

# Evaluering af Center for Elevrådgivning – Elevtelefonen

Rapport

Undervisnings-  
ministeriet

10. oktober

# INDHOLDSFORTEGNELSE

|           |                                                                                   |           |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1.</b> | <b>INDLEDNING</b>                                                                 | <b>2</b>  |
| <b>2.</b> | <b>HOVEDKONKLUSIONER</b>                                                          | <b>3</b>  |
| <b>3.</b> | <b>OM ELEVTELEFONEN</b>                                                           | <b>5</b>  |
| 3.1       | Organisation og aktiviteter                                                       | 5         |
| 3.2       | Elevtelefonen blandt andre lignende tilbud                                        | 6         |
| 3.2.1     | Hvad kendetegner Elevtelefonen?                                                   | 7         |
| <b>4.</b> | <b>ELEVERS KENDSKAB TIL ELEVTELEFONEN</b>                                         | <b>11</b> |
| 4.1       | Overordnet kendskab                                                               | 11        |
| 4.2       | Hvorfra kender eleverne Elevtelefonen?                                            | 13        |
| 4.3       | Hvor godt kender eleverne Elevtelefonen?                                          | 16        |
| 4.4       | Opsamling                                                                         | 17        |
| <b>5.</b> | <b>ELEVERS BEHOV FOR T ANONYMT SAMTALE- OG RÅDGIVNINGSTILBUD</b>                  | <b>19</b> |
| 5.1       | Det generelle behov for rådgivningstilbud                                         | 19        |
| 5.1.1     | Hvornår er der behov for anonyme rådgivningstilbud?                               | 20        |
| 5.2       | Behovet for en service med Elevtelefonens særtræk                                 | 23        |
| 5.2.1     | Behovet for Elevtelefonens rådgivningsformer                                      | 23        |
| 5.2.2     | Behovet for Elevtelefonens kommunikationsformer                                   | 24        |
| 5.3       | Behovet for Elevtelefonens Services                                               | 26        |
| 5.4       | Opsamling                                                                         | 27        |
| <b>6.</b> | <b>ELEVERS BRUG AF RÅDGIVNINGSTILBUD</b>                                          | <b>29</b> |
| 6.1       | Brugens omfang                                                                    | 29        |
| 6.2       | Brugens emneområde                                                                | 33        |
| 6.3       | Opsamling                                                                         | 36        |
| <b>7.</b> | <b>METODE</b>                                                                     | <b>37</b> |
| 7.1       | Indledende deskresearch, interview med nøglepersoner og fokusgruppe med rådgivere | 37        |
| 7.2       | Spørgeskemaundersøgelse                                                           | 37        |
| 7.3       | Kvalitative dybdeinterview (duo-interview) med elever                             | 38        |
| 7.4       | Aktivitetsdata fra udvalgte samtale- og rådgivningstilbud                         | 38        |

## 1. INDLEDNING

Denne rapport præsenterer resultaterne af en ekstern evaluering af Elevtelefonen ved Center for Elevrådgivning.

Center for Elevrådgivning – Elevtelefonen (CFE) har siden 2013 tilbudt grundskolens unge hjælp til at tale anonymt om alt fra mobning, kærestesorger, klagemuligheder, karakterer, elevrådsarbejde og andre udfordringer ved at gå i skole. CFE udfører ydermere en række videns- og formidlingsindsatser, der involverer blandt andet skolebesøg, kampagner og dataindsamling rettet mod at forstå og kommunikere nogle af de problemer og tanker til andre aktører i skolesystemet.

Elevtelefonen drives af Danske Skoleelever (DSE) i samarbejde med KL, DCUM, Børnerådet, Skole og Forældre og Børns Vilkår, og betjenes til dagligt af tidligere skoleelever, der frivilligt tilbyder rådgivning til nuværende skoleelever – enten i form af telefoniske samtaler eller over mail og online chat.

Antallet af elever, der har erfaring med at henvende sig til Elevtelefonen, er på nuværende tidspunkt så relativt lavt, at det i en stikprøvebaseret undersøgelse som nærværende, ikke er muligt at indsamle tilstrækkelig med data om den oplevede kvalitet af tilbuddet.

Formålet med nærværende evaluering er derfor at afdække:

1. Efterspørgslen efter Elevtelefonen som tjeneste blandt grundskoleelever samt
2. Den faktiske brug af tjenesten

Evalueringen bygger på interview med CFE's sekretariat og rådgivere samt en spørgeskemaundersøgelse blandt 654 udskolings elever. Derudover er der gennemført kvalitative interview med 12 elever. Endelig hviler evalueringen på en desk research og registeroplysninger om tre udvalgte rådgivningstilbud, som kan sammenlignes med Elevtelefonen.

I det kapitel 2 præsenteres evalueringens hovedkonklusioner. Kapitel 3 vedrører Elevtelefonens organisering og kendetegn. Kapitel 4 omhandler elevers kendskab til Elevtelefonen og andre rådgivningstilbud, mens kapitel 5 afdækker behov for eller efterspørgslen på anonyme rådgivningstilbud. Kapitel 6 vedrører elevers brug af rådgivningstilbud. Metoden, herunder interview og spørgeskemaundersøgelsen, er nærmere beskrevet i kapitel 7.

## 2. HOVEDKONKLUSIONER

- Elevtelefonen er et tilbud, der adskiller sig fra andre lignende samtale- og rådgivningstilbud ved især tre særtræk:
  - Rådgivning med særligt fokus på skolerelaterede problemstillinger
  - Elev-til-elevrådgivning
  - Aktivt opsøgende arbejde på skolerne i form af såkaldte drop-in-besøg (besøg på skoler over hele landet)

### Kendskab

- Kendskabsniveauet for Elevtelefonen er 18 % (hjulpet).
- Børnetelefonen er det anonyme rådgivningstilbud til børn og unge, som flest elever har kendskab til (både uhjulpet og hjulpet) sammenlignet med andre lignende tilbud. Men Børnetelefonens dominerende position skal ses i lyset af, at tilbuddet har eksisteret i mere end 30 år, og dermed er markant ældre, end de andre tilbud – herunder Elevtelefonen, der stiftes i 2013.
- På den baggrund fremstår kendskabsniveauet for Elevtelefonen forholdsvis højt i målgruppen i forhold til mere sammenlignelige tilbud. Udover Børnetelefonen er det således kun rådgivningstilbuddet Bryd Tavsheden, der har et højere (hjulpet) kendskabsniveau end Elevtelefonen.

### Behov

- Anonyme samtale- og rådgivningstilbud opfattes typisk som den sidste mulighed for problemløsning (efter venner, forældre og lærere)
- Denne prioritering taget i betragtning oplever eleverne i målgruppen dog generelt behovet for samtale- og rådgivningstilbud som ganske stort. Mere end hver fjerde elev kan således forestille sig at kontakte et anonymt rådgivningstilbud, mens mere end hver tiende elev kan forestille sig specifikt at bruge Elevtelefonen.
- Derudover er der en udbredt opfattelse blandt eleverne af, at Elevtelefonen udgør et relevant tilbud for én eller flere af deres klassekammerater, og at det generelt er vigtigt med et tilbud, som det Elevtelefonen repræsenterer.

### Brug

- Med hensyn til den faktiske brug er det væsentligt at se på udviklingen i antal henvendelser hos Elevtelefonen over tid, idet Elevtelefonen fortsat er et relativt nyt rådgivningstilbud. Elevtelefonen har hvert år siden etableringen i 2013 oplevet en fordobling i antallet af henvendelser. I 2016 lå antallet af besvarede henvendelser på 2.737.
- Samtidigt fremstår flere af de rådgivningsområder, som Elevtelefonen udadtil adskiller sig fra andre tilbud ved at dække (skolerelaterede problemstillinger), også som områder, der kun i mindre omfang håndteres af de andre sammenlignelige tilbud.
- Totalt set oplever Børnetelefonen og Headspace en del flere henvendelser end Elevtelefonen. Med hensyn til Børnetelefonen er dette helt forventeligt qua Børnetelefonens lange levetid

og høje markedskendskab. Med hensyn til Headspace skyldes det relativt højere antal henvendelser særligt to faktorer: Dels er Headsspace's målgruppe og rådgivningsområde bredere defineret end Elevtelefonens, og dels tilbyder Headspace også fysiske samtaler på de mange henvendelsescentre.

## 3. OM ELEVTELEFONEN

I dette kapitel gives en kort præsentation af Elevtelefonen. Formålet med kapitlet er dels at præsentere Elevtelefonens organisatoriske opbygning og dels at beskrive Elevtelefonens kerneopgaver for derigennem at sætte rammen for den efterfølgende analyse af evalueringens resultater. Derudover har kapitlet til formål at sammenholde Elevtelefonens særtræk med andre lignende samtale- og rådgivningstilbud for børn og unge.

Kapitlet er opdelt i to hovedafsnit. I afsnit 3.1 beskrives Elevtelefonens organisatoriske sammensætning og placering under Danske Skoleelever (DSE) samt de kerneopgaver, som Elevtelefonen arbejder med. På den baggrund vil Elevtelefonens profil derefter i afsnit 3.2 sammenholdes med andre lignende services med henblik på at markere de særtræk, der definerer Elevtelefonen i forhold til andre samtale- og rådgivningstilbud.

Gennemgangen bygger dels på den desk research, Epinion har gennemført som en del af evalueringen, og dels på kvalitative dybdeinterview med nøglepersoner i DSE med ansvar for driften af Elevtelefonen samt en fokusgruppe med fem af Elevtelefonens rådgivere.

### 3.1 ORGANISATION OG AKTIVITETER

**Elevtelefonen og DSE.** Elevtelefonen drives af Danske Skoleelever (DSE) i samarbejde med KL, Dansk Center for Undervisningsmiljø (DCUM), Forældrerådgivningen, Børns Vilkår (herunder Børnetelefonen) samt Børnerådet/Børneportalen. Det er DSE, der står for den daglige drift af Elevtelefonen, og arbejdet med Elevtelefonen foregår således parallelt med DSE's andre opgaver, som bl.a. består af kursustilbud for både børn og unge samt lærere og ledere, vidensindsamling, afholdelse af stormøder samt produktion af diverse materialer og bøger.

DSE ledes af en bestyrelse bestående af grundskolelever, men drives i det daglige af et sekretariat bestående af professionelle ansatte og et antal sekretariatsfrivillige. De sekretariatsfrivillige er unge mennesker, der efter at have afsluttet grundskolen, i et år arbejder frivilligt for DSE i tæt samarbejde med de fastansatte i sekretariatet. De sekretariatsfrivillige bor i perioden på DSEs adresse i Aarhus, hvor de også udfører en del af deres arbejdsopgaver for DSE. En stor del af de sekretariatsfrivilliges arbejdsopgaver foregår dog også på projekter ude af huset. Som eksempel kan nævnes de såkaldte drop-in-besøg, der udføres ude på landets skoler i regi af Elevtelefonen (se mere herom i det følgende).

**Elevtelefonens hovedaktiviteter.** Elevtelefonen varetager grundlæggende to hovedopgaver:

- For det første er Elevtelefonen et **anonymt rådgivningstilbud** for børn og unge, som kan kontaktes enten på telefon, eller via chat eller e-mail. Rådgivningen varetages af de sekretariatsfrivillige, der efter et screenings- og uddannelsesforløb, kan tage rådgivningsvagter på Elevtelefonens anonyme rådgivningsdel. Rådgivningen kan kontaktes alle hverdage fra kl. 8:00-17:00 samt på mandage, onsdage og torsdage mellem kl. 19:00-21:00.

Rådgivningsdelen har desuden tilknyttet faste supervisorer, der løbende samler op på de sekretariatsfrivilliges oplevelser og erfaringer med rådgivningen samt en krisepsykolog, der kan inddrages i tilfælde af særligt ubehagelige henvendelser.

- For det andet arbejder Elevtelefonen med **vidensindsamling**. Denne del af opgaven sker dels ved at registrere de henvendelser, der er på Elevtelefonen, og dels sker det på de såkaldte **drop-in-besøg**. På drop-in-besøg besøger de sekretariatsfrivillige skoler over hele landet. Besøgende udgør en relativt stor del af de sekretariatsfrivilliges samlede arbejdstid på Elevtelefonen (se mere herom i afsnit 3.2).

Afslutningsvist bør det nævnes, at selvom Elevtelefonen organisatorisk er en helt integreret del af DSE, så forsøger de sekretariatsfrivillige bevidst at adskille Elevtelefonen og DSE, når de udfører aktiviteter for Elevtelefonen. Dette skyldes et ønske om, at Elevtelefonens rådgivningstilbud udadtil ikke skal kobles sammen med DSE's sekretariat og bestyrelse, da en sammenblanding kan kompromittere tilbuddets hensigt om at fremstå som et anonymt tilbud.

## 3.2 ELEVTELEFONEN BLANDT ANDRE LIGNENDE TILBUD

Elevtelefonen er ét blandt en række samtale- og rådgivningstilbud for børn og unge. I dette afsnit sammenlignes Elevtelefonen med en række udvalgte tilbud, der på ét eller flere områder minder om Elevtelefonen. Derigennem afdækkes også de særtræk, der kendetegner Elevtelefonen.

Der findes i dag en lang række samtale- og rådgivningstilbud for børn og unge. Flere af disse adskiller sig dog markant fra Elevtelefonen ved deres meget specifikke fokusområde. Nedenstående liste indeholder en række af de samtale- og rådgivningstilbud, som Elevtelefonens rådgivere selv henviser til, hvis en henvendelse ligger uden for Elevtelefonens kompetenceområde, eller hvis der efterspørges yderligere rådgivning:

- **Aidslinjen** – Rådgivning om kønssygdomme
- **Bryd tavsheden** – Rådgivning om vold i hverdagen, fysisk og psykisk
- **Børn, unge og sorg** – Rådgivning af børn og unge, der er pårørende til en med alvorlig sygdom eller har mistet en til sygdom, ved selvmord eller en ulykke
- **Center for Ludomani** – Rådgivning om ludomani i familien
- **Etnisk Ung** – Rådgivning om æresrelaterede konflikter
- **E-vejledning** – Rådgivning af unge om uddannelsesvalg
- **For vild med dig** – Rådgivning om kærestevold, både psykisk og fysisk
- **Girl talk** – Samtaletilbud for piger i alderen 12-24 år
- **Hope Ung** – Rådgivning af unge om alkoholmisbrug i hjemmet
- **Jobpatruljen** – Rådgivning af unge, forældre og virksomheder om regler og rettigheder på arbejdsmarkedet
- **LGBT, Ungdomstelefonen** – Rådgivning af unge, der er tiltrukket af sit eget køn eller hvis kønsidentitet falder uden for normen.
- **Livslinien** – Rådgivning om selvmordstanker

- **LMS (Landsforeningen mod spiseforstyrrelser og selvskade)** – Rådgivning om spiseforstyrrelser og selvskade
- **Ombudsmandens børnekontor** – Rådgivning om børns rettigheder
- **SIND (Landsforeningen for psykisk sundhed)** – Rådgivning om psykisk helbred

Fælles for ovenstående tilbud er, at de alle tilbyder samtale eller rådgivning inden for et relativt snævert fokusområde, fx sygdom, sex eller vold. Udover disse tilbud findes der dog også en række andre samtale- og rådgivningstilbud, som ligesom Elevtelefonen anlægger et bredere tematisk fokus. Her er især følgende tre rådgivningstilbud relevante:

- **Børnetelefonen** – Rådgivning af unge under parolen: *”alle problemer, store som små”*
- **Headspace** – rådgivning af unge under parolen: *”der er ingen problemer, der er for store eller små at tale med Headspace om”*.
- **Ung på linje** – Samtaletilbud for børn og unge under parolen *”alt mellem himmel og jord”*

### 3.2.1 Hvad kendetegner Elevtelefonen?

Elevtelefonen er et rådgivningstilbud, der tematisk overlapper med flere af de ovenstående tilbud, men som også udmærker sig ved en række både tematiske og organisatoriske særtræk. I det følgende gennemgås først Elevtelefonens særtræk for herefter at kunne beskrive, hvor Elevtelefonens primære grænseflader med andre lignende tilbud er.

Elevtelefonen har grundlæggende tre særlige kendetegn, der tilsammen gør, at tilbuddet i større eller mindre omfang adskiller sig fra andre samtale- og rådgivningstilbud for børn og unge. Det drejer sig om følgende tre omstændigheder:

#### 3.2.1.1 Fokus på grundskolerelaterede problematikker

Som det fremgår af bl.a. CFE's slutrapport fra 2017, så er Elevtelefonens rådgivningsområde afgrænset til *”alt hvad der foregår fra eleven træder ind på skolen, til de går hjem igen”* (Slutrapport 2017, s. 5). På Elevtelefonens hjemmeside er følgende områder dog oplyst, som mere konkrete eksempler på Elevtelefonens vejledningsområder:

- Afgangsprøver
- Digital mobning
- Elevinddragelse
- Elevrettigheder
- Elevrådsarbejde
- Klassekammerater
- Lærerrelationer
- Mobning
- Trivsel i klassen
- UU-vejledning

På den måde adskiller Elevtelefonens rådgivningsområde sig således tematisk fra eksempelvis tilbud, der fokuserer snævert på fx sygdom, selvmord eller vold, idet henvendelsen i udgangspunktet skal have en forbindelse til skoleområdet. Omvendt er der et vist tematisk overlap med fx eVejledningen, der også dækker skole- og uddannelsesrelaterede problematikker – dog er eVejledningens rådgivningsområde relativt snævert afgrænset til kun at fokusere på *uddannelsesvalg*, og det er derfor relativt begrænset.

Derudover er det klart, at det for flere af Elevtelefonens rådgivningsområder er vanskeligt at afgøre, hvorvidt en problemstilling har rod i skolegangen eller ej. I Epinions fokusgruppeinterview med rådgivere fra Elevtelefonen blev der således givet udtryk for, at de oplyste rådgivningsområder dels rummer betydelige overlap og dels er ganske flydende i praksis. Skolen fylder i sagens natur en meget stor del af målgruppens – dvs. grundskoleelevers – liv, og oftest vil mange af målgruppens problemer i et vist omfang kunne relateres til skolen. Rådgiverne peger således på emner som stress, depression og pubertet som emner, de også modtager henvendelser omkring og rådgiver om.

Selvom Elevtelefonens rådgivningsområde således afgrænser sig til skolerelaterede problemstillinger, så er der i praksis tale om et meget heterogent felt af relevante problemstillinger for Elevtelefonen. I dette lys minder Elevtelefonen således i højere grad om tilbud som Børnetelefonen, Ung på linje eller Headspace, der som nævnt også dækker over meget forskelligartede tematikker og problemstillinger.

### 3.2.1.2 Elev-til-elev-rådgivning

Et andet af Elevtelefonens særtræk sammenlignet med andre lignende tilbud er, at Elevtelefonens rådgivere selv lige er gået ud af grundskolen. Det er ifølge de interviewede nøglepersoner fra DSE's faste sekretariat med ansvar for Elevtelefonen afgørende, at Elevtelefonen hverken skal drives eller fremstå som et professionelt rådgivningstilbud. Tværtimod fremhæves det som afgørende at betone, at Elevtelefonen er et rådgivningstilbud, som drives af unge mennesker, der befinder sig helt tæt på de problemstillinger, som grundskoleelever kan opleve.

Som beskrevet i afsnit 3.1 er rådgiverne således sekretariatsfrivillige, der har ansøgt om i et år at arbejde frivilligt hos DSE. På baggrund af ansøgningen udvælges et antal sekretariatsfrivillige, der ifølge en af de interviewede nøglepersoner fra DSE typisk kan beskrives som ressourcestærke, tidligere medlem af skolens elevråd og på forhånd engageret i DSE.

De udvalgte sekretariatsfrivillige gennemfører i løbet af skolernes sommerferie (dvs. umiddelbart efter, at de selv har afsluttet deres grundskoleforløb) et uddannelsesforløb af tre dages varighed. På uddannelsesforløbet undervises de sekretariatsfrivillige i en række grundlæggende rådgivningsteknikker, der skal klæde dem på til de faktiske rådgivningssituationer. Derudover gennemgår de sekretariatsfrivillige forinden uddannelsesforløbet også en kompetencescreeningsproces med det formål at identificere eventuelle omstændigheder hos de sekretariatsfrivillige (fx traumatiske personlige oplevelser), der gør det uhensigtsmæssigt for dem at varetage rådgivningsopgaven. Ifølge de interviewede rådgivere og nøglepersonerne fra DSE er det dog meget sjældent, at sekretariatsfrivillige frascreenes i forbindelse med denne proces.

Det er således relativt unge mennesker, der varetager rådgivningsopgaven på Elevtelefonen, og på det område adskiller Elevtelefonens rådgivningstilbud sig væsentligt fra andre lignende rådgivningstilbud. Dels er rådgiverne på flere af de øvrige rådgivningstilbud uddannede (fx psykologer eller socialrådgivere), og dels er de typisk voksne eller unge i 20'erne. Selvom Elevtelefonens rådgivere som nævnt gennemfører et kort uddannelsesforløb, så understreges det både i interviewene med nøglepersonerne fra DSE og i fokusgruppen med rådgiverne, at det især er rådgivernes personlige erfaring og netop deres evne til at relatere sig til de børn og unge, der henvender sig, som de trækker på, når de yder rådgivning. Dette betyder omvendt også, at Elevtelefonens rådgivere i tilfælde af særligt alvorlige henvendelser om fx selvmord eller vold i hjemmet, er instrueret i straks at henvise til andre mere specialiserede samtale- eller rådgivningstilbud (fx Livslinien eller Bryd Tavsheden).

### 3.2.1.3 Drop-in-besøg

Et tredje særtræk ved Elevtelefonen er drop-in-besøgene, som de sekretariatsfrivillige foretager på grundskoler over hele landet. Besøgene har både til formål at verdensindsamle og at øge kendskabet til Elevtelefonen, jf. afsnit 3.1. Drop-in-besøgene udgør en relativt stor del af de sekretariatsfrivilliges arbejde med Elevtelefonen, og det er ifølge de interviewede rådgivere gængs praksis, at alle sekretariatsfrivillige foretager drop-in-besøg i løbet af deres år som frivillige.

Rådgiverne fortæller dog også, at der er stor forskel på, i hvilket omfang de enkelte sekretariatsfrivillige er med på besøgene. Omfanget afhænger dels af den enkelte sekretariatsfrivilliges andre DSE-relaterede opgaver, og dels afhænger det af, hvorvidt den enkelte frivillige selv ønsker at involvere sig i drop-in-opgaven eller fx hellere ønsker at varetage henvendelser på Elevtelefonens rådgivningsdel. Fordelingen af arbejdsopgaver i DSE-regi beskrives således af rådgiverne som meget fleksibel i forhold til både kapacitet og ønske hos den enkelte frivillige.

Konkret består drop-in-besøgene i, at de sekretariatsfrivillige og en chauffør foretager besøg på skoler rundt om i landet. De frivillige henvender sig her først til skolens administration, og bliver herigennem typisk sat i forbindelse med en elevrepræsentant (fx skolens elevrådsformand). De sekretariatsfrivillige fortæller vedkommende om Elevtelefonen, uddeler informationsmateriale (plakater, flyers, visitkort etc.) og opfordrer repræsentanten til at videreformidle budskabet om Elevtelefonen og distribuere informationsmaterialet. Der foretages desuden telefoniske opfølgninger på drop-in-besøgene, hvor de besøgte skoler en uge efter drop-in-besøget bliver ringet op med henblik på at sikre, at budskabet om Elevtelefonen og informationsmaterialet er videreformidlet.

Derudover benytter de sekretariatsfrivillige også besøget til at indsamle viden – både kvalitativt via de samtaler, som de frivillige har med elevrepræsentanterne, men også kvantitativt ved uddeling af spørgeskemaer.

Besøgenes relativt korte varighed gør, at CFE er i stand til at foretage ganske mange besøg om året. Ifølge CFE's Slutrapport fra 2017 er der således foretaget hele 1.570 skole besøg i 2016. I slutrapporten beskrives drop-in-besøgene som en helt afgørende kilde til at sprede budskabet, og det påpeges både

i slutrapporten og af de interviewede rådgivere, at der i takt med, at de i løbet af skoleåret får gennemført flere og flere besøg, opleves en mærkbar stigning i antallet af henvendelser på Elevtelefonens rådgivningsdel.

Det er imidlertid ikke kun Elevtelefonen, der foretager skolebesøg. Eksempelvis har Børnetelefonen i år lanceret konceptet BørneMobilen, hvor medarbejdere og frivillige fra Børnetelefonen kører rundt i udvalgte kommuner og besøger i alt 130 skoler i løbet af tre år med henblik på at øge kendskabet til Børnetelefonen. Headspace tilbyder ligeledes at komme på skolebesøg for at sprede budskabet om rådgivningslinjen og fortælle om problemhåndtering blandt børn og unge. I dette lys er det særegne ved Elevtelefonens drop-in-besøg således ikke besøgene i sig selv men snarere, at Elevtelefonen formår at gennemføre ganske mange besøg – ikke mindst, fordi de er meget proaktive i deres opsøgende arbejde.

I nedenstående tabel er forskelle og ligheder på tværs af tre tilbud, der mht. rådgivningsområder er umiddelbart mest sammenlignelige med Elevtelefonen, idet disse tilbud dels henvender sig til børn og unge og dels alle er kendetegnet ved at dække ganske brede rådgivningsområder.

| Tilbud                      | Rådgivnings-<br>område                                                             | Rådgivere                                                        | Aktiviteter                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Elev-<br/>telefonen</b>  | Rådgivning af børn og unge om et bredt udvalg af skolerelaterede problemstillinger | Frivillige unge, der netop har afsluttet grundskolen             | Rådgivning (telefonisk, via chat eller e-mail), alle hverdage fra kl. 8:00-17:00 samt på mandage, onsdage og torsdage mellem kl. 19:00-21:00.<br><br>Drop-in-besøg på mange af landets skoler                                                                                               |
| <b>Børne-<br/>telefonen</b> | Rådgivning af børn og unge om et bredt udvalg af emner                             | Frivillige voksne med børnefaglige kompetencer                   | Rådgivning (telefonisk, via chat eller e-mail), alle dage fra kl. 11:00-23:00 og på Børnetelefonens "Nattelinjen" alle dage fra kl. 23:00-02:00.<br><br>Planlagte besøg på relativt få udvalgte skoler med BørneMobilen                                                                     |
| <b>Head-<br/>space</b>      | Rådgivning af børn og unge om et bredt udvalg af emner                             | Typisk frivillige studerende på relevant socialfaglig uddannelse | Rådgivning (telefonisk, via chat eller e-mail eller fysiske møder med rådgivere)<br><br>Mulighed for at booke Headspace-repræsentanter til skolebesøg.<br><br>Kan kontaktes eller besøges mandag-torsdag fra kl. 12:00-18:00 (dog med mindre variationer på tværs af de lokale afdelinger). |
| <b>Ung på<br/>Linje</b>     | Samtaletilbud for børn og unge om et bredt udvalg af emner                         | Unge frivillige mellem 20-30, ikke professionelt uddannede       | Samtale (telefonisk eller via chat), alle dage på nær lørdage fra kl. 19:00-22:00.                                                                                                                                                                                                          |

## 4. ELEVERS KENDSKAB TIL ELEVTELEFONEN

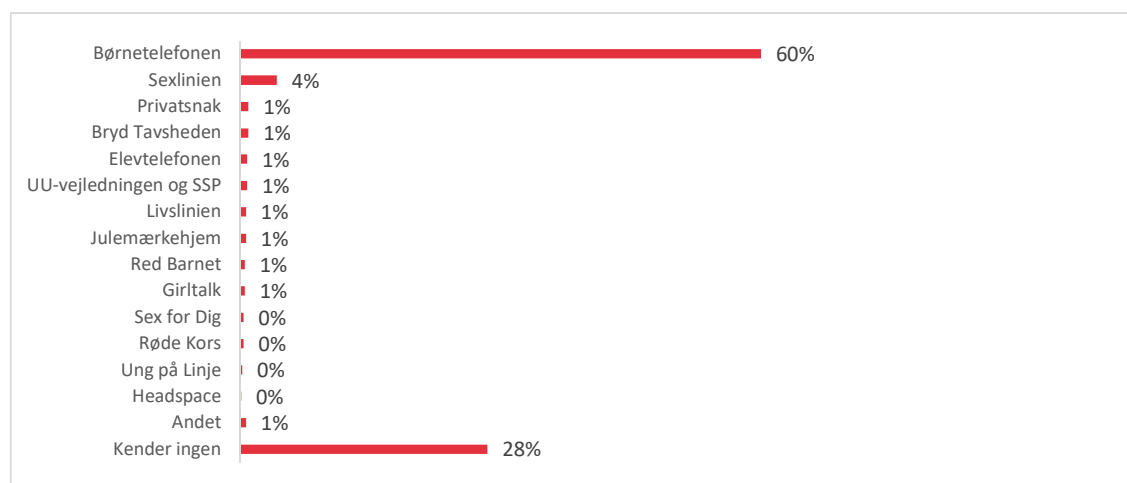
En afgørende forudsætning for, at skoleelever vil overveje at anvende Elevtelefonen, er, at de kender tilbuddet. I dette afsnit undersøges derfor som det første kendskabet til Elevtelefonen blandt skoleelever. Kendskabet afdækkes på tre niveauer: Først afdækkes det overordnede kendskab til Elevtelefonen – dvs. hvor mange blandt skoleeleverne, der kender Elevtelefonen hhv. uhjulpel og hjulpet sammenlignet med andre lignende tilbud. Herefter fokuseres analysen på kilden til kendskabet til Elevtelefonen – dvs. hvordan eleverne har fået kendskab til Elevtelefonen. Afslutningsvist afdækkes dybden af elevernes kendskab til Elevtelefonen – dvs. i hvilken grad eleverne oplever at have kendskab til Elevtelefonens særegne specifikationer. Resultaterne bygger dels på spørgeskemaundersøgelsen og dels på de dybdeinterview, der er foretaget med elever fra udskolingen på udvalgte skoler.

### 4.1 OVERORDNET KENDSKAB

Elevernes overordnede kendskabsniveau er i spørgeskemaundersøgelsen afdækket på to måder: 1) det uhjulpne kendskab, hvor eleverne er blevet spurgt åbent ind til, hvilke samtale- og rådgivningstilbud de har kendskab til, og 2) det hjulpne kendskab, hvor eleverne på baggrund af en prædefineret liste, er blevet spurgt ind til, hvilke samtale- og rådgivningstilbud de kender til. Ved at afdække det overordnede kendskab på begge måder er det således muligt dels at sige noget om kendskabsniveauet på tværs af de forskellige samtale- og rådgivningstilbud, og dels at sige noget om hvilke tilbud der forekommer mest præsent i skoleelevernes bevidsthed.

Nedenstående figur viser hvor stor en andel af elever, der uhjulpel angiver, hvilke samtale- og rådgivningstilbud, de kender til. Figuren viser tydeligt, at Børnetelefonen som det eneste tilbud har et højt uhjulpel kendskab, og at Elevtelefonen på linje med alle øvrige ligger lavt.

**Figur 1. Uhjulpel kendskab til rådgivningsservices**



Noter: N = 654, andelen summer til mere end 100 % fordi respondenterne kunne nævne flere tilbud, kilde: elevsurvey. Spørgsmål "Der findes i dag en række rådgivningsservices, hvor børn og unge kan ringe eller skrive ind for at få hjælp og rådgivning. Du bedes skrive navnet på de rådgivningsservices du kender"

Børnetelefonen er samtidigt det tilbud, der umiddelbart ligger mest præsente i elevernes bevidsthed, idet langt de fleste af de elever, der uhjulpet nævner flere tilbud, nævner netop Børnetelefonen som det første. Ud af de 60 besvarelser, hvor eleverne tilkendegiver kendskab til mere end ét tilbud, nævnes Børnetelefonen som det første i 95 % af tilfældene. En elev svarer endda i spørgeskemaet: "Jeg kender en masse andre, men det er ikke nogen, der popper op i mit hoved med det samme, som Børnetelefonen gjorde". Resultatet fra spørgeskemaet stemmer desuden godt overens med erfaringerne fra de kvalitative dybdeinterview, hvor Børnetelefonen typisk er blevet beskrevet som et tilbud, som de interviewede elever "selvfølgelig" har kendskab til.

Der er 1 % af eleverne i undersøgelsen, som uhjulpet nævner Elevtelefonen. Det lave uhjulpne kendskabsniveau bør dog ses i lyset af især to omstændigheder, der begge knytter sig til Børnetelefonens position på samtale- og rådgivningsområdet for børn og unge. For det første er det vigtigt at understrege, at Børnetelefonen har været en del af området i langt flere år end de fleste andre lignende samtale- og rådgivningstilbud. Elevtelefonen blev etableret i 2013 og har således eksisteret i få år sammenlignet med Børnetelefonen, der har eksisteret i mere end 30 år. I dette lys er det således mere oplagt at sammenligne kendskabsniveauet for Elevtelefonen med niveauet for et tilbud som Headspace, der ligesom Elevtelefonen er oprettet i 2013. Som det fremgår af figuren bemærkes, at det uhjulpne kendskab til Elevtelefonen er lidt højere end for Headspace.

For det andet dækker Børnetelefonens rådgivningsområde jf. afsnit 3.2 alt andet lige et bredere problemfelt end Elevtelefonen. Selvom Elevtelefonens rådgivningsområde jf. afsnit 3.2 i praksis også er ganske bredt, så er det dog mere snævert defineret end Børnetelefonens – både tematisk og målgruppemæssigt. Det er vanskeligt at pege på andre tilbud, der varetager direkte sammenlignelige rådgivningsområder.

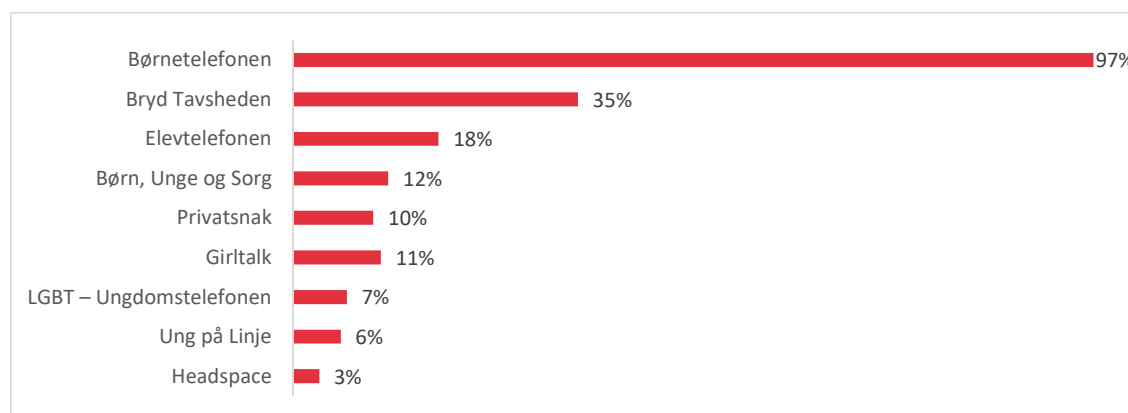
På den baggrund er det således alt i alt forventeligt, at det uhjulpne kendskabsniveau til Børnetelefonen er markant højere end kendskabet til Elevtelefonen. En tredje mulig forklaring er, at det forhold, at Børnetelefonen i så høj grad manifesterer sig som *det* rådgivningstilbud, som eleverne tænker på, når de spørges ind til deres uhjulpne kendskab, gør, at eleverne ikke associerer videre – også selvom de måske genkender andre tilbud, når de præsenteres for dem.

For at undersøge denne forklaring har vi spurgt ind til elevernes hjulpne kendskab. Senere i spørgeskemaet er de således blevet præsenteret for en række af de tilbud, der iht. afsnit 3.2 er mest sammenlignelige med Elevtelefonen og bedt om at angive hvilke af disse tilbud, de har hørt om. Nedenstående figur viser andelen af elever, som angiver at have kendskab til de oplistede samtale- og rådgivningstilbud for børn og unge. Som det fremgår af figuren, er kendskabet til Børnetelefonen fortsat klart størst, idet næsten alle elever (97 %) har hørt om Børnetelefonen.

Som det også fremgår af figuren, er Elevtelefonen det tredje-mest kendte tilbud, kun overgået af Bryd Tavsheden, hvis rådgivningsområde afgrænser sig til børne- og kærestevold og dermed ikke er direkte sammenligneligt med Elevtelefonens rådgivningsområde, og Børnetelefonen. En del af forklaringen herpå skal dog formentlig findes i, at Bryd Tavsheden ligesom Børnetelefonen har eksisteret i en del flere år (Bryd Tavsheden blev stiftet i 2002).

18 % af eleverne har kendskab til Elevtelefonen, hvilket er et markant højere kendskabsniveau end niveauet for en række andre nyere rådgivningstilbud. Omkring dobbelt så mange elever har således hørt om Elevtelefonen sammenlignet med tilbud som Privatsnak, Girtalk, LGBT – ungdomstelefonen, Ung på Linje og Headspace.

**Figur 2. Hjulpet kendskab til rådgivningsservices**



*Noter: N = 654, andelen summer til mere end 100 % fordi respondenterne kunne vælge flere valgmuligheder, kilde: elevsurvey. Spørgsmål: Der findes i dag en række telefonservices, hvor børn og unge kan få hjælp og rådgivning. Du bedes sætte kryds ved de services, som du har hørt om*

Det hjulpne kendskabsniveau for de oplyste tilbud er ensartet for drenge og piger. Ikke overraskende er kendskabet til Girtalk, der specifikt målretter sig imod piger, dog markant højere for piger (19 %), end for drenge (3 %). For Elevtelefonen er kendskabsniveauet ens på tværs af køn, idet det for drenge er 19 % og for piger er 17 %.

Samlet set er kendskabet til Elevtelefonen således på den ene side relativt lavt sammenlignet med Børnetelefonen, der fremstår som et tilbud, der kendskabsmæssigt adskiller sig betydeligt fra alle andre samtale- og rådgivningstilbud for børn og unge. Men på den anden side, så er det hjulpne kendskab til Elevtelefonen højt sammenlignet med kendskabsniveauet for andre lignende tilbud, der ligesom Elevtelefonen kun har eksisteret i en relativt kort tidsperiode (fx Headspace).

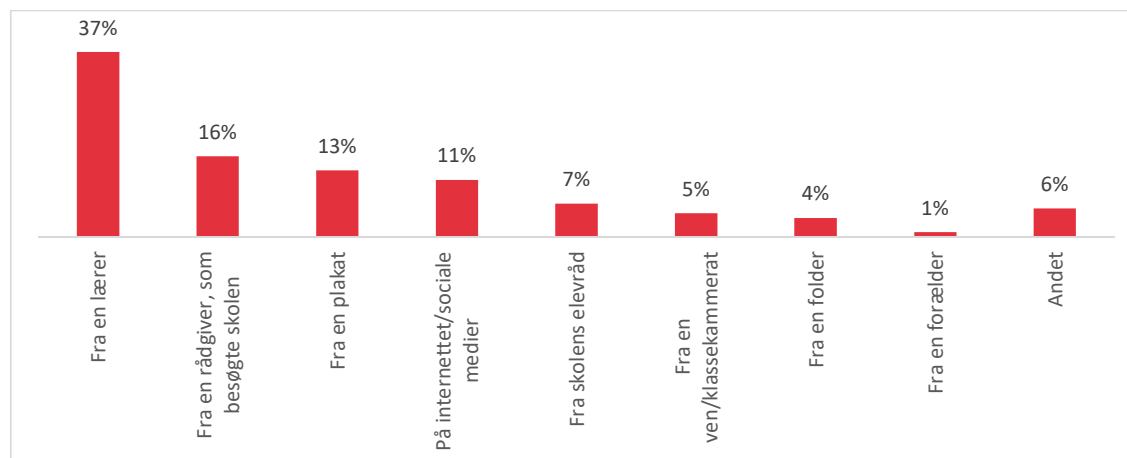
## 4.2 HVORFRA KENDER ELEVERNE ELEVTELEFONEN?

For at afdække hvordan de elever, der har kendskab til Elevtelefonen, har fået kendskab til tilbuddet, er der i spørgeskemaet spurgt ind til, *hvor* eleverne første gang har stiftet bekendtskab med Elevtelefonen. Derudover er der efterfølgende blevet spurgt ind til udvalgte kendskabskilder, som Elevtelefonen aktivt bruger til at udbrede kendskabet til tilbuddet (flyers, plakater, sociale medier og fysiske møder i forbindelse med drop-in-besøg).

Som det fremgår af nedenstående figur, er elevernes kendskab til Elevtelefonen typisk etableret via en af elevernes lærere. Ud af de elever der angiver, at de kender Elevtelefonen, er der således 37 %, der første gang har hørt om Elevtelefonen gennem en lærer.

Det er på den ene side et bemærkelsesværdigt resultat, idet rådgiverne til fokusgruppeinterviewet har beskrevet, hvordan deres kendskabsindsats primært er målrettet skolernes elevrepræsentanter (i forbindelse med drop-in-besøgene jf. afsnit 3.1). På den anden side er det oplagt at formode, at de kontaktede elevrepræsentanter videreformidler information og informationsmateriale om Elevtelefonen til de enkelte klasser gennem lærerne.

**Figur 3. Hvor hørte du første gang om elevtelefonen?**

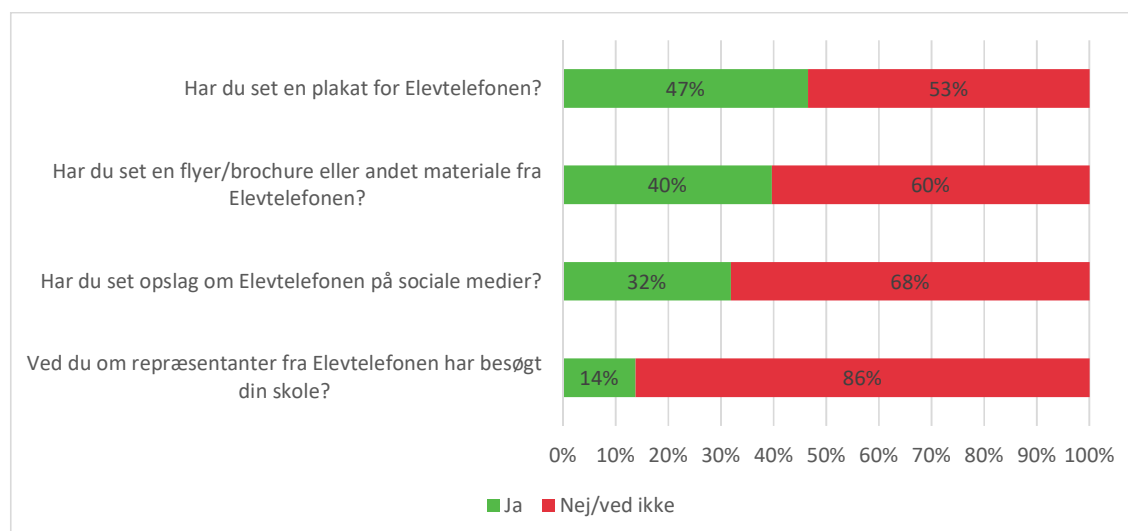


Noter: N = 105. Elever med kendskab til Elevtelefonen blev stillet dette spørgsmål, kilde: elevsurvey.

I forlængelse heraf er det dog værd at bemærke, at den næst-hyppigste kilde til kendskab er, at eleverne har mødt en repræsentant for Elevtelefonen, der besøgte skolen (16 %). Da Elevtelefonens rådgivere på drop-in-besøgene typisk kun har kontakt til skolens elevrepræsentanter, så er det i den forbindelse relevant at se på, hvorvidt der her er en forskel på elever der hhv. sidder/har siddet i elevrådet og så elever, der ikke har siddet i elevrådet. Blandt de elever, der enten sidder eller har siddet i elevrådet, er der nemlig flere, der angiver, at de har fået kendskab til Elevtelefonen gennem en repræsentant fra Elevtelefonen (22 %), end det er tilfældet blandt elever, der ikke har siddet i elevrådet (11 %). Dette indikerer, at drop-in-besøgene ikke kun fungerer som indirekte kilde til kendskabsudbredelse via elevrådsrepræsentanter, men også som en mere direkte kendskabskilde til elever, der ikke er i elevrådet.

11 % af eleverne opnår første gang kendskab til Elevtelefonen via internettet eller de sociale medier og 13 % fra Elevtelefonens plakater. Netop disse platforme bruges både sideløbende med og som en del af drop-in-besøgene. Svarene peger således samlet set på, at Elevtelefonens samlede strategi (besøg på skoler, plakater, kontakt til elevråd, aktivitet på de sociale medier og flyers) er ansvarlige for en forholdsvis stor del af kendskabet (51 %).

Derudover viser resultaterne, at meget få elever får kendskab til Elevtelefonen via deres forældre (1 %). Dette skyldes dog formentlig, at Elevtelefonen kun har eksisteret i kort tid og derfor ikke har været en del af samtale- og rådgivningstilbudsområdet, da forældrene selv tilhørte målgruppen – i modsætning til fx Børnetelefonen.

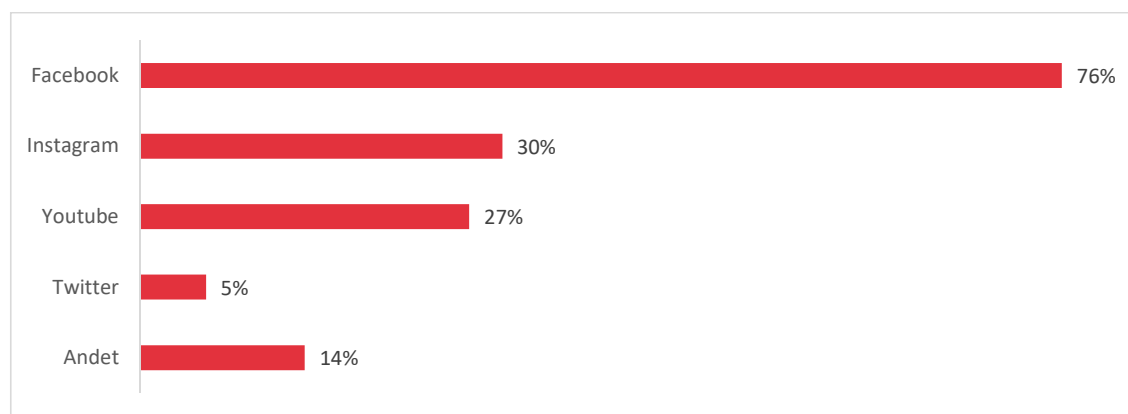
**Figur 4. Eksponering for Elevtelefonen hos elever med kendskab til Elevtelefonen**

Noter: N = 116. Elever med kendskab til Elevtelefonen, kilde: elevsurvey

Elevtelefonen arbejder med flere forskellige indsatser, der har til formål at øge kendskabet. I ovenstående figur fremgår det, hvor mange af de elever, der har angivet, at de kender Elevtelefonen, der også har kendskab til Elevtelefonens forskellige informationsindsatser (plakater, flyere/brochurer, opslag på sociale medier og skolebesøg).

Som det ses har omtrent halvdelen af de elever, som har kendskab til Elevtelefonen, set en plakat, og plakaten er dermed den kendskabskilde, som flest har bemærket. 40 % har set en brochure og 32 % et opslag på de sociale medier. Til gengæld angiver kun 14 %, at de ved, at der har været en rådgiver på skolen. Dette indikerer, at rådgivernes drop-in-besøg især når ud til eleverne via det omdelte informationsmateriale, mens det kun i mindre grad sker via direkte kontakt mellem rådgiver og elev.

Som det fremgår af nedenstående figur er det blandt de elever, der har set et opslag om Elevtelefonen på de sociale medier, oftest på Facebook, de er stødt på information om Elevtelefonen. Ifølge Slutrapporten 2016 er det da også primært på Facebook, der er anvendt til sociale medier-kampagner om Elevtelefonen, og det er derfor ikke overraskende, at det først og fremmest er her, eleverne støder på information om tilbuddet.

**Figur 5. På hvilke af følgende sociale medier har du set opslag om Elevtelefonen?**

Noter:  $n=37$ , kun de elever som svarede at de havde set et opslag om Elevtelefonen på de sociale medier blev stillet dette spørgsmål, andelen summer til mere end 100 % fordi respondenterne kunne vælge flere valgmuligheder, kilde: elevsurvey

### 4.3 HVOR GODT KENDER ELEVERNE ELEVTELEFONEN?

En ting er at kende eller genkende Elevtelefonen ved navn – noget andet er at have kendskab til, hvad Elevtelefonen konkret tilbyder. I spørgeskemaundersøgelsen er de elever, som kender Elevtelefonen, derfor også spurgt ind til, hvor meget de føler, at de ved om Elevtelefonen. Nedenstående figur viser elevernes svar på, hvordan de selv vurderer deres egen viden om Elevtelefonen.

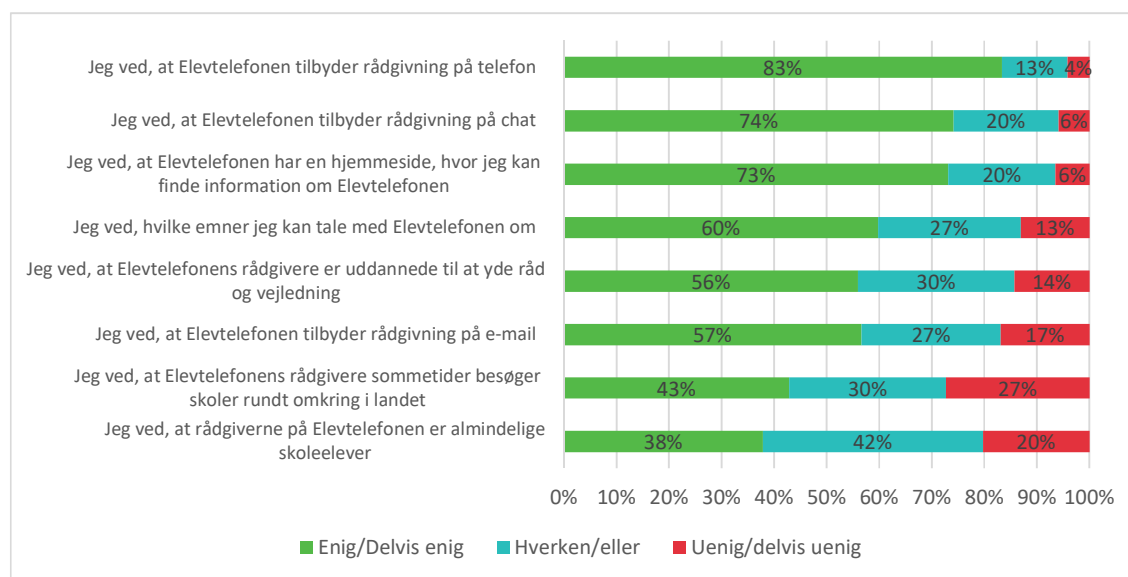
Figuren viser, at mens eleverne selv oplever, at de ved forholdsvis meget om, hvordan Elevtelefonens rådgivningstjeneste kan kontaktes – nemlig via telefonrådgivning (83 %) eller chatrådgivning (74 %) – så oplever eleverne i mindre grad at have kendskab til de forhold ved Elevtelefonen, der jf. afsnit 3.2 adskiller Elevtelefonen fra andre samtale- og rådgivningsservices. Eksempelvis er kun 38 % af de der har kendskab til Elevtelefonen enige eller delvist enige i, at de ved, at rådgiverne er almindelige skoleelever. Dette er bemærkelsesværdigt, da netop dette forhold fremhæves af de interviewede nøglepersoner som et af de helt afgørende kendetegn for Elevtelefonen. Det samme gælder for en anden af Elevtelefonens særtræk, drop-in-besøgene, som kun 43 % angiver, at de ved foregår. Her bør det dog nævnes, at drop-in-besøgene jf. afsnit 3.2 heller ikke i sig selv nødvendigvis har til formål at etablere direkte kontakt mellem elever og rådgivere, og derfor bør resultaterne ikke i sig selv anses som problematiske.

Flere svarer (56 %), at de ved, at rådgiverne er uddannede, og omtrent ligeså mange (60 %) oplever at vide, hvilke emner de kan tale med Elevtelefonen om. Samlet set indikerer resultaterne dog, at kendskabet for de flestes vedkommende er relativt overfladisk.

På baggrund af indsigterne fra de kvalitative dybdeinterview med elever er dette forventeligt. Her giver flere af de interviewede elever nemlig udtryk for, at det overfladiske kendskab ofte vil være tilstrækkeligt til, at hvis behovet for at kontakte et samtale- eller rådgivningstilbud opstår, så vil de selv gøre en mere aktiv indsats for at opsøge mere information om tilbuddet, inden de etablerer kontakten. Omvendt må det alligevel forventes, at et generelt dybere kendskab til Elevtelefonen, alt andet

lige, også vil medføre et større faktisk brug blandt de elever, der efterspørger de særlige ydelser, som Elevtelefonen tilbyder. En afdækning af dette behov er netop temaet for evalueringens næste kapitel.

**Figur 6. Hvor enig er du i følgende udsagn?**



Noter: n = 74 – 96. Elever som har set et opslag om Elevtelefonen på SoMe blev stillet dette spørgsmål, kilde: elevsurvey

## 4.4 OPSAMLING

Der er overordnet et begrænset kendskab til Elevtelefonen. Dette gælder særligt, når man ser på det uhjulpne kendskab til tilbuddet. Omvendt er dette også tilfældet for så godt som alle andre samtale- og rådgivningstilbud – på nær Børnetelefonen. Børnetelefonen fremstår både på baggrund af resultaterne fra spørgeskemaundersøgelsen og indsigterne fra de kvalitative dybdeinterview med elever som det rådgivningstilbud, eleverne først og fremmest forbinder med anonyme samtale og -rådgivningstilbud. Den primære forklaring på dette forhold er formentlig, at Børnetelefonen har eksisteret i en relativt lang periode sammenlignet med de andre rådgivningstilbud.

Derudover er det hjulpne kendskab til Elevtelefonen markant højere, og sammenlignet med en række af de mest sammenlignelige samtale- og rådgivningstilbud rangerer Elevtelefonen ganske højt. Elevtelefonen er dermed ikke endnu et tilbud, som ligger særlig præsent i elevernes bevidsthed, men dog et tilbud, som relativt mange elever kender ved navns nævnelse.

Kendskabet er primært etableret via elevernes lærere, mens næsten ingen har hørt om Elevtelefonen gennem deres forældre. Igen er forklaringen formentlig, at Elevtelefonen er et forholdsvis nyt tilbud og derfor ikke (som fx Børnetelefonen) har været en del af forældrenes egen skoletid.

Kendskabets karakter er dog for størstedelen af eleverne relativt overfladisk. Relativt få oplever således at have kendskab til de særtræk, der kendetegner Elevtelefonen – fx at det er almindelige skoleelever, der står for rådgivningen.

Spørgsmålet er, om disse særtræk ved Elevtelefonen er noget, eleverne oplever et behov for? I kapitel 5 afdækkes netop, hvad elever efterspørger hos anonyme samtale- og rådgivningstilbud.

## 5. ELEVERS BEHOV FOR ET ANONYMT SAMTALE- OG RÅDGIVNINGSTILBUD

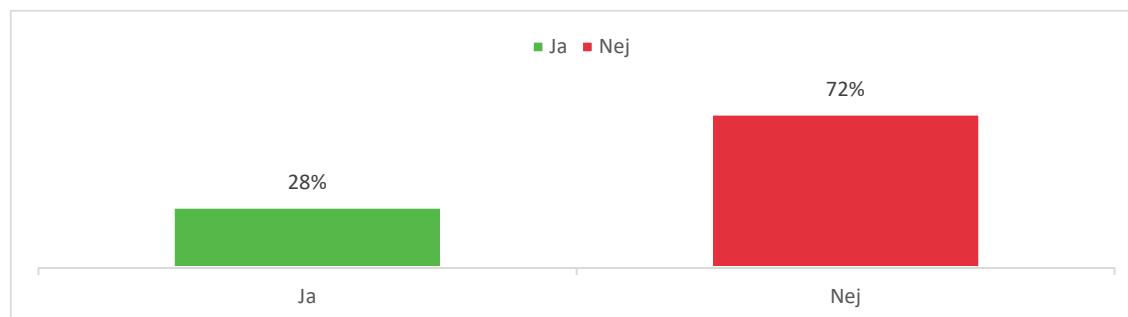
I dette afsnit afdækkes behovet for et tilbud som Elevtelefonen blandt skoleelever. Der anlægges både et direkte og et indirekte fokus på spørgsmålet. Først afdækkes således, hvordan behovet er for anonyme rådgivningstilbud helt overordnet, bl.a. ved at sammenligne behovet for disse med andre mulige kilder til hjælp og rådgivning (fx forældre, lærere eller venner). Derefter undersøges i hvilket omfang de tre særtræk, som karakteriserer Elevtelefonen jf. afsnit 3, efterspørges af eleverne. Til sidst afdækkes efterspørgslen efter Elevtelefonen som et samlet tilbud. I afsnittet anvendes både data fra spørgeskemaundersøgelsen og de kvalitative dybdeinterview med elever.

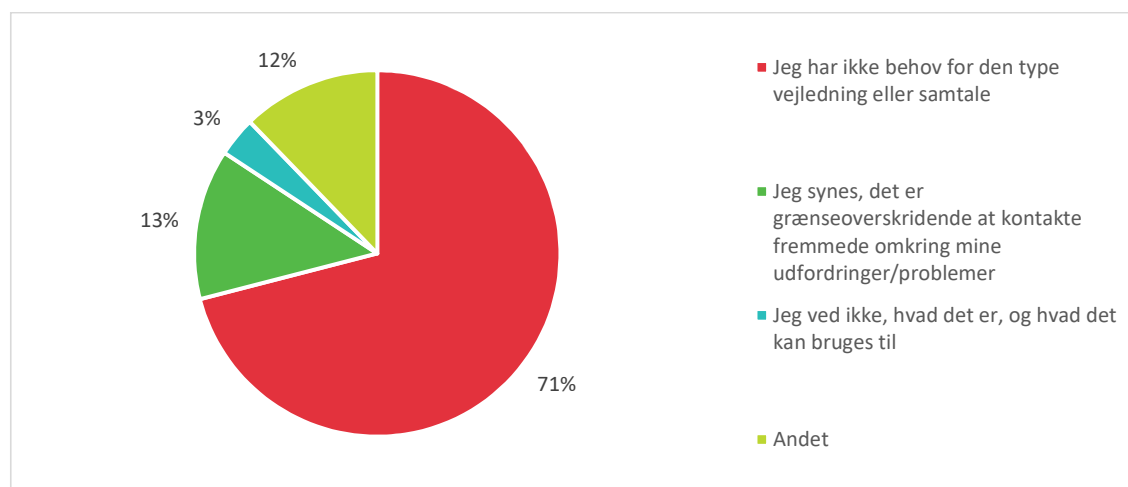
### 5.1 DET GENERELLE BEHOV FOR RÅDGIVNINGSTILBUD

For at afdække hvor stort behovet er for et rådgivningstilbud som Elevtelefonen, er eleverne først blevet spurgt helt overordnet ind til, hvorvidt de overhovedet kan forestille sig at kontakte en rådgivningsservice. Af nedenstående figur fremgår det, at 28 % af eleverne svarer, at de godt kunne finde på at kontakte en rådgivningsservice, hvor børn og unge kan få anonym hjælp og rådgivning.

Blandt de 72 %, der omvendt ikke kan forestille sig at kontakte et anonymt rådgivningstilbud, angiver størstedelen (71 %), at de ikke føler, at de har behov for den slags rådgivning. Dog svarer 13 %, at de føler det for grænseoverskridende at kontakte fremmede omkring deres problemer, mens endnu færre (3 %) angiver, at de ikke ved, hvad denne type tilbud kan bruges til. Dette indikerer, at størstedelen af de elever, der ikke kan forestille sig, at bruge et anonymt rådgivningstilbud for børn og unge, heller ikke umiddelbart vurderer, at de har brug for det. Det viser dog samtidigt, at der er en relativt stor gruppe på 16 % af eleverne, der potentielt godt kunne forestille sig at bruge de anonyme rådgivningstilbud, men som ikke ser det som en mulighed, fordi de ikke ved, hvad tilbuddene konkret kan bruges til, eller fordi de føler, at det er grænseoverskridende.

**Figur 7. Kunne du finde på at kontakte en rådgivningsservice, hvor børn og unge kan få anonym hjælp og rådgivning? (Kontakten kan både være på chat, e-mail eller telefon)**



**Figur 8. Hvorfor kunne du ikke finde på at kontakte en rådgivningsservice?**

Noter: Øverste figur: n = 399, Nederste figur n = 286, kilde: elevsurvey

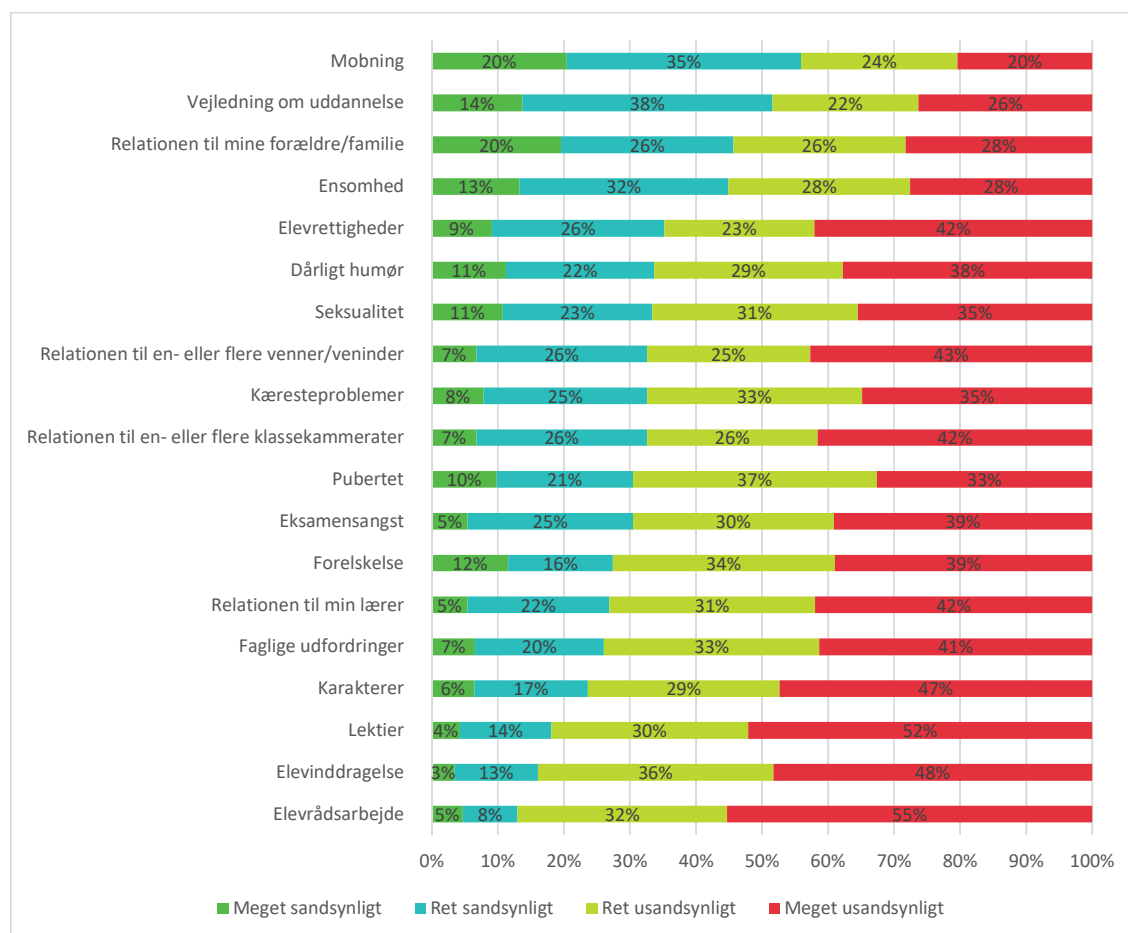
At mange unge oplever det som grænseoverskridende at skulle kontakte et anonymt rådgivningstilbud bekræftes desuden i de kvalitative dybdeinterview med skoleelever. Der er dog forskel på, hvilke elementer, som eleverne oplever som grænseoverskridende eller "akavede" ved at skulle kontakte et rådgivningstilbud omkring. To elementer går dog igen på tværs af dybdeinterviewene – emnet for henvendelsen og rådgiverens alder. I det følgende vil der blive gået i dybden med begge elementer.

### 5.1.1 Hvornår er der behov for anonyme rådgivningstilbud?

Elevernes behov for rådgivningstilbud kan være forskelligt afhængigt af, hvilket problem der er tale om. Derfor er eleverne i spørgeskemaundersøgelsen for en række oplyste problemer blevet spurgt om, hvor sandsynligt det er, at de vil kontakte en rådgivningsservice for at få hjælp eller rådgivning.

Resultaterne viser, at relativt mange elever faktisk finder det sandsynligt, at de vil kontakte en service, hvis de oplever den type problemer, som ligger inden for netop Elevtelefonens rådgivningsområde. Blandt de elever, der kunne finde på at kontakte en rådgivningsservice, svarer 52 %, at det er ret sandsynligt eller meget sandsynligt, at de vil kontakte en rådgivningsservice for at få vejledning omkring uddannelsesvalg, mens 55 % svarer, at det er ret eller meget sandsynligt, at de vil kontakte en rådgivningsservice, hvis de oplever mobning. Derudover svarer 35 % af eleverne, at det er ret eller meget sandsynligt, at de vil kontakte en rådgivningsservice, hvis de oplever problemer med elevrettigheder, mens det samme gælder for 35 %, hvis de oplever problemer med ensomhed og for 30 %, hvis de oplever eksamensangst. Fælles for alle disse temaer er, at de ligger inden for Elevtelefonens rådgivningsområde, og at de rangerer relativt højt på listen over emner, som eleverne finder det sandsynligt at kontakte et rådgivningstilbud om.

**Figur 9. Sandsynlighed for at den unge vil kontakte Elevtelefonen med problemer af forskellige art.**



Noter: n = 85 – 98, kun de elever som svarede "ja" til spørgsmålet "Kunne du finde på at kontakte en rådgivningsservice..." blev stillet dette spørgsmål, kilde: elevsurvey. Spørgsmål: Nu kommer der en række problemer, som mange børn og unge oplever i deres dagligdag. For hvert emne bedes du angive, hvor sandsynligt det er, at du vil kontakte en rådgivningsservice, hvis du oplever problemer af denne art

Tilgængæld opfatter kun hhv. 13 % og 16 % det som sandsynligt, at de vil kontakte en rådgivningsservice angående elevrådsarbejde og elevinddragelse.

Resultaterne bekræftes desuden af de kvalitative dybdeinterview med elever. Her er der nemlig givet udtryk for at særligt to problemtyper sjældent vil give anledning til at kontakte anonyme rådgivningstilbud. Det gælder for det første meget følsomme emner som pubertet og seksualitet, som flere opfatter som akavede eller grænseoverskridende at tale med en fremmed rådgiver om. Men for det andet gælder det også problemer, der ikke opfattes som "slemme nok" til at kontakte et anonymt rådgivningstilbud for – fx elevrådsarbejde eller elevinddragelse.

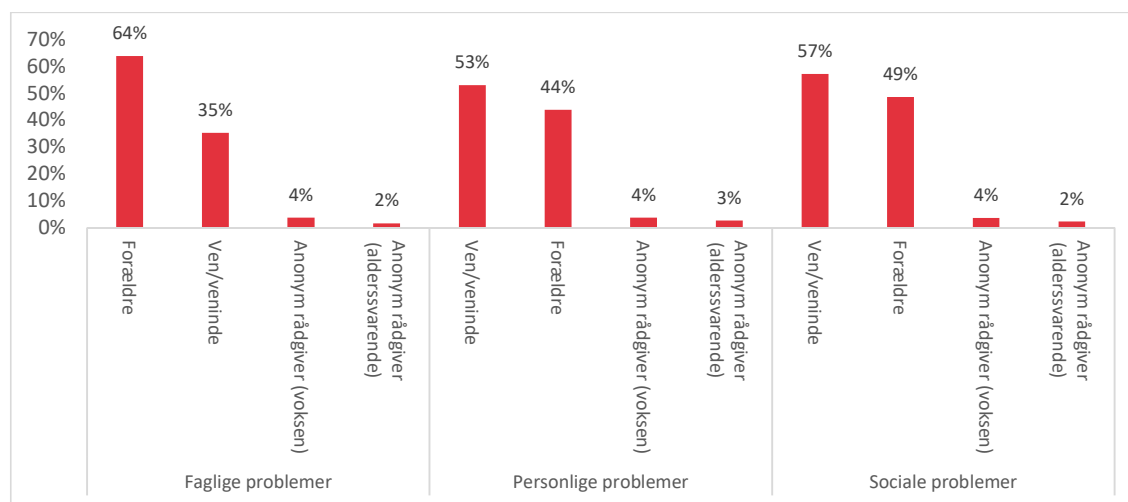
De anonyme rådgivningstilbud opfattes således af nogle elever som reserveret til særligt alvorlige henvendelser, hvilket i sig selv kan afholde eleverne fra at tage kontakt. De betragtes som en sidste udvej,

man kan kontakte, hvis hverken venner, forældre, søskende eller ens lærer kan hjælpe med problemet. Denne pointe går især igen på tværs af de kvalitative dybdeinterview, men kommer også til udtryk i resultaterne fra spørgeskemaundersøgelsen. Her er eleverne nemlig blevet præsenteret for den samme liste over mulige problemer og spurgt ind til, hvem de vil kontakte, hvis de kommer ud for disse problemer. Den gennemsnitlige andel for tre grupper af problemer (faglige, sociale og personlige) er vist i nedenstående figur.

Som det fremgår af resultaterne, så peger eleverne først og fremmest på enten forældre eller venner/veninder. Dette gælder for alle tre problemgrupper. Omvendt fremgår det også af resultaterne, at anonyme rådgivningstilbud gennemgående opfattes blandt de mindst oplagte at henvende sig til. Resultaterne gælder også for alle tre problemgrupper, og det er tilfældet uanset, om der er tale om voksne anonyme rådgivere eller anonyme rådgivere på elevens egen alder.

Resultaterne skal dog næppe tolkes som et udtryk for, at eleverne ikke anser rådgivningstilbuddene som relevante, for som nævnt angiver relativt mange det som sandsynligt, at de vil kontakte en anonym rådgivningsservice. I stedet kan det ses som en understregning af, at de anonyme rådgivningstilbud af de fleste elever opfattes som den sidste mulighed, som man tyer til, hvis hverken venner, forældre, søskende eller ens lærer kan hjælpe med problemet.

**Figur 10. For hvert emne bedes du vælge de personer, du helst ville tale med, hvis du havde problemer**



Note: n = 654, eleverne blev bedt svare for 19 forskellige problemer - i figuren vises gennemsnit når svarene grupperes på tre forskellige emnegrupper (faglige, personlige og sociale problemer), andelenes summer til mere end 100 % fordi respondenterne kunne vælge flere valgmuligheder, kilde: elevsurvey

På tværs af de 19 emner er der mellem 1 % og 3 % som angiver elev-til-elevrådgivning som deres foretrukne kilde til hjælp. Til sammenligning angiver mellem 1 % og 10 % anonym rådgivning med en voksen, som deres foretrukne samtalepartner.

## 5.2 BEHOVET FOR EN SERVICE MED ELEVTELEFONENS SÆRTRÆK

Elevtelefonen har jf. afsnit 3.2 en række særtræk, som er med til at adskille tilbuddet fra en række af de andre rådgivningstilbud. Det drejer sig om, 1) at Elevtelefonens rådgivere selv lige har gået i grundskole, 2) at rådgivningen er fokuseret på de problemer, som børn og unge møder i skoletiden og 3) de såkaldte drop-in-besøg. I dette afsnit afdækkes elevernes oplevede behov for alle tre særtræk. Derudover afdækkes en række andre forhold, som kan tænkes at spille en rolle for elevens opfattelse af et rådgivningstilbud herunder elevernes syn på forskellige rådgivningskommunikationsformer (chat-, e-mail- og telefonrådgivning).

### 5.2.1 Behovet for Elevtelefonens rådgivningsformer

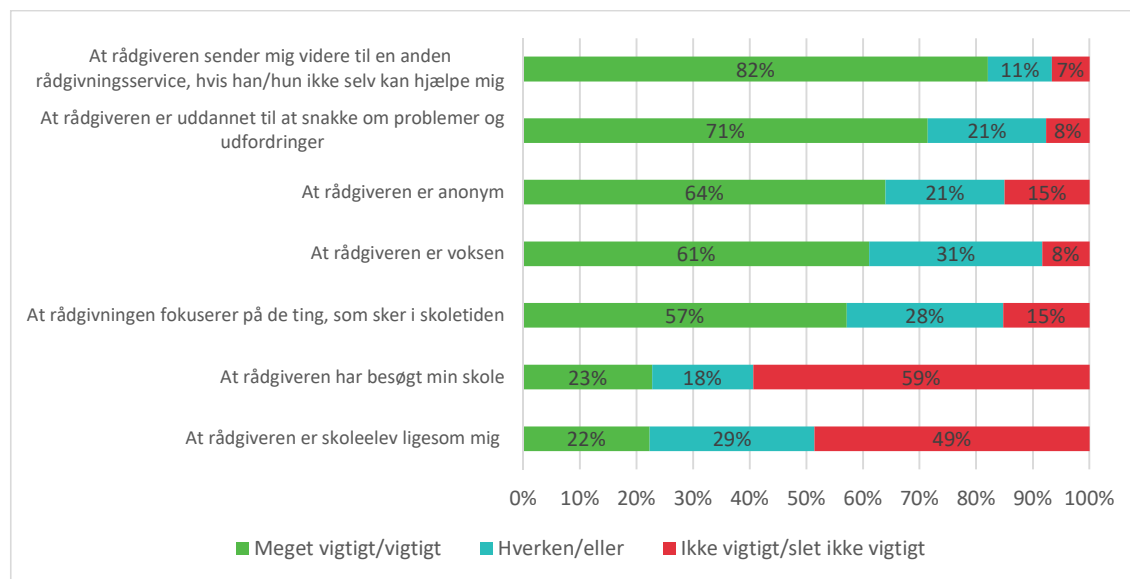
I spørgeskemaundersøgelsen er eleverne blevet bedt om at vurdere, hvor vigtig hvert af en række forhold omkring rådgivningen vil være, hvis de skal kontakte et anonymt rådgivningstilbud. Spørgsmålet afdækker således, hvilke kriterier der har betydning, når eleverne evt. skal træffe en beslutning om at kontakte et tilbud.

Af nedenstående figur ses, at seks ud af 10 (61 %) elever vurderer, at det er vigtigt, at rådgiveren er voksen, mens knapt en fjerdedel (22 %) vurderer, at det er vigtigt for dem, at rådgiveren er skoleelev. Selvom flest foretrækker en voksenrådgiver, viser svarene dermed, at en betydelig del af skoleeleverne ser elev-til-elev-rådgivning som relevant. Da alle andre sammenlignelige rådgivningstilbud anvender voksenrådgivere fremstår behovet for elev-til-elevrådgivning således som forholdsvis stort.

Derudover vurderer halvdelen (57 %) af eleverne, at det er et vigtigt kriterium, når de skal kontakte en service, at rådgivningen fokuserer på ting, som sker i skoletiden. Dette understøtter resultaterne fra det forrige afsnit, idet det peger på, at det for mange elever er vigtigt, at en rådgivningsservice kan tilbyde rådgivning i det område, som netop Elevtelefonen specialiserer sig i at rådgive om.

De kriterier, som størstedelen af eleverne vurderer som vigtige, er, at rådgiveren er uddannet, og at rådgiveren er villig til at videresende eleven til en anden service, hvis han/hun ikke selv kan hjælpe. Elevtelefonens nuværende praksis med at uddanne deres rådgivere og instruere dem i at videresende til andre services er også vigtige blandt eleverne. Disse er dog ikke særligt kendetegnende for Elevtelefonen, men udbredt blandt de fleste sammenlignelige samtale- og rådgivningstilbud.

**Figur 11. Hvor vigtige vurderer du, at følgende ting ville være for dig, hvis du skulle kontakte en rådgivningsservice?**



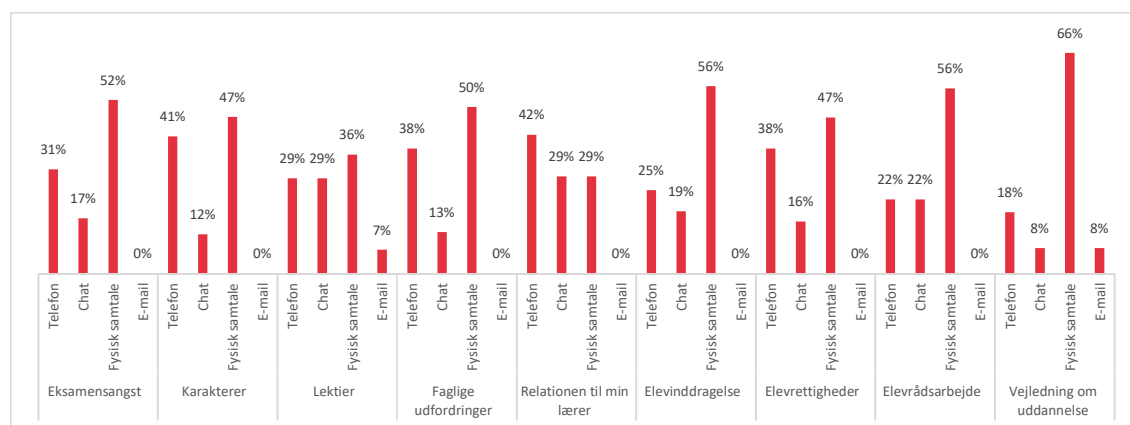
Noter: n= 100 - 108, kun de elever som svarede at de kunne finde på at kontakte en rådgivningsservice blev stillet dette spørgsmål

## 5.2.2 Behovet for Elevtelefonens kommunikationsformer

Mange rådgivningstilbud er i dag mulige at kontakte via en række forskellige kommunikationskanaler. De fleste rådgivningstilbud, herunder Elevtelefonen, kan således kontaktes via både telefon, chat og e-mail. I det følgende afdækkes, i hvilket omfang, disse kanaler opfylder elevernes behov.

I spørgeskemaet er eleven blevet spurgt om, hvordan vedkommende helst ville kommunikere med en rådgiver. Som det fremgår af nedenstående figur viser svarene, at eleverne ofte foretrækker fysiske samtaler med rådgivere, når problemet er af faglig eller social karakter. F.eks. foretrækker 52 % af eleverne en fysisk samtale med en rådgiver, når problemet omhandler eksamensangst.

**Figur 12. For hvert emne bedes du vælge, hvordan du helst vil kommunikere med rådgiveren. Faglige problemer**



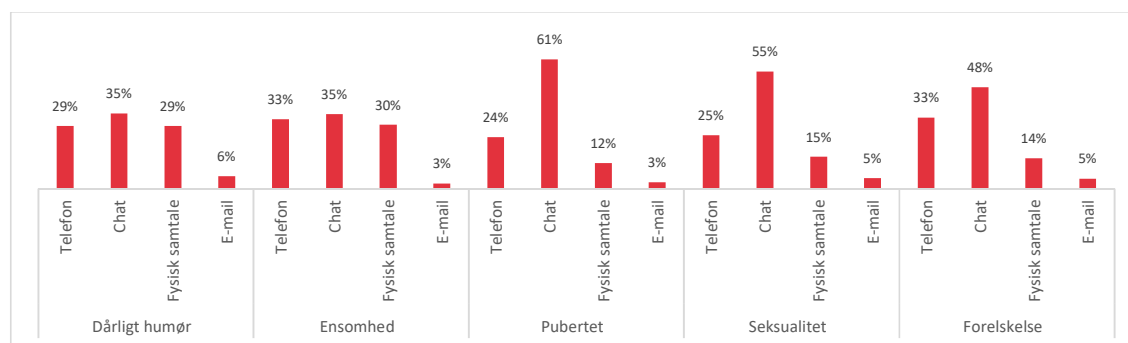
Note: n= 9 - 65, eleverne blev præsenteret for de emner, som de valgte at de ville tale med en anonym rådgiver (voksen og/eller samme alder) i spørgsmålet "For hvert emne bedes du vælge de personer du helst ville tale med hvis du havde problemer", kilde: elevsurvey

Ved fysiske møder spiller anonymitetselementet i rådgivningen i sagens natur en mindre rolle. Dermed afspejler resultaterne i ovenstående figur også en pointe, der kommer til udtryk i de kvalitative interview – nemlig at især faglige problemstillinger ofte ikke anses som nødvendige at snakke med et **anonymt** rådgivningstilbud om.

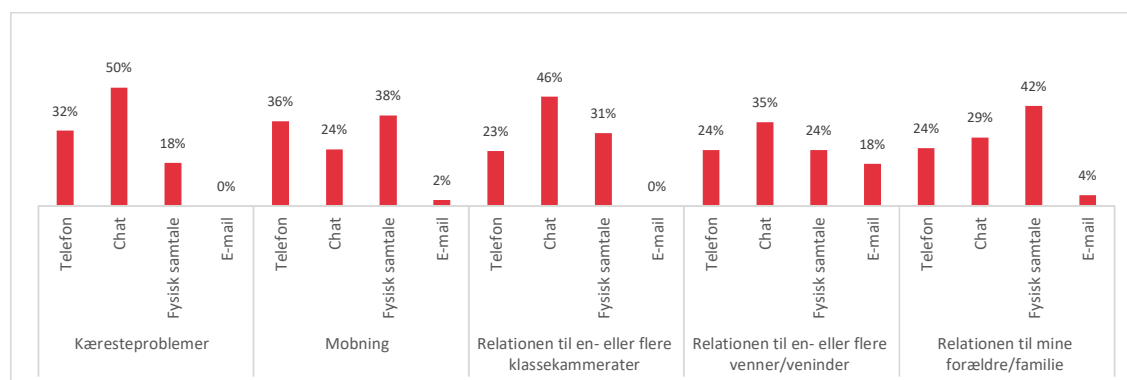
Det skal dog understreges, at dette ikke betyder, at faglige problemer aldrig kan være relevante at tale med en rådgiver om. I de kvalitative interview gives der således også eksempler på problemstillinger, der umiddelbart er funderet i faglige udfordringer, men som trækker tråde til den sociale og personlige sfære. Det kan fx være faglige spørgsmål, som eleverne føler, at de burde kende svaret på og derfor opfatter som pinlige at stille til læreren eller klassekammeraten. Men det kan også være, at lav faglig selvtillid medvirker til at fremprovokere angstlignende reaktioner, når eleven skal præstere fagligt foran klassen i forbindelse med en fremlæggelse eller lignende. I disse tilfælde opfattes anonym rådgivning således som en mulighed.

Som det fremgår af nedenstående figur, så opfatter eleverne da også problemer af personlig karakter anderledes, når det gælder foretrukne kommunikationskanal. Her foretrækker en større del af eleverne således at chatte med en rådgiver. Eksempelvis svarer 61 % af eleverne, at deres foretrukne måde at kommunikere med en rådgiver om pubertet på er via chat.

**Figur 13. For hvert emne bedes du vælge, hvordan du helst vil kommunikere med rådgiveren. Personlige problemer**



Der er til gengæld tale om et mere broget billede, når problemerne er af social karakter. Som det fremgår af nedenstående figur, så opfattes telefon, chat og fysisk samtale omtrent lige relevant, hvis problemet relaterer sig til mobning eller relationen til venner/veninder. Dette afspejler formentlig, at de sociale problemer ofte er meget komplekse, og situationsafhængige. Som det er blevet beskrevet i de kvalitative interview, så spænder de sociale problemer fra grov mobning til små drillerier, hvor det typisk blot kræver en kortvarig indgriben fra læreren.

**Figur 14. For hvert emne bedes du vælge, hvordan du helst vil kommunikere med rådgiveren. Sociale problemer**

Note: n= 13 - 45, eleverne blev præsenteret for de emner, som de valgte at de ville tale med en anonym rådgiver (voksen og/eller samme alder) i spørgsmålet "For hvert emne bedes du vælge de personer du helst ville tale med hvis du havde problemer", kilde: elevsurvey

Derudover er det værd at bemærke, at e-mail gennemgående er den klart mindst populære rådgivningsmulighed, hvilket formentlig skyldes, at kommunikationen via en chat også er skriftlig, men har den fordel, at eleven kan forvente at få etableret kontakt hurtigere end ved mail.

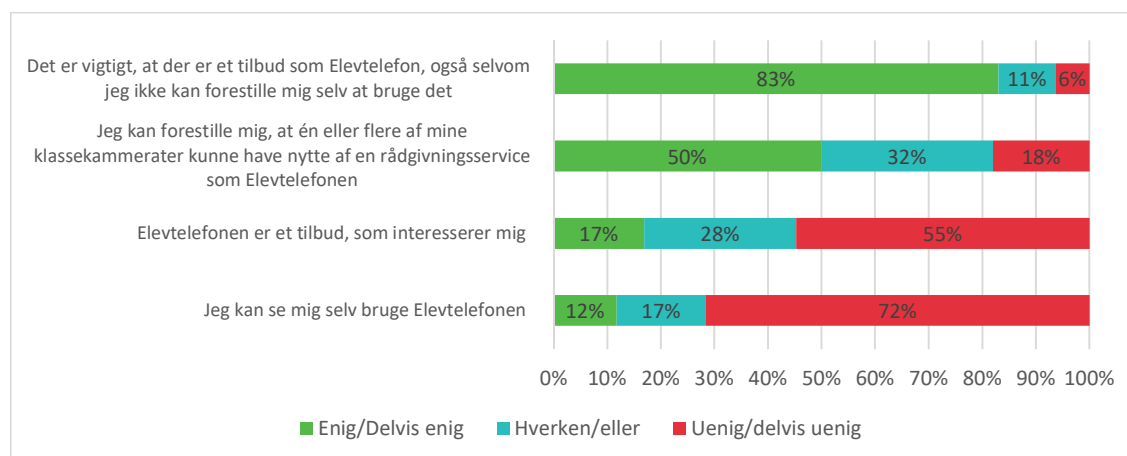
At Elevtelefonen ikke tilbyder fysiske samtaler kan i lyset af ovenstående opfattes som en mangel. Dels fordi det fremstår som en relativt efterspurgt rådgivningsform, og dels fordi den fysiske samtale især er efterspurgt, når problemerne klart kan defineres som skolerelaterede (fx elevrådsarbejde eller elevinddragelse). Men som det bl.a. er påpeget i afsnit 3.2, så er det ofte vanskeligt at opstille helt klare grænser for, hvornår et problem er skolerelateret. Ofte vil problemer, der umiddelbart bundet i rent faglige udfordringer, også kunne have personlige eller sociale konsekvenser for den enkelte unge.

### 5.3 BEHOVET FOR ELEVTELEFONENS SERVICES

I dette underafsnit afdækkes elevernes behov for Elevtelefonens ydelser under ét. Det gælder således interessen for Elevtelefonen, potentielt brug af Elevtelefonen, samt den opfattede vigtighed af Elevtelefonen blandt andre grundskoleelever og generelt.

Eleverne er i sidste del af spørgeskemaundersøgelsen blevet præsenteret for en kort beskrivelse af Elevtelefonen. Derefter er de blevet bedt om at angive, hvor enig eller uenige de er i en række udsagn om behovet for Elevtelefonen.

Som det fremgår af nedenstående figur, viser resultaterne, at 12 % af eleverne er enten enige eller delvist enige i, at de kan se sig selv bruge Elevtelefonen. Da anonyme rådgivningstilbud jf. afsnit 5.1.1 generelt opfattes som den sidste rådgivningsmulighed (når hverken forældre, lærere eller venner/veninder opfattes som relevante at kontakte), så fremstår tallet umiddelbart ganske højt, og det indikerer, at Elevtelefonen i et vist omfang appellerer til den adspurgte målgruppe. Dertil kommer, at en lidt større andel på 17 % er enige eller delvist enige i, at Elevtelefonen interesserer dem.

**Figur 15. Elevernes behov og efterspørgsel efter Elevtelefonen. Hvor enig er du i følgende udsagn?**

Note: n= 517- 601, kilde: elevsurvey

Samtidigt mener halvdelen af eleverne (50 %), at én eller flere af deres klassekammerater kunne have nytte af Elevtelefonen, mens hele 83 % af eleverne opfatter det som vigtigt, at der er et tilbud som Elevtelefonen. Selvom der således er tale om relativt få elever, der selv oplever at have problemer, der er relevante at kontakte et anonymt rådgivningstilbud omkring, så kender langt de fleste elever andre, for hvem det kan være relevant.

## 5.4 OPSAMLING

Helt overordnet lader ganske mange elever til at opleve et behov for samtale- og rådgivningstilbud. Omkring en fjerdedel af eleverne angiver således, at de selv kunne finde på at tage kontakt til en anonym rådgivningsservice.

De anonyme samtale- og rådgivningstilbud opfattes dog typisk som den sidste mulighed. Når eleverne skal håndtere problemer er det således først og fremmest venner, forældre eller lærere de henvender sig til.

I de kvalitative dybdeinterview med elever fremhæves særligt to årsager til, hvorfor eleverne ikke ønsker at kontakte anonyme samtale- og rådgivningstilbud, når de oplever at have problemer. På den ene side kan problemet opfattes som for småt til at kontakte sådanne tilbud – det drejer sig typisk om rent faglige problemer eller mindre konflikter med klassekammerater. Men på den anden side kan problemer også opfattes som *for* personlige til, at man ønsker at dele dem med en fremmed. Det drejer sig typisk om personlige problemer, der knytter sig til emner som krop og pubertet.

Samtidigt spiller rådgiverens alder også en rolle for, hvorvidt eleverne ønsker at kontakte en anonym samtale- eller rådgivningstjeneste. Her ønsker de fleste elever ganske vist, at rådgiveren er voksen. Men der er dog en betydelig del af eleverne, der faktisk efterspørger tilbud, hvor rådgiveren er på elevens egen alder. Da Elevtelefonen netop adskiller sig fra andre samtale- og rådgivningstilbud ved,

at rådgiverne er meget unge, indikerer resultatet, at dette særtræk ved Elevtelefonen har en sin klare berettigelse.

Denne pointe understreges desuden ved, at der blandt eleverne er en ganske udbredt opfattelse af, at Elevtelefonen som rådgivningskoncept kan være relevant for én eller flere af elevens klassekammerater. Endnu flere opfatter det som grundlæggende vigtigt, at der findes et tilbud som Elevtelefonen.

Spørgsmålet er dog, hvorvidt dette oplevede behov også i praksis konverteres til faktiske henvendelser. Netop dette spørgsmål er temaet for det følgende kapitel om den reelle brug af anonyme samtale- og rådgivningstilbud.

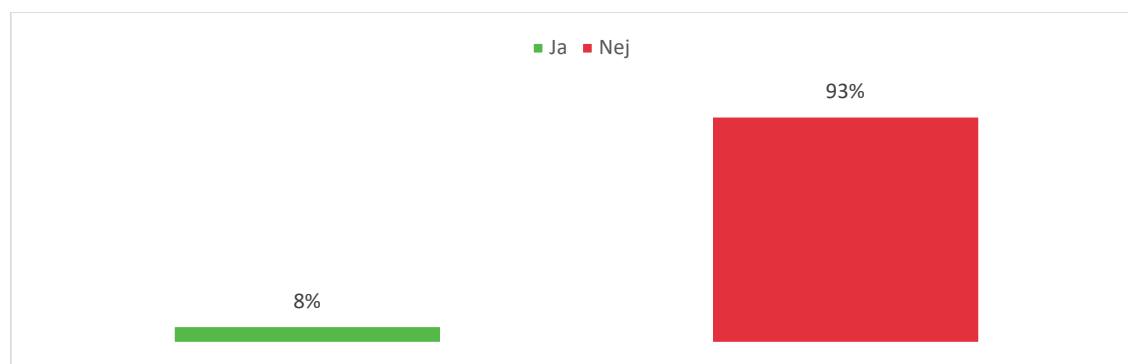
## 6. ELEVERS BRUG AF RÅDGIVNINGSTILBUD

I dette afsnit afdækkes det faktiske brug af rådgivningstilbud. Afsnittet sammenligner brugsmønstre på Elevtelefonen med brugsmønstrene for tre sammenlignelige tilbud - Børnetelefonen, Headspace og Ung På Linje. Den faktiske brug afdækkes fra to vinkler – omfanget af henvendelser og karakteren af henvendelserne. Først sammenlignes omfanget af brugen af Elevtelefonen med omfanget af brugen af de andre samtale- og rådgivningstilbud for børn og unge. Dernæst afdækkes, hvordan henvendelserne fordeler sig på tværs af emner på tværs af rådgivningstilbuddene. Der inddrages data fra spørgeskemaundersøgelsen og indsigter fra de kvalitative dybdeinterview med elever, men også aktivitetsdata fra Elevtelefonen og de tre sammenlignelige tilbud.

### 6.1 BRUGENS OMFANG

I dette afsnit afdækkes omfanget af brugen af Elevtelefonen og de tre sammenlignelige tilbud. Eleverne er i spørgeskemaundersøgelsen spurgt ind til, hvorvidt de har kontaktet en rådgivningsservice, hvor børn og unge kan få hjælp og rådgivning. Resultaterne fremgår af nedenstående figur og viser, at omkring 8 % af eleverne har kontaktet et rådgivningstilbud for børn og unge. Set i lyset af, at 28 % af eleverne angiver, at de kunne finde på at kontakte en rådgivningsservice (jf. afsnit 5.2), er det altså væsentligt færre, som rent faktisk har gjort det.

**Figur 16. Har du nogensinde kontaktet en rådgivningsservice, hvor børn og unge kan få hjælp og rådgivning? (Det kunne f.eks. være Ung på Linje, Bryd Tavsheden, Børnetelefonen, Headspace eller Elevtelefonen)**

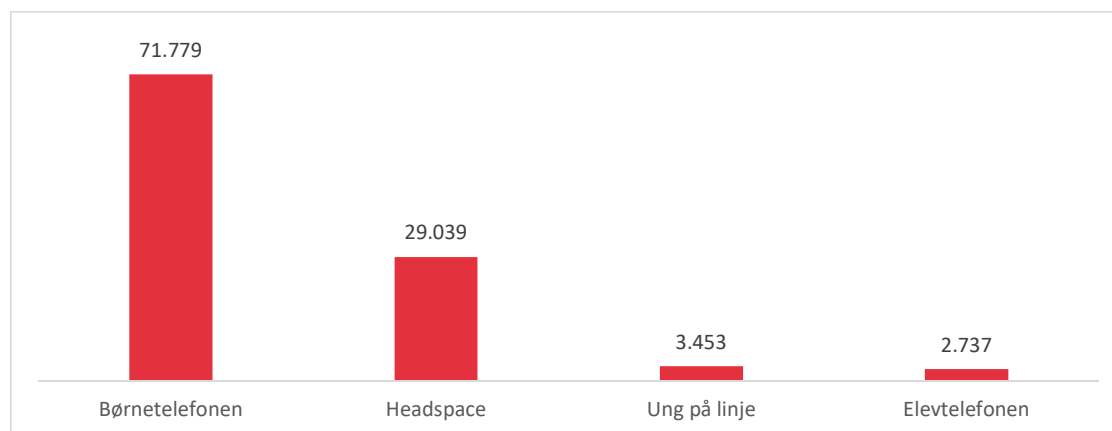


Note: n= 640, kilde: elevsurvey

Brugen af rådgivningstilbud varierer dog ganske betydeligt på tværs af de forskellige samtale- og rådgivningstilbud. Det er udbredt praksis blandt flere af samtale- og rådgivningstilbuddene at registrere antallet af henvendelser. På den baggrund er det således muligt at sammenligne brugen af de forskellige tilbud. I det følgende analyseres den faktiske brug først med udgangspunkt i *antallet* af registrerede henvendelser for fire udvalgte tilbud.

Nedenstående figur viser antallet af besvarede henvendelser for de fire tilbud i 2016<sup>1</sup>. Der er stor variation i antallet af henvendelser på tværs af de fire rådgivningsservices, og som det fremgår er Elevtelefonen den af de fire rådgivningsservice, som bruges mindst. I 2016 ydede Elevtelefonen således rådgivning til elever 2.737 gange. Til sammenligning har Børnetelefonen, som er det mest brugte samtale- og rådgivningstilbud, besvaret henvendelser fra 71.799 børn i 2016, Headspace har rådgivet 29.039 gange, mens Ung på Linje har gennemført 3.453 samtaler. Man skal være opmærksom på, at det er tilbuddene selv, som registrerer og kategoriserer henvendelserne. De rapporterede aktivitetsdata er således behæftet med en vis usikkerhed, når de sammenlignes. Særligt *emnet* for henvendelsen kan være behæftet med usikkerhed, fordi rådgiverne selv kategoriserer henvendelserne (dette er relevant ift. afsnit 6.2).

**Figur 17. Antal besvarede henvendelser i 2016**



*Note: Henvendelser kan dække over både SMS, chat, fysiske samtaler. Headspace er den eneste service som tilbyder face-to-face-rådgivning. Test-kald og systemfejl er ekskluderet fra undersøgelsen, kilde: aktivitetsdata*

Der kan være flere mulige forklaringer på, hvorfor Elevtelefonen modtager færre henvendelser end andre sammenlignelige services.

For det første kan forholdet forklares med henvisning til kendskabet. Kendskabet til Børnetelefonen er jf. afsnit 4.1 markant højere end til både Elevtelefonen og alle andre samtale- og rådgivningstilbud. Børnetelefonen vil derfor oftest være top-of-mind, hvis Eleverne oplever et behov for at kontakte et anonymt samtale- eller rådgivningstilbud – også selvom de potentielt ville kunne have bedre gavn af eller ønske om fx elev-til-elevbaseret rådgivning. Vigtigheden af at være tilstede i toppen af elevernes bevidsthed understreges da også af de kvalitative indsigter fra dybdeinterviewene med elever. Der er således flere elever, der fremhæver netop Børnetelefonen, som det oplagte førstevalg, fordi det er det første tilbud, de kommer i tanke om. Flere af de interviewede elever fortæller i den forbindelse,

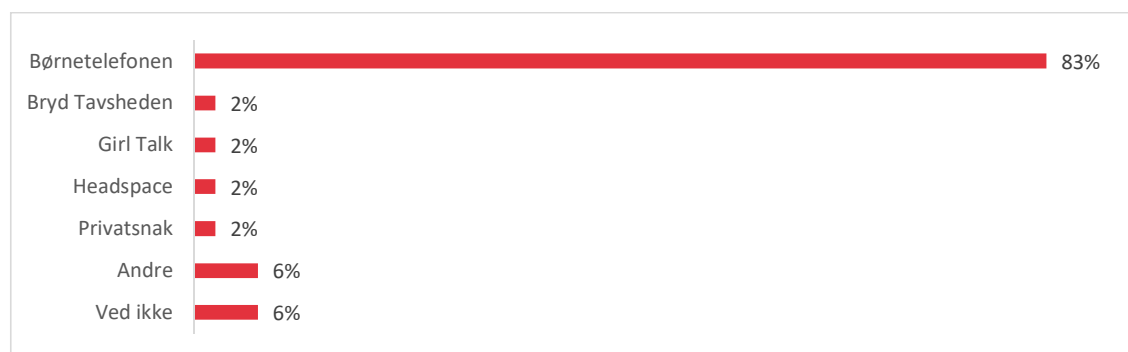
<sup>1</sup> Det skal her noteres at såkaldte test-kald, hvor brugeren ringer, men lægger røret på inden samtalen kan begynde ikke er medtaget, da ikke alle fire samtale- eller rådgivningstilbud har oplyst dette tal.

at de faktisk godt kan forestille sig, at de ville have kontaktet Elevtelefonen på svære tidspunkter i deres liv, hvis de havde haft kendskab til den.

For det andet kan forholdet forklares med henvisning til behovet for voksenrådgivning, jf. afsnit 5.2.1. Som nævnt vurderer en relativt stor andel af eleverne, at et vigtigt kriterium for, at de vil kontakte et rådgivningstilbud er, at rådgiveren er voksen. Dette vil helt naturligt betyde fravalg af Elevtelefonens elev-til-elevrådgivning til fordel for voksenbaserede rådgivningstilbud. En lignende forklaring kan knyttes til de relativt højere henvendelsestal for Headspace. Headspace tilbyder nemlig face-to-face-samtaler, som mange af eleverne giver udtryk for, at de foretrækker fremfor chat- og telefonrådgivning – særligt når det drejer sig om faglige og sociale emner 5.2.2. Dette kan ligeledes medvirke til, at nogle unge fravælger Elevtelefonen til fordel for face-to-face-tilbud som Headspace.

For det tredje kan forholdet forklares med henvisning til forskellen i målgruppe og rådgivningsområde. Eksempelvis har Headspace og Ung På Linje væsentligt bredere målgrupper end Elevtelefonen. Headspace yder rådgivning til unge mellem 12 og 25 år, mens Ung På Linje yder rådgivning til unge mellem 13 og 30. Elevtelefonen retter sig derimod mere snævert imod børn og unge på grundskolens mellemtrin og udskoling. Samtidigt er både Børnetelefonens, Headspace's og Ung på Linjes rådgivningsområde bredere defineret end Elevtelefonens rådgivningsområde, jf. afsnit 3.2. Begge faktorer gør det alt andet lige forventeligt, at disse rådgivningstilbud modtager flere henvendelser.

For nærmere at afdække brugen af samtale- og rådgivningstilbud blandt Elevtelefonens målgruppe er eleverne, der i spørgeskemaundersøgelsen har angivet, at de har kontaktet en rådgivningsservice også blevet bedt om at angive, hvilken rådgivningsservice de har kontaktet. Resultaterne i nedenstående figur viser, at eleverne i langt størstedelen af tilfældene (83 %) kontakter Børnetelefonen. Ingen indikerer at have kontaktet Elevtelefonen og 2 % (svarende til én person) har kontaktet Headspace. Resultaterne indikerer, at selvom Headspace og Ung på Linje har et større samlet antal henvendelser, så er det ikke nødvendigvis Elevtelefonens målgruppe, der kontakter disse tilbud. Derimod benytter den undersøgte målgruppe sig først og fremmest af Børnetelefonen, hvilket understreger Børnetelefonens dominerende position blandt samtale- og rådgivningstilbud til børn og unge.

**Figur 18. Hvilke af følgende tilbud har du kontaktet?**

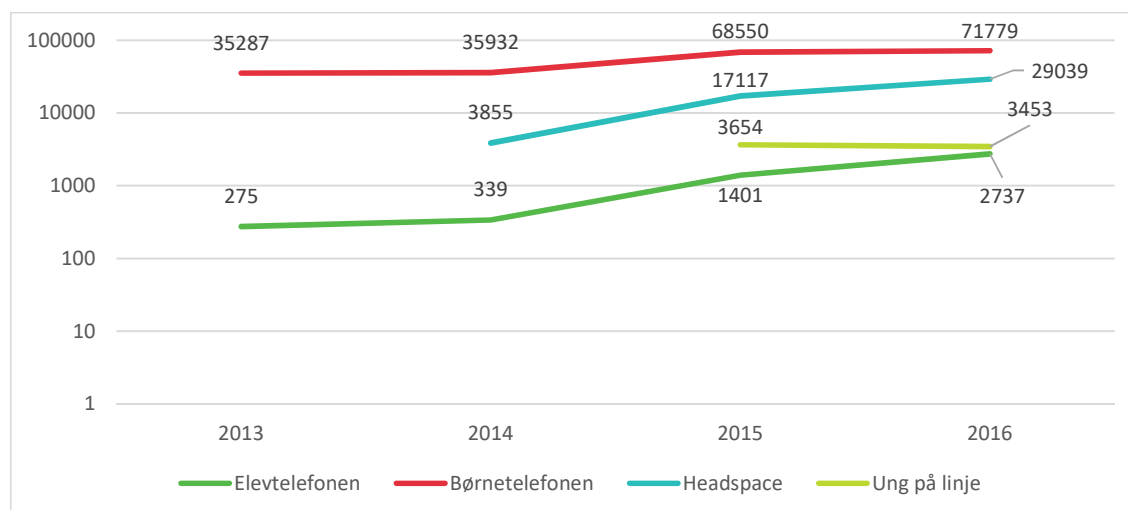
Note: *n* = 48, kun elever som svarede "ja" til spørgsmålet "Har du nogensinde kontaktet en rådgivningsservice, hvor børn og unge kan få hjælp og rådgivning?" blev stillet dette spørgsmål, andelen summer til mere end 100 % fordi respondenterne kunne vælge flere valgmuligheder, kilde: elevsurvey

For at give et fyldestgørende billede af brugens omfang er det afgørende også at se på udviklingen over tid. I nedenstående figur vises udviklingen i besvarede henvendelser over tid. For som det bliver påpeget, så er der væsentlig forskel på, hvor længe de forskellige tilbud har eksisteret, hvilket alt andet lige må forventes at påvirke antallet af henvendelser. Det afgørende her er således ikke forholdet i antallet af henvendelser på tværs af tilbuddene, men snarere den forholdsommæssige udvikling over tid for de enkelte tilbud. Som det ses har Elevtelefonen omtrentligt fordoblet antallet af henvendelser hvert år siden oprettelsen i 2013. Som mulige forklaring på udviklingen kan særligt to forhold fremhæves.

For det første har Elevtelefonen som nævnt gennemført en række informationstiltag på skoler (drop-in-besøg) og gennemført Facebook-kampagner. Da Elevtelefonen i sagens natur starter fra et meget lavt udgangspunkt kan fordoblingen i antallet af henvendelser således ses som et udtryk for at flere og flere opnår kendskab til tilbuddet.

For det andet kan en del af forklaringen dog også ligge i, at der som det fremgår af figuren generelt har været en stigende brug af rådgivningstilbud i perioden. Børnetelefonen har mere end fordoblet antallet af henvendelser fra 2013 til 2016 og tilsvarende har Headspace oplevet en endnu større stigning i antallet af henvendelser i den periode, der er modtaget data fra. Ung på Linje er undtagelsen til denne tendens, idet dette tilbud har oplevet et mindre fald i antallet af besvarede henvendelser.

Figur 19. Udvikling i det samlede antal rådgivninger på tværs af services



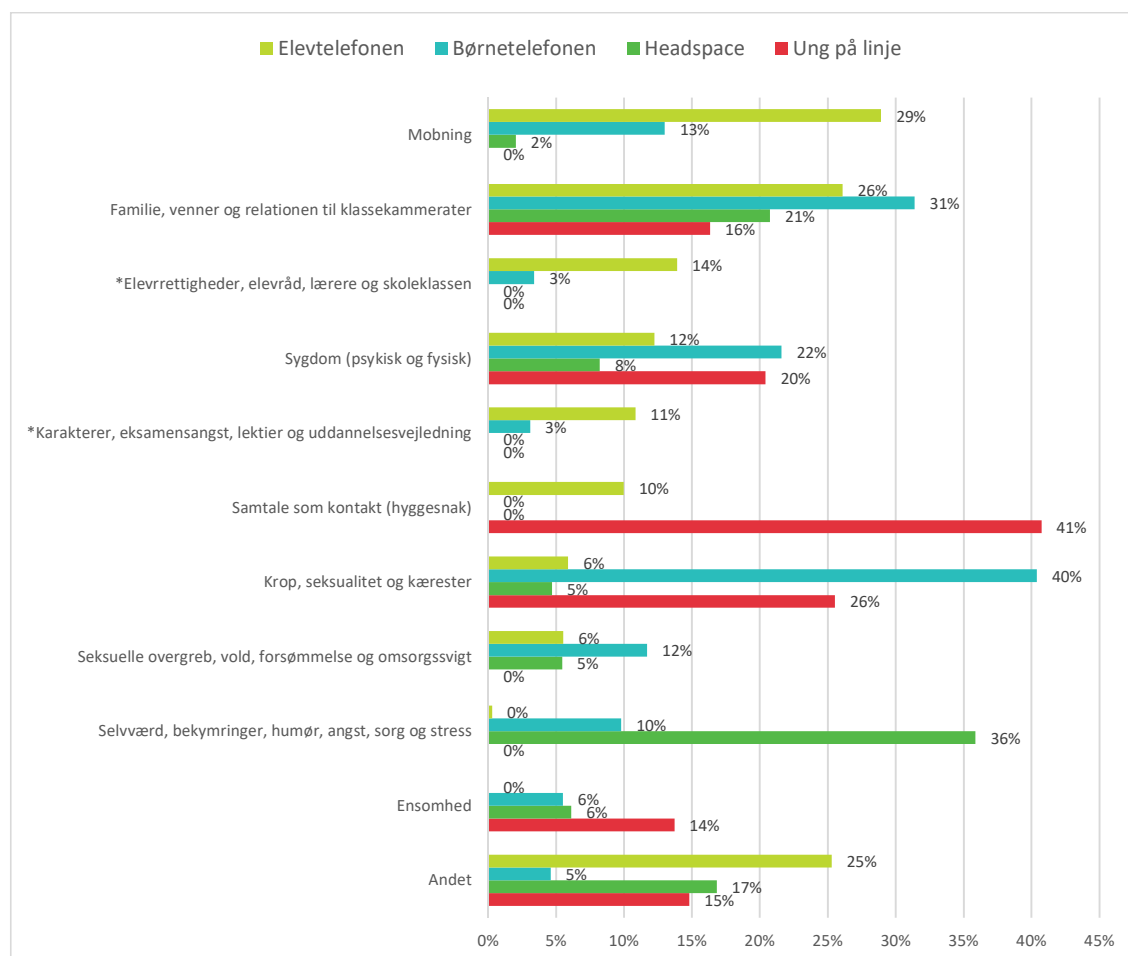
Note: Henvendelser kan dække over både SMS, chat, fysiske samtaler. Headspace er den eneste service som tilbyder face-to-face-rådgivning, Test-kald og systemfejl er ekskluderet fra undersøgelsen, kilde: aktivitetsdata

## 6.2 BRUGENS EMNEOMRÅDE

Udover brugens omfang er det relevant også at se på brugens karakter – dvs. hvad drejer de henvendelser, som tilbuddene modtager, sig om. Selvom de tre udvalgte sammenlignelige tilbud (Børnetelefonen, Headspace og Ung på Linje) jf. afsnit 3.2 bl.a. er udvalgt, fordi deres rådgivningsområder delvist overlapper med Elevtelefonens, så anvendes der forskellige registreringskategorier på tværs af de fire samtale- og rådgivningstilbud. Dette gør det vanskeligt at foretage direkte sammenligninger af, hvilke rådgivningsområder, som tilbuddene oftest modtager henvendelser omkring – selv der hvor rådgivningsområderne umiddelbart syntes at overlappe på tværs af tilbuddene.

For at skabe et emnemæssigt sammenligningsgrundlag på tværs af tilbuddene, er der derfor foretaget en tematisk sammenkodning af en række af kategorierne. Af nedenstående figur fremgår, hvor stor en andel disse henvendelseskoder udgør af de respektive tilbuds samlede antal henvendelser.

Figur 20. Emnemæssig fordeling af henvendelser for fire rådgivningstilbud i 2016



Note: Henvendelser kan dække over både SMS, chat, fysiske samtaler. Headspace er den eneste service som tilbyder face-to-face-rådgivning, test-kald og systemfejl er ekskluderede fra undersøgelsen, emne-data fra Ung på Linje bygger på fordelingen for top-10 emner på telefonservicen og er således behæftet med større usikkerhed, kilde: aktivitetsdata

Der er særligt tre væsentlige pointer at hente i oversigten. Det er først og fremmest værd at bemærke, at de to emner, der relaterer sig direkte til skoleområdet (markeret med\*) også er de rådgivningsområder, hvor Elevtelefonen udmærker sig i forhold til de andre samtale- og rådgivningstilbud. Der er således kun meget små andele eller slet ingen af det samlede antal henvendelser til hhv. Børnetelefonen, Headspace og Ung på Linje, der drejer sig om disse specifikke skolerelaterede emner, mens de tilsammen udgør 25 % af Elevtelefonens henvendelser.

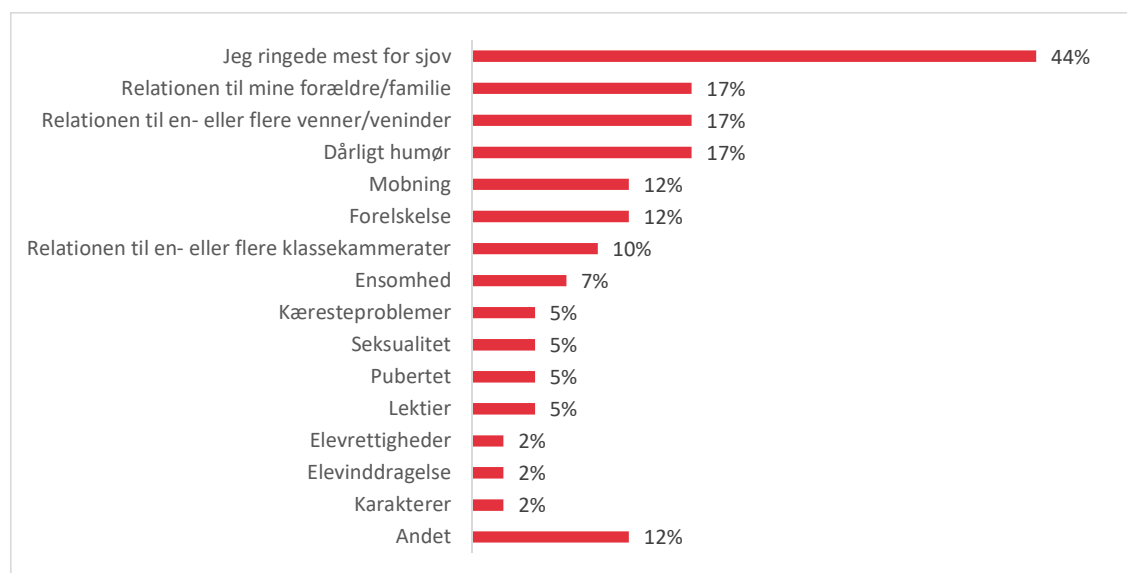
For det andet udgør et emne som sygdom, der umiddelbart falder uden for Elevtelefonens rådgivningsområde, også kun en meget lille andel (2 %) af det samlede antal af Elevtelefonens henvendelser, mens det omvendt i højere grad præger karakteren af især Børnetelefonens (22 %) og Ung på Linjes (20 %). Dette indikerer på samme måde som den førstnævnte pointe, at Elevtelefonens officielle rådgivningsområdemæssige afgrænsning (jf. afsnit 3.2) i et vist omfang også manifesterer sig i de faktiske henvendelser.

For det tredje er der dog også områder, hvor der er klare emnemæssige overlap med de andre samtale- og rådgivningstilbud. Det gælder især henvendelser, der omhandler familie, venner og relationer til klassekammerater. For alle fire rådgivningstilbuds vedkommende ligger andelen af denne type henvendelser således på mellem 16-26 %. En del af forklaringen på dette overlap må dog formentlig tilskrives kategoriens relativt brede karakter, idet den både dækker over familierelationer og venne-/klasserelationer. Sammenlægninen af disse kategorier skyldes den registreringspraksis, som er anvendt af Headspace, som registrerer henvendelser om både venne- og familierelationer under samme kategori.

I og med at alle fire tilbud opererer med relativt brede rådgivningsområder, er det også forventeligt, at der i et vist omfang vil være emnemæssige overlap på tværs af tilbuddene. Og som påpeget i afsnit 5.1.1 kan problemstillinger, der ikke umiddelbart har relation til skoleområdet for den enkelte elev sagtens trække tråde til skolerelaterede problemstillinger (eller omvendt). De emnemæssige overlap i tilbuddenes emneregistrering er derfor ikke nødvendigvis et udtryk for, at Elevtelefonens henvendelser er af samme karakter, som henvendelser der er blevet registreret under lignende kategorier hos de andre tilbud.

I spørgeskemaundersøgelsen er de elever, der har henvendt sig til et samtale- eller rådgivningstilbud, også blevet spurgt ind til, hvilke emner, de har kontaktet tilbuddet omkring. Resultaterne fremgår af nedenstående figur.

**Figur 21. Hvad handlede henvendelserne om?**



Note: n = 41, kun de elever som svarede "ja" til spørgsmålet "Har du nogensinde kontaktet en rådgivningsservice..." blev stillet spørgsmålet, andelen summer til mere end 100 % fordi respondenterne kunne vælge flere valgmuligheder, kilde: elevsurvey

Resultaterne kan således ses som et udtryk for, hvad den specifikke målgruppe, udskolings elever, typisk henvender sig til samtale- eller rådgivningstilbud omkring. Som det fremgår af figuren er der en

stor del af eleverne, der angiver, at de mest har ringet ”for sjov”. Denne type opkald var også et tema i fokusgruppen med Elevtelefonens rådgivere. Her blev det beskrevet, hvordan rådgiverne bliver instrueret i også at håndtere denne type opkald ganske alvorligt. Denne tilgang knytter sig til en idé om, at de såkaldte ”testopkald” eller ”stilleopkald”, kan være et oprigtigt udtryk for, at vedkommende ønsker at afprøve muligheden for kontakte et anonymt rådgivningstilbud, men har brug for at ”teste” tilbuddet på en distanceret facon. Denne strategi bliver da også beskrevet i et af de kvalitative dybdeinterview, hvor en elev beskriver, hvordan erfaringen fra et testopkald senere førte til, at vedkommende faktisk kontaktede rådgivningstilbuddet med en oprigtig problemstilling.

### 6.3 OPSAMLING

Anonyme samtale- og rådgivningstilbud opfattes typisk som den sidste mulighed, hvis en elev oplever problemer. Derfor er der også kun ganske få af de elever, som har deltaget i spørgeskemaundersøgelsen, der angiver, at de har erfaring med at med at ringe til et anonymt rådgivningstilbud – og størstedelen af de der har, har foretaget ”testkald”. Men hvis man kigger på aktivitetsdata fra Elevtelefonen og de tre udvalgte samtale- og rådgivningstilbud, så er det alligevel muligt at udtale sig mere generelt om, hvordan det faktiske brug er.

Som det også er tilfældet med kendskabsniveauet jf. kapitel 4, så er Børnetelefonen også det af de undersøgte tilbud, der registrerer klart flest besvarede henvendelser. Omfangsmæssigt ligger børnetelefonen ganske enkelt på et helt andet niveau end både Elevtelefonen, Headspace og Ung på Linje, og en stor del af forklaringen på dette skal formentlig findes i, at Børnetelefonen har eksisteret i betydeligt flere år end de andre tilbud.

Antallet af besvarede henvendelser ved Elevtelefonen er dog også lavere end ved både Headspace og Ung på Linje, som i højere grad er sammenlignelige med Elevtelefonen, mht. hvor længe tilbuddene har eksisteret. Særligt Headspace er relevant i den henseende, da tilbuddet faktisk er stiftet omtrent samtidigt med etableringen af Elevtelefonen. Men dels målretter Headspace sig til også til en bredere målgruppe end Elevtelefonen, og dels er rådgivningsområdet for Headspace bredere defineret end for Elevtelefonen.

Når man kigger på karakteren af de henvendelser, som de undersøgte tilbud besvarer, så viser analysen, at Elevtelefonen varetager en rådgivningsopgave på nogle områder, som de andre sammenlignelige tilbud i langt mindre grad modtager henvendelser omkring. I dette lys synes Elevtelefonens primære udfordring derfor at være det relativt lave kendskab jf. kapitel 4, der alt andet lige må forventes også at resultere i flere henvendelser. Men som det også fremgår af dette kapitel, så har Elevtelefonen siden etableringen af tilbuddet i 2013 mere end fordoblet antallet af henvendelser, hvilket indikerer, at udviklingen går i den rigtige retning.

## 7. METODE

Evalueringens resultater baserer sig på en række forskellige datakilder. I dette kapitel gennemgås således først den metodiske fremgangsmåde i projektets indledende fase – den indledende desk research samt kvalitative interview med nøglepersoner fra CFE samt fokusgruppeinterview med nuværende og tidligere rådgivere for Elevtelefonen. Herefter beskrives undersøgelsens primære datakilder: Først spørgeskemaundersøgelsen blandt udskolingselever på udvalgte skoler, derefter de opfølgende kvalitative dybdeinterview (duo-interview) og afslutningsvis analysen af aktivitetsdata fra udvalgte samtale- og rådgivningstilbud (herunder Elevtelefonen).

### 7.1 INDLEDENDE DESKRESEARCH, INTERVIEW MED NØGLEPERSONER OG FOKUSGRUPPE MED RÅDGIVERE

For at opnå den tilstrækkelige indsigt i Elevtelefonens formål og arbejde er der i evalueringens opstartsfasen foretaget en række indledende undersøgelser. Konkret har formålet således været at skabe et grundlag for at tilrettelægge det videre evalueringsforløb.

Der er indledningsvist foretaget en **desk research** med specifikt fokus på Elevtelefonen og med fokus på at sammenligne Elevtelefonen med andre lignende samtale- og rådgivningstilbud for børn og unge. Konkret er der taget udgangspunkt i tilbuddenes offentligt tilgængelige informationsmaterialer og redegørelser – herunder Elevtelefonens årlige Slutrapporter, hvor der årligt gøres status på en række målparametre.

For det andet er der gennemført to **dybdeinterview med centrale nøglepersoner i DSE med ansvar for Elevtelefonen**. Først er DSE's chefsekretær interviewet med henblik på bl.a. at afdække, hvordan Elevtelefonen organisatorisk er bygget op som en del af DSE. Herefter er en af DSE's faste supervisorer med ansvar for Elevtelefonen blevet interviewet med henblik på at afdække den daglige arbejdsgang på og supervision af Elevtelefonen.

Begge interview har ligget til grund for tilrettelæggelsen af det efterfølgende **fokusgruppeinterview** med rådgivere fra Elevtelefonen på DSE's adresse i Aarhus, hvor Elevtelefonen drives. Til fokusgruppen deltog, foruden moderator og referent fra Epinion, tre af Elevtelefonens nuværende rådgivere og to tidligere sekretariatsfrivillige, der arbejdede som rådgivere på Elevtelefonen i løbet af skoleåret 2016/2017. DSE har stået for rekrutteringen af fokusgruppedeltagerne i dialog med Epinion. Udover selve fokusgruppen er Epinions konsulenter i forbindelse med afholdelsen af fokusgruppen blevet vist rundt i DSE's lokaler herunder lokalet, hvorfra Elevtelefonens rådgivning varetages.

### 7.2 SPØRGESKEMAUNDERSØGELSE

På baggrund af indledende arbejde, jf. afsnit 1.1, har Epinion konstrueret et spørgeskema. Til besvarelse af spørgeskemaet er der blevet rekrutteret i alt 10 skoler, hvoraf der er modtaget besvarelser fra

i alt 654 udskolingselever fra syv af skolerne. Fra den skole, hvor flest elever har besvaret spørgeskemaet er der indsamlet 194 besvarelser, mens der på den skole, hvor færrest har svaret på spørgeskemaet er der indsamlet 22 besvarelser. Skolerne er rekrutteret fra alle fem regioner.

Spørgeskemaet er sendt til en kontaktperson ude på skolerne, der har været ansvarlig for at videredistribuerer spørgeskemaet til eleverne. I praksis er dette foregået ved, at udskolingslærere fra kontaktpersonen har modtaget et elektronisk link til undersøgelsen samt en kort instruktion i, hvordan spørgeskemaet skal håndteres ude i klasserne. Da evalueringen bl.a. undersøger elevernes umiddelbare kendskab til Elevtelefonen og andre samtale- og rådgivningstilbud, er der i introduktionen blevet understreget vigtigheden af, at læreren ikke bør nævne hverken Elevtelefonen eller andre lignende rådgivningstilbud før alle elever i klassen har besvaret spørgeskemaet. Dermed undgås det, at selve oplægget til spørgeskemaundersøgelsen påvirker evalueringens resultater.

### 7.3 KVALITATIVE DYBDEINTERVIEW (DUO-INTERVIEW) MED ELEVER

Sideløbende med indsamling af spørgeskemadata har Epinion foretaget en række dybdeinterview med elever fra udskoling. Interviewene er foretaget på de skoler, der også har været rekrutteret til at deltage i spørgeskemaundersøgelsen, og skolerne har selv stået for at udvælge elever til interviewene. I udvælgelsen har skolerne efterstræbt spredning på tværs af udskolingstrin for at sikre, at interviewene bidrager til at afdække så forskelligartede perspektiver som muligt.

Interviewene er foretaget som duo-interview – dvs. interview med to elever fra samme årgang ad gangen – eller singleinterview. I alt er der således gennemført seks duo-interview, ét single-interview samt ét interview med tre elever.

### 7.4 AKTIVITETSDATA FRA UDVALGTE SAMTALE- OG RÅDGIVNINGSTILBUD

For at afdække den faktiske brug af samtale- og rådgivningstilbud har Epinion indhentet aktivitetsdata fra Elevtelefonen samt tre andre sammenlignelige samtale- eller rådgivningstilbud for børn og unge: Børnetelefonen, Headspace og Ung på Linje. Motivationen for at fokusere på netop disse tre tilbud var, at de ligesom Elevtelefonen henvender sig til børn og unge. En anden væsentlig årsag til at fokusere på disse tilbud er, at de – ligesom Elevtelefonen – rådgiver om en bredt udvalg af emner. Tilbudene adskiller sig fra eksempelvis Selvmordslinjen, der specialiserer sig i at rådgive om ét emne. Den indsamlede aktivitetsdata dækker både volumen af henvendelser samt det emnemæssige indhold af henvendelserne.

## EPINION

## OM OS

Vi er et af Skandinaviens største konsulent- og analysefirmaer med kontorer i Danmark, Norge, Storbritannien, Sverige, Tyskland, Vietnam og Østrig.

Vi er en mangfoldig arbejdsplads med internationalt perspektiv og samarbejdspartnere i hele verden og beskæftiger mere end 150 fastansatte medarbejdere og 500 interviewere.

Vi leverer skræddersyede undersøgelser, der sikrer et solidt grundlag for optimale beslutninger. Vores mål er altid at præsentere analyseresultater og yde rådgivning af højeste kvalitet.

**EPINION KØBENHAVN**

RYESGADE 3F  
2200 KØBENHAVN N  
T: +45 87 30 95 00  
E: TYA@EPINION.DK  
W: WWW.EPINION.DK

**EPINION AARHUS**

HACK KAMPMANN'S PLADS 1-3  
8000 AARHUS C  
T: +45 87 30 95 00  
E: TV@EPINION.DK  
W: WWW.EPINION.DK

DANMARK NORGE STORBRITANNIEN SVERIGE TYSKLAND VIETNAM ØSTRIG