



AFRAPPORTERING

CENTER FOR ELEVRÅDGIVNING



RING: 70 22 05 33





INDHOLD

INDLEDNING.....5

1. SUCCESKRITERIE.....6

Alle elever rundt om i Danmark bliver informeret om telefonrådgivnings eksistens og hvad rådgivningen kan bidrage med.

2. SUCCESKRITERIE.....12

At Center for Elevrådgivning fungerer som et kendt videns- og formidlingscenter blandt elever og de allerede eksisterende rådgivningstilbud, og at der samarbejdes med de øvrige rådgivningstilbud på børne-unge og skoleområdet.

3. SUCCESKRITERIE.....14

At Center for Elevrådgivnings arbejde kvalitetssikres både for så vidt angår Elevtelefonens virke generelt og uddannelsen af rådgivere

4. SUCCESKRITERIE.....17

At Center for Elevrådgivningen via registrering og evaluering dokumenterer rådgivningens berettigelse og resultater.

AFRUNDNING.....20

Danske Skoleelever

Agerskallet 3
8920 Randers NV
Tlf.: 70 22 00 33

Web: www.skoleelever.dk

Email: dse@skoleelever.dk

Copyright 2014, Danske Skoleelever.

Alle rettigheder forbeholdes.

Alle dele af materialet må frit gengives med tydelig kildehenvisning.



INDLEDNING

Center For Elevrådgivning - Elevtelefonen blev oprettet i foråret 2013, da vi hos Danske Skoleelever ønskede en elev-til-elev rådgivning. En tilgang, der underbygges af vores grundprincip "af og for elever". I Danske Skoleelever så vi et behov for netop en sådan rådgivning, idet vi oplever, at de danske skoleelever mangler viden og information om, hvor de skal henvende sig med spørgsmål specielt af skolerelevant - men også social karakter. På dette grundlag startede vi, Danske Skoleelever, med politisk og økonomisk hjælp fra Regeringen og Enhedslisten, projektet "Center for Elevrådgivning - Elevtelefonen" (CFE).

Center for Elevrådgivning er ikke blot en klassisk rådgivningstjeneste, hvor rådgiverne udelukkende sidder på kontoret og afventer elevernes henvendelser. Ud over denne traditionelle tilgang har CFE forholdt sig proaktivt med mange udadgående aktiviteter for netop at møde eleverne i øjenhøjde, samt systematisk at indsamle viden om samt skabe tryghed om rådgivningstjenesten på elevernes hjemmebane.

På Elevtelefonen har vi nu afsluttet bevillingsperioden, og det er tid til at gøre status. I indeværende afrapportering binder vi sløjfe på bevillingsperioden og reflekterer over indsatser, forløb, effekter og succeskriterier. Rapporten opbygges i afsnit, der hver især svarer til de, i bevillingsbrevet opstillede, succeskriterier.

God læselyst.

SUCCESKRITERIER

Undervisningsministeriet forventer, at:

1. Alle elever rundt om i Danmark bliver informeret om telefonrådgivnings eksistens, og hvad rådgivningen kan bidrage med.
2. Center for Elevrådgivning fungerer som et kendt videns- og formidlingscenter blandt elever og de allerede eksisterende rådgivningstilbud, og at der samarbejdes med de øvrige rådgivningstilbud på børne- unge og skoleområdet.
3. Center for Elevrådgivnings arbejde kvalitetssikres både for så vidt angår Elevtelefonens virke generelt og uddannelsen af rådgivere.
4. Center for Elevrådgivningen via registrering og evaluering dokumenterer rådgivningens berettigelse og resultater.



1. SUCCESKRITERIE

Alle elever rundt om i Danmark bliver informeret om telefonrådgivningens eksistens og hvad rådgivningen kan bidrage med.

Netop for at sikre, at alle elever rundt om i Danmark bliver informeret om telefonrådgivningens eksistens, og hvad rådgivningen kan bidrage med, har vi i CFE sigtet mod at udbrede kendskabet til Elevtelefonen via en bred vifte af traditionelle og utraditionelle platforme. Gennemgående for alle vores indsatser har været, at CFE er et rådgivningstilbud af og for elever. De proaktive indsatser såsom vidensindsamling og rådgivning på de lokale skoler samt promoverings- og marketingsindsatser, har derfor konsekvent haft sigte mod at møde eleverne fysisk og i øjenhøjde. I de nedenstående afsnit vil vi gennemgå de enkelte koncepter, som vi har anvendt for at sikre information og promovning af Center for Elevrådgivning til alle grundskoleelever i landet.

ELEVTELEFONEN ON THE ROAD

SKOLEBESØG

For DSE er eleven altid i fokus! derfor ønskede vi at møde ham eller hende der, hvor de har deres daglige gang. Endvidere har det været vigtigt for os, at Center for Elevrådgivning adskilte sig fra andre traditionelle rådgivningstjenester i landet.

Vi har derfor lagt en kæmpe indsats i at komme ud på skolerne for at besøge, rådgive og viden-indsamle.

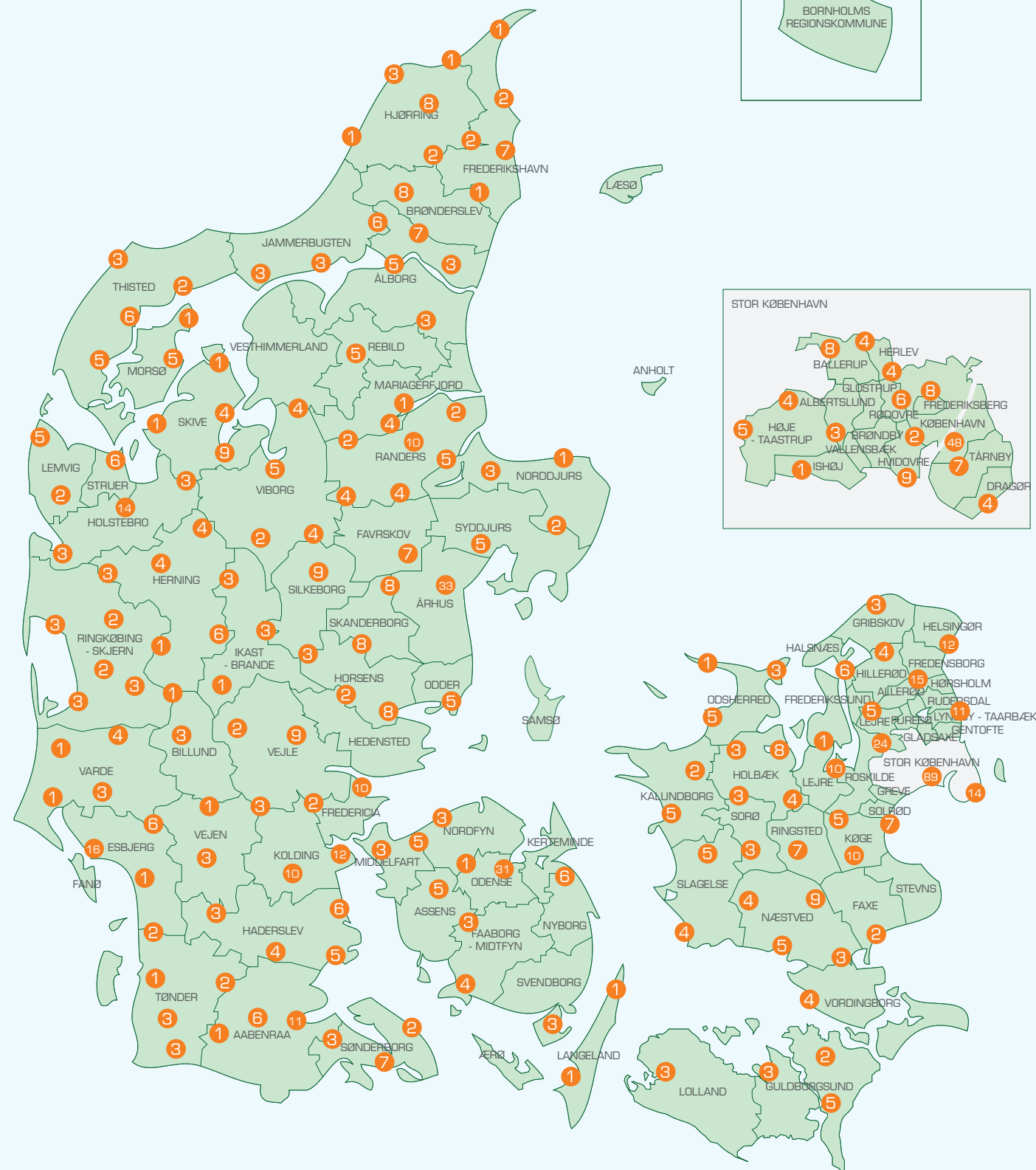
Skolebesøgene er blandt andet foregået i forbindelse med udsendelse af informationsmaterialet, hvor vi efterfølgende har kontaktet skolerne og booket besøg af DSE's konsulenter og frivillige. På skolerne har vores første prioritet altid været eleverne. Vi har derfor bestræbt os på at mødes med fx elevrådsrepræsentanter eller helt almindelige elever. Heldigvis har skolernes nysgerrighed også bevirket, at vi ofte har haft fx lærere og/eller skoleleder med i forbindelse med skolebesøgene.

Selvom formålet med skolebesøgene fra starten var at udbrede kendskabet til Center for Elevrådgivning til alle elever i landet samt yde rådgivning lokalt på skolerne, opdagede vi hurtigt, at skolebesøgene samtidig kunne være en kilde til indsamling af viden i forhold til elevernes skoledag.

Vi har i slutningen af bevillingsperioden besøgt over 798 skoler fordelt over hele landet, og meldingerne fra skolebesøgene har været meget positive. Vi har erfaret, at der på skolerne har været et stort behov for, at eleverne får en "elev-til-elev-dialog" omkring diverse skolerelaterede spørgsmål. Det være sig alt fra mobning, rettigheder, kammerater og skolereformen. Informationerne fra skolebesøgene har vi samlet sammen og anvendt konstruktivt i uddannelsen af vores elevrådgivere.

DANMARKSKORT OVER CFE-BESØG

Figur 1.





Som kortet på forrige side illustrerer, har vi forsøgt at leve op til vores mantra om at være landsdækkende og har således besøgt skoler bredt over hele landet. Vi har dermed prioriteret, at skolebesøgene ikke blot skulle centrere sig omkring landets største byer, men i lige så høj grad skulle nå ud til skoler i landkommunerne, som måske oftere bliver overset i andre kampagner og indsatser.

Udvælgelsen af hvilke skoler, der har skulle modtage skolebesøg, har vi lavet med baggrund i at sikre, at alle slags skoler ville modtage besøg, og at dette skulle gøre sig gældende bredt over hele landet. Vi har dermed, i udvælgelsen, haft for øje, at både små og store skoler samt skoler med forskelle i socioøkonomisk baggrund har modtaget besøg fra Center for Elevrådgivning.

Skolebesøgene har været et af de mest succesfulde koncepter, som CFE har iværksat i bevillingsperioden. For det første har den noget alternative promoveringsmetode vist sig at have en rigtig god effekt på eleverne i forhold til at skabe øget dialog, rådgivning og information på skolerne. Dernæst har det som nævnt vist sig, at netop ved at møde eleverne ude på skolerne og indsamle viden fra deres skoledag, kan vi sikre en endnu stærkere rådgivningstjeneste af og for elever.

ELEV TIL ELEV-KONFERENCE OG WEEKENDKURSER

Foruden de overstående indsatser i vores oplysningsstrategi har vi afholdt weekendarrangementer med titlen "Elev til elev". Formålet var at oplyse og informere om Elevtelefonen og introducere deltagerne til, hvad det vil sige at vejlede fra elev til elev. Weekendene handlede desuden om at oplyse om, hvor man som elev kan få og søge hjælp til udfordringer og problemer på skoleområdet, hvis man ikke selv har kunnet løse dem hos sin lærer, elevråd, skoleleder, skolebestyrelse, gennem forældrene osv. Alt sammen udarbejdet og koordineret af organisationens egne

unge frivillige, der havde sammensat et program med kurser, workshops og rollespil.

ELEVTELEFONEN.DK

Med elev-til-elev-rådgivning som kerneopgave ønskede vi at udarbejde en hjemmeside, som skulle vise, hvem vi var, og hvad vi kunne rådgive de danske skoleelever i. Derfor udarbejdede vi hjemmesiden www.elevtelefonen.dk. På hjemmesiden har vi gjort meget ud af at skabe en "skole-stemning", så der hos målgruppen er en genkendelighed i udtrykket. På hjemmesiden var en oversigt over åbningstider, kontaktmuligheder og platforme - henholdsvis telefon, chat og mail.

Hjemmesiden har et månedligt besøgstal på: 947 i gennemsnit over de sidste 12 måneder. På Danske Skoleelevers hovedhjemmeside, findes der også kontaktoplysninger mv. til Elevtelefonen. På hovedhjemmesiden www.skoleelever.dk har vi gennemsnitligt 18.535 besøgende om måneden, udregnet over de sidste 12 måneder.

SOCIALE MEDIER

I hele projektperioden har anvendelsen af de sociale medier i promoveringen af CFE været en bevidst strategi. Danske Skoleelevers store kontaktflade på Facebook såvel som Twitter og Instagram, har været udnyttet i forbindelse med annoncering af rådgivningstilbuddets åbningstider, rådgivningsområder og særlige arrangementer osv. Gennem de sociale medier har Elevtelefonen haft en direkte kontakt til eventuelle brugere, og har på den måde søgt at brænde sig fast i elevernes bevidsthed i forbindelse med deres daglige færden på Facebook eksempelvis.

FØLGERE PÅ FACEBOOK:	12.141
FØLGERE PÅ TWITTER:	528
FØLGERE PÅ INSTAGRAM:	431

CFE - INFORMATIONSMATERIALE

I forlængelse af vores online marketing har vi udviklet håndgribeligt informationsmateriale, som har været sendt til alle landets grundskoler. I første omgang udviklede vi et visitkort i hård plastik, hvorpå der kort og klart står åbningstider, kontaktmuligheder mv.. Tanken var, at eleven skal kunne gemme kortet i sin pung, lomme eller taske, så det var ved hånden, såfremt behovet for et godt råd eller blot en at tale med skulle opstå. Ud over visitkortet har vi lavet plakater, informationsvideoer, armbånd, flyers, keyhangers mv., hvilke alle havde til formål kort og præcist at informere eleverne om vores eksistens og muligheden for ung-til-ung-rådgivning gennem Elevtelefonen.

FRIKVARTER, STREET BOYS, DSB OG ARRIVA

For yderligere at synliggøre projektet om Elevtelefonen, oprettede vi annoncer i de landsdækkende blade Frikvarter og Street Boys. Begge blade henvender sig til børn og unge i alderen 13-17. Bladet Frikvarter har den særlige fordel, at den omdeles til alle landets skoler og elever fra 7. til 10. klasse. Endvidere udkommer det hver måned i et oplæg på 70.000 eksemplarer og henvender sig til både piger og drenge. Street Boys har umiddelbart ikke det samme høje antal læsere, men da vi ved, at det kan være svært at appellere til drenge, blev denne indsats prioriteret.

Som den helt store markedsføringsindsats har CFE fået produceret en promotionsvideo for Elevtelefonen. Videoen var en del af en landsdækkende kampagne, som blandt andet indebar, at videoen i en 6 ugers, i starten af skoleåret 2013, blev vist i både S-toge, Arriva-toge samt på skærme på perroner over hele landet. Dette fremstød gav en masse positiv feedback, hvilket er årsagen til, at vi i august måned 2014 gentog successen. Der har i begge omgange været en tydelig stigning i henvendelser i forbindelse med vores reklamefremstød, som har understreget behovet for Elevtelefonens eksistens, og samtidigt vist os, at henvendelserne stiger i takt med elevernes kendskab til tilbuddet (se sidestående graf over antal henvendelser på Elevtelefonen).

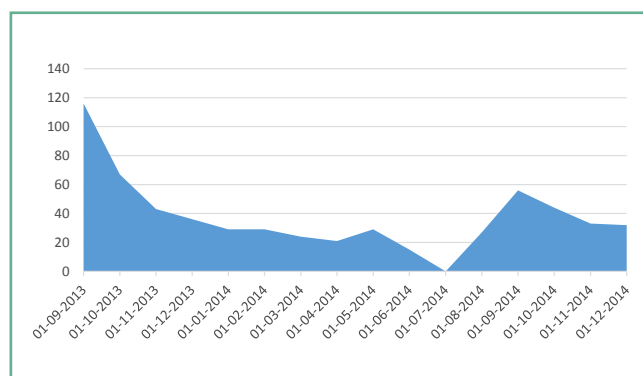
UDVALGT PR-MATERIALE

Film, armbånd, keyhangers og plakat.



ANTALLET AF HENVENDELSER TIL CFE

Figur 2.





2. SUCCESKRITERIE

At Center for Elevrådgivning fungerer som et kendt videns- og formidlingscenter blandt elever og de allerede eksisterende rådgivningstilbud, og at der samarbejdes med de øvrige rådgivningstilbud på børne- unge og skoleområdet.

SAMARBEJDSPARTNERE

Allerede i Elevtelefonens opstart blev der indgået samarbejdsaftaler med andre allerede eksisterende rådgivningstilbud på børne-unge- og skoleområdet. Formålet med disse var for det første at sikre optimale rammer for elevernes eget rådgivningstilbud ved at udnytte den enorme mængde af positive såvel som negative erfaringer med rådgivning af unge på forskellige platforme, som allerede findes. For det andet var formålet at kvalitetssikre CFE, så vi stod med den bedst mulige rådgivning, hjælp og vejledning til landets grundskoleelever.

Nedenfor beskrives vores samarbejdspartnere samt indholdet af samarbejdet. Gennemgående for hvert samarbejde er videns- og materialeudveksling, sparring samt muligheden for at henvise opkald, der ikke ligger inden for Elevtelefonens ekspertområde.

ADVISORY BOARD

Som videreudvikling af vores forskellige samarbejdsaftaler indgik vi en aftale med de fire ovenstående organisationer om at indgå i et Advisory board. Boardets funktion var at mødes 1-2 gange om året, hvor organisationerne rådgav i forhold til CFE's drift, bidrog til den videre udvikling og tilså, at CFE ydede en kvalitetsbevidst arbejdsindsats. Vi udmøntede dette ved at holde individuelle møder med de forskellige organisationer, hvilket gav os konkret og brugbar sparring i forhold til drift og udvikling af Center for Elevrådgivning. Senest deltog vi i netværksmøde med børneportalen i november 2014, hvor emnet var optimering af vores drift på hjemmeside og søgning generelt.

SAMARBEJDSPARTNERE

dcum.

Dansk Center for Undervisningsmiljø
 Danish Centre of Educational Environment

DANSK CENTER FOR UNDERVISNINGSMILJØ (DCUM)

Når det gælder grundskoleelevers trivsel og undervisningsmiljø, er DCUM eksperterne. Foruden at have en plads i centrets bestyrelse, har vi med deres samarbejde sikret os råd og vejledning ved henvendelser om trivsel og undervisningsmiljø. Gennem DCUM har vi løbende kvalitetssikret vores tilbud ved at udnytte deres viden og forskning på området. Vi har ligeledes fået inspiration og hjælp til værktøjer mv., der kunne støtte vores daglige rådgivning.



BØRNETELEFONEN VED BØRNS VILKÅR

At indgå i et samarbejde med BørneTelefonen havde høj prioritet for DSE, da BørneTelefonen har den største viden og erfaring med rådgivning af børn og unge. Samarbejdet har i løbet af hele projektperioden givet os mulighed for god sparring og på den baggrund gjort vores strategi for Elevtelefonens rammer, rådgivernes uddannelse, promovring mv. af høj kvalitet fra dag 1. Rådgiverne på Elevtelefonen har ligeledes følt en enorm tryghed ved at have BørneTelefonen i baghånden ved de mere vanskelige henvendelser.



BØRNERÅDET

Børnerådet

Med Børnerådets omfattende viden om børns rettigheder, indflydelse og omsorg har de været en vigtig samarbejdspartner. Det konkrete samarbejde har bestået i viden- og materialeudveksling samt ved at være en aktiv del af netværket omkring Børneportalen. Børneportalen har samlet de mest relevante og faglige rådgivningstilbud, når det gælder børn og unge, og på lige fod med blandt andet BørneTelefonen, Livslinjen, Landforeningen for spiseforstyrrelser og selvskade indgik vi i et netværk, der samles 2-4 gange om året, hvor vi på tværs af organisationerne talte om styrker, udfordringer samt gode ideer og erfaringer, vi hver især har opbygget. De første møder har særligt omhandlet brugen af Facebook med fokus på idéer til, hvordan man kan udarbejde en facebookstrategi som platform for udbredelse af budskaber. På hvert møde deltager den projektansvarlige samt en ung rådgiver.

**SKOLE
 OG
 FORÆLDRE**

FORÆLDRE RÅDGIVNINGEN VED SKOLE OG FORÆLDRE

Danske Skoleelever har i mange år haft et tæt samarbejde med Skole og Forældre, og da de som os havde erfaret et behov for at hjælpe og rådgive deres medlemmer, virkede dette samarbejde oplagt. Med Forældrerådgivningen har vi fået forældrenes synsvinkel samt en indsigt i, hvilke emner og problemstillinger forældrene bekymrer sig om. Vi kunne desuden også give Forældrerådgivningen inspiration og et indblik i, hvordan vi registrerer vores henvendelser.

3. SUCCESKRITERIE

At Center for Elevrådgivnings arbejde kvalitetssikres både for så vidt angår Elevtelefonens virke generelt og uddannelsen af rådgivere

DE FRIVILLIGE RÅDGIVERE

Det helt særlige ved Elevtelefonen er, at det er elever, der hver dag rådgiver andre skoleelever. Vores rådgivere har nemlig før sommerferien afsluttet deres 9. eller 10. klasse og kender derfor alt til, hvad det vil sige at være skoleelev og nogle gange have brug for én at snakke med, som ikke er voksen. Rådgivernes unikke indsigt på skoleområdet og dét at være et ungt menneske, med alt hvad det indebærer, giver vores rådgivere en bred viden. En viden, som kobles op på deres rådgiveruddannelse, og rustet dem til at kunne tage imod de mange opkald, give den rette vejledning og hjælp.

Vores unikke mulighed for at have elev-til-elevrådgivning har alle frivillige rådgivere oplevet som en enorm styrke ved Elevtelefonen. Denne oplevelse har bundet i, at de elever, der har henvendt sig til Elevtelefonen, har givet udtryk for, at det er rart at tale med nogen, som forstår dem på et andet niveau, end en voksen rådgiver vil være i stand til.

”Vi er i øjenhøjde og giver en helt anden rådgivning end de andre tilbud, fordi vi ikke nødvendigvis svarer det samme som de voksne.”

(Udtalelse fra en frivillig rådgiver, 2014)

”Jeg synes, vi er sindssygt vigtige til at hjælpe med de irriterende hverdagsproblemer som voksne bare ikke forstår”

(Udtalelse fra en frivillig rådgiver, 2014)

Tidsrummet mellem henvendelserne bliver som udgangspunkt udnyttet til relevant arbejde inden for Center for Elevrådgivning. Dette være sig alt

fra opdatering af rådgivningstjenestens systemer til repetition af de rådgivningsværktøjer, som de frivillige rådgivere er blevet uddannet i. Herudover bruges arbejdstiden for den frivillige elevrådgiver også til at holde sig opdateret på de andre rådgivningstilbud; eksempelvis Børnetelefonen og Forælderådgivningen. Her hentes der inspiration, læses op på gode erfaringer, sammenlignes henvendelser samt opdateres på, hvad der sker på de forskellige rådgivningstjenester. Eksempelvis har samarbejdet med vores samarbejdspartnere udmøntet sig i inspiration til udvikling af Elevtelefonens strategier i forhold til sociale medier.

RÅDGIVERNES UDDANNELSE

Det har været en vigtig prioritet at uddanne de unge frivillige i at kunne rådgive og tale med andre unge mennesker, men i særdeleshed også at ruste dem til ikke at forværre problemet, som præsenteres, i samtalen, samt ikke selv at blive mærket af de problemer, de lægger øre til. Lige netop derfor fik Elevtelefonen allerede i sommeren 2013 tilknyttet en socialrådgiver, der til dagligt arbejder som kognitiv terapeut med både unge og voksne. Socialrådgiveren har ligeledes en fortid i elevbevægelsen, og denne indsigt har været en kæmpe fordel i samarbejdet med rådgiverne og organisationen.

Om uddannelsen og arbejdet med de unge rådgivere siger hun:

”Det er en fornøjelse at arbejde med disse unge mennesker, som brænder for det de laver. Deres engagement er meget inspirerende, og de udviser lyst og evne til at tilegne sig ny viden omkring god rådgivning til trods for, de aldrig har beskæftiget sig med det før”

(Socialrådgiver, 2013).



Uddannelsen af de frivillige sker i samarbejde med socialrådgiveren, den projektansvarlige og DSEs ledelse. I det følgende gennemgås kort de mange aspekter af rådgivernes uddannelse.

KOMPETENCEPROFILER

I første omgang ville vi sikre os, at de frivillige havde et godt udgangspunkt for at kunne rådgive. Det skete ved, at vores socialrådgiver udarbejdede en kompetenceprofil, som hver af vores frivillige rådgivere skulle gennemgå. Igennem de mange samtaler fik socialrådgiveren et godt indblik i, hvem den enkelte rådgiver var, og hvor vedkommendes styrker og udfordringer lå. I bund og grund handlede det om at sikre, at alle rådgiverne havde den robusthed, som skal til, når man skal rådgive på Elevtelefonen.

DEN MOTIVERENDE SAMTALE

Den generelle uddannelse er bygget op omkring den ”motiverende samtale”. Den motiverende samtale er en metode og en samarbejdende kommunikationsstil, som styrker en persons (elevens) egen motivation og forpligtelse til forandring. Endvidere handler den motiverende samtale om at arrangere samtalerne således, at eleven, der ringer ind, taler sig selv frem til netop den forandring, der bygger på egne værdier og interesser. I uddannelsen har vi derfor gjort meget ud af sammenhængen mellem rådgiverens adfærd, dét eleven siger og dét, eleven efterfølgende gør. I forbindelse med gennemførelsen af den motiverende samtale lærer rådgiveren, at det er vigtigt at stille eleven åbne spørgsmål, vise anerkendelse, reflektere og til sidst opsummere. Desuden er det essentielt, at rådgiveren er opmærksom på elevens ønsker, egne evner, grunde og behov. Dermed sikres det, at rådgivningen ikke bliver rådgiverens meninger og råd, eleven står tilbage med, men at eleven motiveres til selv at tage stilling til forandring.

STRUKTUR PÅ SAMTALEN

Til at hjælpe de frivillige rådgivere i den konkrete samtale, uanset om det er over telefonen, chat eller e-mail, er der udarbejdet manualer som hjælp til rådgivningen. Formålet med manualerne har været at give overblik over, hvordan man griber en samtale -, chat - eller mail an. Helt konkret har manualerne indeholdt sætninger og vendinger, som elevrådgiverne i rådgivningssituationen har kunnet benytte.

Gennem ovennævnte samarbejde med BørneTelefonen har deres ”Femfase-model” udgjort en stor inspiration i forhold til at skabe struktur i rådgivningen. Modellen som i CFE-regi er omdannet til ”Den hjælpende hånd” har sikret, at man i forbindelse med hver enkelt henvendelse kommer omkring alle relevante faser i sigtet mod elevens egen løsning på årsagen til kontakten til Elevtelefonen.

KRISEHÅNDTERING

Hos DSE har vi løbende været meget opmærksomme på, at vores rådgivere har følt sig trygge i rådgivningsarbejdet. Dette fokus har været årsagen til, at vores frivillige rådgiver har været anonyme, når de har besvaret henvendelser. Ligeledes har vi arbejdet med strategi for krisehåndtering og en beredskabsplan, som begge har været udarbejdet i fællesskab med vores socialrådgiver. Krisehåndteringen har fokuseret på, hvad rådgiveren gør, hvis han eller hun oplever en ubehagelig og grænseoverskridende henvendelse. På lige fod har den projektansvarlige, der har den daglige kontakt til de frivillige, en beredskabsplan, som følges, hvis rådgiveren kommer ud for en generende henvendelse. Udover socialrådgiveren har vi desuden haft tilknyttet en krisepsykolog, hvis funktion og kompetencer har kunnet tilkaldes i tilfælde af, at hjælpen fra den projektansvarlige og socialrådgiveren ikke har været fyldestgørende.

SUPERVISION

Som en fast del af de frivillige rådgiveres løbende uddannelse har vi én dag i hver måned haft besøg af vores socialrådgiver. Dagen har været reserveret til supervision, hvor både den projektansvarlige og socialrådgiveren har gennemgået den foregående måneds henvendelser og arbejde. Supervisionen er således både for den projektansvarlige, men i høj grad også for rådgiverne, hvor der blandt andet arbejdes med følgende emner:

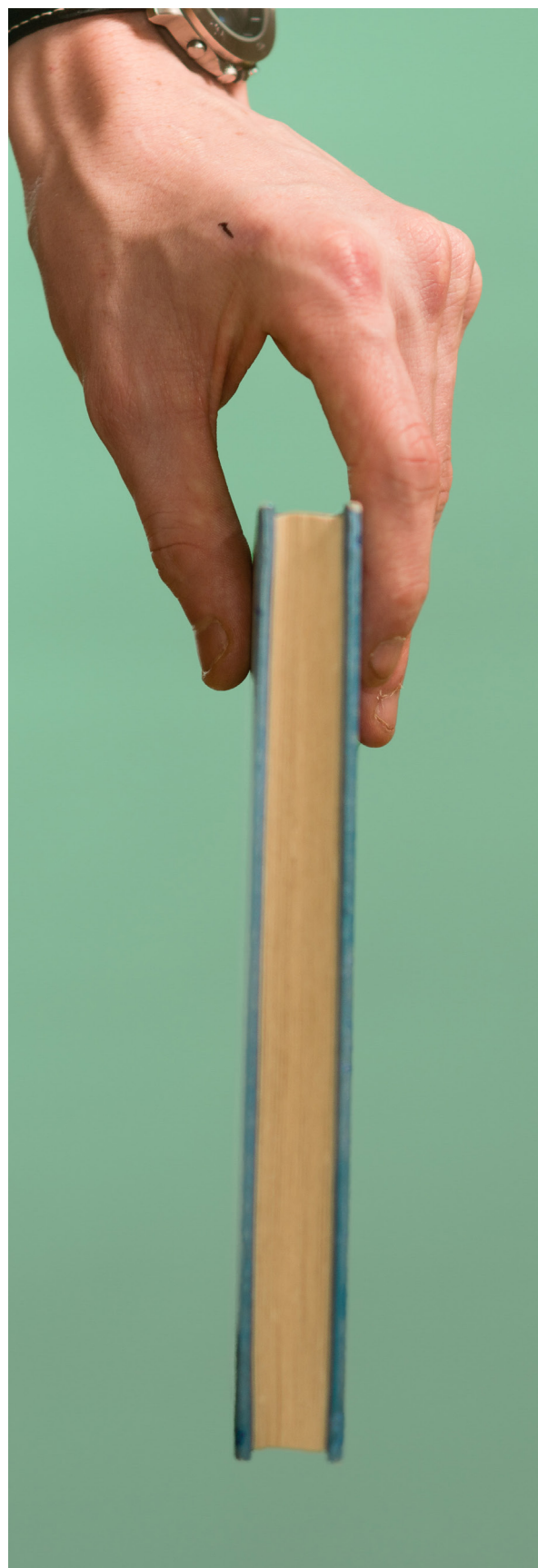
- Opfølgning og gennemgang af foregående måneds henvendelser
- Samtaler med rådgiverne i fællesskab og enkeltvis
- Videreuddannelse af rådgiverne og den projektansvarlige med fokus på elementer i rådgivningen, herunder øvelser og opgaver
- Gæsteundervisere med fokus på aktuelle emner

Supervision har haft som formål at lære af hinandens erfaringer - både de gode henvendelser og de mere udfordrende. Supervisionen har også handlet om, hvordan vi reagerer som mennesker, når vi får en svær henvendelse og om, hvordan vi kan sikre at holde en professionel distance til henvendelserne.

Om supervisionen som et led i løbende evaluering siger socialrådgiveren:

"Uddannelsesforløbet og supervisionen kommer ikke kun til at handle om de unge rådgiveres kompetencer som rådgivere. De har allerede udviklet sig rigtig meget som mennesker på dette første halve år. Endvidere har det været spændende sammen med rådgiverne at dykke ned i, hvad der er god rådgivning."

(Socialrådgiver 2013)



4. SUCCESKRITERIE

At Center for Elevrådgivningen via registrering og evaluering dokumenterer rådgivningens berettigelse og resultater.

ELEVTELEFONENS HENVENDELSER

Elevtelefonen har i projektperioden været åben for henvendelser per telefon, mail og chat. Fra mandag til torsdag i tidsrummet 14:00 til 17:00, samt fra 19:00 til 21:00 på onsdage, har landets skoleelever haft mulighed for direkte kontakt til en frivillig rådgiver. Mailboksen har været åben for henvendelser hele døgnet.

Åbningstiderne er løbende blevet regulerede ud fra de frivillige rådgiveres erfaringer med arbejdet på Elevtelefonen. Erfaringerne fra første projektperiode, viste blandt andet, at nogle elever efterspurgte åbningstider i aften timerne. Det tog vi til efterretning, og onsdag aften blev derfor en fast del af åbningstiden. Tilbagemeldingen fra de frivillige rådgivere har i den forbindelse været positiv. De varierende åbningstider virker til være blevet taget godt imod, da henvendelser fra landets elever er spredt ud til også at gælde de lidt mere skæve tidspunkter.

REGISTRERING

Til at registrere de mange henvendelser har vi udviklet et godt og solidt system, der kan monitorere og indsamle forskellig data. Den monitorerende del af systemet har haft som formål at sikre, at registreringen af henvendelser udføres og gemmes i systemets database. I det daglige er systemet ligeledes blevet brugt til at registrere henvendelsens art.

I praksis har det fungeret ved, at rådgiveren ved en henvendelse har oprettet et "nyt opkald" og dermed en anonym registrering. Ved hjælp af en multiple choice-funktion er køn, alder, region, hvis dette oplyses, samt eventuel note blevet registreret. Enhver registrering

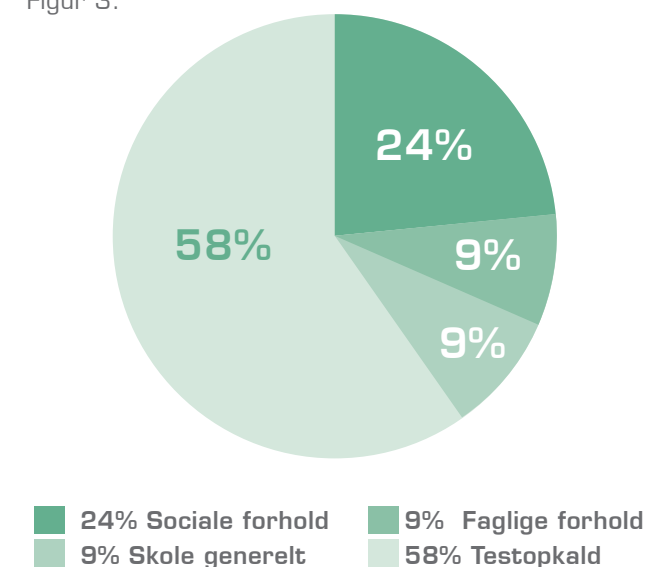
er blevet tildelt et sagsnummer, en status (om det er opkald, chat eller mail), en dato, samt mulighed for at tagge/tilknytte en eller flere emner (tags) om henvendelsens indhold, f.eks. mobning, afgangsprøver, klager, elevråd osv. Ved hjælp af denne registrering har vi efterfølgende haft mulighed for at danne os overblik over de indkommende henvendelser og mulige områder, hvorpå rådgivernes kompetencer kunne styrkes. Registreringer er dermed blevet brugt i vores evaluering, supervision samt til at føre statistik over skolerelaterede emner, der kan bruges på forskellig vis.

SOCIALE FORHOLD FYLDER

Der har været stor variation i henvendelserne fra vagt til vagt, både hvad angår antallet og indholdet af henvendelserne.

HENVENDELSER FORDELT PÅ TEMAER.

Figur 3.





I alt har Elevtelefonen modtaget 614 henvendelser fra de danske grundskoleelever. I gennemsnit har der været 1 – 3 henvendelser per vagt. Der er dog dage, særligt op til eksamensperioden, hvor de frivillige rådgiver har modtaget flere henvendelse end sædvanligt. Helt overordnet er det dog tydeligt, jf. figur 2, at henvendelserne hovedsageligt omhandler sociale forhold i forbindelse med skoledagen, eksempelvis, mobning, klassekammerater, kærestes, lærere mv. Det har været tydeligt, at eleverne har haft brug for at tale med anonyme, jævnaldrende om, hvorvidt deres oplevelser, følelser eller lignende var normale, om andre på samme alder også havde det sådan, osv. Mange har også haft brug for gode råd og vejledning fra en jævnaldrende til at håndtere mobning og ensomhed i deres skoledag.

FAGLIGE FORHOLD

Paraplybegrebet "faglige forhold" dækker over henvendelser om undervisningen generelt samt lektiehjælp og afgangsprøver. Henvendelserne har i denne gruppering dog særlig centreret sig om afgangsprøver, der, som allerede nævnt, har fyldt meget op til eksamensperioden i foråret. Henvendelserne omkring afgangsprøverne har været meget forskellige og handlet om alt lige fra rettigheder i forhold til toiletbesøg, til eksamensangst, og hvordan man laver en god fremlæggelse til den mundtlige eksamen.

TEST'ERE

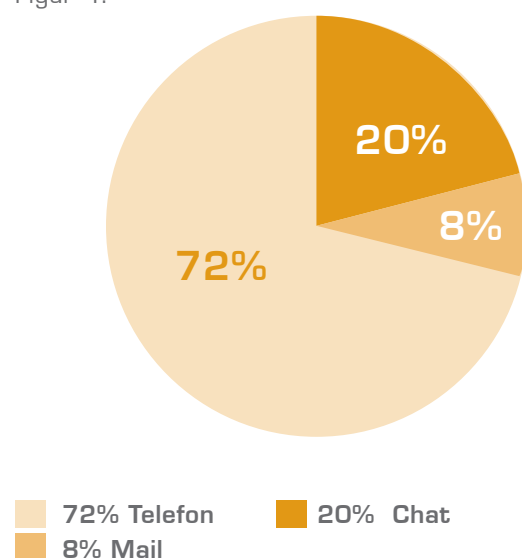
I perioder har der ligeledes været mange "test-opkald" fra elever, som har været nysgerrige på, hvad Elevtelefonen er for en størrelse, men som ikke har haft konkrete udfordringer eller problemer. Det har vi tolket som et positivt tegn, da det har bevist vores

synlighed på skolerne. Vi har ligeledes tolket det til at betyde, at eleverne har været interesserede i at høre, hvad rådgivningstilbuddet har indeholdt. Ved at behandle "test"-opkaldene positivt og anerkendende har vi sikret, at en "test"-person har haft lyst og mod på at kontakte Elevtelefonen, når behovet opstod. Vores rådgivere har flere gange fået tilkendegivelser på, at en elev med en seriøs henvendelse, startede som "tester". Vi har derfor en klar formodning om, at test-opkaldene på sigt vil udmønte sig i reelle henvendelser.

Nedenstående figur 4 illustrerer, hvordan henvendelserne har fordelt sig på platforme, og det er tydeligt, at Elevtelefonen lever op til sit navn – hele 72 % af henvendelserne har været direkte på telefonen.

HENVENDELSER FORDELT PÅ PLATFORME

Figur 4.



SAMMENLIGNING AF HENVENDELSER TIL CFE OG SAMARBEJDSPARTNERE I OPSTARTSFASEN

Elevtelefonen er ved endt bevillingsperiode stadigvæk i opstartsfasen. At slå sig fast i elevernes bevidsthed kræver, på trods af en kæmpe indsats, længere tid. Dette forhold er dog ikke fremmed for nystartede rådgivningstilbud, hvilket netop en sammenligning med vore samarbejdspartnere i deres opstartsfasen viser.

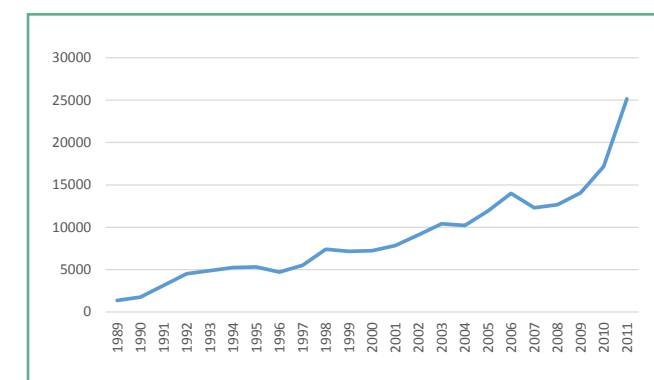
BØRNETELEFONEN OG FORÆLDRERÅDGIVNINGEN

Nedenfor illustreres BørneTelefonens udvikling i henvendelser over tid. Figuren understreger med al tydelighed, hvordan henvendelserne stiger år efter år, efterhånden som kendskabet til BørneTelefonen rodfæster sig hos børn og unge. Det samme forhold gør sig gældende hos Forældrerådgivningen, som også oplever en stigning over tid. Dog med en lavere udviklingsrate, hvilket givetvis relaterer sig til det lidt mere snævre rådgivningsområde – nemlig grundskolen.

På mange måder kan der drages paralleller mellem Forældrerådgivningen og Elevtelefonen, da begge tilbud henvender sig direkte til "forbrugerne" af den danske grundskole og dermed har en mere begrænset brugerflade end eksempelvis BørneTelefonen. Man kan yderligere argumentere for, at Elevtelefonens omfang af henvendelser er en stor succes som nystartet rådgivningstilbud, når man holder sig for øje, at BørneTelefonen, som meget veletableret spiller, givetvis modtager rigtig mange henvendelser fra elever, som ellers ville have henvendt sig hos CFE.

ANTAL HENVENDELSER BØRNETELEFONEN

Figur 5.

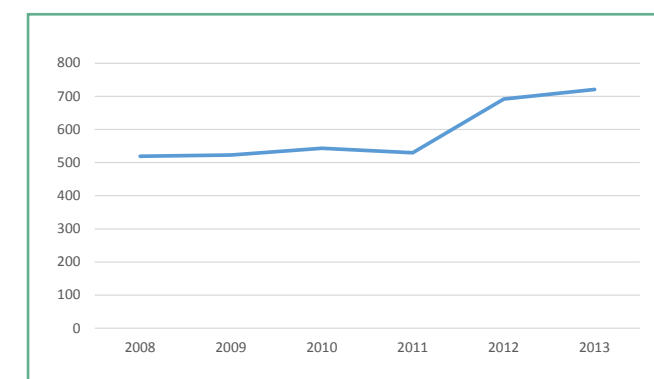


Tallene er inklusiv testopkald – erfaringerne fra Børnetelefonen er ligeledes for CFE, at mange af børnene/eleverne lige prøver telefonen af, før de ringer for alvor – derfor begrebet "testere"

Kilde: <http://www.bornsvilkar.dk>

ANTAL HENVENDELSER FORÆLDRERÅDGIVNINGEN

Figur 6.



Tallene er inklusiv testopkald. Kilde: <http://www.foraeldreraadgivning.dk/OmOs/Rapporter/Arssrapporter.aspx> (ovenstående tal stammer fra en gennemgang af årsrapporterne fra Forældrerådgivningen fra 2008 til 2013. Der fremkommer ved gennemlæsning mindre forskelle på tallene fra de forskellige årsrapporter).

AFRUNDNING

Med ovenstående afrapportering har vi gjort status over Center for Elevrådgivning – Elevtelefonens virke i bevillingsperioden. Det har været to travle år med masser af aktiviteter på landets skoler og med masser af positiv respons og henvendelser på Elevtelefonen.

Efter to år står vi tilbage med den klare overbevisning, at Elevtelefonen er et berettiget tiltag for landets 700.000 grundskoleelever. Vi har mødt et stort antal elever, som føler tryghed ved at vide, at der altid sidder andre unge klar med gode råd og vejledning i alt, hvad der omhandler deres dagligdag, fra de træder ind på skolen, til de går hjem igen. Og elevernes behov for et rådgivningstilbud med fokus på skolegang er absolut ikke blevet mindre efter indførelsen af folkeskolereformen i august 2014. Flere spørgsmål end nogensinde melder sig hos eleverne i forbindelse med den nye skoledag, hvis indhold og udførelse endnu ikke er fuldt afklaret på de enkelte skoler.

Endelig må vi konstatere, at vores proaktive indsats med besøg på de enkelte skoler har båret frugt og bevist, at selvom eleverne ikke nødvendigvis har løftet røret og henvendt sig til Elevtelefonen, har de masser af spørgsmål, som uden CFE fortsat vil stå uafklarede.



CENTER FOR ELEVRÅDGIVNING



RING: 70 22 05 33

