

”EN PAUSE FRA VIRKELIGHEDEN”

- EVALUERING AF GIRLTALK.DK



Tina Hjulmann Meldgaard & Andreas Hjorth Frederiksen
Socialt Udviklingscenter SUS – 2009

Indholdsfortegnelse

1.	Indledning.....	5
2.	Evalueringsmetode.....	6
2.1.	Evalueringsaktiviteter og -data.....	6
2.1.1.	God praksis værdier.....	6
2.1.2.	Generel data.....	6
2.1.3.	Data fra frivillige på Girltalk.dk.....	6
2.1.4.	Data fra brugere af Girltalk.dk.....	6
2.1.5.	Data fra Girltalk.dk's samarbejdspartnere.....	7
2.2.	Citatpraksis.....	7
3.	Om Girltalk.....	8
3.1.	Girltalk.dk's aktiviteter.....	8
3.2.	Girltalk.dk's visioner.....	9
4.	God Praksis værdier.....	10
4.1.1.	Værdier i forhold til brugerne.....	10
4.1.2.	Værdier i forhold til at være frivillig i Girltalk.dk.....	11
4.1.3.	Værdier i forhold til eksternt samarbejde.....	12
5.	Frivillig i Girltalk.dk.....	13
5.1.	Hvem er de frivillige?.....	13
5.1.1.	Alder.....	14
5.1.2.	Anciennitet i Girltalk.dk.....	15
5.1.3.	Hvor meget arbejder de frivillige?.....	15
5.1.4.	Hvorfor frivillig?.....	17
5.2.	Metoder.....	18
5.2.1.	De frivilliges kernefunktioner.....	18
5.2.2.	Etiske retningslinjer.....	19
5.2.3.	Storesøsterfunktion.....	21
5.2.4.	Rollemodel.....	23
5.2.5.	At stille sine egne erfaringer til rådighed for brugere.....	26
5.2.6.	At sætte rammen og retningen for samtalen.....	28
5.2.7.	Rekruttering og uddannelse som frivillig i Girltalk.dk.....	30
5.2.8.	Uddannelse og supervision.....	32

6.	Brugerne	35
6.1.	Hvem er brugerne af Girltalk.dk?	35
6.1.1.	Aldersfordeling	36
6.1.2.	Hvor længe har brugerne benyttet sig af Girltalk.dk?	36
6.1.3.	Problematikkerne	37
6.1.4.	Hvordan finder brugerne Girltalk.dk?	38
7.	Girltalk.dk – som helhed i hverdagen.....	40
7.1.	Brugertilfredshed.....	40
7.2.	Kontakten til andre brugere	41
7.3.	At få hjælp, støtte og styrke	43
7.4.	Ventilfunktionen – at kunne 'få luft'	44
7.5.	Anonymitet.....	44
7.6.	Behandlere og andre tilbud.....	45
7.7.	Hvad kan Girltalk, som andre ikke kan?	47
8.	Chat.....	49
8.1.	Hvordan foregår det?	49
8.1.1.	Hvor mange bruger chatten	50
8.1.2.	Hvorfor bruge chatten?	51
8.1.3.	Chatsamtalernes varighed.....	53
8.1.4.	Emner i chatsamtalerne	54
8.2.	Brugertilfredshed – chatten	55
8.3.	Brobygning og henvisning	57
8.4.	At sætte ord på følelser og problemer – at åbne samtalen op.....	58
8.5.	At give struktur	59
8.6.	At give råd – og at rådgive med hjertet.....	60
8.7.	Faste frivillige.....	61
8.8.	At kende den frivillige.....	63
8.9.	God/dårlig frivillig på chatten.....	66
8.9.1.	God frivillig på chatten	66
8.9.2.	Dårlig frivillig på chatten.....	67
8.10.	Teknikken på chatten	68
8.11.	Overholdelse af etiske retningslinjer.....	69
9.	Åbent Forum.....	72

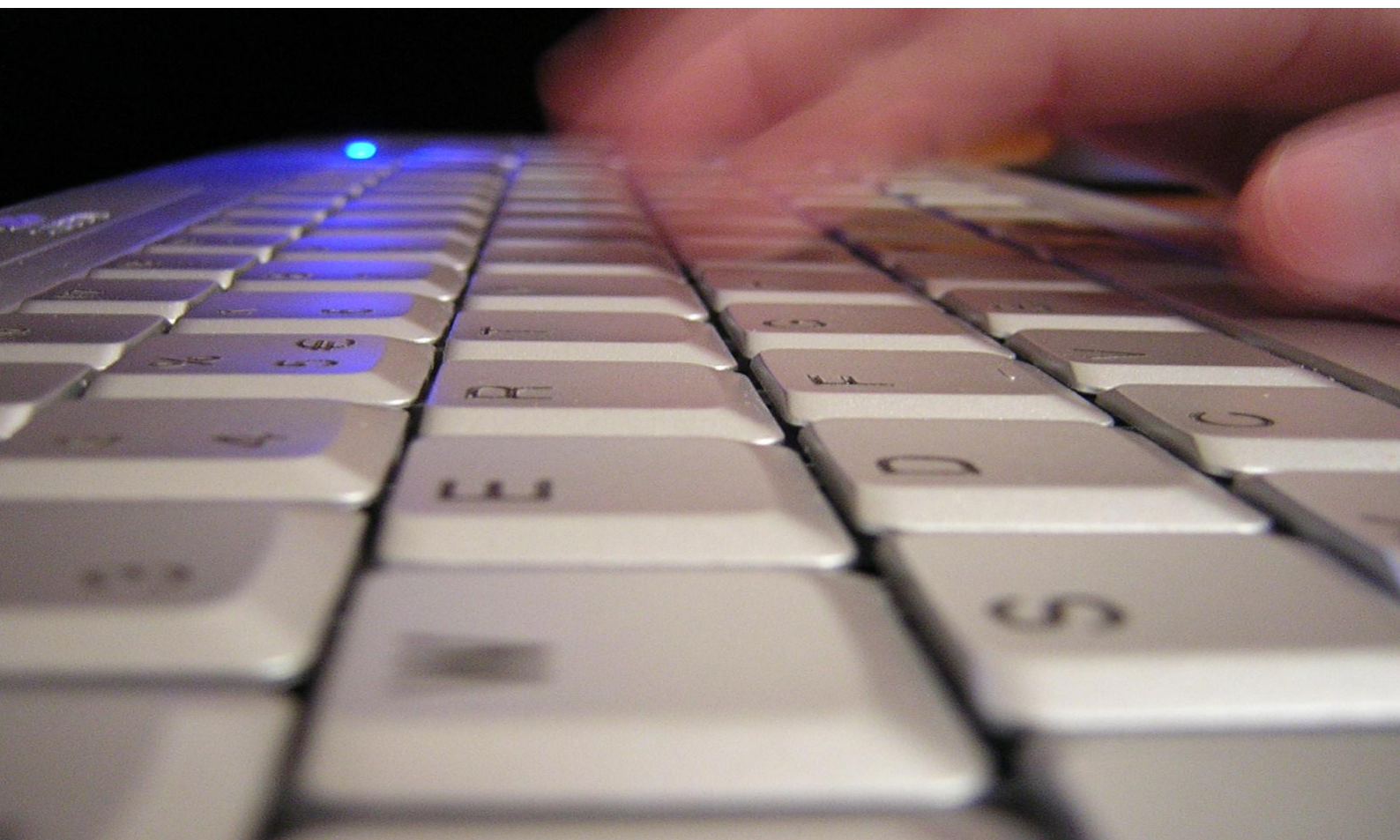
9.1.	Hvad er Åbent Forum?	72
9.1.1.	Hvor mange bruger Åbent Forum?.....	75
9.1.2.	Hvorfor bruge Åbent Forum?	75
9.2.	Brugertilfredshed – Åbent Forum	77
9.3.	Brugerne imellem	78
9.3.1.	Identifikation – ikke at være alene	78
9.3.2.	Rollemodeller	79
9.3.3.	At få nye veninder gennem Girltalk.dk.....	80
9.3.4.	At få støtte fra andre	81
9.3.5.	At give støtte til andre brugere	83
9.4.	Regler, intervention og 'den gode tone' på Åbent Forum	84
9.5.	Ejerskab og indflydelse	86
10.	Girltalk Live	88
10.1.	Hvad er Girltalk Live?	88
10.2.	Hvad betyder det for brugerne at deltage på Girltalk Live?.....	89
10.3.	Brugertilfredshed – Girltalk Live	90
10.4.	De frivilliges rolle på Girltalk Live	92
11.	Samarbejdspartnere	94
12.	Anbefalinger og udviklingsperspektiver	97
12.1.	Frivillige.....	97
12.2.	Metoder	97
12.3.	Uddannelse og supervision.....	97
12.4.	Chat.....	98
12.5.	Åbent Forum.....	99
12.6.	Girltalk Live	99
13.	Konklusion	100
13.1.	Brugertilfredshed med Girltalk.dk.....	100
13.2.	Frivillige.....	100
13.3.	Chat.....	101
13.4.	Åbent Forum.....	102
13.5.	Girltalk Live	103
13.6.	Samarbejdspartnere	104
14.	Evalueringssteam	105

1. Indledning

Sociale Udviklingscenter SUS har fået til opdrag at gennemføre en evaluering af Girtalk.dk. Opdragsgiver er Girtalk.dk, som i forbindelse med en bevilling fra Folketingets SATS-puljepartier ønskede at gennemføre en ekstern evaluering. Opgaven er blevet udført i perioden oktober 2007 til juni 2009.

Evalueringen er tilrettelagt således, at den indeholder såvel kvantitative som kvalitativt beskrivende og vurderende elementer. Evalueringen er endvidere tilrettelagt således, at den både har udsagnskraft i relation til vurderinger af Girtalk.dk's hidtidige arbejde og således, at den kan give pejlinger på farbare fremtidige udviklingspunkter for Girtalk.dk

Evalueringen er aktør- og procesorienteret. Det har været og er udgangspunktet, at evalueringen skal bruges til udvikling og forbedring af arbejdet fremover og er undervejs blevet betragtet og tilrettelagt som et organisatorisk udviklingsforløb.



2. Evalueringsmetode

Helt centralt i evalueringsdesignet er en skelnen mellem, hvad der kan beskrives som deskriptivt (som tingenes tilstand er), og hvad der er normativt (som man gerne ønsker, at tingenes tilstand skal være): En beskrivelse er således deskriptiv, hvis den søger at forklare sit genstandsfelt uden at tage stilling til, hvorvidt det nu også bør forholde sig, som det gør. Metodisk er det normative fundament konstrueret gennem et procesarbejde, hvor Girltalk.dk har identificeret, hvad de selv anser for god praksis.

Metodisk er denne evaluering inspireret af en deliberativ demokratisk evalueringstradition. Deliberativ demokratisk evaluering lægger vægt på, at målsætninger og evalueringer tilvejebringes i en dialog med relevante interessenter. Modellen er også forankret i et vidensargument, idet et primært formål med gennemførelse af evalueringen er metodeudvikling af den organisation, hvor evalueringen gennemføres.

2.1. Evalueringsaktiviteter og -data

Evalueringen af Girltalk.dk har taget udgangspunkt i analyser af både kvalitativ og kvantitativ data indsamlet over et forløb på halvandet år af Socialt Udviklingscenter SUS. Følgende data er blevet analyseret.

2.1.1. God praksis værdier

- Evalueringen blev indledt med et seminar, hvor både frivillige og ledere af Girltalk.dk deltog. På seminaret blev en række værdier for god praksis (fremover kaldet God Praksis værdier) og evalueringsindikatorer genereret, og disse har dannet grundlag for resten af evalueringen.

2.1.2. Generel data

- "Håndbog til frivillige": Introduktion fra Girltalk.dk til frivillige.
- Materiale uddelt til frivillige som forberedelse til Girltalk Live arrangementer.
- Interview med ledelsen af Girltalk.dk: I den afsluttende fase af evalueringen afholdte evaluator et interview med ledelsen af Girltalk.dk, hvor der for evaluator var mulighed for at stille opklarende spørgsmål.

2.1.3. Data fra frivillige på Girltalk.dk

- Spørgeskemaundersøgelse: 31 frivillige på Girltalk.dk har svaret på et spørgeskema med både åbne og lukkede spørgsmål – disse har således genereret både kvantitativ og kvalitativ data.
- Fokusgruppeinterview: Evaluator har afholdt to fokusgruppeinterview med i alt fem frivillige.
- Chatudskrifter: Evaluator har analyseret chatudskrifter fra to udvalgte uger på Girltalk.dk.

2.1.4. Data fra brugere af Girltalk.dk

- Spørgeskemaundersøgelse: 282 brugere har besvaret det spørgeskema, som i en periode over tre måneder var tilgængeligt for alle brugere på Girltalk.dk. Spørgeskemaet bestod af både åbne og

lukkede spørgsmål – disse har således genereret både kvantitativ og kvalitativ data. Spørgsmålene i undersøgelsen var valgfrie, hvorfor nogle brugere ikke har svaret på alle.

- Evalueringsskemaer: Evaluator har analyseret de evalueringsskemaer, som brugerne har udfyldt i forbindelse med tre Girtalk Live arrangementer.
- Interview: Evaluator har gennemført 21 chatinterview, to mailinterview, et telefoninterview samt et fokusgruppeinterview med brugere af Girtalk.dk. Således har evaluator indsamlet kvalitativ data gennem direkte kontakt med i alt 28 brugere af Girtalk.dk samt gennem besvarelser på åbne spørgsmål i de 282 spørgeskemaer udfyldt af brugere.
- Chatudskrifter: Evaluator har analyseret chatudskrifter fra to udvalgte uger med et halvt års mellemrum på Girtalk.dk.
- Udskrifter af Åbent Forum: Evaluator har analyseret udskrifter af Åbent Forum fra to udvalgte uger på Girtalk.dk.

2.1.5. Data fra Girtalk.dk's samarbejdspartnere

- Mailinterview: Evaluator har indhentet data fra Girtalk.dk's syv samarbejdspartnere gennem mailinterview.

Evalueringen af Girtalk.dk har således taget udgangspunkt i analyse af en større datamængde af både kvalitativ og kvantitativ karakter. Den uddybende metode- og datatriangulering er i høj grad med til at underbygge evalueringens validitet. En stor del af datamængden er eksempler på kommunikation på Åbent Forum og chatten mellem henholdsvis brugerne indbyrdes og mellem brugerne og de frivillige på Girtalk.dk. Således risikerer der i denne datamængde ikke at være bias i forhold til evaluators rolle. Kombineret med empirien indsamlet gennem evaluators direkte kontakt til de forskellige informanter styrker dette i høj grad værdien af den empiri, der ligger til grundlag for analysen.

2.2. Citatpraksis

Samtlige anvendte citater er anonymiserede. I alle de tilfælde hvor citaterne stammer fra spørgeskemaer, chatinterview eller e-mailinterview, er citaterne endvidere sprogligt korrigeret, således at væsentlige taste-fejl og tydelige sproglige fejl er rettet. Endvidere er kommateringen i nogle citater ændret for at forbedre læsevenligheden.

3. Om Girtalk

Girtalk.dk er en rådgivningsside for unge piger mellem 12 og 24 år. Girtalk.dk henvender sig til piger, der med Girtalk.dk's egne ord "har ondt inden i".

Girtalk.dk blev stiftet i september 2004 på frivilligt initiativ af en mindre gruppe af piger, herunder Anna Lyng, som i dag er leder af organisationen.

Girtalk.dk er en frivillig organisation, der baserer sig på en frivillig bestyrelse og et større antal frivillige medarbejdere. Girtalk.dk's arbejdsgrundlag er organisationens vedtægter, som er tilgængelige på organisationens hjemmeside. I Girtalk.dk's "Håndbog til frivillige" understreges vigtigheden af, at der er tale om frivilligt arbejde:

"Girtalk.dk er en frivillig organisation, som består af ildsjæle, der tror på, at vi som unge kan gøre en forskel i hinandens liv - for os er det en hjertesag at være der for andre."

3.1. Girtalk.dk's aktiviteter

Girtalk.dk's primære arbejde foregår på nettet, hvor hjemmesiden Girtalk.dk er vært for viden og faktaoplysning om en række problemstillinger, der er relevante for unge piger – for eksempel alkohol, forelskelse, mobning, ensomhed, selvmord, sex, overgreb, skilsmisse, selvskade og spiseforstyrrelser. Den primære kontakt med brugerne foregår ved en chat, der er åbent alle hverdage samt søndag fra kl. 19 til 21. Her chatter de frivillige med brugerne om deres problemstillinger. I forhold til chatten beskriver Girtalk.dk sine kernekompetencer som værende lyttende og brobyggende til videre hjælp.

Endvidere stiller Girtalk.dk et Åbent Forum til rådighed for brugerne. Her kan brugerne diskutere forskellige emner samt støtte og rådgive hinanden. Derudover afholdes der Girtalk Live arrangementer, og der holdes en række foredrag og arrangementer rundt omkring i landet.

Girtalk.dk er desuden brevkasseredaktør på ungdomsbladet Vi Unge, har udgivet to bøger ("Se livet gennem nye briller" og "Når det skærer i hjertet") og driver en oplysnings- og rådgivningsside for forældre (Forældrelinien.dk). Disse sidstnævnte aktiviteter er ikke omfattet af nærværende evaluering.

Som det vil blive beskrevet i denne rapport, spænder Girtalk.dk's indsats over et meget bredt spekter af problemstillinger for unge piger. Girtalk.dk beskriver i "Håndbog til frivillige" med egne ord, hvad de *ikke* er:

"Girtalk.dk er **IKKE** et psykolog eller anden form for behandlings/terapeutisk tilbud."
["Håndbog til frivillige"]

3.2. Girtalk.dk's visioner

Girtalk.dk vision, mission og værdier kan læses på Girtalk.dk, og er formuleret som følger:

Uddrag fra Girtalk.dk:

Vision, mission og værdier

Mission

Igennem ung til ung rådgivning giver Girtalk.dk taletid til unge piger.

Alt for mange unge piger føler ikke, at de har en tæt og fortrolig relation til en voksen, som kan guide dem igennem pigelivet. Det er en svær periode, og den komplekse moderne dagligdag, med stigende krav til valg og fravalg, er et stort pres for mange unge piger.

Alle piger har brug for én at tale med

Unge piger har brug for en person i deres liv, som er nærværende og lytter. Det kan være svært at tale med de mennesker, som er omkring én i dagligdagen. For hvad nu, hvis jeg bliver afvist eller helt forkastet af dette menneske?

I nogle tilfælde føler unge piger sig distanceret til de muligheder der findes i offentligt regi. Det kan virke uoverskueligt at henvende sig til kommune, læge eller psykolog. Girtalk.dk har derfor fokus på at danne bro mellem den unge pige og andre instanser, som for eksempel mulige omsorgspersoner i deres netværk eller fagpersoner.

Vision

Girtalk.dk vil skabe et nærværende og opbyggende forum for piger mellem 12-24 år i Danmark, som har ondt i følelserne, og derfor har brug for en sparringspartner til pigelivet.

Girtalk.dk arbejder for at:

Fremme trivsel og livsmod blandt piger i Danmark.

Unge piger tager ansvar for sig selv og hinanden.

Unge piger vælger gode forbilleder, sunde værdier og en meningsfyldt livsstil.

Værdier

Alle piger har et positivt potentiale.

Alle piger uanset race, religion og nationalitet har værdi. Girtalk.dk ønsker, at støtte piger til, at udfolde deres fulde potentiale i form af de forskellige ressourcer og talenter, som de hver især er i besiddelse af.

Medansvar

Piger har et medansvar for hinanden. Forståelse, empati, omsorg og nærvær er i høj grad med til at gøre en konkret forskel i andres liv.

Frivillighed

Girtalk.dk er en frivillig organisation, som består af ildsjæle, der tror på, at vi som unge kan gøre en forskel i hinandens liv - for os er det en hjertesag at være der for andre.

Girtalk.dk er professionelle storesøstre

Girtalk.dk ønsker at indgå i en samtale med pigen, der er præget af forståelse og tillid. Tillid er et nøglebegreb i forhold til at kunne begå sig i verdenen og derfor et vigtigt redskab for den pige at blive fortrolig med.

Girtalk.dk er brobyggere

Imellem pigen og hendes øvrige netværk; familie, skole, venner og til professionel hjælp, hvor dette skønnes at være relevant.

Testimonial: "Vi ved at noget så banalt, som et varmt smil, kan redde en pige fra at gå trist i seng - men i stedet så et nyt håb".

EVALUERINGSRESULTATER

4. God Praksis værdier

Ved evalueringens begyndelse i oktober 2007 deltog 24 frivillige fra Girltalk.dk i et God Praksis Seminar, der blev faciliteret af evaluator. Formålet med seminaret var at udvikle værdier for god praksis i det frivillige arbejde og i kontakten med brugerne.

Foruden at kunne anvendes processuelt internt i Girltalk.dk var formålet med værdiproduktionen at udvikle indikatorer til brug for denne evaluering. Retningsangivelsen for denne evaluering har således taget udgangspunkt i et bredere udsnit af de frivillige på daværende tidspunkt – og ikke kun Girltalk.dk's ledelse eller bestyrelse.

Nedenstående ses de værdier for Girltalk.dk, der er dannet på baggrund af seminaret den 8. oktober 2007. Betegnelsen "brugere" bruges synonymt med "piger", og betegnelsen "frivillig" dækker både de få lønnede medarbejdere og de mange frivillige, ulønnede medarbejdere:

4.1.1. Værdier i forhold til brugerne

Generelt

1. Det er vigtigt, at Girltalk.dk er et forum, der omhandler følelser, ikke scoretricks og make-up
2. Det er vigtigt, at brugerne får nogen at betro sig til på Girltalk.dk
3. Det er vigtigt, at Girltalk.dk er et forum, hvor piger hjælper piger
4. Det er vigtigt, at brugerne taler pænt og respektfuldt til hinanden
5. Det er vigtigt, at der ikke er tekniske problemer
6. Det er vigtigt, at der ikke er ventetid for brugerne
7. Det er vigtigt, at der ikke er "falske" brugere
8. Det er vigtigt, at informationen på Girltalk.dk's er overskuelig og let tilgængelig

Anonymitet

9. Det er vigtigt, at brugerne kan vise deres sårbarhed
10. Det er vigtigt, at der ikke er noget, der er for pinligt til at fortælle
11. Det er vigtigt, at det er uforpligtende at være bruger på Girltalk.dk
12. Det er vigtigt, at det er let for brugerne at bryde forbindelsen til Girltalk.dk

Identifikation mellem bruger og frivillig

13. Det er vigtigt, at de frivillige selv er piger, der ofte kan nikke genkendende til brugernes problemstillinger
14. Det er vigtigt, at det er let for brugerne at identificere sig med de frivillige
15. Det er vigtigt, at der er et foto af de frivillige på Girltalk.dk
16. Det er vigtigt, at fotoet af de frivillige på Girltalk.dk gør det lettere for brugerne at identificere sig med de frivillige
17. Det er vigtigt, at de frivilliges rolle i forhold til brugerne minder om en "storesøsterfunktion"
18. Det er vigtigt, at de frivillige fungerer som sparringspartnere, ikke som psykologer

19. Det er vigtigt, at de frivillige fungerer som rollemodeller for brugerne

Tid og ressourcer

20. Det er vigtigt, at der er tid nok til hver enkelt bruger
21. Det er vigtigt, at der er tid nok til at imødekomme nye brugere

De frivilliges rolle

22. Det er vigtigt, at der er stor fortrolighed mellem de frivillige og brugerne
23. Det er vigtigt, at de frivillige sætter retningen for samtalen
24. Det er vigtigt, at de frivillige bekræfter brugerne i, at de er gode nok
25. Det er vigtigt, at de frivillige giver brugerne samtalerum med plads til alle tanker
26. Det er vigtigt, at de frivillige bruger den tid, der skal til på hver enkelt bruger
27. Det er vigtigt, at de frivillige lytter
28. Det er vigtigt, at de frivillige stiller deres erfaringer til rådighed brugerne
29. Det er vigtigt, at de frivillige stiller krav til brugerne
30. Det er vigtigt, at de frivillige "rådgiver med hjertet", dvs. empati er det vigtigste afsæt for rådgivningen
31. Det er vigtigt, at de frivillige ikke har samme professionelle afstand som for eksempel en psykolog har
32. Det er vigtigt, at de frivillige har forskellige baggrunde, da det giver mulighed for varieret rådgivning

4.1.2. Værdier i forhold til at være frivillig i Girltalk.dk

At være frivillig i Girltalk.dk

33. Det er vigtigt, at der er et stærkt fællesskab mellem de frivillige
34. Det er vigtigt, at der er åbenhed overfor nye frivillige
35. Det er vigtigt, at der blandt de frivillige er plads til alle, uanset type
36. Det er vigtigt, at de frivillige har forskellige baggrunde, fordi de frivillige kan lære af hinanden
37. Det er vigtigt, at de frivillige roser hinanden
38. Det er vigtigt, at lederne værdsætter og roser de frivillige
39. Det er vigtigt, at de frivillige hjælper hinanden
40. Det er vigtigt, at de frivillige kan grine sammen
41. Det er vigtigt, at der er intimitet mellem de frivillige
42. Det er vigtigt, at der er nærvær mellem de frivillige
43. Det er vigtigt, at de frivillige sidder fysisk sammen, når der rådgives
44. Det er vigtigt, at der holdes fester og andre sociale aktiviteter for de frivillige
45. Det er vigtigt, at de frivillige modtager supervision og coaching i forbindelse med deres rådgivende funktion
46. Det er vigtigt, at de frivillige modtager undervisning i forbindelse med deres rådgivende funktion
47. Det er vigtigt, at Girltalk.dk har gode ledere
48. Det er vigtigt, at de frivillige har indflydelse på organisationen
49. Det er vigtigt, at arbejdet på Girltalk.dk kan bruges som et led i en uddannelse
50. Det er vigtigt, at de frivillige bliver længe (ca. 2 år) i organisationen
51. Det er vigtigt, at de frivillige introduceres ordentligt til, hvad det vil sige at være frivillig på Girltalk.dk

Kvaliteter som frivillig

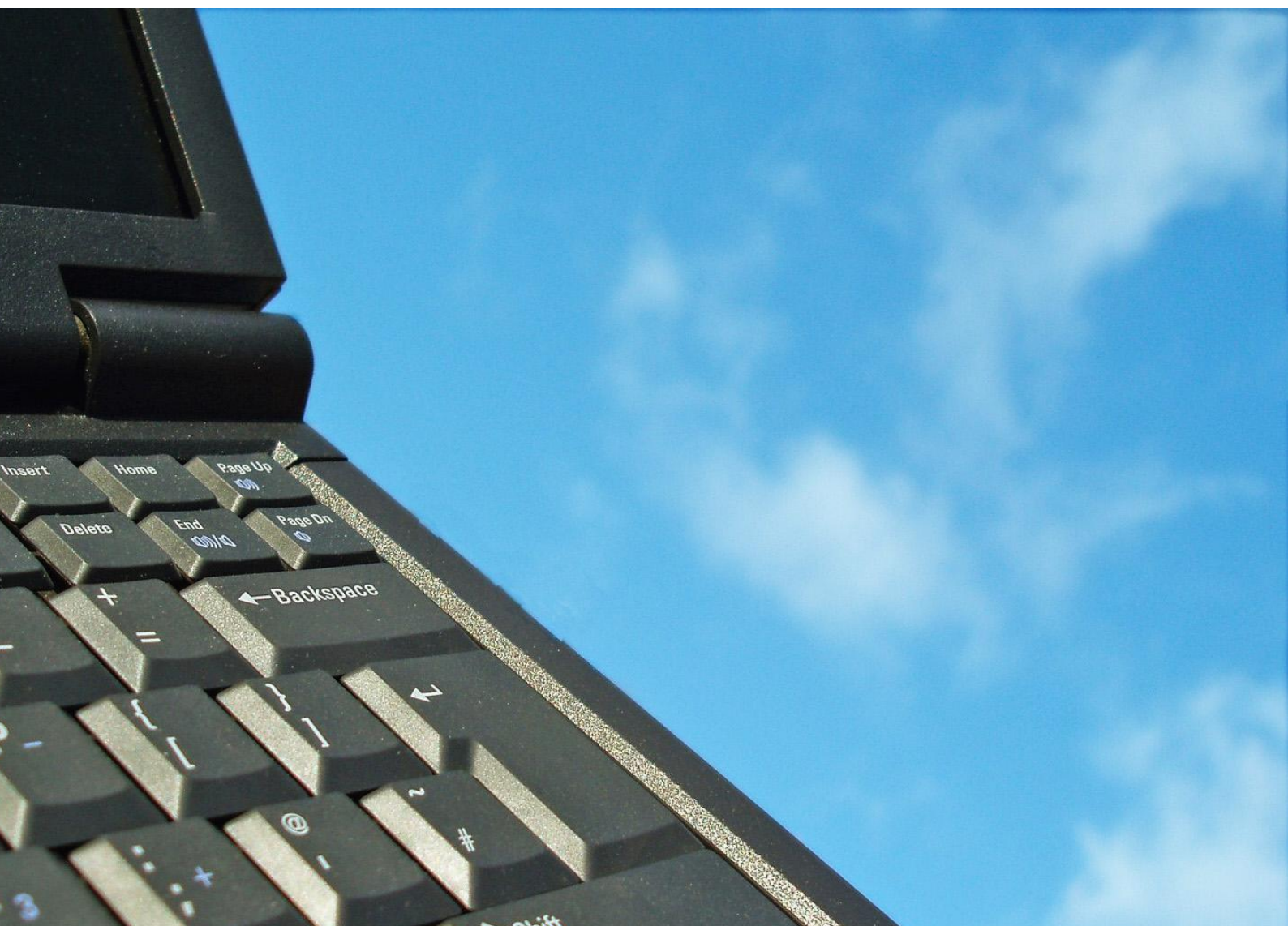
Det er vigtigt, at de frivillige på Girltalk.dk...

52. ... har gjort sig klart, hvad de vil med at være frivillig på Girltalk.dk
53. ... er afklarede med sig selv
54. ... kan beskytte sig selv følelsesmæssigt
55. ... har respekt for den enkelte bruger
56. ... kan sætte sig selv til side
57. ... er empatiske
58. ... er tålmodige
59. ... er ansvarsbevidste
60. ... tror på udvikling for den enkelte bruger

- 61. ... ikke kommer for sent
- 62. ... ikke glemmer deres vagter

4.1.3. Værdier i forhold til eksternt samarbejde

- 63. Det er vigtigt, at Girltalk.dk bliver mere synligt i medierne
- 64. Det er vigtigt, at Girltalk.dk internt fungerer som en vidensbank, der bl.a. kan rumme viden om og erfaringer med cutting og selvmord.



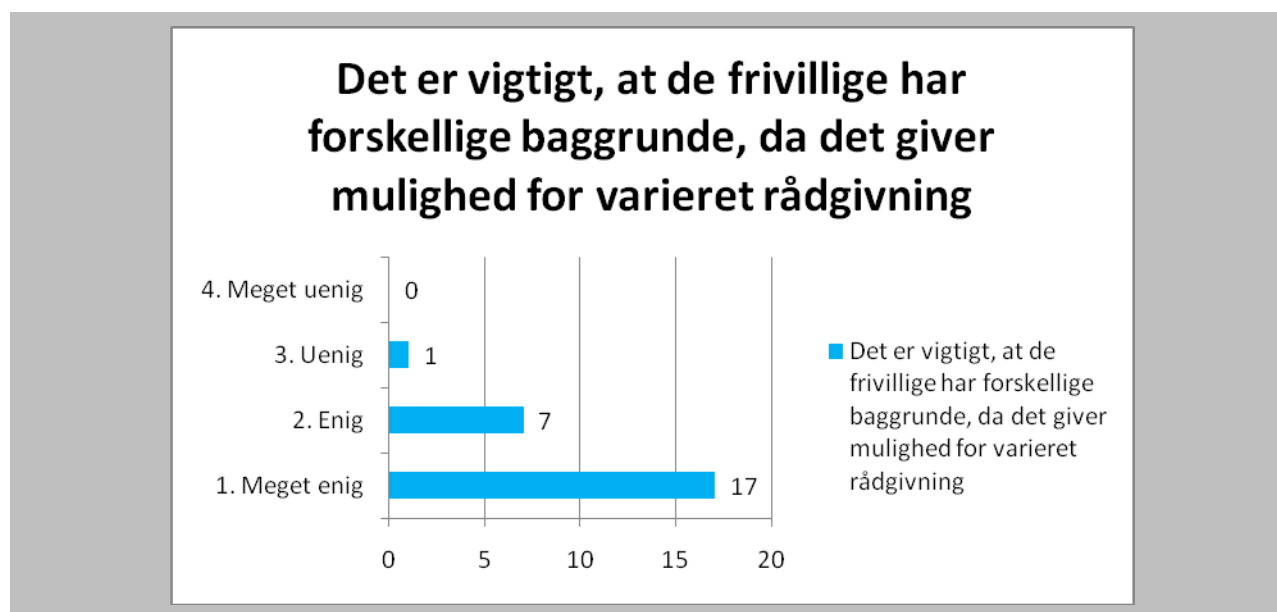
5. Frivillig i Girltalk.dk

Girltalk.dk er som bekendt en frivillig organisation, hvor langt hovedparten af organisationens arbejde hviler på frivillige kræfter. Som kendetegnende for en frivillig organisation er Girltalk.dk's eksistens således afhængig af det frivillige engagement.

5.1. Hvem er de frivillige?

Girltalk.dk er en ung-til-ung rådgivning, hvor brugerne er piger, og de frivillige er unge kvinder, der er ældre – men ikke markant ældre – end brugerne. Dette forhold er et organisatorisk fundament i Girltalk.dk.

De frivillige i Girltalk.dk kommer fra meget forskellige uddannelses- og beskæftigelsesmæssige baggrunde. Der er fra Girltalk.dk's side ikke noget krav om nogen bestemt uddannelse eller beskæftigelse. Som det læses af værdierne (afsnit 4), bliver de frivilliges forskellige baggrunde formuleret som værdifuld i forhold til, at de frivillige herved kan lære af hinanden.



De frivillige er blevet spurgt om, hvorvidt de mener, at det er vigtigt, at de frivilliges forskellige baggrunde giver udslag i muligheden for varieret rådgivning af brugerne. Det mener langt størstedelen af de frivillige, som det fremgår af ovenstående figur.

Figuren er et udtryk for to aspekter: 1) Det er vigtigt, at de frivillige har forskellige baggrunde, så de kan give en varieret rådgivning, 2) Det er vigtigt, at de frivillige kan give en varieret rådgivning. Af disse to aspekter finder evaluatoren det særligt interessant, at man i Girltalk.dk ønsker at tilbyde brugerne en varieret rådgivning – afhængig af hvilken frivillig, man kommer i kontakt med. Dette spor vil blive yderligere forfulgt i afsnit 5.2 om metoderne i Girltalk.dk.

5.1.1. Alder

Girltalk.dk's frivillige har værdimæssigt formuleret, at

- Det er vigtigt, at det er let for brugerne at identificere sig med de frivillige
- Det er vigtigt, at de frivilliges rolle i forhold til brugerne minder om en "storesøsterfunktion"

Således spiller de frivilliges alder en særdeles stor rolle. For det første skal de frivillige ikke være markant ældre end brugerne, da brugerne skal kunne identificere sig med de frivillige. Men samtidig er det væsentligt, at de frivillige er ældre end brugerne for at kunne påtage sig en "storesøsterfunktion". Og alderen har stor betydning for brugerne, hvilket eksempelvis kommer til udtryk i dette uddrag fra en chatsamtale:

Frivillig: Du spørger efter [navngiven rådgiver]?

Bruger: Ja

Frivillig: Hun er her ikke i dag...

Bruger: Okay

Frivillig: Vil du snakke med mig i stedet?

Bruger: Det kommer an på om du er yngre end mig

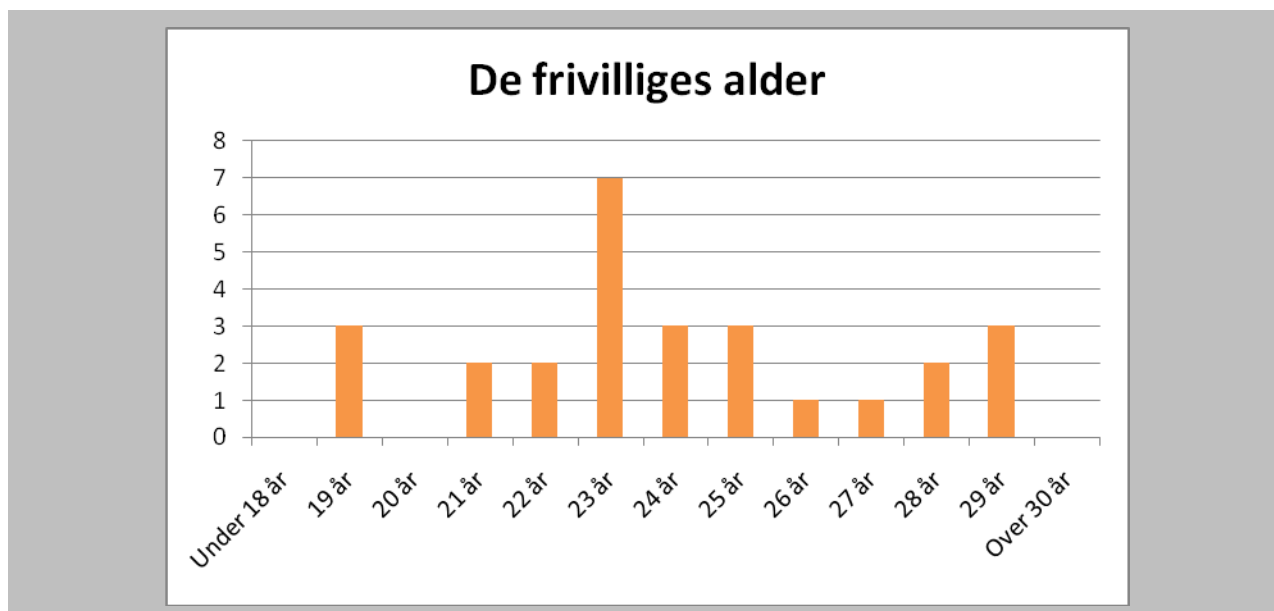
Frivillig: Okay

Frivillig: Hvor gammel er du?

Bruger: Hvor gammel er du?

Frivillig:24

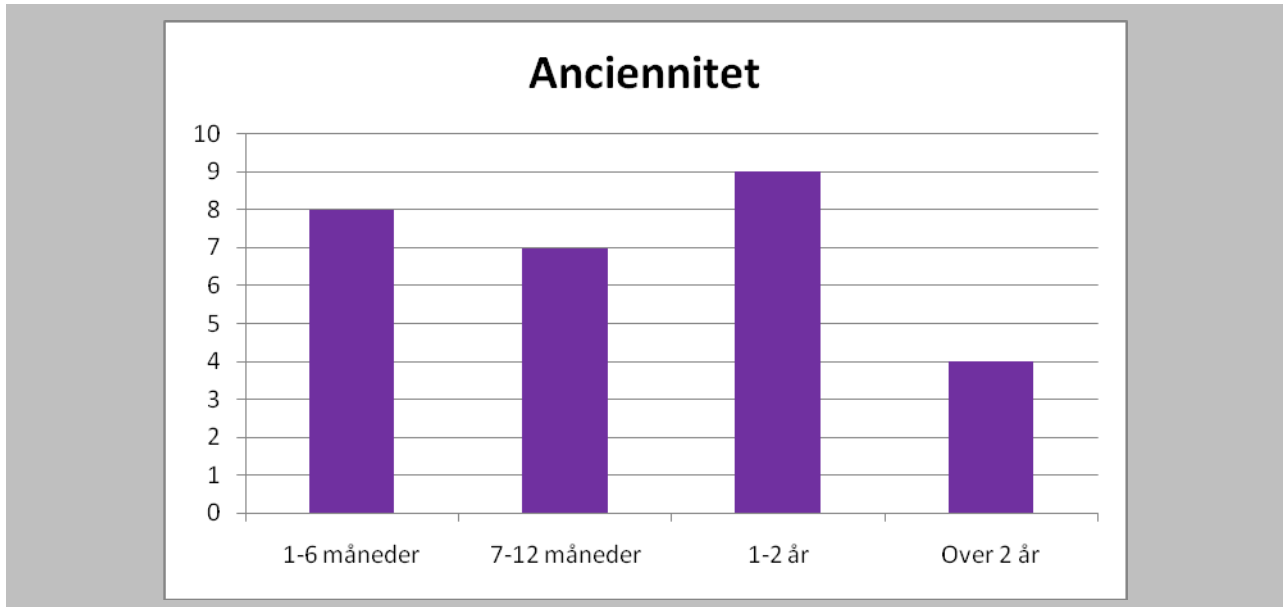
Bruger: Okay, det er i orden



Af Girltalk.dk fremgår det, at de frivilliges alder tilstræbes at være mellem 18-30 år. På undersøgelsestidspunktet så aldersfordelingen blandt de frivillige, som det kan læses af ovenstående figur, således ud: Hoveddelen af de frivillige er i alderen 21-25 år, mens der hverken var frivillige under 19 år eller over 30 år. Gennemsnitsalderen for de frivillige, der har deltaget i undersøgelsen, er 24 år.

5.1.2. Anciennitet i Girltalk.dk

Som frivillig organisation er Girltalk.dk som nævnt afhængig af det frivillige engagement. Da Girltalk.dk startede i 2004, var der 6 frivillige, mens der i 2007 var 31. Et udtryk – blandt mange – for engagement kan være de frivilliges anciennitet i organisationen.



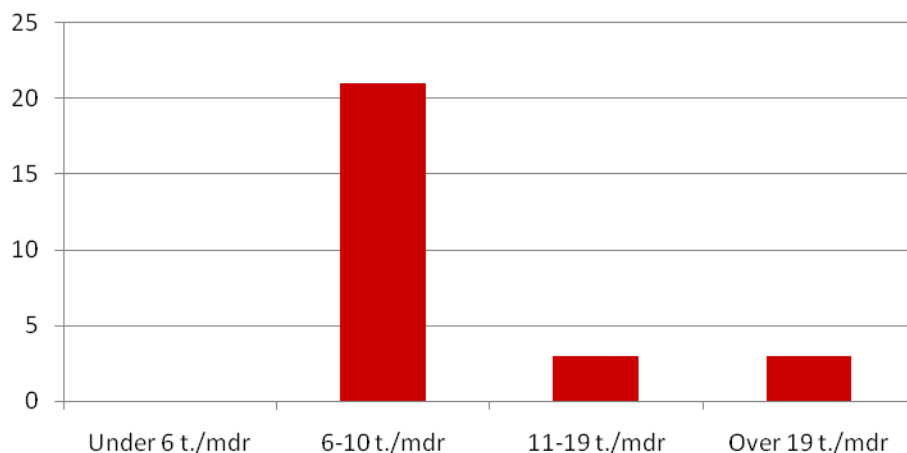
Som det ses af ovenstående figur, har cirka 2/3 af de frivillige over et halvt års anciennitet som frivillige i foreningen. Hver anden frivillig har over 1 års erfaring fra Girltalk.dk. Hver tredje frivillige har under et halvt års anciennitet.

Det er evaluators vurdering, at denne anciennitetsfordeling er et udtryk for et fornuftigt frivilligt engagement og god fastholdelse. Dette ud fra den betragtning, at Girltalk.dk baserer sig på unge frivillige, der ofte ikke er frivillige det samme sted i længere tid.

5.1.3. Hvor meget arbejder de frivillige?

Et andet udtryk for det frivillige engagement i en organisation er mængden af frivilligt arbejde, som de frivillige lægger i organisationen.

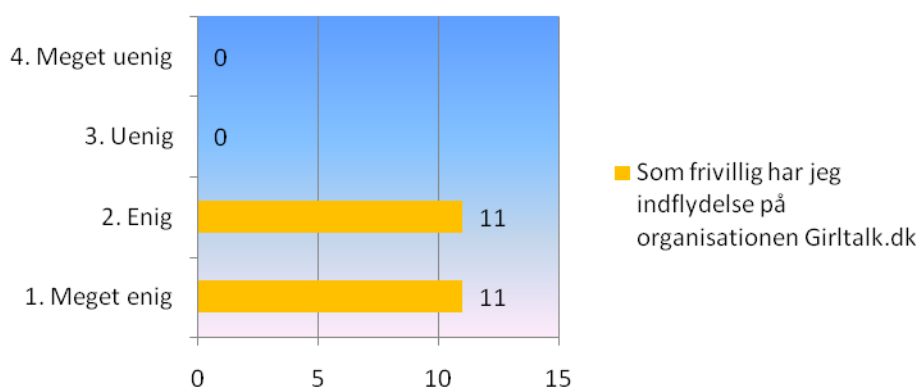
Gennemsnitlig arbejdstid pr. måned



Den typiske arbejdstid for en frivillig i Girtalk.dk er 6-10 timer pr. måned, hvilket svarer til 2-4 vagter på chatten. Endvidere er der en lille gruppe af kernefrivillige, der lægger en meget stor indsats på 20 timer eller mere om måneden.

6-10 timers frivillig indsats om måneden er efter evaluators vurdering meget gennemsnitlig i forhold til frivilligt socialt arbejde i al almindelighed. Dette er ofte en grundbetingelse, når man arbejder med unge frivillige. Det kan dog betragtes som en organisatorisk udfordring, at et mindre antal af frivillige lægger en meget stor indsats i organisationen i forhold til flertallet af frivillige. Dette er en udfordring, idet organisationen således risikerer at være afhængig af eller funderet i et mindre antal personers indsats. Udfordringen vil i særdeleshed blive tydelig, hvis en eller flere af disse personer forlader organisationen.

Som frivillig har jeg indflydelse på organisationen Girtalk.dk



Men som det ses af ovenstående figur, betragter de frivillige – uanset alder, anciennitet eller arbejdsindsats – entydigt Girtalk.dk som en organisation, hvor man som frivillig har indflydelse. Det tyder således på, at

der ikke findes strukturelle eller organisatoriske barrierer for organisatorisk indflydelse. Risikoen for at de frivillige, der har størst anciennitet eller lægger flest timer, også nødvendigvis per definition er dem, der bestemmer, vurderes således ikke at være stor.

5.1.4. Hvorfor frivillig?

I al slags frivilligt socialt arbejde ligger der naturligvis et eller flere motiver bag, at man er startet som frivillig – og måske endda andre motiver bag, at man vedbliver at være frivillig. Disse motiver kan for eksempel være læring, identitetsudvikling, karriere/cv, kammeratskab, selvrealisering, personlige værdier om at gøre noget for andre eller slet og ret en helt bestemt sag, som man ønsker at gøre noget for. Dette gælder naturligvis også for de frivillige på Girltalk.dk.

Af interviewene med Girltalk.dk's frivillige er det dog tydeligt, at det bærende motiv til at være frivillig er ønsket om at gøre en forskel for udsatte piger:

”Det med, at man kan redde en piges dag. Det hele var før helt sort, og hun kunne slet ikke se meningen med noget som helst. Og så bagefter så siger hun, at hun ser det hele i et nyt perspektiv efter, hun har chattet med mig. Det er så fedt, når man kan gøre den forskel for hende.”

En anden frivillig formulerer det således:

”Jeg var i [en navngiven by] i sommer og mødte nogle piger, der havde det rigtig svært [...] Jeg følte, at jeg var nødt til at gøre et eller andet – også når jeg havde mødt de piger i sommer.”

Samme frivillige fortsætter og kommer ind på, at også kammeratskabet og det sociale mellem de frivillige spiller en rolle:

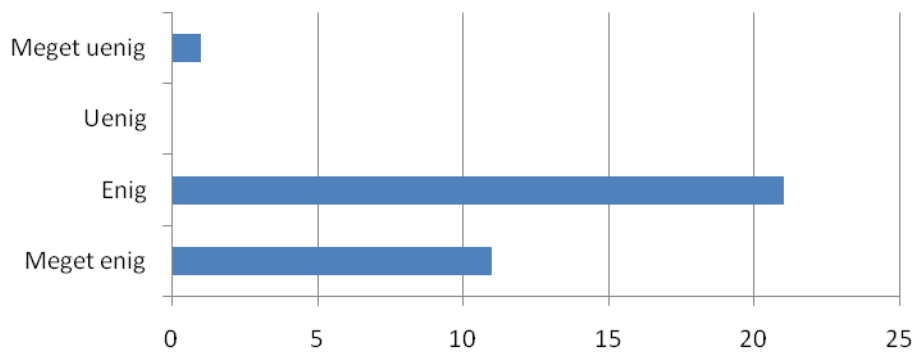
”Jeg er rigtig glad for at være på Girltalk.dk, for det er en afslappet måde at gøre det på. Det er som at møde nogle veninder [de andre frivillige], og så samtidig gøre en forskel.”

Men også den personlige udvikling og læringsperspektivet spiller en rolle blandt de frivillige:

”Jeg havde en veninde for nogle år siden, der havde anoreksi. Jeg brugte megen tid og energi på at hjælpe hende igennem det. Jeg vidste ikke, hvordan jeg skulle forholde mig til det, og blev interesseret i at vide mere om det og lære at tackle det.”

I God Praksis værdierne formuleres det, at ”Det er vigtigt, at de frivillige selv er piger, der ofte kan nikke genkendende til brugernes problemstillinger”. Som det ses af figuren nedenfor, er langt de fleste frivillige enige i vigtigheden heraf.

Som frivillig kan jeg nikke genkendende til brugernes problemstillinger



Gennem interview med frivillige samt besvarelser af spørgeskemaer er det generelle indtryk, at en større del af de frivillige på Girltalk.dk har personlige erfaringer med nogle af de problematikker, som brugerne kommer med – men at de i dag er ude af problemerne:

”For eksempel har jeg haft anoreksi, men er ude af det og har et godt liv. Eller jeg er blevet mobbet, men er i dag i gang med en uddannelse.”

”På Girltalk.dk er nogle af de frivillige tidligere spiseforstyrrede og kan bruge deres erfaringer til rådgivning og stille dem til rådighed.”

Leder Anna Lynge vurderer, at cirka halvdelen af de frivillige i Girltalk.dk selv har oplevet større problematikker. Men alle har haft berøring med nogle af de ting, som de oplever hos brugerne på chatten – ”de har jo alle sammen været teenagere”, begrundet Anna Lynge.

Dette aspekt omkring egen erfaring med relevante problemstillinger vil blive yderligere behandlet senere i rapporten.

5.2. Metoder

Det er allerede nævnt, at de frivillige på Girltalk.dk har forskellige uddannelses- og beskæftigelsesmæssige baggrunde, og at Girltalk.dk ønsker at bruge denne forskellighed til at kunne tilbyde en varieret rådgivning. Dette er dog ikke ensbetydende med, at man arbejder uden metoder og metodiske overvejelser i Girltalk.dk.

5.2.1. De frivilliges kernefunktioner

Udgangspunktet for de metodiske overvejelser i relation til det frivillige arbejde kan man blandt andet finde i Girltalk.dk’s ”Håndbog til frivillige”:

”Først og fremmest har du som frivillig ikke alle løsninger på pigernes problemer. Du er der primært for at lytte, forstå dem, se dem og *give dem taletid*. Derfor kan du også lytte til problemstillinger, selv om du ikke kender så meget til dem. Dernæst er du der for at hjælpe dem til selv at finde løsninger. Du vil igennem undervisning blive udrustet til at hjælpe og støtte pigerne bedst muligt, og måske har du også erfaringer fra dit eget liv? Én ting har vi i hvert fald til fælles med pigerne på chatten: *Vi har alle prøvet at være ung pige, med alt hvad det indebærer*. Du kan desværre ikke løse alle pigernes udfordringer igennem chatten, så det er vigtigt, at de får nogle konkrete råd, eller at du viser dem videre til nogle andre ressourcer.” [”Håndbog til frivillige”]

Ovenstående er et meget væsentlig fundament i forståelsen af, hvad Girtalk.dk vil, og hvordan de ønsker at arbejde. For det første understreges det, at der er tale om frivillige, der ikke nødvendigvis kender specifikt til de problemer, som brugerne har. For det andet fremhæves det, at de frivilliges vigtigste funktion er at lytte. For det tredje siges der, at den frivillige skal hjælpe brugerne til *selv* at finde løsninger – altså at det ikke er de frivilliges opgave at komme med løsninger. Endelig udtrykkes det, at en væsentlig opgave er, at vise brugeren videre til steder eller tilbud – professionelle eller frivillige – der har ressourcer eller specialisering til at hjælpe brugeren yderligere.

Girtalk.dk beskriver således sine kernekompetencer og -funktioner som værende lyttende og brobyggende til videre hjælp. I Girtalk.dk’s ”Håndbog til frivillige” uddybes yderligere, hvad disse funktioner vil sige. I forhold til at være lyttende står blandt andet:

”Girtalk.dk opfatter pigen som værende ”ejer” af problemet, derfor tror vi på, at pigen selv har mulighed for selvindsigt, kapacitet til problemløsning og på den måde kan hjælpe sig selv. Girtalk.dk tilbyder derfor en form for ”hjælp-til-selvhjælp” bl.a. via aktiv lytning.”

Endvidere uddyber Håndbogen, hvad det vil sige at bygge bro til videre hjælp og anbefaler blandt andet de frivillige at henvise brugerne til en række andre tilbud, såsom Børnetelefonen, Livslinien og Ventilen.

Disse ovennævnte kernefunktioner vil blive uddybet yderligere og vurderet i de følgende afsnit. Men forud for dette er det en væsentlig forudsætning at se på Girtalk.dk’s etiske overvejelser i deres arbejde og kontakten brugerne.

5.2.2. Etiske retningslinjer

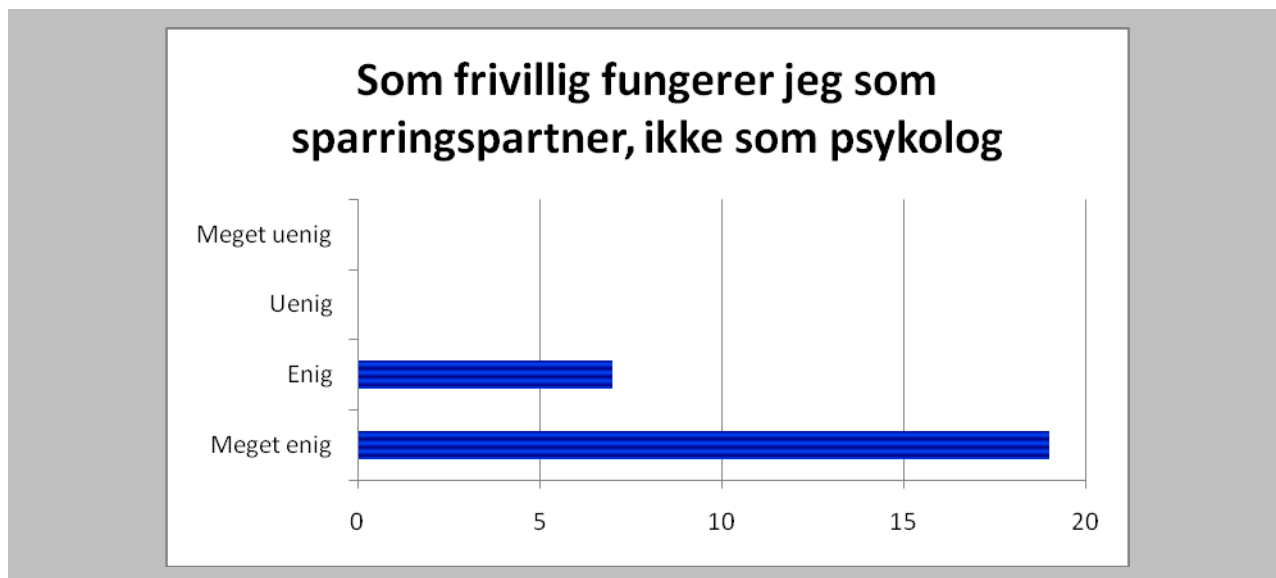
Som frivillig i Girtalk.dk er man underlagt en række regler og etiske retningslinjer, som de frivillige bliver introduceret til, når de begynder deres frivillige arbejde. De etiske retningslinjer lyder som følger:

”Du har tavshedspligt. Det vil sige, at du ikke må fortælle andre om vores brugere på en sådan måde, at det fører til genkendelse. Brud på tavshedspligten er yderst alvorlig og kan medføre afskedigelse. Du må godt tale om brugerne med de andre frivillige.

Husk på, at det er en asymmetrisk relation, og den medfølelse og de lyttende ører, som du tilbyder pigen, er i mange tilfælde unik for hende. Derfor er det vigtigt at markere, at der er tale om en professionel relation. *Du skal ikke være hendes bedste veninde.*”

Brugen af udtrykket ’professionel relation’ kan naturligvis virke paradoksalt i en frivillig kontekst. Derfor er det væsentligt i denne forbindelse at understrege, at ’professionel relation’ i ovenstående anvendes som

modsatning til 'privat relation'. Et udtryk for dette forhold er, at en af de formulerede værdier i Girltalk.dk lyder: "Det er vigtigt, at de frivillige fungerer som sparringspartnere, ikke som psykologer" (afsnit 4.1.1).



Spørger man de frivillige til denne værdi, vil man se (som i ovenstående figur), at de frivillige i meget høj grad opfatter sig som sparringspartner til brugeren – og ikke som psykolog. Dette er dog naturligvis i praksis en svær balance, hvilket en frivillig formulerer således:

"Man har jo hele tiden en lille psykolog i lommen, som man skal øve sig i at lade blive der."

De etiske retningslinjer fortsætter i "Håndbog til frivillige" som følger:

"Du må som frivillig ikke forsøge at omvende pigen til din religion eller politiske overbevisning. Du må selvfølgelig gerne snakke med den unge om tro, religion, politik og eksistentielle spørgsmål, men det skal først og fremmest være ud fra pigens behov, og dernæst skal du stille dig 100% neutralt i forhold til disse temaer."

Reglerne i relation til tro, religion og politisk overbevisning må siges at være betydningsfulde og i særlig grad væsentlige at forholde sig til i en frivillig rådgivning af unge piger, der befinder sig i en svær eller udsat position.

"For at beskytte dig selv, er det tilrådeligt, at du ikke fortæller pigen for meget om dig selv. Dette gælder også udveksling af for eksempel Facebook, MSN og anden e-mailadresse end din Girltalk.dk mail. Du taler med pigen på Girltalk.dk's vegne og derfor også i Girltalk.dk's regi."

Denne etiske opfordring har relativ høj relevans i netop Girltalk.dk. Girltalk.dk lægger nemlig – i modsætning til en række andre chattilbud – vægt på, at brugerne ved, hvem de chatter med. De frivillige anvender således deres rigtige fornavn og er præsenteret på Girltalk.dk med et personligt billede og mange også med en personlig beskrivelse. Dette vil være genstand for yderligere tematisering senere i rapporten.

"Der er meget fokus på Girltalk.dk i forskellige medier, så husk det i forhold til jer selv og jeres private liv." ["Håndbog til frivillige"]

Endelig afsluttes retningslinjerne, som det ses af ovenstående, med en personalepolitisk tangent, som ansporer de frivillige til, hvordan de bør leve deres private liv. Man kan naturligvis hævde, at dette er et omfattende krav fra Girltalk.dk's side til de frivillige. Men på den anden side må det gentages, at de frivillige i deres virke på Girltalk.dk ikke er anonyme, hvorfor de vil kunne genkendes i nattelivet, og hvor de ellers færdes. Væsentligt er det også at nævne, at de frivillige ved deres start i Girltalk.dk bliver oplyst herom og herfra kan forholde sig til det. Således er det evaluators opfattelse, at denne personalepolitiske opfordring står i et rimeligt forhold til det arbejde, som de frivillige udfører, og det ansvar som den enkelte frivillige har for de unge.

En række af de etiske retningslinjer, som er normativt beskrevet ovenfor, vil i deres praktiske anvendelse i Girltalk.dk's chatsamtaler med brugerne blive behandlet og vurderet senere i denne rapport.

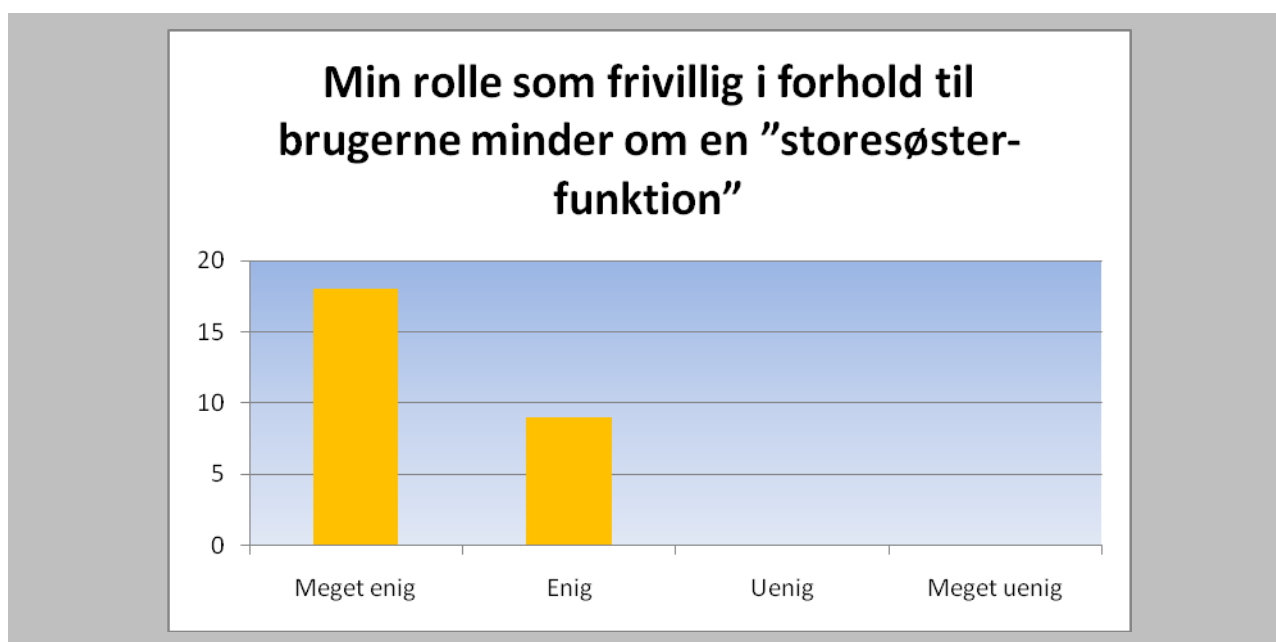
I det følgende vil en række af Girltalk.dk's metoder og kernefunktioner blive belyst.

5.2.3. Storesøsterfunktion

Tager man et kig på Girltalk.dk, vil man hurtigt opdage, at 'storesøsterfunktion', 'professionel storesøster' eller blot 'storesøster' er kernebegreber i organisationens selvforståelse og identitet.

Men udover at kunne opfattes som en organisatorisk identitet, er storesøsterfunktionen samtidig en rollebeskrivelse for de frivillige og en del af det metodiske arbejdsgrundlag i Girltalk.dk. I God Praksis værdierne (afsnit 4.1.1) formuleres det således: "Det er vigtigt, at de frivilliges rolle i forhold til brugerne minder om en 'storesøsterfunktion'."

Som det fremgår af nedenstående figur, er der blandt de frivillige meget bred enighed om vigtigheden af denne rolle i relationen til brugerne.



Men hvad er så denne storesøsterfunktion? Hvordan forstås den blandt de frivillige, og hvordan praktiseres funktionen metodisk?

For de frivillige betyder storesøsterfunktionen blandt andet, at brugerne kan identificere sig med dem ved det, at de frivillige også selv er både unge og piger:

"Det betyder, at jeg er lyttende og ikke opfører mig som en forælder. Det betyder, at jeg kan relatere til de ting, der snakkes om, uden at jeg virker for gammel eller 'out-of-date'. Jeg svarer på spørgsmål og er ærlig. Og ellers kan jeg snakke om tøj, kærester og det som også fylder ens hoved."

"Pigerne føler sig trygge ved at fortælle os frivillige om deres problemer, da vi ikke er voksne og ikke ser ned på deres problemer, men derimod forstår mange deres problemer, fordi vi selv er unge og har oplevet nogle af tingene selv."

Et andet aspekt af storesøsterfunktionen er, at den frivillige ikke er en professionel person, der handler på baggrund af en faglig erfaring eller viden, men snarere på grundlag af en personlig relation:

"Ved en storesøsterfunktion mener jeg, at jeg ikke er en psykolog, der kender alle svarene, men at jeg fungerer mere som en storesøster, der lytter og prøver at hjælpe dem til selv at finde ud af, hvad problemet er, og hvordan de kan komme videre."

"Sproget, vi kommunikerer i, er mere personligt. Dette gør, at vi får et mere personligt forhold til pigerne end man typisk vil gøre som professionel rådgiver."

"Det minder om en storesøsterfunktion ved, at de [brugerne] kan komme til os og fortælle, hvad de har på hjertet, uden at vi er uddannede psykologer eller andet fint. Vi har ikke en speciel kasket på - og vi er ikke ude på at 'helbrede' dem, bare lytte og være et frirum."

"Én som ikke står i 'de hvide kitler' med løftet pegefing, men én som er nede på deres niveau."

I storesøsterfunktionen ligger også, ifølge de frivillige, at man rådgiver ud fra egne erfaringer:

"Jeg kan ikke fortælle dem direkte, hvad der er rigtig og forkert, men skubbe dem i den rigtige retning, som jeg gør med mine egne søskende"

"At vi er der for brugeren og lytter til, hvad de end har på hjerte. Vi kommer med gode råd, dog ikke løsninger og deler vores personlige erfaringer."

"At man er den ældre, der giver sig til at lytte til en yngre pige med problemer, man sagtens selv har kunnet været kommet i eller har været i."

I betydningen af en storesøsterfunktion ligger også ifølge de frivillige det at udvise omsorg uden eksempelvis at være dømmende eller tale ned til brugeren:

"Storesøsterfunktionen handler om at være spørgende og lyttende frem for at være dømmende. Hvis en bruger kontakter mig med en given problemstilling, så spørger jeg ind til det; hvordan hun har det med det, om hun har talt med nogen om det osv. I stedet for straks at konkludere, at hun må have brug for en psykolog, så forsøger jeg at få hende til at åbne op - i hendes eget tempo."

"Storesøsterfunktionen er en, der er der til at lytte og hjælpe. Ikke en, der kommer med en løftet pegefing overfor pigerne, der har det hårdt."

”Vi får pigerne til at tænke over problemstillingerne i deres liv uden at virke belærende. Vi giver dem et skub i den rigtige retning og møder dem med forståelse og accept.”

”Vi skal lytte til brugeren og give dem råd og vejledning. Vi skal ikke gøre mere end en omsorgsfuld storesøster ville gøre.”

Endelig beskrives storesøsterfunktionen som en ”problemåbner” – det vil sige, at den frivillige ofte er den første, som brugeren åbner sig overfor:

”Jeg forstår søsterrelation som én, du kan fortælle dine hemmeligheder til og få gode råd ud fra hendes erfaringer i livet.”

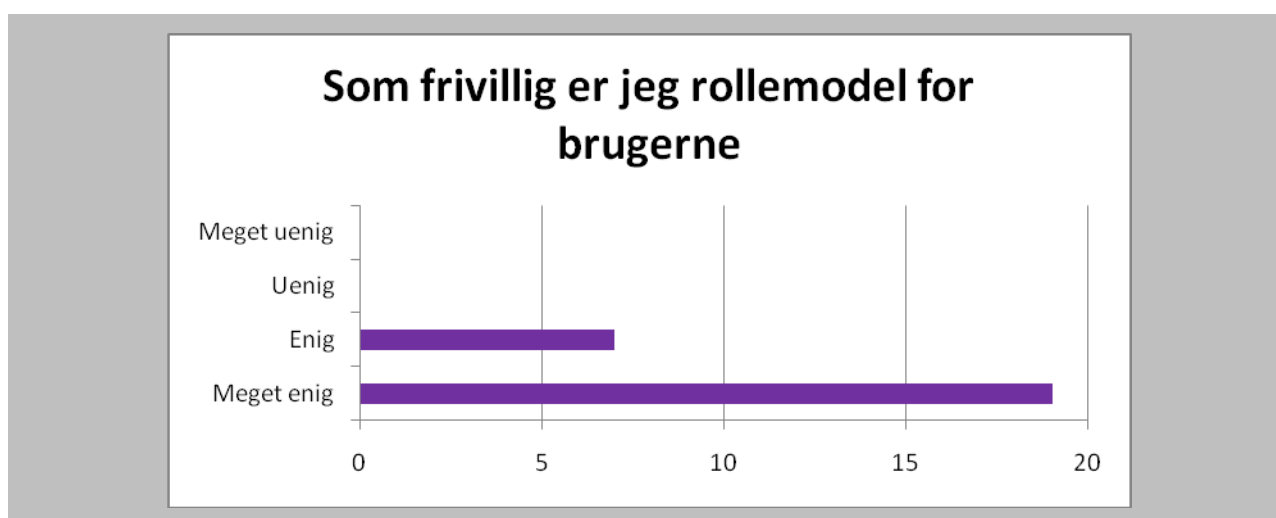
”Jeg mener, at storesøsterfunktionen er en funktion, hvor vi som frivillige lægger øre til brugernes problemer. Vi er ofte de første de fortæller problemerne til. Vi prøver at ’tale’ [dvs. chatte] med dem om tingene og selv få dem til at se en ’løsning’ på problemet eller være med til at finde nogle værktøjer, de kan arbejde med.”

Som nævnt er storesøsterfunktionen et meget anvendt og eksplicit formuleret begreb, som Girltalk.dk både internt og eksternt lægger vægt på. Det er evaluators vurdering, at der blandt de frivillige i Girltalk.dk hersker ganske høj grad af konsensus om, hvad det vil sige at have en storesøsterfunktion i forhold til brugerne. Samtidig er det evaluators opfattelse, at netop storesøsterfunktionen er den væsentligste metodiske retningsangivelse i forhold til Girltalk.dk som tilbud og i forhold til den enkelte frivilliges relation til brugerne.

5.2.4. Rollemodel

I God Praksis værdierne (afsnit 4.1.1) formulerer de frivillige i Girltalk.dk, at ”det er vigtigt, at de frivillige fungerer som rollemodeller for brugerne.” Dette er at opfatte som både en funktionsbeskrivelse af den frivilliges rolle og et metodisk grundlag for relationen og kontakten mellem de frivillige og brugerne.

Vigtigheden af at være, fremstå og opføre sig som en rollemodel for brugerne deles meget entydigt af de frivillige, som det ses af nedenstående figur.



Og hvad vil det så sige at være rollemodel? De frivillige peger på en række forskellige karakteristika: At være rollemodel kan i flere af de frivilliges opfattelse grunde i, at man selv har erfaringer med nogle af de problematikker, som brugerne oplever, men har overvundet dem og i dag har det godt:

”At jeg er kommet 'videre' med mit liv, og derfor er en person, man kan se 'op til'. Et positivt forbillede. For eksempel har jeg haft anoreksi, men er ude af det og har et godt liv. Eller jeg er blevet mobbet, men er i dag i gang med en uddannelse.”

”En rollemodel er én, som er et godt forbillede. Det kan være én, der haft de samme problemer, som den unge og kan fortælle, hvordan man kom ud af det [...]”

” [...] hvis man selv har haft problemer, og at man er ude af dem!”

”En rollemodel kan godt være en, som selv har oplevet eller gjort nogle grimme ting, men nu er kommet videre.”

”Jeg kan bruge mine egne erfaringer over for pigerne i den forstand, at jeg kan fortælle dem om mine personlige oplevelser, hvis jeg har lyst til det, og hvis det refererer til deres problemstilling. Jeg tror, det kan hjælpe dem at høre, at jeg måske har oplevet noget lignende og er kommet godt ud på den anden side den dag i dag.”

”[...] en som i mit eget eksempel har gennemgået en masse problemer, men har tacklet dem fornuftigt, og som kan vise at man altså godt kan få et godt liv, selvom man har haft det svært.”

”At være rollemodel betyder, at pigerne har mulighed for at spejle deres liv i mine erfaringer. Jeg kan fortælle dem om, hvordan jeg har fået det bedre, og de kan se vælge om de vil følge samme retning eller lade være. Man bør inspirere pigerne”

”Én som ikke er bange for at være åben og ærlig og som selv er kommet gennem eventuelle problemer eller konflikter. Ikke [længere] er ude i problemer med stoffer, spiseforstyrrelse eller andet. At være en form for billede for dem af en stabil og afklaret person, som kan rumme deres problemer og ikke overskygges eller farves af egne tidligere eller nuværende problemer.”

Dette aspekt af funktionen som rollemodel har i meget høj grad relevans i forhold til God Praksis værdierne (afsnit 4.1.1), som de frivillige sammen har produceret ved evalueringens begyndelse: I God Praksis værdierne formuleres det, at ”Det er vigtigt, at de frivillige selv er piger, der ofte kan nikke genkendende til brugernes problemstillinger”.

I nogle tilfælde handler det at være rollemodel slet og ret om at være et godt eksempel, én som de unge piger kan se op til – uden at den frivillige nødvendigvis har erfaringer med nogle af de særlige problematikker, som de unge oplever:

”På en eller anden måde bliver man nødt til at være lidt af en rollemodel for brugerne. Med det menes ikke, at man er perfekt, men at man har styr på sit liv.”

”En som brugerne kan relatere sig til og en, som brugerne har lyst til at se op til.”

”Som rollemodel skal vi være et godt eksempel udadtil.”

”En de kan se op til og søge hjælp og vejledning hos.”

”Ved rollemodel forstår jeg, at jeg er én som brugerne ser op til. De ved, hvem jeg er, da der er et billede af mig [på hjemmesiden]. Det må jeg også tage med i overvejelserne i mit dagligdagsliv – for eksempel, når jeg er i byen. I deres øjne mener jeg, at de gerne vil være ligesom os.”

Som det kan læses, hænger opfattelsen af at være rollemodel til dels sammen med de etiske retningslinjer, som de frivillige er underlagt at forholde sig til i Girltalk.dk’s ”Håndbog til frivillige”. Her lyder, som tidligere nævnt, blandt andet: ”Der er meget fokus på Girltalk.dk i forskellige medier, så husk det i forhold til jer selv og jeres private liv.” Således siger en frivillig specifikt om at være rollemodel:

”At man ikke går ud og drikker sig fuld, og gør dumme ting eller tager stoffer.”

I andre tilfælde opfattes det at være rollemodel blandt de frivillige som værende at leve efter et værdisæt eller nogle normer:

”Et fornuftigt menneske, som man tydeligt kan se og høre på har nogle sunde fornuftige værdier.”

”At man selv lever et liv, der er værd at se op til med ordentlige solide værdier.”

Som det læses i de ovenstående to udsagn, kan opfattelsen af at være rollemodel bygge på et eller flere billeder af en moralsk eller værdimæssig standard. Det er evaluators vurdering, at der muligvis heri er en mindre risiko for, at den frivillige projicerer egne moralske standarder videre til brugerne.

Endelig vil det at være rollemodel sige, at man selv lever på den måde, som man opfordrer de unge til at leve. Det vil sige, at der for de frivillige skal være konsistens mellem det, man siger, og det man gør:

”Jeg opfører mig og behandler mig selv, som jeg rådgiver brugerne til.”

”At være rollemodel betyder, at man lever et liv, som er værd at leve, efter. Et gennemsigtigt liv, hvor man lever det, man ’prædiker’ – og ikke gør dårlige ting for sig selv eller andre.”

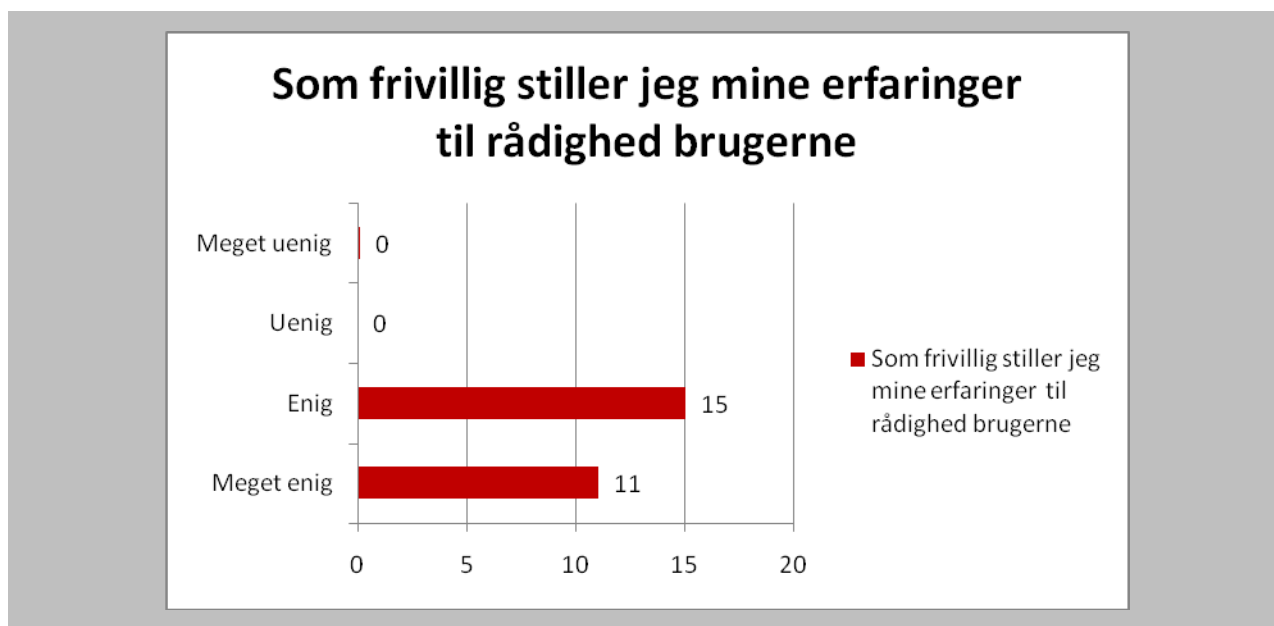
”At jeg lever det liv jeg opfordrer dem til at leve. At jeg står inde for de værdier, jeg har og ikke mindst de værdier, vi har på Girltalk.dk. At jeg lever en sund livsstil og formår at tage ansvar for mig selv og mine omgivelser.”

Rollemodellsbegrebet indeholder således i de frivilliges optik en række karakteristika, som i højere grad end storesøsterfunktionen opfattes forskelligt blandt de frivillige. Det er evaluators vurdering, at der således ikke en fuldstændig entydig opfattelse af, hvad det vil sige som frivillig at være rollemodel for brugerne. Samtidig er der på ingen måde konflikt mellem de forskellige opfattelser.

I mange af ovenstående udsagn hænger det at være rollemodel sammen med *selv* at have haft erfaringer med nogle af de problematikker, som brugerne kommer med. Det er evaluators vurdering, at netop dette aspekt har stor betydning, da det hænger meget tæt sammen med brugernes mulighed for at identificere sig med den frivillige, jf. God Praksis værdierne, der lyder: ”Det er vigtigt, at det er let for brugerne at identificere sig med de frivillige.”

Ligeledes kan den frivilliges egne erfaringer med nogle af de problematikker, som brugerne oplever, efter evaluators vurdering kvalificere den sparring og rådgivning, som den frivillige kan give – uden dog hermed at konkludere, at egen erfaring er en forudsætning for at kunne give kvalificeret støtte.

5.2.5. At stille sine egne erfaringer til rådighed for brugere



Det er formuleret som en God Praksis værdi i Girltalk.dk (afsnit 4.1.1), at man som frivillig stiller sine egne erfaringer til rådighed for brugerne. Som det kan læses af figuren ovenfor, er der bred enighed om vigtigheden heraf blandt de frivillige. Denne metodemæssige tilgang til interaktionen mellem frivillig og bruger rækker ud over blot at være lyttende, spørgende og coachende. Det er dog væsentligt, at hvis den frivillige har erfaringer med nogle mere alvorlige problematikker som ung pige, så må de ikke være aktuelle. Om dette siger Anna Lynge:

”Det er ikke alle frivillige, der selv har haft store problemer – men de har dog alle været teenagere! Alle har dog haft berøring med nogle af de ting, som de oplever hos brugerne på chatten. Men hvis de har oplevet ’noget større’, så SKAL det være gennearbejdet! De skal ikke selv tumle med problemer, aktivt. Det ville i høj grad problematisere den støtte, de giver brugerne, og måske også have konsekvenser for dem selv.”

Men hvad betyder det med de frivilliges ord at stille sine erfaringer til rådighed – og hvordan gør man?

At rådgive ud fra egne erfaringer kan for eksempel være at trække på egne erfaringer med en konkret problemstilling og håndteringen af den:

”Det [at rådgive ud fra egne erfaringer] er ved at komme med eksempler på, hvad man selv har oplevet i relation til en problemstilling og vise, at man selv er menneske og hvordan man er kommet videre.”

”For eksempel ved dårlig selvtillid bruger jeg mine egne erfaringer. Jeg kommer med et eksempel og hvordan jeg er kommet ’ud af det’. Jeg synes, det er vigtigt, at når jeg deler erfaring, at jeg samtidig får sammenkoblet det med den eventuelle slutning, der er – altså ’jeg startede ved A og kom hen til B’, samtidig med at jeg erkender det er svært.”

”Hvis man for eksempel selv har været meget ensom kan en ensom bruger også mærke, at man bedre kan forstå dem og man kan komme med forslag til, hvordan de kan komme ud af den ensomhed og sige, hvordan man selv gjorde det.”

Det vil altså sige, at det i én optik kan opfattes således, at det at stille sine erfaringer til rådighed er synonymt med at dele sine konkrete erfaringer med specifikke problemstillinger med brugerne. Den konkrete erfaring bringes dog ikke altid nødvendigvis i spil:

”Hvis det er relevant for samtalen og jeg mener, det kan være nyttigt, kan jeg dele mine personlige erfaringer med brugeren. Men det afhænger af situationen og om, hvorvidt jeg mener, det kan bruges.”

”Hvis man for eksempel genkender et problem fra sig selv. Men dermed ikke sagt, at man er forpligtet til at dele dem, men i stedet bruge det, man har lært af det til at hjælpe brugerne.”

”Man kan dele af sine erfaringer, hvis det passer ind i konteksten. Men det er nu slet ikke altid, jeg selv har lyst til at fortælle om mine erfaringer. Men hvis det passer ind i deres problemstilling, kan jeg sagtens drage en erfaring frem for herved at kunne hjælpe dem bedre på vej.”

”I nogle situationer kan det være fint at inddrage sin egen person, hvis man føler, at det vil hjælpe pigen, at man selv har en personlig erfaring fra teenageårene... Jeg er dog varsom med at bruge min egen person fuldstændig.”

En del frivillige gør opmærksom på, at det kan være nødvendigt at trække en ”professionel” grænse, når man stiller sine erfaringer til rådighed:

”Det er vigtigt, at vi som frivillige deler nogle personlige erfaringer med pigerne, men det er også vigtigt at kunne være ”professionel”. Vi skal også passe på os selv. Så jeg vil sige, at jeg bruger mig selv, hvis jeg synes det kommer naturligt [...] Det er jo ikke mig samtalen skal handle om.”

”Man skal huske sin ’professionelle’ storesøsterrolle, men det når aldrig til en søsterrolle, hvis ikke man deler noget af sig selv. Det er med til at skabe tillid.”

Erfaringerne kan også bringes i spil på opfordring fra brugeren:

”Hvis en bruger spørger direkte til min egen erfaring svarer jeg ærligt. Dog går jeg ikke i detaljer.”

Der er også frivillige, der giver udtryk for, at de ikke deler deres erfaringer med brugerne, men dog stadig trækker indirekte på egne erfaringer:

”Jeg bruger indirekte mine egne erfaringer, uden at brugeren ved, hvad mine erfaringer er. Men i og med jeg har nogle erfaringer, kan jeg bruge dem til at rådgive ud fra.”

Der er i en vis – men ikke udstrakt – grad en opfattelse af, at tilegnet viden medregnes i de erfaringer, som man stiller til rådighed for brugeren:

”Det gør man ved at videregive essenser af de ting, man har lært i sit eget liv via erfaringer og læsning [...]”

”Hvis en medarbejder enten selv har haft problemer eller er ved at tage en uddannelse indenfor faget, kan man vejlede [...]”

”På Girtalk.dk er nogle af de frivillige tidligere spiseforstyrrede og kan bruge deres erfaringer til rådgivning og stille dem til rådighed. Andre læser blandt andet til sygeplejersker. Denne viden kan også bruges.”

Når man som frivillig sammenblander uddannelsesmæssig viden med personlige erfaringer, er der efter evaluators vurdering en risiko forbundet hermed. Girtalk.dk bør efter evaluators opfattelse være opmærksom på, hvorvidt man bringer ’professionel’ erfaring i spil i rådgivningen. Denne vurdering skal ikke mindst set i lyset af, at mange af de frivillige er under uddannelse og derfor som udgangspunkt endnu ikke er uddannet til at varetage disse problemstillinger ud fra en professionel faglig vurdering.

Det er dog evaluators klare opfattelse, at der blandt de frivillige ikke i praksis opstår problemer med grænsedragningen mellem professionel, videnbaseret rådgivning og frivillig, erfaringsbaseret rådgivning. Dette vil blive yderligere behandlet i beskrivelsen og vurderingen af Girtalk.dk’s chattilbud.

Som tidligere nævnt er det evaluators vurdering, at de frivilliges egne erfaringer med nogle af de problematikker, som brugerne oplever, kan kvalificere Girtalk.dk som tilbud. Dog skal det igen understreges, at dette ikke betyder, at egen erfaring er en forudsætning for at kunne give kvalificeret støtte.

5.2.6. At sætte rammen og retningen for samtalen

I kontakten og relationen mellem den frivillige og brugeren formuleres det i God Praksis værdierne, at den frivillige skal sætte retningen for samtalen – det være sig primært i en chatsamtale, men kan i realiteten også gøre sig gældende i en e-mailkorrespondance eller i den frivilliges kommunikation til brugerne på Åbent Forum.

Formålet med at sætte rammen og retningen for samtalen kan have flere udtryk. Et primært formål er dog, ifølge de frivillige i Girtalk.dk at sørge for, at der sker udvikling og fremdrift i samtalen, og at samtalen holder sig på et konstruktivt spor:

”Det er vigtigt, at den enkelte bruger føler, at hun ikke bliver presset til at fortælle noget, hun ikke har lyst til. Men samtidig spørger jeg ind til tingene, selvom hun måske ikke virker som om, hun helt kan overskue det. Så prøver jeg at skubbe hende lidt, og hvis hun giver udtryk for, at hun ikke har lyst til at tale om det, så stopper vi.”

”Jeg er målrettet mod, hvad samtalen skal dreje sig om... Hun bestemmer temaet og jeg forsøger at pege i en konstruktiv retning.”

”Jeg sætter rammer for hvordan samtalen udvikler sig, og hvor den fører hen. Jeg føler det er vigtigt, der er udvikling i samtalerne og hos brugerne. Og jeg sætter grænser, hvis brugeren ikke ’opfører’ sig ok i en samtale.”

”At brugerne selvfølgelig har mulighed for at snakke om det, de har på hjertet - inden for vores retningslinjer - men at det er op til mig at føre brugeren i en retning, der skaber proces og fremdrift.”

”Rammerne er, at det kun er den person, det handler om [...] Retning går imod at få brugeren væk fra de mørke tanker eller eventuelt få dem til at indse problemet og gå imod en løsning på det.”

Som det måske også fremgår af nogle af ovenstående citater, så handler det at sætte retningen på samtalen også om at hjælpe brugeren med at finde ind til kernen af deres problemstillinger. En anden frivillig formulerer det således:

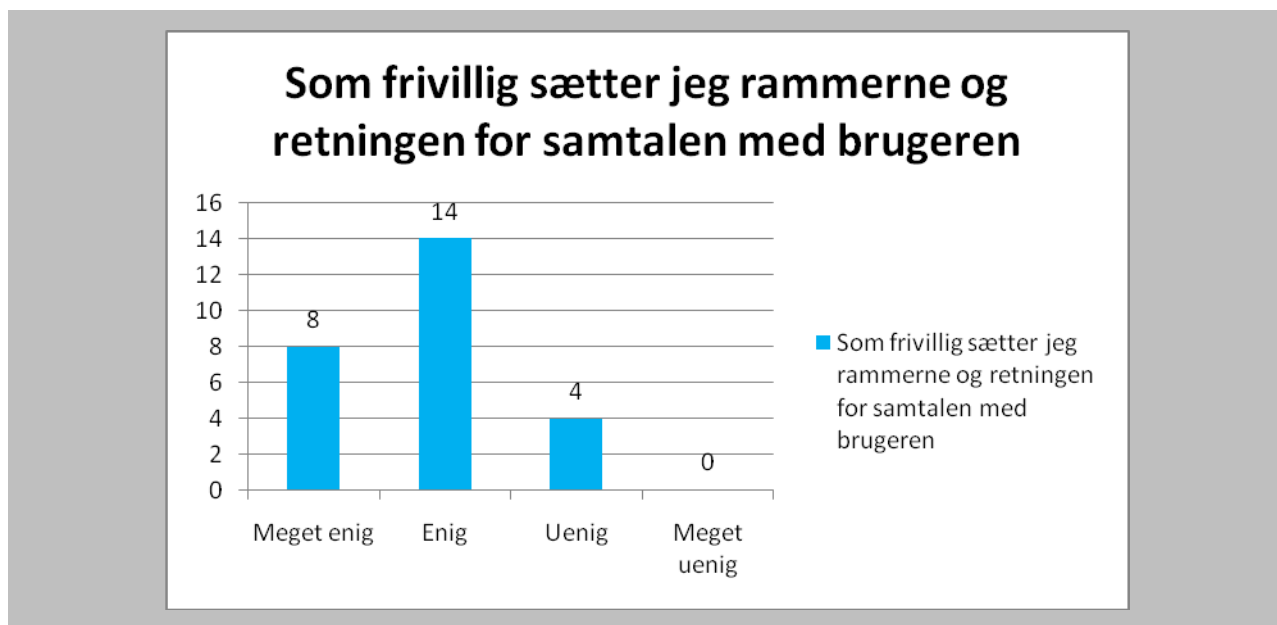
”At jeg går ind og prøver at finde det kernen i problemet, og derefter prøver at afgrænse samtalen, så det bliver konkret, effektivt og ikke bare en snak om lidt af hvert. Ét problem ad gangen.”

For en stor del af de frivillige handler retning og rammer i meget høj grad også om at sørge for, at brugeren overholder de retningslinjer, som Girltalk.dk har:

”Jeg mener, at vi sætter rammerne, da vi skriver til dem, hvis der er noget vi ikke vil have. For eksempel, hvis de sidder og skærer i sig selv under en ‘samtale’. Så beder jeg dem om at gå fra samtalen, hvis de ikke stopper.”

”At sproget er ordentligt og at emnerne ikke er skadende for brugeren”

Det er dog ikke alle frivillige, der enige i, at man som frivillig skal sætte rammerne og retningen for samtalen – eller er enige i de fortolkninger heraf, som kommer til udtryk i ovenstående.



Således er der, som det fremgår af figuren ovenfor, et mindre antal frivillige, der angiver, at de er uenige i, at man som frivillig sætter rammerne og retningen for samtalen med brugeren. Denne uenighed uddybes således:

”Derved forstår jeg at styre samtalen. Det er ikke hensigten, når jeg chatter med brugeren, derimod skal samtalen tage udgangspunkt i deres problem og den vinkling, som brugeren selv sætter på problemet, da det skal hjælpe med brugeren med at snakke om problemet på deres præmisser”

”Altså jeg synes ikke, at jeg sætter rammerne. Det er brugeren, der vælger, hvad vi skal snakke om. Så er det rigtigt, at vi har nogle regler og retninger vi går i. Men brugeren har meget at sige, i og med hun selv vælger dagsordenen.”

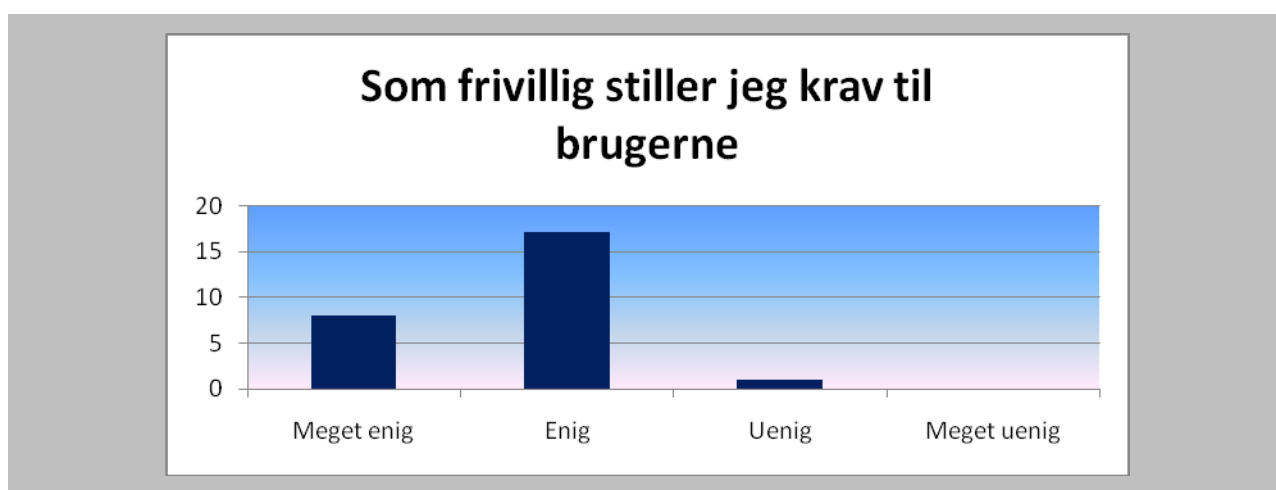
”Det er den pågældende pige, der kommer ind og sætter rammen for, hvad hun ønsker at tale om. Ikke os. Eksempel: Hvis hun ønsker at tale om hendes mors sygdom i stedet for hendes skoleproblemer, gør vi det. Men vi kan godt, hvis tiden er til det, få hende til at tænke over om skoleproblemerne og mors sygdom kan hænge sammen og eventuelt overveje, hvad hun så videre kan gøre for at føle mere overskud i hverdagen.”

På trods af at der som ovenfor beskrevet gives udtryk for en vis uenighed i forhold til at sætte rammerne og retningen for samtalen, så er det evaluators vurdering, at uenigheden består i fortolkningen af, hvad det vil sige at sætte rammerne i højere grad end den praktiske gennemførelse af samtalen. Dette vil blive uddybet i beskrivelsen af Girtalk.dk’s chattilbud.

Slutteligt er der en også en vis sammenhæng mellem at sætte retning og at stille krav til brugeren:

”Jeg bestemmer, hvilken retning samtalen skal tage. Hvis brugeren ikke samarbejder, må jeg sætte nye krav til hende i vores samtale. Jeg må fortælle hende, hvad Girtalk.dk’s formål er og hvordan vi kan hjælpe hende”

Som det ses af nedenstående, er der da også udbredt enighed om, at man som frivillig stiller krav til brugere:



5.2.7. Rekruttering og uddannelse som frivillig i Girtalk.dk

Ønsker man at blive frivillig i Girtalk.dk, skal man sende en skriftlig ansøgning herom. Der er optag af nye frivillige to gange om året. Relevante kandidater indkaldes til en personlig samtale, hvor lederne i Girtalk.dk gennem et interview danner sig et billede af personen og dennes kompetencer, interesser og personlighed.

I forbindelse med dette interview afstemmes der forventninger om, hvad den potentielle frivillige forventer i forhold til at være frivillig i Girtalk.dk, og hvad Girtalk.dk har forventninger til den frivillige. Nogle af disse gensidige forventninger er nedskrevet i ”Håndbog til frivillige”:

”Det kan du forvente af Girltalk.dk

- Opleve at du gør en forskel.
- Træning i chat-rådgivning.
- Relevant undervisning sidste lørdag i hver måned. Girltalk.dk tilstræber, at få de mest kompetente undervisere på hver deres område ud, og du kan altid komme med input til, hvilke emner du ønsker undervisning i.
- Medarbejdersamtaler to gange om året. Dette vil ske med den ansvarlige for din holddag.
- Sparring med dit daglige hold.
- Mulighed for supervision af dine samtaler.
- Indflydelse på, hvordan Girltalk.dk skal udvikle sig som organisation, og mulighed for iværksætte nye projekter internt i Girltalk.dk.
- Efter et år gives udtalelser til dit CV.
- Efter et år får du mulighed for at deltage i Girltalk.dk’s coachuddannelse for frivillige, som senere giver dig mulighed for certificering. Uddannelsen laves i samarbejde med Lonnie Borgstrøm fra MindStretch coaching. Den giver dig redskaber til chatten og dit private liv. Hvis du vil høre mere om uddannelsen så kontakt anna@girltalk.dk.
- Hygge og fællesskab med de andre frivillige og gode frivillige-fester.

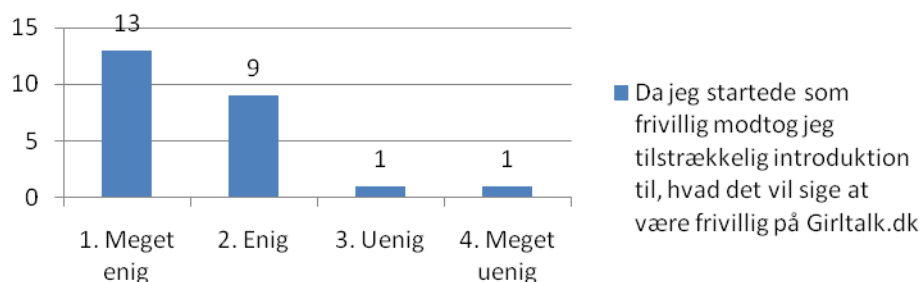
Vi forventer, at du

- Møder på adressen: **Ågerupvej 66, 2750 Ballerup kl. 18:50** og bliver der indtil chatten lukker kl. 21:00.
- Du binder dig til at være frivillig et halvt år af gangen, hvor du har vagt på chatten 2-3 gange om måneden + 2-3 fredagsvagter pr. halve år.
- Besvarer mails på Girltalk.dk-mailen efter behov.
- Deltager på medarbejdermøder én gang i hvert kvartal.
- Kommer til undervisning/supervision 3 ud af 4 lørdage på et halvt år.
- Tjekker Åbent Forum når du er ”duks”. Se mere under, ”Sådan tjekker du Åbent Forum”.
- Tjekker medarbejderforum på www.girltalk.dk for nye meddelelser. Det er under *medarbejder*, når du er logget ind på hjemmesiden. Her står telefonnumre på de andre frivillige, vagtplan, undervisningsdatoer og vejledning til koder på chatten osv. Så hvis du glemmer en kode, er dette stedet. Du kan også kontakte: Heidi@girltalk.dk, hvis dine koder ikke virker.”

Alle nye frivillige i Girltalk.dk gennemgår et introduktionsforløb, der blandt andet har til hensigt at klæde den frivillige på i forhold til Girltalk.dk’s metodikker og etiske retningslinjer, som er beskrevet andetsteds i denne rapport. De første gange, den frivillige er på chatten, nøjes denne med at se holdlederen over skulderen.

Herefter vurderes det, om den nye frivillige kan køre chatten selv – og altid med mulighed for hjælp. For at vejlede og kvalitetssikre gennemgår den nye frivillige og holdlederen udskrifter fra chatten, når det er relevant.

Da jeg startede som frivillig modtog jeg tilstrækkelig introduktion til, hvad det vil sige at være frivillig på Girtalk.dk



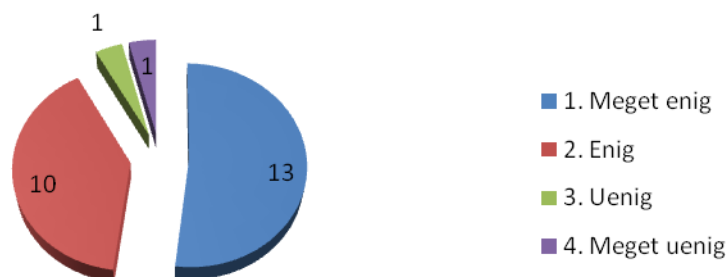
De frivillige på Girtalk.dk mener, som det fremgår af ovenstående, i høj grad, at de har modtaget tilstrækkelig introduktion til, hvad det vil sige at være frivillig på Girtalk.dk.

5.2.8. Uddannelse og supervision

De frivillige på Girtalk.dk undervises ni gange om året. Alle frivillige skal deltage i mindst 3/4 af undervisningsgangene, hvilket også er en del af den indledende forventningsafstemning. Ifølge Girtalk.dk's leder, Anna Lynge, vil en afskedigelse af en frivillig kunne blive aktuel, hvis ikke denne forventning overholdes.

De frivillige på Girtalk.dk udtrykker i meget overvejende grad, at de modtager tilstrækkelig undervisning i forbindelse med deres rådgivende funktion, det vil sige primært deres funktion som frivillig på chatten.

Jeg modtager tilstrækkelig undervisning i forbindelse med min rådgivende funktion



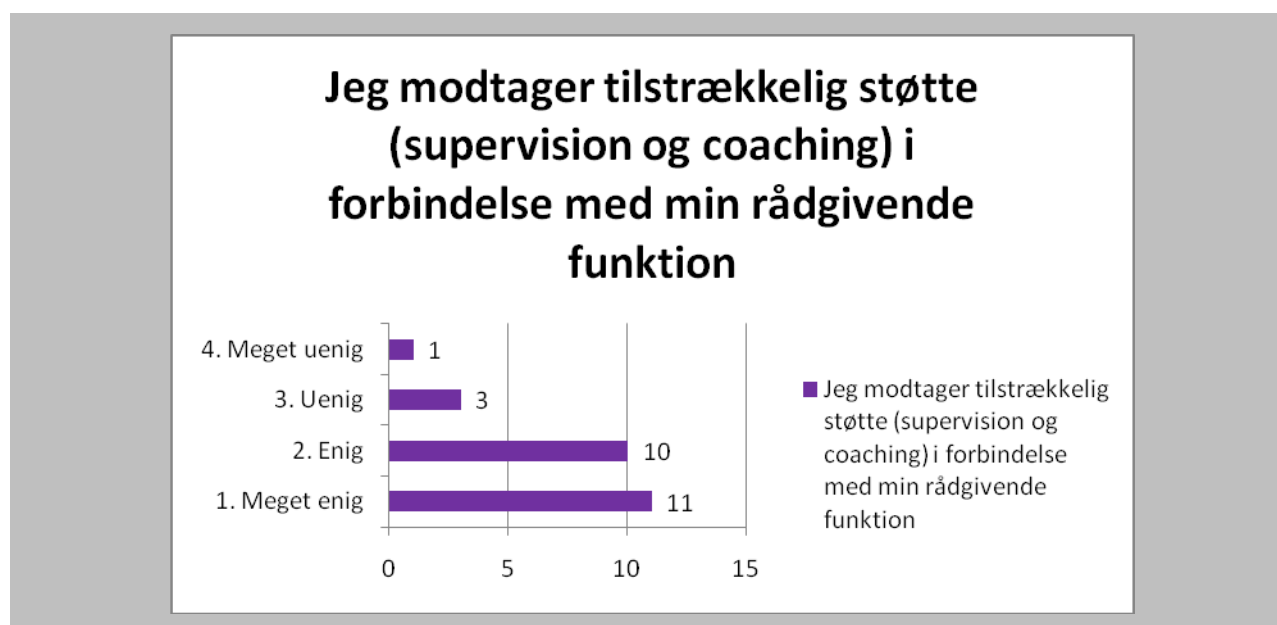
Når man har været frivillig i Girtalk.dk i et år, bliver man tilbudt at gennemgå en coachinguddannelse, som

vel at mærke, ifølge leder Anna Lyng, ikke har til hensigt at bringe de frivillige i spil som coaches, men træner dem i sprogbrug, spørgeteknik og aktiv lytning. Det er frivilligt, om man som frivillig vil deltage i denne uddannelse.

De frivillige på Girltalk.dk tilbydes tillige supervision i forbindelse med undervisningen. Supervisionen har for eksempel betydning for, hvordan de bruger sig selv – deres viden og erfaringer – i deres chat med brugere. Leder Anna Lyng uddyber:

”Vi rådgiver de unge med en vis portion ydmyghed. Men hvis der er nogen, der har mere viden om nogle bestemte emner end andre, så bliver man selvfølgelig spurgt om det. Men generelt bliver de professionelle synspunkter og viden ikke bragt i spil. Vi gør meget ud af, at de frivilliges roller er som storesøstre – ikke som professionelle, heller ikke hvis de har en vis professionel baggrund.”

I forhold til de frivilliges opfattelse af niveauet for supervision og coaching i forbindelse med deres rådgivende funktion er billedet næsten det samme. Dog er der lidt flere frivillige (i alt fire ud af 25), der ikke mener, at de modtager tilstrækkelig støtte i form af supervision og coaching.



Som det vil blive refereret senere i denne rapport, er det ganske alvorlige emner, som de frivillige møder på eksempelvis chatten. Derfor er supervision og coaching et meget betydeligt element. En frivillig uddyber i et interview:

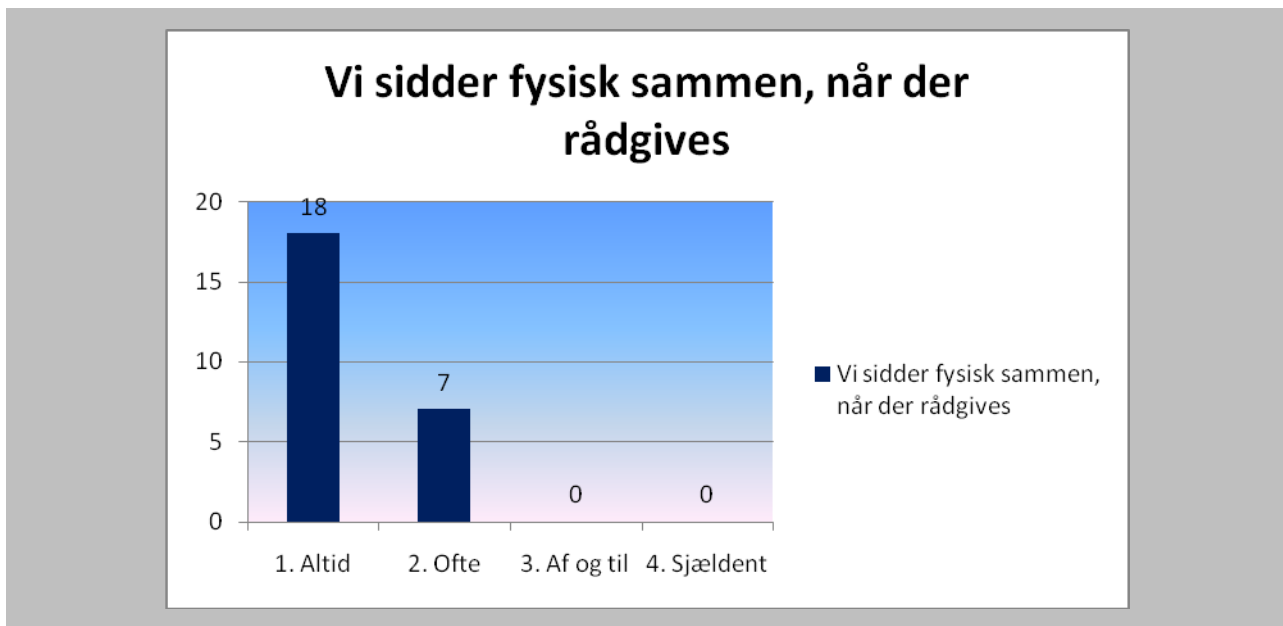
”Jeg har prøvet at have det for tæt på. Altså, når det har været specielt hårdt at chatte med nogle piger. Der har været én gang eller to, hvor det er kommet for tæt på. Så måtte jeg få en kammerat til at komme over og snakke om det, efter jeg var kommet hjem. Jeg havde ligesom brug for at ’læsse af’ til nogen.”

Det er evaluators vurdering, at uddannelsen af de frivillige opleves som tilfredsstillende. Det samme gælder for så vidt den støtte, som de frivillige løbende modtager i form af supervision og coaching. Når et mindre antal frivillige alligevel angiver, at de ikke opfatter støtten som tilstrækkelig, vurderer evaluator, at dette – trods de få negative tilkendegivelser – giver anledning til tilpasning i tilrettelæggelsen af den løbende supervision og støtte, som de frivillige tilbydes.

Foruden den formelle supervision og støtte benytter de frivillige i høj grad i hinanden som sparringspartnere. Ikke mindst derfor er det vigtigt, at de frivillige sidder sammen, når de er på vagt. Som en frivillig udtrykker:

”Hvis det hele går i hårdknude så spørger man de andre frivillige. Og får gode råd af dem.”

Som det fremgår af nedenstående, så er det således også helt afgjort praksis, at de frivillige sidder fysisk sammen:



6. Brugerne

”Jeg er 20 år. Jeg har brugt Girtalk i nogle år, faktisk. Jeg bor i [...], på et værested for unge med psykiske problemer. Jeg har været i gang med at tage en HF, men 3 måneder før jeg skulle til de sidste eksamener, fik jeg det rigtig dårligt og blev indlagt. Jeg lider af [...] og har rigtig svært ved at koncentrere mig. Så jeg er ikke i gang med nogen uddannelse.”

Girtalk.dk ønsker at skabe et nærværende og opbyggende forum for piger mellem 12 og 24 år i Danmark, der har brug for en sparringspartner til pigelivet. Girtalk.dk's formulerede målgruppe er således piger mellem 12 og 24 år, som har ondt i følelserne. I de følgende afsnit beskrives brugerne af Girtalk.dk.

6.1. Hvem er brugerne af Girtalk.dk?

Der er meget stor forskel på brugerne af Girtalk.dk – deres baggrund, deres problemstillinger, deres resourcer og deres behov for støtte.

I nogle tilfælde bruger pigerne Girtalk.dk til at få støtte til, hvad man vil kunne kalde hverdagsproblemer – dog forstået på den måde, at de brugere, der henvender sig til Girtalk.dk med hverdagsproblemer, jo netop savner relationer i deres hverdag, som de kan tale med disse problemer om.

”Jeg har altid været en pige, som har gemt mine problemer, fordi jeg troede, at alle andre havde en problemfri hverdag og derfor ikke ville hjælpe mig med mine problemer. Og når jeg har prøvet på at åbne op, har jeg flere gange oplevet, at folk ikke rigtig forstår, hvordan det er. Inde på Girtalk.dk kan jeg derimod være den jeg er, og jeg kan snakke om mine problemer, uden at jeg sidder med den tanke, at alle tror, at jeg er dum. ”

I andre tilfælde må brugerne beskrives som piger, der henvender sig til Girtalk.dk som en sidste mulighed i en situation, hvor problemerne er blevet store og uoverskuelige. Karakteren af alvor i disse tilfælde må understreges for at beskrive den målgruppe, som Girtalk.dk dækker, hvilket i meget høj grad kommer til udtryk i nedenstående uddrag fra Åbent Forum:

”Ingenting vil lykkes i mit liv. Alt er kaos og jeg står tilbage med ingenting. Min krop er træt og mit hoved gider ikke mere. Jeg forsvinder stille ind i min helt egen verden.

Det hele begyndte med, at jeg blev forelsket i den her fantastiske dreng, som desværre viste sig at have noget kørende med min veninde. Det slog mig fuldstændig ud, men jeg prøver, så godt jeg kan, at holde lav profil i forhold til det.

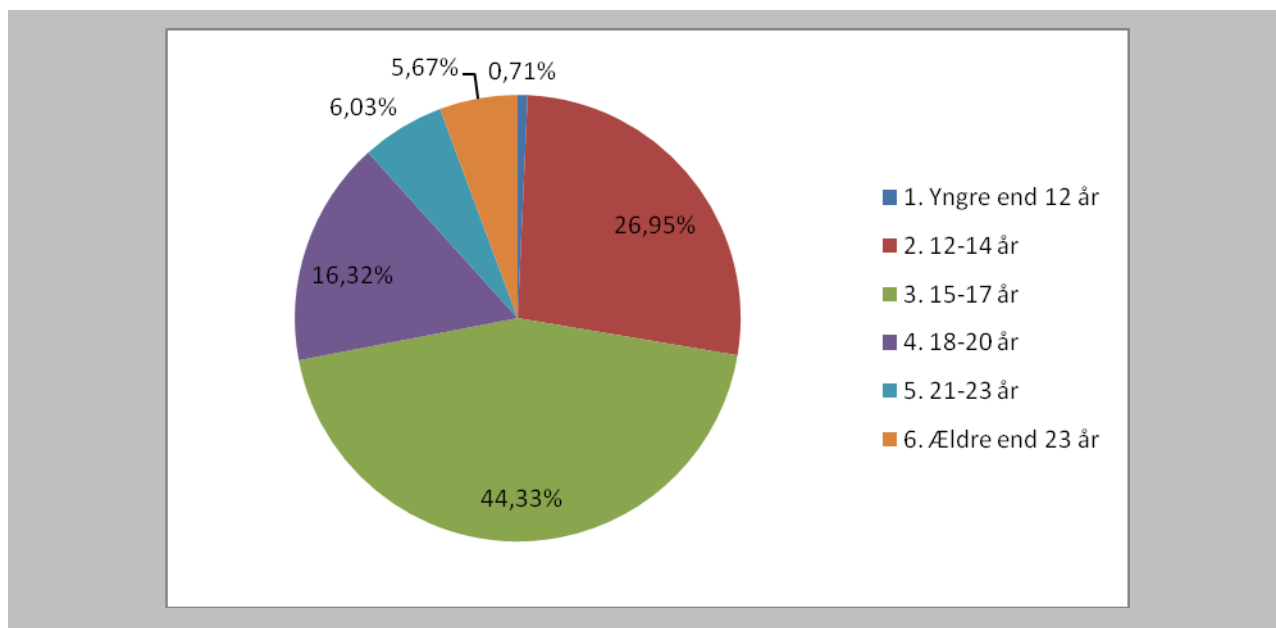
[Her beretter brugeren om en situation, hvor hun bliver mobbet af sin nærmeste omgangskreds]

Jeg orker ikke uvenskab, uheldig forelskelse og skoleskift. Den nemmeste måde vil vel være at slutte her. Tage mit liv og forhåbentlig leve videre i et bedre menneske.”

Brugeren afslutter sit indlæg med et farvel. Det skal fremhæves, at ovenstående uddrag er kraftigt anonymiseret og redigeret på baggrund af evaluators etiske overvejelser. Indlægget blev meget hurtigt fjernet fra

Åbent Forum, idet det er i strid med Girtalk.dk's retningslinjer at poste afskedsbreve. Efterfølgende blev det klart for Girtalk.dk, at den pige, der havde skrevet ovenstående indlæg i Åbent Forum, ikke begik selvmord. Tilbage står dog uændret, at Girtalk.dk henvender sig til piger med alle mulige forskellige problemstillinger og meget forskellige risikogrupper.

6.1.1. Aldersfordeling

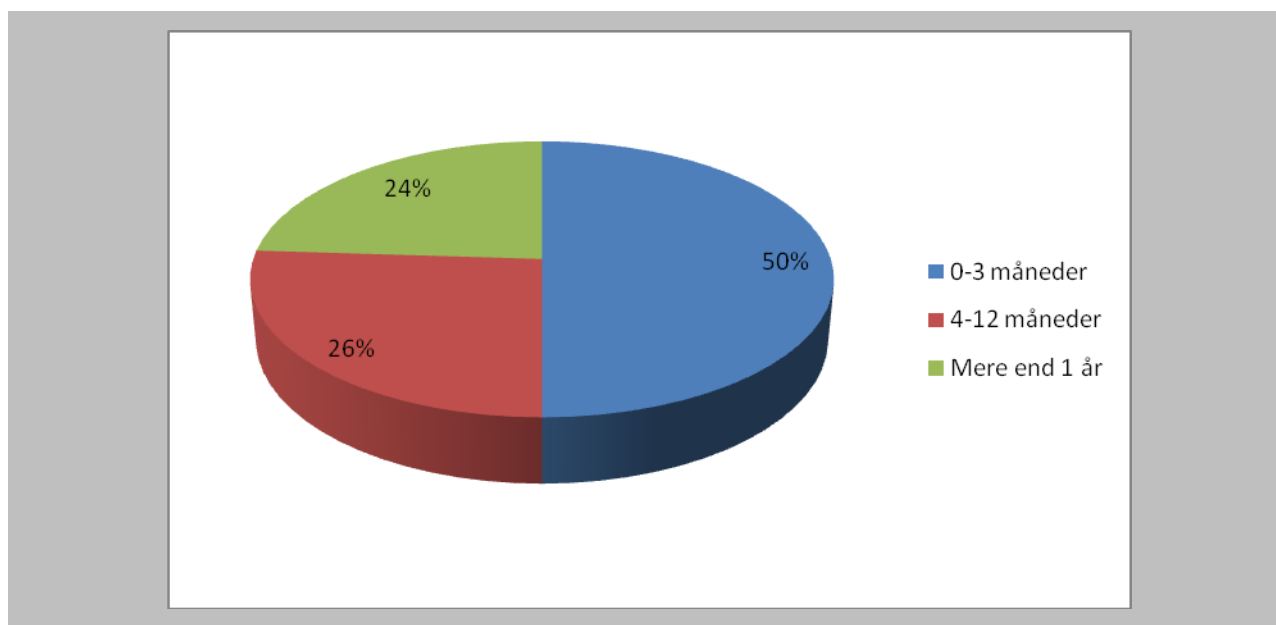


Som det fremgår af figuren ovenfor, er langt størstedelen af brugerne (71 %) mellem 12 og 17 år - med en overvægt af brugere i alderen 15-17 år (44 %). Kun ganske få (5,6 %) er over 23 år, mens meget få (0,7 %) er under 12 år.

Hele 88 % af Girtalk.dk's brugere er således 20 år eller yngre. Gennemsnitsalderen for brugerne er 16,5 år. Sammenholder man brugernes alder med de frivilliges alder (se 5.1.1) vil man hurtigt se, at de frivillige gennemsnitligt er mere end syv år ældre end brugere.

6.1.2. Hvor længe har brugerne benyttet sig af Girtalk.dk?

Hele 50 % af Girtalk.dk's brugere er ganske nye og har benyttet tilbuddet i 3 måneder eller mindre. Næsten hver fjerde bruger (24 %) har relativ stor erfaring med siden og har således brugt Girtalk.dk i mere end et år.



6.1.3. Problematikkerne

I spørgeskemaundersøgelsen er brugerne blevet spurgt, hvad de bruger Girtalk.dk til at få hjælp med eller snakke om. Formålet hermed er at afdække hvilke problematikker, som brugerne henvender sig om.

Hvad bruger du Girtalk.dk til at få hjælp med eller snakke om? (Sæt gerne flere krydser)	Antal	Fordeling
1. Selvværd	142	13,89 %
2. Ensomhed	110	10,76 %
3. Veninder/venner	101	9,88 %
4. Forældre/familie	86	8,41 %
5. Skolen	73	7,14 %
6. Mobning	58	5,68 %
7. Selvskade	139	13,60 %
8. Spiseforstyrrelser	95	9,30 %
9. Seksuelt overgreb	38	3,72 %
10. Vold	30	2,94 %
11. Kærlighed og sex	89	8,71 %
12. Andet	61	5,97 %
Total (N=224)	1022	100 %

Som det fremgår, kunne brugerne sætte flere krydser. I gennemsnit har brugerne således angivet mere end fem problematikker hver.

De fleste brugere benytter Girtalk.dk til at få hjælp med eller snakke om selvværd og selvskade (blandt andet cutting). Hele 63 % af brugerne har angivet, at de henvender sig til Girtalk.dk med en problematik omkring selvværd. Endnu mere iøjnefaldende er det dog måske, at 62 % af brugerne angiver, at selvskade er et tema, som de bruger Girtalk.dk til at få hjælp med eller snakke om.

Næsten halvdelen af brugerne (49 %) angiver ensomhed som en problematik, mens 45 % angiver veninder/venner som et tema, de kontakter Girtalk.dk omkring. De to sidstnævnte er tæt på sammenfaldende, idet problematikkerne omkring ensomhed og veninder/venner så at sige overlapper.

Spiseforstyrrelser spiller også en stor rolle for Girtalk.dk's brugere, og 42 % af undersøgelsens deltagere angiver således, at dette er en problematik, som de henvender sig til Girtalk.dk omkring.

40 % angiver, at kærlighed og sex er temaer, som benytter Girtalk.dk til, mens 38% brugerne anfører, at forældre og familie er et tema, som de bruger tilbuddet til at snakke om.

Endelig følger skolen (33 %), mobning (26 %), seksuelle overgreb (17 %) og slutteligt vold (13 %) som emner, brugerne bruger Girtalk.dk til at få hjælp med eller snakke om.

En andel af deltagerne i undersøgelsen har endvidere anvendt kategorien "Andet". Kategorien dækker ifølge spørgeskemaets fritekstbesvarelser blandt andet over:

- Stofmisbrug
- Depression
- Selvmordstanker
- At hjælpe andre
- Forelskelser

Det er evaluators opfattelse, at brugerne i meget høj grad individuelt henvender sig til Girtalk.dk med en flerhed af problematikker. Som nævnt angiver brugerne i gennemsnit mere end fem problematikker.

Endvidere vil evaluator fremhæve selvskade som et særligt centralt tema i forhold til Girtalk.dk's brugere. Dette er ikke en overraskelse, men derimod en stor bekræftelse af, at netop dette område er en kerneydelse i Girtalk.dk's tilbud.

6.1.4. Hvordan finder brugerne Girtalk.dk?

Når man som ung pige har "ondt i følelserne" og leder efter et relevant støttetilbud, er der naturligvis flere steder at gå hen. Det er derfor relevant at se på, hvordan brugerne af netop Girtalk.dk finder frem til dette tilbud.

Hvor hørte du om Girtalk.dk første gang? (Sæt kun ét kryds)	Procent
1. Venner/familie	11,52%
2. Skole	7,41%
3. Psykolog	2,47%
4. Læge	0,41%
5. Rådgivningstelefon eller -chat	2,06%
6. Aviser, blade	13,17%
7. Foredrag	9,05%
8. Internetsøgning	19,34%

9. Andre hjemmesider	12,76%
10. Andet	21,81%

"Andet" refererer i meget høj grad til TV-indslag, radio og magasinet Vi Unge.

De fleste brugere (19,34 %) blev først opmærksomme på Girltalk.dk gennem søgning på internettet.

Den anden mest synlige platform for Girltalk.dk er aviser og blade, hvor godt 13 % af brugerne første gang blev opmærksomme på hjemmesiden. Der skal dog tages højde for, at mange af svarene i kategorien "andet" dækker over magasinet Vi Unge, hvori Girltalk.dk har en brevkasse. Således må antallet af piger, der er blevet opmærksomme på Girltalk.dk gennem aviser og blade, være højere end 13,17 %, og man må antage, at brevkassen i Vi Unge i høj grad skaber denne opmærksomhed.

Den tredje mest synlige platform for Girltalk.dk er henvisninger fra andre hjemmesider.

7. Girtalk.dk – som helhed i hverdagen

Tilbuddene på Girtalk.dk – det vil sige primært henholdsvis chatten, Åbent Forum, Girtalk Live – har forskellige funktioner for brugerne, og for mange af dem har Girtalk.dk stor betydning i hverdagen:

”Girtalk.dk er der, når jeg har brug for det. Det er lidt som en veninde på standby, der altid er der, når man behøver det og som ikke bliver sur over, at man ikke er der konstant.”

”Jeg bruger Girtalk.dk som en slags veninde, som jeg fortæller alt, når jeg får et ’tilbagefald’.”

”Jeg bruger Girtalk.dk for at hjælpe andre, som har det dårligt, men også for selv at blive hjulpet. Jeg har altid været en pige, som har gemt mine problemer, fordi jeg troede, at alle andre havde en problemfri hverdag og derfor ikke ville hjælpe mig med mine problemer. Og når jeg har prøvet på at åbne op, har jeg flere gange oplevet, at folk ikke rigtig forstår, hvordan det er. Inde på Girtalk.dk kan jeg derimod være den, jeg er, og jeg kan snakke om mine problemer, uden at jeg sidder med den tanke, at alle tror, at jeg er dum.”

Der er mange forskellige grunde til, at brugerne benytter tilbuddene på Girtalk.dk. Generelt giver Girtalk.dk brugerne en oplevelse af at være en del af et fællesskab, hvor både de frivillige og de andre brugere har indsigt i deres situation. Samtidig oplever de at få hjælp og støtte i forhold til egne problemer, og at de selv kan være med til at hjælpe andre.

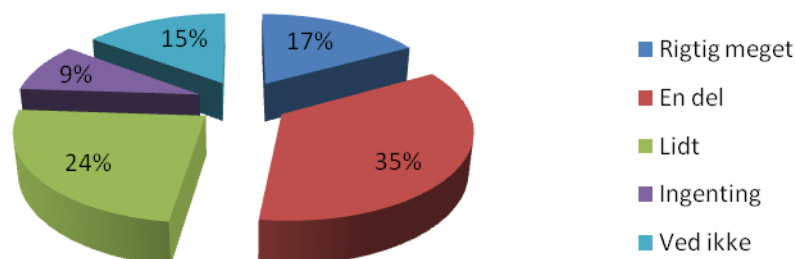
Nedenstående forholder sig til Girtalk.dk generelt – det vil sige som samlet tilbud. Senere i rapporten behandles henholdsvis chatten, Åbent Forum og Girtalk Live enkeltvis.

7.1. Brugertilfredshed

I forhold til om brugen af tilbuddene på Girtalk.dk gør en forskel for pigerne, er brugertilfredsheden høj. Tre ud af fire (74 %) af deltagerne i undersøgelsen svarer, at de føler sig hjulpet af at bruge Girtalk.dk. 17% svarer, at Girtalk.dk har hjulpet dem rigtig meget, 35 % procent angiver, at Girtalk.dk har hjulpet dem en del, mens 24 % oplyser, at Girtalk.dk har hjulpet dem lidt.

Kun 9 % procent mener ikke, at det har hjulpet dem at bruge Girtalk.dk, mens 15% er uafklaret i forhold til, om Girtalk.dk har hjulpet dem.

I hvor høj grad føler du, at det generelt har hjulpet dig at bruge Girltalk.dk?



Efter evaluators vurdering er et resultat på 74 % af brugerne, der svarer, at Girltalk.dk har hjulpet lidt, en del eller rigtig meget et udtryk for en særdeles overbevisende brugertilfredshed. Denne udtalte tilfredshed bliver gennemgående gentaget og underbygget i nærværende evalueringens omfattende kvalitative materiale.

For mange brugere spiller Girltalk.dk en væsentlig rolle i deres liv. Det kan for eksempel være en stor hjælp at vide, at der er andre, der har problemer, der ligner ens egne:

”Tak til Girltalk.dk, fordi I lavede den her hjemmeside, det har hjulpet mig og andre selvfølgelig. Jeg synes, det er fedt, at I har lavet den her hjemmeside. Det viser bare, at pigerne ikke er alene om tingene.”

Der er stor variation imellem, hvor stor effekt hjælpen fra tilbuddene på Girltalk.dk har for brugerne. For nogle betyder det reelt forskellen mellem liv og død:

”Det [Girltalk.dk] har fået mig til at se lysere på livet og vide, at døden ikke kun er den eneste udvej, men at livet godt kan blive godt igen, selvom man har sine dårlige tider. Og det har betydet rigtig meget for mig, for ellers tror jeg, at jeg godt kunne have et par selvmordsforsøg bag mig.”

I det nedenstående gennemgås mere detaljeret, hvad brugerne af Girltalk.dk får ud af tilbuddet – og hvordan de bruger det i hverdagen.

7.2. Kontakten til andre brugere

Brugerne af Girltalk.dk lægger vægt på, at en væsentlig grund til at bruge Girltalk.dk er den kontakt, der etableres indbyrdes mellem brugerne. Følelsen af ikke at være alene om at have problemer har stor betydning for mange brugere. Det er vigtigt for dem at møde ligesindede, der har lignende problemer.

”Der er piger [brugere], der skriver erfaringer, historier, gode og dårlige ting. Andre piger kan give feedback på det, opmuntre personen eller læse erfaringer. Vi har et behov for, at man finder ud af, at man ikke er Palle alene i verden. At andre har det på samme måde som én selv.”

"Jeg føler ikke, at jeg er den eneste i verden med de her problemer, herinde [på Girtalk.dk] føler man sig ikke 'unormal', som man godt kan gøre i sin omgangskreds. Jeg føler mig accepteret! Nogle gange har Girtalk.dk holdt mig fra at cutte."

Denne kontakt til andre brugere skaber for mange piger et rum, hvor man føler sig tryk og forstået, og hvor man ikke skal være nervøs for at føle sig anderledes end de andre.

"Det er rart med et sted, hvor man bliver forstået og kan få gode råd af andre, der måske har prøvet noget lignende. Det er et sted, hvor jeg kan læse af."

"Man kan finde forståelse på en anden måde hos de andre brugere. Alle har jo noget med sig, alle er i samme båd."

"Det betyder meget, det gør meget ved mig, hvis eller når jeg hjælper andre. Og så er Girtalk.dk det eneste sted, jeg tør give frit løb for mine følelser, fordi jeg ved der sidder nogle bag en skærm, der kender til det, jeg gennemgår. Girtalk.dk har fået mig til at indse, jeg ikke er alene om mine tanker og følelser."

"At man kan komme ud med sine problemer, uden at folk gør nar af én. Og at man bliver taget seriøst, uanset hvilken situation man står i."

"Det bedste ved Girtalk.dk er, at man kan skrive sammen med andre piger, som kan tage en seriøst og måske også selv har de problemer. Og at de ikke tænker dårligt om en, selvom man måske har skåret sig. Det skaber en slags 'trykt miljø' at være på Girtalk.dk. Et pusterum."

"Det [kontakten til de andre brugere] betyder, at jeg pludselig ikke føler mig så alene med de ting, jeg gennemgår og ikke føler mig som en særling. Det betyder meget i de mørke tider. Selvom ingen af os brugere er professionelle eller noget, så føler jeg tit, at nogle af de brugere forstår mig bedre end min behandler gør - fordi de selv har oplevet det."

Den indbyrdes hjælp og støtte mellem brugerne er i høj grad værdsat og er et incitament til både at påbegynde og opretholde kontakten med de andre brugere.

"Jeg oprettede en brugerprofil herinde for at skrive med andre, der stod i samme situation som jeg, og nu er jeg her mest for at hjælpe andre, men også for min egen skyld - for at de skal hjælpe mig."

"Jeg er også på Girtalk.dk for at kunne hjælpe folk med nogle svære situationer og for at skrive med nogen, som har det svært som mig."

Der skabes væsentlige personlige relationer mellem nogle af pigerne på Girtalk.dk, og disse veninder kan få stor betydning for deres liv. Nogle mødes personligt, mens det for andre er væsentligt, at disse relationer netop foregår via internettet:

"Det er dejligt, at man kan få nogle veninder at snakke med i hverdagen. For mig har det i hvert fald betydet alt. Det er nok det bedste, der er sket for mig."

"Jeg har mødt nogle fantastiske piger [andre brugere] derinde, som jeg så senere hen har valgt at møde i virkeligheden. Den ene af dem er i dag en af mine allerbedste veninder. Vi snakker i telefon timevis hver uge og har besøgt hinanden mange gange. Derudover har vi tit nogen hyggeture, hvor vi siger, at alle kan komme og være med, hvis de vil. Der går vi gerne på cafe og snakker, eller tager til foredrag om for eksempel selvskade eller en tur i biografen. Dog ender det tit med, det kun er de samme som

dukker op. Så der har jeg også fået fire fantastiske veninder. Alt i alt fem fantastiske veninder som faktisk forstår mig. Og hvor det er okay at sige de ting, jeg tænker på.”

”Jeg snakker med de andre brugere for at dele mine tanker ud. For mig er det virkelig svært at snakke om mine problemer med folk i virkeligheden. Det er også derfor jeg bruger Girtalk.dk.”

”Det bedste ved Girtalk.dk, tror jeg, er det at møde en masse dejlige og unge på ens egen alder, der har det svært. Jeg føler mig forstået og accepteret på siden. Har fået tre gode venskaber takket være Girtalk.dk, og vi hjælper hinanden!”

7.3. At få hjælp, støtte og styrke

Brugerne af Girtalk.dk har nogle udfordringer i deres liv, som de synes er svære at håndtere. En væsentlig grund til at benytte tilbuddene på Girtalk.dk er ifølge brugerne en oplevelse af at have brug for og få hjælp og støtte til at komme videre – såvel fra de andre brugere og som fra de frivillige.

”Det har flere gange hjulpet mig til at få det bedre med mig selv og forstå mig selv bedre og på den måde har det gjort det lettere for mig at fortælle min kæreste om, hvordan jeg har det. Jeg har også holdt lange pauser fra min selvskade og har i perioder haft bedre selvværd og selvtillid, fordi jeg har talt med brugerne på Girtalk.dk og har fået støtte og hjælp.”

”For bare to år siden, hvis jeg ikke havde dem [Girtalk.dk], havde jeg nok ikke levet den dag i dag. Jeg brugte tit deres chat, og skrev mail med en frivillig, der hjalp mig igennem en svær tid. Hvilket de til tider stadig gør. De er der for én. Og det er bare super godt.”

”Jeg bruger mest Girtalk.dk til at få hjælp til at håndtere mine problemer som kort sagt handler om selvskade, depression, angst og misbrug. Det er rart at kunne dele det med andre og man er sikker på at folk på Girtalk.dk forstår ens problemer, da mange af dem selv går igennem det samme.”

”Jeg er ret ny herinde, men sådan som jeg har brugt det indtil nu, har været at hjælpe og støtte andre, som har det svært og for selv at få støtte i de ting, som jeg finder svært i hverdagen og i min for-tid.”

Brugerne på Girtalk.dk giver udtryk for, at hjælpen og støtten fra de andre brugere og de frivillige giver dem styrke.

”I starten brugte jeg Girtalk.dk, fordi jeg havde brug for bekræftelse. Og nu, hvor jeg har styr på det, så er det mere sådan, at hvis jeg er på vej ned, så kan jeg lige bruge det lidt. Det giver mig styrke.”

”Primært lige at kunne komme ud med sine tanker, det synes jeg er rart på Girtalk.dk. Især når der ikke lige ellers er nogen at snakke med. Uanset hvad man skriver om, kan man altid regne med respons på det, man skriver. Det giver en tryghed, som er vigtig, og som giver mig en slags ballast, at jeg altid ved, at jeg kan falde tilbage på Girtalk.dk, hvis jeg har brug for det.”

Hjælpen og støtten er for mange piger vigtig i helt konkrete situationer, som de har svært ved at håndtere. Brugerne oplever således, at Girtalk.dk har en direkte positiv effekt, når de for eksempel overvejer at begå selvskade, eller hvis de er berørt af problemer med deres forældre, kærester, veninder eller andre:

”Hvis jeg har lyst til at skære mig, så kan de [Girtalk.dk] hjælpe mig til at lade være. Eller hvis der er problemer med mine forældre, kan jeg snakke med dem og få hjælp. Eller jeg kan få lysten til selvmord mindsket ved at skrive derinde.”

”Når jeg får nogle problemer, for eksempel hvis mine veninder har svært ved at forstå, at jeg skærer i mig selv, eller hvis mine forældre, som er skilt, kommer op at skændes, skriver jeg på Girltalk.dk og får hjælp af de andre brugere eller på chatten.”

7.4. Ventilfunktionen – at kunne ’få luft’

Mange af brugerne giver udtryk for, at de bruger Girltalk.dk, fordi det er et sted, hvor de kan tale om og få afløb for tanker og følelser. Girltalk.dk fungerer for brugerne som en slags ventil, hvor man kan få luft for sine frustrationer under trygge rammer, hvor man bliver forstået og taget alvorligt.

”Det betyder en hel del. Det er lidt ligesom, at når man kommer ind på siden - som jeg er inde på hver dag - så får man en pause fra ’virkeligheden’ og er i blandt mennesker, som går eller har gået igennem noget af det samme.”

”Fordi jeg har problemer, derhjemme og i skolen, og er ked af det og vil gerne have nogen at fortælle det – i stedet for at jeg går med det for mig selv.”

Brugerne betegner ofte Girltalk.dk som et ”frirum” eller ”fristed”, hvor de kan være sig selv over for dem, de interagerer med – i modsætning til i hverdagens direkte personlige relationer.

”Jeg elsker stedet. Det er en slags fristed.”

”Jeg har et frirum. Hvor man kan snakke om alt.”

”Jeg kender jo ikke andre hjemmesider, hvor man kan snakke med pigerne i svære situationer. Jeg kan ikke snakke med min mor om problemer. Jeg ved ikke hvorfor, men jeg kan bare ikke. Derfor synes jeg, det er godt, at Girltalk.dk findes, for så kan jeg tage alt væk fra mit hoved dér.”

”For det giver ligesom et pusterum fra alle problemerne, så man kan få dem ud og få hjælp til at bearbejde sine tanker, og man kan derved nemmere komme igennem sin hverdag.”

”I det hele taget kan jeg bruge Girltalk.dk til at skrive præcis, hvad jeg føler uden at skulle have facade på, som jeg skal i hverdagen.”

7.5. Anonymitet

For brugerne er anonymitet i høj grad en væsentlig årsag til, at de bruger Girltalk.dk. Nogle finder det vigtigt, fordi de ikke ønsker at blive konfronteret med de ting, som de deler med de andre brugere og de frivillige på Girltalk.dk i virkeligheden. De er nervøse for, at deres venner eller familie vil få kendskab til deres problemer, hvis de ikke er anonyme på Girltalk.dk.

”Det er meget vigtigt for mig [at være anonym]! For jeg er slet ikke parat til at afsløre mine problemer for min omverden, og hvis jeg stødte på nogen, jeg kendte inde på sitet, så ville jeg nok gå i panik. Kun hvis jeg er anonym, kan jeg være mig selv.”

”Anonymitet er vigtigt, fordi jeg er bange for, at nogen jeg kender i virkeligheden måske kommer herind og lige pludselig ved alt om mig, som jeg ikke har sagt i virkeligheden.”

”Anonymitet er altafgørende. Hvis jeg ikke er anonym derinde, så ryger hele idéen med det jo. Det er vigtigt, fordi man ikke behøver at give sig til kende, ingen kan konfrontere én med det uden for skær-

men. Og så vælger jeg selv, om jeg vil ophæve min anonymitet ved at udveksle mobilnumre med folk eller møde dem i virkeligheden. Altså, det er mig, som styrer det.”

”Anonymitet er meget vigtigt. Det er derfor jeg er her [på Girtakl.dk]. Hvis jeg kunne snakke med mine veninder om det, var det jo ikke nødvendigt!”

Samtidig giver brugerne også udtryk for, at anonymiteten skaber tryghed, og det netop er det, der gør, at de deler tanker og følelser på Girtalk.dk.

”Anonymitet er vigtigt! Man har ikke lyst til at dele ens indre med alle de andre mennesker på denne jord, og hvis man havde det, kunne man jo snakke med dem uden for Girtalk.dk.”

”At det er anonymt gør, at det er nemmere at fortælle sine dybe følelser. Jeg bruger præcis Girtalk.dk til at tale om de ting, jeg holder hemmelig for mine forældre.”

Nogle brugere fortæller, at de har svært ved at tale direkte med andre om deres tanker og følelser, og at fordelene ved Girtalk.dk derfor også er, at kommunikationen foregår skriftligt via internettet:

”Jeg er glad for, at det er via internettet. For på internettet er man anonym og man er ikke face-to-face. Jeg kan og vil hellere skrive end snakke. Sådan har det bare altid været. Jeg kan bedre skrive et brev end at tage telefonen og snakke. Det gør det trygt. Og man kan bruge den tid, man har lyst til. Det forpligter ikke.”

”Jeg bruger Girtalk.dk, fordi jeg har en masse personlige problemer – blandt andet psykiske sygdomme – som er nemmere at snakke med folk om på internettet, end folk man kender. Desuden har jeg bare svært ved at snakke med folk sådan face-to-face, og så er Girtalk.dk en god måde at få snakket ud.”

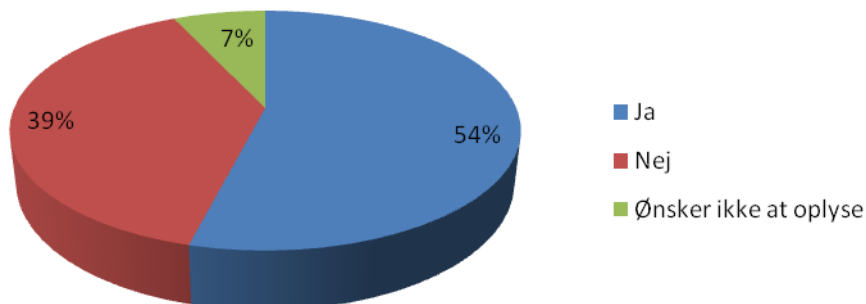
”Piger fra hele landet har mulighed for at fortælle og snakke på Girtalk.dk om deres følelser og meninger. Det kan være svært i den virkelige verden, og derfor føles det mere trygt på Girtalk.dk, da det er anonymt.”

7.6. Behandlere og andre tilbud

Som beskrevet tidligere er brugerne af Girtalk.dk unge piger, der har en eller flere problemstillinger, som de søger hjælp eller støtte til. En meget stor andel af brugerne (63 %) oplyser således blandt andet, at de kommer til Girtalk.dk med en problematik omkring selvskaide, mens 42 % anfører, at de lider af en eller anden form for spiseforstyrrelse. Dette er selvsagt meget alvorlige problematikker, hvorfor det ville naturligt at slutte, at disse brugere i høj grad må være eller have været i professionel behandling.

Dette er dog ikke i særlig grad tilfældet. Ganske vist oplyser lidt mere end halvdelen (54 %) af Girtalk.dk's brugere, at de benytter eller har benyttet psykolog eller et andet professionelt tilbud.

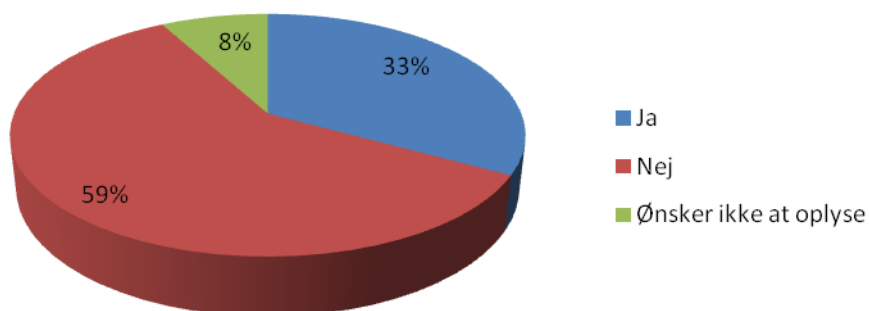
Går du eller har du gået til psykolog eller andre professionelle tilbud?



Dette er i evaluators vurdering ikke et synderligt højt antal brugere af Girtalk.dk. Når man dog tager brugernes unge alder (i gennemsnit 16,5 år) i betragtning, er det nærliggende at antage, at dette skyldes, at Girtalk.dk er et af de første steder, de henvender sig med deres problematik – før de altså kontakter eller bliver sat i kontakt med et professionelt behandlingstilbud.

Udover Girtalk.dk findes der en række ikke-professionelle, specialiserede og generelle tilbud, som arbejder med et eller flere af de samme problemfelter og målgrupper som Girtalk.dk.

Benytter du andre ikke-professionelle tilbud end Girtalk.dk?



33 % af brugerne oplyser, som det kan læses af ovenstående figur, at de benytter sig af andre ikke-professionelle tilbud end Girtalk.dk, mens 59% udelukkende benytter Girtalk.dk som ikke-professionelt tilbud.

Hver tredje bruger af Girltalk.dk benytter således et eller flere andre tilbud. Næsten halvdelen (45%) heraf oplyser, at de bruger et andet chattilbud, som kunne være for eksempel Ung Online, Børnechatten eller Ensomung.dk. 24 % af de brugere, der benytter et andet ikke-professionelt tilbud, fortæller, at de også benytter en telefonrådgivning som for eksempel Børnetelefonen, Ung På Linie eller Livslinien. Hver tiende oplyser, at de udover Girltalk.dk også kommer i et fysisk værested, som for eksempel Ventilen. Endelig henviser lidt over hver femte af brugerne (22 %), som benytter andre ikke-professionelle tilbud, til en række af tilbud, som de benytter, blandt andre:

- Unge og Sorg
- Depnet.dk
- Ung På Linie
- Børnetelefonen
- Børnechatten.dk
- Sindnet.dk
- Livslinien
- Libresse Forum
- ViUnge.dk
- Landsforeningen mod Spiseforstyrrelser og Selvskade
- Seksuelt-misbrugte.dk
- Speak-out.dk
- Ventilen
- Ensomung.dk
- Brevkasser

Nogle af tilbuddene er drevet af frivilligorganisationer, der underviser og uddanner frivillige til at støtte unge (for eksempel Børnetelefonen, Børnechatten.dk, livslinien.dk, Ung På Linie, ensomung.dk og Ventilen). Andre er drevet af brugere (for eksempel sindnet.dk), mens andre igen også har professionelle tilbud til brugerne (for eksempel Unge og Sorg).

7.7. Hvad kan Girltalk, som andre ikke kan?

Brugerne af Girltalk.dk lægger vægt på, at de kan identificere sig med både de andre brugere og de frivillige på Girltalk.dk – og omvendt. Dette forhold er for mange af pigerne grundlag for, at de deler deres følelser og tanker med Girltalk.dk frem for med for eksempel deres behandler, familie eller venner.

”Girltalk.dk er en anden måde. Der er en ung person. Ikke ens mor eller far. Ikke én der ved bedre. Det er noget helt andet end en psykolog, der er gammel og ikke lever på den samme måde.”

”Jeg føler, at man hjælper hinanden. Ingen på forummet [Åbent Forum] kan træde i stedet for en behandler, men jeg tror og føler, at det at skrive med ligesindede giver en støtte og dermed også på en måde hjælper andre. Jeg går til psykolog, og det er meget vigtigt for mig. Hun er rigtig dygtig og hjælper mig med rigtig mange svære ting. Men herinde kan jeg finde piger, som har det ligesom jeg. Piger, der har prøvet, hvordan det er, eller piger, som sidder med præcis de samme problemer og skal håndtere de samme situationer, som jeg skal. Det er det eneste sted, hvor jeg føler, at jeg kan få dén form for støtte til mit problem, uden at skulle give mig tilkende som en faktisk fysisk person med rigtigt navn.”

Samtidig finder brugerne det meget væsentligt, at det kun er piger, der bruger Girltalk.dk:

”Når der kun er piger på siden - så føler man sig lidt mindre sårbar.”

”Det bedste ved Girltalk.dk er, at det kun er piger, som har profiler inde på hjemmesiden. Det føles mere trygt! Og det er ikke altid, at drenge forstår én.”

Nogle brugere af Girltalk.dk ser deres kontakt til de andre brugere eller de frivillige som en slags 'prøveklud', før de går videre med deres tanker og følelser til de professionelle tilbud eller venner og familie, som de ellers taler med i hverdagen.

"Det har gjort, at jeg har fået taget hul på nogle rigtig svære ting og jeg har derfor kunnet 'prøve' af, hvordan det var at fortælle om det, før jeg fortalte det til andre!"

"Hvis jeg af og til synes jeg har nogle mærkelige tankegange, så søger jeg forståelse her. Inden jeg snakker med min behandler om det. Hvis jeg føler mig mere normal med problemerne, så er jeg ikke bange for at fortælle om dem. Og tit bruger jeg også Girltalk.dk til at 'skubbe mig selv' i gang med at fortælle ting til andre. For eksempel hvis det er noget alvorligt, som jeg ikke tør sige til andre, eller hvis jeg ikke selv kan se, hvor alvorligt det er."

Andre deler oplevelser og tanker med de andre brugere eller de frivillige på Girltalk.dk, som de ellers ikke ville tale med nogen om. Det kan være fordi de simpelthen ikke ønsker, at deres nærmeste skal kende deres oplevelser eller følelser, fordi de føler sig mere trygge ved at tale med ligesindede eller de frivillige på Girltalk.dk om det, eller fordi de ikke ønsker, at deres nærmeste skal bekymre sig om det.

"Det er enormt belastende, at man ikke kan sige noget til sin behandler, uden at det går videre til ens forældre. Jeg er nået dertil, hvor jeg ikke kan sige noget til min behandler, uden at der bliver snakket om en indlæggelse. Så det føles mere frit, at jeg kan få det ud på en chat."

"Altså, jeg er i behandling, så jeg ved godt, at jeg egentlig burde dele mine bekymringer med behandlerne. Men der er bare nogle ting, som jeg ikke kunne drømme om at fortælle nogen – heller ikke behandlerne. Det kan man så fortælle på Girltalk.dk! Ikke at sige, at jeg undlader at informere mine behandlerne, fordi jeg har Girltalk.dk! Jeg havde heller ikke sagt det, hvis jeg havde været Girltalk.dk foruden."

"Jeg har nogle problemer, som er svære at snakke med familie og venner om. Både fordi jeg er bange for at såre dem, men også fordi jeg er bange for, at de ikke fortæller mig sandheden, fordi de vil beskytte mig. Så er det rart at snakke med nogen, som ikke bliver bekymrede eller har følelser blandet, og samtidig er det meget uforpligtigende."

Nogle af pigerne, der også bruger professionelle tilbud, søger støtte og hjælp på Girltalk.dk til, hvordan de skal forholde sig til deres behandling.

"Selvom ingen af os brugere derinde er professionelle eller noget, så føler jeg tit, at nogen af de brugere med forstår bedre end min behandler gør, fordi de selv har oplevet det. Det gør også, at jeg kan få vejledning til, hvordan jeg for eksempel skal tackle noget i forhold til min behandling – altså sige til min behandler og så videre."

8. Chat

Chatten på Girtalk.dk er åben mellem kl. og 19.00 og 21.00 fra søndag til fredag. I dette tidsrum har unge piger mulighed for at chatte med de frivillige.

Nedenstående er baseret på analyse af spørgeskemaer udfyldt af brugerne, interviews med brugere og frivillige samt en omfattende chatanalyse. Chatanalysen bygger på anonymiserede udskrifter fra chatten fra to udvalgte uger med et halvt års mellemrum. Chatanalysen er desuden suppleret med chatobservationer, hvor evaluatorene har siddet sammen med de frivillige under chatten tre aftener. Chatobservationerne har primært haft til formål at observere de frivilliges interaktion med hinanden samt chattempoet.

8.1. Hvordan foregår det?

De piger, der har besøgt chatten på de udvalgte tidspunkter, har haft en gennemsnitsalder på 16,6 år. De yngste har været 12-13 år, mens den ældste var 27 år. Men ellers var de ældre brugere typisk i alderen 18-19 år.

Der er tre-fire frivillige på vagt i chattens åbningstider. Alle de frivillige er opdelt i hold alt efter hvilken fast ugedag, de arbejder på chatten. De er oftest alle i Girtalk.dk's lokaler i Ballerup, overfor eller i umiddelbar nærhed af hinanden, med hver sin computer. Det er også muligt for de frivillige at chatte fra hjemmefra, men flere frivillige giver udtryk for, at det er en ulempe, da det skaber dårligere vilkår for sparring med de andre frivillige. Derfor bliver der lagt vægt på fra Girtalk.dk's ledelse, at det kun er i særlige situationer, eller hvis der er problemer med internetforbindelsen, at de frivillige må chatte hjemmefra.

Når pigerne logger sig på chatten, popper de op på skærmen med deres brugernavn hos alle de frivillige, der er på arbejde, hvorefter én af dem starter en samtale med brugeren. Det er meget forskelligt, hvor mange piger der henvender sig på chatten hver aften. En gennemsnitlig aften har ca. 19 chatbrugere. De frivillige chatter oftest med mere end én bruger ad gangen og har nogle gange samtaler med op til fire brugere på samme tid.

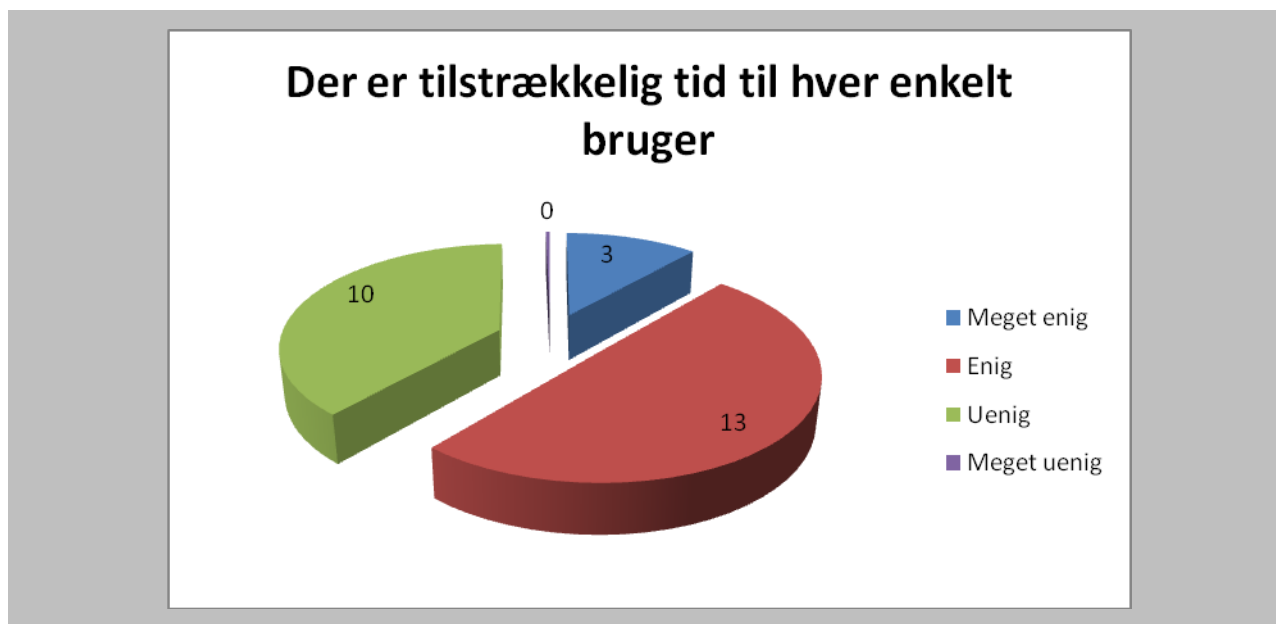
Det er dog væsentligt for de frivillige, at de føler, at de har tid nok til at støtte de brugere, som de chatter med. I den forbindelse er det svært at have mange brugere med 'hårde' eller 'tunge' problemer (som for eksempel selvmords- eller selvskadetanker, misbrug eller vold) på chatten samtidig, da de frivillige vurderer, at der skal bruges mere tid og energi på dem end på brugere med andre problemer.

"Jeg tager ikke mere end tre tunge samtaler på én gang. Og man må sørge for selv, at man får sagt fra, altså siger nej til flere. Hvis der ikke er nok frivillige, må brugerne komme på venteliste. Det er bedre, at der er piger, der står på venteliste, end at jeg ikke kan være til stede for dem, jeg snakker med."

De frivillige finder det i høj grad frustrerende, hvis der om aftenen er så mange brugere på chatten, at de enten ikke har tid til at chatte med alle og må afvise brugere, eller hvis de føler, at de ikke har tid nok til dem, de chatter med.

”Jeg kan godt have en aften, hvor jeg tænker ”arh, hvor er der bare mange [brugere]!” Men det er sjældent.”

De fleste frivillige i Girltalk.dk mener dog, at der i det store hele er tilstrækkelig tid til kontakten med hver enkel bruger:



Som det ses af ovenstående figur, så giver flertallet af frivillige udtryk for, at der er tilstrækkelig tid, men dog er der en relativ stor andel af de frivillige, der mener, at der ikke er tid nok til hver enkel bruger. En frivillig beskriver denne problemstilling med et konkret eksempel:

”Det har enkelte gange været virkelig svært. Jeg chattede på et tidspunkt med to anorektikere, en cutter og én der var ved at begå selvmord. Der var det virkelig for meget.”

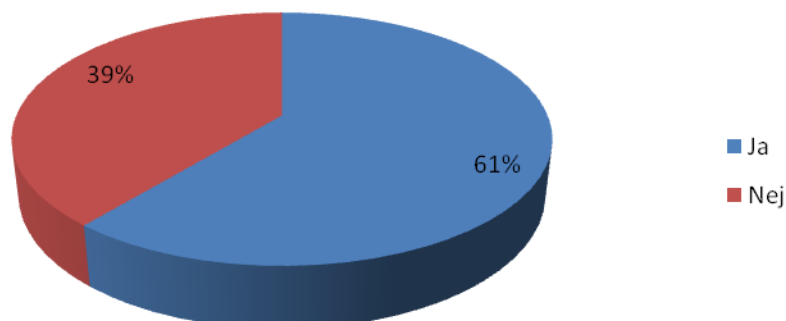
Sparringen med de andre frivillige er i høj grad værdsat, da det er et godt redskab at bruge, hvis man er i tvivl om, hvordan man skal forholde sig til en bestemt brugers problemstilling eller spørgsmål. Samtidig er der nogle frivillige, der har særlig erfaring med bestemte brugere eller problematikker – den viden deles med de andre frivillige, når de chatter, og nogle gange flyttes brugerne rundt mellem de frivillige, hvis det vurderes at være bedst i forhold til den støtte, der skal gives.

”Det er klart, at nogle brugere matcher bedre med nogle frivillige end andre. Eller som kender dem. Så spørger vi dem [brugerne] om, om vi må flytte dem over til hende, der for eksempel kender brugeren i forvejen, eller har erfaring med den specifikke problematik.”

8.1.1. Hvor mange bruger chatten

Chatten er som tidligere nævnt et blandt andre tilbud på Girltalk.dk. 61 % af brugerne af Girltalk.dk benytter sig af chatten, mens de resterende 39 % oplyser, at de ikke bruger muligheden for at chatte med en frivillig.

Bruger du/har du brugt chatten på Girltalk.dk?



Der er stor forskel på frekvensen af, hvor ofte brugerne er på chatten. De fleste chatter med de frivillige mere end én gang om måneden (28 %), mens knap 23 % kun har brugt chatten én gang. Der er dog stadig en stor del af pigerne, der bruger chatten flere gange om ugen (16 %).

Hvor ofte har du brugt/bruger du chatten?	Procent
1. Kun én enkel gang	22,97%
2. Mindre end en gang om måneden	14,86%
3. Cirka en gang om måneden	18,24%
4. Flere gange om måneden	28,38%
5. Flere gange om ugen	15,54%

Mere end 62 % oplyser, at de benytter chatten én gang om måneden eller oftere. Når man tager i betragtning, at 23 % kun har brugt chatten én gang, kan det tolkes således, at de brugere der føler, at de efter første gang har fået noget ud af chatten relativt ofte herefter vender tilbage for at chatte med de frivillige.

Det er ikke umiddelbart til at vurdere, om der kan tolkes på de knap 23 % af brugerne, der kun har brugt chatten én enkel gang. En umiddelbar tolkning er, at disse ikke har fået tilstrækkeligt ud af tilbuddet til at vende tilbage. Dette vil dog være en kraftig overfortolkning, som evaluator ikke kan underbygge. For det første kan fravalget af et genbesøg i chatten skyldes, at brugerne netop har fået så meget ud af chatten, at denne ikke har behov for at komme tilbage. For det andet deltager relativt mange nye brugere i undersøgelsen, hvilket det høje antal af engangsbesøgende kan være et udtryk for.

8.1.2. Hvorfor bruge chatten?

Der er således en overvejende del af Girltalk.dk's brugere, der benytter sig af muligheden for at chatte med en frivillig. Samtidig er der en stor del af dem, der benytter chatten, der vender tilbage for at chatte med de frivillige ganske hyppigt. Men hvorfor bruger de unge piger chatten, og hvad får de ud af det?

Hvad er vigtigt for dig, når du bruger chatten? (Sæt gerne flere krydser)	Antal	Fordeling
1. At jeg sætter ord på mine tanker	89	10,76%
2. At jeg får råd fra de frivillige	79	9,55%
3. At jeg får opbakning og opmuntring fra de frivillige	89	10,76%
4. At jeg føler mig taget alvorligt	109	13,18%
5. At jeg føler mig forstået	96	11,61%
6. At jeg føler mig tryk og accepteret	80	9,67%
7. At jeg snakker med nogen, der kender til mine problemer	68	8,22%
8. At jeg ikke føler mig alene med mine problemer	67	8,10%
9. At det er uforpligtende	58	7,01%
10. At jeg får hjælp til at snakke med andre om mine problemer	57	6,89%
11. At jeg får hjælp til at søge professionel hjælp	18	2,18%
12. Andet	17	2,06%
Total (N=148)	827	100%

Der er mange forskellige ting, der er vigtige for brugerne, når de chatter med de frivillige på Girltalk.dk. At føle sig taget alvorligt er det aspekt, som rigtig mange brugere nævner som vigtigst. Således svarer tre ud af fire (74 %) af brugerne, at én af de ting, som de finder vigtige, når de bruger chatten, er, at de føler sig taget alvorligt.

Derudover finder mange (65 %) af brugerne, at det er vigtigt, at de føler sig forstået af de frivillige på chatten. En stor del af brugerne giver samtidig udtryk for, at de via chatten får sat ord på deres tanker (60 %) samt, at de får opbakning og opmuntring fra de frivillige (60 %).

Som det endvidere ses af tabellen ovenfor, spiller også de frivilliges råd til brugerne en relativ stor rolle (53 %) og ligeliges vigtigheden af, at brugeren føler sig tryk og accepteret tillægges værdi for mange (54 %).

Det er iøjnefaldende, at kun en lille del af brugerne (12 %) opfatter det som vigtigt at få hjælp til at søge professionel hjælp. Dog er dette ikke i sig selv overraskende, da man må forvente, at dette ikke vil være brugerens formål med at kontakte Girltalk.dk, men derimod Girltalk.dk's opgave at skabe forståelse herfor i kontakten, jf. Girltalk.dk's formulerede kernefunktion omkring brobygning til andre tilbud.

Nogle brugere nævner andre ting, som vigtige for dem, når de bruger chatten. Flere nævner det som en vigtig faktor, at man ved at chatte med de frivillige får fortalt om de problemer, man oplever:

”At få lettet ’trykket’. At man lige får åbnet hjertet for nogle ting, man har gået rundt med i hovedet.”

”Jeg bruger kun chatten hvis jeg har haft nogen tanker i hoved i lang tid, som jeg har brug for at få ud.”

”At jeg sat ord på forvirringen.”

Andre brugere fortæller endvidere, at de finder det vigtigt at:

”De [frivillige] ikke kommer til at love mig noget, medmindre de kan holde det. At jeg kan regne med dem...”

”At få et nyt syn på ens situation. At kunne spørge om det, der trykker, uden at overveje om det er for lille en ting at spørge om.”

”Der er nogen, der gider lytte på mig.”

”Jeg føler, at jeg tryk og kan tale med de frivillige uden at risikere, at mine historier bliver udnyttet.”

”Det er anonymt, men alligevel personligt.”

”Man får ordentlig respons på det, man skriver. Og ikke kun medlidenhedsrespons.”

Samlet set må man sige, at der ikke kan tegnes et fuldstændigt entydigt billede af, hvorfor brugerne vælger chatten, og hvad de finder vigtigt. Dog må det fremhæves, at særligt det at blive taget alvorligt samt det at blive forstået har værdi for langt størstedelen af chattens brugere.

Det er evaluators vurdering, at netop disse to værdier, at blive taget alvorligt og at blive forstået, er centrale i brugernes oplevelser af chatten, hvilket vil blive underbygget i nedenstående. Samtidig er det evaluators vurdering, at selvom brugerne ikke finder det væsentligt, at den frivillige på chatten forsøger at hjælpe brugeren videre til professionel hjælp, så har dette en meget stor og vigtig plads i de konkrete chatsamtaler. Dette vil blive belyst nedenfor.

8.1.3. Chatsamtalernes varighed

Varigheden af chatsamtalerne varierer meget. I meget få tilfælde ”kigger” brugeren lige indenfor og hopper med det samme af chatten igen. Evaluator vurderer, at dette kan handle om, at brugeren endnu ikke føler sig helt parat til at chatte, men som det vil blive beskrevet nedenfor, kan det også have betydning hvilke frivillige, der er på vagt den pågældende aften. Ellers varer de korteste chatsamtaler 3-5 minutter, mens de længste varer 75-80 minutter.

I gennemsnit er længden på en chatsamtale 36 minutter. Der er en stor grad af variation i forhold til tempoet i samtalerne, og to samtaler af samme længde kan derfor sagtens have meget forskelligt kommunikationsomfang.

Der opstår i rigtig mange tilfælde pauser, hvor brugeren er væk i kortere tid. I nogle få tilfælde opstår der pauser, hvor den frivillige ikke får responderet på brugeren særlig hurtigt. Dette bemærkes som oftest eksplicit af brugeren. Situationen opstår som oftest, fordi den frivillige som nævnt ofte har 2-3 chatsamtaler kørende på samme tid. I enkelte tilfælde kan disse pauser vare op til 4-5 minutter:

Bruger: ”Mine forældre er tit oppe at skændes, og det er nogle voldsomme skænderier, de har. Ikke med vold, men med ord. Og det er sådan at min lillesøster også kan høre det, og så løber hun ind til mig og er bange”

[Der går fem minutter]

Bruger: ”Er du der?”

[Der går 11 sekunder]

Frivillig: ”Ja – jeg er her”

Det er evaluators vurdering, at der i få tilfælde opstår en for brugeren ikke acceptabel responstid fra den frivillige, hvilket entydigt har betydning for den efterfølgende dialog i de analyserede chatsamtaler. Der er dog tale om ganske få tilfælde.

Nærværende evaluering har ikke foretaget sammenligninger mellem chatsamtaler og henholdsvis telefonsamtale og personlige samtaler, hvor parterne fysisk sidder overfor hinanden. Der er styrker og svagheder ved de forskellige kommunikationsformer, men evaluators vurdering er, at chatformen giver mulighed for en *anden og alternativ* kommunikation end ved henholdsvis telefonsamtale og personlig samtale: Det er evaluators vurdering, at chatformen giver brugeren en mulighed for betænkningstid og refleksion, som ikke umiddelbart er en mulighed i for eksempel telefonsamtaler eller personlige samtaler. Derfor vurderer evaluator, at i og med brugeren kan holdes i dialogen igennem længere tid, opstår der mulighed for at opnå en anden kommunikation, som andre kommunikationsformer ikke vil kunne opnå. Der er dog oftest en umiddelbar respons fra den frivillige på chatten, mens brugerne selv kan bestemme tempoet. Det er ligeledes evaluators vurdering, at en del brugere fortæller ting på chatten for første gang, fordi de er anonyme, og fordi der er en større følt afstand til den, de kommunikerer med end ved telefonsamtale eller personlig samtale.

8.1.4. Emner i chatsamtalerne

Overordnet varierer emnerne i chatsamtalerne betragteligt. Ganske ofte påbegyndes en chatsamtale – især de længere samtaler – ved at brugeren søger støtte i forhold til én bestemt problemstilling, hvorefter samtalen leder hen til andre problemstillinger – ofte mere 'alvorlige' eller komplekse problemstillinger. Således er der i langt de fleste chatsamtaler tale om overlappende problemstillinger.

I de analyserede chatsamtaler er følgende problemstillinger de mest fremtrædende:

- Selvskade
- Selvværd

Næstmest fremtrædende er problemstillinger som:

- Forelskelse
- Venindeproblemer
- Spiseforstyrrelser

Endelig er følgende problemstillinger hyppigt forekommende:

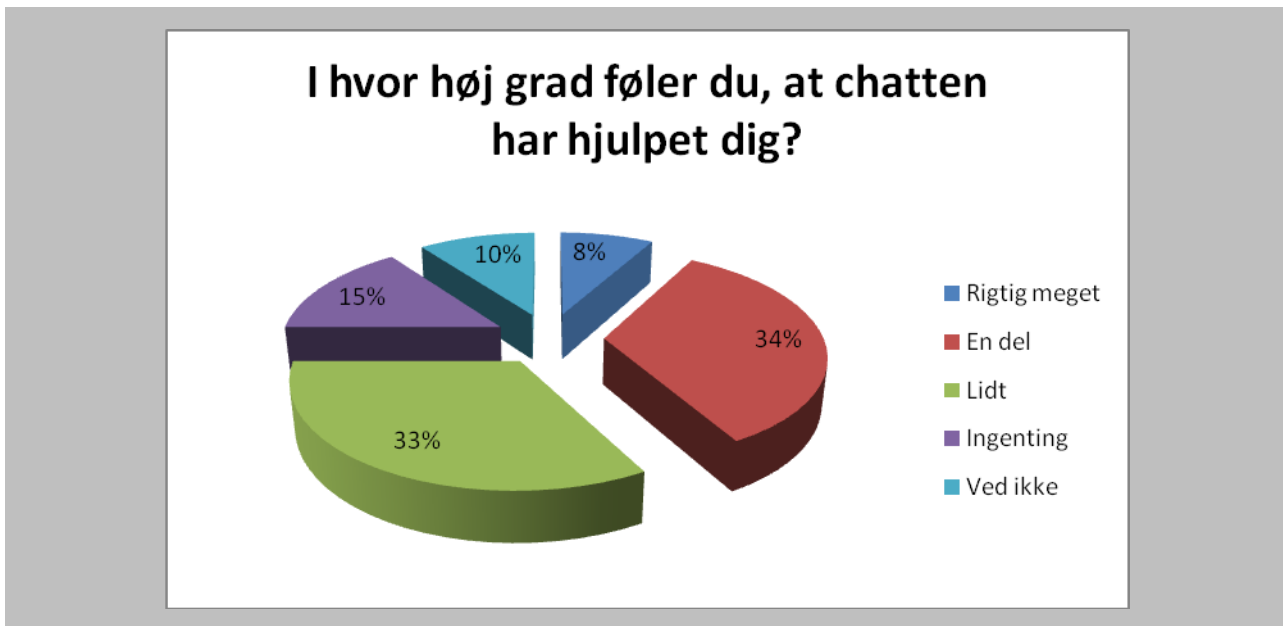
- Depression
- Selvmordstanker
- Tvangstanker
- Seksuelle overgreb
- Ensomhed
- Mobning
- Stress
- Sex

- Stofmisbrug
- Livstruende sygdom

Som det kan ses af ovenstående, er mange af de nævnte problemstillinger overlappende eller gensidigt afhængige – for eksempel i en årsags-virkningsrelation.

8.2. Brugertilfredshed – chatten

Chatten på Girltalk.dk gør en forskel for rigtig mange af de piger, der bruger den, og hele 75 % føler, at chatten har hjulpet dem (rigtig meget, en del eller lidt). Som det kan læses af figuren nedenfor, er der dog også en del af chatbrugerne (15 %), der ikke føler, at chatten på Girltalk.dk har hjulpet dem.



For mange brugere har det at chatte med de frivillige på Girltalk.dk haft virkelig stor positiv betydning for deres liv.

”Jeg følte, de frivillige var det eneste, jeg havde tilbage som lyspunkt i mit liv. Når jeg var på chatten følte jeg, at jeg blev set og hørt og det var det, jeg havde brug for. De [frivillige] gav mig håb om, at et eller andet sted ude i den mørke fremtid ville jeg kunne finde lys... og det skulle jeg gå efter. De har støttet mig, når jeg havde brug for det. Og givet mig et los i røven, når jeg gik i stå. Og for mig var det, det der skulle til.”

”Chatten gør, at jeg får en tro på, at der er en fremtid på en eller anden måde. Eller at jeg får hint til, hvordan jeg kan søge hjælp, og til hvilken hjælp jeg skal søge.”

Og selvom der i meget overvejende grad er rosende ord om chatten fra brugerne, så er der da også elementer omkring chatten med de frivillige, som brugerne finder problematiske. Nogle gange kan man som bruger for eksempel føle, at der ikke er fokus på den samtale, som den frivillige fører med én.

”De frivillige er langsomme til at svare. Man får indtryk af, at de chatter med flere på én gang, og det giver en rigtig dårlig følelse. Nogle gange er det også som om, at de bliver distraheret – og det er vist noget med, at de nogle gange ser film eller fjernsyn. Det er måske ikke lige det fedeste.”

Der er ingen tvivl om, at de frivillige på chatten oftest chatter med flere brugere på en gang. Dette oplyser de frivillige da også selv (afsnit 8.1). Rationelt set er dette en ressourcemæssig afvejning, og det er evaluators vurdering, at det som oftest ikke giver anledning til problemer eller dårlige oplevelser hos brugerne, at den enkelte frivillige chatter med flere brugere på samme tid.

At de frivillige derudover af og til ser film, mens de chatter, er der også frivillige, som bekræfter. Dette forhold er i evaluators øjne en del mere problematisk: Der er ikke belæg for generelt at kunne konkludere, at kvaliteten af chatten falder, fordi de frivillige sideløbende ser film eller anden underholdning. Dog er der i evaluators betragtning en meget dårlig signalværdi i dette – ikke mindst, når det tilsyneladende er en praksis, som enkelte eller flere brugere kender til. Anna Lynge understreger, at da hun blev opmærksom på denne praksis, blev det gjort klart for de frivillige, at det er uacceptabelt. Derfor blev det i forbindelse med lokaleflytninger arrangeret således, at der slet ikke er adgang til fjernsyn i det rum, hvor de frivillige chatter.

Andre har oplevet, at de frivillige har haft en nedladende tone over for dem:

”Nogle gange kan det godt virke som om, at de svar, der gives på chatten, er standardsvar. De er ret upersonlige og til tider nedladende.”

Ovenstående er naturligvis en ganske alvorlig kritik. Det er evaluators opfattelse, at chatsamtalerne ofte indledes på enslydende måder (afsnit 8.4). Der er således en vis rigtighed i, at der findes standardsvar og -spørgsmål, som de frivillige benytter. Oplevelsen af upersonlig eller nedladende behandling vurderes at kunne forekomme. Dog er evaluator ikke i forbindelse med observationer eller analyser af konkrete chatsamtaler blevet bekendt med sådanne forhold, ligesom der kun fra ganske få andre brugere gøres opmærksom på en sådan kritik.

”Jeg blev irriteret engang, da jeg skrev med én på chatten, kan jeg huske. Jeg havde grædt i en uge, og den frivillige blev ved med at skrive glade, smilende smileyer til mig, og for vi unge betyder det, at den frivillige sidder og smiler. Så pas på, for det følte for mig som om, at den frivillige ikke tog mig seriøst, men sad og grinte af mine problemer.”

Som det også fremgår andetsteds i nærværende rapport, er sproget på chatten et studie i sig selv. Der anvendes i meget høj grad forkortelser og smileys. Anvendelsen heraf kan selvfølgelig til tider give misforståelser, men dette er som oftest tilfældet i al skriftlig kommunikation. Dette forhold giver således ikke anledning til større bekymring, men bør dog tages til efterretning.

At tre ud af fire brugere finder, at chatten på Girltalk.dk har hjulpet dem (lidt, en del, meget), er i evaluators betragtning et yderst stærkt billede på, at chatten opleves som havende en positiv effekt for den enkelte bruger. Denne udtalte tilfredshed understøttes i den omfattende empiri og kvalitative data, som ligger til grund for evalueringen.

8.3. Brobygning og henvisning

Der er som nævnt tidligere stor forskellighed i, hvor alvorlige brugernes problemstillinger er. Ligeledes er der således stor forskel på, i hvor høj grad brugeren allerede får professionel hjælp, har behov for professionel hjælp eller alternativt får eller har behov for et mere specialiseret frivilligt tilbud end Girltalk.dk i forhold til en konkret problemstilling.

Når problemstillingen er behandlingskrævende eller ligger uden for, hvad den frivillige på Girltalk.dk har mulighed for og kompetence til at yde støtte om, sker det meget hyppigt – stort set altid – at den frivillige forsøger at bygge bro til et professionelt tilbud eller et alternativt specialiseret ikke-professionelt tilbud.

I en chatsamtale med en pige med spiseforstyrrelse forsøger den frivillige således at støtte brugeren i at fortsætte den professionelle behandling og skifte psykolog, idet brugeren ikke føler, at den professionelle hjælp er meningsfuld. Brugeren skriver blandt andet:

Bruger: "Hun [psykologen] kunne ikke hjælpe mig, for hun vidste intet om spiseforstyrrelser, og kunne ikke forstå, at jeg udsatte mig selv for den tortur [...] Jeg stoppede til sidst, fordi jeg fik det rigtig skidt og blev meget deprimeret til sidst."

Brugeren er temmelig opgivende i forhold til professionel hjælp, men den frivillige holder fast og afprøver nye muligheder:

Frivillig: "Det lyder som om, du kunne have brug for at snakke med nogen om al det her. Måske kan det også give dig et overblik. Hvordan lyder det?"

Den frivillige forsøger desuden at henvise brugeren til dennes læge, klasselærer og skolepsykolog. Slutteligt henviser den frivillige til spiseforstyrrelser.dk, hvor brugeren kan søge mere information på egen hånd. Dette eksempel er kun et af mange, hvor den frivillige forsøger at bygge bro til professionel hjælp eller henvise til specialiserede tilbud:

Frivillig: "Har du snakket med nogen om det?"

Bruger: "Altså, jeg gik til psykolog i ca. et halvt år efter, men det er som om det kun hjalp for en stund."

Bruger: "Men nej, ellers ikke. Mine nuværende venner ved det godt, men det er ikke noget, jeg snakker med dem om, og jeg føler ikke, at jeg kan snakke med mine forældre om det."

Frivillig: "Ok... Kunne det være en mulighed at søge professionel hjælp?"

Bruger: "Jeg ved det ikke... Jeg synes ikke rigtigt, at det har hjulpet"

Et andet eksempel kunne være dette, hvor det er ganske tydeligt, at det ikke er nemt for den frivillige at bygge bro til den professionelle hjælp:

Frivillig: "Ved din psykolog, at du cutter?"

Bruger: "Nej"

Frivillig: "Har du overvejet at fortælle det til ham/hende?"

Bruger: "Nej"

Frivillig: "Kunne du tænke dig at overveje det?"

Bruger: "Nej, ikke rigtigt"

Frivillig: "Hvorfor ikke?"

Bruger: "Har ikke lyst"

Det er evaluators vurdering, at de frivillige på Girltalk.dk meget konsekvent forsøger at støtte brugeren i at fortsætte eksisterende professionel hjælp. I de tilfælde hvor brugeren har en alvorlig problemstilling, såsom for eksempel selvskaade, selvmordstanker, spiseforstyrrelser og lignende, men ikke modtager professionel hjælp, er det evaluators entydige opfattelse, at de frivillige forsøger at bygge bro til professionel hjælp.

I de tilfælde hvor brugeren kommer med en problemstilling, som matcher et specialiseret ikke-professionelt tilbud, henviser de frivillige i meget høj grad til disse. Har brugeren for eksempel en problemstilling omkring ensomhed, henviser den frivillige ofte til en lokal afdeling af Ventilen eller Ensomung. I tilfælde med livstruende sygdom henviser de frivillige til relevante patientforeningers rådgivningstilbud. Der henvises ligeledes også til Livslinien i tilfælde, hvor brugeren har selvmordstanker.

Det skal understreges, at brobygningen til andre tilbud ikke betyder, at den frivillige hermed siger farvel til brugeren og forsøger at afslutte samtalen. Samtalerne fortsættes som oftest herefter – enten med henblik på at støtte brugeren i en beslutning om at søge alternativ hjælp eller tale videre og fortsat sætte ord på tanker.

Det er evaluators vurdering, at de frivillige på Girltalk.dk i chatsamtalerne i meget høj grad oplyser om og bygger bro til tilbud, som kan være relevante for brugeren. Det er samtidig evaluators indtryk, at de frivillige på Girltalk.dk møder brugerne med stor grad af ydmyghed i forhold til, hvad de kan tilbyde i chatten, og hvad der kræver enten professionel hjælp eller et alternativt ikke-professionelt tilbud. Evaluator vurderer, at de frivillige i stort omfang lykkedes med brobygningen til andre tilbud.

8.4. At sætte ord på følelser og problemer – at åbne samtalen op

En meget stor del af chatsamtalerne handler om, at brugeren får mulighed for at sætte ord på følelser, problemer eller tanker. Netop dette forsøger de frivillige at skabe et rum for gennem spørgeteknik. I langt de fleste samtaler indleder de frivillige med ordene "Hvad har du på hjertet?" De frivillige forsøger i meget høj grad at stille åbne spørgsmål, som giver brugeren mulighed for at formulere sine tanker eller den aktuelle tilstand og ikke mindst uddybe og strukturere sin/sine problemstillinger. Følgende er et uddrag af en længere chatsamtale:

Frivillig: "Hvordan har du det?"

Bruger: "Skidt... rigtig skidt"

Frivillig: "Hvorfor da?"

Bruger: "Jeg er bare gået helt ned med flaget"

Frivillig: "Hvad er der sket?"

Bruger: "Har haft lidt problemer på arbejdet"

Frivillig: "Hvad er der sket på arbejdet?"

Bruger: "Min chef og jeg har bare diskuteret en del på det sidste"

Frivillig: "Hvad har I diskuteret om?"

Bruger: "Alt muligt"
Frivillig: "Hvad for eksempel?"
Bruger: "Det er lige meget"
Frivillig: "Men det må da betyde noget for dig?"
Bruger: "Ja"
Frivillig: "Hvad betyder det for dig?"
Bruger: "Det er lige meget"
Frivillig: "Hvorfor er det lige meget?"

Herefter fortsætter samtalen, hvor den frivillige forsøger at åbne op for, at brugeren får formuleret, hvad problemstillingen egentlig er, og hvad brugeren føler og tænker.

Som det kan ses af ovenstående chatuddrag, kan det være sin sag for de frivillige at få brugeren til at sætte ord på tingene. I det konkrete tilfælde lykkedes det ikke, men det gør det i langt de fleste analyserede chatsamtaler. I meget få chatsamtaler bliver brugeren irriteret over at blive 'tvunget' til selv at tale og uddybe.

Det er evaluators vurdering, at de frivillige på Girltalk.dk anvender en spørgeteknik, med hvilken det i meget høj grad lykkedes de frivillige at få brugeren til at sætte ord på følelser, tanker og problemstillinger – og i mange tilfælde hjælper brugeren til selv at søge formulere løsninger på sine problemstillinger. Det er dog samtidig evaluators vurdering, at der i enkelte tilfælde opstår situationer, hvor spørgeteknikken er så indøvet, at man kunne få en opfattelse af, at den frivillige 'kører på autopilot'. Evaluator er dog kun stødt på meget få tilfælde af dette, og i disse få tilfælde irriteres brugerne entydigt heraf (afsnit 8.2).

8.5. At give struktur

Som tidligere nævnt kommer mange brugere på chatten med flere overlappende problemstillinger. Brugere er ganske ofte forvirrede og har svært ved at fokusere. Derfor forsøger de frivillige at medvirke til at skabe struktur og overblik for brugeren. Igen er de frivilliges spørgeteknik afgørende.

Bruger: "[...] Lige nu ved jeg bare ikke helt, hvad jeg vil. Jeg har en depression, men fordi min psykolog på psyk stoppede, smed de mig ud, og ja. Mine forældre prøver at få mig ind igen. De seneste dage har været så svære. Har cuttet i snart et år, og nu er jeg begyndt at kaste op, når jeg har spist. Jeg er så fucking fed! Egentlig burde jeg være glad for, jeg har sådan en sød kæreste. Men jeg fortjener det ikke."
Frivillig: "Det lyder som meget at overskue på en gang. Kan godt forstå, hvis du føler et pres"
Bruger: "Ja, men sådan er livet vel"
Frivillig: "Hvad er der sket i de sidste par dage?"

Som det fremgår, har den pågældende bruger rigtig meget på hjerte. Efter at have udtrykt forståelse for brugerens situation forsøger den frivillige at skabe en struktur i samtalen ved at starte et helt andet sted og spørge til, hvad der er sket i de sidste par dage. Spørgsmålet har formentlig til hensigt at bryde de komplekse problemstillinger op i mindre bidder.

De frivillige kommer ganske ofte i kontakt med brugere med flere problemstillinger, hvilket for mange brugere kan virke forvirrende. Det er evaluators vurdering, at de frivillige i chatsamtalerne meget ofte lykkedes

med at spørge mere konkret til, hvad brugeren føler, har gjort eller hvad der skete i en specifik situation. Det er samtidig evaluators vurdering, at denne tilgang til mere komplekse problemstillinger støtter brugeren i at finde løsninger til problemstillingerne, herunder om der er behov for professionel hjælp.

8.6. At give råd – og at rådgive med hjertet

At rådgive med hjertet, det vil sige ud fra for eksempel egne erfaringer, er et centralt tema i Girltalk.dk. I chatsamtalerne er åbne spørgsmål, som beskrevet ovenfor, et meget gennemgående element. Dette betyder dog ikke, at de frivillige aldrig kommer med egne råd og meninger.

I en chatsamtale, der handler om en meget ung piges forelskelse i en tre år ældre dreng, træder den frivillige ind med et par råd:

Bruger: "[...] han forventer måske mere?"

Frivillig: "Ja, det er selvfølgelig vigtigt, at du holder fast i dig selv, og ikke lader dig presse til noget, du ikke føler du er klar til, hvis du vælger at være kæreste med ham"

Bruger: "Ja, men har hørt om drenge, der slår op, fordi pigen ikke gider gå i seng med ham. Er han så ikke lidt dum af en kæreste at være?"

Frivillig: "Jo, helt bestemt. Men der er desværre drenge, der er sådan. Men derfor skal du ikke lade dig presse! Det viser bare, at han ikke holder af dig, hvis han ikke respekterer dit nej!"

Bruger: "Nemlig, okay. Tak for hjælpen"

Den frivillige i det ovenstående uddrag træder i meget høj grad til med nogle råd, som kan karakteriseres som, hvad Girltalk.dk kalder storesøsterfunktionen. Et andet eksempel fra chatten er dette:

Frivillig: "Kunne du ikke tænke dig at prøve at tage en rolig snak med hende?"

Bruger: "På en måde. Er bange for at hun bliver sur. Alle andre veninder, hun har haft, som har sagt noget, er hun blevet sur på [...]"

Frivillig: "Hvad med bare at tage en snak om bare jer to og ikke andre?"

Bruger: "Jo, det kunne godt være det ville være en god idé. Er bare bange for, at det vil ændre venskab mere til det dårlige."

Bruger: "Men jo, det var måske en idé."

Meget ofte efterspørger brugerne et godt råd fra de frivillige. Det er helt tydeligt, at de frivillige i chatsamtalerne holder igen med at give råd til brugerne, men hellere spørger ind og forsøger at få brugerne til selv at sætte ord på deres situation. I chatsamtaler med unge piger, der er forelskede, har problemer med kæresten eller veninder, ses det hyppigt, at de frivillige rådgiver brugerne i, hvad de eventuelt kan gøre, og hvordan de kan håndtere problemerne. Men i chatsamtaler med mere alvorlige problemstillinger afholder de frivillige sig i meget udbredt grad fra at komme med råd – ud over at tale med nogen om det og opfordre til at søge professionel hjælp.

I nogle tilfælde, hvor der samtales om alvorlige problemstillinger, kommer de frivillige dog alligevel med råd til, hvad brugeren kan gøre. Det er indtrykket, at dette oftest sker, hvis den frivillige selv har erfaringer med lignende problemstillinger og derfor rådgiver ud fra egne erfaringer. I disse tilfælde vil man som oftest se, at den frivillige giver rådet med tydelig afmærkning af, at der er tale om personlige erfaringer, for eksempel karakteriseret af sætninger som "Det, der virkede for mig var, at...". I de tilfælde hvor den frivillige ikke selv

har erfaringer med problemstillingen, men alligevel forsøger med et råd, formuleres det oftest i retning af "for nogen virker det at...".

Ud fra chatanalyserne er det tydeligt, at mange brugere efterspørger et godt råd fra de frivillige. Derfor ville 'den lette løsning' ofte være at forsøge at rådgive brugeren i en bestemt retning. Det er evaluators vurdering, at de frivillige på Girltalk.dk er meget bevidste om, hvornår der kan og skal gives råd – og hvornår der ikke skal gives råd. Samtidig er det evaluators vurdering, at de frivillige er gode til at markere, at der er tale om et personligt eller erfaringsbaseret råd.

Girltalk.dk beskriver som tidligere nævnt sit tilbud som 'rådgivning med hjertet', og de frivillige har en fælles forståelse af at have en storesøsterfunktion (afsnit 5.2.3). Det er evaluators klare indtryk, at de frivillige på chatten i meget høj grad lever op til disse betegnelser.

Girltalk.dk beskriver i "Håndbog til frivillige", at man "opfatter pigen som værende 'ejer' af problemet, derfor tror vi på, at pigen selv har mulighed for selvindsigt, kapacitet til problemløsning og på den måde kan hjælpe sig selv." Det er evaluators vurdering, at de frivillige på Girltalk.dk igennem deres chatsamtaler med brugerne i meget høj grad i praksis lever op til denne tilgang.

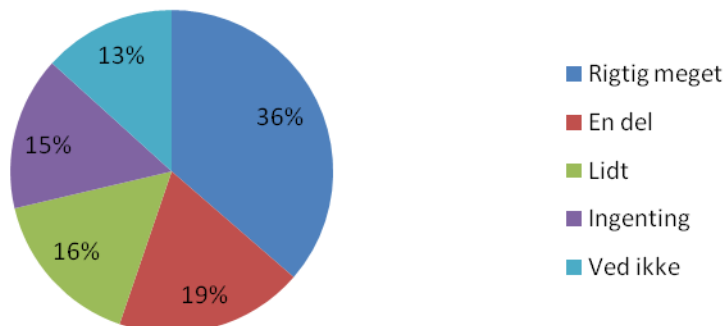
8.7. Faste frivillige

For de fleste af brugerne af chatten på Girltalk.dk er det ikke lige meget, hvilken frivillig man chatter med – nærmest tværtimod. En bruger siger:

"Chatten er meget personafhængig, det vil sige at chat-oplevelsen afhænger fuldstændigt af, hvem man chatter med af de frivillige."

For 36 % af chatbrugerne betyder det rigtig meget, hvilken frivillig de chatter med på Girltalk.dk. Det betyder lidt eller en del for 35 %. Samlet set har det således en betydning for 71 % af chatbrugerne, hvilken frivillig de chatter med. Kun 15% af brugerne mener ikke, at det har betydning, hvilken frivillig de chatter med.

Hvor meget betyder det for dig, hvilken frivillig du chatter med?



Det er vigtigt at understrege, at dette ikke nødvendigvis betyder, at brugerne udelukkende ønsker at chatte med én bestemt frivillig. Men det siger med større sikkerhed noget om, at brugerne foretrækker en eller flere bestemte frivillige – og fravælger andre. Samtidig er det et udtryk for, at man som bruger af chatten altid 'svinger' eller snakker bedre med nogle frivillige end andre.

Nogle brugere vælger konsekvent – eller i så høj grad, som det er muligt – at tale med den eller de samme frivillige, hver gang de er på chatten. At have en eller flere 'faste frivillige' gør, at man som bruger ikke skal fortælle om sin situation forfra, hver gang man logger på chatten og får fat i en frivillig, som man ikke har talt med før. Samtidig finder nogle brugere det mest trygt altid at chatte med den eller de samme frivillige.

"Jeg vil helst chatte med den samme, fordi det er mest trygt. Og så slipper man for at fortælle det samme igen og igen!"

"Hvis vi nu siger, at der er en ny hver anden gang, og man taler med en frivillig tre gange om ugen, så bliver man helt forvirret, fordi man skal sidde og forklare sin historie igen og igen. Og for hver gang, føler man ikke rigtigt, at man er kommet længere."

Samtidig vurderer nogle brugere, at det er værdifuldt at chatte med forskellige frivillige.

"Når jeg virkelig ikke kan overskue, at skulle fortælle om min situation, kan jeg bedst lide, hvis jeg snakker med den samme frivillige, da man har givet hende et indtryk af, hvordan man er, og hvordan man har det. Til andre tider kan det dog være godt, hvis man får forskellige frivillige, da de kan komme med en ny synsvinkel på ens situation."

"Jeg kan godt lide at skifte lidt. For hvis man så ikke har fået så meget ud af den sidste samtale, man havde, så kan man ligesom 'starte på en frisk'."

Nogle ganske få brugere (ca. 10 brugere siden opstarten af Girltalk.dk i 2004) får – efter vurdering af og beslutning fra lederne af Girltalk.dk – tildelt én eller flere faste frivillige, som de altid chatter med. Ifølge Girltalk.dk sker dette kun, når frekvensen af en piges brug af chatten er så høj, at det vurderes, at det er u hensigtsmæssigt. Det er i sig selv et tegn på, at pigen har det dårligt og kan for eksempel være med til at

fastholde pigen i hendes problematik. Samtidig betyder den høje frekvens, at hun blokerer for andre piger, der gerne vil igennem til de frivillige på chatten. For at afhjælpe disse problemer vælger Girltalk.dk's ledelse at tildele dem faste frivillige på chatten. I denne proces bliver brugeren hørt i forhold til matchning med en bestemt frivillig som fast kontaktperson.

I forbindelse med en chatobservation oplevede evaluatoren følgende forløb i relation til tildelte, faste frivillige:

"Brugeren X har tendens til at bruge chatten meget, og 'at sætte sig på de frivillige'. Brugeren har tidligere mailet med mange på samme tid. Brugeren har fået tildelt faste kontaktpersoner på Girltalk.dk (tre ad gangen) – og hun skal have nye den følgende lørdag. Én af de tidligere kontaktpersoner er efter eget udsagn 'kørt træet af X'. Brugeren X forsøger nu at komme i kontakt med alle de tre frivillige, der er på chatten, også selvom ingen af hendes faste frivillige er på chatten denne aften. Hun får beskeden 'busy', de tager ikke imod hende. De frivillige diskuterer strategi indbyrdes – hvordan skal de reagere på det? De kontakter leder Anna Lynge."

At få tildelt faste frivillige er dog ikke en ordning, der falder i god jord hos alle brugere.

"Lad være med at forbyde folk at snakke med andre [frivillige], når man har faste. Helt ærligt, hvad så hvis man har det virkelig svært og man har brug for at tale med nogen og I så ikke vil lade en tale med nogen? Flot! Kæft jeg hader det! Det er virkelig for fladt af en rådgivningsside, hvor man så kun må have det dårligt de dage, ens rådgivere er på?"

"Jeg synes, det er møgfrustrerende, at man ikke selv må bestemme, hvem man gerne vil tale med på chatten. At I [Girltalk.dk] bestemmer en eller to bestemte personer [...] Det er ikke særlig rart at logge på en aften, hvor man virkelig har brug for at tale og bare få beskeden om, at den man skal tale med ikke er der, så man må sende en mail eller vente til en bestemt dag. Hvad så hvis man har brug for hjælp lige nu og her?"

Det er evaluators vurdering, at reglen omkring at få tildelt faste rådgivere er en fordel, da det kan være med til at sikre brugeren en ensartet kontakt til de(n) samme frivillige. Hermed undgås den usikkerhed som mange forskelliges synspunkter på problemstillingerne eventuelt kan skabe. Dog er det problematisk, hvis man som konsekvens oplever at blive afvist, når man som pige har brug for at chatte på dage, hvor den faste frivillige ikke er tilgængelig. Derfor er det evaluators vurdering, at det er en stor fordel, at Girltalk.dk netop tilbyder personlig kontakt til de frivillige uden for chatten – primært via mail – da dette muliggør kontakt udover på den frivilliges faste chat-dage (afsnit 8.8). Evaluatoren vurderer derfor, at dette tilbud i høj grad bør understøtte tildelingen af en fast frivillig, da det ellers kan føles som om, at man som bruger får frataget muligheden hjælp på andre end bestemte tidspunkter.

8.8. At kende den frivillige

At have en mere personlig kontakt til en eller flere bestemte frivillige – enten selvvalgt eller tildelt på baggrund af Girltalk.dk's vurdering – gør, at man som bruger i nogle tilfælde kommer til at kende den frivillige og skaber personlige relationer til hende. Det har stor betydning for nogle brugere:

"Ja, jeg foretrækker at snakke med den samme frivillige, fordi det er rigtig svært for mig på nogle punkter at åbne mig op."

”Det betyder noget, når en frivillig kan tilbyde fast kontakt og for eksempel indvillige i at aftale en anden chat-tid med én.”

At tilbyde (og ikke som ovenfor omtalt 'tildele') brugere af Girtalk.dk en fast kontakt er et tilbud, som udefra betragtet ligger uden for, hvad man umiddelbart kan forvente af et frivilligt chattilbud. Ikke desto mindre er det et tilbud, som evaluators vurderer værdsættes af brugerne.

Den faste kontakt foregår enten ved faste aftaler på chatten eller, som oftest, via mailkorrespondance mellem brugeren og den frivillige. Den frivillige benytter til denne lejlighed sin @girltalk.dk e-mailadresse og altså ikke en privat e-mailadresse. En bruger udtrykker sin tilfredshed hermed:

”Man kan også maile med de frivillige. Det er godt.”

Muligheden for personlig kontakt via e-mail giver også de frivillige en følelse af at kunne være mere for brugerne i helt specielle situationer, hvor de vurderer, at en pige har brug for det. De frivillige uddyber således:

”Mailen bruges som nødhjælp, når en samtale ikke føles afsluttet. Så kan den frivillige give brugeren sin mailadresse og sige, hun kan skrive til hende dér i stedet for.”

”Jeg mailer meget med en pige omkring selvværd i det hele taget. Jeg kan mærke, at det er vigtigt for hende, at jeg jævnligt siger til hende 'Jeg ved godt, det er supersvært nu og her, men du kan komme igennem det' – og den kontakt kan jeg have til hende på mail.”

Dette eksemplificeres i dette uddrag fra en chatsamtale:

Frivillig: ”Jeg er ked af det, men chatten lukker om fem minutter, så vi skal til at slutte af nu. Men hvis du har brug for at snakke mere, er du velkommen til at sende mig en mail på [navn]@girtalk.dk.”
Bruger: ”OK, tak for det ☺”

Evaluators vurderer, at tilbuddet om at kunne have løbende kontakt med én bestemt frivillig har stor betydning for de brugere, der benytter sig heraf. Samtidig er det oplevelsen, at muligheden for at fortsætte sin kontakt med en frivillig via mail er værdifuld for brugeren, idet der hermed er mulighed for at komme mere til bunds i sine problematikker og eventuelle støtte- og behandlingsbehov.

Ved muligheden for personlig – og altså ikke privat kontakt – adskiller Girtalk.dk sig fra de fleste andre sammenlignelige tilbud. Som oftest er frivillige på en chatrådgivning anonyme, og man gør flere steder en del ud af, at der ikke skal skabes personlige afhængighedsforhold fra bruger til frivillig.

Afhængighedsforholdet som kan opstå fra bruger til frivillig kan være genstand for bekymring, idet brugere naturligvis er sårbare unge piger. Men det er i evaluators betragtning her, at Girtalk.dk fundamentalt adskiller sig fra andre sammenlignelige tilbud: De tilbyder simpelthen noget, som de andre ikke tilbyder, nemlig en mere personlig relation. Det kommer helt åbenlyst til udtryk ved, at de frivillige ikke er anonyme. Girtalk.dk tangerer herved som frivilligt tilbud mellem at være et rådgivningstilbud og i et mindre antal tilfælde være grænsende til en slags online 'besøgsvenner' eller støttepersoner. Dette er i evaluators optik en styrke ved Girtalk.dk som tilbud, der herved adskiller sig fra andre online- og chattilbud for unge piger. Om dette siger leder af Girtalk.dk Anna Lyng:

”Det kan være meget positivt, at have dette forhold til en frivillig på Girtalk.dk. Det kan gøre en stor forskel for den enkelte pige.”

Evaluator vurderer således muligheden for en løbende ’kontaktperson’ hos Girtalk.dk som værdifuld, men dog ikke uden forbehold: For det første vurderer evaluator, at der er en risiko for, at brugeren får et afhængighedsforhold til én bestemt frivillig. For det andet er der en risiko for, at brugeren herved kommer til at blive fastholdt længere end nødvendigt i en frivillig, ’professionel’ relation, som ikke har eller skal have behandlende eller terapeutisk karakter. Endelig er der en risiko for, at styrken i en personlig relation bliver forvekslet eller forandret til en privat relation mellem frivillig og bruger.

Dette sidstnævnte forhold gør sig i enkelte tilfælde gældende:

”Nu er der tre af de frivillige, jeg er meget knyttet til, og de betyder virkelig meget for mig. Især en af dem, som jeg også er sammen med privat. Vi er lidt som søskende, og det er bare rart.”

Der er ikke nogen tvivl om, at brugeren i dette eksempel oplever det som overordentligt positivt at have en nær relation med de frivillige. Men i dette tilfælde er relationen mellem bruger ikke blot fast og personlig, men foregår tilsyneladende også i privatsfæren, hvor de mødes personligt. Denne situation er efter evaluators vurdering meget betænkelig og bekymrende. I dette tilfælde – som så vidt vides er enkeltstående – er grænsen mellem personlig støtte og privat relation overskredet.

Det er i og for sig ikke problematisk, at der opstår ’ægte’ relationer mellem bruger og frivillig, såfremt begge parter opfatter relationen således. I dette tilfælde er der dog ikke længere tale om frivilligt socialt arbejde, idet der nu er en privat og ikke-formel forbindelse mellem de to, hvilket den frivillige eller Girtalk.dk bør markere. Såfremt der fra den frivilliges side ikke er tale om en privat relation, men blot en udvidet personlig støtte, bør dette efter evaluators vurdering være gjort klart for brugeren. I tilfælde af at dette ikke gør sig gældende, er der efter evaluators opfattelse risiko for, at brugeren bliver sat i et afhængighedsforhold til en person, som denne opfatter sig i en privat relation med. Som Girtalk.dk selv gør opmærksom på i deres ”Håndbog til frivillige”:

”Husk på, at det er en asymmetrisk relation, og den medfølelse og de lyttende ører, som du tilbyder pigen, er i mange tilfælde unik for hende. Derfor er det vigtigt at markere, at der er tale om en professionel relation.”

Om det samme emne siger Anna Lynge:

”Vi gør rigtig meget ud af, at de frivilliges privatliv ikke skal i spil i forhold til Girtalk.dk. Vi er meget bevidste om, at man som frivillig skal reflektere over for den unge, at det ikke er en privat relation. Og man må bestemt ikke mødes med pigerne privat. Det står godt nok ikke i håndbogen [”Håndbog til Frivillige”], men det *må* man bare ikke! Hvis det skete, så ville jeg tage en personlig samtale med den frivillige og understrege, at det er uholdbart i forhold til Girtalk.dk’s rolle for pigerne.”

At behovet for yderligere kontakt er størst for brugeren hersker der ikke tvivl om. Men for de frivillige kan det også nogle gange være frustrerende, at man ’kun’ chatter med den unge pige. Man kan have en følelse af, at hun har brug for mere – og som frivillig kan man ikke gøre eller være mere for hende i det præcise øjeblik. Således formulerer en frivillig det:

”Nogle gange ville man ønske, at man rent faktisk *sad* på den dér seng og rent faktisk kunne give dem et kram.”

8.9. God/dårlig frivillig på chatten

Ikke overraskende har brugerne af Giltalk.dk's chat en del meninger om, hvordan de frivillige bør eller ikke bør agere og udtrykke sig. Disse opfattelser afhænger naturligvis af den enkelte brugers baggrund, problemstilling, behov og den situation, som brugeren befinder sig – generelt eller på et konkret chattidspunkt.

8.9.1. God frivillig på chatten

En god frivillig på Girtalk.dk skal – ifølge brugerne – kunne og være mange ting. Det vil selvfølgelig altid være forskelligt, hvad man som bruger finder vigtigst hos den frivillige, man chatter med, men nogle ting går igen.

En frivillig på Girtalk.dk skal være god til at lytte og vise forståelse for brugerens udfordringer.

”En god frivillig er en, der er god til at lytte uden at dømmes. At opmuntre til, at det kan blive bedre. En, der forstår eller i hvert fald prøver.”

”En, som virkelig lytter, forsøger at forstå og som ikke beder en om at ’tage sig sammen’.”

”En god frivillig er en, som vil lytte til en og forsøger at sætte sig ind i ens tankegang, eller hvad man mener. Det betyder meget, fordi selv om vedkommende måske ikke hjælper én med et godt råd, så kan personen måske forstå, hvad man mener og fortælle én, at vedkommende godt forstår, at man føler, hvad man gør.”

”En god frivillig skal lytte, spørge ind og så opmuntre til at gøre det bedre.”

Desuden kan det også være vigtigt, at de frivillige er med til at stimulere forandring for de brugere, de chatter med. Det kan de gøre ved at stille spørgsmål til brugernes situationer, ved at ’prikke’ lidt og være ’friske øjne’ på de udfordringer, som brugerne har.

”At de [frivillige] prøver at forstå tingene, kommer med respons på det, man skriver og ikke altid giver mig ret i det, jeg skriver eller siger, for nogle gange har jeg bare brug for nogle friske øjne til at se på en eller anden problemstilling, jeg tumler rundt med.”

”En god frivillig er en, som kan komme ind på en person på mange forskellige måder, en som man kan plette med, hvis det er det, man har brug for. Den frivillige skal være god til at få ’stopet sårets blødning’. For eksempel hvis man har snakket om noget meget meget ømt, så skal de jo helst ikke gå, imens de ved, at vi sidder på den anden side, og er helt ødelagt. Og så må de gerne være åbne, sjove, ha’ ’gå på mod’. Og hvis de kender brugeren godt, så kan det være rart, at de prikker lidt mere til en.”

”[En god frivillig] kan provokere i stedet for at tale efter munden.”

Det er dog væsentligt, at samtalen med den frivillige altid foregår under trygge rammer. Brugere skal føle sig støttet og imødekommet på deres præmisser. Det er vigtigt, at de frivillige på Girtalk.dk ikke taler ned til dem, de chatter med.

”En [god frivillig er en] som prøver at grave dybere, efter noget, som måske ligger under overfladen. Det er ikke altid, man har mod på at fortælle det hele, man er ked af. Så synes jeg, det er vigtigt, at de forsøger at støtte en frem til det.”

”En god frivillig er en person, som viser, at hun har tid og overskud til en. En person, som man kan snakke med alt om, uden at man føler, at man er til grin. Eller at de synes, at det er et dumt problem. De kan vise, at der er en anden udvej end døden.”

”En god frivillig taler ikke ned til den, hun chatter med.”

Et andet karakteristika ved en god frivillig på Girtalk.dk er, at hun skal være et forbillede for brugerne. Det er vigtigt, at de frivillige har erfaring med nogle af de udfordringer, som brugerne henvender sig om – og at de giver udtryk for dette. Det gør, at brugerne kan spejle sig i dem og identificere sig med dem, og at de således føler sig mere trygge ved at åbne sig for dem.

”En god frivillig kan være et forbillede, en rollemodel. Hun har prøvet noget, men er kommet videre.”

”Og så skal de helst have erfaring. For selvom man gerne vil hjælpe og mener det godt, så er der altså brugere derude med meget livserfaring og seriøse problemer og det er ikke altid, at de lige har brug for at få at vide, at de skal prøve at tale med deres mor om det. Det er rart, hvis den frivillige har forstand på det, de hjælper med og forståelse, fordi de selv har prøvet have det svært.”

Endeligt er det vigtigt for brugerne af Girtalk.dk, at de frivillige har konkret viden omkring de udfordringer, de står over for samt omkring deres muligheder for at få hjælp og administrative rammer.

”De frivillige skal have en basisviden omkring psykiske problemer. Det er jo det, det tit handler om.”

”Det er også rart, at de er sat ind i de praktiske ting, for eksempel regler i systemet eller hvor man kan få hjælp til noget.”

Det er evaluators vurdering, at brugernes ønsker omkring, hvordan de frivillige skal være i mange tilfælde er overensstemmende med de værdier, som Girtalk.dk og de frivillige selv opstiller for deres rolle på chatten. Dette gælder for eksempel i forhold til, at de frivillige skal være rollemodeller og i kraft af deres støtterfunktion ikke må tale ned til brugerne eller dømme dem.

8.9.2. Dårlig frivillig på chatten

Der er mange egenskaber, som det er i høj grad er vigtigt at besidde og demonstrere for at være en god frivillig på Girtalk.dk. Men for brugerne af Girtalk.dk er der ligeledes ting, som en god frivillig *ikke* skal være eller gøre i relationen til pigerne.

Nogle brugere har oplevet, at de frivillige på Girtalk.dk virker indifferente og ikke seriøse omkring deres rolle i forhold til at hjælpe brugerne med at overkomme deres udfordringer. De frivillige må aldrig virke som om, at de ikke tager brugernes problemer alvorligt.

”De [frivillige] skal ikke skrive, så man føler, de i bund og grund er ligeglade. For eksempel ’Det skal nok gå’ – for hvis man ikke føler det går, så er det provokerende, at nogen siger, at det nok skal gå. Det er så let at sige. De skal heller ikke sige: ’Du skal bare gøre sådan og sådan’.”

"Hun [den frivillige] skal ikke prøve at 'få det hele til at se lysere ud', på den måde forstået, at hun ikke skal forsøge at få det til at lyde som om, man ikke har så mange problemer, som man føler, man har. For hvis man er virkelig knust, har man ikke brug for en 'peptalk'."

"De [frivillige] skal ikke sige, at man bare skal passe sig selv og lade tiden vise vej. For det er det værste, som nogle kan fortælle mig."

"Sommetider føler jeg mig lidt latterlig, fordi jeg føler, at mine problemer ikke er 'alvorlige nok'."

Ifølge brugerne af Girltalk.dk må de frivillige aldrig virke som om, at de ikke forstår brugernes problemer eller dømmes deres handlinger, oplevelser eller følelser. Samtidig kan det være problematisk, hvis en frivillig afviser at diskutere et bestemt emne med brugerne, for eksempel selvmord.

"Dømme eller presse. Fordi man kommer der som en sidste udvej og det sidste, man har brug for er at blive dømt på det, man siger!"

"En frivillig skal ikke sige til brugerne, hvad de ikke kan og hvad de gør forkert, for eksempel hvis jeg skriver og siger, jeg har selvmordstanker, så siger X, at hun ikke må give råd til, hvordan jeg skal gøre det og så videre – og derfor logger hun af. Det mener jeg er forkert."

"Jeg loggede på og skrev med en frivillig. Vi skrev om selvmordstanker og sådan. Og pludselig skriver hun, at hun ikke vil hjælpe mig længere, for jeg virker for negativ, og hun nægter at give mig råd til at begå selvmord. Hvilket jeg slet ikke havde spurgt til råds om! Jeg havde brug for mod til at snakke med min behandler om det. Men hun lukkede af og afviste mig. Jeg blev så ved med at sige, at det ikke var det, jeg ville. Men så skrev hun: 'Jeg er her ikke for at give dig råd til at begå selvmord!' og så skred hun. Hvorefter jeg så kunne sidde der og undre mig over om jeg virkelig var så dum, som jeg følte mig! Det har fået mig til at tvivle på, hvor vidt folk vil høre på mig eller ej."

8.10. Teknikken på chatten

Relationen mellem brugerne og de frivillige er det væsentligste incitament til, at brugerne benytter chatten på Girltalk.dk. Men det er ikke det eneste element, der har betydning for chatten.

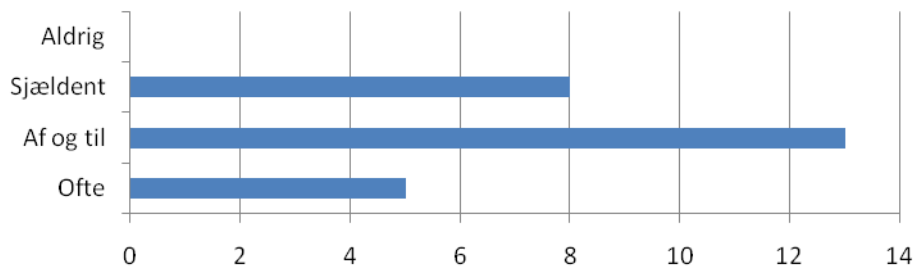
Teknikken på chatten har stor indflydelse på både brugerne og de frivillige, og når den ikke fungerer optimalt, skaber det frustrationer hos begge parter. Nogle brugere fortæller således:

"Jeg kom kun igennem på chatten to gange. Det var svært på grund af teknikken, så det blev droppet igen. Computeren lavede rod med det, jeg ved ikke hvorfor. Men det var godt, så længe det varede."

"Flere gange, når jeg har skrevet sammen med en, har deres system logger mig af, og det er ikke så rart, hvis man i forvejen føler sig svigtet."

I forbindelse med evaluators observationer af chatten og de analyserede chatudskrifter har der da også været tilfælde, hvor uregelmæssigheder med serveren skabte tydelig frustration hos de frivillige. Og de frivillige er enige i betragtningen om, at der er tekniske udfordringer at forholde sig til:

Hvor ofte oplever du som frivillig, at der er tekniske problemer på Girtalk.dk?



Det er evaluators vurdering, at dårligt fungerende teknik på Girtalk.dk – og i særdeleshed chatten – er et unødvendigt irritationsmoment, både for de frivillige og brugerne. Evaluator er bekendt med, at Girtalk.dk i evalueringsperioden har udskiftet server og software, således at der ikke så hyppigt opstår tekniske problemer.

Et øget fokus på at løse de tekniske udfordringer i forbindelse med tilbuddene på Girtalk.dk vil forebygge, at nogle brugere ikke benytter sig af tilbuddene eller for eksempel falder fra i løbet af en chatsamtale. Samtidig vil det skabe bedre arbejdsvilkår for de frivillige og en højere grad af tilfredsstillelse i forhold til ikke at blive forstyrret af tekniske vanskeligheder i deres samtaler med brugerne.

8.11. Overholdelse af etiske retningslinjer

Som tidligere nævnt er de frivillige på Girtalk.dk underlagt en række etiske retningslinjer. Nedenfor behandles et udpluk af disse retningslinjer enkeltvis:

- 1) "Husk på, at det er en asymmetrisk relation, og den medfølelse og de lyttende ører, som du tilbyder pigen, er i mange tilfælde unik for hende. Derfor er det vigtigt at markere, at der er tale om en professionel relation. Du skal ikke være hendes bedste veninde."

Det er på baggrund af de analyserede chatudskrifter evaluators vurdering, at de frivillige på Girtalk.dk er bevidste om, at der er tale om en asymmetrisk relation og, hvor der er behov for det, markerer den 'professionelle' relation. Der er ikke eksempler fra chatudskrifterne på, at de frivillige overskrider denne grænse.

- 2) "Du må som frivillig ikke forsøge at omvende pigen til din religion eller politiske overbevisning. Du må selvfølgelig gerne snakke med den unge om tro, religion, politik og eksistentielle spørgsmål, men det skal først og fremmest være ud fra pigens behov, og dernæst skal du stille dig 100% neutralt i forhold til disse temaer."

Evaluator er i gennemgangen af chatudskrifter ikke på noget tidspunkt stødt på tilfælde, hvor den frivillige rådgiver om tro, religion eller politik. I de få tilfælde hvor emnerne berøres af brugerne, fraholder de frivillige sig fra meningstilkendegivelser og forholder sig neutralt. I forhold til emner hvor religion (for eksempel

omkring sex) eller politiske overbevisninger (for eksempel omkring kulturelle forskelligheder) kan spille ind, er det evaluators klare opfattelse, at Girtalk.dk's etiske retningslinjer til fulde bliver overholdt.

- 3) For at beskytte dig selv, er det tilrådeligt, at du ikke fortæller pigen for meget om dig selv. Dette gælder også udveksling af for eksempel Facebook, MSN og anden e-mailadresse end din Girtalk.dk mail. Du taler med pigen på Girtalk.dk's vegne og derfor også i Girtalk.dk's regi.

Der er i de analyserede chatudskrifter ikke eksempler på, at de frivillige afgiver personlige oplysninger. Der er som tidligere omtalt eksempler på, at den frivillige fortæller om egne erfaringer, når det er relevant, eller fortæller at de selv har været ude for noget lignende. Dette er dog kun i begrænset omfang og udelukkende i tilfælde, hvor brugeren efterspørger dette for at fortsætte samtalen. Der er ikke tilfælde, hvor den frivillige oplyser brugeren om private kontaktoplysninger – udover naturligvis den til formålet oprettede Girtalk.dk-emailadresse. Det er evaluators vurdering, at de frivillige på Girtalk.dk i meget høj grad i chatsamtalerne indgår i en relation og kommunikation med brugerne på Girtalk.dk's vegne – og ikke som privatpersoner.

Uddrag fra *Girltalk.dk*:

Retningslinjer på Girltalk.dk

Vi på Girltalk.dk ønsker at sikre hjemmesidens formål, derfor er der nogle retningslinjer vi beder dig som brugere om at overholde. Ved overtrædelse af et eller flere af disse punkter vil det føre til redigering eller slettelse af indlæg. I værste fald kan vi fratage dig din profil her på Girltalk.dk's hjemmeside. Girltalk.dk forbeholder sig ret til, til enhver tid at blokere profiler eller indlæg som ikke fremmer Girltalk.dk's arbejde.

GIRLTALK.DK ER FOR PIGER!

Girltalk.dk er for piger. Vi har valgt at skabe et forum kun for piger. Vi ved at mange drenge er gode til både at lytte og hjælpe, men vi ønsker kun at denne side benyttes af piger.

DET ER FORBUDT AT BENYTTÉ UPASSENDÉ PROFIL-NAVNE SAMT UPLOG ANDREDED BILLEDER AF EN SÅDAN ART AT DET SKABER DESTRUKTIVE ELLER SENSUELLE TANKER.

Da Girltalk.dk er en hjemmeside der ønsker at fremme en god livsstil, er det vigtigt at man ikke kan finde billeder og profil-navne som opmuntrer til det modsatte. Dette kunne for eksempel være pornografiske billeder eller navne som "proud-cutter" (stolt-cutter).

DET ER FORBUDT AT INDSÆTTE AFSKEDSBREVE, SEXTIPS SAMT LINKE TIL DESTRUKTIVE SIDER.

Girltalk.dk er ikke hjemmesiden, hvor du bliver god til at give et blow-job eller får kursus i hvordan du bedst skader dig selv. Derfor vægter vi højt at i som bruger værner om siden og er opmærksomme på det ikke hører hjemme på siden. Det samme gælder afskedsbreve, det skaber en smittende effekt og fastholder andre brugere i en dårlig livsstil.

VI ANBEFALER IKKE AT OPLYSE PRIVATE OPLYSNINGER PÅ HJEMMESIDEN.

Girltalk.dk tilbyder anonym rådgivning, derfor er det vigtigt at du værner om dine private oplysninger, ellers kan det evt. medføre til underretningspligt for os som rådgivere. Der ud over kan vi ikke garantere, at der på siden, sidder mænd på 45 der vil udnytte jeres oplysninger. Derfor pas på jer selv!

DET ER FORBUDT AT SPAMME SIDEN MED REKLAMER ELLER PROVOKERENDE UDTRYK.

Lad være med at ødelægge siden for andre, der er masser der får en masse godt ud af Girltalk.dk. Er du utilfreds må du jo finde en anden side, som dækker det behov du synes at have. Der er ingen grund til at lave hærværk, det er spild af tid og energi!

DET ER FORBUDT AT SKRIVE KOMMENTARER OG INDLÆG DER HAR KARAKTER AF CHIKANE ELLER TRUSLER, SAMT AT BRUGE ANSTØDELIGE VENDINGER OG UDTRYK. INGEN RACISME ELLER DISKRIMINATION PÅ HJEMMESIDEN.

På Girltalk.dk har vi oprettet åbne forum og dagbøger for at brugerne kan udveksle tanker, følelser og ikke mindst være til støtte for hinanden. Dette opnår man som regel ikke ved at svine hinanden til, men ved at bruge et positivt sprog, og forholde sig til andre mennesker, selvom man måske er uenige med dem.

9. Åbent Forum

Nogle unge piger søger i højere grad kontakt med ligesindede end kommunikation med og støtte fra frivillige på Girtalk.dk. Åbent Forum er et tilbud på Girtalk.dk, hvor brugerne kan kommunikere med hinanden på deres egne præmisser. Modsat chatten på Girtalk.dk skaber Åbent Forum muligheden for, at pigerne på Girtalk.dk kan dele erfaringer og støtte hinanden fremad. Samtidig behøver man ikke på Åbent Forum at være aktiv deltager i en kommunikationsstrøm som på chatten, men kan nøjes med at læse andre brugeres indlæg. Der er dog af Girtalk.dk fastsat enkelte regler, som aktive brugere af Åbent Forum skal overholde (se tekstboks ovenfor).

9.1. Hvad er Åbent Forum?

Maj 2008	Tråde	April 2009	Tråde
Succeshistorier	99	Succeshistorier	71
Fora om livsstil:		Fora om livsstil:	
Alkohol	74	<i>Se Misbrug af rusmidler</i>	-
At miste en forælder	61	→ At miste en	49
Cutting	492	→ Selvskade	277
Depression	209		-
Dårligt selvværd	195	<i>Se Selvværd og følelser</i>	-
Ensomhed	159		-
Forelskelse	460	→ Forelskelse og kærester	311
Følelser	484	→ Selvværd og følelser	98
Incest / Pædofili	52	-	-
Integration	10	→ Kulturelle dilemmaer	5
Kærester	139	<i>Se Forelskelse og kærester</i>	-
Mobning	51	Mobning	8
Selv mord	225		-
-	-	Tab af livslyst	89
Skilsmisse	37		-
-	-	Familie	105
Skole	117	Skole	42
Spiseforstyrrelser	475	Spiseforstyrrelser	183
Stoffer	55	→ Misbrug af rusmidler	34
Venskab	137		-
Vold	14	→ Kærestevold	22
Voldtægt	51		
Debatten	353	Debatten	386
Indlæg i alt maj 2008	3949	Indlæg i alt april 2009	1680

	Samme navn / Ingen ændring
	Navn ændret, men tilsvarende indhold
	Nyt emne
	Emnet er udgået

Girltalk.dk har på forhånd etableret en række emner eller hovedoverskrifter for brugernes kommunikation på Åbent Forum. De frivillige evaluerer løbende disse og ændrer dem, hvis de finder det relevant og nødvendigt. Under disse emner kan brugerne læse og skrive såkaldte 'tråde', det vil sige samtaler med og kommentarer til andre brugere og i det hele taget tanker om de ting, der optager dem.

I perioden maj 2008 til april 2009 er der, som det fremgår af ovenstående tabel, lavet væsentligt om på strukturerne og emnerne i Åbent Forum.

I Åbent Forum var der i maj 2008 knap 4000 indlæg fordelt på 22 emner, mens der pr. april 2009 var knap 1700 indlæg fordelt på 14 emner. Nedgangen i antallet af indlæg er ikke udtryk for en nedgang i aktiviteten i Åbent Forum. Forklaringen på nedgangen skal derimod findes i oprydningen af emner, der således slettes løbende af de frivillige på Girltalk.dk.

Girltalk.dk har i perioden fra maj 2008 til april 2009 valgt at lave større ændringer i emnerne og går fra 22 emner til blot 14. Således er det kun de to overordnede emner 'Successhistorier' og 'Debatten' samt de tre emner 'Mobning', 'Skole' og 'Spiseforstyrrelser', der er bevaret. Syv emner har ændret navn, mens indholdet er nogenlunde tilsvarende. Her er en af de væsentligste ændringer at bemærke, at emnet 'Cutting' er ændret til 'Selvskade', hvilket har været et stort ønske hos flere brugere.

"Jeg bruger mest forummet 'Cutting', selvom jeg føler mig meget malplaceret der inde. Der er andre måder at skade selv på end ved at skære sig og desuden får cutting det til at lyde som en slags mode og ikke det problem, som det faktisk er for mange."

"De skal ændre 'Cutting'-titlen, da den udelukker andre former for selvskadende adfærd og derudover klinger lidt for 'det er lidt sejt'."

Endelig er hele 10 emner blevet nedlagt, hvoraf de fleste er dækket ind under nye eller bredere emner. Men helt fjernet er emnerne 'Voldtægt', 'Incest/pædofili' og 'Depression', som må siges at være nogle af de mere alvorlige temaer. Indlæg, som omhandler disse emner, har ikke længere noget naturligt tilhørsforhold i de nuværende emner på Åbent Forum. Forklaringen på dette er ifølge Anne Lyng:

"Girltalk.dk henvender sig til alle piger. Problemet er, at overvægten af piger, der har så massive problemer, at de ikke ved, hvad de skal gøre med deres liv, er vokset. Vi havde en oplevelse af, at der var færre og færre henvendelser fra 'almindelige' piger. Derfor vil vi gerne vise, at vi også dækker de mere 'lette' emner og problematikker. Derfor er de 'tunge' emner og overskrifter blevet slette. Det er for eksempel helt bevidst, at vi har ændret emnet 'selvmord' til 'tab af livslyst'. Vi vil gerne have en mere let tone på Åbent Forum."

Det er evaluators vurdering, at Girltalk.dk, i kraft af disse ændringer, vil nå en bredere målgruppe af unge piger, der føler, at deres mindre alvorlige udfordringer omfattes af de nye emner i Åbent Forum og derfor i højere grad vil benytte tilbuddet. Det er dog også evaluators vurdering, at der er en væsentlig risiko for, at man med disse ændringer gør Åbent Forum mindre relevant for unge piger med massive eller 'tunge' problematikker, og at de derfor vil holde op med at benytte sig af det på trods af et ønske om og behov for det. Det er for eksempel af flere brugere blevet problematiseret, at der ikke er noget emne, der dækker forskellige former for psykiske problemer.

”Jeg ville ønske, at der var noget, der hed ’Psyriske lidelser’ på Åbent Forum.”

”Jeg lider tit af meget alvorlige angstanfald. Og så har jeg også en psykisk diagnose som gør, at jeg har ret svært ved at koncentrere mig, det betyder for eksempel, at jeg ikke går i skole. Men sådan noget falder ikke lige ind i nogle af de kategorier, der er på Åbent Forum.”

Evaluatør vurderer således også, at ændringerne på emnerne i Åbent Forum kan betyde, at der for nogle brugere ikke er et oplagt emne at placere deres indlæg under – som for eksempel et indlæg, der handler om psykisk sygdom eller voldtægt. Konsekvensen af dette kan være, at de placerer deres indlæg i et af de emner, der er overordnede for Åbent Forum – ’Succeshistorier’ og ’Debatten’.

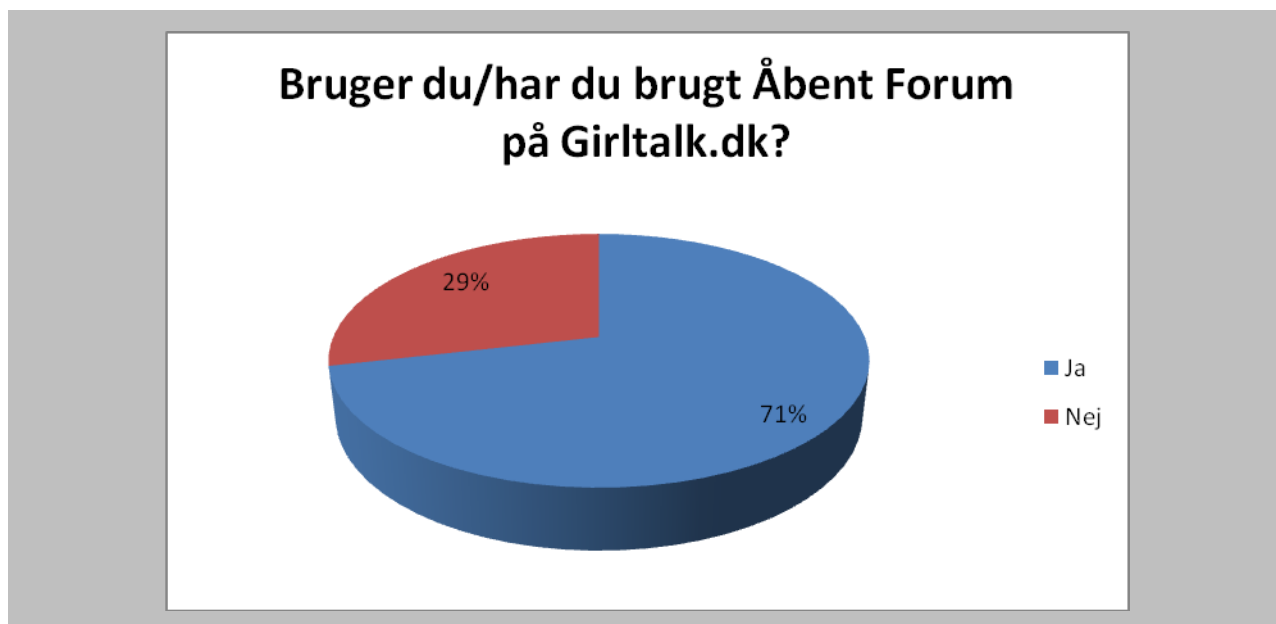
Mest aktive emner i Åbent Forum – Fora om livsstil			
2008		2009	
Emne	% af samtlige indlæg	Emne	% af samtlige indlæg
Cutting	12,5 %	Forelskelse og kærester	18,5 %
Følelser	12,3 %	Selvskade	16,4 %
Spiseforstyrrelser	12,0 %	Spiseforstyrrelser	10,9 %

Ser man bort fra navneændringer, vil man hurtigt bemærke, at stort set de samme emner går igen som de mest populære i både 2008 og 2009. Der er en noget større koncentration omkring temaerne ’Forelskelser og kærester’ og ’Selvskade’ fra 2008 til 2009.

’Debatten’ og ’Succeshistorier’			
2008		2009	
	% af samtlige indlæg		% af samtlige indlæg
Debatten	8,9 %	Debatten	22,9 %
Succeshistorier	2,5 %	Succeshistorier	4,2 %

Som det kan læses, er der en procentuel stigning fra 9 % (2008) til hele 23 % (2009) i antallet af indlæg i ’Debatten’ i forhold til andre indlæg. Som nævnt ovenfor kan dette til dels skyldes, at nogle brugere oplever, at deres indlæg ikke omfattes af de udspecificerede emner i Åbent Forum og derfor placerer det i ’Debatten’. Desuden kan det skyldes en generel usikkerhed og forvirring hos brugerne over ændringerne i forhold til de nye emner, der trådte i kraft i april 2009. Evaluatør vurderer dog, at dette kun vil strække sig over en midlertidig tilvænningsperiode, indtil brugerne får kendskab til de nye emner og kan navigere imellem dem. For at gøre dette lettere har Girtalk.dk oprettet en rollover til hvert emne, hvor det forklares, hvad det specifikke emne dækker over.

9.1.1. Hvor mange bruger Åbent Forum?



Hele 71 % af brugerne af Girltalk.dk svarer, at de bruger Åbent Forum. Sammenholdt med chatten, som bruges af 61 %, må Åbent Forum således siges at være yderst populært. Der er naturligvis et stort sammenfald af brugere, der benytter både chatten og Åbent Forum, og alle brugere benytter enten chatten, Åbent Forum eller begge dele. Under alle omstændigheder er Åbent Forum således det mest benyttede tilbud på Girltalk.dk.

9.1.2. Hvorfor bruge Åbent Forum?

Ud af de 71 % af Girltalk.dk's brugere, der benytter Åbent Forum, svarer 68 %, at det er vigtigt for dem at møde piger, der har samme slags problemer som dem selv. Tilsvarende mener 68 % af brugerne af Åbent Forum, at det er vigtigt, at de via forummet ikke føler sig alene med deres problemer. 64 % af brugerne af Åbent Forum mener, at det er vigtigt, at de kan modtage råd fra andre piger.

Hvad er vigtigt for dig, når du bruger forummet? (Sæt gerne flere krydser)	Antal	Procent fordeling	Procent besvarelse
1. At møde piger, der har samme slags problemer som mig	113	13 %	68 %
2. At møde piger, der har andre problemer end mig	36	4 %	22 %
3. At jeg sætter ord på mine tanker	94	11 %	56 %
4. At modtage råd fra andre piger	107	12 %	64 %
5. At jeg ikke føler mig alene med mine problemer	114	13 %	68 %
6. At det er uforpligtende	54	6 %	32 %
7. At jeg føler mig tryk og accepteret	68	8 %	41 %
8. At jeg føler mig taget alvorligt	95	11 %	57 %
9. At det er anonymt	88	10 %	53 %
10. At det altid er tilgængeligt	96	11 %	57 %
11. Andet	15	2 %	9 %
Total (N=167)	880	100 %	

Det er altså kontakten til ligesindede, der i høj grad er motivationsfaktoren for at bruge Åbent Forum. Kontakten kan være direkte dialog eller indirekte ved at læse og lære om piger, som man som bruger kan identificere sig med.

”Altså, jeg er i behandling, så jeg ved godt, at jeg egentlig burde dele mine bekymringer med behandlerne. Men der er bare nogle ting, som jeg ikke kunne drømme om at fortælle nogen – heller ikke behandlerne. Det kan man så fortælle på Girltalk.dk. Ikke at sige at jeg unnlader at informere mine behandlere, fordi jeg har Girltalk.dk. Jeg havde heller ikke sagt det, hvis jeg havde været siden foruden.”

”Fordi der er så mange på Girltalk.dk, der står i samme situation, eller en der ligner! Der er ikke mange veninder i det virkelige liv, der for eksempel kan nikke genkendende til, hvordan det er at have en psykisk lidelse eller selvmordstanker. Man kan godt snakke med folk om det, men de forstår ikke! Det gør – stort set – alle brugerne på Girltalk.dk. Og det er en uundværlig støtte for mig nu. Jeg snakker med de andre brugere om alt fra hverdagsskænderier med vennerne til selvmordstanker, selvskade, selvværd og mangel på samme, psykisk lidelse. Ja, alt hvad der nu engang ligger og trykker.”

”Det er især forholdet til de andre piger på Girltalk.dk, der motiverer pigerne til at bruge Girltalk.dk. Det er fordi, man snakker om andre ting end hvad man gør med sine andre veninder, og fordi man kender hinanden på en indirekte måde. Men pigerne snakker dog også ofte med de andre [brugere] over MSN.”

Andre faktorer, der er væsentlige for pigerne, når de bruger Åbent Forum, er, at det altid er tilgængeligt (57 %), at de føler sig taget alvorligt (57 %), at de får sat ord på deres tanker (56 %), og at det er anonymt (53 %).

Kategorien ”andet” dækker blandt andet over ønsket om at kunne hjælpe de andre brugere af Åbent Forum:

”Det betyder mest, at den hjælp jeg får, er gengældt, så jeg føler, at jeg giver andre noget igen”

”At kunne hjælpe eller give andre råd til andre i den samme situation som mig”

”At kunne være med til at hjælpe andre piger videre”

”At jeg kan være andre til hjælp”

Desuden tilføjer mange brugere, at forståelse, tillid, accept og ingen fordømmelse er vigtigt for dem, når de bruger Åbent Forum.

”At de [andre brugere] accepterer mig.”

”At man kan stole på de andre, der er derinde, og at der er sandheder.”

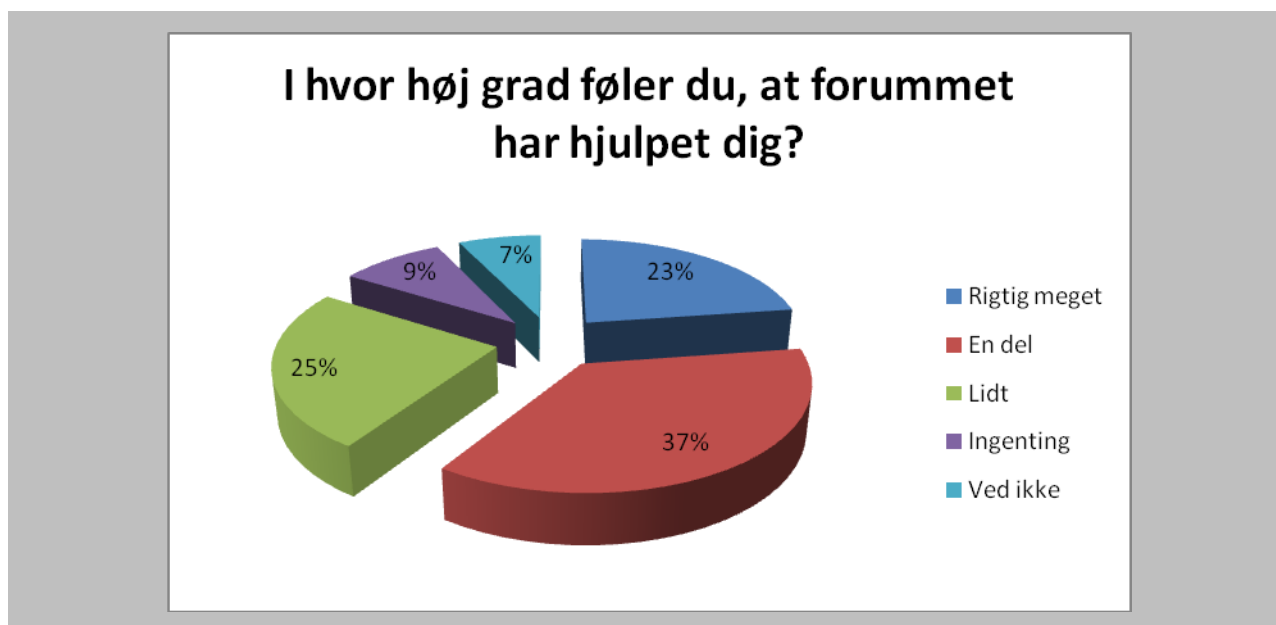
”At folk er søde ved mig og forstår mig, eller i hvert fald prøver at forstå mig.”

”Der er ingen, der dømmes mig.”

”At folk har prøvet at have problemer, så de kan forstå mig”

9.2. Brugertilfredshed – Åbent Forum

Det er tydeligt, at Åbent Forum har stor betydning for brugerne, og at brugertilfredsheden er meget høj.



Hele 84 % af brugerne af Åbent Forum føler, at forummet har hjulpet dem. Hver fjerde bruger (23 %) føler, at forummet har hjulpet dem rigtig meget. Kun 9 % af brugerne føler ikke, at forummet har hjulpet dem.

Både piger, der er aktive på Åbent Forum, og piger, der 'bare' læser andre brugeres indlæg, oplever det som en stor hjælp i forhold til deres problemer.

"GT [Girlltalk.dk] har simpelthen gjort SÅ meget for mig. En situation den har hjulpet mig i er da jeg i foråret ikke kunne klare min uddannelse mere, anede ikke hvad jeg skulle gøre. [...] Men takket været pigerne inde på GT [Åbent Forum], fik jeg indset at jeg blev nødt til at gøre hvad der var bedst for mig. [...] Det er jeg stadig den dag i dag utrolig taknemmelig for."

"Girlltalk er generelt en fantastisk idé, og det gør helt klart en forskel. Det er dejligt at mærke, at man kan gøre noget ved sine problemer. Og at der er nogen i hverdagen, som man kan kontakte, som kender ens problemer, og som altid er der for at hjælpe. Sådan er det med Åbent Forum: Vi [pigerne] er der for hinanden."

"Forummet er det bedste ved girlltalk. At kunne hjælpe dem, der har samme problemer, som jeg selv har haft engang. Og altid kunnet få følelserne skrevet ned, uden det bare står i et word-dokument på computeren, men et sted hvor andre kan se det og opmuntre mig."

Det er dog ikke kun de piger, der er aktive på Åbent Forum, der får meget ud af tilbuddet. De 'passive' brugere, der ikke selv deltager aktivt i debatterne, føler sig også hjulpet af at læse de andre brugeres indlæg.

"Når jeg virkelig er nede, kan jeg gå herind [på Åbent Forum] og læse, hvad andre piger har skrevet, og se at andre også har de problemer jeg har, måske ikke på samme måde, men de ved lige om hvordan

jeg har det, og det hjælper tit. Jeg føler ikke, at jeg er den eneste i verden med de her problemer, herinde føler man sig ikke "unormal", som man godt kan gøre i sin omgangskreds. Jeg føler mig accepteret! Nogle gange har Åbent Forum holdt mig fra at cutte. Tak for en fantastisk side."

"Det bedste ved Girltalk.dk er Åbent Forum, hvor piger fra hele landet har mulighed for at fortælle og snakke, om deres følelser og meninger. Det kan være svært i den virkelige verden, og derfor føles det mere trygt på Girltalk.dk, da det er anonymt, og man behøver ikke selv være aktiv, men kan godt føle sig hjulpet af 'bare' at læse, hvad de andre skriver."

Det er evaluators vurdering, at Åbent Forum præsenterer en for mange brugere værdifuld mulighed for at kommunikere med eller lære mere om ligesindede. Dette vurderes i sig selv som værende en hjælp for mange sårbare piger og uddybes nedenfor.

9.3. Brugerne imellem

Som nævnt er det især relationerne til de andre brugere, der får piger til at benytte sig af Åbent Forum – både de direkte og de indirekte. Det er flere forskellige aspekter af disse relationer, der er vigtige for brugerne: Identifikationen med ligesindede og en følelse af ikke at være alene; at have rollemodeller; at etablere personlig kontakt til andre brugere; samt at give og modtage hjælp. Disse uddybes nedenfor.

Denne videndeling og sparring brugere imellem omkring konkrete problematikker har en anden betydning end den, som brugerne får ved at chatte med de frivillige på Girltalk.dk. Forudsætningerne for interaktionen imellem brugerne af Åbent Forum er anderledes end for interaktionen mellem brugerne og de frivillige: Graden af identifikation er ofte langt højere; der er fuld anonymitet (de frivillige har offentlige profiler på Girltalk.dk); 'trådene' på Åbent Forum er offentligt tilgængelige, og direkte interaktion er således ikke nødvendig for at læse de andre brugeres tråde; og brugerne er ikke begrænset af at skulle opfylde en bestemt rolle over for hinanden, men er mere 'frie' – inden for de retningslinjer for Åbent Forum, som Girltalk.dk har fastsat. Evaluator vurderer, at disse forhold er de store fordele ved Åbent Forum i forhold til chatten på Girltalk.dk.

Samtidig vurderer evaluator, at det for nogle brugere kan virke mere trygt at kommunikere med ligesindede piger, som de med sikkerhed ved har direkte empatisk forståelse for deres situation og erfaringer med lignende problematikker, frem for med frivillige der har det godt, og som brugeren således ikke kan identificere sig direkte med.

9.3.1. Identifikation – ikke at være alene

Mange af brugerne på Girltalk.dk har en oplevelse af at være anderledes end andre piger. Det at møde andre piger, der også har det svært, og i mange tilfælde har oplevet udfordringer og problemer, der minder om deres egne, kan i sig selv være en befrielse. De kan identificere sig med hinanden og føler sig ikke alene eller for eksempel unormale.

"Jeg læser meget indlæggene i Åbent Forum. Jeg ved ikke rigtig hvorfor, for de hjælper mig egentlig ikke, men det er måske rart at vide, at andre har det lige sådan. Tit minder det mig også om, hvor meget bedre jeg har fået det – og det er jo rart."

"De [andre brugere] har måske stået i samme situation som mig og følt det samme. På den måde kan jeg relatere til det, og vi kan støtte hinanden i det."

"Det [at bruge Åbent Forum] betyder, at jeg pludselig ikke føler mig så alene med de ting, jeg gennemgår og ikke føler mig som en særling. Det betyder meget i de mørke tider."

"Kontakten til de andre brugere gør, at jeg føler mig en smule mere 'normal', fordi der er andre, der har det som mig."

For mange brugere skaber det en tryghed at kommunikere med ligesindede. En tryghed der gør, at de har lettere ved at åbne sig over for dem end over for andre.

"Det betyder, at jeg har et sted, hvor jeg ikke behøver at tænke over om mine tanker er underlige eller om mit spørgsmål er upassende. Pigerne herinde oplever de samme ting som jeg, og snakken er derfor mere fri end den snak jeg har med mine rigtige venner."

"For eksempel i forummet for spiseforstyrrelser er der netop nu en debat omkring julen og hvordan man som spiseforstyret klarer sig gennem den, og det er så rart at opdage, at man ikke er alene om at synes, det er svært. En starter tråden og derefter kan alle komme med tanker, erfaringer og råd. Tonen er god og man 'tør' sige, hvad man tænker og føler."

Trygheden opbygges i høj grad gennem en oplevelse af, at de øvrige brugere på Girltalk.dk har en anden og bedre forståelse for deres reaktioner og følelser end andre.

"Der er en bestemt pige, der er kommet til at betyde rigtig meget for mig. Hun er den første, jeg i mit liv har snakket med, som virkelig forstår mig, forstår ALT. Fordi hun minder så meget om mig selv."

"Det hjælper mig til at føle, at jeg ikke er den eneste i verden, der føler de ting, som jeg gør. Og at der er nogen, der rent faktisk forstår mig og min situation - uden at dømme mig. At de andre piger for eksempel forstår, at julen er svær, og at man uden at blive dømt kan komme med sine tanker om det, og få, give og udveksle støtte, råd og erfaringer om, hvordan man kommer igennem julen. "

I en tråd under 'Kæresten' i Åbent Forum kommer denne oplevelse til udtryk i en brugers svar til en anden brugers tidligere indlæg:

"Fik tårer i øjnene af at læse alt det, du skrev. Tænk, at der findes en pige, der forstår mig på så mange områder!"

Det er evaluators vurdering, at brugen af Åbent Forum således i høj grad er med til at skabe en forståelse blandt brugerne for, at der er andre piger 'som en selv'. Dette kan være medvirkende til, at brugerne oplever sig selv som værende del af et fællesskab og i højere grad accepterer sig selv og kan således skabe grundlaget for, at de selv bliver bedre til at håndtere deres problematikker i praksis.

9.3.2. Rollemodeller

Både Girltalk.dk og brugerne selv opfordrer til, at man på Åbent Forum deler sine gode erfaringer og historier med de andre brugere. At få inspiration fra andre piger, der har stået overfor lignende udfordringer og problematikker i deres liv og som nu er kommet videre på en god måde, er med til at give de øvrige brugere en tro på, at det også kan lade sig gøre for dem.

”I forummet er der et emne med succes historier. At læse der, gav mig modet tilbage, så jeg kunne tage kampen op igen. Det, at jeg så andre være kommet videre og i hvert fald havde rykket sig en smule, ja, det gav mig mod på livet igen.”

På Åbent Forum fortæller pigerne åbent omkring deres erfaringer og hvordan de håndterede dem – og hvilken betydning det har haft for dem. De gode historier giver de andre brugere inspiration til håndtering af situationer samt viden om, at det kan lade sig gøre at overkomme udfordringer og svære problemer.

Uddrag fra en tråd i Åbent Forum under emnet Succeshistorier. Bruger 2 svarer bruger 1:

Bruger 1:

JEG GJORDE DET! EFTER AT HAVE VÆRET INDLAGT KOM JEG HJEM I GÅR MED EN SEJR I BAGLOMMEN!

JEG OVERVANDT SPISEFORSTYRELSEN!

JEG OVERVANDT CUTTING!

Jeg overvandt fandeme også cutting! Jeg gør det aldrig igen!!! Slut med kniven, bladet og hvad jeg ellers har brugt. Tanken om at kunne skade mig selv så meget, at jeg kunne dø af det, fik det til at sige klik i hjernen på mig og aldrig vil jeg udsætte mig for den fare igen! Jeg vil så meget i livet.

Jeg er bare SÅ STOLT!! 😁<-rockstar brillen på! Jeg lever livet nu og vil ikke tilbage til, hvor jeg kom fra! Det er et overstået kapitel i min livsbog!

Bruger 2:

MANGE GANGE TILLYKKE SØDE 😊

DU ER SÅ DEJLIG.. ER RIGTIG GLAD FOR, DU HAR FUNDET LYSET PÅ DEN ANDEN SIDE 😊

DET GIVER MIG HÅB OG MOTIVATION TIL AT FORTSÆTTE MIN EGEN KAMP MOD BEGGE TING 😊 SÅ MANGE TAK FOR DET

Eksemplerne på lignende indlæg i Åbent Forum er mange. Brugere af Girltalk.dk kommer på denne måde til at virke som rollemodeller og forbilleder for hinanden gennem deres indlæg på Åbent Forum. Det er evaluators vurdering, at dette aspekt af Girltalk.dk's Åbent Forum har meget stor, positiv betydning for brugerne. At få indblik i andre brugeres erfaringer kan være baggrunden for, at man som ung pige selv i højere grad får mod på at handle på de udfordringer, man oplever. Således kan de andre brugeres positive erfaringer støtte empowerment hos de øvrige brugere af Åbent Forum og forebygge fremtidige problematikker.

9.3.3. At få nye veninder gennem Girltalk.dk

Det er fælles for mange af brugerne generelt på Girltalk.dk, at de har svært ved at etablere venskaber, hvor de føler, at de kan være helt sig selv – hvor de ikke føler, at de skal skjule deres problemer, og hvor de føler sig forstået. Kontakten til ligesindede på Åbent Forum giver for nogle brugere en mulighed for at gøre dette og få nye veninder.

”Hvis de er i samme situation som mig, kan det få mig til at tage direkte kontakt til nogle bestemte piger. Eller hvis de har svaret på et af mine spørgsmål, og tilbudt at skrive videre. Eller hvis de spørger om noget, som jeg ved, jeg kan hjælpe med.”

”Personligt har jeg ikke mange at tale med mine problemer med, men pigerne [brugerne] fra Girltalk.dk kender til de problemer, jeg har og der er ikke rigtig noget tabu. Det er tilladt at tale om, hvad man vil.”

”Jeg har fået en masse netveninder, og rigtige veninder gennem siden [Girtalk.dk]. Og de betyder meget for mig. Pigerne har været en kæmpe hjælp. De har fået mig til at skrive breve til mine behandlere, fortælle mine forældre ting... holde livet ud... overleve...”

”Man opdager, at der er nogen, der virkelig holder af en, eller at man holder af dem.. Jeg har fundet min allerbedste veninde derinde [på Åbent Forum]”

Mange af de piger der bruger Girtalk.dk, er højst sandsynligt præget af skrøbelige sociale kompetencer. Det er evaluators vurdering, at dette element ved Åbent Forum netop er med til at opbygge sociale kompetencer hos brugerne og således er med til at skabe grundlaget for bedre sociale relationer og større selv-værd i fremtiden hos sårbare unge piger.

For nogle brugere betyder det noget, at de aldrig mødes personligt, men netop opretholder den distance som internettet og i nogle tilfælde telefonen skaber.

”Jeg tænker meget på, hvad jeg skal hjem og skrive til ’netvennerne’ og hvad jeg kan få hjælp med! På den anden side kommer jeg også til at tænke meget over andres problemer, så både godt og ondt? Girtalk.dk har skaffet mig en hel masse veninder, som jeg kun kontakter over internettet og telefon, aldrig irl [in real life]. De betyder også en hel del for mig, da jeg, som sagt, har svært ved folk i det virkelige liv.”

”Nogle af dem kommer man rigtig godt ud af det med og dem skriver jeg så også med på telefon og MSN [programmet MSN Messenger].”

Andre piger har ført kontakten til de øvrige brugere skridtet videre og mødes personligt – nogle ses jævnligt, mens andre ikke mødes så ofte.

”Jeg har også fået nogle nye veninder, og to af pigerne herinde har jeg mødt i virkeligheden. Det betyder rigtig meget for mig at få nogle nye veninder. Jeg har jo ikke rigtig nogen veninder fra skolen eller andre steder, så jeg har det godt med at snakke med pigerne fra Girtalk.dk”

For andre igen er det netop anonymiteten ved Girtalk.dk, der er vigtig, og de har intet ønske om at mødes med andre brugere personligt.

”Jeg vil ikke møde dem personligt. Føler ikke det er rigtigt. Så er man ikke anonym, og så går grundidéen med det ligesom tabt jo”.

9.3.4. At få støtte fra andre

At få støtte fra andre brugere er for mange en væsentlig årsag til at bruge Åbent Forum. Igen er det kontakten til ligesindede unge piger, der har betydning. Især oplever de, at støtten brugerne imellem gør en stor forskel i deres liv. Støtten kan for eksempel være i form af decideret hjælp til og tanker om konkrete problemstillinger eller mere generel opbakning og ros.

”Jeg har med støtte fra nogle brugere fået taget nogle beslutninger i mit liv, som var nødvendige for, at jeg kan få det bedre. Og det tror jeg ikke, jeg havde fået gjort uden den enorme opbakning, jeg fik fra nogle af pigerne derinde. Og den støtte betyder så bare enormt meget, at det ikke kan beskrives nok.”

”Det er her [på Åbent Forum], jeg har mulighed for at høre andres meninger om konkrete problemstillinger, og synes det er fedt, at alle har mulighed for at komme med input til en tråd.”

Følgende er et uddrag af tråd i Åbent Forum under Succeshistorier:

Bruger 1:

”Puuh, jeg har aldrig før offentliggjort et digt, for jeg er ikke ret god til at skrive dem... Men nu prøver jeg da så... [herefter følger digtet]”

Bruger 2:

”Hejsa (:

Det passer i hvert fald ikke, at du ikke er god til at skrive digte – det har du selv lige bevist. Det er altid svært, synes jeg at lade andre læse ens digte – især allerførste gang. Men det er flot og modigt af dig, tak fordi du ville dele dine ord her med os!

Kærlig hilsen [...]

Bruger 3:

”Det' sgu godt søde!

Er ikke selv så god til at få puttet mine tanker og følelser ned på et papir. Plejer at kludre mine tanker vildt meget sammen. Og så ender det i noget rod. Har næsten helt opgivet. Synes, det er sejt, du kan. Det er en god måde at få lukket sine følelser ud på. <3”

Svar fra bruger 1:

”Med al den ros, så får jeg helt lyst til at forsøge mig med nogle positive digte her til aften, måske får I lov at se. 😊”

Som tidligere nævnt kan det for nogle brugere virke mere trygt at kommunikere med ligesindede piger end med de frivillige på Girltalk.dk. Evaluator vurderer, at støtten fra ligesindede har en anden betydning end støtten fra de frivillige, da pigerne ved, at de andre brugere i høj grad kan forholde sig direkte til deres situation og i mange tilfælde har erfaringer med lignende problematikker. Denne sikkerhed har de ikke i relationen til de frivillige. Evaluator vurderer, at dette kan være en af grundene til, at Åbent Forum er det mest brugte tilbud på Girltalk.dk.

Samtidig betyder det også noget for brugerne, at kontakten til de øvrige piger på Åbent Forum ikke er afhængig af åbningstider, men netop er præget af, at brugerne kan skrive til hinanden på alle tidspunkter af døgnet. Det gør, at støtten fra de andre brugere i form af svar på indlæg på Åbent Forum kommer meget hurtigt. Dette understøtter i høj grad betydningen af kontakten til og støtten fra de andre brugere.

”Kontakten til de andre brugere gør, at hvor jeg før i tiden ville gå og gruble over ting og være nervøs i lang tid, nu bare tænker; 'jamen jeg snakker bare med nogen om det i aften'. Så jeg slipper for at gå alene med det i mange uger!”

”Det er rart, at hvis man har et spørgsmål, man vil have svar på eller hjælp til, at man så kan kaste et indlæg derind, og 10 minutter efter ligger der et eller flere svar fra de andre dejlige brugere. Bare det, at man sender en lille besked til hinanden hver dag – eller hver anden dag - betyder meget. Der behøver nødvendigvis ikke at stå så meget... men det kan give en lyst til at kæmpe videre i det mørke.”

9.3.5. At give støtte til andre brugere

Det betyder dog ikke kun noget at få støtte fra de andre brugere. For mange er det mindst lige så vigtigt, at de selv kan give støtte til de andre piger via Åbent Forum. Det er således en personlig hjælp for pigerne, at de kan støtte andre. At støtte andre piger, der har det svært, giver selvtillid og selvværd.

”Jeg får da en vis selvtillid, fordi jeg så på den måde kan hjælpe andre, som har det svært. Det er super dejligt... Det er blandt andet noget af det, jeg vil lave, når jeg er færdiguddannet. Det er at hjælpe andre, fordi jeg har mærket på egen krop hvor vigtigt det er.”

”Jeg føler, at jeg er noget værd. At jeg kan bruges til noget. At mine problemer giver mig forståelse for andre. Og jeg elsker at se folk få det bedre og ’blomstre’. Det gør også, at jeg selv får det bedre... måske ikke lige frem meget... men det gør lidt! Og det betyder jo også noget.”

”Det betyder alt i verden for mig at hjælpe andre brugere. Hvis ikke jeg kunne hjælpe andre, tror jeg ikke, jeg ville kunne leve. Mhmm, jeg kender intet bedre end at folk har fået det bedre og jeg ved, jeg var med til det.”

”Det betyder utrolig meget for mig at hjælpe andre, i al almindelighed faktisk. Men i den grad på Girl-talk.dk. Fordi jeg får det utrolig godt med mig selv, når jeg har hjulpet en anden. Det giver en eller anden form for selvværd! Og en følelse af, at alle de problemer jeg har været i og er i, kan bruges til noget positivt, at der kan komme lidt godt ud af det.”

Desuden kan det at støtte og hjælpe de andre brugere på Åbent Forum være med til at skabe afklaring og refleksion i forhold til egne problemer, og det er således med til at afhjælpe dem i praksis.

”Det betyder nok mest, at jeg kan vende mine oplevelser til noget positivt ved at give det videre. Muligvis at kunne hjælpe andre, der står i den situation nu, fordi jeg selv ved, hvor svært det er, der ikke har haft det svært, har ved at forstå følelserne og tankerne omkring netop disse problemstillinger.”

”Man lærer utrolig meget af at fortælle andre. Man kommer lidt tættere på sig selv, hver gang man finder en mening op af lommen. Og også det, at når man giver andre gode råd, sker det, at man pludselig selv kan bruge det råd. Så ja, jeg tror, at det hjælper mig videre at hjælpe andre.”

For mange piger er det desuden en drivkraft, at deres egne erfaringer med forskellige problemer kan være med til at forhindre, at andre oplever noget lignende. På den måde fungerer brugerne som rollemodeller for hinanden.

”Jeg lavede et indlæg om angst, hvor jeg skrev en masse om angst og nogle øvelser, som jeg delte ud med andre. Så kunne de med angst spørge ind eller gøre brug af de øvelser og fortælle, hvordan det var for dem. Jeg ved jo, hvor frustrerende og desperat man kan blive over ikke at få hjælp og man føler sig magtesløs, hvis man sidder og kæmper og man bare ikke kan mere. Jeg vil jo selv gøre, hvad jeg kan for at hjælpe andre – især for at de ikke skal komme så langt ud, at man ikke selv kan søge hjælp eller at man ikke kan få hjælp. Sådan som jeg havde det før.”

”Hvis jeg har været igennem en periode med for eksempel spiseforstyrrelse, så kan jeg snakke med nogle, som har en spiseforstyrrelse og fortælle dem, hvordan jeg kom ud af den svære periode, og dermed måske hjælpe en med at tro på en bedre fremtid.”

Evaluator vurderer således, at det at kunne støtte andre piger der har det svært, i høj grad gør en positiv forskel for de brugere, der yder støtten. Det er med til at skabe grundlaget for en fremtid med højere selvværd og bedre muligheder for at forebygge fremtidige udfordringer i livet.

9.4. Regler, intervention og 'den gode tone' på Åbent Forum

Når man på Girtalk.dk åbner siden for at komme ind på Åbent Forum, står der øverst:

"Åbent Forum er til for at pigerne på Girtalk.dk kan dele erfaringer og støtte hinanden fremad. Tonen i Åbent Forum skal derfor være opbyggende og til inspiration for andre."

Samtidig bliver det i "Betingelser og vilkår for Girtalk.dk" gjort klart, at det er forbudt at indsætte afskedsbreve og sextips, når man skriver indlæg til Åbent Forum, samt at man ikke må linke til destruktive sider [det vil sige sider, hvor man for eksempel kan få gode idéer til, hvordan man kan udøve selvskade]. Desuden er det forbudt at skrive kommentarer og indlæg, der har karakter af chikane eller trusler samt at bruge anstødelige vendinger provokerende udtryk. I praksis bliver dette tolket som om, at man i indlæggene på Åbent Forum skal holde en 'god tone'. Dette bliver i høj grad understreget af både frivillige og brugere på Åbent Forum – både i interviews og i kommentarer til andres indlæg.

"Det er vigtigt på Åbent Forum, at folk bevarer en god tone og ikke opmuntrer til selvskadende adfærd. Samt at folk tager indlæggene seriøse."

"For eksempel i forummet for spiseforstyrrelser er der netop nu en debat omkring julen og hvordan man som spiseforstyret klarer sig gennem den, og det er SÅ rart at opdage at man ikke er alene om at synes det er svært. En starter tråden og derefter kan alle komme med tanker, erfaringer og råd. Tonen er god og man "tør" sige hvad man tænker og føler. Det er vigtigt."

Uddrag af tråd i Åbent Forum under Cutting: [svar til tidligere indlæg fra en anden bruger]

Desuden er der rigtig mange der ikke har godt af at læse om hvor dybe eller ikke dybesårene er. Jeg er godt klar over at det er virkeligheden. Men det er ikke ensbetydende med at alle har godt af at læse det. Girtalk opfordre til en fremadrettet og opbyggende tone, og jeg kan på ingen måde se at det er opbyggende at dele informationer om sådan noget når der kommer så klæbrige

Uddrag af tråd i Åbent Forum, skrevet af en frivillig fra Girtalk.dk

Jeg vil lige huske jer på at holde en god tone herinde.... Der er ingen grund til at nedgøre de andre fordi man synes de skriver for mange indlæg. Hvis man synes der skrives om emner, der er ligegyldige kan man jo lade være med at svare!!! 😞
Vi prøver på at støtte hinanden.....

På alle aftener hvor chatten på Girtalk.dk er åben, har én af de frivillige til opgave at gennemgå samtlige indlæg, der er oprettet på Åbent Forum siden aftenen før. Målet er at slette eller skjule "upassende indlæg", der ikke overholder reglerne. I Girtalk.dk's "Håndbog til frivillige" defineres sådanne indlæg som:

"Selvmordsbreve, nedladende sprog, mobning, uddybende sex-tips, henvisning til destruktive sider (for eksempel pro ana), opfordring til destruktive aktiviteter; at skære i sig selv, undlade at spise, tage stoffer, mobbe og alt andet der ikke bidrager til en sund livsførelse. Husk, at piger helt ned til 12 år skal kunne læse indlæggene uden at føle sig stødt."

Hvis man som frivillig er i tvivl om, hvorvidt et indlæg skal skjules eller slettes, opfordres man til at diskutere det med de andre frivillige. Hvis et indlæg vurderes som værende stødende i høj grad (for eksempel et

selvmordsbrev), skal den frivillige henvende sig til en af lederne i Girltalk.dk, der derefter vurderer, om den pågældende bruger skal kontaktes direkte. Når et indlæg er blevet skjult eller slettet, skriver den frivillige en begrundelse herfor under den pågældende tråd.

Uddrag af tråd i Åbent Forum efter sletning af et selvmordsbrev, skrevet af en frivillig fra Girltalk.dk
GIRLTALK ER IKKE STEDET HVOR MAN SMIDER SELVMORDSBREVE IND! DET ER IKKE FAIR AT DE ANDRE BRUGERE SKAL VÆRE NERVØSE. HVIS MAN ER NÅET DERTIL HVOR MAN IKKE KAN MERE ER DET VIGTIGT AT SNAKKE MED NOGLE PROFESSIONELLE ELLER OS PÅ GIRLTALK. OVERVEJ HVORDAN DET VILLE FØLES AT VÆRE DEN, DER FÅR DET AT VIDE UDEN AT KUNNE GØRE TIL ELLER FRA!

Uddrag af tråd i Åbent Forum, skrevet af en frivillig fra Girltalk.dk

Hey Chicks

Kan godt forstå, at I gerne vil vide, hvor grænsen går ift. at være selvskadende. Men husk at Girltalk ikke skal bruges til at give gode idéer eller fokusere på en masse dårlige erfaringer. Hjælp i stedet for hinanden med at finde ud af, hvordan I får sluppet det, der gør så ondt i jeres liv...

Smil X

Det vil dog altid være vurderingssag, om der skal interveneres i forhold til indlæg på Åbent Forum, og det skaber nødvendigvis tvivl hos de frivillige i nogle tilfælde, mens det i andre situationer er åbenlyst, når der skal interveneres.

Uddrag af interview med frivillige på Girltalk.dk:

A: "Det kan være svært at vurdere, hvornår grænsen er nået på Åbent Forum – hvornår man som frivillig skal gribe ind. Jeg har oplevet, at brugerne giver råd om, hvad der er godt at blande op med alkohol. Det skal ikke stå dér. Det må de snakke om andre steder."

B: "Men retningslinjerne er svære at trække op i praksis. Man må vurdere, om det er konstruktivt, indlægget. Det skal være konstruktivt, det der står i Åbent Forum."

C: "Jeg har tit lyst til at kommentere på Åbent Forum, men gør det ikke."

B: "Jeg gør det og synes, det er en god idé, at vi som frivillige gør det. Der er også brugere, der har efterlyst det. Man skal bare være forsigtig. I stedet for at slette og censurere kan man sige: Hey, tonen skal lige være lidt anderledes."

Uddrag af interview med frivillig på Girltalk.dk:

"Jeg har en helt klar fornemmelse af, hvornår noget skal censureres. Balancen er ikke svær at finde, det er noget, man bare mærker. For eksempel når man ser et indlæg som: "Hvor meget skal der til, før man får en overdosis?" – så ved man, at det skal væk. Men der skal være plads til diskussion."

Det er evaluators vurdering, at det er vigtigt, at de frivillige markerer sig som synlige og intervenserer, når det er nødvendigt og vurderer, hvad der ligger uden for reglerne for, hvordan man interagerer på Åbent Forum. Dette er i høj grad med til at skabe tryghed for brugerne, der i høj grad er tilfredse med reglerne.

"Jeg synes det er nogle helt fine regler, og de gør at man føler sig 'sikker' ved at få en snak på siden."

"Jeg synes at reglerne i Åbent Forum er helt perfekt! Ingen indvendinger herfra, og ingen forslag til forbedring."

"Jeg føler, at de er der for at beskytte brugerne, og det er rigtig godt."

"Jeg synes, at det er en god måde reglerne bliver håndhævet på - at der er en medarbejder, der gør opmærksom på at et indlæg er for meget, og derefter opfordrer og minder pigerne om, at tonen skal være opløftende."

”Jeg spurgte på et tidspunkt om, om det var muligt at få et emne på Åbent Forum, der hed noget lignende; Psykiske lidelse. Men jeg fik at vide, at det var bevidst, at det emne ikke var der, da brugere på girltalk ikke kan rådgive hinanden ordentligt om psykiske lidesler. Den begrundelse er jeg meget tilfreds med, kan udmærket godt se det selv nu!”

Samtidig er der dog nogle få piger, der giver udtryk for, at disse regler for dem kan få en negativ betydning. For dem er det netop vigtigt, at de kan fortælle om deres erfaringer med for eksempel selvskade, da det kan virke befriende. Samtidig kan en fælles dialog for disse få brugere understrege, at de ikke er alene om sådanne tanker og lyster og derfor få dem til at føle sig mindre unormale.

”Jeg har af og til tanker om at skære i min arm, sådan.. helt ned til knoglen... eller bore en kniv ned i mit håndled... smadre min fod med en mursten... men det kan godt være svært at skrive i forummet.. da det jo kan give idéer til andre.. hvilket jeg jo selvfølgelig heller ikke ønsker! men det ville bare være en stor hjælp for mig, hvis jeg kunne føle mig mere normal med de tanker og lyster til at gøre en voldsom skade på mig selv. Hvis jeg har læst enormt meget om selvskade.. blod, smerte osv.. så kan jeg selv hurtigt komme til at tænke tilbage på hvordan det føles... og så pludselig få et stærk trang til at gøre det.”

”Hvis jeg skulle sætte en finger på noget i reglerne skulle det være den såkaldte opbyggende tone. Når man står i for eksempel selvskade, kan det være meget befriende at komme ud med sine dybeste tanker om alt lige fra redskaber til udseende og alt muligt, og den slags er ikke altid lige opbyggende, men jeg tror på at for at forummet skal være opbyggende så skal der være plads til den slags også, da der for mange ikke er andre steder at få den slags ud. Jeg kan sagtens se hvordan det kan påvirke sarte sjæle med makabre historier. Men jo der skal være regler, men det mener jeg mere er mht, omgangstonen. altså at man respekterer de andre og taler pænt til dem.”

Det er evaluators vurdering, at reglen om (og opretholdelsen af denne) at man ikke må skrive indlæg med konkrete beskrivelser af eller forslag til selvskade er særdeles vigtig. Som de to ovenstående citater viser, kan sådanne indlæg netop virke som et incitament til selvskade og således yderligere tilskynde negative tendenser hos sårbare og påvirkelige brugere. Det er ikke på Girltalk.dk, at brugerne skal have mulighed for at beskrive deres erfaringer med selvskade.

9.5. Ejerskab og indflydelse

Brugerne af Åbent Forum er i høj grad opmærksomme på, at man som bruger skal give udtryk for gensidig opbakning og empati i kommentarerne til hinandens indlæg. Hvis det modsatte er tilfældet, griber andre brugere i nogle tilfælde ind og viser, at det ikke er i tråd med 'den gode tone'.

Uddrag af interview med bruger af Girltalk.dk:

”Sp: Hvad er vigtigt for dig på Åbent Forum-trådene?

Sv: At fordomme bliver udryddet og at folk taler pænt til hinanden.

Sp: Kan du komme med et eksempel?

Sv: For eksempel i forummet cutting har der været en del der har beklaget sig over at de har ridset sig i armen og har bedt om hjælp og opbakning og så er der kommet en kommentar om at personen skal tage sig sammen og at de bare tuder. De er jo ikke "rigtige cuttere" når de "bare" ridser. Det mener jeg ikke er ret respektfuldt at skrive. Så det siger jeg til dem. De har jo brug for opbakning til at komme ud af det, ikke dunk i hovedet.”

”Ofte kan vi godt selv finde på, altså brugerne, at lave censur over for de andre. Så retter vi på dem eller siger, at det du skriver der, det er der altså ikke nogen, der kan bruge til noget godt.”

Denne form for selvcensur blandt brugerne tilskyndes af de frivillige.

”Jeg synes, at hvis tonen bliver for negativ, så er pigerne herinde [brugerne] faktisk rigtig gode til selv, at gøre opmærksom på, at tonen måske har ændret sig fra opløftende til en tone af en mindre positiv karakter. Det er vigtigt, at pigerne prøver at hjælpe hinanden, og udviser empati for andres svære situationer.”

En anden regel for Åbent Forum er, at det er ”...strengt forbudt at søge cases til opgaver og andre projekter.” Denne regel håndhæves også af brugerne selv.

Uddrag af tråd i Åbent Forum under Spiseforstyrrelser:

Bruger 1:

Hej alle,

Jeg er igang med at skrive projektopgave om anoreksi, jeg kunne rigtig godt tænke mig, at komme i kontakt men en, der enten har haft eller har haft anoreksi. Eller måske bare end er, der kender en med anoreksi..

Alt dette vil selvfølgelig foregå anonymt! Du kan bare skrive din mail her, så vil jeg sende nogle spørgsmål 😊 Eller du kan få spørgsmålene her i denne her tråd 😊

På forhånd tak

Bruger 2:

Endnu en gang, må jeg sidde her, og blive forarget og overrasket over, at nogle kan finde på at skrive disse spørgsmål. Må jeg henvise til de retningslinier, der faktisk står lige oppe øverst på siden? Lad mig citere;

Åbent Forum er til for at pigerne på Girltalk.dk kan dele erfaringer og støtte hinanden fremad. Tonen i Åbent Forum skal derfor være opbyggende og til inspiration for andre. Det er derfor også strengt forbudt at søge cases til opgaver og andre projekter.

Du kan evt. kigge rundt i debatterne, da nogle af dine spørgsmål garanteret er blevet besvaret i anden sammenhæng.

Ellers så søg på google, hvad ved jeg?

Det er evaluators vurdering, at brugernes indbyrdes vurderinger af deres indlæg skaber brugerindflydelse, da det giver dem mulighed for at udtrykke, hvad de som brugere definerer som 'god'. Det samme gør sig gældende i forhold til ændringerne af emnerne eller temaerne for de forskellige tråde i Åbent Forum, der trådte i kraft i april 2009 (afsnit 9.1). I disse ændringer er der i høj grad blevet taget højde for brugernes ønsker, og de blev på forhånd opfordret til at komme med idéer og kommentarer i forhold. Både i indlæg på Åbent Forum og i data indsamlet af evaluator gav brugere for eksempel tidligere udtryk for en frustration over emnet "cutting", der efter manges mening i stedet burde hedde "selvskade", da dette dækker alle former for selvskade frem for blot cutting. Disse indvendinger blev der taget højde for af Girltalk.dk, og i april 2009 oprettedes emnet "selvskade". Det er evaluators vurdering, at sådanne former for brugerindflydelse i høj grad er med til at sikre ejerskab blandt brugerne og gøre tilbuddene på Girltalk.dk (mere) relevante ved at forme dem efter den primære målgruppes ønsker og behov.

10. Girltalk Live

Såvel chatten og Åbent Forum på Girltalk.dk er tilbud, hvor kontakten til henholdsvis de frivillige og de andre brugere foregår via internettet. På Girltalk Live-arrangementerne mødes de deltagende piger med andre brugere og de frivillige personligt.

10.1. Hvad er Girltalk Live?

Girltalk Live er et dagsarrangement, som brugerne af Girltalk.dk tilbydes at deltage i. Der er omkring to-fire i løbet af et år, og den nuværende pris for at deltage er 195 kr. Under dagen har deltagerne mulighed for at købe nogle af Girltalk.dk's materialer. Arrangementerne foregår i Girltalk.dk's lokaler i Ballerup. Deltagerantallet på Girltalk Live svinger mellem ca. 20-35 brugere samt et forskelligt antal frivillige fra Girltalk.dk.

På hjemmesiden præsenteres Girltalk Live således:

Uddrag fra Girltalk.dk:

Girltalk Live 2009

Girltalk-live er en kursusdag, der får dig til at se dit liv med nye briller. Det er til dig, der gerne vil ændre noget i dit liv og ser selvværd som en af de største hindringer.

Vi bliver en masse unge piger, der hygger, er kreative, har det sjovt og får god undervisning om mange af de problematikker, der omhandler selvværd. Det bliver inspirerende, udfordrende og provokerende.

Denne dag er den første dag i dit nye liv.

Dagen er primært bygget op omkring oplæg i plenum samt gruppearbejde. Plenumoplæggene holdes af frivillige fra Girltalk.dk, der for eksempel fortæller om de udfordringer, som de selv har oplevet i deres liv, og om hvordan de har arbejdet med at overkomme dem. Desuden er der altid oplæg omkring udfordringer i forhold til selvværd, og hvordan man som ung pige kan sætte fokus på at opbygge et bedre selvværd.

I løbet af dagen er der gruppearbejde, hvor deltagerne bliver placeret i mindre grupper (tre-fire piger i hver gruppe) sammen med en frivillig. Den frivillige styrer herefter en fælles dialog med udgangspunkt i nogle på forhånd definerede spørgsmål, som er ens for alle grupperne (afsnit 10.4).

Girltalk.dk har desuden udviklet et Stjerneløb, som deltagerne på Girltalk Live i nogle tilfælde har været igennem. Hovedformålet med Stjerneløbet er "...at du har det sjovt og lærer nogle ting om dig selv. Hyg dig med de andre 😊." Under løbet vil der være forskellige poster med opgaver, som deltagerne skal gennemføre i fællesskab – det er for eksempel en samarbejds- og tillidsøvelse, en øvelse, hvor deltagerne skal tilin-

tetgøre deres negative tanker om sig selv, samt en øvelse, hvor deltagerne i fællesskab skal løse en svær situation på en hensigtsmæssig måde.

Efter hvert Girltalk Live arrangement uddeles der evalueringsskemaer til deltagerne. Her har deltagerne mulighed for at kommentere på dagen og komme med forslag til ændringer. I disse evalueringsskemaer oplyser deltagerne, at de primært er blevet opmærksom på Girltalk Live arrangementerne på Girltalk.dk, til foredrag med Ungdomsproblemer, gennem deres kontaktpersoner, veninder, andre brugere eller gennem de frivillige på Girltalk.dk.

10.2. Hvad betyder det for brugerne at deltage på Girltalk Live?

Formålet med Girltalk Live er – som det beskrives i uddraget ovenfor – at inspirere, udfordre og provokere deltagerne til at ændre noget i deres liv.

Det har stor positiv betydning for pigerne at deltage på Girltalk Live. I evalueringsskemaerne bliver deltagerne spurgt om, hvilket ord de ville bruge til at beskrive Girltalk Live arrangementet med. Til dette svarer pigerne blandt andet: Banebrydende; positiv; hyggelig; inspirerende; lærerig; motiverende; fantastisk; energisk; uforglemmelig; perfekt; tankevækkende; svær. Det er altså tydeligt, at Girltalk.dk's ønske om at inspirere, udfordre og provokere i høj grad mødes af pigernes oplevelser og erfaringer med arrangementerne.

Pigerne bliver spurgt om, hvad der helt konkret har været det bedste ved dagen. Der er selvfølgelig mange forskellige holdninger til dette, men følgende emner bliver gentaget af mange: De fælles oplæg; gruppearbejdet; at blive inspireret til at overkomme det negative; at møde de frivillige og blive inspireret af deres historier; at møde ligesindede piger/de andre brugere af Girltalk.dk.

Dette underbygges af piger, der i evalueringsskemaerne og i interview med evaluator har uddybet svarene i forhold til, hvad de har fået ud af at deltage i Girltalk Live. Mange føler, at arrangementet har hjulpet dem til at handle på de udfordringer, de har.

”Jeg har fået et spark i røven til at komme videre, til at turde tage fat i nogle ting i mit liv og forsøge at ændre dem til det bedre.”

”Jeg har fået gode idéer til at hjælpe mig selv ud af nuværende problemer. Det har været rigtig godt med redskaber til at komme videre.”

”Jeg skal lige have lidt tid til at ’fordøje’ dagen og informationerne før jeg kan sige, om dagen gør den store forskel for mig. Men det tror jeg – jeg har fået meget med hjem.”

At møde de frivillige og de andre brugere personligt understøtter denne motivation.

”Det er fedt, at de frivillige fortæller om sig selv, at de tør stå frem. Det bliver en slags idoler, hvis man kan sige det sådan, det giver en god støtte, at man kan spejle sig i dem. Så får jeg også lyst til at ændre mit liv.”

”Oplæggene fra de frivillige var helt vildt gode. Især fordi de bruger deres egne livshistorier som eksempel. Det gjorde det let at forholde sig til og det var let at identificere sig med dem, og så var det meget rørende.”

”Det fedeste ved Girltalk Live er, at ikke noget er tabu. Ting bliver sagt som de er, og man behøver ikke være flov over noget. Alle har det jo ligesom mig – eller, i hvert fald har de fleste lignende problemer. Og vi lærer af hinanden. Altså, os piger.”

10.3. Brugertilfredshed – Girltalk Live

Tilfredsheden hos de brugere, der deltager i Girltalk Live, er stor. Om arrangementerne siger de i evalueringsskemaerne blandt andet, at dagene er: Geniale; kanon; perfekte; der er intet, jeg vil ændre; fantastiske; hyggelige. Efter et Girltalk Live arrangement oprettede nogle brugere en tråd i Åbent Forum med titlen ”Girltalk live ☺”, hvorunder de fortæller om deres tanker om dagen.

Bruger 1:

Heej tøser

Tak for en super dag, til dem af jer, der var med til gt-live ☺ Det var super, knuss

Bruger 2:

Vil også lige sige tak, det var hyggeligt at se jer alle (...) Det var inspirerende, fantastisk og rigtig, rigtig hårdt...synes jeg. Pas på jer selv, I er fantastiske!

Bruger 3:

Fik dejligt meget ud af dagen, og det var dejligt at møde så mange af jer!!!!

Tilfredsheden afspejles desuden i det faktum, at mange piger deltager i adskillige Girltalk Live arrangementer – og også har tænkt sig at deltage på de kommende. Én af brugerne siger således i et interview med evaluator:

”Intet Girltalk Live uden mig ☺”

De frivillige på Girltalk.dk har også en klar fornemmelse af, at Girltalk Live har stor positiv betydning for deltagerne. Flere giver udtryk for, at det ville være godt med flere arrangementer som Girltalk Live, der giver mulighed for personlig interaktion – både i forhold til brugerne og de frivillige og brugerne imellem.

”Det er vigtigt at tilbyde brugeren til face to face (girltalk live) arrangementer. Dem burde der være flere af.”

Overordnet er det evaluators vurdering, at de piger, der deltager i Girltalk Live, i høj grad får noget ud af at deltage. Både plenumoplæggene fra de frivillige og den fælles snak i de mindre grupper opfylder Girltalk.dk's ønske om at inspirere, udfordre og provokere deltagerne til at ændre noget i deres liv. På Girltalk Live er der mulighed for, at brugerne af Girltalk.dk møder både de andre piger og de frivillige personligt. Det er i evaluators vurdering en stor fordel, da mange piger oplever en direkte gensidig inspiration brugere imellem og i høj grad motiveres af at høre de frivilliges historier *live*. Det er evaluators vurdering, at Girltalk Live i høj grad er med til at motivere deltagerne til at handle på de problematikker, som de oplever i deres liv, da de både får redskaber og inspiration til at håndtere dem i praksis.

I evalueringsskemaerne fra Girltalk Live og i interviewene med pigerne er der dog flere, der nævner, at nogle elementer ved gruppearbejdet på Girltalk Live kan være problematiske.

For nogle piger var det svært i det hele taget at deltage i gruppearbejdet og grænseoverskridende at skulle tale om sine problemer med mennesker, som man ikke har mødt (personligt) før.

"Efter pausen skulle vi ind [i plenumlokalet] igen, og der blev vi delt op i små grupper med 3 brugere + 1 frivillig, hvor man skulle diskutere spørgsmålene, og selv svare på dem, som man ville. For mig var det meget hårdt, jeg gik simpelthen i stå, og havde det rigtig skidt, den frivillige som var i min gruppe, ville hente den frivillige jeg snakker bedst/mest med. Men det ville jeg så ikke 😊 - jeg sad bare. Så var det så slut og vi skulle ind."

"Jeg forstod ikke så mange af spørgsmålene ude i grupperne. Så det var ret svært for mig at være med når de andre snakkede. Det var ikke så fedt."

"Jeg havde lidt en opfattelse af, at nogle [af deltagerne] måske ikke er helt klar til sådan et kursus [Girltalk live]. Nogle kan måske føle sig mere sårbare end da de kom, for eksempel efter gruppearbejdet. Det var lidt som om, at nogle syntes det var ubehageligt."

For nogle piger ville det have været mindre skræmmende at skulle åbne sig, hvis de havde været forberedt på, at det var en del af dagens program.

"Samtalerne i grupperne var klart det værste, da jeg ikke havde forberedt mig på det. Det ville jeg gerne have haft mulighed for."

"Det var vildt hårdt pludselig at skulle snakke om mig selv. Det vidste jeg jo ikke, at jeg skulle."

"Det kan godt være ret angstprovokerende, at snakke om sig selv med nogle, som man aldrig har mødt før. I hvert fald 'live'."

Det er vigtigt at være bevidst om, at de relationer, der er på Girltalk Live arrangementerne, er meget anderledes end dem, der opstår på Åbent Forum mellem brugerne eller mellem brugerne og de frivillige på chatten. Det er tydeligt, at det at mødes personligt med andre piger og de frivillige for mange er et stort incitament for at deltage i Girltalk Live. Samtidig kan det også være skræmmende og intimiderende for nogle, specielt når de i gruppearbejdet skal indgå i en direkte dialog med andre, blandt andet med udgangspunkt i deres personlige oplevelser og udfordringer. Det er evaluators vurdering, at dette for nogle få piger kan være grænseoverskridende og måske endda understrege pigernes oplevelse af, at de i forvejen har skrøbelige sociale kompetencer. Derfor bør Girltalk.dk overveje at iscenesætte en fælles dialog omkring deltagerens personlige erfaringer på en anden måde, eller gøre det klart for deltagerne før de tilmelder sig Girltalk Live, at der vil indgå gruppearbejde med stor deltageraktivitet i løbet af dagen.

Under plenumoplæggene på Girltalk Live bruges begrebet 'briller' som en form for metafor for, hvordan man ser på sig selv. Det eksemplificeres blandt andet gennem de frivilliges fortællinger, hvor de taler om, at hvis en persons 'briller' er ridsede eller beskidte som følge af forskellige problemer og udfordringer i livet, så er der større sandsynlighed for, at personens grundindstilling til sig selv og livet er negativ. Metaforen omkring 'brillerne' bruges også som udgangspunkt for gruppearbejdet, hvor der bliver spurgt ind til pigernes 'briller'. Nogle deltagere havde svært ved at følge denne tankegang.

”Jeg fattede aldrig det der med brillerne...”

”Det var svært at svare, når der blev spurgt om mine briller var ridsede. Det var første gang, jeg hørte snak om briller og hvordan jeg havde det.”

Hvis ikke deltagerne forstår udgangspunktet for den fælles dialog – både i plenum og i gruppearbejdet – så risikerer man at ’miste’ nogle pigers synspunkter og forvirrer dem måske mere, end man er med til at skabe afklaring. Det er evaluators vurdering, at der bør være stor opmærksomhed omkring, at man ’har alle deltagerne med’ i snakken, og at et centralt begreb som ’brillerne’ er forstået af alle.

Der har tidligere været kritik fra brugerne af, at prisen for at deltage i Girltalk Live var for høj. På daværende tidspunkt kostede det 245 kr. for at være med på dagen, mens den nuværende pris er 195 kr. Med prisnedsættelsen håber Girltalk.dk på, at flere brugere har mulighed for at deltage i arrangementerne.

Der er desuden nogle af deltagerne, der har kommenteret på, at Girltalk Live bliver afholdt i Ballerup, og at der for mange er langt at rejse. Derfor er der flere, der ønsker, at arrangementerne også bliver afholdt andre steder i landet, da den store distance ellers godt kan være en grund til ikke at deltage.

”Jeg kunne også godt tænke mig at prøve Girltalk live, jeg synes dog, at det er for langt væk fra mig, og derfor har jeg ikke deltaget i det. Og så bliver det også mega dyrt, hvis jeg skal rejse helt til Ballerup...er det ikke der, de afholdes?”

Brugertilfredsheden med Girltalk Live arrangementerne er meget høj, og der er mange piger, der kommer til flere arrangementer. Dog er der nogle, der ikke har mulighed for at deltage – enten på grund af arrangementernes beliggenhed eller på grund af udgifterne i forbindelse med deltagelse – men som gerne vil. Den nylige prisnedsættelse kan være med til at afhjælpe pigernes udfordringer i forhold til udgifter, men for mange vil der stadig være forholdsvis høje udgifter forbundet med rejsen til Ballerup, hvor Girltalk Live afholdes. Derfor er det evaluators vurdering, at det bør overvejes, om det er muligt at arrangere Girltalk Live andre steder i landet end i Ballerup.

10.4. De frivilliges rolle på Girltalk Live

De frivillige spiller en stor rolle på Girltalk Live arrangementerne. Det er dem, der står for at holde oplæg, styre dialogen i debatterne samt Stjerneløbet, og de er praktiske tovholdere på dagen. Desuden opfordres de til at interagere med deltagerne i pauserne. Der er nogle få frivillige, der er hovedansvarlige for dagens forløb, mens de andre mødes tidligt på selve dagen og forbereder sig i fællesskab samt får dessiner.

Plenumoplæggene på Girltalk Live holdes af en eller flere frivillige fra Girltalk.dk og tager udgangspunkt i forskellige emner som for eksempel selvværd, følelser samt at have en negativ/positiv grundindstilling til sig selv og livet. Desuden bruger de frivillige ofte deres egne oplevelser og erfaringer med problemer som udgangspunkt i oplæggene og lægger i høj grad vægt på, hvordan den enkelte frivillige overkom disse konkrete problemer. Det er evaluators vurdering, at denne måde at bruge sig selv på som frivillig i forhold til brugerne i høj grad er i tråd med ønskerne om, at de frivillige skal være rollemodeller, have en storesøsterfunktion og stille sine egne erfaringer til rådighed for brugerne som inspiration til at overkomme udfordringer i sit liv på en positiv måde (afsnit 5.2).

Spørgsmål til gruppesamlingerne [eksempler]:

Brillerne og din grundindstilling:

- Tror du, at dine briller er ridsede eller snavsede, altså at din grundindstilling er negativ?
- Hvordan har du det med dig selv? – godt, okay eller dårligt?
- Føler du ofte, at du ikke duer til noget?
- Kan du komme i tanke om en situation eller visse områder, hvor du har det svært og ikke føler dig god nok?
- Kan du komme i tanke om en situation eller visse områder, hvor du har det godt med dig selv?

Hvad har skabt din grundindstilling?

- Hvilke oplevelser og/eller omstændigheder har ridset dine briller?
- Hvordan opfatter du denne situation?

Nogle piger havde en oplevelse af, at de frivillige, der skulle styre gruppearbejdet, ikke var forberedte eller klædt på til at varetage denne opgave. Det kunne gøre stemningen i gruppen utryg og deltagerne usikre. Samtidig vurderer nogle deltagere på Girltalk Live, at der burde have været mere tid til gruppearbejdet.

”Den frivillige, der er i gruppen, som man kommer ud i, må gerne være mere forberedte, også på de konkrete spørgsmål, som hun stiller.”

”Gruppesnakkene var virkelig givende. Men det tager tid at åbne sig op for andre mennesker, så der kunne godt have været mere tid til grupperne. Og så er det vigtigt, at alle føler sig trygge, og at de frivillige, der styrer grupperne, ved, hvad de laver. Nogle gange virkede de lidt forvirrede eller usikre på, hvad de lavede.”

”Jeg synes, at gruppesnakkene kunne have været mere forberedte. Den frivillige, der ’har gruppen’ skulle være mere forberedt. Det ville også være godt med mere tid til at arbejde i grupperne.”

Som tidligere nævnt kan gruppearbejdet for nogle få piger være grænseoverskridende og virke skræmmende og måske endda understrege pigernes oplevelse af, at de i forvejen har skrøbelige sociale kompetencer. Det er derfor evaluators vurdering, at opmærksomheden omkring denne problematik hos pigerne bør være i fokus hos de frivillige fra Girltalk.dk, der styrer dialogen i de enkelte grupper. Hermed ikke være sagt at det ikke allerede er et fokusområde for Girltalk.dk. Men hvis nogle af pigerne har haft en oplevelse af, at den frivillige i deres gruppe var uforberedt og usikker, kan det være med til at skabe en utryg stemning og gøre de deltagende piger mere usikre og gøre oplevelsen med gruppearbejdet mere intimiderende. Derfor mener evaluator, at der bør være øget fokus på at klæde de frivillige på til at varetage opgaven som ’gruppeleder’.

11. Samarbejdspartnere

De samarbejdspartnere, som evaluator har gennemført mailinterview med, er andre organisationer, der arbejder med unges problematikker (Dannerhuset, PS Landsforening: Pårørende til spiseforstyrrede og Ungdomsproblemer.dk), coachingfirmaet MindStretch, magasinet Vi Unge (Girlltalk.dk varetager brevkassen for læsere af Vi Unge), PR virksomheden PROkommunikation samt én kommende ambassadør for Girlltalk.dk¹.

Alle Girlltalk.dk's samarbejdspartnere er entydigt meget tilfredse med deres relationer til Girlltalk.dk. De beskriver blandt andet deres samarbejde som: Godt og fortroligt; fantastisk godt; meget tilfredsstillende; og som præget af en god dialog. Én af samarbejdspartnerne beskriver det således:

"Vi har et godt og fortroligt samarbejde, hvor vi føler, at vi kan tale om tingene, og siger tingene som de er. Vi føler os mødt og forstået, og ved, hvor vi har dem [Girlltalk.dk]. En samarbejdspartner, som vi stoler på, og et samarbejde som er meget tilfredsstillende for os."

Der er flere forskellige grunde til, at samarbejdspartnerne har valgt at indgå i en relation til Girlltalk.dk. Adskillige af dem begrundet samarbejdet med den særlige kommunikationsform, der er mellem de frivillige på Girlltalk.dk og brugerne – både i forhold til de valgte medier og den form for relation, der lægges vægt på at etablere til brugerne fra Girlltalk.dk's side.

Specielt understreges det hos samarbejdspartnerne, at deres indtryk af Girlltalk.dk er præget af, at de frivillige brænder for deres arbejde med unge, er ildsjæle og har en meget høj grad af engagement og integritet i forhold til målgruppen. Det er i høj grad disse elementer, der ifølge samarbejdspartnerne gør Girlltalk.dk's tilbud effektive og sikrer, at de gør en positiv forskel for de unge piger, der benytter sig af dem.

"Der bliver lagt hjerteblod i."

"De er unge, som brænder for at hjælpe andre unge. De er engagerede og vil gerne gøre en forskel og bidrage til at skabe bedre vilkår for andre, som har det svært. De "taler" de unges sprog og kan derfor komme igennem til dem."

"Det, der tiltaler os på [...] er, at det er "almindelige" piger, der svarer på teenageres spørgsmål. Det er nemmere at forholde sig til for unge piger, når det ikke er en "mor-rolle", men derimod en "storesøster-rolle"/"veninde-rolle"."

Samarbejdspartnerne har et klart billede af Girlltalk.dk's forcer og lægger vægt på, at de frivilliges kompetencer er præget af høj etik og moral, og at de bruger deres egne erfaringer som udgangspunkt for deres relation til og støtte af brugerne.

"Det er dedikerede mennesker med egne erfaringer, som bruger deres liv til at hjælpe andre frivilligt. Jeg kan se, at det gør en forskel, fordi pigerne [brugerne] begynder at tro på sig selv."

¹ Girlltalk.dk ønsker i fremtiden at oprette et ambassadørkorps af personer, der kan være forbilleder for brugerne af Girlltalk.dk. Den kommende ambassadør, som evaluator har lavet mailinterview med, har gennem længere tid samarbejdet med Girlltalk.dk i forbindelse med blandt andet optræden på Girlltalk Live arrangementer samt promotion for organisationen.

”Efter min opfattelse er en af Girtalk.dk’s styrker, at de møder de unge på de unges egne præmisser, og at mange af de frivillige taler ud fra egne erfaringer – det gør det troværdigt, og jeg tror det skaber tillid hos de unge. Samtidig er de frivillige og medarbejderne hos Girtalk inklusive Anna Lyngø inspirerende og positive rollemodeller. Så hvis jeg var ung ville jeg tænke: Når de kunne, så kan jeg også”

Disse indtryk ligger sig i høj grad op af den rolle, som Girtalk.dk selv ønsker at reflektere i forhold til de unge, som benytter sig af deres tilbud: At de frivillige blandt andet indtager en storesøster rolle og er positive rollemodeller for de unge piger, og at de inspirerer uden at rådgive.

Samtidig præges Girtalk.dk ifølge samarbejdspartnerne af et ønske om løbende at opkvalificere deres kompetencer i forhold til de aktiviteter, som de tilbyder brugerne. Det er for samarbejdspartnerne et stort plus og er med til at understrege deres professionalitet.

”Girtalk.dk har en udfordring i at få guidet pigerne [de frivillige], som chatter, tilstrækkeligt.”

”De modtager supervision og sigter altid efter at blive bedre. De virker professionelle.”

Flere af samarbejdspartnerne understreger, at Girtalk.dk er med til både at forebygge alvorlige problematikker hos unge piger og håndtere dem, hvis de allerede er aktuelle. Det sker i høj grad både gennem oplysningsarbejde og gennem chatten, hvor de frivilliges arbejde er med til at støtte brugerne. Samtidig har samarbejdspartnerne en oplevelse af, at der i de situationer, hvor det er nødvendigt, henvises til andre organisationer, der har den/de specielle problematikker som ekspertområde. Et eksempel på dette gives af PS Landforening: Pårørende til spiseforstyrrede:

”Kun med et forebyggende arbejde kan vi få vendt det stigende antal af unge, der udvikler spiseforstyrrelse. Her oplever vi, at Girtalk.dk gør en betydelig forskel. Girtalk.dk er i høj grad med til at lave den tidlige opsporing – og netop den tidlige opsporing er så afgørende for, at det ikke munder ud i en langvarig og meget alvorlig spiseforstyrrelse. Desuden er de [Girtalk.dk] også med til at opsamle de unge, som er fanget i en alvorlig tilstand, og via Girtalk.dk bliver de guidet til at opsøge professionel hjælp eller få talt med en voksen ansvarlig.”

Et lignende indtryk af Girtalk.dk’s værdi og effekt har Dannerhuset, der ønsker at kombinere de to tilbuds kompetencer og i samarbejde udvikle et nyt projekt:

”Vi ser stor synergi i at informere og være i dialog med målgruppen om kærestevold og familievold via Girtalk.dk. [...] Vi er ved at udvikle et projekt sammen som kobler Dannerhusets kompetenceområde – vold – med Girtalk.dk’s viden om målgruppen og deres direkte relation til dem.

Der er ingen af samarbejdspartnerne, der kan pege på et alternativt tilbud til Girtalk.dk, som de lige så godt kunne samarbejde med.

”Vi synes Girtalk.dk som koncept er super godt tænkt og det beviser jo, at det har fat i en vigtig målgruppe med det helt rigtige medie. Mig bekendt findes der ikke andre lignende tilbud.”

”Girtalk.dk er et særligt tilbud, og kan ikke umiddelbart sammenlignes med andre. Vi ser gode muligheder i udbygning af deres tilbud.”

Det er evaluators vurdering, at alle samarbejdspartnere finder samarbejdet med Girltalk.dk meget givtigt og ligeværdigt, og at relationerne er præget af et reciprocitetsforhold. Det er tydeligt, at alle samarbejdspartnere i høj grad finder Girltalk.dk's indsats værdifuld og kompetent, og evaluator vurderer, at det gensidige udbytte mellem Girltalk.dk og de forskellige samarbejdspartnere er meget stort.

Evaluator vurderer samtidig, at de eksisterende partnerskaber i høj grad er med til at opkvalificere indsatsen hos Girltalk.dk, blandt andet fordi flere af partnerne (for eksempel MindStretch og PS Landsforening: Pårørende til spiseforstyrrede) underviser de frivillige på Girltalk.dk i de områder, som de er eksperter inden for. Indgåelsen af flere af sådanne partnerskaber, hvor eksperter på forskellige relevante områder lærer fra sig til Girltalk.dk, kan i evaluators øjne kun være med til at styrke kompetencerne hos de frivillige i forhold til at støtte sårbare unge piger. Det vil samtidig understrege Girltalk.dk's professionalisme og relevansen af deres tilbud for de unge piger, som er målgruppen for de forskellige aktiviteter.

I sommeren 2008 var der i Berlingske Tidende stor kritik af, at Girltalk.dk i forskellige støtteansøgninger havde indskrevet samarbejdsrelationer til forskellige organisationer og personer, som ikke kunne genkende denne beskrivelse af samarbejde med Girltalk.dk. Derfor forholder evaluator sig i evalueringen kun til forholdet mellem Girltalk.dk og de syv officielle samarbejdspartnere, som der er blevet henvist til.

ANBEFALINGER OG KONKLUSION

12. Anbefalinger og udviklingsperspektiver

Med baggrund i vores vurderinger af Girtalk.dk har evaluator følgende anbefalinger til udvikling af aktiviteterne tilbudt af Girtalk.dk:

12.1. Frivillige

- Det kan betragtes som en organisatorisk udfordring, at et mindre antal af frivillige lægger en meget stor indsats i organisationen i forhold til flertallet af frivillige. Dette er en udfordring, idet organisationen således risikerer at være afhængig af eller funderet i et mindre antal personers indsats. Udfordringen vil i særdeleshed blive tydelig, hvis en eller flere af disse personer forlader organisationen. Evaluator anbefaler, at Girtalk.dk tager dette forhold til overvejelse for i højere grad at sikre bæredygtigheden og forankringen af Girtalk.dk i fremtiden.

12.2. Metoder

- Det er evaluators vurdering, at der ikke er en entydig opfattelse af, hvad det vil sige som frivillig at være rollemodel for brugerne, og hvordan dette bringes metodisk i spil i praksis. Evaluator anbefaler, at Girtalk.dk tager de frivilliges tilgang til begrebet rollemodel op i den løbende undervisning og supervision for at sikre et fælles grundlag for støtten til brugerne.
- Det er evaluators klare opfattelse, at der blandt de frivillige ikke i praksis opstår problemer med grænsedragningen mellem professionel, videnbaseret rådgivning og frivillig, erfaringsbaseret rådgivning. Girtalk.dk bør dog efter evaluators opfattelse være opmærksom på, hvorvidt nogle frivillige bringer 'professionel' erfaring i spil i rådgivningen. Evaluator anbefaler, at man fortsat inddrager dette som diskussionspunkt i den løbende undervisning og supervision.

12.3. Uddannelse og supervision

- Det er evaluators vurdering, at uddannelsen af de frivillige opleves som tilfredsstillende. Det samme gælder for så vidt den støtte, som de frivillige løbende modtager i form af supervision og coaching. Dog er det alvorligt, når et mindre antal frivillige alligevel angiver, at de ikke opfatter støtten som tilstrækkelig. Dette er et vigtigt fundament for at kunne yde den bedst mulige indsats over for brugerne. Evaluator anbefaler således, at tilrettelæggelsen af den løbende supervision og støtte tilpasses og udvikles, så alle frivillige oplever, at deres behov og ønsker for støtte tilgodeses.

- Der er eksempler på, at frivillige efter endt arbejde har måttet tage svære problemstillinger eller samtaler med brugerne med hjem. Evaluator anbefaler, at Girltalk.dk reflekterer over muligheden for at afslutte hver enkel chataften med en fælles debriefing af frivillige og indbyrdes sparring.

12.4. Chat

- Flertallet af frivillige giver udtryk for, at der er tilstrækkelig tid til hver enkel bruger. Men dog er der en relativ stor andel af de frivillige, der mener, at der ikke er tid nok til hver enkel bruger. Det er evaluators vurdering, at der i få tilfælde opstår en for brugeren ikke acceptabel responstid fra den frivillige, hvilket entydigt har betydning for den efterfølgende dialog i de analyserede chatsamtaler. Der er dog tale om ganske få tilfælde. Dette er et spørgsmål om ressourcer. Evaluator vurderer således, at det er nødvendigt at tilføre flere ressourcer til organisationen for at kunne rumme flere frivillige og hermed sikre alle brugere den nødvendige tid og hermed støtte. Evaluator anbefaler, at Girltalk.dk tilføres de tilstrækkelig økonomiske ressourcer for at sikre imødekommelsen af den enkelte brugers behov.
- Evaluator vurderer, at der er en risiko for, at brugeren får et afhængighedsforhold til én bestemt frivillig. Herunder vurderer evaluator, at der er der en risiko for, at brugeren herved kommer til at blive fastholdt længere end nødvendigt i en frivillig, 'professionel' relation, som ikke har eller skal have behandlende eller terapeutisk karakter. Endelig er der en risiko for, at styrken i en personlig relation bliver forvekslet eller forandret til en privat relation mellem frivillig og bruger. Evaluator understreger, at disse forhold ikke er problematiske i den analyserede data, men anbefaler at Girltalk.dk tager højde for disse risici i forbindelse med den løbende uddannelse, coaching og supervision for de frivillige.
- Evaluator er bekendt med, at Girltalk.dk i evalueringsperioden har udskiftet server og software, således at der ikke så hyppigt opstår tekniske problemer. Evaluator anbefaler, at Girltalk.dk fortsat prioriterer den tekniske infrastruktur meget højt. Et fortsat fokus på at løse de tekniske udfordringer i forbindelse med tilbuddene på Girltalk.dk vil forebygge, at nogle brugere ikke benytter sig af tilbuddene eller for eksempel falder fra i løbet af en chatsamtale. Evaluator anerkender, at dette forhold muligvis påkræver tilførsel af yderligere økonomiske ressourcer.
- Girltalk.dk tilbyder personlig kontakt til de frivillige uden for chatten – primært via deres @girltalk.dk e-mailadresse – da dette muliggør kontakt udover på den frivilliges faste chat-dage. Evaluator vurderer, at dette er en stor fordel. Samtidig tildeles nogle få brugere faste frivillige på Girltalk.dk. Evaluator vurderer, at der er en vis risiko for, at man som bruger i disse tilfælde føler, at man fratages muligheden for støtte til problemstillingerne på andre tidspunkter end de bestemte dage, hvor den faste frivillig er på chatten. Evaluator anbefaler således, at tilbuddet om personlig kontakt med de faste frivillige via mail i høj grad understøtter tildelingen af en fast frivillig, da de sårbare unge piger ellers risikerer at føle sig svigtet.

12.5. Åbent Forum

- Det er evaluators vurdering, at der blandt brugerne opleves en høj grad af brugerindflydelse på Girltalk.dk. Evaluator anbefaler, at Girltalk.dk fortsat prioriterer brugerindflydelse og reflekterer over muligheden for at tilrettelægge brugerinddragelsen mere systematisk. Dette vil sikre ejerskab blandt brugerne og kvalificere tilbuddene yderligere.
- Det er evaluators vurdering, at Girltalk.dk i kraft af de nylige ændringer af emnerne på Åbent Forum vil nå en bredere målgruppe af unge piger. Det er dog også evaluators vurdering, at der er en væsentlig risiko for, at man med disse ændringer gør Åbent Forum mindre relevant for nogle unge piger med massive eller 'tunge' problematikker. Konsekvensen heraf kan være, at de derfor vil holde op med at benytte sig af Åbent Forum på trods af et ønske om og behov for det. Evaluator anbefaler, at Girltalk.dk reflekterer over denne problematik i forhold til at alle piger, der har behov for det, opfordres til at benytte Åbent Forum. Evaluator anerkender dog, at inkludering af de 'tunge' problemstillinger medfører udfordringer. Derfor kan det for eksempel forde, at de frivillige på Åbent Forum mere aktivt kommunikerer med brugerne og for eksempel foreslår kontakt til professionelle eller specialiserede frivillige tilbud.

12.6. Girltalk Live

- Det er evaluators vurdering, at enkelte aktiviteter (primært gruppearbejdet) på Girltalk Live kan være grænseoverskridende og måske endda understrege pigernes oplevelse af, at de i forvejen har skrøbelige sociale kompetencer. Evaluator anbefaler, at Girltalk.dk overvejer at iscenesætte en fælles dialog omkring deltageres personlige erfaringer på en anden måde eller gøre det klart for deltagerne før de tilmelder sig Girltalk Live, at der vil indgå gruppearbejde med stor deltageraktivitet i løbet af dagen.
- Alternativt vurderer evaluator, at Girltalk.dk kan imødekomme denne udfordring ved, at man på et fastsat tidspunkt i løbet af Girltalk Live arrangementet – for eksempel en time om eftermiddagen – giver deltagerne mulighed for at deltage i *enten* gruppearbejde eller plenumoplæg. Dette vil gøre det muligt for de piger, der ikke ønsker at skulle fortælle om deres individuelle erfaringer og følelser, at vælge, at de netop *ikke* ønsker at deltage i gruppearbejdet. Andre piger finder det i høj grad relevant og givende at deltage i gruppearbejdet og sparre direkte med ligesindede – dette kan de i så fald vælge at deltage i frem for plenumoplæg.
- Det er evaluators vurdering, at placeringen af *alle* Girltalk Live arrangementer i Ballerup ikke er hensigtsmæssig i forhold til, at brugerne kommer fra alle dele af landet. Evaluator anbefaler, at Girltalk.dk overvejer, om det er muligt at arrangere Girltalk Live andre steder i landet end i Ballerup.

13. Konklusion

Evalueringen af Girtalk.dk er tilrettelagt således, at den dels skal forholde sig til de hidtidige aktiviteter i forbindelse med Girtalk.dk og dels skal give en række anbefalinger i forhold til, hvordan Girtalk.dk ud fra evaluators analyse af de indsamlede data kan videreudvikle aktiviteterne.

Overordnet er det evaluators konklusion, at Girtalk.dk i høj grad opfylder et behov hos piger i Danmark, der i deres ungdomsår oplever udfordringer og problemstillinger af forskellig karakter og grad. De forskellige aktiviteter, der tilbydes gennem Girtalk.dk, bygger på forskellige kommunikationsformer og grundlag for indgåelse af relationer og har således forskellige forcer i forhold til at støtte unge piger i svære situationer. Det konkluderes, aktiviteterne på Girtalk.dk – primært chatten, Åbent Forum og Girtalk Live – indfrier forskellige behov for brugerne, der hver især er væsentlige, og som brugerne i høj grad er usikre på, hvor de ellers skal få tilfredsstillt.

Gennem de forskellige tilbud i forbindelse med Girtalk.dk får brugerne mulighed for at indgå i relationer til såvel frivillige på Girtalk.dk som til andre unge piger, der har behov for og lyst til at dele deres erfaringer med ligesindede. Nogle brugere vægter det højest at indgå i en relation til og få støtte fra de frivillige på Girtalk.dk, mens andre vægter det højere at kommunikere med ligesindede, primært på Åbent Forum. Andre igen understreger, at det netop er muligheden for en dialektisk præget støtte fra såvel frivillige som ligesindede, der er grunden til, at de benytter sig af Girtalk.dk. Det er evaluators konklusion, at disse muligheder for at indgå i forskellige former for relationer er en stor fordel ved Girtalk.dk.

13.1. Brugertilfredshed med Girtalk.dk

Evaluator konkluderer, at et resultat på 74 % af brugerne der svarer at Girtalk.dk har hjulpet lidt, en del eller rigtig meget, er et udtryk for en særdeles overbevisende brugertilfredshed. Således konkluderer evaluator, at Girtalk.dk i meget høj grad imødekommer ønsker og behov for målgruppen, sårbare unge piger.

Evaluator konkluderer ligeledes, at det primært er kontakten med de øvrige brugere; muligheden for at få støtte, hjælp og styrke gennem kommunikationen med såvel andre brugere som frivillige; muligheden for at 'få luft'; anonymiteten samt den tryghed, de oplever på Girtalk.dk, der skaber den høje grad af tilfredshed blandt brugerne.

13.2. Frivillige

I evalueringen er det blevet tydeligt, at det at de frivillige er rollemodeller for brugerne hænger sammen med *selv* at have haft erfaringer med nogle af de problematikker, som brugerne henvender sig om. Det er evaluators vurdering, at netop dette aspekt har stor betydning for Girtalk.dk, da det hænger meget tæt sammen med brugernes mulighed for at identificere sig med den frivillige. Ligeledes kan den frivilliges egne erfaringer med nogle af de problematikker, som brugerne oplever, efter evaluators vurdering kvalificere støtten.

Det er evaluators konklusion, at de frivillige på Girltalk.dk således i høj grad formår at skabe et rum for støtte, der er baseret på gensidigt ligeværd og respekt, og at der i praksis i høj grad skabes en relation, som brugerne føler sig trygge ved.

13.3. Chat

Evaluator konkluderer, at da 75 % af brugerne føler, at chatten har hjulpet dem (rigtig meget, en del eller lidt), er det et udtryk for en meget overbevisende brugertilfredshed.

Det er evaluators vurdering, at nogle brugere deler oplevelser og tanker med de andre brugere eller de frivillige på Girltalk.dk, som de ellers ikke ville tale med nogen om. Det kan være fordi, de simpelthen ikke ønsker, at deres nærmeste skal kende deres oplevelser eller følelser, fordi de føler sig mere trygge ved at tale med ligesindede om det, eller fordi de ikke ønsker, at deres nærmeste skal bekymre sig om det. Det er evaluators konklusion, at Girltalk.dk således for mange unge piger udfylder et hul, som ellers ville være tomt: At mange brugere på Girltalk.dk får støtte i forhold til forskellige problemstillinger, som de ellers ville gå alene med og ikke få støtte til.

Chatformen giver brugeren en mulighed for betænkningstid og refleksion hos både den frivillige og brugeren på Girltalk.dk. Det er samtidig evaluators vurdering, at en del brugere fortæller ting på chatten for første gang, fordi de er anonyme, og fordi der er en større afstand til modtageren end ved for eksempel telefonsamtaler eller personlige samtaler. Evaluator konkluderer derfor, at chatmediet skaber tryghed og sikrer en længerevarende dialog med brugeren, som andre kommunikationsformer ikke ville kunne opnå. Samtidig konkluderer evaluator, at betænkningstiden og refleksionen i høj grad er en fordel for de frivillige, der således har mulighed for et meget kort 'pusterum' til at sparre med de øvrige frivillige, når det i enkelte tilfælde er nødvendigt.

Det er evaluators konklusion, at de frivillige på Girltalk.dk gennem deres spørgeteknik i meget høj grad får brugeren til at sætte ord på følelser, tanker og problemstillinger – og i mange tilfælde hjælper brugeren til selv at søge formulere løsninger på sine problemstillinger. Det er dog samtidig evaluators konklusion, at der i enkelte tilfælde opstår situationer, hvor spørgeteknikken er så indøvet, at man kunne få en opfattelse af, at den frivillige 'kører på autopilot'.

I de tilfælde hvor brugeren har en alvorlig problemstilling, men ikke modtager specialiseret hjælp, er det evaluators entydige opfattelse, at de frivillige forsøger at bygge bro til enten professionel hjælp eller andre specialiserede frivillige tilbud. Dette konkluderer evaluator er et tegn på stor refleksion og ydmyghed hos de frivillige omkring deres egne kompetencer i forhold til at kunne støtte brugeren yderligere i forbindelse med 'tunge' problemstillinger. Det konkluderes ligeledes, at det i høj grad lykkes for de frivillige at bygge bro og henvise brugerne til andre tilbud, når det nødvendigt.

Ud fra chatanalyserne er det tydeligt, at mange brugere efterspørger et godt råd fra de frivillige. Derfor ville 'den lette løsning' ofte være at forsøge at rådgive brugeren i en bestemt retning. Det er evaluators vurdering, at de frivillige på Girltalk.dk er meget bevidste om, hvornår de kan og skal give råd – og hvornår det ikke er tilfældet. Samtidig er det evaluators vurdering, at de frivillige er gode til at markere, at der er tale

om et personligt eller erfaringsbaseret råd. Dette konkluderer evaluatoren yderligere understreger de frivilliges bevidsthed omkring deres egne kompetencer og begrænsninger. Det er desuden evaluatorens konklusion, at de frivillige på Girltalk.dk igennem deres chatsamtaler med brugerne i meget høj grad i praksis lever op til deres ønske om at understrege, at brugerne selv har kapacitet til problemløsning og til at hjælpe sig selv gennem de problemstillinger, som de oplever.

Evaluatoren er ikke på noget tidspunkt stødt på tilfælde, hvor den frivillige rådgiver brugerne om tro, religion eller politik. I de få tilfælde hvor emnerne berøres af brugerne, fraholder de frivillige sig fra meningstilkendigelser og forholder sig neutralt. Det er derfor evaluatorens klare konklusion, at Girltalk.dk's etiske retningslinjer herom til fulde bliver overholdt.

Evaluatoren vurderer, at tilbuddet om at kunne have løbende kontakt med én bestemt frivillig har stor betydning for de brugere, der benytter sig heraf. Samtidig vurderes det, at muligheden for at have kontakt med en frivillig via mailkorrespondance er værdifuld for brugeren. Det er i evaluatorens betragtning her, at Girltalk.dk fundamentalt adskiller sig fra andre sammenlignelige tilbud ved at tilbyde en mere personlig relation. Dette konkluderer evaluatoren er en styrke ved Girltalk.dk som tilbud, der herved adskiller sig fra andre online- og chattilbud for unge piger. Evaluatoren konkluderer dog også, at bevidstheden omkring at der er tale om en asymmetrisk relation i høj grad er nødvendig at understrege og praktisere – både over for de frivillige og brugerne.

13.4. Åbent Forum

Det er tydeligt, at Åbent Forum har meget stor betydning for brugerne, og hele 84 % af brugerne af føler, at forummet har hjulpet dem. Hver fjerde bruger (23 %) føler, at forummet har hjulpet dem rigtig meget. Evaluatoren konkluderer hermed, at brugertilfredsheden med Åbent Forum er overordentligt høj. Evaluatoren konkluderer desuden, at Åbent Forum har meget stor positiv betydning for både aktive og passive brugere.

Det er evaluatorens konklusion, at videndelingen og sparringen brugerne imellem omkring konkrete problematikker har en anden betydning end den, som brugerne får ved at chatte med de frivillige på Girltalk.dk, da forudsætningerne for interaktionen imellem brugerne af Åbent Forum er anderledes end for interaktionen mellem brugerne og de frivillige. Brugere sætter i høj grad pris på dette, og evaluatoren konkluderer, at dette er den store fordel ved Åbent Forum i forhold til chatten på Girltalk.dk.

Samtidig konkluderer evaluatoren, at nogle brugere er tryggede ved at kommunikere med og få støtte fra ligesindede piger, som de med sikkerhed ved har direkte empatisk forståelse for deres situation og erfaringer med lignende problematikker, frem for med frivillige der har det godt, og som brugeren således ikke direkte kan identificere sig med. Således er det evaluatorens konklusion, at Åbent Forum i høj grad opfylder et behov hos brugerne, som ikke kan tilfredsstilles på for eksempel chatten på Girltalk.dk.

Evaluatoren konkluderer, at for mange brugere skaber Åbent Forum opmærksomhed omkring, at de ikke er alene om at møde udfordringer og problemer i deres liv som ung pige. Det er evaluatorens vurdering, at brugere oplever sig selv som værende del af et fællesskab af ligesindede på Åbent Forum, og at dette kan være medvirkende til, at de i højere grad accepterer sig selv.

Brugerne af Girltalk.dk fungerer som rollemodeller og forbilleder for hinanden gennem deres indlæg på Åbent Forum. Det er evaluators konklusion, at dette har en meget stor positiv betydning for brugerne. Det vurderes, at indblik i andre brugeres erfaringer kan være baggrunden for, at man som ung pige selv i højere grad får mod på at handle på de udfordringer, man oplever. Således vurderer evaluator, at de andre brugeres positive erfaringer kan støtte empowerment hos de øvrige brugere af Åbent Forum og forebygge fremtidige problematikker. Samtidig konkluderer evaluator også, at det for en del brugere har en positiv effekt at kunne yde støtte til ligesindede. Det vurderes, at oplevelsen af, at man har værd for andre, er med til at skabe grundlaget for en fremtid med højere selvværd.

Mange brugere giver udtryk for, at de gennem Åbent Forum har fået nye veninder. Det er evaluators konklusion, at dette element ved Åbent Forum er med til at opbygge sociale kompetencer hos brugerne, og at det således kan være med til at skabe grundlaget for bedre sociale relationer og større selvværd i fremtiden hos sårbare unge piger.

For både de frivillige og brugerne af Girltalk.dk er det i høj grad væsentligt, at der ikke via indlæggene på Åbent Forum inspireres til negative handlinger. Det er derfor evaluators vurdering, at reglen om at man ikke må skrive indlæg med konkrete beskrivelser af eller forslag til selvskade er særdeles vigtig. I de tilfælde hvor opretholdelsen af denne regel har været synlig på Åbent Forum, konkluderer evaluator, at de frivillige på en god måde understreger over for brugerne, at det er vigtigt at holde 'en god tone' på Åbent Forum.

Det er evaluators vurdering, at når brugerne oplever brugerindflydelse på Girltalk.dk, er det i høj grad med til at sikre ejerskab blandt brugerne og gøre tilbuddene på Girltalk.dk (mere) relevante ved at forme dem efter den primære målgruppes ønsker og behov. Evaluator konkluderer, at dette er specielt tydeligt på Åbent Forum, hvor brugerne blandt andet har været med til at definere emnerne, og hvor de i høj grad yder selvcensur i indlæggene og opfordrer andre brugere til at 'holde den gode tone'.

13.5. Girltalk Live

Brugertilfredsheden med Girltalk Live arrangementerne er meget høj, og der er mange piger, der kommer til flere arrangementer.

Overordnet er det evaluators konklusion, at de piger, der deltager i Girltalk Live, i høj grad får noget ud af at deltage. Både plenumoplæggene fra de frivillige og den fælles snak i de mindre grupper opfylder Girltalk.dk's ønske om at inspirere, udfordre og provokere deltagerne til at ændre noget i deres liv.

På Girltalk Live er der mulighed for, at brugerne af Girltalk.dk møder både de andre piger og de frivillige personligt. Evaluator konkluderer, at dette er en stor fordel, da mange piger oplever en direkte gensidig inspiration brugerne imellem og i høj grad motiveres af at høre de frivilliges historier *live*.

13.6. Samarbejdspartnere

Alle Girltalk.dk's samarbejdspartnere er entydigt meget tilfredse med deres relationer til Girltalk.dk.

På baggrund af kontakten til Girltalk.dk's samarbejdspartnere konkluderer evaluator, at Girltalk.dk er med til at både at forebygge alvorlige problematikker hos unge piger og håndtere dem, hvis de allerede er aktuelle. På samme grundlag konkluderer evaluator, at samarbejdspartnerne er med til at understrege Girltalk.dk's gode evner til at bygge bro til relevante professionelle og specialiserede frivillige tilbud.

14. Evalueringsteam

Evalueringen af Girltalk.dk er gennemført af Socialt Udviklingscenter SUS.

Andreas Hjorth Frederiksen – chefkonsulent

Cand.mag. samt uddannelse i medieprojektledelse. Beskæftiger sig primært med projekter indenfor det frivillige sociale område og bl.a. som proceskonsulent på Socialministeriets udviklingspulje til frivilligcentre og som evaluator af Familieklubberne i Danmark. Har særligt erfaring fra sociale organisationer og har tidligere været ansat i Ungdommens Røde Kors, Frivilligcentre & Selvhjælp Danmark og Red Barnet. Har beskæftiget sig med udvikling, projektledelse, frivillighed, nye foreningsformer, etniske minoriteter og teknologi. Er medstifter af internetportalerne Selvhjaelp.dk og FrivilligJob.dk.

Tina Hjulmann Meldgaard – konsulent

Magister i etnografi og socialantropologi og har været ansat i Socialt Udviklingscenter SUS siden 2007. Har tidligere beskæftiget sig med forskning omkring børn og unge i Danmark og udlandet, blandt andet i forbindelse med "Youth and the City: Skills, Knowledge and Social Reproduction", et tværfagligt forskningsprojekt under Københavns Universitet. Har i Socialt Udviklingscenter SUS arbejdet med en lang række udviklings- og evalueringsopgaver, primært med fokus på udsatte børn og unge og mennesker med udviklingshæmning. Har blandt andet udarbejdet og gennemført projekt "Når børn er pårørende", evalueret projekt "Servicegruppe, udviklingshæmmede hos Bilka i Esbjerg", samt er i gang med at evaluere Børns Vilkår Trivselsprojekt.

Bernhard Jensen – udviklingschef

Socialpædagog og cand.scient.soc. Beskæftiger sig primært med udviklingsprojekter indenfor det frivillige sociale område. Har blandt andet været projektleder og proceskonsulent i forhold til Socialministeriets Kvalitetsudviklingsprojekt for frivillighedsformidlere. Har desuden arbejdet med projekterne Matchning som metode, Netværksrådslagning i forhold til hjemløse, Omsorgsbegrebet i frivillige sociale arbejder, samt en lang række andre projekter på frivilligområdet.

Maja Lindemann Sørensen – studentermedarbejder

BA i sociologi og er nu BA-studerende i psykologi. Har i Socialt Udviklingscenter SUS beskæftiget sig primært med opgaver, der omhandler brugerindflydelse og frivilligt arbejde. Hun har blandt andet været med til yde konsulentbistand og udforme evalueringsrapport i forhold til udviklingen af de frivilligcentre, der modtog støtte fra Velfærdsministeriet, samt afholdt kurser i brugerjournalistik for hjemløse.



Delete

Insert

Home

End

Page
Up

Page
Down