

# Onlinebaseret rådgivning i kommunal regi

- **En undersøgelse af kommunale rådgiveres forståelse af onlinebaseret rådgivning til udsatte børn og unge**

**Speciale på Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde, Aalborg Universitet**

**April 2013**

Udarbejdet af: Mitja Hamburger Kobberup

Studienummer: 20070683

Vejleder: Marianne Skytte

Antal anslag inkl. mellemrum:

225.147

## Indholdsfortegnelse

Abstract.....	4
Indledning.....	6
Kapitel 1: Litteraturstudie og forundersøgelse af feltet.....	7
Litteratursøgning .....	7
Fremgangsmetode i litteratursøgning .....	7
Litteraturstudie.....	8
Forundersøgelse af feltet .....	11
Præsentation af Cyberhus .....	12
Præsentation af Socialstyrelsen .....	14
Præsentation af projektkommune .....	15
Forundersøgelsen peger på .....	15
Kommunernes indsats og forpligtelser .....	17
Kapitel 2: Afgrænsning af problemstilling og problemformulering .....	19
Problemformulering.....	20
Begrebsafklaring og ordliste.....	20
Kapitel 3: Videnskabsteoretisk ramme.....	22
Videnskabsteoretiske refleksioner.....	22
Fænomenologien .....	23
Hermeneutikken.....	24
Kapitel 4: Metode .....	25
Dataindsamling .....	26
Interviewmetode - Fokusgruppe interview .....	26
Kontakt til informanter, udformning og forberedelse af fokusgruppeinterviewene.....	28
Min rolle .....	29
Selektion af informanter .....	31
Præsentation af informanter.....	32
Fokusgrupper .....	33
Databearbejdning.....	33
Transskribering.....	34
Meningskondensering.....	34
Kvalitetsvurdering .....	35
Reliabilitet .....	35
Validitet .....	36
Generalisering.....	37

Analysestrategi .....	38
Analysens første del.....	38
Analysens anden del .....	40
Kapitel 5: Første analysedel .....	41
Onlinebaseret rådgivning.....	41
Onlinebaseret rådgivning som et redskab.....	44
Anonymitet .....	47
Hvem er de unge og hvilke problematikker har de? .....	53
Cyberspace: virtualitet eller realitet.....	57
Online-relationen .....	60
Ungesyn og faglighedens positionelle magt.....	64
Sammenfatning af analyseresultater .....	71
Kapitel 6: Teoretisk funderet diskussion af analysens fund .....	73
Agtpågivenhed ved mødet v. Hubert L. Dreyfus.....	73
En personlig samtale v. Carl R. Rogers.....	76
Kapitel 7: Konklusion.....	81
Kapitel 8: Perspektivering .....	85
Litteraturliste .....	87
Bilag: Interviewguide .....	92

*At man, når det i sandhed skal lykkes en at føre et menneske hen til et bestemt sted, først og fremmest må passe på at finde ham der, hvor han er, og begynde der. Dette er hemmeligheden i al hjælpekunst. Enhver, der ikke kan det, han er selv i en indbildning, når han mener at kunne hjælpe en anden. For i sandhed at kunne hjælpe en anden må jeg forstå mere, end han - men dog vel først og fremmest forstå det, han forstår. Hvis jeg ikke gør det, så hjælper min mere forståen ham slet ikke. Vil jeg alligevel gøre min mere forståen gældende, så er det, fordi jeg er forfængelig eller stolt, så jeg i grunden i stedet for at gavne ham egentlig vil beundres af ham.*

Kierkegaard 1859

## **Abstract**

Use of digital media and access to the world of information at the Internet seems today to be more of a rule than an exception whenever new information is needed. For the younger generation, who were born and bred into the phenomenon of the internet, using it at home, in institutions and among friends, it might seem odd to think about times where digital medias and internet was not an option whenever information was needed. Marc Prensky names this generation the Digital Natives, while generations born before the blooming of the internet is named the Digital Immigrants. According to Prensky, the gap between Digital Natives and Digital Immigrants is almost insurmountable, and the Immigrants will never be able to speak the digital language in the same way as the Digital Natives, and therefore never be able to enter the world of the internet in the same natural way as the ones born into it.

In this perspective pointing out the division between the immigrants and the native generation, it should be given at forehand, that Social work and the performance of the service by the Social systems: counselling vulnerable children and juveniles, has to inform it self for performances also including new and digitally based forms of counselling.

The advantage of the use of digital media in counselling is among others, that municipalities quite easy could live up to their responsibility for performing the service of open and anonymous counselling to vulnerable children and juveniles (cf. Law of Social Services § 11).

The intention of this Thesis is to look into the ways of how digital media is being used or could be used in 2 municipal online based counselling services to vulnerable children and juveniles, and how counsellors working with digital media's estimate the online based counsellings function and effect.

The Thesis explore this by conducting 2 focus group interviews with counsellors from 2 different municipality (both involved in: Projekt 24 timers kontakt-garantiordning). The empirical data is analysed by use of the method of meaning condensation, in order to capture the counsellors experiences working in the online based counselling.

The results are interesting as it shows that the counsellors hardly use the digital media's in the actual counselling, but instead uses the digital media for other purposes as to maintain contact or to settle and remind of appointments – as, in other words: preferring the traditional way of meeting face to face. The expectations to the maintenance of quality counselling when performed online based, is to

low for the counsellors to invest more effort into the digital way of counselling. These low expectations has to do with the loss of non-verbal codes, and in addition, the feeling of not being able to adapt to a world and language that they do not feel secure within.

The results from the empirical analysis are re-described in the theory of Hubert Dreyfus, who gives a theoretically input to the appearance of the world when man reduces its interactions to in-bodily interactions.

Hereafter the results from the empirical analysis are re-described in the theory of Carl Rogers who has worked with the problematic field between freedom and commitment, and by doing so indicates a new understanding of the possibility conditions of the online based counselling.

## Indledning

Ideen med dette speciale er opstået gennem mit praktiske virke som socialrådgiver og min interesse for det onlinebaserede sociale arbejde, som retter sig i mod udsatte børn og unge. Min nysgerrighed er bl.a. opstået i forbindelse med den betydningsfulde tilvækst og udbredelse, som digitale medier har opnået hos både individer og for samfundet som helhed. Med denne udvikling findes det aktuelt at se nærmere på, om der kan være anvendelsesmuligheder i ”cyberspace”, som kommuner kan orientere sig imod i det kommunale rådgivningsarbejde for børn og unge. Det giver sig selv, at en rådgivning over nettet må basere sig på anderledes vilkår end den traditionelle ’ansigt til ansigt’ rådgivningsform – rådgiverne må således lære at arbejde under vilkår, som måske betyder, at de kommer til at indtage en anden rolle for borgeren, end de tidligere har gjort.

Grundlaget for dette speciale er således et ønske om at komme nærmere en forståelse af, hvordan vi i det sociale arbejde imødekommer en yngre generation, hvor den er! Danske børn og unge anvender sociale medier, som de anvender klubben, hallen, fodboldbanen og andre arenaer, hvor man mødes<sup>1</sup>. Nettet er således betragtet blot endnu et mødested, og sociale medier en naturlig del af børn og unges hverdag. Netop denne betragtning har fået en fornyet betydning, idet tesen (hos bl.a. Cyberhus, Børns Vilkår og Red Barnet) er, at socialt arbejde også må kunne udføres via digitale medier. Det konkrete møde mellem ung og rådgiver kan, i bogstaveligste forstand, finde sted som et digitalt møde!

Derfor forekommer det aktuelt og relevant at se nærmere på, hvordan de digitale medier anvendes eller kan anvendes i forhold til et kommunal rådgivningstilbud til udsatte børn og unge, og hvorvidt de praktiserende rådgivere vurderer det onlinebaserede rådgivningsarbejde som mulighedsskabende eller begrænsende. Mit ønske med dette speciale er at se nærmere på, hvordan digitale medier anvendes indenfor det sociale arbejde med udsatte børn og unge i en kommunal sammenhæng, og gennem denne belysning bidrage med nye synsvinkler og ny indsigt på feltet.

Emnet er desuden interessant, fordi der eksisterer en lovgivningsmæssig forpligtelse i kommunerne om at tilbyde åben anonym rådgivning til børn og unge (jf. Lov om Social Service § 11). Denne forpligtelse løser kommunerne meget forskelligt og de færreste kommuner tilbyder åben anonym rådgivning gennem onlinebaseret rådgivning<sup>2</sup>. Det vurderes derfor, at det er relevant at se nærmere

---

<sup>1</sup> Center for Digital Pædagogik: <http://cfdp.dk/forsiden/eu-skifter-fokus-fra-safer-til-better-internet-for-born-og-unge/>

<sup>2</sup> Børnerådet: <http://www.boerneraadet.dk/Nyt%20fra%20B%C3%B8rner%C3%A5det/Vis%20nyhed/?nyhed=3675>

på, hvordan kommuner (kan) anvende(-r) digitale medier i arbejdet med udsatte børn og unge, og herunder undersøge om onlinebaseret rådgivning kan bidrage positivt til kommunernes opfyldelse af deres forpligtelse til, at tilbyde et åbent anonymt rådgivningstilbud jf. Lov om Social Service § 11. Der er begrænset fokus på og viden om, hvordan rådgivere og socialarbejdere anvender og oplever den kommunale onlinebaserede brug af digitale medier i en praksis, hvor rådgivningen retter sig imod børn og unge. Jeg håber derfor, med dette speciale, at åbne op for et felt og et emne, som endnu ikke har stor forskningsmæssig interesse, men problemstillingerne som jeg undersøger, synes på godt og ondt, høj aktuelle og i en digital tidsalder nødvendige at belyse.

## **Kapitel 1: Litteraturstudie og forundersøgelse af feltet**

### **Litteratursøgning**

Kommunal anvendelse af digitale medier og onlinebaseret rådgivning til børn og unge er stort set fraværende i litteraturen og forskningen, og derfor vil litteraturen på området primært tage udgangspunkt i private organisationers erfaringer med onlinebaseret rådgivning.

### **Fremgangsmetode i litteratursøgning**

Mit litteraturstudie har primært taget udgangspunkt i dansk litteratur, men inkluderer også en mindre andel international litteratur. Søgningen er bl.a. foretaget på søgemaskinerne bibliotek.dk samt Google Scholar, der retter sig imod uddannelse og forskning. Litteraturstudiet er suppleret med søgninger på konkrete tidsskrifter og videncentre, som fx CEFU (Center for ungdomsforskning), CfDP (Center for Digital Pædagogik), Socialrådgiveren m.fl. og desuden på almindelig folkelig vis over Google. Der er ikke foretaget en tidsafgrænset søgning, da denne på sin vis fremkommer af sig selv gennem internettets opblomstring fra slut 90'erne og frem til i dag.

Litteraturen er søgt ud fra følgende danske og engelske - enkeltvist og kombinerede - begreber: *telefon (og) rådgivning / telephone-counselling, chat-rådgivning, mail-rådgivning, net-rådgivning, internet-rådgivning, online-rådgivning, brevkasse-rådgivning, ungdoms-rådgivning, børnerådgivning, ungdoms-problemer, net-psykologi, chat-online, hjælp-online /online-hjælp, helplines og hotlines*. De boolske operatorer (og)/(and) er brugt i kombinationssøgningerne.

Den fundne litteratur er sorteret til og fra ud fra det forskningsmæssige kriterium, at der i indsamlingen af litteraturen er taget stilling til undersøgelsesernes forskningsmæssige kvalitet. Det viste sig i indsamlingen af litteraturen, at der eksisterer megen *ikke*-forskningsbaseret litteratur



vedrørende onlinebaseret rådgivning; dette er sorteret fra, *hvis* det ikke direkte bidrager til opmærksomheden og interessen for specialets emne.

Min litteratursøgning stoppede da jeg ikke længere oplevede, at der fremkom nyt materiale gennem de forskellige søgninger. Dog har jeg gennem hele forløbet løbende søgt og været opdateret på nye rapporter. I den forbindelse har jeg bemærket en stigende interesse for undersøgelses-feltet, hvor blandt andet tidsskriftet *psykolog nyt* har bragt en række artikler (2012), og desuden har *Seminar.dk* oprettet et seminar med særligt fokus på onlinebaseret rådgivning af/til udsatte børn og unge (2012). Fra politisk hold har Videnskabsministeriet i samarbejde med DI/ITEK, Dansk Internet Forum, Red Barnet, Medierådet for Børn og Unge samt Center for Digital Pædagogik afholdt en konference om internettets fremtid, hvor børn og unges brug af internettet mv. bl.a. blev drøftet (2011).

## Litteraturstudie

Det onlinebaserede sociale arbejde har eksisteret i mange år i Danmark<sup>3</sup> og de forskellige organisationer i Danmark, har udbudt online rådgivning i mange forskellige former<sup>4</sup>. Brugen af onlinebaseret rådgivning til børn og unge er blomstrende og der synes således – i tråd med en generel tilvækst af muligheder på internettet – at forekomme 'et boom' i opmærksomheden på de anvendelsesmuligheder for kontakt, informationssøgning og rådgivning, som kan være alternativer til traditionel 'ansigt til ansigt' rådgivning.

Trods dette viser specialets indledende litteraturstudie, at der er begrænset litteratur om og forskning i kommunal anvendelse af onlinebaseret rådgivning. Litteraturen tager udgangspunkt i private organisationers arbejde med og anvendelse af onlinebaseret rådgivning, og ofte i forhold til en fokuseret problemstilling. Jeg har i litteraturstudiet haft fokus på forskning og undersøgelser ud fra en generel problemstilling med en fokuseret målgruppe – de udsatte børn og unge.

Blandt voksne har der, iflg. litteraturen, været en tendens til at opfatte livet på internettet som meget forskelligt fra og adskilt fra livet i den 'virkelige' og fysisk mærkbare verden. Dette ses bl.a. af Sindahl, som beskriver fænomenet set fra voksen-verdenen med ordspillet: 'Chat rimer på pjat'.

---

<sup>3</sup>Børns Vilkår åbnede deres Chatrådgivning i 2001 (Sindahl & Geist 2009). Lønsted og Schramm skriver at de første hjemmesider med net-terapi begyndte at skyde op i Danmark omkring år 2000 (Lønsted & Schramm 2000:3).

<sup>4</sup> Rådgivningerne kan bestå af uddannet personale såsom socialrådgivere, psykologer mv. Andre rådgivninger består af frivillige fx studerende under uddannelse i forhold til netop rådgivning el.lign. Rådgivningen kan være rettet mod en bred målgruppe, være vidtfavnende for alle og enhver (generel målgruppe) og tilbyde rådgivning m.v. på et hvilket som helst felt (generel problemstilling) Rådgivningen kan ligeledes være snævert målrettet i forhold til fx en bestemt aldersgruppe, mennesker med anden etnisk baggrund end dansk mv. (fokuseret målgruppe) og rådgivningerne kan tilbyde hjælp på særlige områder. Som fx spiseforstyrrelser, seksuelle overgreb mv. (fokuseret problemstilling) (Koch & Bechmann Jensen 1999:17).

Sindahl påpeger, at forskningen overvejende anser online-rådgivning som en kobling eller brobygning til professionel og lokal hjælp (Sindahl 2011:120). De større organisationer, som fx Red Barnet beskriver nettet som et sted, hvor man kan 'fange' børn og unge med behov for støtte og rådgivning. Der foreligger ingen undersøgelser af danske børns anvendelse af internettet til at søge hjælp til psykosociale eller sundhedsmæssige problemstillinger, men udenlandske studier peger på, at internettet er børn og unges primære kilde til sundhedsinformation, og at flere børn og unge bruger internettet til andre formål end at downloade musik eller spille (Gray et al 2005; Santor et al. 2007). Unge iagttager de digitale medier, med en selvfølgelighed der gør, at den amerikanske forsker Marc Prensky benævner unge som *digitale indfødte*, og voksen-generationen som *digitale indvandrere*, og iflg. Prensky er kløften mellem de to generationer både dyb og problematisk (Prensky 2001). Disse begreber illustrerer forskellene på vores forskellige forståelse af de digitale medier. Man kan måske sætte spørgsmålstegn ved, hvor dyb kløften er i dag, da voksengenerationen efterhånden også anvender digitale redskaber med stor naturlighed, men litteraturen peger dog fortsat på, at der eksisterer en forskel på børn og unges syn på anvendelsesmulighederne i digitale medier; som eksempel kan nævnes, at voksne *digitale indvandrere* fortsat finder det kunstigt og ubehageligt at vende de mest personfølsomme sager over en computer, hvorimod børn og unge *digitale indfødte* finder det helt naturligt (Lund & Ørum-Petersen 2012:55).

Koch og Bechmann (1999) beskriver, at anonym rådgivning er, når hjælpsøgende kan få støtte, råd og vejledning, og samtidigt har muligheden for at skjule sin identitet. En anonym person er således en person, der ikke kan identificeres, ikke kan opsøges eller spores i fx personregistre (Koch & Bechmann Jensen 1999:89). Brugere af digitale medier oplever anonymiteten som "*placeless, faceless og voiceless*" (Fukkink & Hermanns 2007), og fænomenet kaldes for '*channel reduction*' (Glanz et al. 2003). Channel reduction kan være medvirkende til, at nogle rådgivningssøgende hurtigere får taget kontakt til rådgiverne. Onlinebaseret rådgivning er således kendetegnet ved en let tilgængelighed med gode muligheder for anonymitet.

Der er således god grund til at fremhæve anonymiteten som et vigtigt punkt i onlinebaseret rådgivning og socialt arbejde, for netop trygheden ved anonymiteten kan medføre, at særlige grupper af børn og unge henvender sig med svære personlige problemstillinger, hvilket bakkes op af flere analyser, der bekræfter, at anonyme chatrådgivninger får kontakt med de mest udsatte børn og unge (Cyberhus; Sindahl, Børns Vilkår; Psykolog Nyt 2009 nr. 16:3).

I en rundspørge blandt *Kids Help Lines* elektroniske brugere fortæller 24 % af de adspurgte, at de ikke ville søge hjælp andet sted, hvis ikke Kids Help Lines chat eller e-mail-rådgivning eksisterede, og 70 % af dem fortæller, at de vil foretrække kun at have online hjælp (Sindahl & Geist 2009; Reid & Caswell 2005). Litteraturen og forskningen viser, at internettets muligheder for anonymitet fungerer som en form for dynamisk drivkraft, der skaber en generelt ikke-hæmmet adfærd (Kiesler et.al. 1984; King & Morreggi 1998; Joinson 1998), og at: *Denne adfærd åbner for folks lyst til meget hurtigt at tale åbent om deres følelsesliv og betro sig til hinanden* (Wallace 1999; Parks & Floyd 1996; Lønsted & Schramm 2000:4). Brugere af den anonyme onlinebaserede rådgivning, har således tendens til hurtigere at foretage selvafsløringer, hvilket synes at have sammenhæng med en form for tidsmæssig kompensering overfor skriftlighedens tempo. Brugere går således mere direkte til kernen af problemet, og ofte har de på forhånd gjort sig klare overvejelser over problemstillingen og hvad der ønskes hjælp eller råd/vejledning omkring.

Ud over anonymiteten synes noget af det særlige ved onlinebaseret rådgivning, således at være skriftligheden i *samtalen*. I litteraturen fremhæves det, at den skriftlige kommunikation vægtes som en almindelig samtale; men dog en samtale indeholdende nogle andre betingelser end fx ansigt-til-ansigt samtalen. Det digitale medie giver mulighed for tid til at formulere og redigere sit bidrag inden det sendes, og sammenlignet med en mundtlig dialog er brugeren længere tid i sin egen refleksive proces, hvilket kan have en terapeutisk effekt i sig selv (Sindahl 2011:11).

Undersøgelser har vist, at unge med psykosociale problemer bruger mere tid online og har en højere tendens til at benytte især 'chatrooms' end andre unge (Sun et al. 2005; Sindahl 2011:19).

Aldersmæssigt er flertallet af de unge mellem 14 – 20 år, og i denne gruppe ses en høj andel af piger med "ondt i livet" (Sindahl 2011:21), og for netop gruppen af unge piger, fremhæves skriftligheden og den refleksive proces at være et positivt redskab.

I litteraturstudiet er jeg stødt på undersøgelser, der tager udgangspunkt i relationen mellem brugeren og rådgiveren, og beskriver, hvorledes kommunikationen og nærheden kan spænde af i det virtuelle rum (Lønsted & Schramm 2000; Sindahl 2010). "Sproget" og måden/formen der kommunikeres på i onlinebaseret rådgivning, beskrives i litteraturen som et udviklet "kropssprog", qua de mange emoticons (akronym for 'emotion' og 'icon'), der kan udtrykke følelser (Lønsted & Schramm 2000:5). Brugere på nettet kompenserer således for de manglende nonverbale 'cues' ved at anvende disse 'emoticons', 'actionwords' eller, den - for mange kendte - smiley - ☺. En vigtig konklusion fra forskningen af det elektroniske sprog er dog, at misforståelser, som en konsekvens af

de manglende nonverbale cues, forholdsvist nemt kan opstå (King & Moreggi 1998). Online er vi det, vi skriver, på en langt mere intim og ufleksibel måde, end hvad vi siger ansigt til ansigt, fordi skriftligt sprog ofte virker hårdere (Lønsted og Schramm 2000:5; Psykolog nyt årg.54 nr.21).

Gennem litteraturstudiet har jeg forsøgt at danne mig et overblik over, hvordan det digitale medie indgår i det sociale arbejde med udsatte børn og unge, hvad det særlige ved online rådgivningen er og hvem der bruger det. Anonymiteten fremhæves som noget helt særligt og meget forenklet kan siges, at der tegner sig et billede af, at de hjælpsøgende børn og unge har diskrete og indadvendte symptomer på problemstillinger, der rummer alt fra tristhed til selvmordstanker og seksuelle krænkelse mv. og derfor ofte er forbundet med skyld og skam. Online rådgivningen giver således børn og unge med ”tabu-belagte” problemstillinger en mulighed for anonymt at henvende sig til støtte og rådgivning. Problemstillingernes karakter er således ofte af en så kompleks og alvorlig karakter, at der bør professionel behandling eller foranstaltning til. Dermed vurderes specialets emne at bringe sin berettigelse til overfladen; da et fokus på den kommunale onlinebaserede rådgivnings fremtid vurderes relevant.

### **Forundersøgelse af feltet**

Som en konsekvens af litteraturstudiets begrænsede udbytte omkring kommunal anvendelse af onlinebaseret rådgivning, finder jeg det relevant at tilnærme mig et større indblik i, hvordan og hvorfor fænomenet forekommer og indtænkes i kommunale sammenhænge. Jeg ønsker derfor gennem eksplorative interviews at undersøge professionelles forståelser og perspektiver på muligheder og begrænsninger for anvendelse af kommunale onlinebaserede rådgivninger af/til udsatte børn og unge. Jeg vil i dette afsnit beskrive forundersøgelsens eksplorative interview og findings.

Mit litteraturstudie viste, at der internationalt var undersøgelser indenfor den onlinebaserede rådgivning og at der i Danmark er en stigende interesse på området. Men da der ikke fremkom undersøgelser på onlinebaseret rådgivnings anvendelse i kommunalt regi, besluttede jeg mig for at starte min undersøgelse med eksplorative interview, der som supplement til litteraturstudiet kan: *hjælpe med at finde forskellige indgangsvinkler til et spørgsmål* (Bitsch Olsen 1999:182). Dermed gives jeg mulighed for at udforske og gradvist belyse mere eller mindre ukendte forhold omkring professionelle og kommuners syn på og anvendelse af onlinebaseret rådgivning i arbejdet med udsatte børn og unge; herunder bl.a. en belysning af begreber og dilemmaer, som praktikere på

feltet udtrykker, er de mest aktuelle, relevante og problematiske i arbejdet med onlinebaseret rådgivning. Qua det eksplorative interviews åbne og let strukturerede tilgang til interviewsituationen, kan jeg følge den interviewedes svar og ad den vej søge ny information og nye vinkler på feltet (Kvale & Brinkmann 2009:126). Dermed kan de eksplorative interview endvidere tillægges værdi i forhold til den efterfølgende udarbejdelse af interviewguiden til min videre undersøgelse af feltet.

I det følgende vil jeg præsentere de informanter, der deltog i mine eksplorative interview.

### **Præsentation af Cyberhus**

Cyberhus er Center for Digital Pædagogiks onlinerådgivning for børn og unge. Cyberhus er en af mange onlinerådgivningstilbud til unge, og besidder stor viden på området. De har været særdeles åbne i deres viden og erfaringsdeling omkring den onlinebaserede rådgivning af unge. Jeg har således haft mulighed for at overvære et evalueringsmøde på Cyberhus, hvor evalueringsrapport med udgivelse i 2011 blev fremlagt; deltaget i et informationsmøde for frivillige rådgivere; og afviklet et eksplorativt interview med en rådgivnings-koordinator fra Cyberhus.

Cyberhus er et net-baseret klubhus med en lang række forskellige 'cyber-rum', hvor børn og unge deltager i aktiviteter, finder information og får rådgivning. Husets formål er at tilbyde nogle af de samme muligheder, som fritidsklubber i "den virkelige verden"; dvs. tryghed og synlige voksne, der er klar med en hjælpende hånd. Dermed har de unge, i tematiserede 'cyber-rum', mulighed for at komme i kontakt med en voksen, de kan skrive til en brevkassen, deltage i debatter, fortælle deres historie under livsfortællinger eller være aktive ungeblogger, som var de unge medlemmer af en ganske almindelig klub.

I 2011 havde Cyberhus 233.582 unikke besøgende på siden. 1.975 chatsamtaler mellem voksen og et barn, 1.905 spørgsmål med svar fra voksne i de åbne brevkasser og 1.621 indlæg mellem børn og unge i debatfora (Lund & Ørum-Petersen 2012:60).

Centralt for Cyberhus er deres chatrådgivning, hvor børn og unge anonymt kan chatte med voksne, som har en relevant uddannelsesmæssig baggrund inden for det socialfaglige område. Formålet med bl.a. chat-rådgivningen, og rådgivernes primære mål, er at skabe et trygt, respektfuldt og fordomsfrit forum, hvor unge har mulighed for at sætte ord på tanker, hvor børn og unge kan ydes støtte i afklaringen af problemstillinger og anvises handlemuligheder for at komme videre i livet. I brevkasserne har de unge mulighed for at stille spørgsmål og skrive om deres problematikker til

brevkasseredaktører. Brevkasserne er inddelt i temaer som fx: 'når det gør ondt inderst inde', 'sundhed og sygdom', 'voldtægt og seksuelle overgreb', 'når ude er hjemme' og lign.

Cyberhus' aldersmæssige målgruppe defineres som: *børn og unge fra 9 til 18 år med hovedvægt på børn og unge i alderen 12 – 15 år.*<sup>5</sup>

Cyberhus beskriver deres målgruppe ud fra to kategorier:

*1) Unge med forbigående problemer; børn og unge med pludseligt opståede, forholdsvis forbigående, personlige eller relationsmæssige problemer. Dette drejer sig om børn og unge, som kommer fra relativt velfungerende hjem, hvor der bl.a. kan være tale om problemer omhandlende mobning, sex, pubertet o. lign.*

*2) Marginaliserede og/eller belastede børn og unge; her er tale om børn og unge, hvis hverdag har været eller kan være præget af vold, seksuelt overgreb, stofmisbrug og/eller kriminalitet, manglende tilknytning til skole og manglende positive voksen relationer.*<sup>6</sup>

Gruppen af marginaliserede og/eller belastede børn og unge betegnes af Cyberhus' leder Anni Marquard, som den primære målgruppe, idet det er disse unge, som har brug for en vedvarende tilknytning til voksne fagpersoner. Det vurderes af medarbejderne i Cyberhus, at ca. 80 % af henvendelserne i chatrådgivningen kommer fra denne gruppe af børn og unge. Årsagen til den massive koncentration af henvendelser fra marginaliserede og/eller belastede børn og unge er, iflg. medarbejderne, at netop disse to gruppers sociale netværk enten er svagt fungerende eller simpelthen bare ikke-eksisterende (Evaluering af Cyberhus 2011:7).

Cyberhus kan betegnes som eksperter i onlinebaseret rådgivning, da de beskæftiger sig med socialt arbejde gennem nye teknologiske medier og dagligt arbejder med onlinebaseret rådgivning til udsatte børn og unge. Derfor synes Cyberhus at være en oplagt kilde og informant for specialets problemfelt.

---

<sup>5</sup> <http://www.cyberhus.dk/voksne/9433eller>

[https://docs.google.com/Doc?docid=0ARJt\\_s5twzYrZHFrMzV0cV8zMThnY3E3dzVnYw&hl=en](https://docs.google.com/Doc?docid=0ARJt_s5twzYrZHFrMzV0cV8zMThnY3E3dzVnYw&hl=en)

<sup>6</sup> <http://www.cyberhus.dk/voksne/9433eller>

[https://docs.google.com/Doc?docid=0ARJt\\_s5twzYrZHFrMzV0cV8zMThnY3E3dzVnYw&hl=en](https://docs.google.com/Doc?docid=0ARJt_s5twzYrZHFrMzV0cV8zMThnY3E3dzVnYw&hl=en)

## Præsentation af Socialstyrelsen

Socialstyrelsen, som er en afdeling under Social- og Integrationsministeriet, indgår som en del af mit undersøgelsesfelt, da det er deres opgave at bidrage aktivt til en vidensbaseret socialpolitik, der medvirker til effektive sociale ydelser til gavn for borgerne<sup>7</sup>.

I forbindelse med satspuljeforhandlingerne 2007-2011 blev der afsat i alt 600 mio. kr. til det samlede initiativ 'Lige muligheder': *Formålet er, at styrke de personlige ressourcer hos børn og unge, der er udsatte eller er i risiko for at blive udsatte, samt deres forældre, så de bliver i stand til at udnytte samfundets muligheder og skabe sig en god tilværelse med ansvar for deres eget liv*<sup>8</sup>. Ifølge Indenrigs- og Socialministeriet ønsker de med indsatsen at styrke udsatte børn og unges personlige ressourcer, så de i højere grad kan udnytte tilværelsens muligheder og på sigt få en uddannelse, skabe og bevare sociale relationer<sup>9</sup>.

Min empiri herfra består af et telefoninterview med en medarbejder indenfor børn og unge. Medarbejderen har indgående kendskab til de projekter, som retter sig mod specialets emne; herunder bl.a. forsøgsprojektet '24 timers kontakt-garantiordning'. Tanken med projektet var, at '24 timers kontakt-garantiordning' med fordel kunne etableres i de åbne anonyme rådgivninger, som kommunerne ifølge Lov om Social Service § 11 er forpligtede på at tilbyde<sup>10</sup>. Et af punkterne som der i projektet blev lagt vægt på, var, at de unge kunne komme i kontakt med rådgivningen gennem digitale medier fx sms, e-mail, msm mv.

Medarbejderen fra Socialstyrelsen oplyste, at der ikke på forhånd var gjort 'store tanker' i forhold til anvendelsen af digitale medier i projekterne; der har således blot været overvejelser omkring implementeringen af mulige digitale medier i kommunerne, som et forsøg på om det evt. var en måde at få fat i de unge på. Medarbejderen udtrykte, at han ikke havde noget specifikt kendskab til, at andre kommuner end de deltagende i projektet anvender digitale-medier/onlinebaseret rådgivningen med henblik på at yde støtte og rådgivning af/til børn og unge.

---

<sup>7</sup> <http://www.servicestyrelsen.dk/om-os>

<sup>8</sup> <http://socialstyrelsen.dk/born-og-unge/lige-muligheder>

<sup>9</sup> <http://www.servicestyrelsen.dk/born-og-unge/lige-muligheder>

<sup>10</sup> <http://www.servicestyrelsen.dk/born-og-unge/lige-muligheder/24-timers-kontaktordning>

## Præsentation af projektkommune

I forundersøgelsen af feltet indgår en større kommune, som deltager i projektet '24 timers kontaktgarantiordning'. Kommunen er valgt, da den forud for projektet havde en børn og unge rådgivning, og via deltagelsen i projektet blev det gjort muligt at udvide rådgivningen for børn og unge, så de fremadrettet kunne henvende sig til rådgivningen digitalt via både sms, mail og chat. Rådgivningen anses derfor som en af de kommunale rådgivninger med størst erfaring indenfor onlinebaseret rådgivning.

I hver projektkommune blev etableret en enhed i en af kommunens forvaltninger eller institutioner eller som en overbygning på disse, fx i regi af døgn- og socialvagter eller, i de åbne anonyme rådgivninger, som kommunen ifølge Lov om Social Service § 11 er forpligtet på at varetage<sup>11</sup>.

Da det er af afgørende betydning for initiativets succes, at rådgivningsfunktionen kan tilbyde de unge en hurtig rådgivning og vejledning, bemannes funktionen af socialrådgivere og psykologer, som iflg. projektbeskrivelsen skal garantere en kontakt til den unge inden for 24 timer. Desuden er det vigtigt, at formidlingen om rådgivningsfunktionen til de unge er fokuseret og koncentreret på de steder, hvor de unge opholder sig, og ellers indhenter deres informationer; formålet med indsatsen i projektkommunerne har således været båret af tanken om, at unge, der har behov for hjælp til at tackle sociale problemer, har mulighed for at få den fornødne hjælp, **mens** motivationen er til stede<sup>12</sup>. Empirien fra projektkommunen består af et eksplorativt interview med ungerådgivningens leder.

## Forundersøgelsen peger på

På baggrund af den indledende undersøgelsen vil jeg i det følgende pege på de dilemmaer, der fremkom gennem de explorative interviews. Problematikken ved litteraturstudiet var, at det primært pegede på private organisationers erfaringer og analyser, og gennem mine eksplorative interview synes jeg at spore forskelligheder mellem perspektiverne for onlinebaseret rådgivning i henholdsvis kommunalt regi og de private organisationer. Forskellighederne vil jeg forsøge at tydeliggøre, ved 'grovkornet' at vise de forskellige synsvinkler fra kommunalt perspektiv og privat organisatorisk perspektiv, hvor jeg trækker på både litteraturstudiet og de eksplorative interviews.

---

<sup>11</sup> <http://www.servicestyrelsen.dk/born-og-unge/lige-muligheder/24-timers-kontaktordning>

<sup>12</sup> <http://www.servicestyrelsen.dk/born-og-unge/lige-muligheder/24-timers-kontaktordning>



1) For det første synes der at være store erfarings- og interesse-mæssige forskelle mellem de kommunale instanser og de private organisationers brug af digitale medier i rådgivningen. Hvor organisationerne synes at sætte hårdt på onlinebaseret rådgivning og betegner sig som specialiserede med et meget højt videns- og erfarings-grundlag, synes kommunerne tilsvarende at være både mindre sætset på modellen og mindre videns- og erfaringstunge på området, og i det hele taget mindre positive overfor tiltaget.

Spørgsmålet er, hvordan de digitale medier og den *onlinebaseret rådgivning* opleves og forstås af de kommunale rådgivere?

2) For det andet synes der at være betydelige forskelle mellem organisationerne og kommunerne, i forhold til deres forståelse af digitale mediers muligheder, udbredelses- og anvendelsesmuligheder. I den undersøgte kommune udtrykte lederen, at de digitale medier højst kan opfattes som et træffested og ikke som et samtalested. Overfor denne opfattelse står, fx Cyberhus som netop fungerer som både træfpunkt og samtalested.

Ovenstående forskelle gør mig nysgerrig på, hvorfor den kommunale rådgivning ikke opfatter det digitale medie som et samtalested, når nu Cyberhus gør det? Derfor synes det relevant at se nærmere på, hvordan rådgiverne anvender det digitale medie og *onlinebaseret rådgivning som et redskab* i deres arbejde med de unge?

3) For det tredje viste både de eksplorative interview og litteraturen modsættende forskelle mellem organisationens og kommunens forståelse af brugernes behov for anonymitet. Organisationen vægter anonymiteten højt og mener, at det er en vigtig faktor for den onlinebaserede rådgivning. Modsat mener kommunen ikke, at der er et væsentligt og efterspurgt behov for anonymitet. Som litteraturstudiet viser, så spiller anonymitet en stor betydning for, hvem der henvender sig, hvorfor de henvender sig og med hvilke problemstillinger de henvender sig, og erfaringerne fortæller, at digitale mediers 'channel reduction' netop muliggør den betydningsbærende forskel, at brugerne oplever kontakten som 'placeless, faceless og voiceless', og derfor tør henvende sig.

Spørgsmålet er, hvilken betydning *anonymitet* tillægges af rådgiverne i den kommunale rådgivning?

4) For det fjerde viser litteraturen på området, at fx chat-rådgivninger ofte benyttes af unge med alvorlige og tabubelagte problemstillinger (Børns Vilkår; Sindahl, 2011:22-23), hvor emner som

spiseforstyrrelser, selvmordstanker og tristhed eksempelvis toppede Cyberhus' top 10 liste (Evaluering Cyberhus 2011:31). I mit eksplorative interview med den udvalgte kommune blev det beskrevet, at den onlinebaserede rådgivning ikke havde nogen særlig kontakt med tabubelagte problemstillinger. Spørgsmålet er, hvorfor de unge og deres problematikker opfattes så forskelligt, hvilket gør mig nysgerrig på, hvordan rådgiverne i kommunalt regi opfatter, *hvem er de unge og hvilke problematikker de har?*

## **Kommunernes indsats og forpligtelser**

I følgende afsnit vil jeg beskrive kommunernes indsats og forpligtelser, med det formål at tydeliggøre at kommunerne *ikke* benytter sig af det digitale medie i arbejdet med udsatte børn og unge. Mit litteraturstudie pegede på, at onlinebaseret rådgivningen af børn og unge primært foretages af private organisationer og at der ikke foreligger nogen dokumenteret viden eller effekt af anvendelsen af digitale medier i det forebyggende arbejde med udsatte børn og unge i kommunalt regi. Litteraturstudiet peger i retning af, at en stor del børn og unge foretrækker at bruge de digitale medier til at søge hjælp, råd og vejledning. Spørgsmålet er dog fortsat, om kommunerne ikke med fordel kan begynde at tænke i digitale muligheder, for, ad den vej, at forbedre indsatsen og øge mulighederne for at leve op til kommunernes forpligtelser om at tilbyde en åben anonym rådgivning til udsatte børn og unge.

Nyhedsmagasinet Danske Kommuner og Børnerådet foretog i 2010 en undersøgelse som viste, at der i mange kommuner ikke eksisterer åbne anonyme tilbud, som retter sig imod børn og unge. Tilbuddene retter sig i stedet imod forældrene, hvilket utvivlsomt kan være en medvirkende årsag til, at de ikke frekventeres af børn og unge (Hansen 2010:13). Samme undersøgelse viser, at kommunerne ikke aktivt søger indsatser for at være tilgængelige for børn og unge, og dermed brugbare for de udsatte børn og unge<sup>13</sup>. Tidligere børneråds-formand Lisbeth Zornig Andersen udtrykte bekymring over, at kommunernes åbne anonyme rådgivning ikke frekventeres af børn og unge, og påpegede samtidigt, at der hvert år falder mellem 3000 til 6000 børn gennem det kommunale sikkerhedsnet (Hansen 2010). Zornig Andersen peger endvidere på, at cirka 5 procent af en børneårgang i dag kun har den anonyme rådgivning eller frivillige organisationer at gå til med deres problemer: *og det er dem, vi skal have fanget* (Hansen 2010). Dette mener Zornig Andersen bør foregå i et samarbejde mellem kommunerne, ved fx at oprette en anonym hotline, hvor børn og unge kan henvende sig, og herfra visiteres ud i de enkelte kommuner.

---

<sup>13</sup> <http://www.boerneraadet.dk/Nyt%20fra%20B%20rner%20A5det/Vis%20nyhed/?nyhed=3675>

Kommuner ender jævnligt i mediernes søgelys, når medier får opsnuset sager, hvor den enkelte kommune ikke har levet op til deres ansvar om at tage vare på socialt udsatte børn og unge. På den baggrund er der opstået en øget politisk og samfundsmæssig interesse og opmærksomhed på forebyggende indsatser og arbejde. I Barnets Reform (1. januar 2011) lægges der således øget vægt på at støtte de udsatte børn og unge ved bl.a. at fremme det forebyggende arbejde. I Aftale til Barnets Reform fremgår blandt andet, at: *”Det skal i højere grad sikres, at kommunerne tidligt får øje på og hjælper de børn, som har problemer”* (Håndbog om Barnets Reform 2010:3). En mulighed for at kommunerne tidligere kan få øje på de udsatte børn og unge, kan være via det lovpligtige kommunale tilbud om åben og anonym rådgivning (jf. Lov om social service § 11). Lovgivningen skal sikre, at alle børn og unge har mulighed for og ret til et tilbud om anonym, åben rådgivning. Det indebærer, at de frit kan henvende sig alene med det formål at få råd og vejledning, og i nogle tilfælde, spås det, kan denne tidlige forebyggende indsats afhjælpe, at problemerne vokser sig større. Muligheden for at tilbyde børn og unge et åbent tilbud, hvor de kan henvende sig, falder dermed i tråd, både med den tidlige og forebyggende indsats og med den lovgivningsmæssige forpligtelse.

I en erkendelse af internettets og digitale mediers udbredelse, synes der god grund til at kommunerne medtænker digitale medier og onlinebaseret rådgivning i et rådgivningstilbud, som, derved er anlagt på de unges præmisser og indebære muligheden for at opfylde deres lovmæssige forpligtelse (jf. Lov om social service § 11).

## Kapitel 2: Afgrænsning af problemstilling og problemformulering

Dette speciale omhandler fænomenet onlinebaseret rådgivning og søger at belyse, hvordan digitale medier anvendes i det sociale arbejde med udsatte børn og unge. Specialets fokus er således rettet mod den onlinebaseret rådgivning der fra kommunalt regi tilbydes udsatte børn og unge, og mit undersøgelsesfelt er de rådgivere, som gennem digitale medier arbejder med udsatte børn og unge. Fokus for undersøgelsen er således rådgiverne og deres oplevelser og erfaringer med den onlinebaserede rådgivning.

For at kunne arbejde med onlinebaseret rådgivning har det været nødvendigt at få klarhed over, hvad der forstås ved begrebet. Gennem litteraturstudiet og de eksplorative interviews er jeg kommet nærmere en forståelse af, hvordan og hvad der kan forstås ved og som onlinebaseret rådgivning. Primært bliver onlinebaseret rådgivning tilbudt børn og unge gennem private organisationer<sup>14</sup>, men der kan dog spores en tendens til, at kommunerne, måske qua initiativet 'Lige muligheder', er blevet nysgerrige på området. Som min forundersøgelse peger på, så er der dog fortsat væsentlige forskelle i de mulighedsforståelser, der hidrører potentialerne i og for onlinebaseret rådgivning som en forandringskabende mediering, og det er disse mulighedsforståelser, jeg ønsker at belyse nærmere. Hvordan der arbejdes med digitale medier og online rådgivning i privat regi vil dermed ikke blive undersøgt eller belyst nærmere. Undervejs i opgaven vil der dog blive trukket på litteratur og undersøgelser, som baserer sig på, hvordan onlinebaseret rådgivningen fungerer i private organisationer. Dermed kan fremsættes en kritik, der retter sig imod, om det overhovedet er muligt at overføre erfaringer og viden fra private organisationer til kommunale sammenhænge. Jeg mener dog, at de foreliggende undersøgelser mv. kan hjælpe med at belyse de muligheder/begrænsninger, som fremkommer i onlinebaseret rådgivning, såvel i privat- som i kommunal regi. Ovenstående afsnit og punkter samler og former derfor min endelige problemformulering samt underspørgsmål:

---

<sup>14</sup> Organisationer som fx Børns Vilkår, Red Barnet, Cyberhus mv.

## Problemformulering

*Hvordan arbejde kommunalansatte rådgivere med onlinebaseret rådgivning, og hvilke udfordringer, muligheder og begrænsninger oplever rådgiverne ved socialt arbejdes udførsel gennem digitale medier?*

Herunder:

- 1) Hvordan opleves og forstås de digitale medier og den **onlinebaseret rådgivning** af de kommunale rådgivere?
- 2) Hvordan anvender de kommunale rådgivere det digitale medie og **onlinebaseret rådgivning som et redskab** i deres arbejde med børn og unge?
- 3) Hvilken betydning tillægges **anonymiteten** og hvorledes forstås og opleves anonymiteten af rådgiverne i kommunal regi?
- 4) Hvordan beskriver rådgiverne **de unge og deres problematikker** og finder de det digitale medie anvendeligt i forhold til målgruppen?

## Begrebsafklaring og ordliste

I det følgende defineres centrale (digitalt orienterede) begreber, der benyttes gennem specialet. Da rådgivning via internettet indeholder en række begreber, som ikke alle er bekendte med, opsættes en ordliste, som forklarer de mest gængse ord og forkortelser, som anvendes gennem specialet.

### **Begrebsafklaring:**

**Digitale medier:** Der vil som udgangspunkt ikke blive skelnet mellem den digitale kommunikation, der foregår over mobiltelefon (sms, mms), og den udveksling der foregår over computeren (fx mail og chat). De forskellige teknologier er i fuld gang med at smelte sammen i fx smartphones og tablets, og jeg vil kun beskrive forskellene, hvor det er nødvendigt for specialets fokus.

De digitale medier giver mulighed for, at kommunikationen kan forløbe ligeså hurtigt og direkte, som i virkelighedens verden, fx gennem chatten, hvor to/flere personer kan skrive beskeder til hinanden, som i en ganske almindelig samtale. Desuden giver sms, brevkasser og

mailkorrespondancer mulighed for løbende samtaler, hvor afsender lægger en besked, der besvares, når 'postkassen' tjekkes af modtager.

**Onlinebaseret rådgivning:** Fænomenet og begrebet *onlinebaseret rådgivning* dækker over den rådgivning, som foregår via digitale medier.

Onlinebaseret rådgivning forstås således som den tekstbaserede rådgivnings- og støttekommunikation der flyder mellem rådgiver og rådgivningssøgende. Online-samtalen er en asynkron tekstbaseret kommunikation; samtale hvor rådgiver med sagkundskab og medmenneskelig forståelse hjælper den radsøgende med at klarlægge hans/hendes problemer og konsekvenser af mulige problemløsninger på en sådan måde at den radsøgende bliver i stand til selv at beslutte sig for problemløsning og handle evt. med rådgiverens assistance og/eller støtte.

**Ordliste:**

Online: at være koblet på nettet: fx mail, chat o.l.

Offline: at være afkoblet nettet: fx ansigt-til-ansigt samtaler eller telefonsamtaler.

Virtual reality,

Cyberspace: Med opblomstringen af internettet og det seneste årtis udvikling af nye elektroniske medier, er der skabt en helt ny dimension i virkelighedsforståelsen og symboldannelserne. Nye udtryk og symboler, og gamle i nyfortolkning: på skærmen, i spil, i den virtuelle virkelighed og i cyberspace. Alverdens viden ligger frit tilgængeligt, en facebook profil kan oprettes, og man kan koble sig på et utal af nye relationer og sociale fællesskaber. Man kan deltage aktivt og interaktivt, som en figur i et spil, hvor man bevæger sig i nye rum, i en parallel og digital verden, eller man kan finde kærligheden på hundredvis af datingsider; på mange måder er der dannet en udvidelse af de sociale systemer. (<http://www.denstoredanske.dk>)

Asynkron: Online kommunikation, der foregår forskudt, som fx mail.

Synkron: Online kommunikation som foregår i nutid/real tid, fx som det opleves ved chatkommunikation (chatrådgivning).

Chat: En synkron, online tekstbaseret kommunikation, der foregår via en chatplatform.

Emoticon: Emotikoner, også kaldet actionwords eller smiley's, bruges til at udtrykke følelser. Emotikons er en sammentrækning af emotion (følelse) og icon (billede). Emotikons kan siges at være afløser for det ekspressive ansigt, fx :- ) = jeg er glad; :-( = jeg er ked af det, deprimeret eller sur; LOL = Laughing Out Loud; FML = Fuck My Life. Emotikons bruges altså til at understrege eller understøtte, hvordan meningen i budskabet skal forstås. Det er dog vigtigt at være opmærksom på, at emotikoner ikke har en fast betydning, fx kan en glad smiley i slutningen af en grim besked betyde: Det er bare for sjov! Eller hånlige latter! Emotikoner må derfor tolkes ud fra hvert enkelt tilfælde (Lønsted & Schramm 2001:25; Lund & Ørum-Petersen 2012:27).

### **Kapitel 3: Videnskabsteoretisk ramme**

I dette kapitlet præsenteres specialets videnskabsteoretiske grundlag. I forsøget på at indfange informanternes subjektive oplevelser med onlinebaseret rådgivning og få disse til at fremtræde i et nuanceret lys har jeg valgt en fænomenologisk-hermeneutisk tilgang. Pointen med denne tilgang er at undgå reduktionisme i dataindsamlingen og bearbejdningen, hvor jeg derfor arbejder fænomenologisk og tager udgangspunkt i informanternes oplevelser og erfaringer med det sociale arbejde, der medieres gennem onlinebaseret rådgivning. I dataanalyserne arbejder jeg efterfølgende med den hermeneutiske tilgang og inddrager her med større vægt, bl.a. teorier og fund fra de eksplorative interview og litteraturstudiet. Syntesen mellem fænomenologien og hermeneutikken er valgt i erkendelsen af, at min for-forståelse vil spille en aktiv rolle i forståelsen af objektet: onlinebaseret rådgivning. Qua specialets forholdsvis tunge empiri-vægt, ønsker jeg ikke at 'undertvinge' empirien ét teoretisk perspektiv, men anvender flere teoretiske perspektiver.

I det følgende præsenteres først mine videnskabsteoretiske refleksioner, hvorefter fænomenologien og dernæst hermeneutikken præsenteres.

#### **Videnskabsteoretiske refleksioner**

Problemstillingen i dette speciale omhandler et komplekst og forholdsvis ubeskrevet felt, hvorved det ville være vanskeligt at afgrænse et tydeligt årsags-virkningsforhold. Mit ønske er at være åben overfor genstandsfeltet og fokuserer på hhv. rådgivernes oplevelser, erfaringer, holdninger og meningsforståelser af den onlinebaserede rådgivning og brugen af digitale medier i socialt arbejde med udsatte unge.

Specialets problemstilling tilstræber dermed, at opnå forståelse af feltet 'forståelse for hvordan onlinebaseret rådgivning kan indgå og bidrage til praksis'. Derfor er valgt at tage udgangspunkt i en fænomenologisk og hermeneutisk videnskabsteoretisk retning. Fænomenologien og hermeneutikken deler de to grundlæggende betragtninger, at forståelse og fortolkning kommer før forklaring, og fordi det er de sociale fænomener, der er bærere af betydnings- og meningssammenhænge, er det dem, der skal studeres og fortolkes (Højbjerg 2007:309). Men de to retninger adskiller sig herefter. Fænomenologien forstår fænomener ud fra individets egne principper og beskriver verden, som individet oplever den. Dette ud fra en forudsætning om, at den afgørende virkelighed er, hvad aktørerne opfatter den som (Kvale 1997:61). Mens styrken ved fænomenologien er, at den tager rådgivernes subjektive oplevelser af virkeligheden alvorligt, er dens svaghed, at den udelukkende indfanger det, rådgiverne er bevidste om. Jeg ønsker derfor at benytte fænomenologien til at lade rådgiverne fremhæve de temaer og emner, som de oplever og erfarer som vigtige i forhold til onlinebaseret rådgivning. Med det fænomenologiske perspektiv kan jeg søge og forstå rådgivernes egne præmisser og få deres subjektive beskrivelser og forklaringer i forhold til feltet, og i syntesen med det hermeneutiske perspektiv kan jeg analysere og undersøge det som rådgiverne ikke er bevidste om i forhold til onlinebaseret rådgivning.

## **Fænomenologien**

Fænomenologien tager sit udgangspunkt i Husserls kampråb: *til sagen selv!* (Rendtorff 2007:279). Fænomenologi knytter sig dermed til *det*, som kommer til syne, når *fænomenet* viser sig for bevidstheden, som *det* viser sig bevidstheden, og ikke nødvendigvis, som *det* i virkeligheden *er*. Bevidstheden forudsættes dermed at være intentionel – rettet mod noget – og modsat naturvidenskaben, så vil fænomenologiens intentionalitet beskrive *verden* i 1.personperspektivet – dvs.: *i et konkret, partikulært perspektiv, bundet til tid og sted* (Hyldgaard 2010:41).

Da der er begrænset viden om brugen af digitale medier og onlinebaseret rådgivning af udsatte børn og unge i kommunal regi, finder jeg den fænomenologiske tilgang til min dataindsamling og bearbejdning brugbar. Jeg ønsker at indfange virkeligheden, som den opleves af rådgiverne og på den baggrund lade empirien vise mig vej til de relevante analysetemaer. Opgaven bliver således at begribe disse oplevelsers kvalitative forskelligheder og fremtrække oplevelsernes essentielle betydning. Da den fænomenologiske position forsøger: *at forstå sociale fænomener ud fra aktørernes egne perspektiver og beskrive verden som den opleves af informanterne, ud fra den antagelse, at den vigtige virkelighed er den, mennesker opfatter* (Kvale & Brinkmann 2009:44), så



fordres hermed implicit, at min egen for-forståelse sættes i parentes. I min tilgang til fokusgruppeinterviewene forudsættes derfor et fokus på informanternes livsverden, med så vidt mulig åbenhed over for informanternes oplevelser med den onlinebaserede rådgivning. Styrken ved den fænomenologiske tilgang er således, at den tager individets subjektive oplevelse alvorligt; men samtidig betegnes dette som en svaghed, idet den udelukkende indfanger det, individet er bevidst om.

Da jeg bearbejder mine data ud fra en fænomenologisk tilgang, vil mine analysetemaer tage udgangspunkt i de dele af informanternes udsagn, som de selv fortæller og er bevidste omkring.

En svaghed ved fænomenologien, er forskerens rolle ift. undersøgelsesfænomenet. Den tyske filosof Gadamer (Hyldgaard 2010:36) påpeger, at det er en illusion at møde sociale fænomener fuldstændig fordomsfrit. Trods kritikken af det fænomenologiske perspektiv finder jeg den dog alligevel anvendelig i forbindelse med indsamlingen og behandlingen af min data – den empiriske indsamling og det kvalitative fokusgruppe-interview – idet metoden anbefaler, at man tilbageholder det teoretiske fortolknings- og forklaringsarbejde, indtil man har etableret en fænomenologisk beskrivelse af sine erfaringer.

Erkendelses-konsekvensen omkring det forhold, at det fænomenologiske ideal – at sætte for-forståelser i parentes – er en illusorisk fuldbyrdelse, betyder, at jeg ikke kun ønsker at lade data tale, men også ønsker at analysere og diskutere empirien gennem den hermeneutiske optik.

## **Hermeneutikken**

Hermeneutik tager sit udgangspunkt i begrebet *fortolkning* og har rødder i en praktisk kunst og tolkningstradition fra det antikke Grækenland. Dette afsnit retter sig imod den filosofiske hermeneutik, som repræsenteres af Gadamer (Højbjerg 2007:311).

Iflg. Gadamer, og modsat fænomenologiens ideal, må den som ønsker at forstå: *være sig sin forudindtagethed bevidst, således at teksten viser sig i sin fremmedhed og dermed får mulighed for at spille sin sagsbundne sandhed ud mod ens egne formeninger, og: det handler altså slet ikke om at sikre sig mod den overlevering, hvis stemme høres i teksten, men tværtimod om at holde det, som kan forhindre én i at forstå den ud fra sagen, på afstand. Det er de uigennemskuede fordommes herredømme, der gør os døve overfor den sag, som taler i overleveringen* (begge citater fra Gadamer 1999:131).

Forståelse består således iflg. Gadamer *ikke* i, at forskeren, som en anden tabula rasa, står overfor et objekt, der klinisk kan beskrives; men i at forskeren aktivt sætter sin egen eksistens og forståelsesramme i spil, i en bevidstgjort tilgang til fænomenet. Fortolkning bliver dermed til i et spændingsforhold mellem empirien og fortolkeren selv, mellem del og helhed, sådan som det fremgår af princippet om *den hermeneutiske cirkel* (Højbjerg 2007:312). Pointen er, at forskeren bliver ved med at fortolke mellem dele og helhed, indtil en dækkende og modsigelsesfri udlægning af sagen fremstår.

Så hvor specialets tilgang til empiriindsamling og datakodning søges gennem en fænomenologisk-epistemologisk tilgang, så bliver tilgangen til dataanalyserne præget af Gadammers hermeneutisk-ontologiske udlægning og implicerer dermed en forståelse af fortolkningens cirkulære spænding, som en betingelse for erkendelsesprocessen!

Det synes retfærdigt også at fremhæve en svaghed omkring den hermeneutiske tilgang, som ligeledes kan have betydning for specialets resultat. Som 'forsker' er jeg, med Gadammers formaninger, bevidst om betydningen af min baggrund som socialrådgiver – at jeg er præget af et historisk og socialt tilhørsforhold til den praksis, som eksisterer indenfor faget – og at det derfor må anses som værende tæt på en umulighed at fortolke empirien uafhængigt af en velkendt begrebsverden, der bevidst eller ubevidst former udlægningen af empirien og resultaterne (Højbjerg 2007:313). Derfor og på samme vis som fænomenologien kun indfanger informanternes intentionaliteter, kan jeg som 'forsker' også have for-forståelser og blinde pletter, som jeg ikke er bevidst omkring, og som derfor ikke kan indgå i et produktivt sam-spillende spændingsforhold med undersøgelsesfænomenet og dermed bidrage til et øget forståelsesniveau.

Det vurderes alligevel at være en produktiv kobling mellem en epistemologisk fænomenologi og en ontologisk hermeneutik, idet jeg herved gives mulighed for først at fremstille informanternes erfaringer i et første perspektiv, for dernæst at belyse disse empiriske erfaringer med allerede eksisterende teori, som kan bidrage med nye forståelser og fortolkninger.

## **Kapitel 4: Metode**

I dette kapitel ønsker jeg at redegøre for og diskutere mine metodiske valg og fravalg, som naturligvis er kontekstafhængige af undersøgelsens problemstilling og undersøgelsens videnskabs-teoretiske syn. Målet med undersøgelsen er at se nærmere på, hvordan de kommunale rådgivere arbejder med onlinebaserede rådgivning samt at se på, hvordan rådgiverne håndterer de udfordringer, der er i socialt arbejde gennem digitale medier. Derved bliver det væsentlig for mig, at

indsamle en empiri, hvor informanternes oplevelser, erfaringer, vurderinger og perspektiver kommer bedst muligt i spil. Denne præmis arbejder jeg ud fra i mine valg og design af metode.

Dette kapitel indeholder dels en redegørelse for min dataindsamling og dernæst en redegørelse af min fremgangsmåde ved databearbejdningen og efterfølgende en redegørelse for min analysestrategi.

## **Dataindsamling**

Udgangspunktet for min dataindsamling tages i en kvalitativ forskningstilgang til undersøgelser. Sigtet med den kvalitative analyse er ikke at finde én sand mening, og derfor eksisterer der heller ikke bare én enhedsmetode, der som skabelon kan lægges ned over undersøgelsen og guide analysens gennemførelse (Olsen, H. 2002:35-43).

Jeg har valgt at indsamle mine data i kommuner, som tilbyder og har erfaring med onlinebaseret rådgivning. Dette har ikke været nogen nem opgave, da der kun er et fåtal af kommuner, som tilbyder onlinebaseret rådgivning. Gennem min viden fra forundersøgelsen, besluttede jeg at min dataindsamling skulle ske via de kommuner som deltager i projektet '24 timers kontakt-garantiordning' (beskrevet i afsnittet: præsentation af socialstyrelsen samt præsentation af projektkommune). Begrundelsen for dette valg er, at disse kommuner arbejder med onlinebaseret rådgivning til udsatte børn og unge. Projektet '24 timers kontakt-garantiordning' udføres i syv kommuner, inkl. kommunen fra min forundersøgelse. Kommunen fra forundersøgelsen er fravalgt, da jeg har anvendt kommunen i forundersøgelsen. Min overvejelse i forhold til dette er, at jeg qua mit eksplorative interview med lederen af den kommunale rådgivning, ville finde det svært at forholde mig neutralt til rådgivernes udsagn og muligvis sammenblende ledelsens og medarbejders forståelse af feltet. Derfor har jeg valgt at henvende mig til de seks andre kommuner som indgår i projektet '24 timers kontakt-garantiordning'.

## **Interviewmetode - Fokusgruppe interview**

Jeg har valgt at indsamle empiri ved hjælp af fokusgruppeinterview, som defineres som en forskningsmetode, hvor data produceres via gruppeinteraktion omkring det emne, som forskeren har bestemt (Halkier 2002:11-12). Valget af fokusgruppeinterview har den umiddelbare fordel, at det giver mig mulighed for at belyse de komplekse motivations-, betydnings- og holdningsforhold som individer i interaktion med andre individer skaber i synergien med hinanden. Det betyder, at

deltagerne under interviewet kan stille uddybende og reflekterende spørgsmål til hinanden, når forskellige forståelser og holdninger præsenteres, udfoldes og udfordres (Halkier 2009:10).

Valget af fokusgruppeinterview, frem for individuelle interview, er således foretaget ud fra en afvejning af de fordele og ulemper, der knytter sig til dette speciales problemstilling. Jeg kan, som ved anvendelse af individuelle interviews, få personers erfaringer med et bestemt emne, men ved fokusgruppeinterview vil gruppedynamikken og en forventet synergieffekt anses som et instrument for at fremme dataindsamlingen. Det vurderes desuden, at en god gruppeproces kan hjælpe med at fjerne hæmninger og aktivere glemte eller uovervejede detaljer og i det hele taget give bredere svar med flere facetter (Dahler-Larsen & Dahler-Larsen 1999:4).

Gennem fokusgruppeinterview ønsker jeg at give rådgiverne mulighed for at reflektere over den måde, som de arbejder på, når de anvender de onlinebaserede redskaber og sociale medier, for gennem refleksioner at få deres meninger og vurderinger af muligheder og begrænsninger ved brugen af digitale medier i rådgivningsarbejdet med udsatte børn og unge.

Fravalget af enkeltinterview er således foretaget med baggrund i et ønske om at udnytte muligheden for udvikling af diskussioner, refleksioner og evt. uenigheder, som kan opstå i gruppesammenhænge. Målet med fokusgruppeinterviewene er således at skabe muligheden for at belyse informanternes diskussioner, deres frembringelser og argumentationer for fælles og forskellige forståelse af det felt der vedrører onlinebaseret rådgivning.

Hermed indikerer jeg samtidigt, at jeg vurderer, at individuelle interview havde givet andre muligheder for at undersøge informanternes forståelser af den onlinebaserede rådgivnings muligheder og begrænsninger.

Årsagen til valget af fokusgruppeinterview er desuden, at anvendelsen af onlinebaseret rådgivning (endnu) ikke har fået solidt fodfæste i den kommunale rådgivning, og at det dermed ikke kan forventes, at de enkelte rådgivere tidligere har indgået i plenum-diskussioner eller på anden vis gjort onlinebaseret rådgivning til et fokustema på samme vis, som jeg ønsker at fremstille det. Gruppedynamikken er således mit middel til at åbne for en diskussion, der kan bringe mulige ikke-tidligere erfarede eller erkendte refleksioner frem i lyset; refleksioner der er eller kan koble sig på individuelle eller gruppemæssige erfaringer i feltet.

Det vurderes samtidig, at anvendelsen af fokusgruppeinterviews kan være mindre sårbart for informanterne, idet det vægtes og påpeges, at fokus lægges på gruppens refleksioner og

diskussioner omkring brugen af digitale medier i deres arbejde; dermed kan evt. udsagn og holdninger fra informanterne ændres undervejs, som diskussionen skrider frem og nye perspektiver åbnes.

Jeg vurderer derfor, at fokusgruppeinterviewet har flere solide kvaliteter i forhold til specialets problemstilling, og at interaktionen blandt informanterne kan være en stimulerende faktor for nye ideer og refleksioner, som samtidig giver informanterne muligheden for at reflekterer over andre og måske uovervejede perspektiver.

### **Kontakt til informanter, udformning og forberedelse af fokusgruppeinterviewene**

Gennem forundersøgelsen af feltet havde jeg som tidligere nævnt fået kendskab til de kommuner, som indgår i projektet '24 timers kontakt-garantiordning'. I forhold til specialets problemstilling, er rådgiverne relevante informanter, idet de tilbyder onlinebaseret rådgivning til udsatte børn og unge, og gennem projektet har haft fokus på at indtænke digitale medier i arbejdet med børn og unge.

Jeg tog derfor kontakt til seks kommuner, som indgår i projektet '24 timers kontakt-garantiordning', ud fra den vurdering, at disse kommuner aktivt havde taget stilling til ydelsen 'onlinebaseret rådgivning til udsatte børn og unge'. Den første henvendelse til projekterne var telefonisk, direkte til de ansatte rådgivere, og selvom første tilbagemelding var positiv, viste det sig ikke at blive så nemt som forventet.

Den første kommune jeg havde kontakt og indgået aftale med, sprang fra pga. personalemangel. En person var blevet sygemeldt og en anden fundet nyt arbejde, hvilket efterlod projektet med én enkelt medarbejder. Den næste kommune jeg havde kontakt og indgået aftale med, lukkede pga. økonomiske besparelser rådgivningen ned, hvilket medførte, at rådgiverne ikke ønskede at deltage i min undersøgelse. En tredje kommune afviste at deltage grundet nylige omstruktureringer i kommunen. Den fjerde kommune ønskede ikke at deltage grundet arbejdspress og usikkerhed vedrørende projektets fremtidige organisering og medarbejdersammensætning. Jeg endte dermed afslutningsvist med to kommuner, hvor rådgiverne indvilligede i at afsætte tid og deltage i fokusgruppeinterview, og denne indsnævring af deltagelsesfeltet kan naturligvis have betydning for resultatet af undersøgelsen.

Der kan tænkes flere forskellige muligheder i forhold til afholdelse af fokusgruppeinterview, og det kunne have været interessant at samle rådgiverne fra de enkelte kommuner i et samlet fokusgruppeinterview. Muligheden kunne måske tydeligere have frembragt forskelligheder og ligheder mellem de enkelte kommuner ved at yde tilskud til yderligere, stærkere og måske

anderledes diskussioner og forståelser omkring emnet end dem rådgivere fra samme kommune indgår i med hinanden. Af pragmatiske hensyn, som fx afstanden mellem de enkelte kommuner og udgifterne i forhold til dette, har det ikke været muligt at samle fokusgruppeinterviewene anderledes i denne undersøgelse.

De to kommuner sendte jeg efter første telefoniske kontakt en mail med kort orientering og bekræftelse på tid og sted. Jeg undlod at informere interviewpersonerne specifikt om detaljerne i interviewet forud for interviewsituationen. Kvale og Brinkmann nævner i den forbindelse, at briefing kan være en måde at imødekomme en eventuel usikkerhed hos interviewpersonen (2008: 149), og at det særligt kan gøre sig gældende, hvis man interviewer om personfølsomme emner. Dette vurderede jeg ikke var tilfældet i denne undersøgelse, eftersom interviewet havde et arbejdsrelateret fokus rettet mod rådgiveres forståelser af onlinebaseret rådgivning. Derfor valgte jeg at præsentere emnet overordnet, så det fremgik, at interviewet ikke var relateret til forhold i rådgivernes egne personlige sfære. De to fokusgruppeinterview varede mellem 1 – 1,5 time og begge interview fandt sted hos de kommunale rådgivninger. Begge fokusgrupper bestod af to rådgivere, og det kan naturligvis diskuteres om to informanter kan betegnes som en gruppe, men da rådgivningscentrene de facto er små – tillige med de pragmatiske overvejelser – var det ikke muligt at få flere informanter i grupperne. Det kunne have givet et mere nuanceret billede med flere i gruppen, men samtidig vurderes det, at fokusgruppe-metoden er anvendelig, selv med kun to informanter i gruppen, da metoden fortsat giver de fordele gruppe-interaktioner bringer.

### **Min rolle**

Fokusgrupper er kendetegnet ved en ikke-styrende interviewstil, hvor det først og fremmest går ud på at få så mange forskellige synspunkter frem vedrørende det emne, der er i fokus for gruppen (Kvale & Brinkmann 2009:170), og det stiller naturligvis krav til interviewerens:

*En moderator i fokusgrupper spiller en anden rolle end en interviewer i et individuelt interview, fordi det er en anden og mere omfattende form for social interaktion der foregår i fokusgrupper. En moderator skal selvfølgelig ligesom en interviewer opføre sig som professionel lytter samt være opmærksom på at skabe et opmærksomt, åbent og fleksibelt socialt rum for interaktionen (Halkier i Brinkmann & Tanggard 2010:127).*

Iflg. Halkier kan en fokusgruppe moderator arbejde med tre interviewmodeller: en løs model med meget få og brede åbne start- spørgsmål, en stram model med flere specifikke spørgsmål, og en

tragtmodel, som kombinerer de to foregående modeller (Halkier i Brinkmann & Tanggard 2010:126). Jeg har valgt at arbejde med tragtmodellen, da jeg ønsker muligheden for at starte åbent og hvis det bliver nødvendigt slutte med en strammere styring, og på den måde både give plads og rum til rådgivernes perspektiver og interaktion med hinanden, men samtidig være sikker på at få belyst mine egne forskningsinteresser ved senere i interviewet at have en række specifikke spørgsmål samt målrettede opfølgningsspørgsmål (Halkier i Brinkmann & Tanggard 2010:126, 130). Interviewguiden bygger på min problemformulering og underspørgsmål, mine underspørgsmål tager udgangspunkt i forundersøgelsens fundne temaer (interviewguide vedlagt som bilag).

I kombination med tragtmodellen inddrog jeg undervejs i fokusgruppeinterviewet et mindre antal refleksionsøvelser, der fungerede som et supplement til de rejste spørgsmål. Målet med refleksionsøvelserne var at udvide diskussionerne og tilføre fornyet energi og fokus hos informanterne. Refleksionsøvelserne havde positiv indvirkning på energien i interviewene, og kompenserede for det lave antal deltagere i fokusgrupperne, ved at informanterne hver især blev givet de refleksions rum, som bevirkede, at de fik den nødvendige tid og ro til fordybelse og forberedelse af de valgte temaer, og dermed opnåede stærkere grundlag for aktiv deltagelse.

Afslutningsvist tog jeg styring og fremlagde nogle få, men lukkede spørgsmål efterfulgt af en opsamling. Ifølge Halkier er det en god ide at afslutte med en debriefing, hvor der spørges til, hvordan deltagerne har oplevet fokusgruppeinterviewet. Dels er det en måde at tage deltagerne alvorligt på, men man kan også lære en del om, hvordan fokusgruppen har fungeret, så man evt. kan revidere noget, der ikke fungerer godt til næste interview. Desuden giver det mulighed for at høre hvor genkendeligt deltagerne oplevede samtalerne. Det sidste kan ifl. Halkier give uvurderligt input til fortolkningerne af materialet og vurderinger af validiteten (Halkier 2002: 68). Da jeg kun har afholdt et fokusgruppe med hver kommune og ikke geninterviewet, har jeg ikke foretaget revideringer af min interviewguide.

Min vurdering er, at begge grupper formåede at opbygge gode diskussioner, hvilket indikerede, at de havde forstået og accepteret budskabet om, at det netop var deres oplevelser, erfaringer og refleksioner, som var fokus for interviewet. De henvendte sig derfor heller ikke til mig undervejs i interviewene, hvilket gav diskussionerne og interviewene en god dynamik og autensitet. Jeg oplevede, at informanterne var oprigtigt engageret i emnet og måske endda havde savnet muligheden for at diskutere indhold, formål, ulemper og muligheder i og for den onlinebaserede

rådgivning. Ind imellem syntes de dog at blive forholdsvis hurtigt enige og bekræfte hinanden i deres synspunkter, hvilket jeg forsøgte at udfordre ved at stille nysgerrige spørgsmål og herigennem udfordre deres tanker ved fx at spørge: ”kan du sige lidt mere om det?” eller ”hvad mener du med...?”. Jeg forsøgte dog at afholde mig fra at spørge for meget ind under selve interviewet, både for ikke at påvirke svar, men også for at fastholde at dialogen primært skulle udspille sig mellem informanterne. Derved blev det kun den afsluttende del, hvor jeg spurgte mere direkte ind til forhold omkring den onlinebaserede rådgivning. Desværre medførte denne strategi, at jeg undervejs i interviewene missede nogle diskussionsudfoldelser og uddybende udtalelser, som jeg efterfølgende fandt interessante i interviewene, men under selve interviewet ikke fik opfanget og samlet op på. ’I bagklogskabens ulideligt klare lys’ har jeg således måtte erfare, at det for den forholdsvis utrænede interviewer ofte er under transskriptionen, at man indfanger interessante nuance forskelle og modsætningsforhold. Det ville derfor have været en fordel, hvis jeg havde transskriberet første interview inden jeg udførte det andet interview, så jeg var blevet opmærksom på disse diskussioner og udtalelser, og dermed kunne have revideret min interviewguide for den afsluttende del i efterfølgende interview. Optimalt set havde der været mulighed for et geninterview, hvorved jeg ville have haft mulighed for at uddybe og spørge ind til ’missing points’ fra det første interview. Men da det ikke indgik i den oprindelige aftale med rådgivningen, og jeg i øvrigt vurderede at være tidspresset, fravalgte jeg at forfølge muligheden for et geninterview.

### **Selektion af informanter**

Med kun få kommuner som aktivt arbejder med det digitale medie og onlinebaseret rådgivning i forhold til udsatte børn og unge, var det ikke nemt at skaffe informanter (mit valg blev derfor som tidligere nævnt at satse på de kommuner der havde fået del i puljen ’24 timers kontaktgarantiordning’). Overvejelser vedrørende selektion af informanter i forhold til fokusgruppeinterview vil blive beskrevet i det følgende.

Metodelitteraturen anbefaler, at fokusgruppen sammensættes på en sådan måde, at medlemmerne kan associere sig med hinanden, for derved at opnå størst åbenhed og spontanitet i interviewet (Eneroth 1984:99). Gruppen bør ikke være alt for homogen, da man så kan risikerer, at der ikke kommer nok interessant interaktion. Gruppen bør heller ikke være alt for heterogen, da man derved risikerer for mange konflikter (Bloor et al. 2001:20; Halkier 2002:31). I praksis fandt jeg det ikke muligt at samle grupper på tværs af kommunerne og præmissen har således været at afvikle fokusgruppeinterviewene i de enkelte kommuner med rådgivere, som arbejder i kommuners



rådgivning til børn og unge. Dermed var sammensætningen af mine fokusgrupper givet på forhånd. Det kan problematiseres, at fokusgrupperne kan fremstå for homogen, idet informanterne kender hinanden og muligvis har en form for intersubjektiv holdning til og forståelse af onlinebaseret rådgivning. Jeg vurderede dog, at der samtidigt kan være fordele ved denne sammensætning af fokusgrupper, givet af det faktum, at informanterne dagligt arbejder sammen og dermed har det personlige kendskab til hinanden, der kan bidrage til tryk i samtale og diskussioner, og at deres delte erfaringer og oplevelser kan virke stimulerende og give plads til uddybende perspektiver. Jeg vurderede desuden at det kunne være en fordel for interviewet, at gruppen kommunikerer og diskuterer ud fra en fælles forståelsesramme af, hvad der arbejdes med, og hvordan der arbejdes med det på netop deres arbejdsplads. Men denne fordel fordrer samtidigt et krav om, at der er mere end én fokusgruppe. Flere fokusgrupper opstiller muligheden for at sætte disse op mod hinanden og sammenfatte data for ligheder og uligheder; dette har været vanskeligt i praksis, da fire rådgivningscentre meldte fra, så jeg i den sidste ende stod tilbage med kun to fokusgrupper.

Jeg synes ikke i forløbet at have fornemmet, at nogen af informanterne ikke talte frit, men tværtimod oplevede jeg, at de indbyrdes supplerede hinanden og også var uenige. I størstedelen af diskussionerne bekræftede de dog hinanden, hvor jeg havde ønsket, at de i stedet havde udfordret hinandens oplevelser og forståelser af deres onlinebaserede rådgivningspraksis.

Ulempen ved fokusgruppe sammensætningen var naturligvis også, at de arbejder sammen dagligt, og at der således kunne blive tale om indforståethed, i form af sætninger som ikke fuldførtes og rutiner eller ting som ikke nævnes, qua et internt kendskab til sagsgange og procedurer i arbejdet som selvfølgeliges i talen. Det var derfor vigtigt, at jeg var opmærksom på, hvorvidt dette udspillede sig i interviewene, og at jeg såfremt jeg fornemmede det i interviewet, sørgede for at spørge ind til og få det uddybet og forklaret tydeligere. Desuden kan der, qua hierarkiske eller etablerede roller i gruppen, opstå situationer, hvor en interviewet føler usikkerhed omkring retten til at tale frit, og derfor ikke åbner op og bidrager med et måske helt anderledes perspektiv på sagen. Jeg synes ikke, at have fornemmet, at dette var tilfældet og oplevede i begge fokusgruppeinterview rådgiverne, som meget ligeværdige og ikke underlagt hierarkiske roller.

## **Præsentation af informanter**

Jeg vil i det følgende præsentere undersøgelsens informanter, hvilket består af fire rådgivere, fra to forskellige kommuner. Interviewene er som nævnt udført som fokusgruppeinterview med to rådgivere i hver gruppe. De to kommunale rådgivninger der danne baggrund for undersøgelsen er

valgt ud fra det kriterium, at de er nogle af de eneste kommuner i Danmark, som tilbyder onlinebaseret rådgivning til børn og unge. Begge kommuner er deltagende i satspuljen 'Lige Muligheder' gennem projektet '24 timers kontakt-garantiordning' under Socialstyrelsen. Det vil være disse kommuners beskrivelser og fortællinger, som udgør det primære grundlag for den specialets analyse.

## **Fokusgrupper**

### **Kommune V** – Mellemstor kommune i Jylland

Rådgiver A – Rådgiver A er uddannet psykolog (cand.psyk), Lige over 30 og ansat som psykolog i rådgivningen.

Rådgiver T – Rådgiver T er uddannet socialrådgiver, midt i 30'erne og ansat som socialrådgiver i rådgivningen.

Trods forskellige uddannelsesbaggrunde er arbejdsopgaverne i rådgivningen ens for de to rådgivere.

### **Kommune H** – Mellemstor kommune i Jylland

Rådgiver M – Rådgiver M er uddannet psykolog (cand.psyk), midt i 30'erne og ansat som psykolog i rådgivningen. Rådgiver M har erfaring som chatrådgiver i Cyberhus, hvor hun har arbejdet som frivillig chatrådgiver.

Rådgiver K – Rådgiver K er uddannet socialrådgiver, midt i 30'erne og ansat som socialrådgiver i rådgivningen.

Trods forskellige uddannelsesbaggrunde er arbejdsopgaverne i rådgivningen også her ens for de to rådgivere.

Projektet '24 timers kontakt-garantiordning' udløber i Kommune V til juli 2013 og i Kommune H til december 2013. Hvad der efterfølgende sker med rådgivningscentrene er fortsat uafklaret i de enkelte kommuner.

## **Databearbejdning**

I dette afsnit vil jeg redegøre for min bearbejdning af data, som består af to transskriberede fokusgruppeinterviews. Jeg vil derfor i det følgende beskrive mine overvejelser og retningslinje for transskriptionen samt min bearbejdning af data via den meningskondenserede metode.

## **Transskribering**

Jeg har transskriberet fokusgruppeinterviewene i deres fulde længde og allerede i transskriptionsfasen begyndte min meningsanalyse af det sagte. Desuden kom mine erindringer om oplevelser fra fokusgruppeinterviewene frem under transskriptionen, hvor jeg huskede sociale og emotionelle aspekter fra interviewsituationen (Kvale & Brinkmann 2009:202). Disse har jeg valgt at indføre i parentes, hvor jeg fandt det relevant.

Mine fokusgruppeinterviews er transskriberet i en form, så de forekommer mere læsevenlige. Derfor er pauser, betoning, følelsesudbrud mv. kun taget med, såfremt de har betydning for citatet. Der er dermed foretaget en vis form for redigering fra tale til tekst, men dog er det valgt at medtage ”øh” og afbrudte sætninger eller talen i munden på hinanden, da det viser, hvordan informanterne diskuterer sig frem til pointer og nye synspunkter undervejs i interviewet.

Informanternes navne er anonymiseret og kommunerne benævnes ikke ved navn. Dette af hensyn til den enkelte informant samt af den årsag, at det ikke er relevant for analysen, at kunne identificere de enkelte informanter eller kommuner. Informanterne er informeret om dette og har givet deres accept af, at de under præsentationen af informanter kort beskrives ift. alder og uddannelse, idet det syntes relevant ift. analysen og for at gøre mine data og procedurer så gennemsigtige som muligt.

## **Meningskondensering**

Jeg har i bearbejdningen af de transskriberede interviews valgt at anvende metoden *meningskondensering*, hvilket indebærer, at meninger, som interviewpersonerne udtrykker, kondenseres ved at give de udtrykte meninger en kortere form. Det lange interview gøres herved kortere og mere overskueligt for forskeren, mens hovedbetydningen af det sagte fortsat, men nu systematisk og stringent, udlægges i et almindeligt sprog (ibid.:227).

Metoden er oprindeligt udviklet af Giordi (1975) på grundlag af fænomenologisk filosofi (ibid.:227), og den findes derfor velegnet for dette speciale, hvor formålet netop er at belyse rådgivernes oplevelser og erfaringer med onlinebaseret rådgivning, og hvor den videnskabsteoretiske tilgang indrammes af *fænomenologien og hermeneutikken*.

Den analytiske fremgangsmåde omfatter fem trin, som forskeren må følge, og metoden har desuden implikationer for selve interviewet (ibid.:228). Her bør det nævnes, at en fænomenologisk baseret meningskondensering kræver, at interviewet indeholder: *righoldige og nuancerede beskrivelser af de undersøgte fænomener i interviewpersonernes dagligsprog* (ibid.:228). Desuden må

intervieweren, som den fænomenologiske tilgang foreskriver, sætte både teorier og forforståelse i parentes under interviewet, for derved at undgå at påvirke eller på anden måde 'lægge ord i munden' på de interviewede.

Min fremgangsmåde for at analysere interviewene tager udgangspunkt i følgende fem punkter:

- 1) Jeg læste først hele interviewet i gennem for at få en fornemmelse for helheden. Dette gav mig en genoplevelse af interviewet og en mulighed for at se, hvad der blev diskuteret.
- 2) Dernæst bestemte jeg de naturlige 'meningsenheder', som de udtrykkes af interviewpersonerne. Hvilket betyder, at jeg konkret satte hele det transskriberede interview ind i en tabel og markerede de naturlige enheder, som de udtrykkes af informanten.
- 3) Det tredje trin bestod af et mere kreativt led, idet jeg her omformulerede de temaer, som dominerende de naturlige meningsenheder så enkelt som muligt og så udsagnene fortsat kunne tematiseres ud fra interviewpersonernes synspunkter, men som jeg forstod det.
- 4) Det fjerde trin bestod i at stille spørgsmål til meningsenhederne ud fra undersøgelsens specifikke formål, som i dette tilfælde drejer sig om at belyse rådgiveres oplevelser og erfaringer med onlinebaseret rådgivning.
- 5) Det femte og afsluttende trin for metoden, drejede sig om at samle de væsentligste temaer i interviewet i et deskriptivt udsagn, der kunne danne grundlag for videre analyse. Analysen vil således bygge på disse temaer, som gøres til genstand for mere omfattende fortolkninger og teoretiske analyser (ibid.:228).

## **Kvalitetsvurdering**

Jeg vil i det følgende vurdere undersøgelsens kvalitet og rækkevidde ud fra Kvale og Brinkmanns (2009) kriterier for vurdering af kvalitative analyser. Jeg anvender deres definitioner af begreberne reliabilitet, validitet og generaliserbarhed. Der er ikke enighed blandt kvalitative forskere om definitionerne af begreberne: reliabilitet, validitet og generaliserbarhed, og nogle afviser sågar begreberne (Olsen, H. 2002:143).

### **Reliabilitet**

Ifølge Kvale & Brinkmann vedrører reliabilitet konsistensen og troværdigheden af forskningsresultater: *Reliabilitet behandles ofte i relation til spørgsmålet om, hvorvidt et resultat kan reproduceres på andre tidspunkter og af andre forskere* (Kvale & Brinkmann 2009:271).

Jeg har i dette kapitel beskrevet mit metodiske design og min analysestrategi (efterfølgende afsnit). Derved søges det ekspliciteret, hvordan undersøgelsen er foretaget m.h.p. at gøre mine metodiske og analytiske procedurer så transparente som muligt.

Det er dog ikke givet, at andre forskere med samme problemstilling, metodiske design og analysestrategi vil finde akkurat identiske resultater. Et grundlæggende problem ved reliabiliteten er, at situationerne, hvor empirien indsamles, er unikke og ikke kan gentages. Min empiri består af fokusgruppeinterviews, og disse samtaler er særegne mht. både indhold og konstellation af deltagerne. Empirien i fokusgruppeinterviewene er opstået i interaktionen mellem de to rådgivere og mig, og jeg har, som interviewer, fulgt min egen interviewstil og improviseret undervejs for at følge nye *fornemmelsestråde* op, mens andre *tråde* er gået tabt. Dette medvirker ifølge Kvale og Brinkmann kreativ fornyelse og variabilitet (ibid.:272), men styrker ikke ligefrem reliabiliteten. Undersøgelsens reliabilitet er søgt tydeliggjort gennem interviewguide og beskrivelse af metodiske overvejelser vedrørende både dataindsamlingen, databearbejdningen og analysestrategi.

Analysens mange citater vurderes desuden at bibringe en gennemsigtighed der, i tillæg med citaternes gentagende indholdsmæssige udsagn, øger og underbygger undersøgelsens reliabilitet.

Undersøgelsens reliabilitet har dog også et par væsentlige kritikpunkter.

Det viste sig, at kommunerne – af forskellige årsager – stort set ikke anvender chat-funktionen. En funktion som af de private organisationer vurderes som et solidt og virkningsfuldt redskab i den onlinebaserede rådgivning, og hvor det hævdes (hvilket en af rådgiverne selv har erfaret), at man opnår en fin fornemmelse og føling med de unge. De kommunale rådgiveres mere kritiske forhold til den onlinebaserede rådgivning, synes netop at finde grundlag i en manglende fornemmelse for og føling med brugerne – men kontakten er netop ikke baseret på chat-funktionen. Havde kommunerne haft chat-funktionen oppe at køre, kunne resultatet af undersøgelsen måske have set anderledes ud.

Desuden vurderes antallet af informanter i de to fokusgruppeinterview at udgøre et mindre reliabilitetsproblem, idet to informanter med et tæt samarbejde i en mindre rådgivning naturligvis vil have en vis tilbageholdenhed med at åbne for kritik af den andens forståelser og holdninger, idet samarbejdet naturligvis skal kunne forsættes også efter interviewet. Havde rådgivningen haft flere ansatte eller havde jeg kunnet samle rådgivningerne, så kunne evt. uoverensstemmelser blandt oplevelser og erfaringer måske have haft andre mulighedsbetingelser.

## **Validitet**

Validitet omhandler sandheden, rigtigheden og styrken ved et udsagn: altså *gyldigheden*. Validiteten drejer sig dermed om, hvorvidt man undersøger det, man har til formål at undersøge

(ibid.:272). Jeg vurderer, at min problemstilling, metodedesign og analysestrategi matcher hinanden. Mit fokus på rådgivernes perspektiver og forståelser af onlinebaseret rådgivning har jeg imødekommet ved brug af fokusgruppeinterviews og ved at afvente med et teoretisk perspektiv til rådgiverne har fortalt om deres udfordringer ved socialt arbejde gennem digitale medier. Ved at afvente med en teoretisk optik har jeg haft mulighed for, frit at kunne undersøge rådgivernes håndtering af onlinebaseret rådgivning og efterfølgende lægge vægten på deres udsagn og fortællinger, og empirien tilegnes dermed stor vægtning i analysen.

Fokusgruppeinterviewene foregik på baggrund af min forundersøgelse af feltet. Dette med formålet om at undersøge og fokusere på mine fund fra forundersøgelsen. Men at validere handler ikke kun om at få af eller bekræftet en fortolkning, men også om at teoretisere. Analysen indebærer en stor del fortolkning, og for at sikre analysens validitet vil analysen fremstå med mange citater og den teoretiske optik der analyseres gennem, inddrages og søges begrundet og forklaret undervejs. Overordnet mener jeg, at undersøgelsen har en relativ høj validitet, men det er vigtigt at understrege, at det altid er muligt at fortolke data på en anden måde, end jeg har gjort, hvilket betyder, at andre muligvis, men ikke nødvendigvis, ville kunne tolke en anden mening ud af empirien (Kvale 2004:239).

## **Generalisering**

Analytisk generalisering indebærer en vurdering af, hvorvidt resultater fra en undersøgelse kan være vejledende for, hvad der vil ske i en lignende situation eller undersøgelse (Kvale & Brinkmann 2009:289). Undersøgelsens generalisering afhænger af, hvorvidt min empiri kan danne grundlag for en analytisk generalisering af, hvordan rådgiverne i kommunalt regi arbejder med onlinebaseret rådgivning i forhold til udsatte børn og unge, og hvordan de håndterer de udfordringer det bringer. Det er en almen kritik af kvalitative undersøgelser, at de har for få informanter til, at resultater kan generaliseres. Dette er ligeledes tilfældet i denne undersøgelse. På trods af et mange siders empirimateriale bestående af to fokusgruppeinterview på halvanden time, hvilket ”kun” indeholder empiri fra 4 rådgivere. Ud fra min videnskabsteoretiske position kan undersøgelsen kun sige noget om netop disse rådgiveres forståelse af feltet. Jeg kan dog på baggrund af empirimaterialet pege på analytiske generaliserings-tendenser i forhold til det, jeg har undersøgt. Og resultaterne kan på den måde være vejledende for, hvad en lignende undersøgelse vil vise. Men min empiri er begrænset både i antal af rådgivere og ud fra selektionskriterier. F.eks. kunne rådgivere i andre kommuner, hvor de havde organiseret tilbud om åben anonym rådgivning til udsatte børn og unge anderledes,

sandsynligvis have bidraget med yderligere aspekter ift., hvilke udfordringer onlinebaseret rådgivning kan have. Det betyder, at mit materiale ikke er analytisk generaliserbart, og at jeg dermed ikke kan udtale mig om, hvordan andre rådgivere forstår og forholder sig til onlinebaseret rådgivning. Men jeg tillader mig alligevel forsigtigt at pege på nogle analytiske tendenser blandt rådgiverne i undersøgelsen, og vil ud fra mine beskrivelser af materialet lade det være op til læseren at bedømme, om resultaterne kan generaliseres til en ny situation (Kvale & Brinkmann 2009:290). Kvale og Brinkmann beskriver netop, at hvis vi er interesseret i generalisering, må vi spørge, ikke om interviewresultaterne kan generaliseres globalt, men om den viden, der er produceret i en specifik interviewsituation, kan overføres til andre relevante situationer (Kvale & Brinkmann 2009:288).

## **Analysestrategi**

En videnskabsteoretisk tilgang indrammet af en fænomenologisk-hermeneutisk orientering, har naturligvis konsekvenser for analysestrategien. For det første får det for dette speciale den betydning, at tilgangen til empirien i første omgang er induktiv og at min teoretiske og anden forforståelse dermed sættes i parentes. Herved banes vejen for en åben meningskondensering, som ikke er bundet af på forhånd valgte teorier, som man vil være tilbøjelig til ved anvendelse af begrebsdrevne koder (Tinggaard & Brinkmann 2010:47).

Jeg har valgt at analysere min empiri med den meningskondenserende metode (jf. databearbejdningsafsnittet) ud fra den vurdering, at den meningskondenserende metode, med dens åbenbare brugbarhed ift. at analysere omfattende og komplekse interviewtekster, vil kunne hjælpe mig med at udlede interviewteksternes hovedtemaer, og derfor danne et solidt grundlag for analyse og fortolkning.

## **Analysens første del**

Den første analysedel bygger på undersøgelsens empiriske fund, og der fremtrækkes citater fra det empiriske materiale, som vurderes betydningsfulde for det enkelte tema, i de enkelte afsnit. I analysens første del vil jeg således søge at koble de datadrevne temaer til relevante teorier samt viden fra litteraturstudiet, for derigennem at nå frem til plausible begrundelser og vurderinger af onlinebaseret rådgivnings begrænsninger og mulighedsbetingelser i kommunalt regi. Under arbejdet med meningskondenseringen opdagede jeg flere tilfælde af *forandring* eller *flertydighed* i informanternes udsagn. Jeg betragter disse aspekter som tegn på, at interviewpersonerne ser og oplever nye betydninger undervejs i interviewet; betydninger som de ikke tidligere har forholdt sig

til, men som refleksionsrummet giver dem mulighed for at forholde sig kritisk og reflekterende omkring. Med den induktive tilgang til datamaterialets indsamling bliver det informanterne og deres udsagn, der kommer til at afgøre, hvad der er vigtigst i forhold til problemstillingen, og teoretisk optik og anden forforståelse kobles sekundært til analysefund.

En deduktiv analysestrategi ville medføre at min forforståelse ikke sættes i parentes og dermed blev styrende for valget af begrebskoder og teori, og det ville stride imod principperne for specialets delvise fænomenologiske tilgang og undertvinge empirien et eller flere teoretiske perspektiver.

De fire første afsnit: *onlinebaseret rådgivning, online rådgivning som redskab, anonymitet og hvem er de unge og hvilke problematikker har de?*, er på forhånd valgte temaer, og bygger på min forundersøgelse af feltet, disse temaer indgår som underspørgsmål i specialets problemformulering.

Herefter kommer yderligere tre afsnit: *cyberspace: virtualitet eller realitet, online-relationen, ungesyn og faglighedens positionelle magt*. Disse temaer er nyfundne gennem empirien fra fokusgruppeinterviewene, idet det viste sig, at informanterne – i højere grad end forventet – gjorde mig opmærksom på disse temaer og problemstillinger. Første analysedels seks tematiseringer afsluttes hver især med en kort opsamling, mens det syvende og afsluttende analyseafsnit sammenfattes ved at binde trådende sammen på foregående afsnit.

Jeg vil i analysen følge Launsø og Riepers forståelse af, hvorledes: *de udforskedes egne begreber, kan konstruere forståelsesmønstre, der udspringer af de udforskedes forståelse* (2005:179). Derfor vil jeg i analysen anvende og fremtrække citater fra fokusgruppeinterviewene, for derigennem at få en beskrivelse der er så detaljeret og fyldig, at læseren får mulighed for at 'høre' informanternes perspektiver og diskussioner omkring temaerne. Der vil i analysen både blive fremtrukket enkeltstående citater og længere passager fra dialogen mellem informanterne.

I en temacentreret analyse som denne, må der tages forbehold for, at informanternes udsagn i nogen grad løsrives fra deres oprindelige sammenhæng, men jeg har i analysen forsøgt at udvælge citater i relation til deres kontekst. På trods af empiriens tyngde i analysen er det vigtigt at gøre opmærksom på, at jeg ikke kan se mig fuldstændig fri af litteraturstudiet, forundersøgelsens resultater og anden teoretiske forforståelse. Jeg har således været inspireret af den litteratur som forelægger på feltet, og forundersøgelsens resultater leder mig som tidligere nævnt til de fire første analysetemaer.

Litteraturen, begreberne og teoriene, som jeg har ladet mig inspirere af, præsenteres og anvendes løbende i analysen, hvor det har til hensigt at understøtte og diskutere de empiriske udsagn.



Idet, at jeg i arbejdet med meningskondenseringen ikke har fundet, at differentieringen mellem fag-kategorier (psykolog eller socialrådgiver) udgjorde betydningsfulde forskelle, har jeg valgt ikke at eksplicitere informanternes tilhørsforhold; tværtimod syntes skellet mellem fag-kategorierne at smelte sammen til fag-kategorien *rådgiver*. Jeg er opmærksom på, at emnets tilnærmelse til 'menigmands digitale hverdagskultur' kan relateres til et personligt niveau, og at jeg derfor formentlig ikke kan undgå, at informanternes personlige holdninger og forestillinger skinner igennem i datamaterialet. Men jeg mener ikke, at dette skaber problemer i forhold til analysens gyldighed, da både kontekst og interviewets udformning retter sig specifikt mod det sociale arbejde der udføres onlinebaseret.

### **Analysens anden del**

I analysens anden del vil jeg arbejde med et deduktivt fortolkningsniveau, og ad den vej søge at fortolke materialet ud fra teorier der afdækker meningsstrukturer, der ligger ud over den forståelse, der på forhånd er tilstede på området (Ibid.:180). Jeg har valgt at lave en teoretisk diskussion af mine empiriske hovedfund fra den første analysedel, disse vil tage udgangspunkt i overskrifterne: *agtpågivenhed ved mødet og en personlig samtale*.

Hertil har jeg valgt Hubert L. Dreyfus og Carl R. Rogers som teoretiske vinkler. Dette valg er truffet ud fra en vurdering af de to teoretikers baggrund i fænomenologien samt deres anvendelighed ift. at genbeskrive temaerne og derigennem åbne mulighed for opsætning af nye rammer, forståelser og perspektiver på feltet onlinebaseret rådgivning.

Hubert L. Dreyfus diskuterer i bogen 'Livet på Nettet' (2001), hvordan internettet isolerer individets oplevelser og erfaringer, og dermed ignorerer betydningsfulde elementer i den menneskelige tilværelse, såsom *tillid, risikovillighed og gensidige forpligtelser*. Jeg ønsker derfor med udgangspunkt i Dreyfuss teori at se på den *agtpågivenhed ved mødet*, som rådgiverne udtrykker, og herigennem forsøge at forklare, hvad det er for et tab af værdifulde koder, som rådgiverne synes at opleve, når relationen udfoldes som netbaseret kommunikation.

Med udgangspunkt i Carl R. Rogers klientcentrerede og psykoterapeutiske perspektiv, belyses muligheden for at anviser en vej ud af rådgivernes selvfølgergjorte forståelse af deres fysiske engagement, som forudsætningen for forandringskabende virksomhed hos de unge. Med Rogers teori ønskes samtalen sat i et nyt perspektiv og der argumenteres for, at rådgiverens tab af værdifulde koder ikke nødvendigvis er et problem for den unges muligheder for at skabe forandring i eget liv.

Teoriene udfoldes i forbindelse med anvendelsen af dem, hvor jeg ligeledes inddrager og anvender citater fra empirien.

Specialets videnskabsteoretiske tilgang og strategi til analysen bliver således samlet set en fænomenologisk-hermeneutisk abduktiv metode, hvor jeg med udgangspunkt i en vekslen mellem empiristyring og teoristyring, vil forsøge at: *identificere det, der kunne ligge bag det, man har observeret, kategoriseret eller typologiseret* (Launsø & Rieper 2005:163).

## **Kapitel 5: Første analysedel**

### **Onlinebaseret rådgivning**

I dette afsnit søges det tydeliggjort, hvorledes de digitale medie og onlinebaseret rådgivning forstås af de kommunale rådgivere. Det søges identificeret, hvilke forskellige typer af digitaliserede rådgivningsmedier der anvendes, hvilke muligheder rådgiverne forbinder med disse medier samt hvorvidt rådgiverne vurderer placeringen af digitaliseret rådgivning blandt kommunale tilbud.

*Det er jo den slags kommunikation, der foregår over computeren eller smartphones, men så er der jo også sms, som vi i starten af projektet brugte rigtig meget, eller der var rigtig mange der brugte, det er jo lidt som en chat og alligevel ikke, med sms går tiden mellem folk svarer, men med chat, der er man der, så længe man er der, og så logger man af.* (Rådgiver K, Kommune H)

På tværs af de to kommunerne findes en fælles forståelse af, at det der kendetegner onlinebaseret rådgivning er, at det er forskelligt fra den traditionelle ansigt-til-ansigt rådgivning, fordi det baserer sig på kommunikation over digitale medier. Den generelle fortælling fra rådgiverne er, at det primært er kontakt via mail og sms, der har fungeret og således også de to muligheder, som der fokuseres på i rådgivningerne. Heroverfor står chat-funktionen, der synes at være en overset mulighed for onlinebaseret rådgivning i den kommunale tilgang:

*Hvordan er det, at man online kan rådgive og hvordan er det, at vi gør det? Det var sådan meget i forhold til chat, sms og mail – for det er jo de måder, vi bruger det på, mindst chat, nærmest ikke lige nu, faktisk ikke.* (Rådgiver K, Kommune H)

Rådgiverne er, med undtagelse af én enkelt rådgiver<sup>15</sup>, i tvivl om, hvordan man egentligt kan rådgive over digitale medier. Der er således ikke en generel opfattelse af metode-transfer mellem

---

<sup>15</sup> Rådgiver M fra Kommune H, har tidligere arbejdet for Cyberhus, og har gode erfaringer med chat-rådgivning.

ansigt-til-ansigt og onlinebaseret rådgivning, og når rådgiverne spørges til, om onlinebaseret rådgivning skal være et kommunalt tilbud, er der ikke en grundlæggende enighed om svaret, for hvor rådgiverne i kommune H signalerer 'ja', er rådgiverne i kommune V mere tøvende med svaret:

*M: I en eller anden grad, så bør der være en eller anden form for nem kontakt til systemet. For de ringer ikke, de tager ikke telefonen og ringer til en socialrådgiver, hvis de har et eller andet problem, eller går ind og banker på en dør.*

*K: Nej, og der er en ret stor ventetid, hvis man henvender sig pr. telefon, og vente på vedkommende ringer tilbage, eller hvad det kan være. Men jeg tænker, det kan der selvfølgelig også være i en mail, lang ventetid, men jeg tænker da også, det er noget, man bør i forhold til de unge.*

*M: Altså en eller anden form for digitalt, altså møde dem på deres sprog, deres kommunikationsformer. (Rådgiver K+M, Kommune H)*

I ovenstående uddrag peges på en funktionalitet i den onlinebaserede rådgivning, som retter sig imod en pragmatisk løsning på det veldefinerede problem, der omhandler sagsbehandlingstider. Den onlinebaserede rådgivning skal netop (jf. projektbeskrivelse af 24 timers kontaktgarantiordning) imødekomme dette problem, så de unge kan modtage hjælpen, når de stadig har motivationen. Men herudover, og måske som den vigtigste pointe, peges der på, at den onlinebaserede rådgivning er en mulighed for at imødekomme de unge på deres digitale og primære kommunikationsform. Der er således en bevidsthed omkring det ungdomsfænomen, som i litteraturstudiet benævnes for *digitale indfødte*. Iflg. Marc Prensky, så er digitale indfødte kendetegnet ved at de: ... *think and proces information fundamentally different from their predecessors. These differences goes far further and deeper than most educators susepct or realize. Different kinds of experiences lead to different brain structures* (Prensky 2001:1). Prensky's pointe er den, at resten af os – os der ikke er vokset op med digitaliseringen – i sammenligningen med de digitale indfødte, altid vil være digitale indvandrere. I den skelnen ligger implicit den forståelse og erkendelse, som vi må gøre os, at selvom vi lærer at adaptere til digitaliseringen, så vil vi altid tale 'sproget' med en vis 'accent': *Today's older folk were 'socialized' differently from their kids, and are now in the process of learning a new language. And a language learned later in life, scientist tells us, goes into a different part of the brain* (ibid.:2). Problemet for rådgiverne – og dermed også de unge – er, at de er opdraget og socialiseret i et: *outdated language (that of the pre-digital age)* (ibid.:2), hvor den korrekte måde at yde rådgivning på, synes at være gennem analoge samtaler og

fysiske møder. *Digitale indfødte* kan iflg. Prenske noget andet; de er vænnet til at modtage informationerne meget hurtigere end *digitale indvandrere*; de kan multitaske (som det viser sig i et af citaterne senere i analysen) og de foretrækker, uden skepsis, at søge hjælpen over nettet.

Overfor de digitale indfødte, står således de digitale indvandrere, som i nedenstående uddrag er personaliseret ved rådgiverne i kommune V:

*Rådgiver T: Og så kommer det næste spørgsmål: skal kommunen have sådan et tilbud, skal den være tilgængelige på den måde, eller skal det være nogle andre organisationer som har den slags?*

*Rådgiver A: Ja, nogle som er mere gearet til det, ja.*

*Rådgiver T: Og man kan spørge, om der ikke skal være en anden seriøsitet i kommunale tilbud, der skal man have relationen face to face, eller?*

*Rådgiver A: Ja eller i hvert fald, kan man tilbyde så specialiseret et tilbud i kommunen? Eller bliver det så en vifte af alt muligt andet, hvor det bliver sådan lidt... kan man sikre kvaliteten i det?*

*Rådgiver T: Og kan man tillade sig at stå af, for det er jo fremtiden og kommunen skal vel følge med?*

*Rådgiver A: Ja det er rigtigt nok.*

*Rådgiver T: Så hvor må man sætte sin grænse i sådan et offentligt tilbud?*

(Rådgiver T+A, Kommune V)

Rådgiverne i kommune V vurderer, at kommunerne på et eller andet plan må følge med digitaliseringen, og peger dermed på, at de arbejder med *digitale indfødte*. Men de stiller spørgsmålstejn ved, om en onlinebaseret rådgivning er for specialiseret en ydelse til, at det kan rummes i det kommunale regi, eller om det i stedet er en funktion, som bør varetages af fx private organisationer.

## **Opsamling**

I forhold til, hvordan rådgiverne i kommunalt regi arbejder med digitale medier og onlinebaseret rådgivning, er jeg gennem mine fokusgruppeinterview blevet overrasket over, hvor lidt onlinebaseret rådgivning fylder og indgår i den samlede rådgivning. Rådgiverne giver udtryk for, at de primært anvender mail og sms, og udtrykker samtidig usikkerhed omkring kvaliteten og

kvalificeringen af brugen af digitaliserede medier ift. ydelsen rådgivning. Ligeledes kom det frem, at rådgiverne i kommune V sætter spørgsmål ved, om ikke onlinebaseret rådgivning er for specialiseret et tilbud til, at det bør indgå som kommunalt tilbud. I forbindelse med dette bringes Prensky ind i billedet, idet hans skelnen mellem digitale indfødte og indvandrere tydeliggør den uoverstigelige kløft mellem unge og rådgivere.

## **Onlinebaseret rådgivning som et redskab**

I dette afsnit vil jeg søge at belyse, hvordan rådgiverne konkret anvender og oplever brugen af digitaliserede medier i den onlinebaserede rådgivning. Det er interessant, om de ser på det som et redskab, der kan anvendes konstruktivt i deres arbejde med udsatte børn og unge, eller om det betragtes som begrænsende for rådgivningen?

*Da vi startede op med ungerådgivningen, der tænkte jeg, at man kunne skrive en hel teori om sms kommunikation. Hvordan teorien skulle være, det ved jeg ikke, men det er sådan mere, den der omgængelighed, altså den der grad af pernittedhed i forhold til, hvordan man kan udtrykke sig og hvordan man kan inddrage sin faglighed i det. (Rådgiver K, Kommune H)*

Rådgiverne er opmærksomme på, at de agerer som *digitale indvandrere* (jf. Prensky i overstående afsnit), når de kommunikerer med de unge over digitale medier. Måske er det derfor, at rådgiveren i citatet på det nærmeste beskriver sig som kastet ud i en 'ny fagre verden', hvor fagligheden udfordres og hvor fejltrin synes uundgåelige. Det springer i øjnene, at hun anvender ordet 'pernittedhed', hvilket indikerer: 1) at hun ikke bryder sig om at gå på kompromis med sin faglighed, og 2) at denne faglighed opfattes som statisk, uomgængelig og forbundet med stolthed omkring sit arbejde.

Men selvom kastet ud i 'ny fagre verden', uden en teoretisk platform at forholde sig til, så vurderer rådgiverne, at de anvender digitale medier til den onlinebaserede rådgivning; men de gør det på forskellige måder og med forskelligt sigte:

*K: Jeg bruger det rigtig meget, både i forhold til at følge op, fx: "hvordan havde du det, da du kom hjem" men også til at følge op, hvis der er nogen, der er ved at blive afsluttet, fx: "hvordan går det og har du brug for, vi snakker sammen", og så er jeg også begyndt at bruge det rigtig meget som påmindelse om, at vi har en aftale i eftermiddag eller hvad det kunne være.*

*M: Og som et signal om at vi tænker på dem, at de ikke bare er en i rækken, selvom de er det (smiler), men vi tænker på dem og vi husker vores aftaler. Men det er også godt, for det ville ikke kunne erstattes af et opkald, for mange ønsker faktisk ikke et opkald.*

(Rådgiver K+M, Kommune H)

Citaterne illustrerer, hvordan rådgiverne bruger digitale medier bevidst og målrettet til andet end rådgivning. Rådgiverne anvender således onlinebaseret rådgivning som redskab til: 1) aftaleindgåelse og påmindelse, 2) opfølgning på samtaler, 3) som en del af arbejdet omkring 'hjemmeopgaver', og 4) som et modningsredskab med henblik på, at få den unge ind på kontoret til en samtale, som nedenstående citat er udtryk for:

*Jeg tænker, at det typiske måske er et mailforløb. Det handler om at få åbnet lidt op, altså, en ung tager kontakt, skriver måske han gerne vil maile, så indgår jeg i denne mail-snak, hvor jeg arbejder på at få den unge ind til en samtale. (Rådgiver T, Kommune V)*

I citatet står det frem, at rådgiveren primært ser onlinebaseret rådgivning som et redskab for en modningsproces, der sigter mod at få den rådgivningssøgende ind til en samtale. Denne tilgang til den onlinebaserede rådgivning, er i tråd med den forståelse som fremkom i det eksplorative interview, hvor den kommunale leder netop fremhævede rådgivernes opfattelse af nettet som et træffested og ikke et samtalested. Man kan derfor rejse spørgsmålet, om der egentligt foregår onlinebaseret rådgivning i de undersøgte kommuner, eller om der snarere er tale om noget andet?

Der synes at være indikationer på, at digitale medier anvendes som redskaber i processer, hvor kontaktopnåelse og fastholdelse er målet for både rådgiver og rådgivningssøgende. Ex udtaler rådgiverne følgende:

*T: For nogens vedkommende kan det være, at man har lavet en aftale om, at de skal prøve at gøre et eller andet, og hvor man så aftaler, at de skal skrive, når de har gjort det. Det kan på den måde være en lille korrespondance mellem samtaleforløbene.*

*A: Jeg har haft to forløb, hvor mail har været en del af det. I et forløb, hvor mailkontakt var regelmæssig kontakt mellem samtalerne, som et videre arbejde i samtalerne, men hvor jeg så gjorde det klart, eller lagde op til, at jeg satte stor pris på, at hun ville reflektere videre og dele med mig, men at det hun fik tilbage var kortfattet, som en bekræftelse på, at jeg har set mailen og vil gerne*

*snakke med dig om den, når vi ses. Så man kan sige, at hun egentlig kom med et rigtig stort output, men hun får ikke så stort et input tilbage, men det var en aftale, at sådan var det!”*

(Rådgiver T+A, Kommune V)

Både sms og mail-korrespondancen anvendes således som redskaber i en kontrol- og fastholdelsesprocedure mellem samtalerne; men primært er det den rådgivningssøgende, som folder kommunikationen ud, mens rådgiverne nedtoner deres egen involvering og indirekte fastholder, at den primære rådgivningsform er og bør være ansigt-til-ansigt samtalerne. Om dette skyldes, at tempoet i den skriftlige kommunikation er nedsat ift. til mundtlig kommunikation, fremstår ikke i ovenstående citater, men systematiske undersøgelser har peget på, at det tager mellem 3 og 5 gange så lang tid at sige det samme i fx en chat, som det gør pr. telefon (Sindahl & Geist 2009:5). Det kan derfor ikke afvises at være et spørgsmål om ressourcer, når rådgiverne udtrykker behov for at lave klare aftaler med den unge om, hvad de kan og ikke kan forvente af den digitale kommunikation. I mit eksplorative interview med rådgivningskoordinatoren fra Cyberhus blev netop ressource spørgsmålet fremlagt. Rådgivningskoordinatoren gav udtryk for, at det kommunale system måske i højere grad end Cyberhus arbejdede ud fra en ”kasse-tænkning”, hvor der var behov for klar struktur og systematik, så man helt præcist kunne afsætte så og så mange ressourcer til hver enkelt sag.

For den unge rådgivningssøgende kan der dog ligge et væsentligt terapeutisk aspekt i at formulere sin problemstilling skriftligt, da det, som rådgiver A delvist peger på, kan medføre refleksionsprocesser, som ikke levnes samme plads i den mundtlige samtale. Det er således mere ressourcekrævende for den unge, men iflg. litteraturstudiet har forskning i skriveterapi vist, at det at skrive kan fungere som et terapeutisk værktøj, som kan være særligt befordrende for personer med tabubelagte problemstillinger, og som derfor har brug for at få sig et overblik ved at eksternalisere og organisere deres tanker og følelser mm. Det kan fx være pubertære unge med behov for at skjule stressfulde eller traumatiske oplevelser, som forbindes med stærke følelser (Sindahl 2011:107; Mallen et al. 2005).

Rådgiverne i kommune V. vender problemstillingen på følgende vis:

*A: Der er stor forskel på mailen og chatten. På chatten kan man justere, der kan man stille et spørgsmål, så kommer der et svar, så kan man stille spørgsmål igen, og det kan blive ved. Men på*

*mailen, der bliver det en meget lang og langsommelig kontraktforhandling, det er sjældent, man stiller et spørgsmål og så får klart svar.*

*T: Ja, der er stor forskel på netop mail og chat-kontakt, fordi ved mail kan man tage sig god tid til at sidde og formulere sin problemstilling og også sit svar, man kan virkelig bruge tid på det. Hvorimod chatten, det er meget mere "bong-bong", og der kommer også forkortelser, smileys og forskellige hoveder, det er en anden adfærd, man har på chatten. (Rådgiver A+T, Kommune V)*

Det forekommer interessant, at der tales om en lang og langsommelig kontraktforhandling, for det peger mod, at rådgiverne i kommune V. anvender de digitale medier, som redskaber i processer der sigter mod noget andet end rådgivning. En kontrakt indgås altid mellem to eller flere parter, og i dette tilfælde er målet således indgåelse af en kontrakt, der beskriver forholdet mellem en rådgivningssøgende og en rådgiver. Som rådgiverne udtrykker det, så består kontrakten som oftest i, at den skriftlige onlinebaserede kommunikation primært er den rådgivningssøgendes forpligtelse, mens rådgiveren selv kun forpligter sig på at melde kortfattet tilbage. Dette kan udledes, som en tendens til at den personlige samtale er rådgivernes førsteprioritet.

### **Opsamling**

I dette tema har jeg i empirien identificeret, at rådgiverne oplever den onlinebaserede rådgivning som en udfordring for deres faglighed, og tendensen er, at rådgiverne foretrækker ansigt-til-ansigt rådgivningen fremfor den onlinebaserede rådgivning. Desuden udtrykker rådgiverne, at de primært anvender digitale medier som redskaber til: 1) aftaleindgåelse og påmindelse 2) opfølgning på samtaler 3) som en del af arbejdet omkring hjemmeopgaver 4) som et modningsredskab i forhold til at få de unge ind til en samtale. Dermed vurderes det, at rådgiverne ikke anser digitale medier som konstruktive rådgivningsværktøj mhp. forandrings- og mulighedsskabelse, men nærmere betragter dem som bindeled mellem dem selv og de unge.

### **Anonymitet**

Jeg vil i dette afsnit forsøge at belyse, hvilken betydning anonymiteten tillægges samt hvorledes brugernes behov for anonymitet opleves og opfattes af rådgiverne. Som det fremgik af litteraturstudiet, så fremhæves anonymiteten som den altdominerende fordel ved onlinebaseret rådgivningen (Bønke Jeppesen et al. 1999:6; Jensen 1999:19; Sindahl 2011; Lund & Ørum-Jensen 2012). Det fremgik i afsnittet: *Præsentation af Socialstyrelsen og Præsentation af projektkommune*, at en af idéerne bag projektet '24 timers kontakt-garantiordning' var, at man gennem inddragelse af



digitaliseret onlinebaseret rådgivning ville forsøge sig med en rådgivningsform, der både kunne reagere hurtigt, men også **nå ud** og indfange nye grupper af unge. Én af disse nye grupper af unge kunne, som Zornig Andersen peger på, være den gruppe af udsatte unge, som med fordel ville benytte sig af et anonymt onlinebaseret tilbud.

Som det har fremgået, så er en af pointerne med den onlinebaserede rådgivning, at den skal **nå ud** til individer. Dette kan indikere en forståelse af, at rådgivningen bringes ud til individerne, uden at individerne nødvendigvis behøver bevæge sig ind i systemet. Man bør således kunne sidde hjemme foran skærmen og modtage hjælp og støtte på samme vis, som man kan træde ind på rådgiverens kontor og modtage hjælpen; men altså med den altdominerende forskel, at det kan foregå med fuld anonymitet.

*Jeg tænker, at det er en form for hurtig rådgivning, når det er online rådgivning. Og at der kan være en forholdsvis høj grad af anonymitet for den unge, man skriver med.*

(Rådgiver K, Kommune H)

Rådgiverne er enige om, at der er gode muligheder for anonym henvendelse i den onlinebaserede rådgivning, men deres forståelse af det anonyme tilbud og oplevelsen af de unges behov for tilbuddet, synes konfliktfyldt. Rådgiverne forholder sig anderledes til anonymitet i rådgivningen, end den eksisterende viden på feltet. Dette viser sig ved, at rådgiverne stort set ikke forholder sig til at vægte anonymiteten som et princip i den onlinebaserede rådgivning:

*Interviewer: Hvor meget tænker I, at anonymiteten betyder i jeres tilbud?*

*A: Egentlig ikke så meget, som jeg havde troet.*

*T: Sådan har jeg det også.*

*Interviewer: Og hvordan kan det være, at den ikke gør det?*

*A: Jeg tror ikke, at de unge er så bevidste om anonymitet. Det er som om, de ikke er så bevidste om konsekvenserne af det, de virker ikke så bevidste, om det der med, hvilken forskel det gør, om man er offentligt registreret, om der er en journal eller ej. Det er som om, det går hen over hovedet på dem, det er som om, mange af dem ikke har abstraktionsniveau til at forestille sig det, eller have en holdning til det. (Rådgiver A+T, Kommune V)*

Det kan fremstå som et paradoks, at litteraturen beskriver princippet om anonymitet som den altdominerende fordel, mens rådgiverne, som arbejder med de unge i et muligt anonymiseret tilbud, bagatellisere anonymitetens betydning for de unge. Rådgiver A's forklaring om, at de unge ikke besidder abstraktionsniveau til at forestille sig konsekvenserne af en offentlig registrering, synes i lyset af eksisterende viden at virke paradoksalt. Måske er forklaringen en anden:

*Jeg synes, det er svært at vurdere, hvad betydning det egentlig har, fordi vi som sådan ikke spørger de unge når de henvender sig; altså vil du være anonym eller ej?*

(Rådgiver K, Kommune H)

Litteraturstudiet viste, at den åbne anonyme rådgivning over internettet kan reducere antallet af barrierer for kontakten (Sindahl & Geist 2009; Weisshaupt 2004). Der kan således ikke herske tvivl om, at mange unge med ønske om anonymitet, bevidst vælger onlinebaseret rådgivning frem for ansigt-til-ansigt rådgivningen. Spørgsmålet er, om de unge som ønsker anonymitet, bevidst fravælger de kommunale rådgivnings tilbud pga. frygten for registrering, og i stedet benytter sig af andre tilgængelige tilbud, som fx Børns Vilkår og Cyberhus? På disse tilbuds hjemmesider, fremgår det tydeligt, at det er et anonymt tilbud, og at der dermed implicit følger en række forholdsregler for både rådgiver og rådgivningssøgende<sup>16</sup>.

Hvis jeg havde haft mulighed for at spørge de anonyme brugere<sup>17</sup>, ville jeg kunne nærme mig en plausibel forklaring, men det lader sig ikke gøre indenfor rammerne af dette speciale, som udelukkende iagttager ud fra rådgivernes perspektiver og litteraturstudiets fund:

*A: Der er nogle enkelte, der går op i anonymiteten, eller jeg synes faktisk, at de går mere op i fortrolighed, og det er faktisk to lidt forskellige ting.*

*T: Det tænker jeg også. Tavshedspligten har lidt med det at gøre, det der med, at vi har noget sammen og det kommer ikke videre. Men jeg synes faktisk, at hvis de, eller vi oplever, at det her bliver vi nødt til at gå videre med, så er det ikke vigtig for dem at holde på anonymitet eller fortrolighed. Dem der overvejende kommer her, de vil gerne have hjælp med alt, hvad det indebærer, så på en måde så må vi gøre det, der skal til. (Rådgiver A+T, Kommune V)*

---

<sup>16</sup> Cyberhus, orienterer om at de i deres rådgivning vægter anonymiteten højt og rådgiver indleder altid med at dette er et anonymt tilbud og derfor skal den unge ikke skrive navn, telefonnummer, adresse eller andre personfølsomme oplysninger.

<sup>17</sup> Hvilket i sig selv forbliver et hypotetisk spørgsmål, for hvilke anonyme brugere har ønske om at ophæve sin anonymitet for at deltage i en undersøgelse?

Rådgiverne skelner mellem anonymitet og tavshedspligt, og det interessante er, at rådgiverne stort set kun opererer med begrebet tavshedspligt. Tavshedspligten har dog en grænse, og den grænse bestyrer rådgiverne. Vurderes det således, at den unges problematik er så tung, at der bør handles fra systemets side, så brydes med princippet om tavshedspligt. Det er dermed ikke entydigt, hvad der kan udledes af en åben anonym kommunal onlinebaseret rådgivning. På den ene side tilbydes der åben og anonym rådgivning, men på den anden side, så oplyses de unge ikke på forhånd om de forholdsregler de skal tage, såfremt de ønsker at opretholde en anonymitet. Rådgiverne påpeger da også det paradoksale forhold mellem princippet om tavshedspligt/anonymitet og den kommunale rådgivnings myndighedspligt:

*Rådgiver T: Jeg tænker, at det er rigtig vanskeligt at være anonym i et tilbud som vores, og måske også overflødigt.*

*Rådgiver A: Og måske ikke det vigtigste, og så kan der være en gruppe, for hvem det er vigtigt og spørgsmålet er, om vi får fat i dem og hvem der gør det så? (Rådgiver T+A, Kommune V)*

Gennem interviewene italesættes det fra begge rådgivningssteder, at der kan være grupper af unge, som de ikke får fat i. Desuden udvikler der sig gennem interviewene en opmærksomhed på de muligheder og begrænsninger, der ligger i et anonymt rådgivningstilbud, og det konkluderes, at der kan være behov for rådgivningscentre til disse unge, men at det ikke nødvendigvis er en opgave, der skal varetages i kommunal regi. Rådgivernes opfattelse synes således at være, at kommunens tilbud i bund og grund ikke er indrettet til at modtage anonyme henvendelser. Det kan opfattes som paradoksalt, i og med at lovgivningen forpligter kommunerne på at levere denne ydelse (jf. § 11 i Lov om Social Service).

På baggrund af litteraturen omkring anonymitetens vigtighed i det sociale arbejde i onlinebaseret rådgivning, er der ikke umiddelbart nogen grund til at betvivle, at anonymitet kan være et vigtigt aspekt i rådgivningen. Muligheden for anonymitet installerer en tryghed, som medvirker til, at en gruppe af børn og unge i første omgang overhovedet henvender sig til rådgivningscentrene. Hvis princippet om anonymitet ikke prioriteres af kommunale rådgivningscentre, så risikerer man samtidig at afskære de mest udsatte børn og unge (jf. Psykolog Nyt 2009 nr. 16:3), og dermed sender man dem videre til andre tilbud, som fx Børns Vilkår og Cyberhus, og dette synes rådgiverne, som det også fremgik af foregående citat, at være bevidste om:

*Interviewer: Tænker I, det er nogen, I skulle have fat i? (de anonyme rådgivningssøgende)*

*A: Jeg tror, at dem der gerne vil være anonyme og vil bruge online tilbuddet mere, de henvender sig sikkert andre steder. Måske er det ikke vigtigt, at det er et kommunalt tilbud, der er beliggende i Aarhus eller København, Odense, Aalborg... – det er ligegyldigt. Så nej, måske er det slet ikke sikkert, at vi behøver at få fat i dem. Og i hvert fald tænker jeg, vi er nok heller ikke er uddannede til det på en eller anden måde, vi er ikke skolet i det. (Rådgiver A, Kommune V)*

Rådgiveren udtrykker i citatet, at de ikke er uddannede til og skolet i varetagelsen af den anonyme rådgivning, og interessant er det, at hun heller ikke umiddelbart finder det vigtigt og nødvendigt, at de med den udbudte rådgivning får fat i alle grupper af unge. Med andre ord, så ser det ud til, at rådgiveren forventer, at de unge henvender sig andre steder, hvor både anonymiteten og den onlinebaserede tilgang prioriteres højt.

Spørgsmålet er, om rådgiverens udtalelse må ses som udtryk for et divergerende interessefelt? Det er jo ikke givet, at rådgiverne i kommunerne har en særlig personlig og faglig interesse for den anonyme onlinebaserede rådgivning!

Som det vil fremgå, så er rådgiverne bevidste om de muligheder, der gives af et anonymt onlinebaseret tilbud, men de er usikre på, hvorvidt det kommunale kan og skal varetage funktionen:

*Jeg tænker, at det er en nem og hurtig adgang til hjælp for de udsatte børn og unge, specielt for dem, som sidder ude i en afkrog et eller andet sted og ikke har kontakt til nogen. Det giver en mulighed for nedbrydning af barrierer hos den unge. Frygten for at tale med en voksen, det kan måske blive afmystificeret gennem en chat, i første omgang. Og anonymiteten, hvor der er mulighed for at fortælle sin historie og afprøve, hvordan andre reagerer på den, inden man faktisk sidder face to face. Og muligheden for at nå mange unge, som måske ikke ville søge hjælp, som sidder og gennem sig et eller andet sted og måske ikke tør fortælle det til nogen. (Rådgiver M, Kommune H)*

Rådgiveren peger på, at den hurtige tilgængelighed og anonymiteten kan være et redskab til at afprøve responsen fra en rådgiveren. Der er således her overensstemmelse mellem rådgiverens overvejelser om anonymitetens betydning og resultaterne fra litteraturstudiet (jf. Vera et al. 1998:8).

Rådgiverne er ligeledes opmærksomme på, at unge muligvis skelner mellem kommunale rådgivningstilbud og private organisationers rådgivningstilbud:

*T: Men hvordan kan det være, at de ikke kommer her, kommer de nogle andre steder? Måske er det netop et signal, at selv om det ikke er særlig tydeligt, at vi er kommunale, så er vi det dog alligevel på en eller anden måde og vi samarbejder jo også med andre offentlige myndigheder.*

*A: Det er jo det.*

*T: Så måske, uden at det er særlig bevidst, har de unge en eller anden forventning om, at vi gør det der skal til og at man ikke bare kan henvende sig og så være anonym.*

(Rådgiver T og A, Kommune V)

Forståelsen blandt rådgiverne er således, at det at 'flage' med at være et kommunalt rådgivningscenter sender et signal om, at en henvendelse ikke vil kunne ignoreres af systemet, og måske er det derfor, at forestillingen om at en gruppe af unge henvender sig i ikke-kommunale rådgivningstilbud, accepteres som legitim: nogen tager sig af dem andetsteds!

Signalet er måske tydeligere, end rådgiverne er bevidste om, for det ser ud til, at rådgiverne faktisk oplever det som et paradoksalt dilemma at have kontakt med en (anonym) rådgivningssøgende ung, og samtidig vide, at man qua anonymitetsprincippet reelt er bundet på hænder og fødder:

*Problemstillinger, hvor der kræves underretning eller handling, men hvor der måske er en anonymitet, som gør, at det ikke er muligt at handle på det her og nu, og hvor den unge ikke er samarbejdsvillig omkring det, det er selvfølgelig en ulempe.* (Rådgiver M, Kommune H)

Når anonymiteten, som *usamarbejdsvillighed* i citatet henviser til, stiller sig i vejen for rådgivernes intervention, opleves det som en ulempe for rådgiverne, og måske er det ulemperne ved de anonyme henvendelser, som er afgørende for, at rådgiverne hverken informerer om eller spørger de unge, om de ønsker at være anonyme. Den manglende interventionsmulighed kan måske føles som en af-professionalisering af rådgiverens identitet, hvilket kan være en forklaring på, hvorfor rådgiverne primært anser den onlinebaserede rådgivning, som et træffested og ikke som et samtalested (jf. forundersøgelsen af feltet, eksplorativt interview med kommunal leder).

## **Opsamling**

Rådgiverne giver udtryk for, at den onlinebaserede rådgivning skaber gode muligheder for anonymiteten, men samtidig udtrykker de, at anonymitet ikke vægtes højt, hverken af dem selv eller de unge. Rådgiverne selv, synes at opleve vanskeligheder ved at forene anonymiteten med deres arbejde med de unge, det synes at kunne udledes, at rådgiverne følger en logik, der tilsiger dem ikke

at informere tilstrækkeligt om anonymitetsprincippet; enten fordi princippet opfattes som ligegyldigt eller ugyldigt. Pointen ser ud til at være den, at hvis sagen ikke er tung nok til at kræve yderligere foranstaltninger, så er anonymitet ligegyldig for begge parter, men tavshedspligten kan opretholdes. Men modsat kan anonymiteten være en hindring, såfremt sagen er tung nok til yderligere foranstaltninger. 'Alt hvad det indebærer' betyder i den forbindelse, at rådgiveren 'gør det, der skal til', hvilket tilsidesætter og 'ugyldiggør' anonymitets-princippet, der således på alle måder undgås og udspilles i sin rolle som præmis for en onlinebaseret rådgivningskultur i de to kommunale rådgivningscentre. Det kan se ud til, at rådgiverne arbejder i et krydsfelt af divergerende interesser, hvor det der vægtes mindst, er den anonymiserede rådgivning til udsatte unge. Den lovgivningsmæssige forpligtelse hos kommunerne om at varetage en åben og anonym rådgivning (jf. Lov om Social Service § 11) synes ikke at fylde meget hos rådgiverne, som i stedet fremtrækker tavshedspligt som et princip for rådgivningen.

### **Hvem er de unge og hvilke problematikker har de?**

I dette afsnit vil jeg søge at tydeliggøre målgruppen og de problematikker de henvender sig med, sammenholdt med de grupper af unge som en onlinebaseret rådgivning iflg. litteraturen henvender sig til. Desuden ønsker jeg at se på, hvorvidt rådgiverne finder onlinebaseret rådgivning anvendeligt for arbejdet med målgruppen, idet det antages, at forskellige unge med forskellige problematikker håndteres forskelligt og kræver forskellig handling fra rådgivernes side.

I forhold til foregående afsnit om *anonymitet* synes det paradoksalt, at rådgiverne samtidigt fremhæver, at årsagerne til at unge henvender sig til onlinebaserede rådgivninger, kan være forbundet med tryghed ved distancen samt muligheden for anonymitet:

*De unge, som henvender sig, gør det jo af nogle grunde. Det kan være, at de gør det på den måde frem for at møde personligt op, fordi der måske er en anden tryghed i at kunne være anonym og være ikke-set. (Rådgiver T, Kommune V)*

Og:

*Muligheden for at nå mange unge som måske ikke ville søge hjælp, som sidder og gennem sig et eller andet sted og måske ikke tør fortælle det til nogen. (Rådgiver M, Kommune H)*

Begge citater peger på, at den onlinebaserede rådgivning, hvor brugeren ikke behøver angive sin identitet, installerer en tryghed hos brugeren, som ikke kan findes i en ansigt-til-ansigt rådgivning. Vinklen er her en anden end den tidligere nævnte 'hurtig kontakt/hjælp', idet der peges på, at unge

som måske sidder og gemmer sig og har behov for distance, uden tilkendegivelse af, hvem de er eller hvori deres problem bunder, kan være tiltrukket af den digitale mulighed.

*Jeg synes, at jeg kan se en tendens til, at dem som henvender sig og gerne vil den onlinebaserede kontakt, det er dem, som mangler nogle voksne omkring sig eller ikke tør benytte sig af de voksne der er omkring sig. Fordi, det er jo ikke unge, der bliver taget i hånden og fuldt herhen eller hvor forældre ringer op; det er som om, at der mangler nogle tydelige voksne i deres liv. (Rådgiver A, Kommune V)*

Der er umiddelbart ikke helt sikkerhed omkring, hvilke unge der viser sig som målgruppe for den onlinebaserede rådgivning. Henvendelserne kommer både fra dem der søger en hurtig kontakt, dem der søger tryghed ved distancen og endeligt er der en tendens til at opfatte de unge, som nogle der mangler tydelige voksne i deres liv – billedet af gruppen tegner således skitsen til et komplekst billede. Et interessant input fra ovenstående citat er opfattelsen af, at det er unge som mangler tydelige voksne. Denne opfattelse vil blive diskuteret yderligere i analyseafsnittet om *ungesyn og faglighedens positionelle magt*, da udtalelsen kan forbindes med professionelles positionering af dem selv og deres klienter.

Litteraturen og den viden der er på feltet, viser, at unge ofte henvender sig med tabubelagte problemstillinger. Fx har Børns Vilkår lavet en undersøgelse, som viser, at anonym chat-rådgivning får kontakt med de allermest udsatte børn og unge. I undersøgelsen peges på, at chat-rådgivningen særligt appellerer til piger med alvorlige og komplekse psykosociale problemer, og at mange af dem sandsynligvis ikke ville have søgt hjælp ad anden vej (Sindahl & Geist; Psykolognyt 2009:3). Årsrapporten fra Børns Vilkår (2010) viser, at 4.188 børn og unge henvendte sig til chatrådgivningen. Børns Vilkår beskriver, at de gennem chatten fanger en målgruppe med tungere problemstillinger, end de børn og unge som henvender sig til børnetelefonen. Emner som selvmordstanker, seksuelle krænkelser og tristhed fylder på chatten, og rådgiverne i undersøgelseerne vurderer, at der i 12 % af henvendelserne er tale om omsorgssvigtede børn og unge (Årsrapport Børns Vilkår 2010). Det samme billede tegner sig hos Cyberhus, som i deres evaluering og årsrapport fra 2008-2010 viser, at Cyberhus i 2010 havde 1.987 chatrådgivninger, hvor de fleste henvendelser drejede sig om spiseforstyrrelse, selvmordstanker, tristhed m.v., hvilket må betegnes som væsentlige og meget tunge problemstillinger (Evaluering og årsrapport, Cyberhus 2011). I 2010 havde cyberhus.dk 130.000 unikke besøgende, det vil sige, at der var omkring 350 børn og unge, der hver dag kiggede forbi deres online klubhus. I alt søgte flere tusinde børn og unge hjælp

og rådgivning, via chatrådgivningen eller brevkasse rådgivningen, hvor der blev svaret på ca. 1.700 spørgsmål i brevkasserne (Evaluerings og årsrapport, Cyberhus 2011). Organisationernes evalueringer peger altså på, at problemstillingerne i chatrådgivningen (hvis man ser bort fra chatsamtaler af mere hverdagsagtig karakter) er overvejende komplekse og alvorlige, og at rådgivningssøgende ofte er præget af omsorgssvigt, psykisk sygdom og selvmordstanker. Dette indikerer, at man blandt brugerne af chatrådgivning typisk vil finde en høj koncentration af børn og unge, der får – eller har behov for – professionel hjælp og behandling.

Tendenserne fra undersøgelserne i organisationerne synes dermed på nogle punkter at afspejle det, som viser sig hos de kommunale rådgivningers online tilbud, dog med en væsentlig afvigelse:

*Jeg synes ikke, at der er nogen, der begynder at skrive om seksuelt misbrug eller lignende, men jeg synes, at der er overvejende mange, men det er der også i almindelig samtalerådgivning, som har destruktiv adfærd, altså selvskadende adfærd, på en eller anden måde. (Rådgiver T, Kommune V)*

Ud fra rådgivernes beskrivelser indeholder målgruppen unge med komplekse problemstillinger, men sjældent helt tunge og tabubelagte problemstillinger, som drejer sig om seksuelt misbrug og lignende. Komplexiteten afspejles ved, at de unge beskrives som unge med både individuelle, relationelle og sammensatte problematikker, hvilket uddybes i følgende uddrag fra kommune H:

*M: Der er både dem, hvor man kan sige, at det er meget lette problemstillinger, som nu er der lige problemer med min bedste veninde, på det der plan, hvor det ikke, altså det er her og nu, at jeg er frustreret over det og i morgen så er det måske ikke så vigtigt. Altså lettere problemstillinger, hvis man kan sige det. Men også de helt tunge.*

*K: Ja, jeg sidder også og tænker, hvordan man kan se på dem, for der er altså både indadvendte og udadvendte, altså er der mange forskellige personlighedstyper, men jeg tror, at det er dem i yderkanterne, man fanger flest af, altså både af de meget tunge og de meget lette, hvis man kan sige det sådan.*

*Interviewer: Så hvilke problemstillinger tænker I det er?*

*K: Veninde problemer, ensomheds problemer er nok også mest på det skrevne.*

*M: Ja det er rigtig.*

*K: Ja, dem som føler sig ensomme.*



*M: Og så forældre-problemer i den tunge ende, hvis der er et misbrug i familien eller noget i den stil.*

*K: Ja, hvor de lige skal have en føler ud og sikre sig, hvilke konsekvenser kan det få for mig.*

*Interviewer: Hvilken målgruppe rammer I så der, rammer I nogen, som I ellers ikke ville få fat i?*

*M: Ja, helt sikkert. (Rådgiver K + M, Kommune H)*

Rådgivernes erfaringer med målgruppen retter sig mod unge, der befinder sig i yderkanterne og inkluderer både lette og tunge problemstillinger. Det spænder således over veninde-, kæresteproblemer og hurtig rådgivning og hjælpe til konkrete spørgsmål, over til meget tunge problemstillinger, hvor de unge har brug for at ”tjekke” hjælpen ud og få en fornemmelse af, hvilke konsekvenser der kan være forbundet med kontakten til rådgivningen.

Som litteraturen og mit eksplorative interview med rådgivningskoordinatoren fra Cyberhus indikerede, så er de unge ofte i begyndelsen af den proces, som handler om at få hjælp. Men at de unge har erkendt en problemstilling, betyder imidlertid ikke, at de er parate til at modtage hjælpen. Rådgiverne udtrykker sig omkring denne proces på følgende vis:

*A: Jeg tror, at der er en tendens til at det er dem, der er mindre klar som henvender sig online.*

*T: Som skal modnes lidt, på en måde, ikke?*

*A: Ja, det tænker jeg – så der kan godt være et stille forberedende arbejde i det. Det kan godt være, at jeg ikke decideret giver hjælpen, men det kan være, at jeg baner vejen for, at personen på et tidspunkt søger hjælp et andet sted. Måske er det en indirekte hjælp på en måde.*

*T: Og sådan tænker jeg det overvejende er. (Rådgiver A og T, Kommune V)*

## **Opsamling**

Rådgiverne synes at have svært ved præcisere målgruppen og problematikkerne, og der tegner sig et komplekst billede med mange forskelligartede problematikker. Rådgiverne betegner målgruppen, som unge i yderkanterne og de vurderer derfor, at de gennem den onlinebaserede rådgivning har mulighed for at nå unge, som de ellers ikke ville nå. Opfattelsen er desuden, at en del unge er i en hjælp-søgnings-proces, hvor de unge har erkendt en problematik, som de ønsker hjælp til, men at dette ikke nødvendigvis indebærer, at den unge er klar til at modtage hjælpen. Dette fund er

sammenligneligt med litteraturstudiet, men dog med den væsentlige forskel, at de kommunale rådgivninger ikke modtager henvendelser fra unge med samme tunge tabublagte og komplekse problemstillinger, som de private organisationers rådgivningscentre. Hvad dette skyldes besvares ikke i dette speciale, men der er gennem analyseafsnittende fremkommet en tese om, at det kan skyldes 1) den kommunale forbindelse med dertilhørende registrering og underretning, og 2) en manglende prioritering og informering om anonymitet i tilbuddet.

## **Cyberspace: virtualitet eller realitet**

Temaet *cyberspace: virtualitet eller realitet* var ikke et forhåndsbestemt tema, men et tema som fremgik i litteraturen og siden opstod i meningskondenseringen, idet empirien pegede på, at rådgivernes forståelse af cyberspace har en betydning for deres ageren i den onlinebaserede rådgivning.

Børn og unges opvækst som digitale indfødte betyder, at de dårligt kender en hverdag uden mobiltelefoni og internet(-kontakt), og dermed er det slet ikke sikkert, at der fra unges perspektiv eksisterer en adskillelse mellem det virtuelle møde og det reale/fysiske møde (Redbarnet, Unge digitale trivsel). Forskellen mellem den virtuelle hjælp og den reale (og i rådgivernes bevidsthed, professionelle) hjælp kan dermed være ikke-eksisterende i unges bevidsthed. Rådgiverne synes opmærksomme på denne skels-opløsning hos de unge brugere, men samtidigt skeptiske, idet spørgsmål om kvalitet og kvalificeret rådgivning, kobler sig til denne opmærksomhed:

*T: Jeg oplever i hvert fald unge, som hellere vil modtage en sms, end de vil have, at man ringer til dem, og i overvejende grad gør jeg det også selv, uden nærmest at tænke over det, fordi det er blevet naturligt for mig. Jeg sender bare lige en sms med fx: ” kan jeg ringe senere” eller lignende.*

*A: Der kan jeg godt nogle gange være lidt gammeldags og tænke, er der så en høflighed eller kutyme omkring samvær, der går tabt, fordi det kan være upersonligt?*

*T: Så det er igen lidt med, hvor meget man skal holde fast på gamle dyder eller hvor meget skal man gå med på fremtiden, de unges kommunikationsformer? (Rådgiver A+T, Kommune V)*

Rådgivning er mere end blot rådgivning; der er noget på spil i ’mødet’ mellem personer. Iflg. rådgiver A, så er det digitale møde noget forskelligt fra det fysiske møde. Tilgangen og relationen i online-rådgivning, synes i rådgiver A’s bevidsthed at tabe både personliggende kontakt, samværsformer og kutymen, som kan iagttages ved menneskelige møder. Opfattelsen afvises ikke af

rådgiver T, men hun stiller spørgsmål ved, om disse traditionelle samværsformers kutyper har tabt terræn i forhold til samfundets og tidens udvikling. Denne opfattelse deles af Lønsted og Schramm, som peger på, at mange feltstudier har vist, at kommunikationen over digitale medier kan være righoldig på socio-emotionelt indhold (2001:48). Eksisterende viden peger altså på, at onlinebaseret kommunikation kan ses som et redskab til udfoldelse af den menneskelige socialitet. Mennesket er indstillet på at kommunikere og forstå hinanden – også gennem digitale medier.

Der synes således – blandt rådgiverne i kommune V – at være en forståelse af, hvad der er vigtige elementer i rådgivningsmøder. Rådgiver A peger på værdien i, at man agerer høfligt og respektfuldt overfor den anden; en opfattelse der, sammenholdt med rådgiverens opfattelse af, at rådgivningen frekventeres af unge, som mangler tydelige voksne i deres liv, kan indikere, at rådgivning også inkluderer et opdragelsesaspekt. Forsvinder den personlige kontakt, forsvinder også muligheden for – på godt og ondt – at præge den unge. Spørgsmålet er, om rådgiverne har en opfattelse af, at deres rolle inkluderer autoritet, og om der dermed gemmer sig en frygt for en afprofessionalisering af rådgiverens rolle, når mødet digitaliseres? Spørgsmålet forfølges i nedenstående:

*Det med den hurtige kontakt, de kan skrive lige, når det brænder på, det kan være svært ved chat, men ved mail eller sms kan de, og det er jo nok det, der kendetegner ungdomslivet, det, at man lever i en hurtig verden. Man kan lige tjekke på telefonen, man kan lige skifte kanal, man kan lige..., det sker i løbet af ingen tid og på den måde så ligger det indgroet, at så kan man også lige søge om hjælp på den måde. (Rådgiver K, Kommune H)*

I overensstemmelse med denne forståelse, så viser undersøgelser på feltet, at en stor del af de danske børn lever deres liv online. Pernille Rattleff konstaterer fx i sin undersøgelse fra 2007, at over 95 % af alle danske børn og unge i dag har adgang til internettet og bruger mediet mellem 2,10 og 2,42 timer om dagen. Internettilgængeligheden betragtes derfor som fuldkommen (Rattleffs, 2007).

*Jeg tænker, at det er svært at følge med, for de unge har jo haft det tilgængeligt altid, de er jo nærmest vokset op med mobiltelefonen i hånden. (Rådgiver T, Kommune V)*

Opfattelsen af unge *digitale indfødtes* anvendelse af digitale medier, står i kontrast til rådgiverne der har en selvopfattelse lig Prensky's begreb *digitale indvandrere*. På gentagende vis kobles digitale medier til ungdommelig adfærd, hvilket kan antyde en reduceringsforståelse af fænomenets realitetskobling, som kan tydeliggøres med Sindahls ordspil: 'Chat rimer på pjat' (2011:120). Om

det kan begribes helt så enkelt, er nok tvivlsomt, for når rådgiverne vurderer, at det kan være svært at følge med, så kan der være en dybere følelse forbundet med den usikkerhed, der følger af at være en *indvandrer* på 'udebane'?

*Og så skrev jeg ned: møde de unge på deres præmisser, deres hjemmebane, hvor jeg tænker, det er meget deres hjemmebane, måske er der også noget trykt ved, at man som ung, at det er der, man kan mødes, det kan være meget rart, at man måske for en gangs skyld ikke er de voksne underlegne, men tværtimod har en hjemmebane fordel, hvis man skal bruge en sportsmetafor, så har man hjemmebane fordel.* (Rådgiver A, Kommune V)

Der er ingen tvivl om, at onlinebaseret rådgivning betragtes som et fænomen, der må tilbydes på andre præmisser end den traditionelle ansigt-til-ansigt rådgivning. Magtbalancen synes at være under negativ forskydning, og rådgiverne synes bevidste om, at de bevæger sig i et felt, hvor dem de skal rådgive, kan være anderledes indstillet på, hvad rådgivning er (til for). Spørgsmålet er, hvad rådgiverne opfatter, at de selv og de unge, gennem digitaliseringen og den onlinebaserede rådgivning, kan opnå?

*Det er jo en mulighed for at give en hurtig hjælp, eller skabe en kontakt, en kontakt i hvert fald, skabe en kontakt, det er spørgsmålet om kontakt og hjælp altid er det samme. Måske mere præcist kontakt end hjælp.* (Rådgiver A, kommune V)

Det forekommer interessant, at rådgiveren i citatet sporer sig ind på, hvad onlinerådgivning kan tilbyde. Hun afslutter, at online rådgivning snarere er et middel til den unges opnåelse af *kontakt* til professionelle, end det er et middel til egentlig *hjælp*. Der foretages en skelnen mellem *kontakt* og *hjælp*, og dermed karakteriseres og reduceres den onlinebaserede rådgivning til et medie, der primært har sin force i at hjælpe den unge til opnåelse af en kontakt til en rådgiver. En opfattelse som deles af den interviewede lederen fra projektkommunen i det eksplorative interview.

## **Opsamling**

Rådgiverne er opmærksomme på, at unge formentligt ikke opererer med samme forståelse af skellet mellem virtualitet og realitet, fordi de, som digitale indfødte, er vokset op med adgangen til digitale medier. Opfattelsen er altså, at de unge har en opfattelse af, at de lige så godt kan søge hjælpen over nettet. Men det, at den onlinebaserede rådgivning foregår på de unges "hjemmebane", synes at have betydning for rådgiverne, og det kan iagttages som en negativ forskydning af magtbalancen. Om rådgivernes skelnen mellem *kontakt* og *hjælp* skal forstås som en måde at argumentere fagligt for en

tilbagevinding af den tabte hjemmebanefordel, skal være usagt, men det forekommer rimeligt, at sammenholde skellet mellem *kontakt* og *hjælp* med skellet mellem virtualitet og realitet, og dermed synes voksenperspektivet af fænomenet 'chat rimer på pjat', at indgå som et argument for at genforhandle magten i den tabte kamp-arena. I den optik synes det endnu mere relevant at følge op med næste tema: rådgivernes forståelse af online-relationen.

## **Online-relationen**

Temaet *online-relation* er opstået gennem meningskondenseringen, hvor det vidste sig, at rådgiverne tillægger relationen betydelig vægt for deres arbejde. Som foregående afsnit også vidste, så opfatter rådgiverne online-relationen markant anderledes, end den relation som forekommer ansigt-til-ansigt. Relationer og forståelsen af, hvad der kendetegner relationer mellem mennesker, mellem rådgivere og rådgivningssøgende, er en kompleks størrelse (Schibbye 2009:15), og et forsøg på at forenkle relationen ville være, at øve vold mod den kompleksitet, der er indlejret i begrebet. Derfor er det da også med en vis usikkerhed, at relationen betragtes, for hvornår kan den betegnes som fast eller løs, virkningsfuld eller virkningsløs, når det drejer sig om en onlinebaseret relation? Men som foregående afsnit antyder, så er rådgiverne åbne for, at de unge ikke har problemer med onlinebaserede relationer:

*Der er mulighed for at skabe en trygt og udviklende relation, men stadigvæk en uforpligtende relation, det er nok nemmere for de unge, for der er noget uforpligtende for de unge, for de er stadig i gang med at lære noget om tilknytning og relationsdannelse. (Rådgiver A, Kommune V)*

Oplevelsen hos rådgiveren er, at online-relationen er uforpligtende, eller med andre ord, så synes rådgiveren at drage en skelnen mellem den fysiske kontakt, som forpligtende, og den virtuelle kontakt, som u-forpligtende. Som det vil fremgå, så betyder muligheden for iagttagelse af det non-verbale en væsentlig forskel for deres forståelse af relationsopbygning:

*Det jeg tænker meget over, det er, hvad er det for en ung, der sidder i den anden ende af linjen (griner lidt). For så vidt kan jeg være ligeglad med, om det er en, som sidder med fuldface piercinger eller hvad det kunne være, men jeg tror, det er det der tab af det nonverbale.*

(Rådgiver K, Kommune H)

I citatet er fokus rettet mod et tab eller indsnævring af en fortolkningsramme, når man ikke kan iagttage hinanden fysisk, hvilket tydeliggøres i følgende citat:

*De kan se min reaktion, de kan se, hvordan min krop reagerer, de kan se mit ansigt. Men det kan de ikke se i en mail, der kan de kun se, hvad jeg skriver i mailen. Og hvis jeg ikke vil give så meget af mig selv der, hvilke oplevelser får den unge så? De udleverer meget af dem selv, men der kommer ikke noget særligt personligt tilbage, er det, og vil det så mærkes som et møde, det kan jeg nogle gange være i tvivl om – hvordan laver man et menneskeligt møde gennem sproget, hvis man ikke kan personliggøre det. Ja, et eller andet sted, så kunne de ligeså godt læse det i en bog, og hvordan oplever man menneskelig kontakt igennem det? (Rådgiver A, Kommune V)*

Denne kritiske tilgang til den onlinebaserede relation kan være en af årsagerne til rådgivernes tilgange til den skelnen mellem træffested og samtalested, som tidligere bragtes på banen. Som litteraturstudiet viste, så anvendes der i online kommunikation de såkaldte 'Emoticons', når følelser skal udtrykkes. Disse bruges, som nævnt, til at understrege eller støtte, hvordan meningen i et budskab skal forstås, og gennem disse muliggøres en menneskelig kontakt, hvor fx empati afspejles via 'følelses-billeder'. Desuden viste forundersøgelsens resultater fra interviewet med Cyberhus, at deres rådgivere ikke vurderede at have samme vanskeligheder ved at opnå menneskelig kontakt og forståelse gennem fx chat-rådgivningen. Det kan således se ud til, at rådgiverne i Cyberhus er bedre integreret i det digitale sprog end de kommunale rådgivere giver udtryk for at være. Som med al anden integration, så kræver det et arbejde at blive integreret; her underforstået et arbejde rettet mod at lære at fortolke det sprog, som unge anvender i deres onlinebaserede kontakt med rådgivningscentrene.

Med Prensky in mente, så kan man ikke nødvendigvis udlede af de unges første kontakt til rådgivningscentret, at de på sigt er interesseret i et fysisk møde; måske vil de bare læse deres problemer af et sted, hvor nogen gider høre på dem? I det lys kan begrebet '*channel reduction*' spille ind, fordi anonymitet hermed gives plads, ved, i en gensidig virkning, at være '*placeless, faceless* og '*voiceless*'. I gensidighedens forståelse virker channel reduction ind på både ung og rådgiver. Hvor den unge måske finder det trygt og usikkerhedsreducerende, så virker channel reduction tilbage på rådgiverne med kontingens og usikkerhed.

Årsagen til kontingensen hænger sammen med at tabet af kontrolelementer og muligheden for menneskelig 'auto-tuning' som formes af iagttagelser af det non-verbale sprog, og som rådgiveren anførte, er der kun det 'skrevne' at forholde sig til. kontingensen medfører, iflg. rådgiverne, risiko for misforståelser, fejlagtige fantasier og grænseløsheder, ikke kun for den unge, men også for rådgiverne, som reducerer inputtet til unge til 'blot' at være '*spejlinger og generaliseringer*'. Når

rådgiverne ikke kan iagttage disse non-verbale elementer hos de unge, så kan de heller ikke koble til en helhedsforståelse, der hjælper med at kondensere billedet af, *hvad* det er for en ung, de har med at gøre, og *hvilken* form for rådgivning og hjælp der evt. må kobles på sagen – de kan m.a.o. ikke kategorisere de unge.

Forestillingerne hos rådgiverne peger i retningen af, at relationsopbygningen forekommer dem at være det centrale omdrejningspunkt for kvalificeret rådgivning. Heraf følger en forståelse, at det er i det fysiske møde, at rådgiverne kan tilbyde de unge 'noget', men hvad er det, som tilbydes i det fysiske møde, som ikke vurderes at forekomme i det virtuelle møde?:

*Jeg tror, eller noget af det der kunne være svært for mig, det er, hvis de er meget personlige i deres chat og mail og sådan noget. Det jeg kan tilbyde dem, er ikke ligeså personligt, det synes jeg ville være svært, at det ikke er personligt, altså, jeg kan nemmere tilbyde dem noget, når man sidder overfor dem, så kan jeg tilbyde dem samvær. (Rådgiver A, Kommune V)*

Samvær er tilsyneladende en milepæl for et kvalificeret socialt arbejde. Et gensidigt forpligtende samvær er således et afgørende kriterium for, hvorvidt rådgiveren forestiller sig at kunne opbygge en solid relation til og hjælpeindsats omkring den unge.

Som nævnt er der blandt de interviewede rådgivere, én der fra sit arbejde, som chat-rådgiver ved Cyberhus, har positive erfaringer med den online-baserede rådgivning, og hun bringer følgende udtalelse i spil:

*Jeg synes så til gengæld, at man i en chat oplever – det kan selvfølgelig være lidt svært – men i en chat, der oplever man, at man kan få en tydelig fornemmelse af den anden. Selvfølgelig kan man ikke se, hvordan de ser ud, men man kan opnå den der fornemmelse af kontakt, som man også gør i den personlige samtale, og også mærke, hvis de falder ud af samtalen. Man får den der fornemmelse, eller det er i hvert fald noget, jeg selv har været overrasket over, at kontakten kan være så intens over en chat, det havde jeg ikke forestillet mig, før jeg prøvede det.*

(Rådgiver M, Kommune H.)

Rådgiveren har således en erfaringsbaseret anden forståelse og oplevelse af relationsmuligheder i onlinebaseret rådgivning. Det peger mod, at oplevelsen og forståelsen af, hvorvidt onlinebaseret rådgivning har muligheder for kvalificeret kontakt og relation kan være et spørgsmål om erfaring. Som beskrevet er Cyberhus et online-baseret 'klubhus' og rådgivningscenter på nettet. I Cyberhus

er muligheden for fysiske møder ikke en mulighed, hvilket fordrer rådgiverne at udføre og skabe relationsarbejdet på de præmisser som nettet og den unge byder rådgiveren. Der er således en forskel i præmisserne mellem den kommunale rådgivning og den private organisations rådgivning. Den kommunale rådgivning har et fysisk rum, hvor rådgiverne kan mødes med de unge rådgivningssøgende, og derfor opfattes den private organisations præmis om udelukkende at være onlinebaseret, at være i konflikt med de kommunale rådgiveres mulighed for at tilbyde de unge et fysisk samvær. Reducering af kontingensen og usikkerheden gennem et fysisk møde, foreligger således som en mulighed rådgiverne sigter efter.

Rådgiverne i kommune H forekommer umiddelbart at være mindre skeptiske omkring relations opbygning i online-baseret rådgivning. Som nedenstående uddrag illustrerer, så drager de ikke samme konsekvente skelnen mellem kontakt og hjælp, selvom også de oplever tabet af det non-verbale:

*K: Jeg har også det med, hvor den unge, som har svært ved at skulle mødes face to face, der er det en rigtig god mulighed for at få hjælp og få fortalt nogen ting og få afklaret, om de måske har brug for mere hjælp eller hvad de har. Og jeg tror, at nogle unge fortæller mere. De kan fortælle det, som ville være svært at fortælle face to face. Men det fedeste ved det, det er, at man kan nå nogen, som man ellers ikke ville nå, og gennem det skrevne sprog motivere folk til at søge mere hjælp, hvis det er det, der er behovet!*

*M: Ja, det er jo fedt det der med, at der er nogen, som henvender sig på mail og skriver: ”nej, de har ikke lyst til at snakke med nogen”. Så mailer man et par gange og så lige pludselig kommer der en mail, hvor de skriver: ”jeg vil gerne mødes med dig, jeg kunne godt tænke mig at komme ind til den der samtale”. Det er ligesom tegn på at, okay, så er det ligesom afmystificeret lidt. (Rådgiver K og M, Kommune H)*

Den 'afmystificerende' indledende kontaktform, som med henvisning til litteraturstudiets fund omkring internettets anonymiserende og dynamisk drivkraft for uhæmmet adfærd, tyder på, at rådgiverne gennem deres spejlinger og generaliseringer, reducerer de unges usikkerhed. Og dog er målet forsat det samme, idet der fra rådgivernes side foregår et større 'motivationsarbejde', der skal lede unge ind til en ansigt-til-ansigt samtale:

*Der mener jeg, det kommer jo selvfølgelig an på den unges motivation, men de er mere forpligtede, hvis de er inde i et samtale forløb, og ja, det er netop den der med, at spejle dem, bruge deres ord*



*på sin egen måde selvfølgelig, og vise dem anerkendelse, vise man har hørt dem og tager problemet seriøst uanset størrelse. Men den største forskel er vel det med, at relationen alligevel ikke er stærkere end sådan der (knipser med fingrene) og så kan den være væk – det kan de jo bare lige gøre, og det er sværere at skabe motivationen og fastholde motivationen hos dem, end, hvis man først har mødtes. (Rådgiver M, Kommune H)*

hvilket suppleres fra Kommune V:

*Ja fordi, er det ikke også det, at de her net-relationer, de stopper lige pludselig og så starter de et andet sted med nogle andre. Det er så uforpligtende, og det der ikke-commitment, det stritter også lidt, hvis man gerne vil være seriøs, ordentlig og gøre sit arbejde færdig, så kan man, som professionel, ikke altid det, på en eller anden måde. (Rådgiver T, Kommune V)*

Følelsen af professionalismisme er således også forbundet med at være i stand til at se arbejdet blive gjort færdigt, og det kræver, i begge rådgivningscentres optik, at man kommer forbi internettets mere uforpligtende relation, og gennem et personligt møde skaber fælles commitment.

### **Opsamling**

Rådgiverne skelner mellem forpligtende og uforpligtende relationer. Tabet af det fysiske mødes kontrolelementer opleves som en indsnævring af rådgivernes fortolkningsramme, og den onlinebaserede relation opfattes i begge rådgivningscentre som ustabil. Rådgiverne oplever kontingens og medfølgende usikkerhed og finder det sværere at vurdere relationens 'commitment'. Onlinebaseret rådgivning antager her en form af at være en uforpligtende, men kontaktskabende, og de vurderer enstemmigt, at de unge gennem kontakten kan motiveres til mere forpligtende relationsopbygninger, der knyttes til det fysiske møde. Det fysiske møder betragtes som eneste kontaktform, hvor rådgiverne kan yde den unge det kvalificerede samvær, som vurderes som afgørende for at skabe forandring i unges problematikker.

### **Ungesyn og faglighedens positionelle magt**

Et centralt fund i meningskondenseringen er temaet, der vedrører rådgivernes ungesyn og følelse af afmagt i den onlinebaserede rådgivning. Som det er blevet beskrevet, arbejder rådgiverne ud fra en forståelse af, at den personlige samtale og det fysiske møde er fuldkomment essentielt for skabelsen af en forandring i den unges konkrete situation. Konsekvensen af den onlinebaserede rådgivnings umiddelbare tab af det non-verbale og muligheden for kropslig autotuning, kombineret med en

konkret faglig-forestilling om rådgiveren som den omsorgs- og forandringsgivende instans, opstiller et væsentligt dilemma for rådgiverne.

I dette afsnit analyseres rådgivernes ungesyn, og perspektivet kobles med begrebet magt og rådgivernes forståelse af faglighed.

*Børn har begrænset magt over deres egne betingelser. Derfor kan det synes absurd at udvikle et tilbud, som netop baserer sig på, at det er barnet selv, der skal være kontaktsøgende. Hvad skulle det kunne nytte, at barnet ringer anonymt til en voksen, der ikke kan gøre hverken fra eller til, men blot taler med barnet? (Sindahl 2011:100).*

Citatet illustrerer meget karikeret, hvad der i dag kan betragtes som et traditionelt syn på barnet, hvor barnets holdninger og interesser blev betragtet som værdiløse og barnet selv som kompetenceløst. Følgende citat fra rådgiverne viser, at rådgiveren fortsat i høj grad vægter deres personlige og faglige rådgivningsindsats, som det afgørende for forandrings-skabelse i den unges liv:

*T: Fordi, man vil ligesom gerne have noget, så man også kan åbne op for nogle ting, og samtidig kan man så tage sig ordentligt af det der kommer? Man besvarer jo bare, man kommer bare til at spejle og det ene og det andet!*

*A: Ja, hvis man ikke investerer i sig selv, så må man jo forholde sig meget rådgivende i forhold til det der kommer (Rådgiver T + A, Kommune V)*

Som en kollega i Kommune H gør opmærksom på, så synes konsekvenserne af et sådant tilbud at stille krav til rådgiverne om, at: ... *man ikke bliver for styrende, for man kan godt selv have en dagsorden, og så bare køre ad den vej.* (Rådgiver M, Kommune V)

Det kan altså se ud til, at den onlinebaserede rådgivning på en eller anden vis tvinger rådgiverne til at indtænke et perspektiv, som bryder med deres traditionelle tilgang til rådgivningen, for som Sindahl fortsætter sin tråd, så giver et sådant tilbud: *kun mening, såfremt man har et perspektiv, der ser barnet som handlende i eget liv og som havende muligheder, og hvis man ikke betragter barnet som fuldstændigt hjælpeløst eller barkedømt. Men at man tænker, at barnet selv har ressourcer, som kan aktiveres og understøttes* (Sindahl 2011:100).

Et syn på barnet som potentielt kompetent og ressourcebærende til aktivt at søge og tage første skridt i mod en problemløsning lægger altså op til et bestemt børnesyn, hvor barnet ses som et handlende individ. Rettes blikket igen mod den onlinebaserede rådgivning må det udledes, at i det

mindste en del af de unge, som af egen fri vilje henvender sig i en rådgivning, på forhånd har gjort sig et minimum af erkendelse vedr. en given problemstilling:

*K: Mange af dem som henvender sig online er nok mere på et føler niveau: ”kan vi nu regne med dem her?”, de prøver lige af. Mange af dem der kommer, kan være utroligt nervøse, men de har truffet en beslutning.*

*M: Ja det er vel skridtet før. Dem som kommer online og forbliver online igennem længere tid er vel dem, som ikke helt har besluttet sig for, om de vil have hjælp. De begynder sådan lidt at afsøge markedet. (Kommune H, rådgiver K+M)*

Det er interessant, at rådgiverne er enige om, at en onlinebaseret henvendelse er udtryk for en erkendelsesproces hos den unge. Men hvor det for alvor gøres interessant, er i den skelnen mellem den 'online-blivende' og 'den online-forladende' unge, som dermed gøres til en meningsgørende forskel, der bliver afgørende for, hvorvidt den unge kategoriseres som 'flytbar' eller 'fastlåst'. Sammenholdes dette med rådgivernes forståelse af, at forandring først muliggøres i det øjeblik den unge tropper op på kontoret og bliver modtager af hjælp (klientliggøres), så står det klart, at så længe den unge foretrækker at fastholde den online-baserede kommunikationsform, så betragtes den unge fortsat som fastlåst i erkendelsesprocessen. Placeres den unge i den fastlåste kategori, følger det således, at den unge vurderes som værende uden for rådgivernes aktions- og interventionsradius, og konsekvensen bliver, at rådgivningen enten må være nødtvungen spejling eller, som rådgiver A udtrykte det i ovenstående citat: uden selvinvestering, men – paradoksalt nok – meget rådgivende!

Hvad rådgiverne ikke synes at vægte, er den mulighed, at i hvert fald nogle af de unge, som over en længere periode fastholder en onlinebaseret kontakt, måske i virkeligheden er legemliggørelsen af det nye barndomsparadigme, hvor man netop må betragte børn og unge som kompetente og ressourcehavende (Sommer, 2003 i Jensen, 2012:4). I et sådant perspektiv kan det ikke udelukkes: 1) at disse unges brug af rådgivningen fx kan dreje sig om muligheden for et voksent fix-punkt for sparring og udveksling af nye oplevelser, problemstillinger, perspektiver og ideer; eller 2) at unges sondering af markedet i virkeligheden er udtryk for en sund skepsis, hvilket må tilskrives at være en fornuftig kompetence at besidde, når nu mulighederne er nærmest ubegrænsede; og 3) som rådgiver K giver udtryk for, så må henvendelsen i første omgang betragtes som værende udtryk for en vis erkendelse vedrørende et givent problem, og det at indgå i en eller anden form for dialog med selve problemet og med rådgivningen om problemet, er således en allerede truffet beslutning, og en vis

grad af kompetence og selvforvaltning har således allerede fundet sted inden rådgiverne besvarer den første kontakt.

Når rådgiverne alligevel iagttager og skelner mellem beslutning/ikke-beslutning og kategoriserer unge som flytbare eller fastlåste, så kan det være udtryk for den udfordring og dilemmafyldte kontekst som opstår, når: *børn og unges aktørstatus og deltagelse skal gives indhold i praksis* (Jensen 2012:5). Ovenstående begreb 'barndoms-paradigme' omtales i faglitteraturen, som 'den nye barndoms-sociologi', og skal ses som en kritik af et traditionelt perspektiv på barnets udvikling som universel entydig og lineær, opdelt i faser og kategorier, og i enhver henseende som et forstadium eller mellemstation på vejen mod voksendom. Forskningen i 1970'erne og 1980'erne viste, at børn på en række områder er mere kompetente end tidligere antaget (Sommer 2003 i Jensen, 2012). Det blev desuden fastslået, at børn er udrustet med en aktiv holdning til omverden, og at børn i en meget tidlig alder kan kommunikere og socialisere (Stern 2006 i Jensen, 2012). Socialiseringen i den nye barndomsforståelse er ikke noget, barnet er genstand/objekt for, men noget som det er aktivt deltagende i og bidrager til. Barnet ses således som en social konstruktion, et meningsskabende subjekt (Jensen 2012:4). Det er bl.a. derfor, at fokus har flyttet sig fra det gamle paradigme, hvor barnet opfattes som en 'becoming' til det nye paradigme, hvor barnet må opfattes som 'being'. Denne skelnen mellem 'at blive' og 'at være' understreger, at man i det nye perspektiv nødvendigvis også må betragte barnet som et selvstændigt individ – et subjekt – med rettigheder og kompetencer, og derfor følgelig også bør tildele og betro subjektet, at det kan løfte et ansvar (Kampmann, 1998 i Jensen, 2012:5). At rådgiverne delvist opererer indenfor det traditionelle børnesyn, illustreres af følgende citat:

*Der er mulighed for at skabe en tryk og udviklende relation, men stadigvæk en uforpligtende relation, det er nok nemmere for de unge, for der er noget uforpligtende for de unge, for de er stadig i gang med at lære noget om tilknytning og relationsdannelse. (Rådgiver A, Kommune V)*

Rådgiveren giver i citatet udtryk for en klar skelnen mellem voksne med en 'færdig videnspakke' om tilknytning og relationsdannelse, mens unge fortsat betragtes som værende i en læreproces. Om et individ vurderes at kunne afgøre, hvorvidt en relation er udviklende og forpligtende, afhænger således af et aldersdetermineret kriterium. Der ligger her et syn på barnet som en 'becoming', og rådgiveren påtager sig rollen at agere pædagogisk omsorgsgiver, der indfører den unge i livets sande værdier omkring forpligtende relationer, hvilket udtrykkes i følgende citat:

*Jeg tænker egentlig ikke de unge oplever det som upersonligt, for det er den måde de er vant til at kommunikere på, men der kan jeg måske have et pædagogisk projekt nogle gange, jeg kan have lyst til at opdrage lidt, lære dem lidt om personlighedsfølelsen, så man kan sige når engang imellem skriver et brev til de unge, det er for mig en anden kommunikationsform, gammeldags, traditionel, så jeg kan have lyst til at danne, altså uddanne dem lidt, fordi jeg synes det er upersonligt, det er slet ikke sikkert de synes det, fordi det er det de kender. Det er meget mere flydende relationer, omskiftelige relationer. Men der er vi jo fra en anden tid.*

(Rådgiver A, Kommune V)

Dette syn på de unge kan anskues som en del af et 'rådgivningens spændingsfelt' mellem to centrale elementer: dels barnets ret til beskyttelse og dels barnets ret til deltagelse (og inddragelse), der opstiller det grundlæggende dilemma, at børn både er selvstændige individer og afhængige af andres omsorg (Jensen 2012:2). Dilemmaet fremstår på den måde, at rådgiverne skal støtte og lytte til den unge, men samtidig har rådgiverne magten til at definere, hvad der er til den 'unges bedste'. Og hvad der iflg. rådgiverne er til den unges bedste, synes, med henvisning til Bourdieus begreb 'Symbolsk vold'<sup>18</sup>, efterhånden at fremstå klart, og i praksis får det karakter af en selvopfyldende profeti, idet rådgiverne er så fokuserede på deres rolle som 'barnets beskytter', at de konsekvent forsøger at pejle relationsudviklingen hen i mod det fysiske møde. Et møde, som efter rådgivernes opfattelse bl.a. giver muligheden for at udvikle en positiv relation, hvor rådgiveren kan diagnosticere/kategorisere den unge og få føling med dennes problematik, hvilket følgende to citater illustrerer:

*Det jeg tænker meget over, det er, hvad er det for en ung, der sidder i den anden ende af linjen (griner lidt). For så vidt kan jeg være ligeglad med, om det er en, som sidder med fuldface piercinger eller hvad det kunne være, men jeg tror, det er det der tab af det nonverbale. (Rådgiver K, Kommune H)*

Og:

*Jeg tænker, at man ikke kan gøre det færdigt på en eller anden måde, det bliver uforløst, fordi man ikke kan se, hvordan den anden har det lige nu. (Rådgiver T, Kommune V)*

---

<sup>18</sup> Begrebet 'symbolsk vold' henviser grundlæggende til en social dominans og et herredømme forhold over vurderingskriterier, som fx viser sig i et professions-fagligt overlegenhedsforhold overfor et klientliggjort underlegenhedsforhold (Prieur & Sestoft 2006:50).

Iflg. Mik-Meyer er det netop i interaktionen med en person, der har problemer, at en socialarbejder får aktiveret sin *hjælpefunktion* og derigennem bestyrker og udvikler sin professionelle arbejdsidentitet. Når rådgiveren i ovenstående citat udtaler, at hun for så vidt kan være ligeglad med om den unge har ansigtspiercinger eller ej, så kan det være udtryk for, at hun, uden at erkende eller vedkende sig det, gennem professionens definitioner af klienterne, kategoriserer unge i ex kategorier 'med' og 'uden' ansigtspiercinger, og derved når frem til prognose og problemløsningsmodeller (Järvinen & Mortensen 2005:16). Denne *hjælpefunktion* er så ubestridt og elementær en størrelse, at socialarbejderen slet ikke kan forestille sig grundlaget for sin arbejdsfunktion anderledes, og derfor stiller rådgiverne heller ikke det grundlæggende spørgsmål: Har de unge overhovedet brug for den hjælp rådgivningerne på baggrund af professionens felt vælger at tilbyde de unge? (Mik-Meyer, 2005:121 i Järvinen m.fl. 2005).

Når rådgiverne således i den onlinebaserede rådgivning handler med det mål, at få den unge ind til en personlig samtale, så synes de således at handle efter en overbevisning om, at det personlige møde er 'i den gode sags tjeneste', men med denne overbevisning overser de samtidigt, at de uden videre overvejelser handler efter en grundlæggende antagelse, som i princippet kunne se anderledes ud. I et Bourdieusk perspektiv handler rådgiverne efter deres inkorporerede 'habitus', der disponerer dem til: *at tænke, føle, vurdere og handle på en bestemt måde, og ikke mindst til at definere sig selv som forskellig fra andre sociale positioner* (Järvinen & Mortensen, 2005:15). Blandt de interviewede rådgivere kommer dette bl.a. til udtryk således:

*K: Ja, så kom jeg også til at tænke på, når nu vi var inde og snakke om det der med fagligheden i rådgivningen, hvordan de unge tænker, når de unge henvender sig til rådgivningen? Fordi en online rådgivning kan være med forskellig baggrund; vores rådgivning er jo en kommunal instans, og der er jo fagligheder, vi sidder her, men hvad tænker de unge? Tænker de, at det er en tilfældig rådgivning, eller tænker de: "her kan jeg få kvalificeret rådgivning!" – ikke fordi man ikke kan det i fx 'girltalk', men her er det nogle fag-personer, der sidder bag – og her tænker jeg, at det er vigtigt, at man i sin profilering også slår på, hvem man er, for det er også med til at opbygge troværdigheden i det, også fordi der er flere rådgivninger online rundt omkring, hvor man ikke, jeg ved ikke helt, om man kan stå inden for det der foregår der.*

*M: Ja, for det handler ikke altid kun om at have hjertet på det rette sted, altså, det er ikke altid det, der hjælper de unge bedst. Så der er nødt til at være en professionalisme bag, i en eller anden grad, og det er nemlig den der med, hvordan vælger de unge, har de en sans for... kan de filtrere? Og*

*nogen er vel også bare så desperate, at de tænker: ”fint, her var et eller andet, nu hopper jeg på den”, og hvad er det så lige, de er heldige at ramme?*

*K: Lige præcis, for hvem er det der sidder bag den der chat? (Rådgiver M og K, Kommune H)*

Magt kan gennem Bourdieus teori, iagttages indenfor det sociale felt, som udgøres af det netværk af relationer mellem forskellige positioner, som på forhånd er defineret på basis af deres plads i fordelingen af forskellige former for magt og kapital. I den forbindelse betragtes feltet som en kampplads, hvor de forskellige aktører kæmper om indtagelsen af magtpositioner for at opnå monopol på feltet. For den onlinebaserede rådgivning ses det, at rådgiverne konsekvent opererer med en forestilling om, at det er med deres professionalisme i det personlige møde, at der skabes en ændring i den unges tilværelse. Dette fordi rådgiverne føler, at de kan ’noget’, som de unge ikke selv kan, og som tilfældige onlinebaserede rådgivninger heller ikke har sammen professionelle formåen til at kunne. I Bourdieus optik falder denne forestilling sammen med det sociale felts ’doxa’, der kan forstås som feltets centrale læresætninger eller antagelser, og angår: *professionens opfattelse af sine vigtigste funktioner, og typiske partnere, dens definitioner af sine klienter, de forståelses- og forklaringsmodeller, det sociale arbejde er baseret på, de problemløsningsmetoder, som tages i anvendelse ved forskellige problemtyper, de prognoser, man opererer med for forskellige klientkategorier etc.* (Ibid:16).

Under interviewet i kommune H giver en rådgiver udtryk for, at hun, qua sin fortid hos Cyberhus, har erfaring med, at man kan opnå en god kontakt og føling med de unge, selvom det foregår over nettet. Men på den anden side, så arbejder rådgiveren, helt i tråd med de andre rådgivere i den kommunale rådgivning, på at få den unge overbevist om, at et personligt møde er for den unges eget bedste. Det ser således ud til, at en professionel rådgiver, med en for konteksten vigtig erhvervs erfaring, forholdsvist hurtigt socialiseres ind i det kommunale rådgivningsfelt doxa, og dermed medvirker i den cementering af feltets helt særlige og korrekte måde at udføre feltets arbejde på. Det sociale arbejdes felts helt særlige antagelser om korrekte måder at udføre arbejdet på, påvirker således både de interne medarbejdere og de eksterne klienters ageren i feltet, præcis som det formuleres af en klient i Christensens undersøgelse (1991:102 i Uggerhøj 2005:84, Ibid.): *hvis jeg ikke gør, som de siger, får jeg ingen hjælp, og så må jeg sejle min egen sø.*

Citatet er velegnet, fordi det illustrerer den tilgang til den onlinebaserede rådgivning, som rådgiver A i kommune V præsenterer, når hun udtaler, at det er fint, at den unge giver noget af sig selv i den

onlinebaserede rådgivning, men den unge skal bare ikke forvente, at få noget særligt tilbage; her underforstået: medmindre den unge indfinder sig på kontoret til et personligt møde (jf. Afsnittet *Onlinebaseret rådgivning som et redskab*)

Magten i de onlinebaserede rådgivninger er ikke fysisk udtrykt i kraft af en myndighedsforpligtelse, men det betyder ikke, at der ikke forekommer magt, for magten udøves i kontakten mellem de forskellige individers positionelle placeringer i feltet, når disse individer hver i sær bøjer sig for en magt, som de ikke selv føler er en magt. Forestillingerne, om at den rette og kompetente rådgivning udøves i det personlige møde, er således bygget op omkring de bedste intentioner, som fx det at kunne gøre sit arbejde færdigt og vide, hvordan de unge har det. Men iflg. Bourdieu legitimeres disse 'selvfølgelig gode hensigter' netop fordi, at det kan synes urimeligt og umodent at anfægte dem, når de nu bygger på professionel faglig viden og indsigt, og han knytter denne udøvelse af 'usynlig' magt til begrebet 'symbolsk vold' (Järvinen og Mortensen, 2005:17).

Således også berørt i tidligere analyse-delene, så ser det ud til, at rådgiverne – qua *hjælpefunktionen* og ganske uvidende om de doxistiske handlingstendenser – arbejder målrettet på at flytte arbejdet/kampen væk fra den digitale verden – hvori rådgiverne agerer som digitale indvandrere – og ind i den analoge verden, hvori rådgiverne – på godt og ondt – føler sig bedre rustet til at udføre deres arbejde.

*K: Jeg tænker, at for at jeg kan forstå den unge, så skal jeg vide lidt om, hvad betyder det, når de siger sådan og sådan. Jeg tænker, at hvis jeg går ind og skriver de unges sprog og det ikke er mit sprog, så vil de unge hurtigt kunne lure utroværdigheden i det, og da tænker jeg også, at der ville fagligheden nemt kunne falde af på en eller anden måde, men hvorfor tænker jeg det?*

*M: Det er vel lidt fordi, du så skal prøve at være noget, du ikke er!*

## **Sammenfatning af analyseresultater**

Syv forskellige, men tæt forbundne temaer er blevet belyst gennem analysen, og den overskyggende tendens er, at den onlinebaserede rådgivning lever under trange kår i de to undersøgte kommunale rådgivninger for børn og unge.

Den chatbaserede rådgivning, som både Cyberhus og Børns Vilkår anvender med stor succes, anvendes ikke i de kommunale rådgivninger. Chatfunktionen udmærker sig ellers ved at være den eneste form for synkrone kontakt, som rådgiverne kan udføre onlinebaseret, hvilket samtidigt kan være en af årsagerne til, at rådgiver M fra kommune H taler i positive vendinger om funktionen. I



stedet anvender de to kommunale rådgivningscentre sms og mail, der tildeles fire pragmatiske funktioner: 1) aftaleindgåelse og påmindelse, 2) opfølgning på samtaler, 3) kontrol med hjemmeopgaver og 4) som modningsredskaber med henblik på at få afmystificeret rådgivningen.

Rådgiverne er opmærksomme på, at de agerer som digitale indvandrere og dermed, ift. anvendelsen af digitale medier i rådgivningen, befinder sig på en banehalvdel, hvor præmisserne er forskellige fra rådgivernes normale praksisudfoldelse. Der følger nemlig med anvendelsen af digitale medier i rådgivningen et fravær af de nonverbale koder og mulighed for 'kropslig autotuning', og som tillæg den usikkerhed, at de unge uden videre tøven kan 'muse-klikke' sig ud af rådgivningen.

Dét, at rådgiverne ser den onlinebaserede rådgivning som væsensforskellig fra den traditionelle rådgivning, synes at øge kompleksiteten betragteligt ved en udvidelse af usikkerhedsfeltet for det sociale arbejde. I rådgivernes optik rejser anvendelsen af onlinebaseret rådgivning bl.a. spørgsmål om, hvordan man 'investerer' noget af sig selv i rådgivningen?; hvordan man sikrer sig, hvem det er man rådgiver?; og i den forbindelse, hvordan man fortsat sikrer en leverance af høj rådgivningskvalitet? Kontingensfølelsen – har man fat i den unge eller ej? – medfører desuden usikkerhed om, hvorvidt der reelt set opbygges konstruktive relationer og hvad der evt. sker med den unge, 'hvis arbejdet ikke kan gøres færdigt?'

Anonymitetsprincippet, som gennem litteraturstudiet blev vægtet som den altdominerende fordel, vægtes ikke af rådgiverne, om end de enstemmigt vurderer, at princippet har gode muligheder gennem onlinebaseret rådgivning. Rådgiverne tilkendegiver dog, at de ikke selv informerer de unge om muligheden for at henvende sig anonymt, og begrundet det med, at de unge prioriterer tavshedspligt og fortrolighed, og ikke forholder sig til det at henvende sig anonymt. Dette forekommer paradoksalt, når litteraturstudiet pegede på vigtigheden af princippet fra de unges perspektiv, men det kan hænge sammen med, at de to rådgivninger ikke modtager henvendelser fra unge med tunge og tabubelagte problemstillinger. Rådgiverne tilkendegiver, at de modtager henvendelser fra yderkanterne, og der peges på, at det oftest er fra unge, der mangler tydelige voksne i deres liv. Vurderingen af, at det ofte er unge, der mangler tydelige voksne i deres liv, kan være en væsentlig årsag til opbygningen af 'rådgivningens spændingsfelt': det faktum, at barnet har ret til beskyttelse, men samtidigt ret til indflydelse på udformningen af denne beskyttelse. For rådgiverne synes der, at kunne sættes lighedstegn mellem det at kunne beskytte barnet og så det fysiske møde, som rådgiverne overvejende forbinder med faglig kvalitet. Denne forståelse tilfører fornyet spænding til feltet, idet der her kan være tale om et krydsfelt af divergerende interesser: på den ene side er rådgiverne interesseret i at lade *hjælpefunktionen* træde til, men på den anden side så

fordrer muligheden for at lade *hjælpfunktionen* træde til, at rådgiverne i første ombæring tager et redskab i anvendelse, som ikke umiddelbart forenes med arbejdsfeltets doxistiske læresætninger og antagelser. Dette spændingsfelts afladning kan se ud til at forekomme på den måde, at rådgiverne – helt ubevidste om det – udøver en symbolsk vold mod de unge, som ønsker at bevare en onlinebaseret kontaktform. Den symbolske vold ligger indlejret 1) i den argumentationsform, som rådgiverne anvender, når de, med henvisninger til kvalitet, faglighed og professionalisme, udtaler, at den onlinebaserede rådgivning *kun* bliver til spejlinger og generaliseringer; og 2) gennem disse udøver det stille motivationsarbejde, der har som mål at føre de digitale indfødte over i den analoge verden, hvor personligt samvær baner vejen frem mod den rette hjælp, og dermed muliggør den reducering af ydre kompleksitet som geninstallerer magten hos rådgiverne.

## **Kapitel 6: Teoretisk funderet diskussion af analysens fund**

I dette analyseafsnit vil jeg med udgangspunkt i to forskellige teoretiske perspektiver, diskutere mine empiriske fund fra foregående analyseafsnit. Gentagelse af citater fra forrige analyseafsnit vil derfor forekomme, mens det samtidigt tilstræbes at supplere med nye citater, hvor det falder naturligt. De teoretiske perspektiver som anvendes, er valgt ud fra en helhedsvurdering af deres videnskabsteoretiske fundament samt det forhold, at begge teorier beskæftiger sig med læring, undervisning og rådgivning, og dermed begge forholder sig eksplicit, til de hovedfund som jeg har valgt at fremtrække fra analysens første del:

*Det fysiske møde, ansigt-til-ansigt, er grundlaget for en forpligtende og udviklingen relation, og anses som det væsentligste kvalitetskriterium for rådgivernes følelse af at udvise professionel faglighed.*

### **Agtpågivenhed ved mødet v. Hubert L. Dreyfus**

Et af de gennemgående og mest centrale fund i den første analysedel er rådgivernes kontinuerlige tilbagevenden til det relationsmøde som opstår mellem ung og rådgiver, når kontakten baseres på digitale medier. Rådgiverne stiller åbne spørgsmål til, hvad det møde kan medføre af usikkerheder for begge parter, og de er således generelt skeptiske overfor udviklings- og fortolkningsmulighederne, når man ikke kan iagttage den andens kropslige reaktioner på input og output. En decideret modvilje hos rådgiverne til at 'give noget af sig selv' – at risikere noget – kunne spores eksplicit i et enkelt citat, mens det fremgår mere implicit i andre citater.

Filosoffen Hubert Dreyfus har med udgangspunkt i bl.a. kropsfænomenologen Merleau-Ponty, beskæftiget sig med det, han benævner som 'den ulegemlige teletilstedeværelse', og som han ser som et tab af håndterings- og tilpasningsevne for individet (Dreyfus 2001:19).

Dreyfus forsøger i bogen *Livet på nettet* (2001) at besvare spørgsmålet om, hvordan vores verden vil komme til at se ud, når internettet trænger frem overalt og vi derved vil begrænse os selv til ulegemlige interaktioner (Ibid. 75). Dreyfuses tilgang til emnet, vurderes derfor at kunne bidrage til en analytisk/teoretisk forståelse af rådgivernes agtpågivenhed, i og med at det tab som Dreyfus beskriver, synes identisk med det tab rådgiverne beskriver.

Iflg. Dreyfus er kroppen en nødvendig forudsætning for læring, og han begrundet det med den ukontroversielle enkelhed, at vejledning og rådgivning ikke bare er spørgsmål om informationsformidling, men også handler om at inddrage individers gensidige fornemmelser for egne og andres sårbarhed og den implicite vilje til konstant at løbe risici og blive overraskede (Ibid. 79). Dreyfuses pointe er hermed, at når fornemmelsen for sårbarhed er fraværende, så vil hele erfaringsgrundlaget forekomme individet at være uvirkeligt, og denne forståelse er lig den forståelse som rådgiver A giver udtryk for i følgende citat:

*De kan se min reaktion, de kan se, hvordan min krop reagerer, de kan se mit ansigt. Men det kan de ikke se i en mail, der kan de kun se, hvad jeg skriver i mailen. Og hvis jeg ikke vil give så meget af mig selv der, hvilke oplevelser får den unge så? De udleverer meget af dem selv, men der kommer ikke noget særligt personligt tilbage, er det, vil det her så mærkes som et møde, det kan jeg nogle gange være i tvivl om – hvordan laver man et menneskeligt møde gennem sproget, hvis man ikke personliggør det? (Rådgiver A, Kommune V)*

Rådgiveren giver udtryk for, at hun ikke ønsker at løbe risici og dermed fremstå sårbar og personliggjort. Konsekvensen heraf er, iflg. Dreyfus (og rådgiveren selv), at der ikke længere kan være tale om et virkeligt møde – en situation, som enheden af kombinationen fakticitet og fortolkning – som Merleau-Ponty vil hævde det (Hyldgaard 2006:46).

Som det foregående analyseafsnit viste, så har rådgiverne svært ved at acceptere de vilkår for rådgivning, som den onlinebaserede rådgivning medfører, og i et Dreyfus's Merleau-Ponty perspektiv synes dette at være en helt naturlig følelse, i og med, at de forandrede vilkår, som onlinebaseret rådgivning medfører, giver rådgiverne mindre kontrol over situationen:

*Ja, fordi, er det ikke også det, at netop det her net noget, det stopper lige pludselig og så starter det et andet sted med nogle andre, det er så uforpligtende, at det der non-committed-noget, det stritter også lidt, øh, hvis man gerne vil være seriøs og ordentlig og gøre sit arbejde færdig på en eller anden måde, så kan man ikke altid det, som professionel på en eller anden måde.*

(Rådgiver T, Kommune V)

Rådgiverne udtrykker frustrationer over den 'non-committed-hed', som nettet implicit medfører gennem muligheder for anonymitet og for de-kobling. Det 'stritter' imod rådgivernes ønsker om at agere som professionelle, der gør deres arbejde færdigt.

Merleau-Ponty beskriver dette – rådgiverens behov – som et behov der drejer sig om at opnå et optimalt greb om verden:

*For hver enkelt genstand som for hvert enkelt billede på et kunstgalleri findes der en optimal afstand, hvorfra de ligesom kræver at blive betragtet... (Merleau-Ponty 1979; i Dreyfus 2001:80).*

Citatet henleder opmærksomheden på kroppens betydning ift. at kunne bevæge sig frem og tilbage, indtil det optimale fokus, der må til for at gøre sig begreb om den genstands dele og helheder, er indstillet. Kroppen får således en maksimal betydning for positioneringen af både genstanden selv og iagttageren:

*Min krop er i trit med verden, når mine sanser giver mig så varieret og tydeligt artikuleret et synsindtryk som muligt, og når mine motoriske hensigter, efterhånden som de opstår, opnår de reaktioner fra omverden, jeg forventer. Denne maksimale perceptions- og handlingsmæssige skarphed henviser tydeligt til et perceptionsmæssigt grundlag, mit livs basis, en generel baggrund, hvorpå min krop kan sameksistere med verden (Merleau-Ponty 1979, i Dreyfus 2001:80).*

Når rådgiverne ikke har mulighed for at iagttage den unge ansigt-til-ansigt, så umuliggøres et optimalt greb om verden. En stabil verden fremkommer kun, når individet har muligheden for, med kroppens konstante vilje og bevægelse, at imødegå verdens usikkerhed og ustabilitet. Iflg. Dreyfus bruger Merleau-Ponty begrebet 'urdoxa', som en 'oprindelig tro' på en verdens realitet; hermed indikeres en årsagsforklaring på, hvorfor denne vilje til at håndtere verden i almindelighed er dybt indlejret i menneskets erkendelse af og handling i verden (Dreyfus 2001:81).

Med henvisning til Dreyfus og Merleau-Ponty synes det derfor også forklarligt, hvorfor rådgiverne spekulerer over hvem det egentligt er, som de søger at rådgive og hjælpe:

*Det jeg sådan også tænker meget over, det er, hvad er det for en ung, der sidder i den anden ende af linjen (griner lidt) og for så vidt kan jeg være ligeglad med, om det er en som sidder med fuldface pierceringer eller hvad det kunne være, men jeg tror igen, det er det der tab af det non-verbale.*  
(Rådgiver K, Kommune H)

Rådgiveren erkender, at det i princippet kan være ligegyldigt, hvem der sidder i den anden ende af linje, men alligevel er det et tema, som netop ikke synes at være ligegyldigt, for tabet af det non-verbale, som hun henviser til, er mere fundamentalt end blot et tab af det non-verbale; det er et tab af et fundamentalt og optimalt greb om verden, som synes nødvendigt for at kunne gøre en usikker og ustabil verden, sikker og stabil – eller m.a.o. nødvendigt for at reducere en uhåndterbar mængde kompleksitet.

Iflg. Dreyfus taler Merleau-Ponty i den forbindelse om tabet af den 'intentionelle bue', som henviser til en konstant berigelse af interaktionen mellem detaljerne og situationens helhed, som en form for feedback mellem handlinger og begrebsverden (Ibid.92). Denne begrebsliggørelse af den 'intentionelle bue' kan hjælpe med at forklare, hvorfor rådgiverne ikke synes, at de udvikler betydningsfuld viden og ekspertise indenfor den onlinebaserede rådgivning, for uden de erfaringer, der gives af de legemlige succeser og fiaskoer fra 'virkelige' situationer, udvikles heller ingen tillid til: *at den anden ikke udnytter ens sårbarhed* (Dreyfus 2001:98),

### **En personlig samtale v. Carl R. Rogers**

Et centralt fund i første analysedel er den kendsgerning, at rådgiverne iværksætter et onlinebaseret motivationsarbejde, der skal skabe grundlag for at flytte den digitale samtale over i den analoge samtaleform. Den onlinebaserede rådgivnings implicite tab af det nonverbale medfører usikkerhed hos rådgiverne om, hvorvidt en kommunal onlinebaseret rådgivning kan udføres med samme kvalitetsniveau, som den traditionelle analoge rådgivningsform. Tvivlen omkring professionaliteten i rådgivernes arbejde er således knyttet til forestillingen om, at professionel rådgivning må tilbyde en tilstedeværelse; et samvær med den unge, hvor man sammen kan skabe den nødvendige *commitment*:

Formålet med inddragelse af Carl Rogers teori, er at belyse rådgivernes forståelse af den onlinebaserede rådgivning gennem et teoretisk perspektiv, der kan bidrage til en anden kvalitetsforståelse, end den der fx kommer til udtryk i nedenstående uddrag:

*T: Et tilbud som vores, hvor man netop vil yde eller udbyder så mange forskellige ting som vi i virkeligheden gør, så bliver det helt tydeligt, at det er samtale, som vi fokuserer på og det andet er noget, som vi gør med venstre arm på en eller anden måde, altså...*

*A: Rigtig, ja.*

*T: Og i hvert fald noget, som der giver nogle besværligheder, og der bliver ligesom fokus på, at vi måske kan få dem ind på et tidspunkt, sådan bliver det i hvert fald for mit eget vedkommende.*

*A: Ja, og vi kommer nok til at signalere, at det er et nødvendigt onde mere end det sådan er, det kan jeg i hvert fald synes, jeg selv nogen gange kommer til.*

*Interviewer: Hvad tænker du, er et nødvendigt onde?*

*A: Jamen hvad, jeg tænker et nødvendigt onde i den forstand det er, at du ikke udfolder kontakten over mailen, du forsøger at afgrænse kontakten...*

*T: det er virkeligt svært at gøre det ordentligt.*

*A: Ja det er det*

*T: Fordi man vil ligesom gerne have noget, så man kan også åbne op for nogen ting, og samtidig, kan man så tage sig ordentligt af det der kommer, fordi at det bare bliver, at man skal besvare, man kommer til at spejle det ene og det andet. (Rådgiver T+A, Kommune V)*

Carl R. Rogers har i bogen *Freedom to learn* (1969) beskæftiget sig med problematikken mellem frihed og commitment, som han indledningsvist anskuer som et paradoks fastlåst mellem en behavioristisk og en humanistisk tilgang til mennesket.

Iflg. Rogers, som beskriver sig selv som: *both a behavioral scientist and as one profoundly concerned with the human, the personal, the phenomenological and the intangible...* (Rogers, 1969:260), så er mennesket, set med adfærdspsykologiens briller, ikke frit, fordi vores sociale og kulturelle indretning medfører, at: *... we control not the final behavior but the inclination to behave – the motives, the desires, the wishes. The curious thing is that in that case the question of freedom never arises (1948, p. 218)* (Skinner i Rogers, 1969:262). Pointen med citatet, der viser Rogers inddragelse af adfærdspsykologen Skinner, er at illustrere, hvordan ydre kræfter – som påvist gennem teorien om positive forstærkning – kan kontrollere og styre mennesket i en nøje tilrettelagt

retning på en sådan måde, at mennesket opnår en følelse af frihed, men at denne følelse af frihed i princippet blot er et udtryk for menneskets blindhed overfor planlagte eller uplanlagte udefra kommende kræfter (Ibid.265). Uden yderligere sammenligninger ml. Bourdieus teori og Skinners adfærdspsykologi, så synes ovenstående forståelse af 'frihed', at kunne sidestilles med Bourdieus begreb om den 'symbolske vold', idet også Bourdieus begreb 'symbolsk vold' kan beskrives som: *udøvelse af en magt, der får de dominerede til velvilligt at bøje sig for en magt, de ikke engang selv føler som magt* (Järvinen & Mortensen 2005:16)

Når man iagttager rådgivernes tilgange til den onlinebaserede rådgivning, så kan det se ud som om selve tilrettelæggelsen af kontakten og dennes signalering af det onlinebaserede som 'et nødvendigt onde', kan fungere som en positiv forstærker, der kan få den unge modnet til at møde op til personlig samtale. Helt konkret afgrænser rådgiverne kontakten, så der kun anvendes sparsomme råd og anerkendelser; fx gennem et kognitivt arbejde, hvor spejlinger og psykoeducation inkluderes. Under interviewet fremlægger jeg et spørgsmål, der retter sig imod rådgivernes overvejelser omkring teorier og metoder, hvilket i de to kommuner besvares på følgende vis:

*A: Jeg tænker meget over, at jeg forsøger ikke at være særligt tolkende og der tror jeg måske, jeg har en metode, jeg trækker på, at jeg forsøger sådan lidt at være empatisk spejlende, og også sådan lidt narrativt, sådan historiefortælling eller identitetsfortællinger over mail.*

*T: Ja, enig. Jeg vil sige, at jeg faktisk også eksperimenterer lidt med det, det gør man jo på en eller anden måde, men øhh, det bliver for stort og for svært, når man netop prøver at snakke følelser, åben for meget op-agtig på en mail; altså det bliver mere det med at spejle: "sådan som du har det, det kan jeg godt forstå og det er der mange der har" – altså generalisere lidt, give nogle konkrete anvisninger til, at sådan kan du gøre eller prøve at gøre, altså tænke, bearbejde det lidt kognitivt omkring det, at der måske er nogle andre muligheder, det behøver ikke være sådan, men ellers tænker jeg, at rammerne også er noget væsentligt, som en metode: "nu kan vi maile sammen, dig og mig, det kan du forvente – sådan på en eller anden måde, det bliver de og de dage", eller ja.*

(Rådgiver A+T, Kommune V)

Og i kommune H:

*M: Jeg tænker, at samtalemæssigt arbejder vi meget kognitivt, sådan meget konkret og meget "hvad tænker du?" og "hvordan er det?" og sådan bam bam bam.... ... og der tænker jeg, at den der*

*konkrete tænkning er jo nem at føre ind i en mail og sms for det er jo forholdsvis kort, det man skriver.*

*K: Jeg tænker, der er meget, der kræver mere at få ført over i det digitale, men jeg tænker, at meget af den teori og metode vi bruger, kan overføres, selvfølgelig er der en vis begrænsning, særligt ved sms for det skal jo være forholdsvis kort, øhh, men meget kan overføres i en mail... Jeg tænker, der kan laves en teori om den digitale kommunikation, eller metodebeskrivelse, eller hvad det kan være.*

*M: Og så er meget af det man skriver jo også bare generel psykoeducation.*

*K: Ja, og det kan det jo også være i en samtale, men jeg tænker, at det kan godt være, at de føler en anden forpligtelse, hvis man mødtes face to face, nu brugte jeg ordet forpligtelse, men det er det med selv at tage et ansvar for, at der skal ske noget! (Rådgiver M+K, Kommune H)*

Rådgiverne synes i ovenstående uddrag at være på linje med Rogers forståelse af frihed og commitment, for man kan tolke deres fremgangsmetode i onlinebaseret rådgivning, som udtryk for en social- og kultureltbaseret adfærdspsykologisk tilgang (jf. Positiv forstærkning i ovenstående), idet rådgiverne bevidst afgrænser og tilrettelægger kommunikationen på en måde, der signalerer til de unge, at de *bør* komme ind til en personlig samtale, hvis de ønsker rådgiverens 'commitment'.

I Rogers-perspektivet forekommer ovenstående at være et udtryk for, at: *...science is making out of a man an object and that the purpose of such science is not only understanding and prediction but control.* (Rogers 1969:265).

Rogers konkludere på baggrund af citatet, at mennesket er en kompleks maskine (Ibid.265), hvilket i min forståelse, understreger forholdet mellem behaviorismen og humaniteten i Rogers paradoksale opfattelse af: *det manipulerbare menneske, i stand til at foretage rationelle frie valg:*

*What I am trying to suggest in all of this is that I would be at a loss to explain the positive change which can occur in psychotherapy if I had to omit the importance of free and responsible choice on the part of my clients. I believe that this experience of freedom to choose is one of the deepest elements underlying change* (Ibid.286).

Rådgiver K (Kommune H) nævner begrebet ansvar og placerer det hos den unge; i et Rogers-perspektiv hænger dette sammen med grænsen for manipulerbarheden af mennesket, og den grænse knytter sig til menneskets *processuelle erkendelse* af at være et *selv*.



Spørgsmålet er, om ikke den onlinebaserede kommunikation reelt set kan skabe et mulighedsrum for den unges *processuelle erkendelse* mod at blive et *selv*? Og i så fald, om ikke rådgivernes kvalitetsdegraderingen af onlinebaseret rådgivning er misvisende i forhold til dens potentialiteter?

I Rogers klientcentrerede teori er friheden til at træffe sine egne beslutninger et af de dybeste elementer for at skabe forandring (Ibid. 268). Det er således et spørgsmål om, at den unge gennem rådgivende samtale kan føres til den erkendelse, at hun kan og må træffe beslutninger om forandring på egen hånd, hvis forandringer skal skabes.

Kognitivt arbejdende samtaler, spejlinger og psykoeducation kan i et Rogers-perspektiv medføre forandringer, fordi metoderne kan være medvirkende til, at den unge får åbnet op for en selvrealiserende meningsudfoldelse af eget problem.

Når den unge henvender sig til den kommunale onlinebaserede rådgivning, er det et udtryk for, at den unge allerede er i gang med en processuel erkendelse, som i sidste ende er midlet til forandring. Rådgivernes bevidste afgrænsning og ikke-bidragende tilgang i den onlinebaserede kontakt, kan derfor på den ene side virke produktiv i forhold til den proces, som skal skabe modet til et: *...step into the uncertainty of the unknown as he chooses himself*, for det er netop: *the discovery of meaning from within one self, meaning which comes from listening sensitively and openly to the complexities of what one is experiencing*, der er midlet til at forstå, at mennesket er: *an emerging proces, not a static end product* (Ibid.269), men på den anden siden kan den virke kontraproduktiv, hvis processen forceres af rådgiveren, hvilket jeg vender tilbage til.

Den narrative tilgang eller identitetsfortællinger, som rådgiveren kaldte det, synes dermed anvendelig. Dette perspektiv findes også i litteraturstudiet som påpegede, at det, at fortælle/skrive sin historie gennem fx en mailkorrespondance, kan svare til, at den unge har en 'dagbog', der svarer igen – oplevelser og bekymringer bliver beskrevet og sat i orden, og den unge kan gentagende gange vende tilbage i sin fortælling, og derved, i et Rogers perspektiv, få en bedre forståelse af sig selv og den krise, som vedkommende befinder sig i.

Identitetsfortællinger har samtidig den dobbelte funktion, at også rådgiverne kan blive bevidste om, *hvem* og *hvad* de har med at gøre. Rogers skelner mellem to typer personlighedskarakter, hvor den ene type er karakteriseret som konform, mens den anden karakteriseres som non-konform. Betydningen og forskellen mellem de to typer viser sig i typernes indre autonomi-grad, hvor: *the (non-konform) person who is free within him self, who is open to his experience, who has a sense of*

*his own freedom and responsible choice, is not nearly so likely to be controlled by his environment as is the (konform) person who lacks these qualities (Ibid. 270).*

Rådgiverne må derfor gennem den onlinebaserede kommunikation forsøge at tilpasse og ikke forcere processen, hvis de skal hjælpe unge til øget indre autonomi. Rådgiver A (Kommune V) synes i følgende uddrag at være nået frem til lignende konklusion:

*Jeg tror, at tidligere skrev jeg altid: ”tag og kom ind til en samtale”, det var ligesom mit forslag, og nu spørger jeg: ”hvilken kontaktform kunne du tænke dig?” ...og jeg tror faktisk tidligere, altså det er jo kun forestillinger, jeg har, men jeg kan forestille mig, at jeg har skræmt nogen væk ved at sende dem en mail, hvor jeg har foreslået en samtale hurtigt, det kan være at det slet ikke var det, de var interesseret i, så jeg gik måske for hurtigt frem, og så kan jeg have tabt nogen på den konto.*  
(Rådgiver A, Kommune V)

Rådgiveren tilkendegiver i citatet, at hun kan have forceret processen, og at det kan have skadet relationen mellem den unge og rådgiver. For både den konforme og den non-konforme kan rådgiverens forcering af processen vise sig at blive opfattet som et nyt socialt og kulturelt udefrakommende pres, som hindrer deres søgen efter eller udfoldelse af indre autonomi. Men i dette tilfælde sidder den unge selv med magten til at afslutte relationen, for som rådgiverne alle har tilkendegivet, så er kontakten og relationen kun et muse-klik væk!

Rådgiverne må derfor indgå i den onlinebaserede relation med samme processuelle forståelses-engagement som de unge og herigennem søge at skabe en atmosfære, hvor accept af andres verdensforståelser giver mulighed for at opstille nye og udfordrende meningsforståelser. På den måde kan rådgiverne måske samtidig flytte sig fra den vanlige forståelse af den onlinebaserede rådgivning, som et træffested uden mulighed for omsorgsgivende relationer, til at opfatte den som et samtalested, hvor omsorg kan udvikles gennem en frihedsgivende relation.

## **Kapitel 7: Konklusion**

Formålet med specialet har været at opnå indsigt i og forståelse for den onlinebaserede rådgivning i kommunalt regi. Igennem undersøgelsen har jeg klarlagt feltet onlinebaseret rådgivning i kommunal regi ud fra rådgivernes perspektiv, og rådgiverne har været omdrejningspunkt for undersøgelsen.

Feltet er undersøgt ud fra problemformuleringen:

*Hvordan arbejde kommunalansatte rådgivere med onlinebaseret rådgivning, og hvilke udfordringer, muligheder og begrænsninger oplever rådgiverne ved socialt arbejdes udførelse gennem digitale medier?*

Den **onlinebaserede rådgivning** udgør en samlet betegnelse for de forskellige digitale muligheder som rådgivningen kan foregå over. Det viste sig i undersøgelsen at de kommunale rådgivninger stort set ikke anvendte chat funktionen, men primært brugte mail og sms. Den onlinebaserede rådgivning anvendes ikke ret meget i de kommunale rådgivninger og indgår derved ikke i rådgivernes bevidsthed, på samme måde som rådgivningen ansigt-til-ansigt. Den ene af kommunerne anså fx onlinebaseret rådgivning som et specialiseret tilbud som kommunerne ikke nødvendigvis skulle varetage. Det konkluderes, at de undersøgte rådgivere oplevede en usikkerhed ift. kvaliteten og deres egen kvalificering ved brugen af onlinebaseret rådgivning, hvilket til dels knytter sig til skellet mellem **digitale indfødte** og **digitale indvandre**. Med Marc Prenskys teori tydeliggøres den uoverstigelige kløft mellem unge og rådgiver og synliggør samtidigt, hvordan unge og rådgivere ser udnyttelsesmulighederne i digitaliseringen ud fra forskellige oplevelses- og forståelses-horisonter.

I forhold til at se på **onlinebaseret rådgivning som et redskab** i arbejdet med udsatte børn og unge fremstod det tydeligt i empirien, at der var en tendens til, at rådgiverne oplevede den onlinebaserede rådgivning som en udfordring, og ønsket fra rådgiverne var at få de unge ind til en personlig samtale, ansigt-til-ansigt. Konklusion er, at rådgiverne stort set kun anvender det digitale medie til følgende punkter: 1) aftaleindgåelse og påmindelse 2) opfølgning på samtaler 3) som en del af arbejdet omkring hjemmeopgaver 4) som et modningsredskab i forhold til at få de unge ind til en samtale. Herudfra danner sig et billede af, at rådgiverne ikke anvender det digitale medie, som et konstruktivt rådgivningsværktøj i sig selv.

Det har gennem undersøgelsen kunnet konkluderes, at **anonymiteten** ikke vægtes særlig højt af rådgiverne i de undersøgte kommuner. Rådgiverne fremtrækker tavshedspligten som et mere væsentligt princip i deres arbejde med de unge. At anonymitet ikke vægtes blandt rådgiverne, kan synes paradoksalt, idet kommunerne har en lovgivningsmæssig forpligtelse til at varetage en åben og anonym rådgivning (jf. Lov om Social Service § 11). Rådgiverne udtrykker dog, at anonymiteten giver dem mulighed for at nå unge, de ellers ikke ville nå; men paradoksalt nok er samme fordel betragtet som en ulempe, idet rådgiverne, gennem unges anonyme henvendelse, oplever anonymitetens begrænsninger, som værende hæmmende for muligheden for handling. Det

konkluderes herudfra, at det åbne anonyme tilbud har dårlige vilkår i kommunalt regi, fordi rådgiverne fokuserer mere på ulemperne, end på de muligheder digitale medier tilbyder. En af rådgiverne konkluderer selv, at: *det kan være svært at være anonym i et tilbud som vores*. På den måde mislykkes den tidlige og forebyggende indsats, da der herved ikke nås ud til den gruppe af unge, som netop ønsker anonymiteten. Samtidig har det betydning, at rådgiverne ikke prioriterer og dermed ikke oplyser om muligheden for anonymitet, de unge har dermed ikke en reel mulighed for anonymitet.

Det har i undersøgelsen været svært at præcisere den præcise målgruppe for onlinebaseret rådgivning i kommunalregi: **hvem er de unge og hvilke problematikker har de?** Der tegnede sig et billede af unge med mange forskelligartede problematikker. Rådgiverne beskrev de unge, som unge der er i yderkanterne; og et vigtigt aspekt i undersøgelsen er, at de unge anses som værende i en hjælp-søgnings-proces, hvor de unge har erkendt en problematik, som de ønsker hjælp til, men at dette ikke nødvendigvis indebærer, at den unge er klar til at modtage hjælpen. Herunder bliver min konklusion, at det må anses som væsentligt, at de unge ikke presses til at opgive deres anonymitet, førend de føler sig klar i den hjælp-søgnings-proces, som hver enkelt ung befinder sig i, og dermed heller ikke presses til ansigt-til-ansigt relationen før de selv har et reelt ønske om dette. I et Rogers perspektiv, synes det netop vigtigt, at den unge får tid til at udvikle en bedre forståelse af sig selv og en reflektiv bevidsthed om egen krise, for herigennem at kunne opbygge kapacitet til selvbestemmelse og frihed.

Forståelsen af **cyberspace: virtualitet eller realitet** viser at rådgiverne opererer med en anden forståelse end de unge, her viser skellet igen mellem **digitale indfødte og digitale indvandre** sig. Rådgiverne skelner mellem virtualitet og realitet, og rådgiverne har oplevelsen af, at det digitale medie ikke kan yde samme kvalificerede rådgivning som ansigt-til-ansigt rådgivningen. Hertil kommer rådgivernes fortvivlelse i forhold til, at online rådgivningen rykker på den ”normale” magtbalancen mellem rådgiver og ung, da den onlinebaserede rådgivning synes at foregår på de unges ”hjemmebane”. Konklusionen er at onlinebaseret rådgivning dermed fravælges på baggrund af de oplevede begrænsninger.

Det konkluderes at relation har en væsentlig betydning for rådgiverne. Deres opfattelse synes at være, at de gennem det digitale medie ikke har mulighed for at skabe en kvalificeret **online-relation**. Det fysiske møde, ansigt-til-ansigt, fremstår dermed (som nævnt) som eneste kontaktform, hvor rådgiverne føler, at de yder den unge kvalificerede hjælp og rådgivning, som vurderes som

altafgørende for at skabe forandringer i de unges problematikker. Dette syn på relationen får en væsentlig betydning for, hvordan rådgiverne arbejder og håndterer udfordringerne i det onlinebaserede rådgivningsarbejde. Med baggrund heri synes udfordringerne store for rådgiverne og de har ikke nødvendigvis noget udbredt ønske om at arbejde med onlinebaseret rådgivning.

Ved at se på **ungesyn og faglighedens positionelle magt** kan det konkluderes, at rådgiverne opererer indenfor det traditionelle børne-ungesyn. Rådgiverne iagttager og opfatter de unge som mindre kompetente og ressourcebærende ift. at skabe en forandring i egen situation. Samtalen ansigt-til-ansigt er så gennemsyret af rådgivernes faglige habitus og det sociale felts doxa, at den, bogstaveligt talt, tilsidesætter forestillingen om, at den også kan aktiveres gennem onlinebaseret rådgivning. At feltet har en stærk doxa, viser sig bl.a. ved at feltet hurtigt re-socialiserer anderledes tænkende til at operere indenfor feltets centrale læresætninger og antagelser: i dette tilfælde, med en forståelse af, at de unge nødvendigvis må komme ind til dem.

Rådgiverne skelner mellem unge som ønsker at være 'online-blivende' og online-forladende', hvor førstnævnte er kategoriseret som værende fastlåst og dermed problematisk for rådgivernes *hjælpefunktion*. Der mangler en opmærksomhed på at synliggøre magten, da det kan konkluderes, at rådgiverne er ubevidste om anvendelsen af den symbolske vold/magt, og derfor oplever, at så længe de handler i "den gode sags tjeneste", er der ingen grund til at være opmærksom på *det godes skyggesider*.

Den samlede konklusion fra analysens syv temaer bliver således, at rådgiverne oplever det som svært at håndtere udfordringerne forbundet med socialt arbejde gennem digitale medier. Rådgiverne oplever og fokuserer primært på begrænsningerne ved anvendelsen af onlinebaseret rådgivning, og den samlede bekymring kobles til usikkerheden forbundet med tabet af det fysiske ansigt-til-ansigt møde, **og** oplevelsen af en manglende styring og kontrol ift. kvaliteten i det sociale arbejde.

Med Hubert L. Dreyfus ses der gennem en teoretisk optik på hvordan rådgiverne forholder sig til vigtigheden af den fysiske og kropslige kontakt og dermed skabes en forståelse af rådgivernes agtpågivenhed overfor den onlinebaserede rådgivning. Det personlige møde, ansigt-til-ansigt, fremstår, som mange gange nævnt, som væsentligt for rådgivernes forståelse af at gøre deres arbejde. De er således skeptiske over udsigten til at miste de fortolkningsmuligheder, som implicit forbindes med ansigt-til-ansigt-mødet og opfatter dermed ikke det onlinebaserede møde som et 'virkeligt' møde. Dreyfus hjælper med at belyse og forklare, hvorfor rådgiverne oplever tabene fra det personlige møde, ansigt-til-ansigt, så store. Her ønsker jeg at vende tilbage til Bourdieus begreb

*doxa*, da jeg vurderer, at kunne konkludere, at rådgiverne gennem deres doxiske forståelse betragter ansigt-til-ansigt samtalen som ”eneste” forandrings skabende mulighed for den unge.

Dreyfus viser os, at det personlige møde kan være vigtigt for udviklingen af relationer, og jeg ønsker da heller ikke at underkende betydningen af de fortolkningsmuligheder og den berigelse, som det personlige møde kan være medføre. **Men** såfremt formålet er at udbyde en *åben anonym rådgivning*, anses det som nødvendigt at acceptere det tab af nonverbale/autotuning som det digitale medier medfører og i stedet fokusere på, hvordan vi indrette et rum, hvor der netop fokuseres på at udføre en mere åben tilgang til at det digitale ligeledes kan byde på muligheder.

Gennem Carl R. Rogers teori, diskuteres det, hvorledes og hvorfor den onlinebaserede rådgivning har en anvendelsesberettigelse, og vigtigheden i at processen mod den personlige samtale ikke forceres. Med Rogers vises det, hvilken betydning det kan medføre, hvis den onlinebaserede kontakt afgrænses (hvilket ikke udelukkende skulle anses som negativt), og de unge forceres/motiveres til (for) hurtigt at komme ind til ansigt-til-ansigt samtalen. De unge opnår ved forceringsprocesser ikke selvforvaltet frihed og tid til at skabe eget erkendelsesrum, og ifølge Rogers er det netop i sådanne rum, at forandringerne skabes.

Undersøgelsen har således vist, hvordan rådgiverne oplever, betragter og forstår onlinebaseret rådgivning til børn og unge i kommunalt regi, og jeg har endvidere inddraget mulige tilgange til at tydeliggøre rådgivernes betragtninger og gøre opmærksom på udtalte doxaer inden for feltet. Desuden er inddraget et teoretisk perspektiv, som peger mod at man med fordel kan betragte onlinebaseret rådgivning med andre øjne (mulighed for forandring). Undersøgelsen anviser herved nye synsvinkler og giver ny indsigt på et uopdyrket felt: onlinebaseret rådgivning.

## **Kapitel 8: Perspektivering**

Det fremgik af litteraturstudiet, at man gennem det digitale medie kan opleve sociale relationer og knytte bånd. Min empiri peger derimod på, at rådgiverne føler en usikkerhed omkring, hvorvidt dette faktisk lader sig gøre. De føler sig ikke hjemme ved at benytte onlinebaseret rådgivning og forbinder det ikke med deres faglighed, hvormed de specifikt udtrykker utryghed omkring opretholdelsen af kvaliteten gennem en onlinebaseret rådgivning. Det er svært at adskille og være sikker på, hvad det er, der gør, at rådgiverne primært udtrykker begrænsninger ved onlinebaseret rådgivning, men først og fremmest synes det fordi, at de forbinder kvaliteten i det sociale arbejde med den personlige kontakt og samtalen ansigt-til-ansigt. I den forbindelse udtrykkes flere

forskellige aspekter, så som: tabet af det nonverbale, oplevelsen af ikke at kunne se og gøre deres arbejde færdigt, manglende uddannelse og viden om det digitale (sprog og brug), og endeligt usikkerhed omkring, hvem den unge egentligt er og hvori dennes problemer bunder.

Jeg vurderer dog, at rådgiverne uopmærksomt underkender de muligheder, der findes i onlinebaseret rådgivning. Dette gør de til dels på grund af ovenstående punkter, men hovedsageligt pga. opfattelsen af, at den personlige kontakt ansigt-til-ansigt anses som *den rigtige* kontaktform i socialt arbejde. Denne opfattelse får betydning for det sociale arbejdes udvikling gennem digitale medier i kommunalt regi. Jeg mener derfor, at det kan være væsentligt og berigende for det sociale arbejde, hvis der ses nærmere på *relationens betydning for det praktiske sociale arbejde samt hvordan man i den forbindelse kan komme nærmere en opfyldelse af den kommunale forpligtigelse om at tilbyde åben og anonym rådgivning til udsatte børn og unge.*

Fremadrettet ser det ud til, at der forskningsmæssigt er et større udredningsarbejde, for netop at udvikle strategier der kan kompensere for rådgivernes prioritering af det personliggende møde – *hvordan skal vi ellers komme de udsatte børn og unge i møde, som ikke tør henvende sig uden distancen som anonymiteten skaber?*

## Litteraturliste

- Bitsch Olsen, Poul (1999) i Bitsch Olesen, Poul & Pedersen, Kaare (1999) *Problemorienteret projektarbejde – en værktøjsbog*, Roskilde Universitetsforlag.
- Bloor, Michael m.fl. (2001): *Focus groups in social research*, Sage Publications.
- Brinkmann S. og Tanggaard L. (2010): *Kvalitative Metoder – En grundbog*, Hans Reitzels forlag.
- Bønke Jeppesen, T., Lydolf, B. & Nybo, K. (1999): *Den elektroniske socialrådgiver*, Nr. 26, 1999, Socialrådgiveren.
- Dahler-Larsen, Anne Marie & Dahler-Larsen, Peter (1999): *Fokusgrupper i teori og praksis*, Politologiske skrifter nr. 2, 1999. Institut for Statskundskab, Samfundsvidenskabeligt Fakultet, Syddansk Universitet.
- Dreyfus, H. (2002): *Livet På Nettet*, Hans Reitzel forlag, KBH.
- Eneroth, Bo (1984): *Hur mäter man "vackert"? Grundbok i kvalitativ metod*, Akademitext.
- Fukkink, R & Hermans, J (2007): *Children's Experiences with the Kindertelefoon; Telephone Support Compared to Chat Support*, SCO-Kohnstamm Instituut.
- Gadamer, H-G. (1960): *Forståelsens historicitet som det hermeneutiske princip*, i Gulddal, J. & Møller, M. (1999): *Hermeneutik – En antologi om forståelse*, Gyldendal.
- Glantz, K., Rizzo, A. & Graap, K. (2003): *Virtual reality for psychotherapy: Current reality and future possibilities*, *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 40 (1/2): 55-67.
- Gray, N.J., Klein, J.D., Noyce, P.R., Sesselberg, T.S. & Cantrill, J.A. (2005): *Health information-seeking behavior in adolescence: The place of the Internet*, *Social Science and Medicine*, 60: 1467-1478.
- Halkier, B. & Jensen, L. (2008): *Det sociale som performativitet – Et praksisteoretisk perspektiv på analyse og metode*, Dansk Sociologi.
- Halkier, Bente (2010) *Fokusgrupper* i Brinkmann, S. & Tanggaard (2010) *Kvalitative metoder en grundbog* (1. udgave, 3. oplag) Hans Reitzels Forlag.
- Halkier, Bente (2002): *Fokusgrupper* (1. udgave), Forlaget Samfundslitteratur.
- Hansen, Janni Gjersén (2010): *Ny hotline skal hjælpe udsatte børn*, Nyhedsmagasinet Danske kommuner nr. 22/2010.



- Hyldgaard K. (2006): *Videnskabsteori – en grundbog til de pædagogiske fag*, (3. oplag 2010) Roskilde Universitets forlag.
- Højbjerg, H. (2007) i Bitsch Olsen, P. & Fuglsang, L: *Videnskabsteori i samfundsvidenskaberne – På tværs af fagkulturer og paradigmer* (3. oplag 2007): 309 – 348. Roskilde Universitetsforlag.
- Järvinen M., Elm Larsen J. & Mortensen N. (2005): *Det magtfulde møde mellem system og klient*, Aarhus Universitets forlag.
- Jensen, Peter (1999): *Mere anonym rådgivning til børn og unge*, Nr. 19 (1999) Socialrådgiveren.
- Jensen, Birgitte Schjær (2012): *Anbragte børn som aktører – dilemmaer i det sociale arbejde*, Ph.d. kursus: ”Barn og unge i velfærdsstaten: Forståelse og forskningstilnærmelser.” Høgskolen i Oslo og Akershus, forår 2012. Essay – ikke udgivet.
- Joinson, A.N. (1998): *Causes and implications of disinhibited behavior on the internet*, J.Gackenbach (Red.), *Psychology of the Internet*, New York: Academic Press.
- Kiesler, S., Siegal, J., & McGuire, T. W. (1984): *Social psychological aspects of computer mediated communication*, *American Psychologist*, 39.
- King, S. & Morregi, D. (1998): *Internet therapy and self help groups -The pros and cons*, J.Gackenbach (ed.): 77–110.
- Koch, Ida & Bechmann Jensen, Torben (1999): *Anonym rådgivning af børn og unge – om telefonrådgivning, opsøgende arbejde og åbne rådgivninger*, Socialministeriet.
- Kvale S. 1997 udg. + 2004 udg., *Interview*
- Kvale S. & Brinkmann S. (2009) *Interview – introduktion til et håndværk* (2. udgave, 3. oplag) Hans Reitzels Forlag.
- Kvale S. (1997) (2004) *Interview – en introduktion til det kvalitative forskningsinterview* Hans Reitzels Forlag.
- Launsøe, L. & Rieper, O. (2005): *Forskning om og med mennesker*, Nyt Nordiske Forlag Arnold Busck.
- Lund, Kristian & Ørum-Petersen, Louise (2012): *Digital trivsel i arbejdet med udsatte børn og unge*, Center for digital pædagogik.
- Lønstad, Wilhelm & Schramm, Mads (2001): *www.nærkontakt\* - Netpsykologi, kommunikation og rådgivning*, Dansk Psykologisk Forlag.
- Mallen, M.J., Rochlen, A.B. & Day. S.X. (2005): *Online Counselling*, *The Counseling Psychologist* Vol. 33. No 6, 819-871.

- Mik-Meyer, N. (2005): *Omsorgens Herredømme*, i Järvinen m.fl. (2005): *Det magtfulde møde mellem system og klient*, Aarhus Universitets forlag.
- Olsen, H. (2002): *Kvalitative Kvaler – Kvalitative metoder og danske kvalitative interviewundersøgelers kvalitet*, Akademisk Forlag.
- Parks, M. R. & Floyd, K. (1996): *Marking friends in cyberspace* Journal of Communication vol.46(1) 80 – 97.
- Prensky, M. (2001): *Digitale Natives, digital immigrants – A new way to look at our selves and our kids*. [www.Marcpremsky.com](http://www.Marcpremsky.com).
- Prieur, A. & Sestoft (2006) *Pierre Bourdieu – en introduction* Hans Reitzels Forlag
- Reid, W. & Caswell, D. (2005): *A National Telephone and Online Counseling Service for Young Australians* i Batch, J. & Wootton, R. (Ed): *Telepediatrics: Telemedicine and child health* London, Royal Society of Medicine Press.
- Rendtorff, Jacob Dahl (2007): *Fænomenologien og dens betydning* (277-308) i Fuglsang, Lars & Bitsch Olsen, Poul (2007): *Videnskabsteori på tværs af fagkulturer og paradigmer i samfundsvidenskaberne*, (3. oplag) Roskilde Universitetsforlag.
- Rogers, Carl, R. (1969): *Freedom to learn*, Charles E. Merrill Publishing Company, Columbus, Ohio.
- Santor, D.A., Poulin, C., LeBlanc, J.C & Kusumakar, V. (2007): *Health Promotion, Early Identification of Difficulties, and Help Seeking in Young People*, Journal of American Academy of Child and Adolescent Psychiatry 46(1).
- Schibbye, Anne-Lise Løvlie (2009) *Relasjoner: et dialektisk perspektiv på eksistensielt og psykodynamisk psykoterapi*, (2. oplag) Universitetsforlaget.
- Sindahl, T.N. (2011): *Håndbog i chatrådgivning af børn og unge*, Børns Vilkår's Forlag.
- Sindahl, T.N. & Geist, E. (2009): *Chat med udsatte børn*, Psykolog Nyt nr. 16 + årg. 54 nr. 21, 3-7.
- Sun, P., Unger, J.B., Palmer, P.H., Gallagher, P., Chou, C., C. –P., Baezconde-Garbanati, L., Sussman, S., & Johnson, C.A. (2005): *Internet accessibility and usage among urban adolescents in Southern California: Implications for web-based health research*, CyberPsychology & Behavior, 8(5).
- Uggerhøj, L. (2005): *Menneskelighed i mødet mellem socialarbejder og klient – ideal eller realitet?*, i Järvinen m.fl. (2005): *Det magtfulde møde mellem system og klient*, Aarhus Universitets forlag.
- Vera, S., Graversen, K., Bryld, T., & Muldkjær, F. (1998): *Tryk hjælp*, Årg. 29, nr. 33 (1998) Børne- og Ungdomspædagogernes Landsforbund.

Wallace, P. (1999) *The Psychology of the internet* Cambridge University Press.

## Hjemmesider

Barnets reform (2010) *Håndbog om Barnets Reform* Servicestyrelsen

<http://shop.socialstyrelsen.dk/products/handbog-om-barnets-reform>

Børnerådet – Kommunerne svigter rådgivning til børn og unge (17.08.2010)

<http://www.boerneraadet.dk/Nyt%20fra%20B%C3%B8rner%C3%A5det/Vis%20nyhed/?nyhed=3675>

Børns Vilkår <http://www.bornsvilkar.dk/>

Børns Vilkår årsrapport 2010

[http://www.bornsvilkar.dk/BV/Publikationer/~media/BV/pdf/Boerns\\_Vilkaars\\_aarsrapport2010\\_w eb.ashx](http://www.bornsvilkar.dk/BV/Publikationer/~media/BV/pdf/Boerns_Vilkaars_aarsrapport2010_w eb.ashx)

CEFU – Center for ungdomsforskning <http://www.cefu.dk/>

CFDP – Center for Digital Pædagogik, Socialt arbejde i nye medier <http://cfdp.dk/>

Cyberhus <http://www.cyberhus.dk/>

Cyberhus evaluering 2008 - 2010 (udgivelsesår 2011): Ineva innovativ evaluering

<http://cfdp.dk/wordpress/wp-content/uploads/2011/08/EvalueringCyberhus2008-2010-.pdf>

Dansk Socialrådgiverforening <http://www.socialrdg.dk/>

Lovgivning – Lov om Social Service § 11

<https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=141372>

Projekt 24-timers kontaktgarantiordning - Projektbeskrivelse: 24 timers kontaktgaranti med henblik på hurtig indsats <http://www.servicestyrelsen.dk/born-og-unge/lige-muligheder/24-timers-kontaktordning?searchterm=q>

Red Barnet <http://www.redbarnet.dk/S%C3%B8g.aspx?ID=22&q=online+r%C3%A5dgivning>

Redbarnet – Unges Digitale Trivsel (undersøgelse) <http://www.redbarnet.dk/Fagb%C3%B8ger-og-artikler.aspx?ID=187&ProductID=PROD113>

Seminar.dk – Online rådgivning, skab gode relationer til børn og unge via e-mail og chat!

<http://seminarer.dk/arrangementer/online-radgivning/>

Social Styrelsen – Lige Muligheder – 24-timers Kontaktordning

<http://www.servicestyrelsen.dk/born-og-unge/lige-muligheder/24-timers-kontaktordning?searchterm=q>



## **Bilag: Interviewguide**

### **Introduktion af fokusgruppe forløb**

#### ***Information:***

Jeg vil gerne starte med kort, at fortælle om, hvad specialet handler om - specialet handler om hvordan kommunerne arbejder med det digitale medier og onlinebaseret rådgivning, i forhold til udsatte børn og unge. Indenfor rådgivningsområdet (Lov om Social Service § 11 - § 11 tilbud).

#### ***Dagens program:***

Kommer til at veksle mellem spørgsmål, diskussioner og øvelser.

Jeg vil stille spørgsmål som i tænker jeg ved, men det er et krav til mig i forhold til mit studie og fordi jeg ønsker netop jeres mening, oplevelse og forståelse af det – der er ingen korrekte eller forkerte svar, alles holdninger, beretninger og erfaringer er helt okay og netop det der er interessant for mig.

Jeg vil gerne, at I snakker sammen – det er altså mest jer der taler med hinanden, frem for at tale med mig. Men jeg kan godt finde på at afbryde, for at få jer til, at specificere, uddybe eller forklare mig hvad I mener eller tænker i forhold til noget af det I snakker om.

Det bliver altså et anderledes interview, end det man normalt forbinder med at blive interviewet, hvor interviewer stiller en masse spørgsmål hele tiden – Det er mest jer, der snakker og diskuterer med hinanden.

Interviewet vare cirka 1 ½ time, det bliver optaget på diktafon, og ingen andre end jeg hører optagelsen. Interviewet bliver transskriberet, men vil ikke fremstå med navne el.lign. da det ikke er relevant for undersøgelsen (navne er anonymiseret). Ligeledes er det kun mig og evt. vejleder og eksaminator som læser dem.

#### ***Præsentationsrunde:***

Alle præsenterer sig (navn, uddannelse, funktion)

## Fokusgruppe forløb + Spørgsmål

### **Del 1: Start – opvarmning i forhold til emnet – onlinebaseret rådgivning:**

#### Øvelse 1:

Vi starter med en lille øvelse

(Uddybning af området / feltet – udforske tanker om dette problemunivers)

”Når jeg siger - *digitale medier i arbejdet med udsatte børn og unge* - hvad siger I så/hvad tænker I så/hvad forbinder I med det?

I får 2 min til at skrive ned - alle de ord, begreber alle de billeder, I kan komme i tanke om.

Det får jer til at tænke på... Hvordan... Hvorledes... Hvad mere...?”

Praktisk: Udleverer papir – hvor jeg har skrevet overskriften (de skriver kortfattet/stikord hvad de tænker)

#### Spørgsmål 1:

Ud fra de ord I har noteret i øvelse 1 (det må også gerne være noget nyt) vil jeg gerne høre lidt om:

- Hvad optager/interessere jer mest, i forhold til brug af det digitale medie og brug af online rådgivning med børn og unge? og hvorfor?
- Hvilke fordele/ulemper + muligheder/begrænsninger?

(Sæt ord på, uddyb, fortæl mere, forklar nærmere, hvad mener du med...)

#### Øvelse 2:

Nu laver vi en lille øvelse mere.

1) Hvor jeg gerne vil have jer til at skrive en liste med hvad I ser, som de største fordele og muligheder ved digitale medier/online rådgivning.

Der vil komme gentagelser fra det i lige har snakket om, men det gør ikke noget – snak gerne om det igen og uddyb/begrund de fordele og muligheder i ser.

Praktisk: Udleverer papir – hvor jeg har skrevet overskriften (de skriver kortfattet, stikord hvad de tænker) 1 side, hvor der skrives fordele og muligheder.

2) Lav nu samme liste, med hvad I ser, som de største ulemper og begrænsninger ved digitale medier/online rådgivning.

Praktisk: Udleverer papir – hvor jeg har skrevet overskriften (de skriver blot kortfattet, stikord hvad de tænker)

1 side hvor der skrives ulemper og begrænsninger.

(begrund, uddyb og fortæl – hvorfor?)

#### Spørgsmål 2:

Er der nogle af de ord og begreber I noterede, som ikke er blevet nævnt? (hvorfor?)

Er der nye/andre ting I er kommet til at tænke på?

### **Del 2: Anvendelse og forestillinger om praksis:**

Vigtigt gennem interviewet, at være opmærksom på at skelne mellem, 1) hvad de reelt anvender, ved og gør og 2) hvad de tror, tænker, forestiller sig og gerne ville gøre.

Spørgsmål 1:

Hvor meget bruger I det digitale medie/online rådgivning i jeres arbejde?

Hvor meget mail rådgivning + sms + hvor meget chat?

Hvor meget bruges det sammen med anden rådgivning (ansigt til ansigt) – som en del af kontakten?

Øvelse 1:

Kan I hver fortælle om en case, hvor I har brugt det digitale medie/online rådgivning – og hvor I oplevede det havde en positiv virkning?

Kan I hver fortælle om en case, hvor I har brugt det digitale medie/online rådgivning – og hvor I oplevede det havde en negativ/knap så god virkning?

Min note: Øvelsen går ud på at hver enkel giver et eksempel, hvor de har brugt det digitale medie / online rådgivning i forhold til en ung, fortæl helt konkret, hvad der er blevet gjort – sagt.

(ud fra dette eksempel, kan efterfølgende ses på hvilken teoretiske tilgang/perspektiv der arbejdes ud fra).

Praktisk: Have noter klar – med viden om digitale medier, fordele/ulemper.

Spørg ind – få fortællingen så konkret og beskrivende som muligt – hvad gjorde du, hvad sagde hun så ...

Spørgsmål 2:

(Opsamling + spørgsmål til casen som fremstilles – uddybning, hvad menes mv.)

Hvorfor tror du det skete som det gjorde i casen? Hvad tager du med dig derfra?

Hvilken betydning har det at man ringer, skriver sms, mailer eller noget andet til en ung?

Hvornår / hvordan benytter I det ene, frem for det andet?

(Er det bevidste valg – hvilke bevidste valg ligger heri?)

Ex.

Hvis en ung melder afbud til samtalen/udebliver, hvad gør I så; ringer, skriver sms eller andet? (Hvorfor?)

Den første kontakt til en ung, hvis de har efterladt både telefonnummer og mail, hvilken kontakt tages? (Hvorfor?)

Tænker I mere over ordvalg, i det I skriver end fx telefon eller ansigt til ansigt – hvad afgør valget af ord?

Hvordan oplever I det digitale medie; som en metode, et redskab eller noget helt andet?

Bruges I 'actionwords' fx smileys, når I skriver/mailer med de unge? Hvornår og hvordan – giv eks.

### Spørgsmål 3 - *Teori og metode:*

- Hvilke overvejelser (refleksioner) har I gjort jer om teorier og metoder i forhold til online rådgivning?
- Anvendeligt – ikke anvendeligt? (hvilke metoder, teorier kan anvendes i den digitale verden?)
- Hvilken tilgang har I generelt til børn/unge og *kan det digitale forenes med jeres tilgang* til børn og unge (teorier, måde at arbejde på fx anerkendende)
- Er det muligt at skabe forandring (oplever I, at det er et redskab som kan skabe forandring)

### Spørgsmål 4 - *Forestillinger om praksis:*

- Hvad optager jer mest, i forhold til brug af det digitale medie og brug af online rådgivning med børn og unge? (Hvor meget tænkes fx brugen af det digitale ind, som en del af forløbet med den unge?)
- Hvad forestiller I jer at det digitale medie/online rådgivning kan give som samtalen ansigt til ansigt ikke kan? (fordele/ulemper)
- Kan man skabe forandring for barnet/den unge ved hjælp af digitale medier/online rådgivning, hvad virker?
- Er det noget som vil komme mere og mere? Blive mere og mere anvendt?
- Hvad kan man bruge digitale medier/online rådgivning til i kommunal regi?

### **DEL 3: Målgruppen og anonymitet**

#### Målgruppen:

- Hvordan oplever I den gruppe af børn og unge, som gerne vil have hjælp gennem digitale medier/online rådgivning?
- Er det en bestemt målgruppe, som anvender de digitale medier/online rådgivning?
- Henvender de sig med bestemte problemstillinger? (Hvilke?)
- Hvad er forskellen mellem chat, mail, sms – har I nogen fornemmelse af, hvilke unge der bruger hvad?
- Hvilken målgruppe oplever I, at I rammer ved at anvende digitale medier/online rådgivning? (Eller hvilken målgruppe tænker I, at I kan ramme / ikke ramme?)
- Hvor er disse børn/unge i deres hjælp søgnings proces?



(Hvad og hvordan ser I det?)

- Oplever I, at de unge som bruger det digitale medie/online rådgivningen. Er unge som henvender sig til en rådgivning for første gang – første gang de søger hjælp. Eller er det unge som allerede har haft en kontakt til nogen, eller som allerede er i behandling, får hjælp?

Anonymitet:

- Har de unge mulighed for, at henvende sig anonymt i jeres tilbud?

- Anonymitetens betydning?

- Hvor ofte får I anonyme henvendelser – hvad skyldes der ikke er flere anonyme henvendelser?

(Set i forhold til at de private organisationer som Børns vilkår og Cyberhus har rigtig mange anonyme henvendelser – organisationerne beskriver anonymiteten som en altdominerende fordel, fx når de nogle børn og unge de ellers ikke ville nå)

- Hvor meget tænker I over, om I reelt er et anonymt tilbud?

(Er anonymiteten overhovedet reel – spørg ind hvordan, hvorfor, hvordan tror I de unge oplever det)

- Hvad ser I af dilemmaer i anonymiteten?

(Fordele/ ulemper ved at børn og unge henvender sig anonymt)

#### ***DEL 4: Afsluttende spørgsmål***

- 24 Timers kontaktgarantiordning er startet som et projekt under satspuljemidlerne "Lige muligheder" i forhold til projektbeskrivelsen er en del af fokus "at møde de unge der hvor de unge er" fx nettet og digitale medier som Facebook.

Hvad var tanken bag det?

Hvad var tanken med at etablere chat + brug af andre digitale platforme?

Hvad tror I ønskerne var?

Er det blevet som forventet – hvad gjorde/hvad gjorde ikke?

- Hvordan oplever I Kommunens øvrige hjælpetilbud til børn og unge – hænger projektet sammen med kommunens øvrige børnepolitik/serviceniveau?

- Hvilke begrundelser/ønsker tænker I der har været i forhold til at tage det digitale medie/online rådgivningen i brug fra projektets side/kommunernes side?

- Kan det digitale medier/online rådgivning være en billig måde at yde "service" til børn og unge?

Opsamling ...

Afslutning – hvordan har det været for jer, har I en sidste kommentar ...

*1000 tak for jeres tid og tak fordi I ville deltage*

Digitale medier / online rådgivning  
i arbejdet med udsatte børn og unge

## Fordele og muligheder:

1.

---

---

---

---

2.

---

---

---

---

3.

---

---

---

---

4.

---

---

---

---

5.

---

---

---

---

## Ulemper og begrænsninger:

1.

---

---

---

---

2.

---

---

---

---

3.

---

---

---

---

4.

---

---

---

---

5.

---

---

---

---

