonymitet, hvor begrebet sidestilles med tavshedspligt, ses der mange eksempler på i empirien. En rådgiver fra Ungerådgivningen siger, at de i deres rådgivning lægges stor vægt på anonymitet og fortæller de unge om, hvad det betyder at være anonym. De fortæller de unge, ”at vi er en anonym ungerådgivning. At hvad vi taler om i det her rum, det bliver her inde. Hvis de gør skade på sig selv eller hvis de gør skade på andre, så har vi en underretningspligt. Og så vil forældrene også blive kontaktet” (Kbh. 1:87). Hun oplever, at disse informationer har en betydning for, at de unge føler sig godt tilpas i rådgivningen. En anden rådgiver i samme rådgivning fortæller, at hun, når hun taler om anonymitet med børnene og de unge, gør meget ud af at fortælle dem, at hun ikke fortæller deres lærer eller forældre, hvad de unge har talt om. Samme rådgiver reflekterer over, at anonymiteten ”går rimelig meget i fløjten” (Kbh. 2: 322), når barnet bliver fulgt til rådgivningen af en lærer og rådgiverne ved, hvilken skole og klasse barnet går i. Hun mener dog at signalværdien i, at rådgiverne ikke skriver cpr nummer og adresse ned på børnene er vigtig.

Som redegjort for tidligere kan der være forskellige grunde til, at børn og unge ønsker at være anonyme. Afhængig af hvilken grund barnet har til at ønske anonymitet, kan begreberne anonymitet og tavshedspligt få forskellig vægtning hos børnene.

Såfremt børnene og de unge ønsker at tale om emner, der er kulturelt tabubelagte, og derfor bevidst eller ubevidst frygter miskreditering fra det omgivende samfund (Jacobsen, Kristiansen 2009:22) kan det være en fordel at lægge vægt på tavshedspligten overfor forældre og andre voksne. Dette udgangspunkt beskriver en rådgiver således: ”der kan også være nogle, som ryger noget hash eller sådan noget og ikke vil have at det skal ud. Og der er det især tavshedspligt i forhold til forældrene, der spiller ind og sådan noget med at pjække og sådan nogle ting”(Kbh. 2:16).

Når børnene er bange for ”systemet”, kan en vægtning af anonymiteten være afgørende. Flere rådgivere er opmærksomme på dette aspekt. Om dette siger en rådgiver, at: ”der er mange der har

³⁴ Se side 13

en angst for, at der skal ske noget med dem eller deres familie fx at blive tvangsfjernet” (Vejle 1:324). En anden rådgiver oplever at ”der er jo stadig de her fordomme med, at vi er dem, der er ude og fjerne børn” og at kommunen som system kan være sådan nogle man truer med. Det oplever man jo lidt. Altså hvis man skal have møder med os, så er det fordi at ’nu skal du opføre dig ordentligt, for ellers så kommer de, og så skal du bo et andet sted” (Sorø 1:363).

Ovenstående eksempler viser altså at flere rådgivere sidestiller anonymitet med tavshedspligt og oplever, at netop tavshedspligten overfor forældrene er afgørende for de unge. De har således en selvforståelse af, at de udfører anonym rådgivning, hvor de rent faktisk ikke gør det, men derimod yder rådgivning med tavshedspligten som ideal.

Forvaltning af anonymiteten

I det efterfølgende belyses, hvorledes anonymiteten forvaltes i de anonyme rådgivninger.

I Ungerådgivningen er det sædvanlig procedure, at bede om fornavn og telefonnummer. En rådgiver fremhæver dog signalværdien i, ”at vi ikke sidder og skriver cpr nummer ned og at jeg ikke har brug for at vide deres adresse og deres forældres cpr. nummer. Alt det kunne jo tage et kvarter og så er energien flad. Et navn og et telefonnummer. Så tror jeg at det er signalværdien i at jeg ikke skal have alle mulige informationer, tror jeg, at det giver god mening” (Kbh. 2:322)

Disse oplysninger udbedes også i Vejle. Begge rådgivere i Vejle italesætter ”24 timer” som en anonym rådgivning og fortæller, at de overfor de unge netop reklamerer for anonymiteten. Hele den anonyme rådgivnings koncept er dog bygget op om, at den unge henvender sig telefonisk til en telefonsvarer eller skriftligt via e-mail. I begge tilfælde skal den unge efterlade kontaktoplysninger, som regel i form af et telefonnummer, således at rådgiveren efterfølgende kan kontakte den unge. Derudover kan en rådgiver kontaktes 4 timer ugentligt, hvor den unge således ikke behøver at oplyse sin identitet. I de situationer, hvor den unge efterlader sit telefonnummer er anonymiteten ikke reel. Dette bekræfter en af rådgiverne: ”Som regel er de unge ikke anonyme, da vi som regel både får navn og telefonnummer. Og meget gerne et cpr. nummer, hvis vi sender dem videre. Så på den måde har det vist sig, at vi ikke er særlig anonyme” (Vejle 2:195).

På spørgsmål om, hvorvidt rådgiverne kunne finde på at handle på deres viden om barnets telefonnummer, hvis der var en høj grad af bekymring for barnet, svarer en rådgiver: ”jamen hvis jeg var meget bekymret, så tænker jeg, at det selvfølgelig er en oplysning, jeg kunne finde på at

handle på” (Vejle 1:352). Hun siger videre, at de unge ved første samtale bliver oplyst om rådgivernes tavshedspligt, men rådgiverne gør samtidig opmærksom på deres underretningspligt, såfremt der opstår bekymring for den unge. Underretningspligten kan dog kun udmøntes, såfremt de unges identitet er kendt. Rådgiverne gør ikke de unge opmærksomme på, at deres telefonnummer kan spores og at der potentielt kan blive handlet på deres oplysninger om telefonnummer. Rådgiveren siger, at hun ikke før har haft overvejelser om dette dilemma.

Anonymiteten har også vanskelige kår i de situationer, hvor barnet på forhånd skal bestille tid til rådgivning. I Sorø skal børnene og de unge som udgangspunkt bestille tid forud for en anonym rådgivning. En rådgiver problematiserer dette således: *”man skal lige sige til en skolesekretær, hvis man gerne vil snakke. Så det bliver jo ikke så skide anonymt, vel?”* (Sorø 1:81).

Endnu et eksempel på, at anonymiteten ikke nødvendigvis er reel, er risikoen for genkendelse af barnet. Det ses f.eks. i de situationer, hvor rådgiveren er bekendt med, hvilken skole barnet går på, hvilken lærer barnet har og måske er barnet endda henvist til rådgivningen af en fagperson. En rådgiver fra Sorø problematiserer netop risikoen for genkendelse: *”den anonymitet der hænger sammen med det, den går jo lidt i vasken, hvis man går rundt heroppe og de får mødt de ”forkerte””* (Sorø 2:240).

Den manglende reelle anonymitet, som der er givet eksempler på ovenfor, kan i mange tilfælde tilskrives at rådgivningerne institutionelt er indrettet ud fra et bureaukratisk rationalesperspektiv om, hvordan henvendelser til kommunen lettest muligt håndteres. Dette udfoldes nærmere i analysens anden del.

Vægtning af anonymitet

I det følgende redegøres for rådgivernes vægtning af anonymiteten og deres tolkning af børnenes vægtning heraf.

Rådgivernes vægtning af anonymiteten

På trods af de ovenstående eksempler på forvaltningen af anonymiteten, er de fleste rådgivere enige om vigtigheden af at vægte anonymiteten. Som det fremgår nedenfor fremhæver rådgiverne både fordele og udfordringer ved anonymiteten og anonym rådgivning som indsatsform. Nogle af de faktorer der bliver fremhævet som centrale er, at rådgivningen primært foregår på børnene og de unges præmisser og at handlekompetencen er begrænset. Begge faktorer begrundes i anonymiteten.

Koch og Jensen fremdrager i forlængelse heraf netop, at *"De kontrollerende handlemuligheder i anonyme rådgivninger m.v. [skal] være marginale. Rådgivningerne er baseret på et udstrakt princip om frivillighed, brugerkontrol og selvbestemmelse"*(1999:110). Nedenfor belyses dilemmaer, i forbindelse med børnenes anonymitet, som rådgiverne oplever.

Rådgivning på børnene og de unges præmisser handler for mange af rådgiverne om det anonyme aspekt, hvor den unge qua sin anonymitet kan vælge at afbryde kontakten på et hvert tidspunkt uden at rådgiveren kan handle på dette. Den manglende handlekompetence i form af manglende kontrol og sanktionsmuligheder kan ifølge rådgiverne både være en fordel og en ulempe. En rådgiver siger om en konkret anonym rådgivning, at rådgivningen var svær men også sund: *"Men et eller andet sted, så tror jeg faktisk, at det var meget sundt at prøve. Fordi det var hendes beslutning. Det var ikke mig, der skulle gå ind og styre hendes liv om, hvordan det skulle være. Så det havde hun helt styr på"* (Sorø 2: 280). En anden rådgiver ser ligeledes positivt på den manglende handlekompetence og siger herom: *"Man har jo mindre fokus på det med at handle, fordi det kan vi ikke selv, når det er anonymt"* (Vejle 1:284).

Den manglende handlekompetence begrundet i anonymitet kan ifølge flere rådgivere dog også medføre bekymringer og frustrationer. En rådgiver fortæller om en bekymring, som hun ikke kunne handle på: *"Jeg har kun et navn ikke andet end det, så der er ikke så meget at ræfle om vel? Og sådan er tilbuddet, men det kan godt være frustrerende og nage én lidt"* (Vejle 1:307). Netop barnet og den unges kontrol over indholdet og rådgivningens varighed kan ligeledes give frustrationer hos rådgiverne. En rådgiver siger herom: *"Folk jo kan gå, og man kan have en bekymring, som man ikke kan handle på, for de skal være her frivilligt... og det er svært"* (Vejle 1:377). Rådgiverne siger, at de er opmærksomme på dette dilemma og at de bruger hinanden til at tale med om deres bekymringer både uformelt og i mere strukturerede rammer i form af supervision.

Børnenes vægtning af anonymiteten

Det skal her igen understreges, at det i den primære empiri er rådgiverne, der er informanter. Dermed er nedenstående deres tolkninger af børnenes vægtning af anonymiteten.

I Vejle siger én rådgiver at anonymiteten betyder meget for mange af de unge. En anden rådgiver fra Vejle siger: *"Vi oplever ikke, at der er rigtig mange, der holder fast i den anonymitet. Efterhånden som vi lærer dem bedre at kende, så bliver det ikke vigtigt mere"* (Vejle 2:202).

I Sorø har man som bekendt kun ganske lidt erfaring med decideret anonym rådgivning af børn og unge. Én rådgiver siger om børnenes vægtning af anonymiteten: *”min generelle oplevelse det er i hvert fald ikke, at de har et stort behov for at komme og understrege, at de vil være anonyme”* (Sorø 1:403). Den anden rådgiver har erfaring fra en konkret anonym rådgivning, hvor netop anonymiteten var afgørende. Hun fortæller om en pige, der søgte anonym rådgivning i forhold til at være udsat for omsorgssvigt. Pigen fastholdt sin anonymitet i de første 4 samtaler. Rådgiveren fortæller om denne piges motivation for at være anonym: *”hun ville ikke sige hvem hun var før længe efter, at hun var sikker på at... Hun havde hørt dårlige historier om kommunen, hvordan de ikke tog hånd om de her ting. Så hun ville gerne lære mig at kende, før hun sagde, hvem hun var og ville have hjælp... Og hun var bange for, at når hun var afhørt af politiet, så ville jeg bare slippe sagen og lade hende blive derhjemme. Hun stolede ikke på, at vi så fjernede hende.”* Dette er et eksempel på en pige, der ønsker anonymitet, da hun frygter for konsekvenser, hvis hendes forældre får besked lige som hun har behov for at få tillid til den rådgiver der skal hjælpe hende. Pigen i dette eksempel forsøger at bevare kontrollen over situationen netop med anonymiteten som værktøj indtil hun føler sig tryk.

I København siger en rådgiver om børnenes vægtning af anonymiteten: *”Det er noget vi lægger rigtig meget vægt på, når de kommer første gang, og vi forklarer rigtig meget, hvad det betyder at være anonym. Og hvad vi gør, hvis en forælder ringer herved. Vi gør rigtig meget ud af det. Det tror jeg faktisk har en betydning for at de unge føler, at det her virker rigtigt”* (Kbh. 1: 80). Denne rådgiver sidestiller her anonymitet med tavshedspligt, når hun på spørgsmål om, hvad børnene oplyses om i forhold til anonymitet svarer: *”Vi fortæller dem om, at vi er en anonym ungerådgivning. At hvad vi taler om i det her rum, det bliver her inde”* (Kbh. 1: 85).

I Børns Vilkår oplever man, at det for nogle af de børn, der henvender sig er afgørende, at de kan være anonyme: *”De børn, der virkelig har noget på spil, der er det jo mange gange det første de spørger om. ”Er det rigtig, at jeg kan være anonym her?” Og det er så vigtigt for dem”* (BV:481). Rådgivningschefen siger videre om disse børn: *”De er jo endda usikre på, om vi kan se gennem røret eller om vi kan se deres nummer, selvom vi siger, at der ikke er nummervisere på og vi kan ikke finde dig, så oplever jeg da børn, der sidder og er smadder meget i tvivl, om det er rigtigt, fordi de er vant til at blive snydt”* (BV:499).

Opsamling

Denne første del af analysen har med henvisning til informanternes oplysninger skitseret, hvorledes udvalgte anonyme rådgivninger fungerer. Analysen har åbnet op for forskellige dilemmaer, der omhandler de anonyme rådgivningers troværdighed og dermed børnenes mulighed for at have tillid til dem. Det drejer sig om dilemmaer vedrørende den reelle anonymitet, rådgivernes roller, rådgivernes ønske om løs kobling fra den myndighedsbehandlende afdeling, henvendelsesmåderne og at henvendelserne typisk kommer fra voksne, ligesom det primært er voksne, der informeres om tilbuddet. Ifølge både Hasenfeld og Øvreeide er netop tillid helt afgørende for, at der kan skabes forandringer i barnets situation. I dette afsnit opsamles centrale fund, der besvarer problemformuleringens arbejdsspørgsmål. De fleste fund analyseres dog ikke teoretisk i dette afsnit, da de i stedet for bringes videre til anden del af analysen, der kritisk fokuserer på barrierer på forskellige niveauer.

Et centralt fund i denne analysedel omhandler anonymiteten. Alle rådgivere oplyser, at de vægter anonymiteten. På trods heraf beskrives dog mere eller mindre faste procedurer for at bede børnene om oplysninger om deres identitet, hvorfor anonymiteten ikke er reel. Desuden defineres begrebet anonymitet forskelligt af de forskellige rådgivere og sidestilles nogle steder med begrebet tavshedspligt. Når disse fund er ganske centrale skyldes det, at selve anonymiteten ses at være afgørende for nogle børn. Såfremt rådgivningerne ikke formår at håndhæve anonymiteten, vil børnene ikke kunne opleve den tillid, der er så afgørende for, at de tør lægge deres skæbne i hænderne på en anden og dermed kan den fornødne hjælp (Hasenfeld 2003:276). For de børn, der i forvejen er præget af mistillid til deres omgivelser, vil det være af afgørende betydning, at de kan stole på dem, der skal hjælpe dem. Hvis de ikke kan det, vil de lukke af for kontakten (Øvreeide 2009:127).

Et andet centralt fund handler om, at børnenes problemstillinger er meget forskelligartede. Alle rådgivere havde mødt børn der søgte rådgivning i forhold til konkrete og praktiske problemer, problemer af individuel karakter og af mere relationel karakter. Ofte optræder flere problematikker hos samme barn, hvor børnene typisk præsenterer de mest ”ufarlige” problemer først.

I de kommunale rådgivninger taler børnene stort set aldrig om seksualitet, mens det er et emne som BørneTelefonen oplever, at børn ofte henvender sig om. Dette kan ses i sammenhæng med den måde, hvorpå børnene henvender sig til de forskellige rådgivninger. I de kommunale rådgivninger foregår rådgivningerne primært ved fysisk henvendelse, mens det på BørneTelefonen udelukkende

er rådgivning på chat og telefon. Seksualitet vil for mange børn og unge i teenageårene være et følsomt emne som, kan føles pinligt at tale om især med voksne. En samtale der foregår ved personlig henvendelse vil betyde, at barnets fysiske udstråling vil være synlig for rådgiveren, hvilket kan føles intimiderende for barnet. Af Sindahls forskning fremgår det blandt andet, at nogle børn netop lægger vægt på, at den professionelle ikke kan se dem og at de dermed føler sig mindre følelsesmæssigt eksponerede (2 2009: 10). Af børnenes egne udsagn fremgår desuden, at de lægger vægt på, at kunne tale med nogen de ikke kender og at de kan tale med nogen om det, de ikke kan tale med andre om (Sindahl 2 2009:16). Det fremgår ikke, om disse udsagn også omhandler seksualitet, men de modsiger dog rådgiverens indtryk af, seksualitet er noget, som børnene udelukkende taler med deres kammerater om³⁵.

Børns rettigheder i forhold til deres kommune er ligeledes et emne, der fylder meget på BørneTelefonen, men som ikke fylder meget i de kommunale rådgivninger, hvor det også opleves, at det kan være dilemmafyldt at børnene skal søge rådgivning i forhold til samarbejde med de anonyme rådgivers kolleger. I den andel af analysen fokuseres yderligere på koblingen mellem den anonyme rådgivning og den myndighedsbehandlende afdeling.

Slutteligt vil rådgivningernes information blive fremdraget som et centralt fund. Der ses en tendens til at den primære information går til fagpersoner. I én af de kommunale rådgivninger informeres der udelukkende til voksne. Sammenholdt hermed ses ligeledes, at det typisk er forældre eller fagpersoner, der tager den første kontakt til de kommunale anonyme rådgivninger på børnenes vegne mens det på BørneTelefonen primært er børnene selv, der henvender sig. I anden analysedel udfoldes, hvilke implikationer dette kan have.

Analysedel 2

- ***Hvilke barrierer i henholdsvis den kommunale organisation, hos børnene og i relationen mellem barnet og rådgiveren, kan ligge til grund for, at det kun i begrænset omfang lykkes de kommunale anonyme rådgivninger at tiltrække børn og unge.***

I denne del af analysen belyses hvilke barrierer, der kan ligge til grund for at det kun i begrænset omfang lykkes de kommunale anonyme rådgivninger at tiltrække børn og unge. I to af de tre kommuner lykkes det i en vis udstrækning netop at tiltrække børnene. Derfor skal denne analyse

³⁵ Side 54

ikke kun ses snævert i forhold til de interviewede rådgivninger. Informationen fra disse rådgivninger skal snare ses som eksempler, der med fordel kan ses bredt i forhold til alle kommunale rådgivninger. Dele af denne analyse bygger på de dilemmaer, der er fundet i analysens første del.

Det følgende afsnit inddeles i underafsnit om barrierer på det institutionelle niveau, barrierer på det intraindividuelle niveau og barrierer hos børnene på individ niveau.

- Barrierer på det institutionelle niveau

I undersøgelsesspørgsmålene er der spurgt, hvorvidt selve den kommunale forankring udgør en barriere i forhold til, at de anonyme rådgivninger kun i ringe grad benyttes. I empirien ses flere eksempler på, at dette kan være tilfældet.

Nedenfor oplistes en række empiriske fund af barrierer, der kan knyttes direkte op på den kommunale forankring. For overskuelighedens skyld er disse barrierer yderligere inddelt i følgende afsnit: 1) Mål og ressourcer, 2) træffetid, 3) henvendelsesmåder, 4) information og 5) koblingen til den øvrige kommunale organisation. Med henblik på en nuancering af disse fund afsluttes dette afsnit med præsentation af fund om fordele ved den kommunale forankring.

De institutionelle rammers betydning

Hvad enten de anonyme rådgivninger fysisk og organisatorisk er løst kobled fra eller tæt kobled til den del af organisationen, der er myndighedssagsbehandlende, så er de fortsat underlagt organisationens retningslinjer. Det kan være retningslinjer i form af overordnede politikker og økonomi samt de enkelte forvaltningers interne procedurer, visioner og mål. Også fysiske rammer i form af beliggenhed og træffetid ses som institutionelle rammer. I det nedenstående omtales disse institutionelle rammebetingelser også som institutionel magt, da de kan have betydning for børnenes benyttelse af de anonyme rådgivninger. Ifølge Thomsen er de institutionelle rammer ofte så cementerede at både børn og rådgivere indordner sig under dem uden at stille spørgsmål herved (Thomsen 2005:65, 118).

Mål og ressourcer

Den institutionelle magt i form af overordnede mål og økonomi ses flere steder i empirien at træde igennem i rådgivningerne. I ”24 timer” er rådgiverne således opmærksomme på de mål, som deres rådgivningstilbud er bygget op om: *”Vores mål det er, at for det første så skulle frafaldet i kommunen gerne være mindre ved projektets afslutning. For det andet så skulle de unge i*

kommunen meget gerne vide, hvor de kan hente hjælp. På den måde så tror jeg, at vi... Jeg ved ikke i forhold til frafaldsmålet, det har jeg faktisk ikke styr på, hvordan det ser ud med frafald i Vejle lige nu. Men i hvert fald i forhold til kendskab, så skulle de meget gerne vide, at i hvert fald at 24 timer findes, og at det ligesom er en vej ind til at finde ud af, hvor man så skal hen. På den måde, så tror jeg, at vi har opfyldt det mål” (Vejle 2: 82).

Økonomi i form af personalemæssige ressourcer ses også at få direkte indflydelse på den konkrete rådgivning, der ydes til børnene. To informanter fra forskellige kommuner taler om et stort pres på deres rådgivninger, hvorfor det kan blive nødvendigt at anvende strategier til at overkomme dette pres. I den ene kommune overvejer man et ventelistesystem (Kbh 1: 286) og i den anden kommune har man meget fokus på hurtigt at afklare barnets problemstilling og at henvise barnet videre: ”*eftersom vi får mere travlt. Så vi er blevet mere opmærksomme på, at vi skal afklare hurtigere og finde ud af, hvad der skal ske i sagen*”(Vejle 2:164). Begge strategier til at overkomme det pres de oplever ses at være bureaukratiske effektiviseringsmetoder. Det fremgår af empirien at begge strategier har været drøftet blandt personalet og i fællesskab vurderet at være en mulighed under de givne institutionelle rammer. Det skal understreges, at den rådgivning der havde *overvejet* at indføre ventelister er meget modstander af dette, da de lægger vægt på, at det skal være muligt for barnet at komme til med det samme.

Det er altså i empirien påvist at kommunens overordnede mål og ressourcemæssige hensyn får betydning for den konkrete rådgivning, der ydes til børnene. Disse overordnede mål og ressourcefordelinger kan ses som institutionel magt i form af institutionelle undertrykkende mekanismer, der ikke umiddelbar er synlige for børnene. Det kan således ikke forventes, at et barn er bevidst om, at det måske hurtigt henvises videre til et andet hjælpetilbud med henvisning til rådgivningernes kapacitetsproblem. Ej heller kan det forventes at barnet kan gennemskue, at en rådgivning, der handler om, at fastholde barnet i uddannelse, kan begrundes i overordnede strukturelt mål.

Når det her påpeges, at f.eks. mål og personalemæssige ressourcer kan være en barriere for børnenes benyttelse af de kommunale anonyme rådgivninger, er det ikke fordi børnene er bevidste om disse institutionelle rammer men derimod fordi, der er en potentiel risiko for, at rådgiverne rådgiver skævt fordi, de er underlagt en overordnet institutionel magt og at barnet derfor ikke føler sig hørt. Det skal understreges, at der ikke er empirisk belæg for denne tolkning. Et sådan belæg ville kunne forsøges indhentet ved at inddrage børnene som informanter.

Træffetid

Som det fremgår af indledningen er de kommunale anonyme rådgivninger blevet kritiserede netop for deres begrænsede træffetid. Kendetegnene for de tre kommunale rådgivninger er, at de unge kan henvende sig inden for kommunens åbningstid dog med visse udvidelser. I København kan unge således få anonym rådgivning frem til klokken 18 og i Vejle kan de unge henvende sig hele døgnet for derefter at blive kontaktet inden for 24 timer. Informanterne i disse to kommuner er tilfredse med rådgivningens åbningstider. En rådgiver henviser til, at kommunen også har en døgnvagtfunktion, såfremt en ung får behov for akut hjælp uden for åbningstid. Sorø Kommune, som har den mindste tilgængelighed, problematiserer selv at børnene ikke i tilstrækkelig grad kan komme i kontakt med den anonyme rådgivning, da de ikke som udgangspunkt har mulighed for at tage kontakt til rådgivningen mens de er i skole. Man planlægger her at udvide den anonyme rådgivning, der ligger uden for socialforvaltningen, men rådgivningen kommer fortsat til at ligge inden for kommunens officielle åbningstid med en forventning om, at børnene kan pjække fra skole, hvis de har brug for rådgivning (Sorø 2: 318).

I Irland har den døgnåbne landsdækkende private anonyme rådgivning ISPCC³⁶ afdækket, i hvilket tidsrum børnene henvender sig. Resultaterne herfra viser, at majoriteten af henvendelser fra børnene kommer efter klokken 18. Der er grund til at antage, at disse erfaringer kan overføres på danske børn, der også har behov for anonym rådgivning uden for kommunens åbningstid.

En barriere af ganske konkret og pragmatisk karakter ses således at være, at rådgivningernes åbningstider ligger i tidsrum, hvor børn og unge går i skole eller uddannelse eller går til forskellige fritidsaktiviteter.

Henvendelsesmåder

Henvendelser til rådgivningerne sker via fysisk henvendelser, telefon og chat. Den mest benyttede henvendelsesmåde i de kommunale rådgivninger er fysisk henvendelse eventuelt efter forudgående aftale, hvorimod henvendelser hos Børns Vilkår er via telefon og chat. I nedenstående belyses, hvilke barrierer, der kan være forbundet med den fysiske henvendelse. Ovenfor er påpeget implikationer i forbindelse med at skulle bestille tid. Dette uddybes ikke yderligere her men medinddrages i det opsamlende afsnit.

³⁶ The Irish Society for the Prevention of Cruelty to Children (ISPCC) er en privat national anonym rådgivning for børn op til 18 år. (www.ispcc.ie 15.11.2011).

En barriere for børn ved den fysiske henvendelse kan være barnets bekymring for den reelle anonymitet. Ved fysisk henvendelse kan barnet være anonymt, men der er en potentiel risiko for, at identiteten afsløres ved at rådgiveren, andre medarbejdere eller andre klienter genkender barnet. Denne risiko kan potentielt afholde nogle børn fra at søge rådgivning. Det kan f.eks. være børn, der frygter for forældrenes reaktioner på, at de har talt med andre om deres problemer. Det kan være at de ikke ønsker at gøre deres forældre kede af det eller udløse en vrede, der kan manifestere sig i vold eller afvisning (1999: 94). En rådgiver fortæller eksempelvis om en piges frygt for at hendes stedfader skulle finde ud af at hun søgte hjælp.” *Hende pigen, som jeg havde inde, hun ville ikke sige hvem hun var... Hun havde hørt dårlige historier om kommunen, hvordan de ikke tog hånd om de her ting... Så det var med hætte og hat, når hun kom. Og hun var bange for, at når hun var afhørt af politiet, så ville jeg bare slippe sagen og lade hende blive derhjemme. Hun stolede ikke på, at vi så fjernede hende.*” (Sorø 2: 263-173).

I Børns Vilkår oplever man, at den fysiske henvendelse vil være en barriere for nogle børn: ”*For der er altså også mange børn, der ikke bare lige går hen fysisk et sted. De vil jo ikke engang ringe på telefonen, hvor man kan høre deres stemme*” (BV:573).

En anden barriere for barnet ved den fysiske henvendelse kan være frygten for rådgiverens potentielle miskreditering eller kategorisering af barnet på grund af dets udseende eller følelsesmæssige tilstand. Barnets udseende og synlige følelsesmæssige tilstand kan ses som symboler³⁷, som rådgiveren på baggrund af tidligere erfaringer og kulturelle normer tolker ud fra. Hasenfeldt gør således opmærksom på, at klienter ikke bliver fortolket ud fra ”objektive” informationer, men bliver formet af medarbejderens moralske vurdering af klienten. Her vil f.eks. alder, køn, fysiske træk og den samlede adfærd blive fortolket (2003:165). Barnet kan frygte at blive ”fejlfortolket”, måske fordi det har tidligere erfaringer hermed. For nogle børn vil det således være at foretrække at kunne skjule sit udseende eksempelvis gennem en telefonsamtale eller en chatsamtale, hvor også den følelsesmæssige tilstand et langt stykke hen af vejen kan skjules. Sindahl henviser til australske og hollandske komparative undersøgelser vedrørende chat- og telefonrådgivning på henholdsvis den australske Kids Help Line³⁸ og den hollandske rådgivning De

³⁷ Symbolsk Interaktionisme betoner netop betydningen af symbolers tolkning i samspillet mellem mennesker. (Lindqvist & Nygren 2007:87)

³⁸ Kids Help Line er en national australsk anonym rådgivning for børn og unge i alderen 5-25 år. Denne er på mange måder sammenlignelig med Børns Vilkår i Danmark. Dog drives den af lønnet personale og der tilbydes opfølgende samtaler med børnene. Cids Helpline har åbent hele døgnet alle dage.

Kindertelefoon.³⁹ I begge disse undersøgelser er rådgivningernes brugere blevet spurgt om netop betydningen af rådgiverens symbolske tolkning af barnets følelsesmæssige tilstand: *"Her fortalte de unge, at de først og fremmest vælger chatrådgivning, fordi de her føler sig mere private (fx kan andre ikke overheøre samtalen) og mindre følelsesmæssigt eksponeret (fx fordi rådgiveren ikke kan høre eller se at de græder)..."(King et al.,2006a). Samme resultater ses i den hollandske undersøgelse, hvor "chatbørnene" bl.a. fortæller, at de vælger at chatte med en rådgiver, fordi de ellers er bange for at komme til at græde, fordi de kan chatte fra deres værelse uden at blive overhørt, og fordi de har bedre tid til at formulere sig (Fukkink & Hermanns,2007) (2009: 10).*

Både dansk og international forskning peger desuden på, at der er forskel på, hvilke problemstillinger børnene henvender sig med på henholdsvis telefon og chat. Ifølge Sindahl modtages der både på chat- og telefonrådgivning en del henvendelser fra børn med massive problemer og omsorgssvigt, men det sker hyppigere på chatrådgivningen (2009:23). I Vejle oplever man dog det omvendte, nemlig at problemerne som børnene taler om på chat er mindre alvorlige.

Barrierer i forhold til henvendelsesmåder ses således at være frygt for afsløring af identitet ved fysisk henvendelse, frygt for stemping på grund af fysisk fremtræden og manglende ønske om følelsesmæssig eksponering.

Markedsføring

I dette afsnit belyses det, hvilke implikationer markedsføring af rådgivningerne får for deres succes med at tiltrække børn og unge.

Alle de undersøgte rådgivninger markedsfører deres tilbud om anonym rådgivning, men som det fremgår af forrige afsnit er der stor variation i forhold til, i hvilket omfang, der markedsføres og til hvem. Nedenfor vil det blive diskuteret, hvilke konsekvenser det har for børnene, at der informeres som der gør.

I Vejle og København informeres børnene direkte om det anonyme rådgivningstilbud. I Sorø informeres meget sporadisk til børnene i form af opslag på nogle af skolerne. I Sorø retter informationen sig derimod (på nær de enkelte opslag på skolerne) udelukkende mod voksne. I Vejle og København retter en stor del af markedsføringen sig ligeledes mod fagpersonale.

³⁹ De Kindertelefoon er en national Hollandsk anonym rådgivning for børn og unge. Den har åbent hver dag mellem kl 14 – 20.

I de kommuner, hvor informationen i høj grad eller næsten udelukkende retter sig mod voksne, bliver børnene afhængige af, at de har personer i deres netværk, der kan guide dem til en rådgiver. I Ungerådgivningen i København siger en rådgiver f.eks.: *”Jeg tror ikke, vi har så mange, hvor det er dem selv, der ringer. Det er som oftest en skolelære eller en forælder, som ønsker, at de skal..., som kontakter os og egentlig også følger den unge herved.”* Børn med alvorligere problematikker som f.eks. krænkelser eller omsorgssvigt mangler ofte netop tillid til voksne mennesker, da de måske tidligere har gjort sig erfaringer med, at man ikke kan stole på voksne (Øvereeide 2009:127). Netop disse børn vil være meget afhængige af at kunne gå direkte til en anonym rådgivning uden at være afhængige af en fagperson, der kender dem. For disse børn er det særdeles uhensigtsmæssigt, hvis de ikke ved, hvor de kan henvende sig for hjælp.

Alle rådgivningerne giver udtryk for, at de ønsker at være der for børnene og være børnenes sted. Flere rådgivere omtaler deres tilbud som et frirum for børnene. Derfor kan det ses som paradoksalt, at en ikke uvæsentlig del af markedsføringen alligevel retter sig mod voksne.

Barrierer i forhold til informationen er således at langt fra alle børn er bekendte med tilbuddet om anonym rådgivning ligesom det ofte vil være fagpersoner i børnenes netværk, der skal oplyse børnene om muligheden for anonym rådgivning. Dette kræver, at disse fagpersoner er opmærksomme at det kan være et behov hos børnene.

Løs eller tæt kobling til den øvrige kommunale organisation

Som det fremgår ovenfor er to ud af tre rådgivninger adskilt fra den myndighedsudøvende afdeling, ligesom den sidste rådgivning delvist tilbyder rådgivning adskilt fra familieafdelingen. Seks af de syv interviewede rådgivere mente, at det er en fordel at den anonyme rådgivning er adskilt familieafdelingen, da det kan være en barriere for børn, at henvende sig dér. Nogle af disse barrierer behandles under afsnittet om barrierer på individniveau.

Når rådgiverne næsten sammenstemmende giver udtryk for denne holdning, er det relevant at se på, hvad det er, de ønsker at distancerer sig fra. I det opsamlende afsnit diskuteres det, i hvilket omfang denne løskobling lykkes for dem.

Flere rådgivere giver udtryk for dilemmaer i forhold til at være en del af en kommunal organisation og samtidig signalere adskillelse overfor børnene. Én rådgiver udtrykker det således: *Selvfølgelig er vi en del af Vejle Kommune, men det er f.eks. også blevet valgt at vores hjemmeside skulle laves i et*

helt andet layout og sådan noget, for vi skal jo ikke virke som sådan noget kommunalt, fordi det måske kan være lidt en barriere for mange unge. Så derfor har man valgt at lægge os fysisk et andet sted end rådhuset (Vejle 1:180). Samme rådgiver siger videre at "Det andet dilemma kan jo også være at folk alligevel ikke kan slippe det der med, at vi er en del af systemet og vi er jo alligevel Vejle Kommune på en eller anden måde"(Vejle 1:227).

I København har rådgiverne også gjort sig tanker om, at signalere adskillelse samtidig med, at de er en del af kommunen. Den ene rådgiver oplever dette dilemma, når hun overfor børnene skal præsentere sig selv og det anonyme tilbud: *"Det er jo ikke sådan, at vi ikke siger, at vi er en del af socialforvaltningen. Vi er en del af socialforvaltningen, men alligevel ikke fysisk og det er ikke det første jeg siger, at det er det jeg er. Jeg siger, at jeg arbejder i Ungerådgivningen (Kbh 2:103).*

Ønsket om løs kobling i forhold til den øvrige organisation kan begrundes i en common sence forståelse af kommunale organisationer. Med henblik på at indkredse hvad denne forståelse handler om, analyseres her karakteristika ved de myndighedsbehandlende afdelinger som informanterne oplever, og som de tror, at børnene oplever. Da de myndighedsbehandlende afdelinger ikke har været genstand for nærværende undersøgelser, henledes opmærksomheden på, at disse karakteristika er udtryk for rådgivernes subjektive opfattelser og ikke empirisk underbygget.

Der er som tidligere nævnt bred enighed om, at kommunale forvaltninger kan ses som bureaukratiske organisationer og at myndighedsbehandlende afdelinger ses som tæt koblede systemer, hvor rationalitet i form af de institutionelle rammer vægtes forud for individuelle hensyn. Rationaliseringstankegang ses blandt andet ved, at mennesker bliver gjort til sager og typificeret og kategoriseret med henblik på at skabe overensstemmelse mellem klientens problemer og de forvaltningsmæssige regler og lovgivning, som organisationen fungerer under (Hasenfeld 2003:163). I de nedenstående eksempel er netop en rådgivers refleksioner over det at skabe sammenhæng mellem forvaltningsmæssige rammer og klientens problemer: *"Sagsbehandlerne er jo også rigtig gode til at samtale. Jeg tror bare, at vi er gode til at samtale på et andet plan, hvor vi er gode til at være dem, der lytter og vi er gode til at være dem, der hjælper de unge med at finde frem til, hvilke muligheder, der kan være for at løse deres problem. Sagsbehandlerne er jo også rigtig gode til at lytte, men de er jo også meget handleorienterede. Fordi her skal de jo finde ud af, hvad der skal ske. Og der skal det jo også handle om en masse vurderinger"* (Kbh. 1:324). Denne rådgiver betoner altså, at de i de anonyme rådgivninger mere er relationen mellem barn og rådgiver, der er fokus på mens myndighedssagsbehandlerne er mere handlingsorienterede og

løsningsfokuserede. En anden rådgiver, der både er myndighedssagsbehandler og anonym rådgiver, lægger sig op af denne tolkning af de forskellige arbejdsindsatser og udtaler: *”Vi er jo sådan meget løsningsorienterede, hvis man kan sige det sådan. Det skal man i hvert fald arbejde lidt med. Fordi det jo ligesom er en rådgivning og man også skal få dem til at arbejde selv på et tidspunkt og rådgive om, hvor de kan gå hen og få dem til at komme videre. At det ikke nødvendigvis er os, der skal løse det her problem”* (Sorø 1:202). Dette citat afslører netop denne rådgivers oplevelse af forskellen på at myndighedssagsbehandle og at rådgive. En tolkning af citatet er, at hun i myndighedssagsbehandlingen oplever, at det er sagsbehandleren, der via typificering og kategorisering skaber overensstemmelse mellem klientens problemer og de forvaltningsmæssige regler og lovgivning, som organisationen fungerer under (Hasenfeld 2003:163).

Et ønske om løs kobling handler desuden om, at myndighedsbehandlende afdelinger tillægger voksnes perspektiv mere vægt end børnenes perspektiv. Hasenfeld påpeger, at de myndighedsbehandlende afdelingers omverden ofte sammensatte af forskellige – og modsat rettede interesser (2003:26). Der kan f.eks. være forskel på børns og forældres interesser, hvilket ifølge rådgivningschefen fra Børns Vilkår har en betydning for børnenes tillid til systemet: *”Man er så optaget af samarbejdet med forældrene og at se det ud fra, hvordan det er for de voksne og så drukner børnene. Så tier børnene stille”* (BV:550). Dilemmaet mellem et børne- og et voksenperspektiv italesættes af en rådgiver. Hun henviser til, at de anonyme rådgivninger er nogle, der skal kæmpe med børnene og ikke kæmpe imod dem (Vejle 1:188). Rådgiverne betoner generelt deres støttefunktion frem for kontrol funktion. En rådgiver siger herom: *”Så giver det jo en lidt mere ren kontakt, hvor der ikke kommer alt muligt ind over, der kan bryde den alliance eller kontakt man har med den unge, fordi man er meget klar på formålet, og der er ikke så mange skjulte dagsordner fra min side af”* (Vejle 1: 368). På spørgsmålet om, hvad de skjulte dagsordner kunne være, siger rådgiveren: *”jamen så er der jo f.eks. nogle der har hyret mig og været med til at stille en opgave og mål og så videre. Det er jeg meget fri af her”* (Vejle 1:371). I meget traditionelt kommunalt myndighedssagsarbejde ses dilemmaet mellem på den ene side kontrol og myndighed og på den anden side hjælp og støtte. Som det er nævnt ovenfor ser rådgiverne det som en fordel for kontakten, at kontrol og myndighedsdelen er nedtonet. Rådgiveren betoner således, at den anonyme rådgivning foregår på den unges præmisser og ikke er underlagt institutionelle rammer i form af opfyldelse af lovkrav om høring af barn, levering af en bestilt opgave eller andet.

I Sorø kommune er myndigheds- og kontrolfunktionen ikke adskilt fra den anonyme rådgivning og det er de samme personer, der i størstedelen af deres arbejdstid både aktuelt og fremadrettet vil skulle udføre myndighedssagsbehandling underlagt forvaltningens regler og institutionelle rammer samtidig med at de skal yde en mere ren rådgivning til børnene på deres præmisser. Spørgsmålet er, om det er muligt at se bort fra de institutionelle præmisser i de timer, som den anonyme rådgivning foregår eller om den forvaltningsmæssige kultur flytter med ind i den åbne anonyme rådgivning. Dette dilemma har rådgiverne reflekteret over og håber at kunne holde fast i støttefunktionen i den anonyme rådgivning: ” *hvis vi fokuserer på vores rolle som den koordinerende og empowerment. Hvis vi fokuserer på det, så håber jeg, at vores myndighed forsvinder i de timer det foregår*” (Sorø 2:255). Rådgiveren fortæller, at på hendes arbejdsplads arbejdes der i forvejen meget med rådgivning og hun ser derfor ikke den store forskel i arbejdet med anonym rådgivning og så det arbejde hun allerede udfører i forvaltningsregi: ” *det er ikke et problem for mig at omstille mig til, at nu er jeg i en anden rolle. Sådan er det slet ikke. Og jeg vil også sige, at langt hen af vejen, så er de fleste af vores sager, så går det rigtig godt med råd og vejledning til familierne[...] Så på den måde, så er det faktisk i de færreste sager, at vi går ind og bliver en myndighed. Ved at sige 'barnet har de her behov og det skal I tage hånd om', så når vi rigtig langt med råd og vejledning i forhold til forældrene for dem*” (Sorø 2:435).

Ifølge Jensen, giver sammenblanding af kontrol- og støttefunktion i kommunen mange problemer. Han mener at problemerne opstår allerede inden første henvendelse og kan få barnet og den unge til at fravælge at henvende sig til deres kommune, fordi de frygter for registrering med mere. På den baggrund anbefaler han, at ” *der fastholdes og formidles et perspektiv, der hedder på 'de rådgivningssøgendes præmisser og i de rådgivningssøgendes tempo' – vel vidende at dette undtagelsesvis ikke kan opretholdes, fordi også disse instanser er omfattet af Servicelovens indberetningspligt*” (1999:16). Peter Jensen anbefaler desuden, at åbne anonyme rådgivninger ikke har kompetence til at træffe selvstændige beslutninger, ud over beslutninger der vedrører rådgivningens egne forhold. Dette begrundes han med, at det er vanskeligt for de ansatte at skille disse roller og at det ofte ses, at det er kontrolfunktionen, der bliver den dominerende i forhold til støttefunktionen (Ibid.:16).

Barrierer i forhold til koblingen til den øvrige kommunale organisation ses således at være, at det er afgørende for de anonyme rådgivninger at signalere adskillelse fra de myndighedssagsbehandlende

afdelinger, da de ellers vil have vanskeligt ved at tiltrække børn og unge. I det opsamlende afsnit diskuteres, hvorledes denne løse kobling reelt er mulig.

Fordele ved kommunal forankring

Ovenfor er forskellige mulige barrierer på det institutionelle niveau belyst. Slutteligt skal dog også gøres opmærksom på fund i empirien, der peger på at netop den lokale forankring kan være frugtbar.

Alle informanter gav udtryk for, at de så mange fordele ved at tilbyde anonym rådgivning i kommunalt regi. Først og fremmest blev lokalkendskabet fremhævet, som en stor fordel. Lokalkendskab kan handle om at vide, hvilke problemer, der rører sig blandt de unge på et givent tidspunkt. Det kan også handle om kendskab til kommunens og lokalområdets konkrete hjælpemuligheder. Endelig kan lokalkendskab også handle om, at kende sine samarbejdspartnere.

Kendskab til samarbejdspartnere og til de lokale tilbud kan ifølge informanterne føre til, at børnene får hurtigere hjælp ved at gå igennem en anonym rådgivning. En rådgiver siger herom: *”Vi har klart nemmere adgang til forvaltningen. Hvis de er af sådan en karakter at de skal op på socialforvaltningen. Så tror jeg, at det er nemmere for os. Det er det jo, fordi vi kommer jo også deroppe”* (Kbh.1 1: 222).

Andre informanter fremhæver det geografiske som en fordel ved den kommunale forankring: I Børns Vilkår ser man den lokale forankring som et ideal, såfremt den kan udføre i praksis: *”Børnene kan lige gå ind forbi og snakke og læreren kan hurtigt blive hevet ind, det kan gå nemt. Så hvis det var, så ville det være virkelig godt, hvis det kunne lade sig gøre”* (BV: 562). I Sorø vægtes geografien og dermed muligheden for at medtage nøglepersoner for barnet i rådgivningen: *Du kan tage en lærer og en SSP konsulent, som du har tillid til med til samtalen eller en veninde, fordi det geografiske i det. Der tager de måske ikke lige til København eller hvor det måtte være”* (Sorø 2:396).

Både geografi og lokal forankring forudsætter ifølge rådgiverne en kommunal forankring. Denne slutning kan ud fra et kritisk perspektiv dog ses som en falsk bevidsthed eller en dogmatisk selvfølgelighed. Der ses ikke nødvendigvis en sammenhæng mellem lokalkendskab og geografi og så en kommunal forankring. Opmærksomheden kan blandt andet henledes på andre nationale rådgivninger som f.eks. Kræftens Bekæmpelse og Ældre Sagen, der har lokalafdelinger, ligesom der

i internationale sammenhænge ses eksempler på, at private anonyme rådgivninger for børn og unge har regionale afdelinger, der således har det lokale kendskab⁴⁰.

En rådgiver lægger vægt på, at der i de kommunalt forankrede anonyme rådgivninger er sikkerhed for en vis kvalitet og ordnede forhold. *”Vores rammer er helt klart definerede og målgruppe og metode, på trods af at der er metodefrihed, så er det alligevel inden for nogle faste rammer. Og der er en bevågenhed på, hvad det er vi gør og hvem vi referer til. Der er nogle helt klare linjer overordnet set, som er helt klart defineret”* (Kbh 2:215).

Endelig er der én rådgiver der påpeger, at de anonyme rådgivninger kan bidrage med at de unge får tillid til kommunen og til at nogle kan hjælpe dem: *”det er vel også med til at opbygge, at de unge får tillid til systemet og at der er nogle derude.”* (Kbh rdg 2 271).

Opsamling på det institutionelle niveau

I dette afsnit er givet eksempler på, hvor i de institutionelle rammer der findes barrierer i forhold til kommunernes succes med at tiltrække børn og unge til deres anonyme rådgivninger. I det følgende opsamles og diskuteres centrale fund, der peger i retning af, at selve den kommunale forankring kan være en barriere.

Løs kobling?

Et ganske centralt fund på det institutionelle niveau omhandler rådgivningers kobling til den øvrige organisation.

De fleste rådgivere giver udtryk for, at det er meget vigtigt at signalere overfor børnene, som de ønsker at tiltrække, at de er løst koblet til myndighedsbehandlende afdelinger. I det teoretiske afsnit blev det også lagt til grund, at de kommunale anonyme rådgivninger kunne ses som løst koblede systemer. I empirien ses dog adskillige eksempler på, at det ikke er lykkedes de kommunale rådgivninger at løskoble sig. Ifølge Hasenfeldt er et karakteristikum ved et løst koblet system, at de aktiviteter, der foregår inden for et system ikke på forhånd er dikteret og beskrevet af organisationen, men derimod bliver initieret via møder mellem klient og medarbejder (2003: 222). Som det fremgår af det empiriske materiale er dette netop ikke tilfældet. Der ses eksempler på, at overordnet udstukne mål og rammer i nogle tilfælde dominerer i de konkrete rådgivningssamtaler.

⁴⁰ Eksempelvis Hollands ”De Kindertelefoon” , der har 18 regionale afdelinger (www.kindertelefoon.nl 01.12.2011) og Irlands The Irish Society for the Prevention of Cruelty to Children (ISPCC), der har 11 regionale afdelinger (www.ispcc.ie 01.12.2011).

På den måde forsøges det at skabe overensstemmelse mellem barnets problem og de mål og rammer, som rådgivningen fungerer under (Ibid:163). Der er således risiko for, at rådgivningen bliver skæv i forhold til barnets ønsker og behov og at barnet derfor ikke oplever den relevant (Øvreeide 2009:227). Også ressourcemæssige spørgsmål kan få betydning i de konkrete rådgivninger, hvor børnene hurtigt afsluttes i rådgivningen eller henvises videre eller eventuelt henvises til en venteliste. Her er der risiko for, at børnene oplever, at rådgiveren ikke har en reel interesse i at hjælpe dem.

Et andet kriterium for at være et løst koblet system er, at disse besidder hver deres autonomi og identitet, ligesom de er forholdsvis isolerede fra andre dele af organisationen (Hasenfeldt 2003:213-214). I forhold til åbningstider ses det, at de kommunale rådgivninger generelt tilpasser sig den øvrige kommunale åbningstid og dermed ikke i udpræget grad ses at besidde selvstændig identitet og at isolere sig fra den øvrige organisation. Dette kan have den rent pragmatiske implikation, at børn og unge ikke har mulighed for at benytte rådgivningerne med mindre de pjækker fra skole.

Når disse tætte koblinger bliver problematiske, skyldes det rådgivningernes troværdighed overfor den gruppe af børn, hvor adskillelsen fra den myndighedsbehandlende afdeling er afgørende.

Den reelle anonymitet

Et andet vigtigt fund omhandler rådgivningernes mulighed for at tilbyde børnene reel anonymitet.

I analysens første del blev det påvist, at anonymiteten i flere tilfælde ikke er reel. Når nogle af rådgivningerne på trods af den manglende reelle anonymitet har succes med at tiltrække børn og unge, skyldes det formodentlig, at netop de børn, der så henvender sig i disse rådgivninger ikke lægger afgørende vægt på anonymiteten. Som det dog fremgår i analysens første del er det netop informanternes vurdering, at anonymiteten er afgørende for nogle børn. Derfor er det ganske problematisk i forhold til rådgivningernes troværdighed, at anonymiteten ikke er reel. Såfremt rådgivningerne ikke er troværdige i, at de rent faktisk er et reelt anonymt tilbud, vil de børn, der i forvejen er præget af mistillid til deres omgivelser ikke kunne have tillid til disse rådgivninger og deres tilbud om hjælp (Øvreeide 2009:127).

Nedenfor argumenteres for, at den manglende reelle anonymitet kan begrundes i institutionelle rammer.

Empirien giver eksempler på, at børnene skal bestille tid hos en sekretær eller ofte bliver bedt om at oplyse deres telefonnummer. Disse institutionelle procedurer peger i retning af, at de anonyme rådgivninger i en vis udstrækning også er indrettet ud fra et bureaukratisk rationalespektiv. Ud fra denne rationalitetsforståelse kan det være hensigtsmæssigt, at barnet oplyser sit telefonnummer, således at det kan kontaktes f.eks. i forbindelse med aflysninger. Ligeledes kan det synes oplagt, at et barn skal bestille tid hos en skolesekretær, der på den baggrund kan give rådgiveren mulighed for at planlægge sin tid. Nogle rådgivere er opmærksomme på, at disse procedurer kan være en barriere for børnene, mens andre opfatter, at børnene netop ikke tillægger det betydning. I det sidste tilfælde kan der være tale om, at de institutionelle procedurer er så cementerede blandt rådgiverne, at de ikke stiller spørgsmålstejn ved dem men indordner sig herunder med en forventning om, at børnene gør det samme (Thomsen 2005:65, 118).

Når den fraværende reelle anonymitet bliver en barriere for rådgivningernes succes med at tiltrække børnene, handler det i høj grad om rådgivningernes troværdighed. Hvis rådgivningerne i deres information lover børnene anonymitet, og børnene i praksis oplever at anonymiteten ikke er reel, kommer rådgivningerne til at fremstå utroværdige overfor børnene, hvorfor børnene ikke kan have tillid til dem. Ifølge Hasenfeld er netop tillid kernen i interaktionen (2003:276). Uden børnenes tillid kan rådgiveren med Hasenfelds ord ikke opnå adgang til barnets private domæne med henblik på at indføre interventionsteknikker (Ibid.:276). Endelig må det forventes at netop den manglende reelle anonymitet fraholder børn fra at henvende sig i første omgang.

Markedsføring

Et sidste centralt fund, der diskuteres i denne opsamling er markedsføringen af det anonyme rådgivningstilbud. Det fremgår empirisk, at meget information retter sig mod voksne. Dette kan have flere implikationer. Den første meget åbenlyse implikation er, at børnene rent faktisk ikke ved, at tilbuddet eksisterer. En anden implikation er, at børnene bliver afhængige af, at de har voksne i deres netværk, der kan oplyse dem om tilbuddet. Dette bliver problematisk for den gruppe af børn, der mangler tillid til sine omgivelser og derfor ikke betror sig til en fagperson i sit nærmiljø (Øvreeide 2009: 127). En tredje implikation ved at rette sin information mod de voksne er, at dette sender et signal om, at børn og unge ikke tillægges selvstændig aktørstatus. Den manglende aktørstatus kan ifølge Hasenfeld betyde, at børnene ikke opnår tillid til rådgivningerne, da det fraværende aktørperspektiv kan ses som manglende interesse for børnene (2003:279).

- Barrierer på det interindividuelle niveau

I dette afsnit fokuseres på, hvorvidt der også i relationen mellem barn og rådgiver kan være en barriere i forhold til børns benyttelse af de kommunale anonyme rådgivninger. I afsnittet vil fokus være på rådgiverens personlighed og engagement, rådgiverens forskellige roller og disse rollers betydning for relationen samt tillids betydning for i relationen. Endelig vil analysen også koncentrere sig om den relationelle magt i rådgivningssamtalerne.

Rådgiverens personlighed og engagement

Tidligere er argumenteret for, at de kommunale anonyme rådgivninger kan ses som borgerservicerende institutioner, hvor selve relationen er det væsentligste (Hasenfeld: 2003:27). Derfor er det nærliggende at afdække og analysere empiriske fund, der belyser dette. I empirien ses forskellige eksempler på, at rådgiverne netop er opmærksomme på og vægter det relationelle i samtalen med børnene. I det følgende citat betoner en rådgiver netop det relationelle i en rådgivningssamtale: *"De[børnene] har en fornemmelse af, at der er nogle, der tror på dem. Og om de får et knus eller en kop kakao. At de føler sig mødt. Jeg er meget selvironisk og jeg tror, at de føler, at jeg er nærværende i, at jeg har investeret noget af mig og at jeg måske har fået dem til at grine"* (Kbh. 2:395). Citatet viser, at denne rådgiver stiller sine personlige egenskaber til rådighed og udviser personligt engagement. Dette er ifølge Hasenfeld afgørende for en vellykket relation (2003:27). Videre peger han på, at en vellykket interaktion mellem frontlinjemedarbejder og klient kræver, at rådgiveren er i stand til at se individuelt på klienten. Samme rådgiver giver et eksempel på, at denne mulighed er til stede. Hun lægger vægt på, at der er god kemi mellem barn og rådgiver og at det er muligt for barnet at ønske en anden rådgiver. *"Nogle af dem kan have mere lyst til at tale med en mand eller en ældre eller yngre, så kan det også lade sig gøre. Altså, rammen er ikke rigid på den måde"* (Kbh 2:27). Her understreges således vigtigheden af at de institutionelle rammer giver rådgiveren mulighed for at vægte det relationelle. Hasenfeld påpeger, at vægtningen af relationen og det følelsesmæssige engagement er modstridende med den traditionelle bureaukratimodel, hvorfor der er risiko for, at rådgiverne bliver *"ofre for modstridende rolleforventninger fra såvel organisationens som klientens side"* (2003:174).

Roller

Netop socialarbejderens opfattelse af egen rolle har ifølge Winther og Nielsen en væsentlig betydning for den måde, de udfører deres arbejde på og dermed på relationen i selve rådgivningen. En rådgiver fra Sorø, der både aktuelt og fremadrettet kommer til at arbejde både som

myndighedssagsbehandler og anonym rådgiver siger f.eks.: *”Det kunne være svært at lægge den rolle fra sig som sagsbehandler. Fordi vi ved jo en masse om hvordan og hvorledes bliver det til en sag og hvor kan man søge rådgivning og så videre. Men man er jo også meget tilbøjelig til at tage det med sig videre. Vi er jo sådan meget løsningsorienterede, hvis man kan sige det sådan... Det skal man i hvert fald arbejde lidt med. Fordi det jo ligesom er en rådgivning og man også skal få dem til at arbejde selv på et tidspunkt og rådgive om, hvor de kan gå hen og få dem til at komme videre. At det ikke nødvendigvis er os, der skal løse det her problem.”*

Her peger rådgiveren på, at man i traditionelt myndighedsarbejde ofte arbejder efter en bureaukratisk model med fokus på lovgivning og forvaltningens retningslinjer. Hun lægger ligeledes vægt på sin specialviden inden for området, hvilket er i tråd med Webers klassiske bureaukratimodel (Hasenfeld 2003:33) Citatet siger desuden noget om, hvilken rolle den anonyme rådgiver dels pålægges af sine omgivelser og dels selv påtager sig. Citatet peger i retning af, at denne rådgiver opfatter sig selv på forskellig vis. Dels som klassisk bureaukrat med en udpræget kontrol funktion og dels som professionel, hvor støttefunktionen vægtes (Winther og Nielsen 2008:131 & Jensen 1999:16). Ifølge Shulman udvikler socialarbejderen sin rolle i den konkrete kontekst og ikke kun ud fra generelle færdigheder, hvorfor rådgiverne principielt kan skifte rolle, når de bestrider begge funktioner (Hutcinson og Olteal 2006:114). Rådgiveren i de anonyme rådgivninger skal således indgå i forskellige roller, hvor de skal tilgodese både deres arbejdsplads’ institutionelle rammer og børnenes behov. De enkelte roller kan skifte og periodisk blive mere eller mindre dominerende. Jensen argumenterer modsat med, at det er vanskeligt for de ansatte at skille disse roller og at det ofte ses, at det er kontrolfunktionen, der bliver den dominerende i forhold til støttefunktionen (1999:16). Egelund deler denne opfattelse og begrundet dette med, at medarbejderne i socialforvaltningerne socialiseres til at prioritere kontrol og procedurer på bekostning af blandt andet selve relationen (1997:340). Dette skyldes i høj grad at intern og ekstern kontrol netop retter sig mod procedurerne. Selve relationen kan ifølge blandt andre Hasenfeld ikke kontrolleres og regulere af organisationens ledelse, da netop personlige egenskaber hos både medarbejdere og klient er afgørende (2003:27). Ét spørgsmål er således i hvilken udstrækning en rådgiver, der bestrider begge funktioner er i stand til at adskille disse roller. Et andet - og mindst lige så vigtigt - spørgsmål er, hvilken rolle børnene tillægger rådgiverne og om de er i stand til at skille disse roller. Dette spørgsmål kan selvsagt ikke besvares ud fra den foreliggende empiri. Jensen peger dog på, at børn vil fravælge at henvende sig deres kommunale anonyme rådgivning, såfremt støtte og kontrol funktionerne ikke er adskilte (1999:16).

Det omvendte magtforhold?

Også barnets rolle i den anonyme rådgivning er noget som rådgiverne er opmærksomme på. Af det empiriske materiale fremgår det, at rådgiverne er meget opmærksomme på magtforholdet i selve samtalen. De giver udtryk for at de professionelles traditionelle åbenlyse magt er udvisket eller ligefrem vendt på hovedet, således at det er børnene, der har magten i en anonym rådgivning (til at afbryde og til at bestemme, hvad de vil tale om og ikke vil tale om). En rådgiver beskriver f.eks.: *”Det er jo meget op til den der sidder på den anden side, fordi at de må selv om, hvad de fortæller og hvor meget og hvad de vil have ud af det* (Vejle 1:285). Samme rådgiver giver et eksempel på en rådgivning, hvor hun var meget bekymret for en ung, som henvendte sig med en anden problematik, end den rådgiveren blev bekymret for. Den unge ønskede ikke yderligere hjælp, hvilket rådgiveren oplevede en vis frustration over. Dog mener hun, at det er hele konceptet i en anonym rådgivning: *”... jeg tænker, at man definerer selv, om man vil være her eller ej, og man kan jo egentlig bare gå og sige farvel og tak. Men det kan godt være lidt frustrerende, at tilbuddet er sådan her. Jeg har kun et navn ikke andet end det, så der er ikke så meget at rafle om vel?”* (Vejle 1:304). I Børns Vilkår har man de samme overvejelser om magtforholdet. Her peges på, at det er anonymiteten, der er afgørende for magtforholdet og siger, at ”bordet fanger” i det øjeblik anonymiteten bliver ophævet og henviser til at organisationen sender mange underretninger til kommuner. Børnenes magtposition ses således at være afhængig af den reelle anonymitet.

Også magten til at definere problemet ligger ifølge rådgiverne hos børnene. Som det er beskrevet tidligere viser empirien dog også, at det primært forældre og frontpersonale, der på børnenes vegne henvender sig i rådgivningen. Det er således henvenderen, der i første omgang har magten til at definere barnets vanskeligheder. Med henvisning til Foucaults forståelse af bio-magt, omtaler Donzelot dette magtforhold som ”hjælpens univers”. Her mener professionelle at vide, hvad der er bedst for klienten (Järvinen 2005:11). Da dette magtforhold udøves under dække af den voksne henvenders ønske om at hjælpe barnet, er det sjældent et synligt magtforhold, ligesom det er ganske svært at afdække. En konsekvens af dette magtforhold bliver dog, at hvis barnet ikke er enig i denne problemdefinition, skal det omdefinere rådgiverens problemforståelse. Denne omdefinition skal foregå i et møde, der i forvejen er præget af andre asymmetriske magtforhold. For det første besidder rådgiverne en positionel magt. For det andet er barnet i et afhængighedsforhold til rådgiveren, da denne besidder en viden, som barnet ønsker del i. Ifølge Foucault vil der altid være et asymmetrisk magtforhold mellem den, der søger viden og den der besidder viden (Järvinen

2005:13). Der ses i empirien ingen fund, der tyder på, at rådgiverne er opmærksomme på dette afhængighedsforhold. Der ses nærmere et eksempel på det modsatte, når en rådgiver fremhæver barnets mulighed for ”bare at gå og sige farvel og tak”. Når barnet er i et afhængighedsforhold kan det ikke bare gå, da det i så fald ikke får den hjælp, som det ønsker. Dette magtforhold understreges naturligvis, såfremt barnet oven i købet ikke har andre steder at søge hen. Ifølge Hasenfeld har mange borgerservicerende organisationer monopol på den service, som klienten efterspørger (2003:252). Som det fremgår tilbydes anonym rådgivning også af frivillige og private organisationer, hvorfor kommunernes monopol på anonym rådgivning ikke er så udtalt og at børnene ikke på samme måde er afhængig af de kommunale tilbud.

Der ses ej heller empiriske fund, der tyder på, at rådgiverne er opmærksomme på det positionelle magtforhold eller at de oplever det problematisk, at det ofte er voksne, der i første omgang definerer børnenes vanskeligheder. Den manglende opmærksomhed kan blandt andet skyldes objektive lovmæssigheder, om at den voksne qua sin alder er i en overlegen position i forhold til barnet (Johansen 2007:143). Denne lovmæssighed er både kulturelt og historisk betinget og er så cementeret, at selv en rådgivning, der påstår at eksistere på deres præmisser, ikke reflekterer over, at det et langt stykke hen af vejen ikke er børnene, der henvender sig. (Thomsen: 2005:65, 118). Ifølge Habermas kan den positionelle magt anskues som falske bevidstheder, der kan gennemtrænge barnets handlemuligheder (Andersen 2 2009:183). Det kan således ses som en barriere for barnets benyttelse, af de anonyme rådgivninger, at den positionelle magt er så determineret.

Som afslutning på denne diskussion om det omvendte magtforhold skal det således igen understreges, at en opmærksomhed på magtforholdet kan gøre magten produktiv frem for undertryggende. Således kan rådgivernes vidensmagt bibringe barnet viden og dermed mulighed for positiv forandring. Ifølge Bo og Gehl kan man som professionel ”ikke ophæve den ulige magtbalance men ved at gøre den tydelig for sig selv og for barnet kan man bidrage til at gøre de særlige vilkår for børnesamtalen gennemskelig og mindske risikoen for magtmisbrug” (2009: 249). Dog ses der heller ikke i empirien fund på, at rådgiverne er opmærksomme på dette produktive magtforhold. Når rådgiverne taler om, at det er børnene, der besidder magten, er der måske snare tale om, at magt ikke skal ses som en begrænset ressource men derimod som en ressource, der kan ekspanderes og deles i samarbejdes øjemed (Swärd & Starrin 2007: 257).

Opsamling på det interindividuelle niveau

I dette afsnit opsamles og diskuteres centrale fund, der belyser barrierer i relationen mellem barn og rådgiver i forhold til kommunernes succes med at tiltrække børn og unge til deres anonyme rådgivninger.

Både Øvreeide og Hasenfeld understreger, at børnenes tillid til rådgiverne er afgørende for en vellykket relation i mellem barn og rådgiver. Derfor vil barrierer på det relationelle niveau netop diskuteres i forhold til begrebet tillid. I analysens første del blev det påpeget, at børnene ikke fra henvendelsens start automatisk har tillid til rådgiveren, men at denne tillid skal opbygges. I dette afsnit er givet eksempel på, hvordan en rådgiver ved personligt engagement og fleksibilitet i institutionens rammer forsøger at opbygge dette tillidsforhold.

Når det alligevel ses, at barnets tillid til rådgiverne bliver udfordret, skyldes det blandt andet en uklar rolledefinition. Dette ses især i den ene rådgivning, hvor de samme rådgivere både skal udøve kontrol og støtte. Når denne sammenblanding af roller bliver problematisk i forhold til børnenes benyttelse af rådgivningerne, skyldes det signalværdien til børnene. Som det tidligere er fremhævet vil en sammenblanding af kontrol- og støttefunktion være en barriere for børnene allerede inden de henvender sig og kan dermed få dem til at fravælge kommunale anonyme rådgivninger (Jensen 1999: 16). Denne problematik skærpes i det øjeblik et barn ønsker anonym rådgivning i forhold til sine rettigheder i en myndighedssag som f.eks. en anbringelse.

En barriere for det tillidsfulde forhold mellem barn og rådgiver kan desuden være den uklarhed, der ligger i de mange forskellige magtforhold, der gør sig gældende i en anonym rådgivning. I de empiriske fund ses en tendens til at de kommunale rådgivere negligerer egen magt og er ikke tilstrækkelige opmærksomme på, at der altid findes asymmetriske magtforhold i socialt arbejde. Såfremt rådgiverne meget ensidigt tillægger børnene magten, er der risiko for, at de øvrige magtforhold ikke bliver synlige. Det kan betyde, at børnene oplever et magtforhold fra rådgiveren, som det ikke kan gennemskue. Det kan f.eks. ses ved en rådgivning der retter sig mod fastholdelse af barnet i uddannelse. Såfremt rådgiverne ikke er bevidste om egne magtforhold og anvender dem produktivt, fremstår de ikke troværdige overfor børnene.

- Barrierer på individniveau

Der er ovenfor analyseret på, hvilke barrierer på det institutionelle og interindividuelle niveau, der kan vanskeliggøre det for kommunale anonyme rådgivninger, at tiltrække børn og unge. I dette

afsnit belyses slutteligt også, hvilke barrierer, der kan findes på individniveau hos børnene. Det er faktorer som børnenes selvopfattelse, børnenes forforståelse af det kommunale system og børnenes afhængighed af netværk, der nedenfor analyseres på.

I dette afsnit er det vigtigt igen at understrege, at de barrierer hos børnene, der er genstand for denne analyse er udtryk for de professionelle rådgivers subjektive vurderinger og tolkninger og altså ikke for børnenes egne oplevelser.

Børnenes selvopfattelse

En barriere for børnene i forhold til deres benyttelse af kommunale anonyme rådgivninger handler om deres opfattelse af sig selv. En rådgiver mener, at børn der ikke ønsker at kategorisere sig selv eller blive kategoriseret af andre, som nogle, der har brug for hjælp fra en socialforvaltning ikke vil benytte sig af tilbud, der fysisk er placeret på et rådhus eller i en familieafdeling (Kbh 2:92). En tolkning af denne rådgivers udsagn er, at der kan herske en forforståelse hos nogle børn af, at det kommunale hjælpesystem er for personer med problemer og en adfærd, der ikke matcher deres selvforståelse. I den forbindelse påpeger Hasenfeld, at det er betydende for klientens status, hvilken organisation man er klient i (2003:249). Det bliver afgørende for barnets status hvor i hjælpesystemets stratifikationssystem hjælpen bliver givet. Han argumenterer for, at det kan opleves mere eller mindre degraderende at være klient afhængig af, hvilket system, man er klient i. Dette eksemplificeres af en rådgiver fra Sorø: *"Når der bliver holdt netværksmøder på skolen, så synes den unge ikke altid, at det er verdens fedeste, at mødelokalet ligger nede foran scenepladsen. Så går man i lige streg en stribe fagfolk og barnet med, så ved folk på resten af skolen jo godt, hvad det handler om. Og det er ikke det fedeste, for så kan man blive drillet med det. Eller PPR psykologen holder til på skolen og når man går ind af den dør, så ved man jo godt, at man får psykologhjælp, så er det fordi man er "gak-gak" eller et eller andet"* (Sorø 2:302). Børnene kan således frygte at blive miskrediteret fra deres omgivelser eller fra rådgiverne, såfremt de søger hjælp i en organisation, der hjælper mennesker med en adfærd, der afviger fra de kulturelle normer (Jacobsen, Kristiansen 2009:22) eller er lavt rangerende i hjælpesystemets stratifikationssystem. Det kan således både være barnets egen selvforståelse, der kan være en barriere men i høj grad også omgivelsernes stratificering.

En løs kobling til den øvrige kommunale organisation og en fysisk adskillelse af den anonyme rådgivning herfra kan potentielt mindske børnenes barrierer i forhold til at søge kommunal anonym

rådgivning, da løst koblede rådgivninger potentielt er højere placeret i stratificeringssystemet end myndighedsbehandlende afdelinger. En højere placering i stratificeringssystemet bliver således betydende for barnets status som hjælpsøgende og dermed for egen selvforståelse og omgivelsernes syn på barnet (Hasenfeld 2003:249). Denne overvejelse kan ikke påvises i det empiriske materiale. Dog kan det konstateres, at væsentligt flere børn og unge henvender sig til de rådgivninger, der fysisk er løst koblede end dem, der er tæt koblede til den myndighedsbehandlende afdeling.

Børns forforståelse

Børnenes selvforståelse kan, som det blev vist ovenfor, være én barriere i forhold til at søge anonym rådgivning i en socialforvaltning. En anden barriere kan være deres forforståelse af den myndighedsbehandlende del af det kommunale system. Forforståelsen kan dels handle om børnenes frygt for systemet men også om kommunale organisationers ry.

Flere rådgivere mener, at børnenes frygt for systemet kan være en barriere. Frygten for systemet kan både handle om at de er bange for at der bliver truffet afgørelser, som de ikke ønsker eller at deres forældre bliver straffet på grund af deres oplysninger til kommunen. En kommunal rådgiver siger om børnenes frygt for systemet: ”*Der er jo stadig de her fordomme med, at vi er dem, der er ude og fjerne børn*” (Sorø1:363). I tråd hermed siger en anden rådgiver om børnenes ønske om anonymitet: ”*Der er mange der har en angst for, at der skal ske noget med dem eller deres familie f.eks. sådan noget med at blive tvangs fjernet*” (Vejle 1: 324).

Også kommunens ry kan for nogle børn værre en barriere i forhold til at søge hjælp i en kommunal rådgivning. Nogle børn kan selv have negative erfaringer med dele af det kommunale system eller har måske hørt om andres negative erfaringer fra kammerater eller fra medierne. Ifølge rådgivningschefen i Børns Vilkår har organisationen erfaring med børn med disse negative oplevelser: ”*Vi har jo børn, der har oplevet at gå op og fortælle efter mange, mange svære overvejelser og efter måske flere års mishandling, at nu kan de ikke holde til det mere... Og så går de til deres sagsbehandler og det første der sker, det sagsbehandleren gør, det er at indkalde mor og far til et møde. Og så spørge: ”Er det virkelig rigtigt, at I slår?” og hvad siger forældrene? De siger overraskende nok ”Nej, sikke noget pjat. Det gør vi selvfølgelig ikke”. Og så kommer barnet hjem og får endnu flere tæv. Sådan et barn vil jo aldrig gå alene op igen*” (BV: 508). Dette eksempel problematiserer således, at der findes børn, der med baggrund i egne erfaringer eller erfaringer de har hørt om, ikke har den fornødne tillid til, at det kommunale system kan hjælpe dem.

Disse børn vil have givet vis ikke have tillid til, at en kommunal anonym rådgivning kan hjælpe dem.

Afhængighed af netværk

I empirien ses flere steder, at børnene har mulighed for at tage en voksen med i rådgivningen. Flere rådgivere siger, at det kan være svært for et barn selv at tage kontakt til den anonyme rådgivning. At det kan være svært for børnene selv at henvende sig kan have flere konsekvenser. For det første er børnene afhængige af at have voksne i deres netværk, der opfanger, at de ikke trives og hjælper dem til at komme i kontakt med en rådgivning (eller anden hjælp). En rådgiver giver udtryk for, at det er trist, hvis der ikke er en voksen, der dagligt ser hvordan barnet har det. Hun siger videre, at hun ”*faktisk [bliver] rigtig, rigtig positivt overrasket over, hvor stort et engagement som mange lærere, AKT-lærere og andre voksne omkring de her børn lægger for dagen. Der kan være rigtig hårde skoler, der kan være rigtig mange forskellige problematikker, men jeg synes egentlig, at lærere er gode til at tage en omsorg*” (Kbh. 2:196). Blandt andre Øvreeide påpege dog, at børn udsat for omsorgssvigt netop ofte ikke betror sig til voksne, da de enten ikke har tillid til voksne eller er skamfulde over deres situation (2000:127). Om dette dilemma siger rådgivningschefen i Børns Vilkår: ”*rigtig mange af de omsorgssvigtede børn er jo også blevet snydt af voksne. De kan jo ikke stole på voksne, fordi så ville de jo ikke være udsat for det, de var udsat for. Så de er jo vant til, at de voksne ikke er til at stole på. Så hvordan de skulle kunne stole på, at gå op i kommunen og være sikre på at det de siger anonymt, det ikke går videre til mor eller far, det er utopi.*”

Noget tyder således på, at børn og unge har brug for en voksen i deres netværk dels til at gøre dem opmærksom på, at tilbuddet om åben anonym rådgivning findes i deres kommune og dels til at hjælpe dem til at opsøge rådgivningen. Det kræver store ressourcer for de unge selv at være den opsøgende part. Der må således være en gruppe børn og unge, der dels ikke bliver set af en voksen i deres netværk, dels ikke kender tilbuddet og dels ikke selv tør møde op. Her ses en udfordring for de kommunale rådgivninger for at opfange denne gruppe børn.

Opsamling på det individuelle niveau

I analysen af det individuelle niveau er påvist, at der kan være flere barrierer hos børnene selv, der gør, at de kun i begrænset omfang søger anonym rådgivning i deres kommune.

Der kan være tale om faktorer af interaktionistisk karakter, hvor børnene ikke ser sig selv og ej heller ønsker at andre skal se dem som nogle, med en adfærd, der afviger fra den gængse normopfattelse. Dette kan resultere i at de ikke søger rådgivning i en organisation, hvor de kan opleve en degradering af deres status på grund af rådgivningens placering i hjælpesystemets stratifikationssystem. Denne oplevede statusdegradering kan blive betydende for både deres eget selvopfattelse og andres opfattelse af dem.

Barrierer for børnenes benyttelse af de kommunale anonyme rådgivninger kan ligeledes være deres frygt for systemet og deres forforståelse af kommunale organisationer. De kan på den ene side frygte, at der bliver handlet hen over hovedet på dem og truffet afgørelser, som de enten ikke ønsker eller ikke kan overskue konsekvensen af. På den anden side kan de selv have erfaringer med eller have hørt om andres erfaringer med, at der netop ikke bliver handlet på deres ønske om hjælp.

Endelig ses en alvorlig barriere at være, at børn er afhængige af en voksen person i sit netværk. Dels til at gøre opmærksom på rådgivningstilbuddet og dels til at frekventere det. De børn, der ikke har en voksen i deres netværk, som de har tillid til, vil være vanskeligere stillet i forhold til selv at opsøge information om hjælp samt selve hjælpen.

Afrunding af analysen

Der er i dette afsnit analyseret på, hvorledes konkrete anonyme rådgivninger fungerer samt på, hvilke der kan ligge til grund for, at de kommunale anonyme rådgivninger har vanskeligt ved at tiltrække børn og unge.

I det følgende verificeres den samlede undersøgelse, hvorefter en samlet konklusion præsenteres.

Kapitel 7 Verificering

Kvalitativ forskning kan generelt kritiseres for manglende sikker og gyldig viden. Da kvalitativ forskning - og således også denne undersøgelse - bygger på subjektive fortolkninger af fænomener, er det ej heller muligt at tale om universel gyldig viden. På trods af denne kritik mener jeg, at det er muligt at kvalitetssikre kvalitativ forskning. I nærværende undersøgelse anvendes begreberne validitet, reliabilitet og generaliserbarhed til denne kvalitetssikring (Kvale 2009:225).

Generaliserbarhed

Generaliserbarhed er et spørgsmål om hvorvidt undersøgelsens resultater kan generaliseres (Ibid.:227). Der er dog i den senere tid sket et skift fra generalisering til kontekstualisering, hvor en

søgen efter universelle sandheder er blevet erstattet af en forståelse af, at fænomener altid må ses i den kontekst, det indgår i (Ibid.:227). Denne undersøgelse skal således ses som et bidrag til at forstå kommunal anonym rådgivning af børn og unge i den kontekst, som den er foretaget i.

Som det indledningsvist er påpeget, er formålet med nærværende undersøgelse ikke at bidrage med statistisk generaliserbar viden. Da denne undersøgelse bygger på et hermeneutisk princip, skal den ses som en fortolkning, der bringer min forforståelse i spil.

Reliabilitet

Reliabiliteten henviser til pålideligheden af en undersøgelse og til forskningsresultaternes konsistens (Ibid.:231). I nærværende undersøgelse er reliabiliteten forsøgt sikret undervejs, ved at jeg som forsker har været transparent i forhold til metodiske valg og fravalg.

I selve interviewsituationen er reliabiliteten forsøgt sikret ved, at jeg under interviewene stillede uddybende spørgsmål med henblik på at sikre, at jeg havde forstået informanternes budskab korrekt. Undervejs har jeg stillet uddybende spørgsmål til det empiriske materiale på baggrund af teorien med henblik på at opnå en besvarelse af problemformuleringen, der ikke åbner mulighed for yderligere tolkninger. Med henvisning til sikring af reliabiliteten har jeg desuden efterfølgende været i kontakt med nogle af informanter med henblik på at opnå korrektion og uddybning af de tolkninger, jeg opnåede under selve interviewet (Andersen 1 2009: 173).

Validitet

Validitet henviser til undersøgelsens gyldighed, herunder hvorvidt undersøgelsens resultater er velargumenterede samt hvorvidt undersøgelsens problemformulering er blevet besvaret ud fra den valgte metode og teori (Kvale 1997:233). Ifølge Kvale skal validiteten gøres transparent i alle dele af en undersøgelse, således at det er muligt at ”kikke forskeren over skulderen” (Ibid.:232).

Denne undersøgelse valideres således i forhold til sammenhængen fra problemformuleringen til konklusionen.

Videnskabsteoretisk gyldighed

Det videnskabsteoretiske fundament ses at være relevant ved besvarelse af undersøgelsens problemformulering. Der er i undersøgelsen lagt vægt på såvel informanternes fortolkninger som mine egne fortolkninger, at det undersøgte fænomen. Den kritiske hermeneutik ses i undersøgelsen, når der afdækkes undertrykkende forhold på både det institutionelle og det interindividuelle niveau (Højberg 2009:224). I denne undersøgelse har jeg primært koncentreret mig om at afsløre

informanternes forforståelse som ideologier. Ifølge Kritisk hermeneutik kan også egne forforståelser afsløres som ideologier, hvorfor der kan gøres op med disse. Jeg har i undersøgelsen ikke haft meget fokus på at afsløre egne fordomme, men har i stedet redegjort for min forforståelse. Dermed vedkender jeg mig Gardarmars fokusering på forforståelsens produktive betydning (Højberg 2009:324).

På trods af forforståelsens produktive betydning er der risiko for bias i analysen (Olsen 2002:206). I det følgende gives eksempler på disse bias.

Tidligere i mit arbejdsliv som socialrådgiver har jeg bestredet den samme jobfunktion, som informanterne i Sorø gjorde. Jeg kendte derfor mange af de fagudtryk og jargoner, der blev brugt under interviewene. De beskrev desuden forskellige arbejdsopgaver i deres job, som jeg heller ikke bad om at få uddybet på samme måde, som en forsker uden forhåndskendskab til området ville have haft behov for. Risikoen ved denne sproglige indforståethed er, at man som forsker ikke får spurgt tilstrækkeligt dybt ind, da man tænker, at man ved, hvad den anden mener (Nielsen, Repstad 1993: 27). Mange af disse bias gik igen i alle interviewene, men var særlig tydelig, der hvor informanten havde samme uddannelsesmæssige baggrund som jeg selv.

Interviewet i Børns Vilkår var det interview, hvor jeg på forhånd var mest opmærksom på bias og tog mine forholdsregler, som tidligere beskrevet. Da der var tale om en bi-interviewer uden erfaring eller særlig interesse for socialt arbejde med udsatte børn og unge, var hun i stand til at stille uddybende spørgsmål til informanten under interviewet, som jeg netop på grund af bias ikke selv var opmærksom på.

En efterrationalisering i forhold til bias er, at en bi-interviewer uden særlig forhåndskendskab ville have været relevant i alle de udførte interviews.

Også i analysen er der risiko for bias. Analysen blev foretaget udelukkende på baggrund af min fortolkning. En fortolkning fra en anden forsker kunne have været gavnlig. Dog har jeg via sparring med såvel vejleder som medstuderende løbende forsøgt at imødekomme implicitte fortolkninger i analysen.

Teoretisk gyldighed

Den valgte teori anses for gyldig til besvarelse af undersøgelsens problemformulering. Dog bidrager den primært til at afdække barrierer på det organisatoriske og relationelle niveau. Barrierer på det individuelle niveau kan kun i begrænset omfang besvare ud fra den valgte teori. Dette er som tidligere argumenteret for et bevidst valg, da fokusering på individuelle faktorer ville have krævet en mere indgående analyse af børnenes individuelle forhold og problemstillinger. I denne undersøgelse er der tale om, at rådgivningerne har en bred målgruppe af børn. Tilbuddet om anonym rådgivning skal således tilbydes alle børn og ikke kun børn med problemer som f.eks. omsorgssvigt.

Metodisk gyldighed

I forhold til de metodiske valg bygger denne undersøgelse som nævnt på professionelle aktørers informationer. Disse informanter har kunnet bidrage med informationer til besvarelse af problemformuleringens første spørgsmål. De har ligeledes kunne besvare problemformuleringens andet spørgsmål. Det andet spørgsmål kunne dog med fordel være suppleret med informationer fra børnene til belysning af barrierer på det individuelle niveau. Informationer fra børnene havde understøttet en tilslutning til det barndomsparadigme, der tillægger børnene selvstændig aktørstatus (James et al 1999:13). Ligeledes kunne informationer fra børnene have underbygget det kritiske aspekt i undersøgelsen, ved at stille spørgsmål direkte til børnene som i denne sammenhæng ses som den undertrykte gruppe, hvorimod det emancipatoriske sigte retter sig (Andersen 2, 2009: 188-190). I det indledende kapitel er argumenteret for, hvorfor børnene som direkte informanter alligevel er fravalgt.

Metodisk kritik

Ud over refleksion over selve metodevalget er der reflekteret over den konkrete metodiske fremgangsmåde. I den resterende del af dette afsnit reflekteres kritisk over disse fremgangsmåder.

Undervejs er foretaget enkelte justeringer i interviewguiden. Dette skyldes, at der gik en måned imellem de første to interviews og de efterfølgende interviews. Efter de første interviews opnåede jeg en erkendelse, der gjorde det relevant, at justere interviewguiden. Ifølge Kvale kan der både være fordele og ulemper forbundet med at justere en interviewguide undervejs. En fordel kan naturligvis være, at interviewguiden er bedre og mere præcis på grund af erfaringer fra det første

interview og opnåelse af ny viden i den mellemliggende periode (2009:133) En ulempe kan dog være, at interviewene ikke er 100 % sammenlignelige. Dette har ej heller i nærværende undersøgelse været en forudsætning, hvorfor det ikke vurderes at være afgørende for kvaliteten. De fleste spørgsmål går igen, og der er ikke ændret ved hovedformålet med interviewene, hvorfor interviewene et langt stykke hen af vejen ville kunne sammenholdes.

Som der er redegjort for tidligere er Vejle Kommunes ”24 timers kontaktordning” ikke formelt et anonymt tilbud. Da jeg i første omgang blev opmærksom på ”24 timer”, skyldes det, at jeg præsenterede min problemstilling for Servicestyrelsen, der henviste mig videre til netop dette tilbud. Ved præsentation af nærværende undersøgelses formål overfor informanterne i Vejle, kommenterede de ikke på, at de ikke var et anonymt tilbud, men italesatte netop sig selv som sådan. Også overfor børnene italesætter de sig som et anonymt tilbud. Ved validering af netop denne empiris gyldighed er der altså lagt vægt informanternes italesættelse.

Slutteligt fremhæves en kritik af mere pragmatisk karakter, der kan have betydning for kvaliteten i interviewsituationen. Ved alle interviewene i kommunerne foretog jeg to interviews i træk umiddelbart efter hinanden. Det havde den fordel, at jeg kun behøvede at tage til arbejdsstedet én gang. De to interviews lå i umiddelbar forlængelse af hinanden. Dette gjorde, at det ved det sidste interview kunne være svært at bevare koncentrationen og skille informationerne fra hinanden. Dette kunne være imødegået ved at indlægge en lidt længere pause mellem interviewene, hvor pausen dels ville have til formål at reflektere over det netop afsluttede interview og dels at ”tømme hovedet” inden næste interview. Ligeledes var det vanskeligt at stille det samme spørgsmål med samme nysgerrighed, når svaret var kendt på forhånd. Dette gjaldt især spørgsmål af informativ karakter, hvorimod det samme spørgsmål godt kunne generere forskellige svar, når der lå et krav om en mere subjektiv stillingtagen i spørgsmålet.

I dette kapitel er der argumenteret for kvaliteten i nærværende undersøgelse med henvisning til undersøgelsens generaliserbarhed, reabilitet og validitet, hvilket igen bidrager til transparens i den samlede undersøgelse.

Kapitel 8 Konklusion

I dette afsluttende kapitel konkluderes på de fund, der er særlig centrale i forhold til den samlede undersøgelses kritiske perspektiv. Kapitlet afrundes med perspektiverende anbefalinger af både praktisk og videnskabelig karakter.

Da denne undersøgelse bygger på et kritisk hermeneutisk fundament, har hele hensigten været at pege på forhold, der kan blokere for børns benyttelse af de kommunale anonyme rådgivninger. Derfor er det i undersøgelsen, og i denne konklusion, barriererne der er betonet. Det skal understreges, at jeg i denne undersøgelse har mødt dybt engagerede medarbejdere i de anonyme rådgivninger, der brænder for at hjælpe de børn, de møder.

I undersøgelsen er analyseret på, hvorledes udvalgte kommunale anonyme rådgivninger fungerer. Ligeledes er analyseret på, hvilke barrierer i henholdsvis den kommunale organisation, hos børnene og i relationen mellem barnet og rådgiveren, der kan ligge til grund for, at det kun i begrænset omfang lykkes de kommunale anonyme rådgivninger at tiltrække børn og unge.

I forhold til første analysedel - *hvordan fungerer udvalgte kommunale åbne anonyme rådgivninger i praksis?*- var der centrale fund, der besvarede problemformuleringen.

Det kan ligeledes konkluderes, at de problemstillinger, som rådgiverne møder hos børnene er meget forskelligartede. Rådgiverne oplevede, at børnene ofte præsenterede ”ufarlige” problemer først, hvilket kan ses som udtryk for, at børnene bevidst eller ubevidst undersøger, hvorvidt de kan have tillid til den rådgiver, de søger hjælp hos, inden de præsenterer en mere alvorlig problematik. Netop vigtigheden af tilliden i relationen understreges af både Hasenfeld og Øvreeide. Øvreeide understreger desuden, at såfremt et barn bliver mødt med en interesse og opmærksomhed, vil det blive opmundret til at fortælle mere om sine erfaringer (2009:79).

Et ganske centralt fund i analysen er, at alle rådgivere oplyser, at de vægter anonymiteten. På trods heraf beskrives dog mere eller mindre faste procedure for at bede børnene om oplysninger, der kan afsløre deres identitet, hvorfor anonymiteten ikke er reel. Det er således institutionelle procedurer, der forhindrer den reelle anonymitet. I empirien ses det, at disse institutionelle rammer ofte er så cementerede blandt rådgiverne, at de ikke stiller spørgsmålstejn ved dem, men blot indordner sig herunder med en forventning om, at børnene gør det samme (Thomsen 2005:65, 118).

Et andet centralt fund omhandlende anonymitet er, at begrebet anonymitet defineres forskelligt af de forskellige rådgivere. Nogle steder sidestilles begrebet anonymitet med tavshedspligt. Når disse fund er så centrale skyldes det, at selve anonymiteten ses at være afgørende for nogle børn. Det må derfor konkluderes, at såfremt rådgivningerne ikke formår at håndhæve anonymiteten, er der risiko for, at børnene ikke oplever den tillid, der er så afgørende for, at de tør lægge deres skæbne i hænderne på en anden og dermed kan få den fornødne hjælp (Hasenfeldt 2003:276). For de børn, der i forvejen er præget af mistillid til deres omgivelser, vil det være af afgørende betydning, at de kan stole på dem, der skal hjælpe dem. Hvis de ikke kan det, vil de lukke af for kontakten (Øvreeide 2009:127). I lovgivningen er der krav om at kommunerne skal tilbyde anonym rådgivning til *alle* børn. Det er derfor af afgørende betydning at rådgivningerne reelt giver alle børn denne mulighed - også de børn, hvor anonymitet er afgørende og hvor det er afgørende, at de ikke skal henvende sig et fysisk sted. Det må således konkluderes, at såfremt anonymiteten ikke tages alvorligt, har det alvorlige konsekvenser for nogle børns mulighed for at anvende det kommunale tilbud om anonym rådgivning. Der må derfor stilles spørgsmål til, om det tilbud som kommunerne har, er et reelt tilbud for alle børn, såfremt børnene ikke kan garanteres anonymitet.

Slutteligt konkluderes det, at alle de kommunale anonyme rådgivninger primært kun er tilgængelige for rådgivning inden for kommunens åbningstid og således på tidspunkter, hvor børnene går i skole eller til fritidsaktiviteter. Dette giver barrierer af ren pragmatisk karakter for børnenes benyttelse af rådgivningerne.

Også i analysens anden del - *hvilke barrierer i henholdsvis den kommunale organisation, hos børnene og i relationen mellem barnet og rådgiveren, kan ligge til grund for, at det kun i begrænset omfang lykkes de kommunale anonyme rådgivninger at tiltrække børn og unge?* - fremkom også centrale fund.

Ifølge Habermas er formålet med samfundsvidenskaben at undersøge samspillet mellem faktisk og ideelt forhold, og forhold mellem system og livsverden (Andersen 2 2009: 201). I analysens anden del blev det således undersøgt, hvorledes samspillet mellem faktiske og ideelle forhold for børnene i de kommunale anonyme rådgivninger er. Dette blev undersøgt ved en analyse af barrierer for kommunernes succes med at tiltrække børn og unge til deres anonyme rådgivninger.

På baggrund af denne analyse kan det konkluderes, at derpå både det institutionelle, det interindividuelle og det individuelle niveau findes barrierer, der begrænser kommunernes succes

med at tiltrække børn og unge til deres anonyme rådgivninger, hvorfor der ikke ses et samspil mellem faktiske og ideelle forhold for børnene i rådgivningerne. Nedenfor opsamles på de mest centrale fund på de forskellige niveauer, der begrænser dette samspil.

På det institutionelle niveau konkluderes det, at rådgiverne ikke kan påberåbe sig fuld løs kobling fra den øvrige kommunale organisation. Da de netop ønsker at signalere denne løse kobling overfor børnene, ses der ikke sammenhæng mellem faktiske og ideelle forhold. Den manglende løse kobling kan forstås på flere måder. De anonyme rådgivninger er underlagte både økonomiske rammer og mål og visioner fra den øvrige kommunale organisation. Der er risiko for at disse forhold bliver styrende for rådgivningssamtalen, der dermed ikke matcher barnets ønsker og behov. Såfremt dette er tilfældet er der risiko for, at barnet ikke oplever, at tilbuddet er relevant eller at rådgiveren ikke har en reel interesse i at hjælpe dem (Øvreeide 2009:227). Når de tætte koblinger bliver problematiske, skyldes det, at rådgiverne ikke er tydelige omkring dette. Det ses derimod at rådgiverne i de anonyme rådgivninger vægter og signalerer en løs kobling til børnene. Når denne løs kobling ikke er reel, fremstår rådgivningerne ikke troværdige overfor børnene. Derudover findes der ifølge rådgiverne en gruppe børn, hvor adskillelsen fra den myndighedsbehandlende afdeling af forskellige årsager afgørende. Såfremt adskillelsen ikke er reel, vil disse børn kunne føle sig fejlinformeret eller helt fravælge rådgivningen, såfremt de ikke anser den for løs koblet.

En barriere af meget håndgribelig karakter ses også at være, at markedsføringen af det anonyme rådgivningstilbud primært retter sig mod voksne. Dette har flere konsekvenser. For det første at børnene ikke kender til tilbuddet, og for det andet at de er afhængige af voksne i deres netværk til at oplyse dem om tilbuddet. Endelig kan den manglende markedsføring direkte overfor børnene ses som et signal om, at børn og unge ikke tillægges selvstændig aktørstatus. Den manglende aktørstatus kan ifølge Hasenfeld opfattes som manglende interesse for børnene (2003:279).

Også på det interindividuelle niveau ses barrierer for rådgivningernes succes med at tiltrække børn. Ifølge både Øvreeide og Hasenfeld er børnenes tillid til rådgiverne afgørende for en vellykket rådgivning. Denne tillid er betinget af, at rådgiverne er tydelige både i deres rolle og i deres magtforhold. Det konkluderes, at såfremt den løse kobling til den myndighedsbehandlende afdeling er afgørende for børnene, så er det også afgørende, at rådgiveren er opmærksom på, hvorvidt de er systemrepræsentanter for en tæt eller løst koblet organisation. Et yderligere dilemma i forbindelse med rådgivernes roller ses, såfremt de i deres job bestrider både en myndighedsbehandlende og en rådgivende rolle. I det tilfælde er der risiko for, at det er vanskeligt for rådgiveren at adskille

kontrol- og støtterollerne. Der er desuden risiko for at barnet ikke kan adskille rådgiverens roller, og at barnet derfor slet ikke henvender sig i den anonyme rådgivning.

Endelig ses en barriere i tillidsforholdet mellem barn og rådgiver at være, at der hersker en uklarhed om de mange forskellige magtforhold, der optræder i rådgivningen. Ifølge rådgiverne besidder børnene magten til at bestemme samtalens indhold og varighed. Rådgivernes ensidige fokusering på børnenes magtfulde position gør, at de ikke bliver tydelige omkring egne magtforhold. Derved bliver det vanskeligt at anvende magten produktivt ligesom det bliver vanskeligt for børnene at gennemskue magtforholdene.

Endelig konkluderes det, at der også på det individuelle niveau ses barrierer, der kan betyde, at børnene ikke anvender de kommunale tilbud om anonym rådgivning.

For det første kan det for nogle børn være en barriere, at søge hjælp i en rådgivning, der ligger lavt i hjælpesystemets stratificeringssystem. Dette bliver særligt betydende, såfremt rådgivningerne ikke reelt formår at løskoble sig fra de myndighedsbehandlende afdelinger. Også børnenes frygt for systemet kan være en barriere, hvorfor koblingen til den øvrige organisation igen bliver afgørende.

Det konkluderes yderligere, at den fysiske henvendelse for nogle børn vil være en barriere. Dette kan skyldes et ønske om, ikke at blive eksponeret eller frygt for at deres identitet bliver afsløret. Alternativer til den fysiske henvendelse kan eksempelvis være telefon- eller chatrådgivning.

Perspektiverende anbefalinger

På baggrund af denne undersøgelse er det muligt at opliste en række anbefalinger både af forskningsmæssig karakter og af praktisk karakter.

Forskningsmæssige anbefalinger

Med henblik på udvikling af de kommunale anonyme rådgivninger anbefales det, at der indsamles kvantitative oplysninger om, i hvilket omfang tilbuddet aktuelt tilbydes og benyttes. Herunder anbefales det, at der bliver redegjort for, i hvilken form tilbuddet gives og under hvilke rammer.

Med henblik på at sikre børnene en mere reel aktørstatus anbefales det, at de inddrages som informanter i en kvalitativ undersøgelse af deres behov for en kommunal rådgivning.

Praktiske anbefalinger

En anbefaling er, at børnene mere systematisk informeres direkte om de kommunale tilbud om anonym rådgivning. Det kunne f.eks. ske via landsdækkende kampagner. Dette ville dog kræve, at de kommunale tilbud til en vis grad blev ensrettet. I Lov om Social Service § 11 åbnes der op for, at tilbuddet kan gives i samarbejde med andre kommuner. Dette kunne af ressourcemæssige årsager være en mulighed i forbindelse med markedsføring.

En anbefaling der vurderes afgørende er, at kommunerne sikrer den reelle anonymitet og signalere dette til børnene.

Videre må det anbefales, at de kommunale rådgivninger bliver tydelige i forhold til deres kobling til den øvrige organisation og at denne kobling ligeledes synliggøres for børnene.

Endeligt er en anbefaling af praktisk karakter, at de anonyme rådgivningstilbud er tilgængelige på tidspunkter, hvor de er relevante for børnene og ikke kun i kommunernes sædvanlige åbningstid.

Litteratur

- Andersen, Dines & Kjærulff, Annemette (2003):** *"Hvad kan børn svare på? –Om børn som respondenterkvantitative spørgeskemaundersøgelser."* Socialforskningsinstituttet (nu Det Nationale Forskningscenter for Velfærd). København.
- Andersen, Heine (2009):** *"Fortolkningsvideni"*. I *"Videnskabsteori og metodelære. Introduktion"*. Samfundslitteratur. Frederiksberg. 4. udgave 7. oplag.
- Andersen, Heine (2009):** *"Kritisk Teori"*. I *"Videnskabsteori og metodelære. Introduktion"*. Samfundslitteratur. Frederiksberg. 4. udgave 7. oplag.
- Bo, Karen-Asta, Gehl, Ingrid (2009):** *"Samtaler med børn"* i *"Udsatte børn. Et helhedsperspektiv"* (2009). Akademisk Forlag. København.
- Brandte, Thomas (1997):** *"Kausal realism och sociologi"* I *"Sociologi I tiden. Bakgrund, udvikling, fremtid"*. Red. Hansen, Lars et.al (1997). Bokforlaget Daidalos. Göteborg.
- Børns Vilkår (2011):** *"Børns Vilkårs Årsrapport 2010"*
- Børns Vilkår 2 (2011):** Nyhedsbrev 1.2011 *"Nyt fra Børns Vilkår"*
- Børns Vilkår 1: (2010)** *"BørneTelefonen rådgiver 12.500 børn anonymt om året"*
(<http://www.bornsvilkar.dk/NewsArchive/2010/08/BorneTelefonen%20raadgiver%2012500%20born.aspx>)
- Egelund, Niels (2001):** *"Erfaringer fra etablering af åben, anonym rådgivning i kommunalt regi"*. I: *"Psykologisk, pædagogisk rådgivning"* 38. årgang/1/Februar 2001. Dansk Psykologisk Forlag. København.
- Egelund, Tine (1997):** *"Beskyttelse af barndommen. Socialforvaltningens risikovurderinger og indgreb."* Hans Reitzels Forlag. København.
- Egelund, Tine (2005):** *Magtudøvelse i den sociale børneforsorg* I *"Det magtfulde møde mellem system og klient"* 2005. Red.: Järvinen, Larsen & Mortensen. Aarhus Universitetsforlag. Århus.

Egelund, Tine & Hillgaard, Lis (1996): *Socialrådgivning og social behandling*. 1. udgave 4. oplag. Socialpædagogisk Bibliotek.

Guldager, Jens (2009): ”*Helhedssyn –teorier og modeller på børne-familieområdet*” i ”*Udsatte børn. Et helhedsperspektiv*” (2009). Akademisk Forlag. København.

Halse, Johm Aasted (1996): tilbud om åben og anonym rådgivning til børn og Unge. Børns Vilkår. København.

Hansen, Janni Gjersén 1 (2010): ”*Minister: Stram op på børnerådgivning*” I: Danske Kommuner nr. 22. 19. august 2010.

Hansen, Janni Gjersén 2 (2010): ”*Eksperter: Mød de udsatte børn på deres medier.*” I: Danske Kommuner nr. 22. 19. august 2010.

Hansen, Janni Gjersén 3 (2010): ”*Ny hotline skal hjælpe udsatte børn.*” I: Danske Kommuner nr. 22. 19. august 2010.

Hassenfeld, Yeheskel (2003): *Mennesket som råstof –Borgerservicerende organisationer i moderne samfund*. Forlaget Klim. Århus.

Hutchinson, Gunn Strand & Oltedal, Siv (2006): ”*Modeller i socialt arbejde*”. Kaptel 3.2. udgave. Hans Reitzels Forlag. København.

Jacobsen, Michael Hviid & Kristiansen, Søren (2009): ”*De ødelagte identiteters sociologi*” Forord til ”*Stigma. Om afvigerens sociale identitet*”: Goffmann, Erving (2009). 2. udgave. Samfundslitteratur. Frederiksberg.

James, Allison, Jenks, Chris, Prout, Alan. (1999): ” *Den teoretiske barndom*. København. Gyldendalske Boghandel/Nordisk Forlag.

Järvenin, Margaretha & Mortensen, Nils (2005): *Det magtfulde møde mellem system og klient – Teoretiske perspektiver*. I: *Det magtfulde møde mellem system og klient* 2005. Red.: Järvenin, Larsen & Mortensen. Aarhus Universitetsforlag. Århus.

Jensen, Torben Bechmann (2005): ”*Telefonrådgivning som metode til forebyggelse og sundhedsfremme*”. København. Viden- og dokumentationsenheden. Sundhedsstyrelsen.

Jensen, Peter (1998): *"Erfaringsopsamling – Anonym rådgivning for unge i Hillerød Kommune"*

Johansson, Thomas (2007): *"Mødets mange ansigter – når de professionelle møder klienter"* i *"Socialt Arbejde. En grundbog*. Red. Meuvisse, Sunesson & Swärd 2007. Hans Reitzels Forlag. København.

Koch, Ida, Jensen, Torben Bechmann (1999): *"Anonym rådgivning af børn og unge – om telefonrådgivning, opsøgende socialt arbejde og åbne rådgivninger"*. København. Socialministeriet.

Kvale, Steinar, Brinkmann, Svend (2009 og 1997). *"InterWiev. Introduktion til et håndværk."* 2.udgave, 1. oplag. København 2009 og 1. udgave 9. oplag. København 1997. Hans Reitzels Forlag

Månsson, Sven-Axel (2004): *"Interaktionistiske perspektiver på studiet af sociale problemer – processer, karrierer og vendepunkter"* i *"Perspektiver på sociale problemer"*. Red. Meuvisse & Swärd 2004. Hans Reitzels Forlag. København.

Nielsen, Jens Carl Ry & Repstad, Per (1993): *"fra nærhet til distance – og tilbake igjen . Om å analysere sin egen organisasjon"* I *"Anderledes tanker om livet i organisationer"*. København 1993. Nyt fra samfundsvidenskaberne.

Nissen, Anne, Vinkel, Anne (1998): *"Telefonrådgivning. En anderledes samtale"*. Socialpædagogisk bibliotek.

Olsen, Henning (2002): *"Kvalitative Kvaler –Kvalitative metoder og danske kvalitative interviewundersøgelers kvalitet."* Akademisk Forlag.

Sindahl, Trine Natasja 1(2009): *"Chatrådgivning sammenlignet med telefonrådgivning. – En komparativ analyse af samtaler på BørneChatten og på BørneTelefonen i 2008"*. Børns Vilkår. København.

Sindahl, Trine Natasja 2(2009): *"Hvad synes brugerne om BørneChatten? En analyse af brugerevalueringer og brugerfeedback på BørneChatten"*. Børns Vilkår. København.

Swärd, Hans & Starrin, Bengt (2007): *"Magt i socialt arbejde"* i *"Socialt Arbejde. En grundbog"*. Red. Meuvisse, Sunesson & Swärd 2007. 2. udgave, 2. oplag. Hans Reitzels Forlag. København.

Thomsen, Peter Frølund (2005): *"Magt. En introduktion"*. Hans Reitzels Forlag. København.

Winther, Søren C, Nielsen, Vibeke Lehmann Nielsen (2008): *"Implementering af politik"*.
Academica. Århus 2008.

Øvreeide, Haldor (2009): *"At tale med børn. Metodiske samtaler med børn i svære livssituationer"*. 1. udgave 3. oplag. Hans Reitzels Forlag. København.

Lovgivning, konventioner m.m.

Aftale om Barnets Reform (2010). Socialministeriet.

Aftale om satspuljen på det sociale område 2008-2011. Socialministeriet

Aftale om udmøntning af satspuljen 2008 på det sociale område. Delaftale for det sociale område

Lov om Social Service § 11

Bilag