

CHATRÅDGIVNING SAMMENLIGNET MED TELEFONRÅDGIVNING

En komparativ analyse
af samtaler på BørneChatten
og på BørneTelefonen i 2008

Cand.psych. Trine Natasja Sindahl
Børns Vilkår, 2009



Resume

Med udgangspunkt i en kvantitativ analyse af samtaleregistrering på Børns Vilkårs to børnerådgivninger: BørneChatten og BørneTelefonen i 2008 sammenlignes, hvem de børn og unge, der henvender sig er, hvad de taler med rådgiverne om, og hvordan samtalerne forløber.

I overensstemmelse med tilsvarende udenlandske undersøgelser konstateres det, at BørneChattens brugere er lidt ældre end BørneTelefonens brugere, hyppigere er piger samt at der er en overrepræsentation af børn, der ikke bor hjemme eller ikke bor med én af sine forældre. BørneChattens brugere henvender sig i højere grad med problemstillinger knyttet til hjemmet og familien og hyppigere problemstillinger, der kan beskrives som massive og komplekse.

Samtalerne på BørneChatten har en gennemsnitslængde på 42 minutter, mens de på BørneTelefonen gennemsnitligt varer 12 minutter. Brugere af BørneChatten oplever i rådgivningen mindre "hyggesnak" og mere "henvisning" end brugere af BørneTelefonen – også når der kontrolleres for problematik, alder og køn.

Indhold

1. Introduktion	5
Centrale spørgsmål.....	6
2. Undersøgelsens væsentligste resultater	7
3. Hvad ved vi allerede?.....	8
Børn og unges brug af Internet til at søge hjælp og sundhedsinformation.....	8
Forskning i chatrådgivning	10
4. Børns Vilkår.....	12
BørneTelefonen og BørneChatten	12
5. Resultater og analyse.....	14
Hvem benytter rådgivningerne?.....	15
Køn og alder	15
Gengangere.....	16
Geografi.....	16
Bopæl og familiemønster	17
Hvad vil de gerne tale om?.....	19
Hyppigste primære emner.....	19
Emner, køn og alder.....	20
Med hvem og hvor opstår problemerne?	21
Børn og unge, der fortæller om omsorgssvigt og krænkelse.....	22
Hvordan foregår rådgivningen?.....	23
Testsamtaler	23
Samtalelængde.....	24
Hvilken type rådgivning modtager de?.....	25
Hvordan afsluttes samtalen?	27
6. Metode.....	29
Analysemetode	29
7. Litteratur.....	31
8. Bilag: Oversigt over data	34
9. Bilag: Registreringsskema.....	38

Figuroversigt

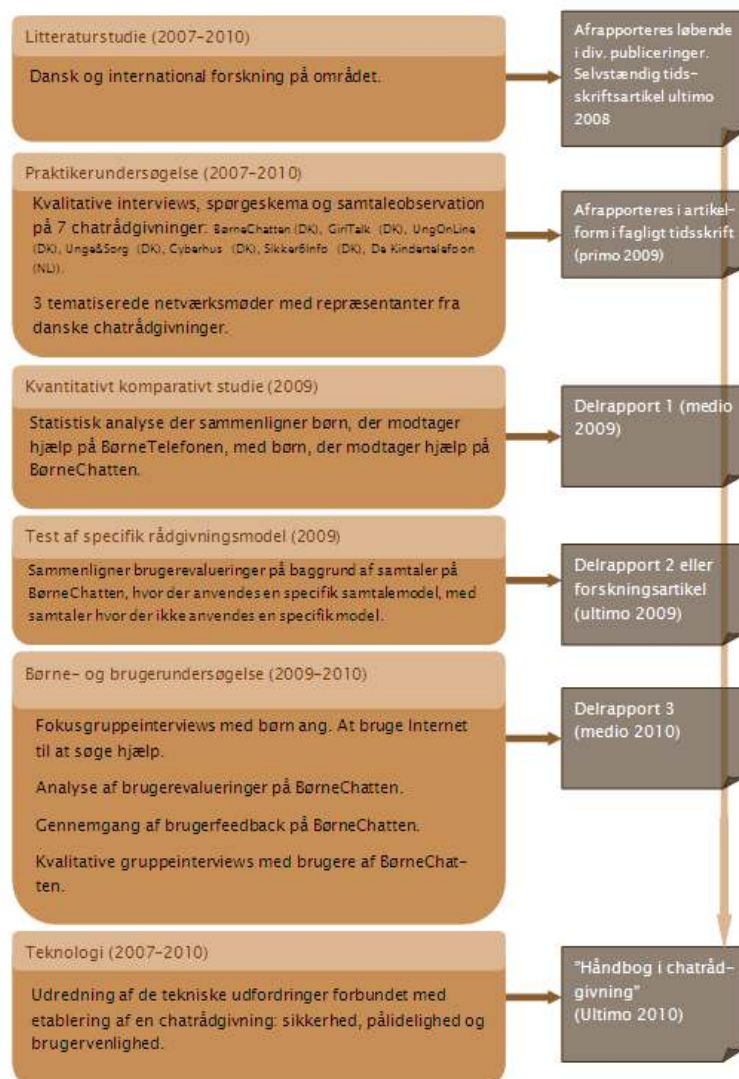
Figur 1 Antal samtaler på BørneChatten og BørneTelefonen: 2001-2008	14
Figur 2 Rådgivninger på hhv. BørneChatten og BørneTelefonen fordelt på barnets og alder	15
Figur 2 Rådgivninger på hhv. BørneChatten og BørneTelefonen fordelt på barnets køn.....	16
Figur 3 Regional fordeling af brugere på BørneChatten (BC) og BørneTelefonen (BT) sammenholdt med den regionale fordeling af 10-18-årige generelt (Danmarks Statistik)	17
Figur 4 Børn, der ikke bor hjemme. BørneTelefonen, BørneChatten sammenlignet med befolkningen generelt (www.dst.dk).....	18
Figur 5 Børn, der bor med begge forældre. BørneTelefonen, BørneChatten sammenlignet med befolkningen generelt (www.dst.dk).....	18
Figur 6 De 10 hyppigste emner på hhv. BørneTelefonen og BørneChatten.....	19
Figur 7 Hyppigste emner på BørneChatten og BørneTelefonen blandt 6-12-årige.....	20
Figur 8 Hyppigste emner på BørneChatten og BørneTelefonen blandt 13-18-årige.....	20
Figur 9 Med hvem opstår problemerne?.....	21
Figur 10 Hvor opstår problemerne?.....	22
Figur 11 Samtaler om omsorgssvigt.....	22
Figur 12 Hvilken type krænkelser fortæller børnene om? (andel af alle samtaler)	23
Figur 13 Fordeling af testsamtaler på BørneChatten og BørneTelefonen.....	24
Figur 14 Samtalelængde	24
Figur 15 Rådgivningstype.....	26

1. Introduktion

Børns Vilkår chatrådgivning, BørneChatten, har eksisteret siden 2001 og startede som et knopskud på den nu mere end 30 år gamle BørneTelefon. Dengang handlede det om at nå ud til flere drenge, men man fandt hurtigt, at BørneChatten – i endnu højere grad end BørneTelefonen – appellerede til piger. Men måske ligeså overraskende viste det sig, at Børns Vilkår via BørneChatten fik kontakt med en lang større koncentration af børn og unge med meget komplekse og alvorlige problemstillinger, end via BørneTelefonen.

Med tiden er søgningen til BørneChatten steget. Børn tilbringer mere og mere tid på Internet, og Børns Vilkår oplever et stigende pres på BørneChatten. I takt med at rådgivningstilbuddet derfor udvides, ønskes en opkvalificering af den rådgivning, Børns Vilkår tilbyder via BørneChatten. Derfor søsattes i 2007 et analyse- og udviklingsprojekt med fokus på BørneChatten. Projektet er finansieret af TrykFonden og følgende rapport udgør Delrapport 1 (se model over det fulde analyseprojekt nedenfor).

Analyse: Chatrådgivning af børn og unge



Centrale spørgsmål

I denne delrapport arbejdes med udgangspunkt i følgende forskningsspørgsmål:

.....

Hvem er de børn og unge, der henvender sig til BørneChatten, sammenlignet med BørneTelefonen?

Hvad er det børnene på BørneChatten taler med rådgiverne om, sammenlignet med BørneTelefonen?

Hvordan forløber samtalerne på BørneChatten, sammenlignet med BørneTelefonen?

.....

Både BørneTelefonen og BørneChatten er anonyme rådgivninger og metodisk baserer undersøgelsen sig på registreringsdata udfyldt af rådgiveren under og efter samtalerne med rådgivningernes brugere. Samtaleregistreringen har en række formål, bl.a. dokumentation, registrering af bevægelser i rådgivningen, metode- og politikudvikling. I 2007 gennemgik registreringen en større evaluering. På baggrund af denne blev det skema, som danner grundlag udformet. I forskningsspørgsmålene er vi begrænset til at stille spørgsmål, som registreringen kan give svar på (se Bilag: Registreringsskema).

Børns Vilkårs rådgivere registrerer ikke-identificerbar information på baggrund af hver samtale på ForældreTelefonen, BørneTelefonen og BørneChatten. Desuden registreres data på baggrund af alle breve modtaget i BørneBrevkassen. Nærværende undersøgelse behandler samtaleregistreringen fra BørneTelefonen og BørneChatten i perioden 1.1.2008-31.12.2008. Samtaleregistreringen foregår elektronisk og data er behandlet i hhv. SPSS og Excell. Læs mere i afsnittet: Metode s. 29.

2. Undersøgelsens væsentligste resultater

På baggrund af 2008 data fra BørneTelefonen og BørneChatten ses, at brugerne af BørneChatten gennemsnitligt er knap 14 år, mens brugerne af BørneTelefonen gennemsnitligt er 12½ år. Begge rådgivninger domineres af piger, men tendensen er mest markant på BørneChatten, hvor hele 88 % af brugerne er piger.

Blandt BørneChattens brugere ses endvidere en overrepræsentation af børn i aldersgruppen 11 til 16 år, der ikke bor hjemme – både i forhold til befolkningen generelt og i forhold til brugerne af BørneTelefonen. Det samme gælder andelen af børn, der ikke bor med én af sine forældre.

Brugerne af BørneChatten kommer fra hele landet, men i 2008 har der været en overrepræsentation af brugere fra Syddanmark. Det har ikke været muligt at fremkomme med nogle plausible forklaringer på dette.

Brugerne af BørneChatten henvender sig med en lang række forskellige problemstillinger. Tendensen er, at BørneChattens brugere i højere grad henvender sig med problemstillinger knyttet til hjemmet og familien, mens BørneTelefonens brugere i højere grad henvender sig med problemstillinger knyttet til skole-/institutions-/fritidsliv og deres jævnaldrende. Koncentrationen af børn med massive problemer (fx selvmordstanker og cutting), der er udsat for krænkelse (fx af voldelig og/eller seksuel karakter) og omsorgssvigt er større for BørneChatten end for BørneTelefonen. Disse tendenser gælder også, når der kontrolleres for brugerens alder.

Henvendelser, der ikke fører til en egentlig samtale – de såkaldte ”testsamtaler” – forekommer sjældent på BørneChatten (7 % af henvendelserne) sammenlignet med BørneTelefonen (73 % af henvendelserne). Disse henvendelser indgår ikke i samtalestatistikken.

For de øvrige henvendelser gælder det, at samtalerne på BørneChatten sammenlignet med BørneTelefonen er væsentlig længere. En samtale på BørneTelefonen har en gennemsnitslængde på 12 minutter, mens gennemsnitslængden af en samtale på BørneChatten er på 42 minutter. Det efterlader BørneChatten som et noget mere ressourcekrævende rådgivningsmedie.

Samtaler med karakter af hyggesnak ses først og fremmest på BørneTelefonen (og kan ikke alene forklares ved de tungere problematikker), mens BørneChatten i højere grad er karakteriseret ved samtaler præget af faktuel information, råd og vejledning samt henvisning. Andelen af faktuel information og råd og vejledning kan i væsentlighed forklares ved brugernes alder og evt. køn, mens overhyppigheden af hyggesnak på BørneTelefonen og henvisning på BørneChatten primært synes at være forklaret ved mediets særlige karakteristika.

16-17 % af samtalerne på både BørneChatten og BørneTelefonen afbrydes i utide. Det vurderes, at det langt overvejende er barnet selv, der vælger at bryde kontakten. Under 2 % af samtalerne på BørneChatten afbrydes pga. tekniske problemer.

Alt i alt er resultaterne i overensstemmelse med tilsvarende udenlandske undersøgelser. Undersøgelsen bekræfter danske og udenlandske undersøgelser, der dels peger på, at praktisk talt alle danske børn har adgang til og benytter sig af Internet og at gruppen af unge, der søger hjælp til psykosociale problemstillinger vil søge hjælp via Internetsider, der tilbyder en individualiseret og interaktiv kontakt omkring deres problemstillinger.

3. Hvad ved vi allerede?

Følgende gennemgås forskning, der vedrører børn og unges brug af Internet til at søge hjælp og sundhedsinformation samt (udenlandske) undersøgelser der specifikt har beskæftiget sig med at sammenligne telefon- og chatrådgivning. Fokus er på Internet og chatrådgivning, idet telefonrådgivning efterhånden må anses som værende en "gammel" praksis og relativt grundigt beskrevet (se fx Jensen, 2005).

Børn og unges brug af Internet til at søge hjælp og sundhedsinformation

Børn og unge opholder sig i stigende omfang "på nettet", hvor de dyrker deres interesser, kammeratskaber, kærlighed, vrede, udvikler deres viden og kompetencer, lader sig underholde og søger hjælp, når de har det svært. Udbredelsen af Internet går så hurtigt, at studier heraf ofte er uaktuelle, før de er publiceret. I Medierådets undersøgelse af børn og unges brug af Internet (Rattleff, 2007) konstateres det, at under 5 % af børn i 10-15 års alderen *ikke* har adgang til Internet hjemme – enten fordi der ikke er en computer i hjemmet, eller fordi de ikke må benytte den. Foruden at gå på Internet hjemmefra benytter børnene også Internetadgang via skolen, SFO'en, biblioteket eller internetcaféer. En hel del benytter også kammeraters computere. Internettilgængeligheden blandt danske børn må således siges at være fuldkommen. Og muligheden benyttes i høj grad af de danske børn: I gennemsnit er danske børn på Internet 2,1 timer om dagen. Af Medierådets undersøgelse fremgår det, at den hyppigste aktivitet blandt børnene på Internet er online spil efterfulgt af at høre musik og chatte. (*ibid.*)

I Medierådets undersøgelse er der ikke spurgt til børn og unges brug af Internet til at søge hjælp eller viden i forhold til sundhedsrelaterede emner. En række udenlandske studier viser dog, at unge i stigende omfang bruger Internet til sådanne formål (King *et al.*, 2006a). Et dansk studie fra 2007 viser, at 60 % af danskerne bruger Internet til at søge sundhedsinformation og blandt de 15-29-årige er det 77 % (Voss & Ravn, 2007). Internet giver mulighed for at finde information og søge hjælp under bekvemmelige og fortrolige forhold. Et britisk studie af 157 studerende fra UK og USA i alderen 11-19 år peger bl.a. på, at Internet for mange af disse respondenter er den *primære* kilde til sundhedsinformation (Gray *et al.*, 2005). Flere udenlandske studier har peget på, at så mange som 75 % af unge (adolescents) har benyttet Internet til at finde informationer om helbredsforhold, hvilket er flere end andelen af unge, der har benyttet Internet til at downloade musik eller spille spil (Aiser Family Foundation, 2001; Borzekowski & Rickert, 2001a og 2001b; Santor *et al.*, 2007).

Et studie fra 2003 af 386 amerikanske studerende i 20'erne viste, at især personer med psykosociale problemstillinger som ensomhed og depression, havde tendens til at foretrække online-relationer frem for ansigts-til-ansigts relationer (Caplan, 2003). Et senere amerikansk studie bekræfter, at unge med psykosociale problemer har en højere tendens til at benytte især chatrooms og i det hele taget bruge meget tid online (Sun *et al.*, 2005). Flere forfattere har hævdet, at det er selve Internetbrugen, der er *årsag* til øget isolation, depression og psykosociale problemer (bl.a. Kraut *et al.*, 1998; Young, 1998), mens andre enten ikke tager stilling eller peger på den omvendte sammenhæng (bl.a. Shaw & Gant, 2002b).

I et amerikansk studie fra 2007 sammenlignes 455 skoleelever, som benyttede sig af en hjemmeside vedrørende unge og sundhed, med en tilsvarende gruppe elever, som ikke benyttede hjemmesiden (Santor *et al.*, 2007). Undersøgelsen pegede på, at de vigtigste indikatorer for brug af hjemmesiden var, at man var pige,

havde internetadgang hjemme og ønskede hjælp til et følelsesmæssigt eller adfærdsmæssigt problem. Der sås endvidere en positiv sammenhæng mellem brug af hjemmesiden og det at søge professionel hjælp lokalt (fx via studievejledningen, sundhedsplejersken eller skolepsykologen). Der var altså ikke i denne undersøgelse tegn på, at brug af online hjælp *erstattede* brug af hjælp lokalt. Fundet underbygges af en Schweizisk undersøgelse af en tilsvarende hjemmeside, hvor 28 % af de unge, der havde skrevet og fået svar via en mail-baseret brevkasse, fortæller, at de hermed er blevet ansporet til at søge professionel hjælp eller benytte sig af et af de henvisningssteder, der oplyses på hjemmesiden (Michaud & Colom, 2003). Gould et al.'s undersøgelse konkluderer, at online-hjælp søgning hos risiko-unge *kombineres* med brug af andre hjælpemuligheder, frem for *erstatte* (Gould et al., 2002). Det danske studie fra 2007 konkluderer ligeledes, at danskerne bruger Internet som *supplement* til deres praktiserende læge og at en del – især kvinderne – bruger informationerne fra Internet i dialog med deres læge (Voss & Ravn, 2007). Santor et al. (2007) konkluderer, at deres undersøgelse næppe giver belæg for at konkludere, at der er en egentlig effekt af at besøge hjemmesiden (altså at de unge får det bedre, alene som konsekvens af at have besøgt hjemmesiden), men at der er afledte effekter – fx af at de unge blev stimuleret til at søge yderligere hjælp.

Gould et al. (2002 & 2004) peger på, at trods 1/5 af amerikanske teenagere har brugt Internet til at søge hjælp til et følelsesmæssigt problem (allerede helt tilbage i 1999, hvor dataindsamlingen blev gennemført), har kun 14 % af dem oplevet sig godt hjulpet. Resultaterne af Santor et al.'s undersøgelse er langt mere positive. Santor et al. (2007) peger på, at den her undersøgte hjemmeside havde fokus på features, som var individualiserede og interaktive – bl.a. brevkasserådgivning og selvtests – hvilket netop var features, der i særlig høj grad blev anvendt af brugere med følelsesmæssige eller adfærdsmæssige problemer og/eller af brugere som ønskede hjælp. Og netop her viste det sig, at hjemmesiden var mere hjælpsom for de brugere, der søgte hjælp i forhold til psykosociale problemstillinger end for brugere, der søgte hjælp til helbreds-mæssige problemstillinger (Santor et al., 2007). Gould et al.'s (2004) studie viser dog, at unge, der søger hjælp til følelsesmæssige problemstillinger, foretrækker chatrooms, hvor de kan tale med ligestillede – der er altså i dette studie også tale om valg af interaktive Internetbaserede medier, men som i Santor et al.'s (2007) studie var udviklet af professionelle.

Hvor den undersøgte hjemmeside i Santor et al.'s studie viste sig hyppigst besøgt af piger (2007), så Gould et al. ingen væsentlige kønsforskelle i de unges online-hjælpsøgningsadfærd (2002).

Opsamling:

- Danske børn og unge har i høj grad adgang til og tilbringer betydelig tid på Internet.
- På baggrund af udenlandske undersøgelser er der grund til at antage, at også danske børn og unge i større omfang bruger Internet til at søge hjælp og sundhedsinformation. Især gruppen af unge, der ønsker hjælp til psykosociale problemstillinger, vil benytte Internet til at finde vej til denne hjælp.
- På baggrund af udenlandske undersøgelser kan vi ligeledes antage, at børn og unge med psykosociale problemstillinger vil finde bedst hjælp via Internetsider med fokus på individualiserede og interaktive features (hvor chatbaseret individuel rådgivning er som den mest individualiserede og interaktive form).
- Internet er karakteriseret ved tilgængelighed, interaktivitet og anonymitet – faktorer som synes tiltrækkende for bl.a. unge, der, grundet de fysiske, emotionelle og psykiske forandringer, der sker i pu-

berteten, ofte vil have spørgsmål omkring deres situation, som de oplever som personlige, sensitive og eventuelt pinlige (Suzuki & Calzo, 2004).

Forskning i chatrådgivning

Forskningen i online-psykoterapi for især voksne klienter er efterhånden omfattende – i øvrigt ofte med positive resultater (bl.a. Cohen & Kerr, 1998; Rimehaug, 2002; Mallen et al., 2005; Glantz et al., 2003; Riva, 2003). Modsat er chatrådgivning af børn og unge som specifikt genstandsfelt forskningsmæssigt stort set ubehandlet. Blandt andet fordi forskningen typisk er bagud i forhold til nye initiativer og måder at organisere socialt arbejde (Jensen, 2005). Dermed ikke sagt, at online-psykoterapiforskningen ikke kan bidrage med værdifuld viden til udviklingen af chatrådgivning som metode.

Litteraturstudiet indeholder to rådgivninger, der har været udgangspunkt for systematiske komparative undersøgelser vedrørende chat- og telefonrådgivning: Den australske Kids Help Line og den hollandske rådgivning De Kindertelefoon.

Karakteristisk for de to rådgivninger er, at de tilbyder hjælp til børn og unge uanset problemstilling. Det giver således mulighed for at give en bredere beskrivelse af rådgivningsformernes potentialer, end hvis der var tale om rådgivninger der fx alene henvendte sig til piger med spiseforstyrrelser. Overordnet er resultaterne for begge rådgivninger – trods nationale og geografiske forskelle - bemærkelsesværdigt overensstemmende.

Samstemmigt fortæller rådgivningerne, at brugerne af deres chatrådgivning – sammenlignet med de tilsvarende telefonrådgivninger - i langt højere grad er domineret af piger (omkring 80 % af henvendelserne på de to chatrådgivninger) (Fukkink & Hermanns, 2007; Urbis Keys Young, 2002). Dette er i overensstemmelse med andre studier, der peger på, at især piger foretrækker at bruge Internet til interpersonel kommunikation (bl.a. Audon, 2001; Shaw & Gant, 2002b). Et studie af Shaw & Gants viser dog, at trods kvinder måske foretrækker denne form, er effekten af synkron dyadisk chat på parametre som følelse af ensomhed, depression, selvværd og oplevet social støtte den samme for både mænd og kvinder (Shaw & Gant, 2002b).

Aldersmæssigt ses i de undersøgte rådgivninger en højere gennemsnitsalder for brugerne af chatrådgivning end brugerne af telefonrådgivning. I denne sammenhæng skal det understreges, at der i begge tilfælde er tale om børnerådgivninger. Det er derfor naturligt, at barnet skal have udviklet visse kompetencer for at kunne benytte sig af et skriftligt digitalt medie. I det hollandske studie ses en gennemsnitsalder blandt "telefon-børnene" på 12 år, mens den er 13,8 år på chatten (Fukkink & Hermanns, 2007). Brugerne af Kids Help Line's telefonrådgivning er typisk mellem 12 og 17 år, mens brugeren af chatrådgivningen er mellem 15 og 17 år (Urbis Keys Young, 2002).

Samstemmigt fortælles også, at brugerne af chatrådgivningerne er karakteriseret ved mere komplekse og alvorlige problemstillinger end brugerne af telefonrådgivningerne. I det hollandske studie konstateres det, at "chatbørnene" gennemsnitligt har haft deres problem længere end telefonbørnene, og at et ud af fire chatbørn modtager professionel hjælp (Fukkink & Hermanns, 2007). Den australske rådgivning ser flere tilfælde af omsorgssvigt, selvmordsrisiko og psykisk sygdom blandt deres chatbrugere end blandt deres telefonbrugere (Reid & Caswell, 2005; Kids Help Line, 2003).

I en rundspørge blandt Kids Help Line's elektroniske brugere fortæller 24 %, at de ikke ville søge hjælp andetsteds, hvis ikke Kids Help Line's chat- eller e-mail-rådgivning eksisterede. 70 % af brugerne foretrækker kun at have online-hjælp (Reid & Caswell, 2005; Kids Help Line, 2003a) og bekræfter derved, at der er en stor gruppe børn og unge, som udelukkende søger hjælp via Internetbaserede medier.

I både Holland og Australien er brugerne af chatrådgivningerne blevet spurgt om, hvorfor de vælger at tage kontakt netop via dette medie. I et australsk studie publiceret i 2006 har man gennemført online fokus-gruppeinterviews med i alt 39 unge, der ventede på at komme igennem til Kids Help Lines chatrådgivning (heraf 12 førstegangsbrugere som derfor ikke kunne bidrage med erfaringer men blot forventninger til rådgivningen). Her fortalte de unge, at de først og fremmest vælger chatrådgivning, fordi de her føler sig mere private (fx kan andre ikke overheøre samtalen) og mindre følelsesmæssigt eksponeret (fx fordi rådgiveren ikke kan høre eller se at de græder). Herudover fremhæver de unge muligheden for, at redigere sit svar inden det sendes af sted. De har mulighed for at arbejde med deres formuleringer og være i den refleksionsproces, der knytter sig hertil. Flere af de unge havde erfaringer med andre rådgivningsmedier, hvor de havde fået oplevelsen af, at rådgiveren var kritisk, uengageret eller ligefrem kedede sig. I chatten er de fritaget for at skulle forholde sig til sådanne signaler, da rådgiveren hverken kan ses eller høres. (King *et al.*, 2006a). Samme resultater ses i den hollandske undersøgelse, hvor "chatbørnene" bl.a. fortæller, at de vælger at chatte med en rådgiver, fordi de ellers er bange for at komme til at græde, fordi de kan chatte fra deres værelse uden at blive overhørt, og fordi de har bedre tid til at formulere sig (Fukkink & Hermanns, 2007). De hollandske "telefonbørn" fortæller omvendt, at de foretrækker at snakke frem for at skrive, at de finder telefonkontakten mere personlig, at de bedre kan udtrykke deres følelser i telefonen (og muligvis også opfange rådgiverens følelser), at chat er for tidskrævende, og at de kan være usikre på IT-sikkerheden omkring samtalen (*ibid.*).

Sidst er tendensen til, at samtalerne har en seriøs karakter, mere udbredt blandt brugerne af chatrådgivningerne end telefonrådgivningerne. På den australske rådgivning udgør andelen af de såkaldte "testere" (brugere som enten ikke siger noget, lægger på/logger af med det samme, laver "telefonfis" eller på anden måde ikke bruger tilbuddet om rådgivning) 60 % af opkaldene, mens dette kun gælder for 25 % af de elektroniske henvendelser (Kids Help Line, 2005).

Opsamling:

- Chatrådgivning synes i væsentlig grad at appellere til piger med alvorlige og massive psykosociale problemer, som for en dels vedkommende antageligvis ikke ville have søgt hjælp ad anden vej.
- Brugere af børnechatrådgivning er ældre og har mere massive problemer end brugere af tilsvarende telefonrådgivninger.
- Brugere af chatrådgivning oplever sig mere private, mindre eksponeret og sætter pris på, at de i dette medie har tid og mulighed for at formulere sig omkring deres problemer.
- Der ses færre "testere" på chatrådgivninger end på tilsvarende telefonrådgivninger.

4. Børns Vilkår

Børns Vilkår er en privat, humanitær organisation, der i mere end 30 år har arbejdet for alle børn i Danmark, med en særlig indsats for de børn, som har det svært. Organisationen arbejder for, at alle børn kan få den hjælp, de har behov for og for at sikre børns ret til en god barndom og et godt liv.

Organisationen arbejder på to fronter. Dels udfører Børns Vilkår direkte **arbejde med børn**, bl.a. i form af BørneTelefonen, BørneChatten, BørneBrevkassen, lokale Sorggrupper, oplæg på skoler gennem SkoleTjenesten, tilbud til børn om at få en bisidder i forbindelse med barnets møde med offentlige myndigheder etc. Dels **arbejder Børns Vilkår for børn**, hvor fokus er på de betingelser som børn i Danmark stilles. Arbejdet *for* børn foregår først og fremmest gennem det børnepolitiske arbejde, som organisationen udfører. Herudover gennem forældrerådgivningen: ForældreTelefonen, rådgivningen for børneprofessionelle: FagTelefonen og i forlagsvirksomheden, hvor der løbende udgives publikationer med forældre og børneprofessionelle som målgruppe. Koblingen mellem de to dele – arbejdet *med og for* børn – sker gennem en systematisk indsamling af information fra de børn som organisationen dagligt er i kontakt med. I denne kontakt får organisationen løbende et indblik i, hvilke betingelser børn i Danmark lever under, og hvordan det danske samfund ser ud i et børneperspektiv. Børns Vilkår bliver på den måde børnenes stemme. Børns Vilkår taler højt om det, som børn kun tør fortælle til en anonym rådgivning.

Børnerådgivningernes succes afhænger i høj grad af, at kendskabet til dem er udbredt blandt danske børn. Hvert år udsender Børns Vilkår materiale vedrørende BørneTelefonen og BørneChatten til alle landets folke- og private grundskoler. Det betyder, at stort set alle danske børn to gange i deres skoletid modtager information om rådgivningerne. Børns Vilkår er også synlig på websiderne GoSupermodel og HabboHotel, som begge er meget populære børnesites. En stor del af danske børns kendskab til BørneTelefonen og BørneChatten opnås desuden gennem Skoletjenesten, som de seneste år har afholdt ca. 240 oplæg årligt fordelt på skoler i hele landet.

Det økonomiske fundament for Børns Vilkår er primært private bidrag, fonde, offentlige puljer og medlemskontingent til foreningen.

BørneTelefonen og BørneChatten

BørneTelefonen og BørneChatten bemannes af ca. 120 frivillige, som alle har – eller er i gang med – en børnefaglig uddannelse. Det vil typisk være som lærer, pædagog, psykolog, sundhedsplejerske eller tilsvarende. Det stilles endvidere som krav, at de frivillige har gjort sig praktiske erfaringer med at arbejde professionelt med børn. Der hjemtages børneattest¹ på alle rådgivere og ansatte i Børns Vilkårs rådgivning. Alle rådgivere deltager i et praktisk oplæringsforløb, hvor de introduceres for både BørneTelefonen og BørneChatten. Det tilstræbes, at alle yder rådgivning på begge rådgivninger.

I rådgivningerne arbejdes ud fra følgende arbejdsprincipper:

¹ En Børneattest er en attest indhentet fra Det Centrale Kriminalregister, hvor der oplyses, om man tidligere er straffet for overtrædelser af straffeloven i form af seksuelle overgreb mod børn (inkl. blufærdighedskrænkelser og børnepornografi).

- Der tages altid udgangspunkt i barnets perspektiv, der rådgives i henhold til barnets tarv, med det formål at forbedre barnets situation.
- Alle rådgivninger foregår på barnets betingelser, hvilket bl.a. betyder, at barnet ikke må presses til at fortælle noget eller til at tage imod en bestemt løsning.
- Både brugere og rådgivere er anonyme. Brugeren kan dog vælge at ophæve sin anonymitet, således at Børns Vilkår kan foretage en underretning eller på anden måde hjælpe barnet yderligere. Denne mulighed er imidlertid altid underlagt det forrige princip.
- Rådgiverne er underlagt tavshedspligt, både mens de er frivillige i Børns Vilkår, og når de er stoppet.

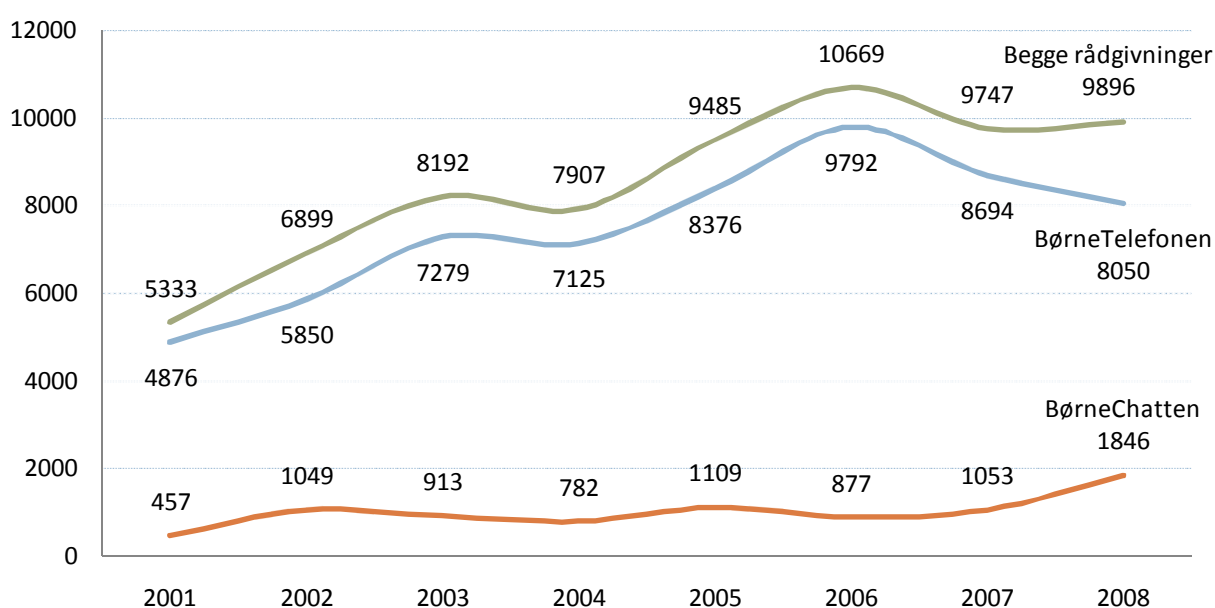
Børn kan henvende sig til BørneTelefonen og BørneChatten om hvad som helst, hvorfor det kan være vanskeligt at opstille generelle mål for samtalerne. Imidlertid kan man betragte det som et grundlæggende mål, at barnet altid får en positiv oplevelse med at kontakte Børns Vilkår og derfor er indstillet på at tage kontakt igen. Derudover vil samtalen ofte også have til formål, at barnet får overblik over egne ressourcer og handlemuligheder og bliver styrket til at gøre brug af dem.

Børn der kontakter BørneTelefonen eller BørneChatten vil typisk møde en anerkendende voksen, der dels kan lytte og udtrykke forståelse for barnets situation, dels kan spørge på en måde, så barnets situation og muligheder udfoldes, dels kan give faktuel information om forskellige spørgsmål, som barnet måtte have eller guide barnet derhen, hvor han/hun kan få den relevante information, dels kan vejlede og evt. henvise barnet.

5. Resultater og analyse

I forbindelse med hver rådgivning på BørneTelefonen og BørneChatten registreres ikke identificerbare oplysninger om barnet og den samtale, der er forløbet. Som det fremgår nedenfor, ses en generel stigning i antallet af gennemførte samtaler. Det ville være ligefor at se denne stigning, enten som udtryk for et øget kendskab til Børns Vilkår rådgivninger eller et udtryk for et stigende behov for anonym rådgivning hos danske børn. Imidlertid kan stigningen i lige så høj grad betragtes som udtryk for kapaciteten i organisationen. Antallet af rådgivninger afhænger i høj grad af, at der er nogen, der kan tage imod henvendelserne. På BørneChatten ved vi, at der altid er flere børn, der forsøger at komme i kontakt med rådgivningen, end der kommer igennem. Det samme gør sig gældende for BørneTelefonen.²

Figur 1 Antal samtaler på BørneChatten og BørneTelefonen: 2001-2008



Som det fremgår, er rådgivningsfrekvensen stigende. Dog ses i de seneste år et mindre fald på BørneTelefonen og en stigning af samtaler på BørneChatten. Denne udvikling skyldes en opprioritering af BørneChatten, hvor rådgiverressourcer er flyttet fra BørneTelefonen til BørneChatten. Som det vil fremgå senere, er chatrådgivning en mindre effektiv rådgivningsmetode (effekt målt på antal gennemførte samtaler over tid) end telefonrådgivning. Så når stigningen i chatrådgivninger ikke har medført et større fald i telefonrådgivninger, skyldes det, at Børns Vilkår samtidigt har øget kapaciteten i rådgivningen generelt.

² På BørneChatten registrerer systemet løbende, hvor mange unikke brugere, der forsøger at komme igennem. På BørneTelefonen kendes antallet af opkald, men pt. skelnes ikke mellem om opkaldene kommer fra samme eller forskellige telefoner. En række børn giver imidlertid udtryk for, at det har været svært at komme igennem til BørneTelefonen – enten når de kommer igennem eller i mails til Børns Vilkår eller BørneBrevkassen.

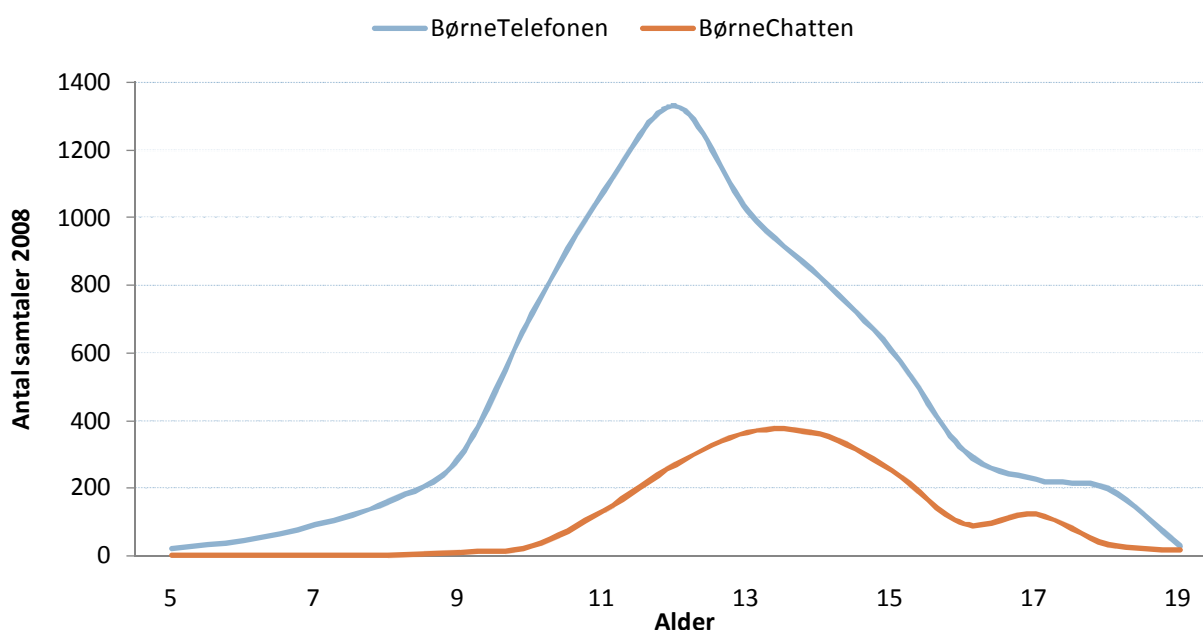
I 2008 er der i alt gennemført 9.896 samtaler på de to rådgivninger, fordelt på 8.050 samtaler på BørneTelefonen og 1.846 samtaler på BørneChatten.

Hvem benytter rådgivningerne?

Køn og alder

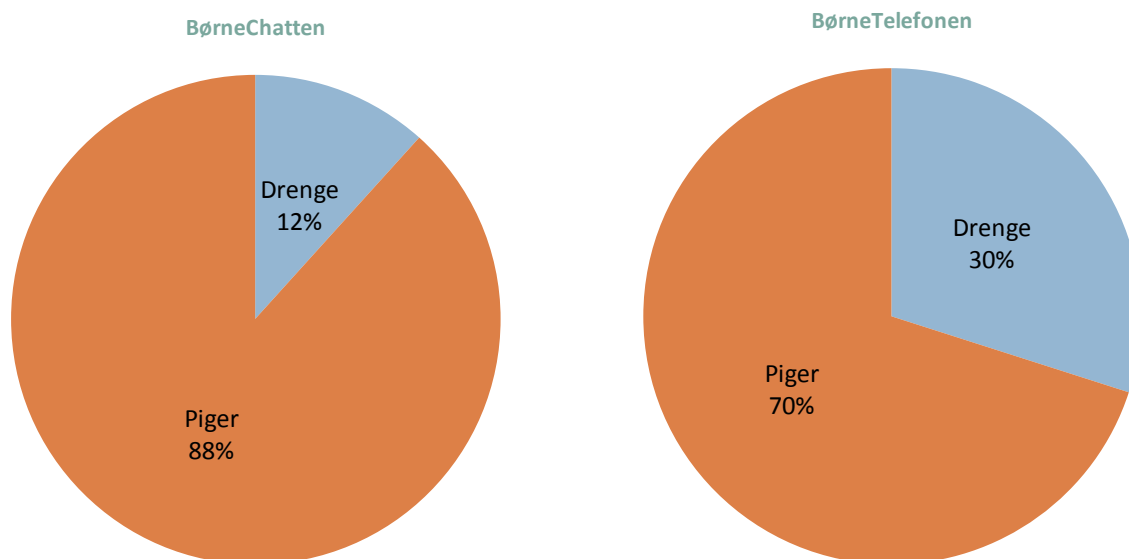
BørneTelefonen og BørneChatten benyttes af både piger og drenge i en bred aldersgruppe. I 6 % af samtalerne er der tale om et barn, der kontakter rådgivningerne vedrørende et andet barn (en pårørende-samtale), hvorfor der overvejende er sammenfald mellem det barn, der kontakter rådgivningerne og det barn, der drøftes i samtalen. Statistikken baserer sig på det barn, der tales om.

Figur 2 Rådgivninger på hhv. BørneChatten og BørneTelefonen fordelt på barnets alder



Som det fremgår af Figur 2 er børnene på BørneChatten gennemsnitligt ældre (13,7 år, oplyst i 1.688 samtaler) end børnene på BørneTelefonen (12,5 år, oplyst i 7.039 samtaler). En forventelig forskel, der antageligvis har grund i, at barnet skal have udviklet visse kompetencer for at kunne benytte sig af et skriftligt digitalt medie. Som det fremgår af ovenstående model, stiger brugen af BørneChatten ved 11 års alderen, om end der ses brugere helt ned til 8 år. Hvor man på BørneTelefonen kan forvente en stigning i den yngre målgruppe, efterhånden som egen mobiltelefon bliver udbredt blandt de yngste, kan samme udvikling ikke nødvendigvis forventes på BørneChatten, med mindre metoden ændres så radikalt, at den ikke længere beror på skriftlighed.

Figur 3 Rådgivninger på hhv. BørneChatten og BørneTelefonen fordelt på barnets køn



Svarprocenten for både køn (98 %) og alder (84 %) er høj for begge rådgivninger, til trods for den anonyme form. Dette skyldes, at rådgiverne trænes i tidligt i samtalen at få afstemt disse informationer for at kunne tilpasse sin rådgivningsstil. Som det fremgår af Figur 2 er begge rådgivninger pigedomineret. Overensstemmende med tilsvarende internationale undersøgelser, ses at BørneChatten med 86 % piger er mere pigedomineret end BørneTelefonen (68 % piger). Med den viden vi i dag har om, hvordan hhv. drenge og piger bruger Internet (jf. s. 8) er dette resultat forventeligt – en viden som ikke i samme omfang var tilgængelig i 2001, hvor BørneChatten blev etableret, og man blot kunne konstatere, at drenge tilbragte meget tid ved computeren.

Gengangere

På både BørneTelefonen og BørneChatten ses brugere, som vælger at benytte tilbuddene flere gange. I de tilfælde hvor rådgiveren er bekendt med, at der er tale om en såkaldt "genganger", registreres dette. På dette område ses dog en klar underregistrering, idet rådgiveren kun ved, at der er tale om en genganger hvis det fremgår af samtalen eller hvis rådgiveren genkender brugeren. Da det er tilfældigt hvem af de 120 rådgivere brugeren kommer i kontakt med, vil der med gengangere som regel være tale om brugere, som har benyttet rådgivningen mange gange. På den australske Kids HelpLine har en systematisk undersøgelse dokumenteret, at næsten halvdelen (47 %) af deres chatbrugere har benyttet rådgivningen mere end 10 gange, hvilket er signifikant mere end på den tilsvarende telefonrådgivning (Kids Help Line, 2002). På den hollandske De Kindertelefoon ses imidlertid ingen forskel på andelen af gengangere fordelt på de to rådgivninger (Fukkink & Hermanns, 2007). Men også her må antages en klar underregistrering af samme årsager som hos Børns Vilkår. Dette er ikke systematisk undersøgt på BørneChatten og BørneTelefonen, men jf. den registrering der foretages af rådgiverne fremgår det, at gengangere udgør 6 % af samtalerne på både BørneChatten og BørneTelefonen – altså ingen forskel.

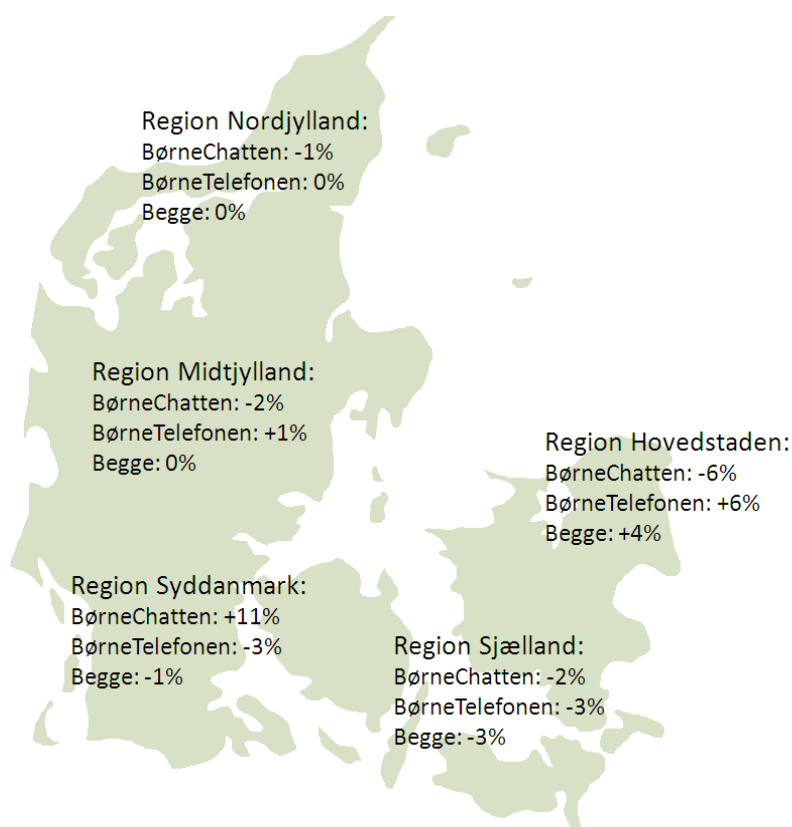
Geografi

I 489 samtaler på BørneChatten (28 %) og i 2.955 samtaler på BørneTelefonen (39 %) har barnet oplyst bopælsregion. Når vi ser på, hvorledes rådgivningernes brugere fordeler sig geografisk, viser sig en forde-

ling tæt på fordelingen af børn i alderen 10-18 år i Danmark (www.dst.dk). Vi ser en overrepræsentation på 4 % fra Hovedstadsregionen og en underrepræsentation på 3 % fra Region Sjælland.

Der synes dog at være regionale forskelle i forhold til hvilken rådgivning, der anvendes. Primært at der i Region Hovedstaden ses en overrepræsentation af børn, der anvender BørneTelefonen frem for BørneChatten. I Region Syddanmark ses en markant overrepræsentation af børn, der vælger BørneChatten frem for BørneTelefonen. Årsagen til denne geografiske forskel er ukendt.

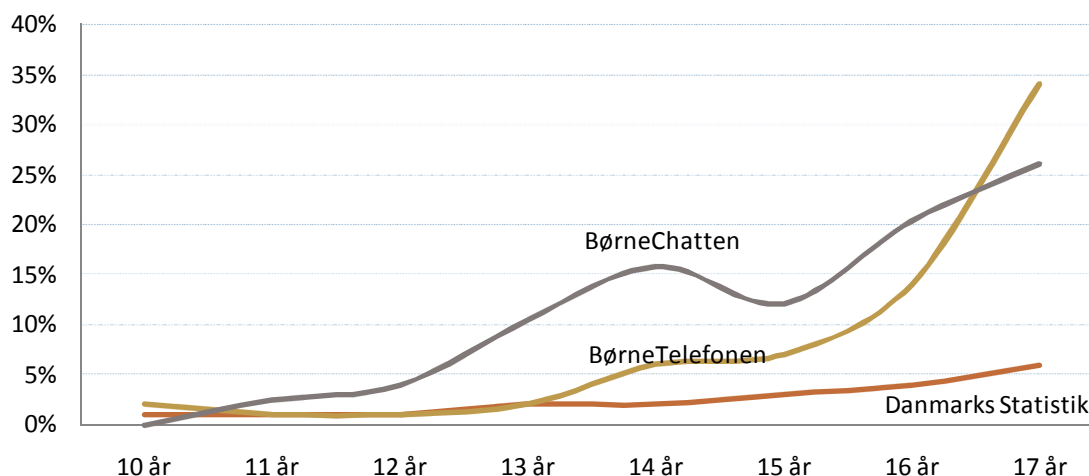
Figur 4 Regional fordeling af brugere på BørneChatten (BC) og BørneTelefonen (BT) sammenholdt med den regionale fordeling af 10-18-årige generelt (Danmarks Statistik).



Bopæl og familiemønster

Figur 5 og Figur 6 viser børnenes bopæl og familiemønster. I 66 % af samtalerne med 10-17-årige på BørneChatten (i alt 1.139 samtaler) er det registreret, hvorvidt barnet bor hjemme (dvs. hos én eller begge forældre) eller ude (fx anbragt, på efterskole eller i egen bolig). Samme data kendes for 68 % af samtalerne på BørneTelefonen (i alt 5.167 samtaler).

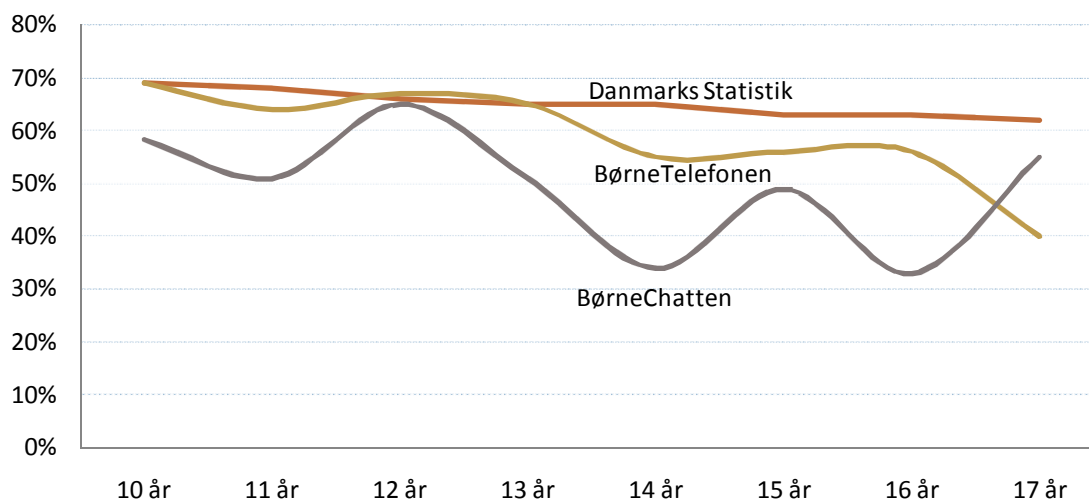
Figur 5 Børn, der ikke bor hjemme. BørneTelefonen, BørneChatten sammenlignet med befolkningen generelt (www.dst.dk)



Som det fremgår af figuren, ses på både BørneTelefonen og BørneChatten en overrepræsentation af børn, der ikke bor hjemme. På BørneChatten allerede startende ved 11 år, mens det først er fra 14 år på BørneTelefonen.

For gruppen af hjemmeboende børn i alderen 10-17 år, er der endvidere set på, om der er tale om "traditionelle" kernefamilier med begge forældre i hjemmet, eller om børnene bor i skilsmissefamilier eller familier, hvor far eller mor af anden årsag ikke bor sammen med barnet. På BørneChatten kendes denne information for 64 % af de børn, der er registreret som hjemmeboende (i alt 629 samtaler) og på BørneTelefonen for 66 % (i alt 3.219 samtaler).

Figur 6 Børn, der bor med begge forældre. BørneTelefonen, BørneChatten sammenlignet med befolkningen generelt (www.dst.dk)



Som det fremgår af figuren, ses er der for BørneTelefonens 14-17-årige og BørneChattens 10-17-årige en underrepræsentation af børn, der bor i traditionelle kernefamilier med begge forældre. Igen er tendensen stærkest for BørneChattens brugere.

Opsamling:

- I overensstemmelse med tilsvarende internationale undersøgelser ser vi, at brugerne af BørneChatten gennemsnitligt er godt et år ældre og langt hyppigere er piger, end brugerne af BørneTelefonen.
- Der ses ikke forskel på andelen af gengangere på BørneChatten og BørneTelefonen, men data på dette område er særligt usikre.
- Brugerne kommer i al væsentlighed fra hele Danmark.
- På både BørneChatten og BørneTelefonen ses flere børn, der ikke bor i traditionelle kernefamilier samt en overrepræsentation af børn, der ikke bor med nogen af deres forældre. Tendensen er for begge grupper stærkest for BørneChatten.

Hvad vil de gerne tale om?

Hyppigste primære emner

Når børnene henvender sig til BørneChatten eller BørneTelefonen, vil de i mange tilfælde drøfte mere end ét emne med rådgiveren. I samtaleregistreringen registrerer rådgiveren de *primære* og *sekundære* emner, der er drøftet i samtalen. Det er rådgiverens vurdering, om et samtaleemne er primært eller sekundært. I det følgende redegøres *alene* for de emner, der er registreret som *primære*. I nogle samtaler optræder mere end ét primært emne. Ofte ses en sammenhæng mellem de primære emner (fx både drillerier og mobning eller mobning og konflikter med andre). Der er sjældent tale om mere end to primære emner, og oftest kun tale om ét.

Figur 7 De 10 hyppigste emner på hhv. BørneTelefonen og BørneChatten

BørneTelefonen		BørneChatten	
1	Drillerier (14 %)	1	Konflikter med andre (12 %)
2	Konflikter med andre (11 %)	2	Forelskelse (9 %)
3	Forelskelse (11 %)	3	Selvmodstanker (7 %)
4	Mobning (9 %)	4	Seksualitet (7 %)
5	Seksualitet (8 %)	5	Selvmutilerende adfærd (7 %)
6	Fysisk vold (4 %)	6	Fysisk vold (7 %)
7	Forælderrollen (4 %)	7	Seksuelt misbrug/krænkelse (6 %)
8	Seksuelt misbrug/krænkelse (4 %)	8	Mobning (8 %)
9	Forældres skilsmisse (3 %)	9	Forælderrollen (5 %)
10	Pubertet (3 %)	10	Vægt og/eller mad (5 %)

BørneChatten og BørneTelefonen deler en del af de hyppigste emner. Fx er "konflikter med andre", "forelskelse" og "seksualitet" hyppige emner på begge rådgivninger. Andre temaer fylder primært på den ene af rådgivningerne. På BørneTelefonen er "drillerier" det hyppigste emne, som sjældnere (3,5 % af samtalerne) dukker op på BørneChatten. På BørneChatten taler man langt hyppigere om selvmord og selvmordstanker, ligesom selvmutilerende adfærd (som fx cutting) fylder langt mere end på BørneTelefonen.

Det skal understreges, at andelen af samtaleemner, hvor et af de primære emner er registreret som "andet", er omfattende (12 % af samtalerne på BørneTelefonen og 13 % af samtalerne på BørneChatten). Samtaleemner, der er registreret som "andet", har bl.a. vedrørt at være "deprimeret/trist", at være "angst/bange" og at "kede sig".

Emner, køn og alder

Forskellen på hyppigheden af de forskellige registrerede emner kan til dels skyldes, at brugerne af BørneChatten er ældre og med en større koncentration af piger end på BørneTelefonen. Følgende opgøres de fem hyppigste emner fordelt på køn og aldersgrupper (6-18årige).

Figur 8 Hyppigste emner på BørneChatten og BørneTelefonen blandt 6-12-årige

Drenge 6-12 år		Piger 6-12 år	
BørneChatten (N:53)	BørneTelefonen (N:1.135)	BørneChatten (N:384)	BørneTelefonen (N:2.568)
1. Seksualitet (19 %)	1. Drillerier (25 %)	1. Konflikter med andre (18 %)	1. Drillerier (20 %)
2. Fysisk vold (13 %)	2. Mobning (18 %)	2. Forelskelse (11 %)	2. Konflikter med andre (14 %)
2. Seksuel krænkelse / misbrug (13 %)	3. Konflikter med andre (9 %)	3. Mobning (10 %)	3. Mobning (11 %)
3. Psykisk vold (11 %)	4. Forelskelse (7 %)	4. Drillerier (9 %)	4. Forelskelse (10 %)
3. Mobning (11 %)	5. Fysisk vold (5 %)	5. Fysisk vold (6 %)	5. Forældres skilsmisse (6 %)

For de yngste brugere ses det, at emner som drillerier, mobning, konflikter og forelskelse fylder meget på BørneTelefonen og hos pigerne på BørneChatten. BørneChatten har kun få drenge i den aldersgruppe, men de der er, henvender sig ofte med meget voldsomme problemstillinger.

Figur 9 Hyppigste emner på BørneChatten og BørneTelefonen blandt 13-18-årige

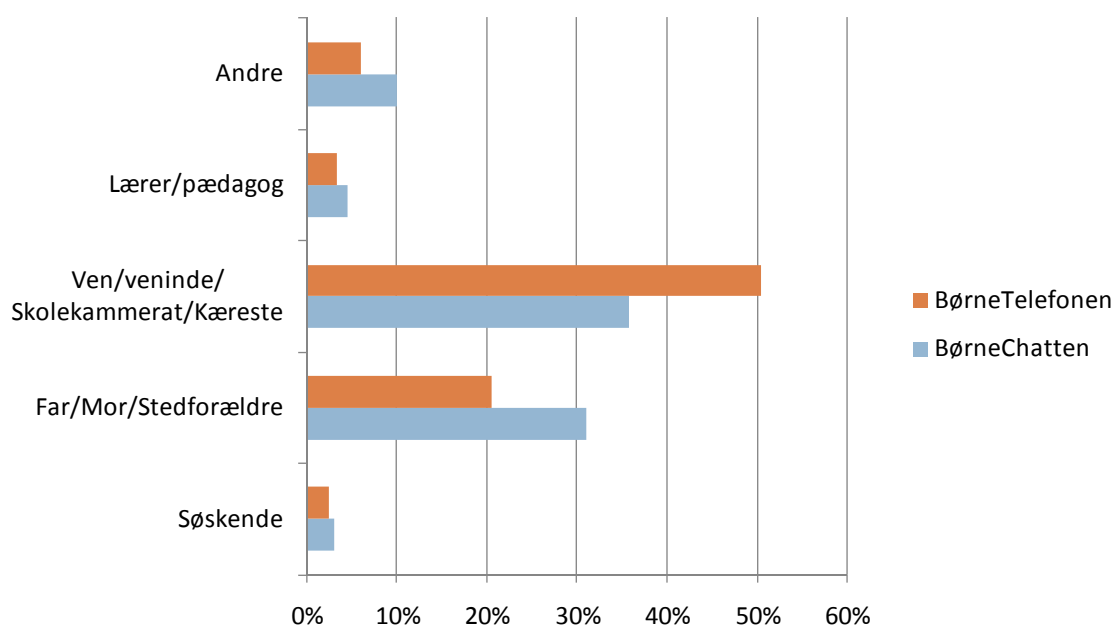
Drenge 13-18 år		Piger 13-18 år	
BørneChatten (N:140)	BørneTelefonen (N:925)	BørneChatten (N:1.073)	BørneTelefonen (N:2.253)
1. Seksualitet (20 %)	1. Seksualitet (25 %)	1. Konflikter med andre (11 %)	1. Forelskelse (16 %)
2. Forelskelse (18 %)	2. Drillerier (10 %)	2. Selvmutilerende adfærd (9 %)	2. Konflikter med andre (13 %)
3. Konflikter med andre (11 %)	3. Forelskelse (9 %)	3. Selvmordstanker (9 %)	3. Seksualitet (10 %)
4. Mobning (8 %)	4. Mobning (8 %)	4. Forelskelse (8 %)	4. Seksuel krænkelse / misbrug (10 %)
5. Selvmutilerende adfærd (6 %)	5. Konflikter med andre (7 %)	5. Fysisk vold (7 %)	5. Fysisk vold (6 %)

Det er de samme emner, der fortsat fylder for teenagedrengene på BørneTelefonen, men hos teenagepigerne ses en del, der oplever "seksuelle krænkelser" og/eller "fysisk vold". "Seksualitet" er det hyppigste emne for teenagedrengene både på BørneChatten og BørneTelefonen. Hos teenagerne på BørneChatten optræder endvidere emnet "selvmutilerende adfærd" – ofte i form af cutting – hos både drenge og piger og hos pigerne også "selvmordstanker" og "fysisk vold".

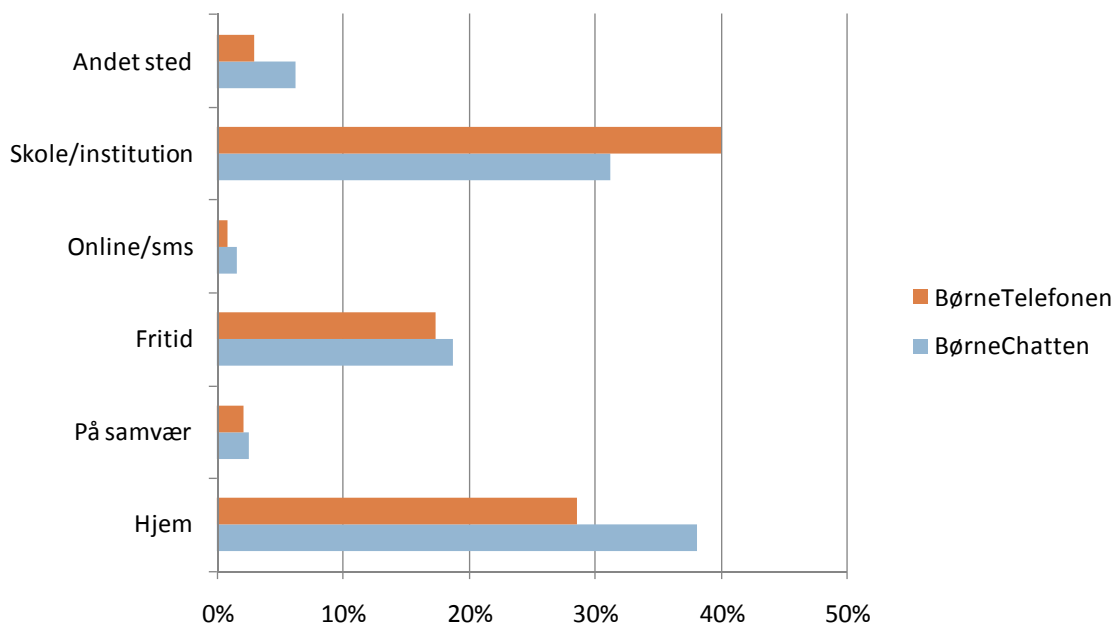
Med hvem og hvor opstår problemerne?

De problemstillinger, som børnene fortæller om på de to rådgivninger, samler sig på forskellige arenaer i børnenes liv. På BørneChatten ses en større koncentration af børn, der fortæller om problemstillinger knyttet til hjemmet og forældrene, mens BørneTelefonen har en større koncentration af problemstillinger knyttet til skole/institution og jævnaldrene (venner, veninder, skolekammerater og kærester). Sammenhængen er signifikant, også når der kontrolleres for aldersforskellen på brugerne af de to rådgivninger.

Figur 10 Med hvem opstår problemerne?



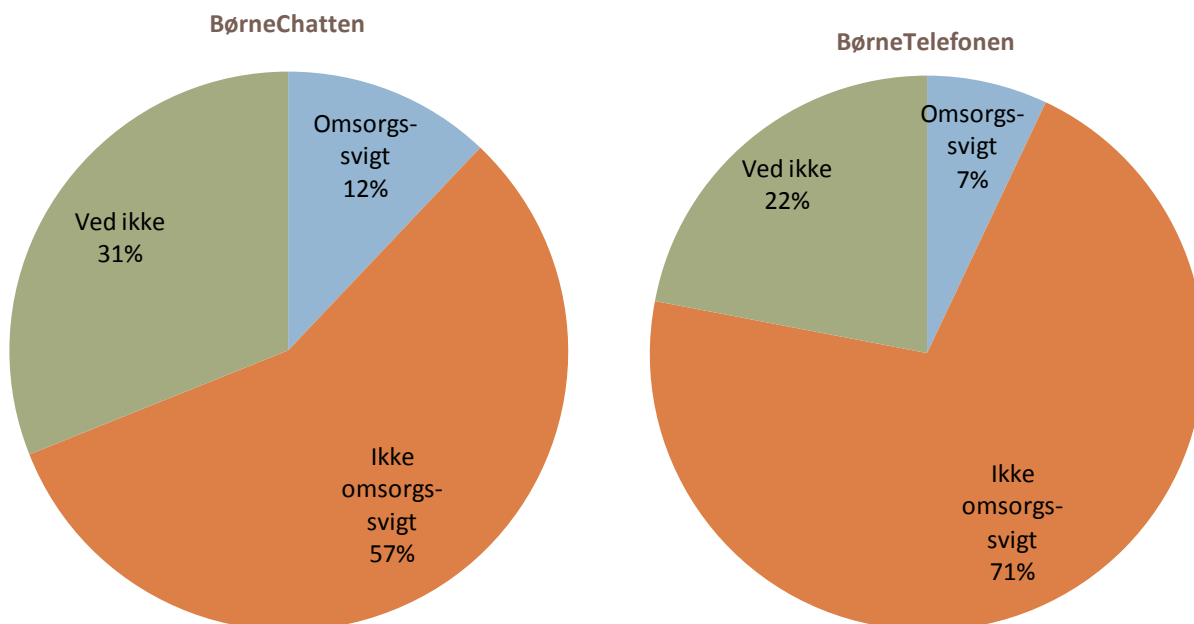
Figur 11 Hvor opstår problemerne?



Børn og unge, der fortæller om omsorgssvigt og krænkelse

Det blev i 2008 af rådgiverne vurderet, at der var tale om omsorgssvigt i 12 % af samtalerne på BørneChatten og 7 % af samtalerne på BørneTelefonen. Koncentrationen af samtaler vedrørende omsorgssvigt er således større på BørneChatten end på BørneTelefonen.

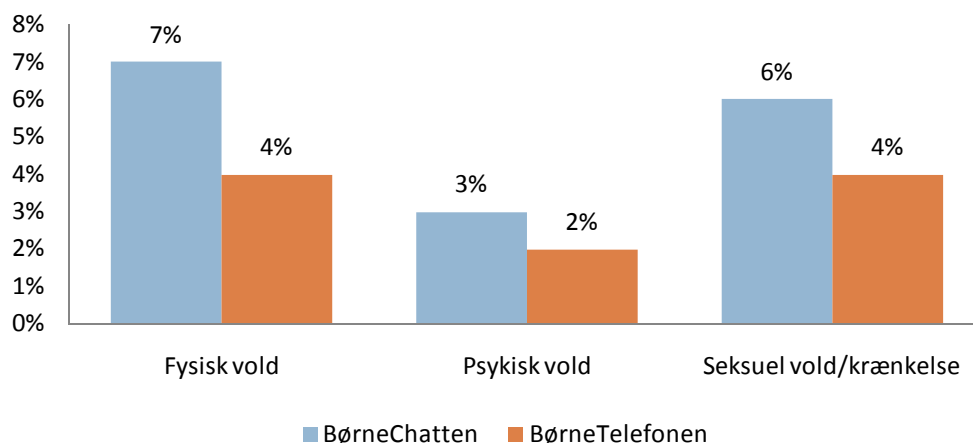
Figur 12 Samtaler om omsorgssvigt



Rettes blikket udelukkende mod de børn, der fortæller om krænkelse af psykisk, voldelig eller seksuel karakter, ses samme billede. 12 % af børnene på BørneChatten fortæller om krænkelse, mens det gælder for

8 % af børnene på BørneTelefonen. Både fysisk vold, psykisk vold og seksuelle overgreb/krænkelser optræder signifikant hyppigere på BørneChatten.

Figur 13 Hvilken type krænkelser fortæller børnene om? (andel af alle samtaler)



Opsamling:

- De få unge drenge, som benytter BørneChatten, fortæller i væsentligt omfang om massive og voldsomme problemstillinger.
- Børnene bruger i højere grad BørneTelefonen til at fortælle om problemstillinger knyttet til jævnaldrene og til institution/skole, mens BørneChatten i højere grad bruges til at fortælle om problemstillinger knyttet til hjemmet og familien.
- På begge rådgivninger modtages en del henvendelser fra børn med massive problemer og omsorgssvigt, men det sker hyppigere på BørneChatten end på BørneTelefonen.

Hvordan foregår rådgivningen?

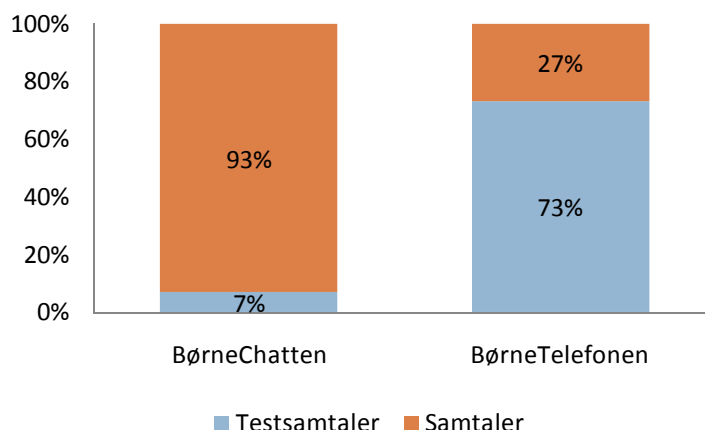
Indtil nu har fokus været på at beskrive de børn, der henvender sig til henholdsvis BørneChatten og BørneTelefonen. I det følgende ses på den kontakt, som barnet har med en rådgiver gennem det medie, som barnet har valgt (hhv. chat eller telefon).

Testsamtaler

BørneTelefonen og BørneChatten blev i 2008 – foruden de 9.896 registrerede samtaler – også kontaktet 21.624 gange af børn, hvis samtaler blev registreret som "testsamtaler"³. Testsamtaler fremkommer langt hyppigere på BørneTelefonen end på BørneChatten. Antageligvis er baggrunden herfor dels, at chatsamtalen er en mere krævende kommunikationsform, man derfor "ikke bare lige gør for sjov". Dels at barnet ikke får samme respons på at lave sjov på BørneChatten, som de kan få på BørneTelefonen.

³ Testsamtaler forstås som kontakter med brugere, som enten ikke siger noget, lægger på/logger af med det samme, laver "telefonfis" eller på anden måde ikke bruger tilbuddet om rådgivning.

Figur 14 Fordeling af testsamtaler på BørneChatten og BørneTelefonen

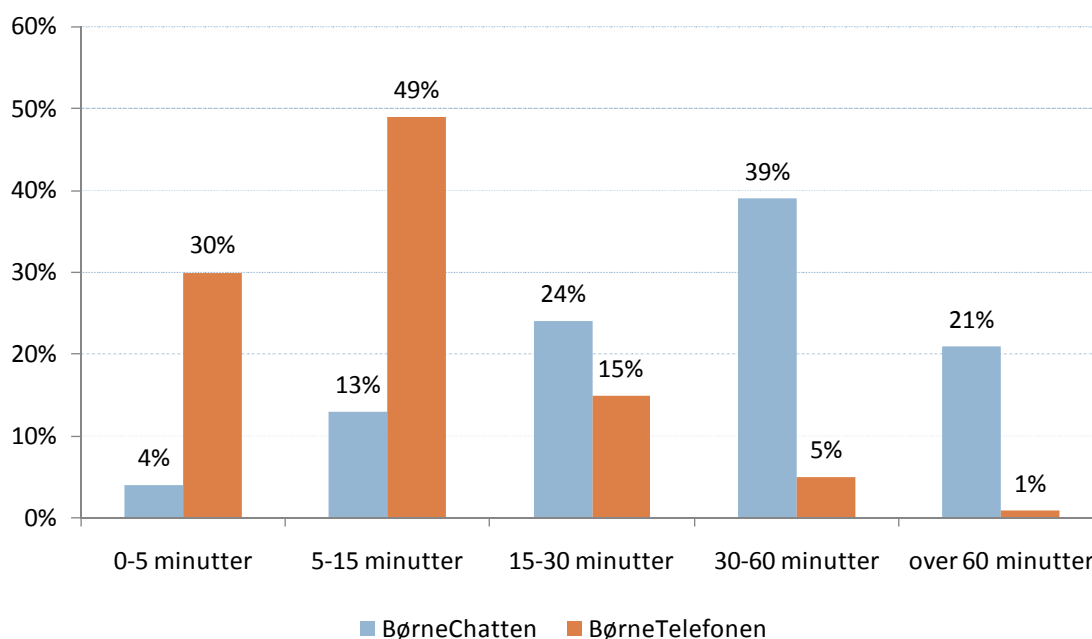


Ses der på de samlede henvendelser udgøres 73 % af henvendelserne på BørneTelefonen af de såkaldte "test-samtaler", mens det på BørneChatten kun udgør 7 % af henvendelserne. Forskellen er markant. I de samtaler, hvor kønnet er kendt, udgør drenge 69 % af test-henvendelserne på BørneTelefonen. På BørneChatten står drenge kun for 22 % af test-henvendelserne. Der synes således – især på BørneTelefonen – at være kontakt i form af testsamtaler med flere drenge, end det lykkes at gennemføre samtaler med.

Samtalelængde

Som det også er konstateret i tilsvarende udenlandske undersøgelser, er den mest slående forskel mellem chatrådgivning og telefonrådgivning, at chatrådgivning tager længere tid (bl.a. Urbis Keys Young, 2002; King & Bambling, 2005; King et al., 2006b; Fukink & Hermanns, 2007). På BørneChatten og BørneTelefonen ser det således ud.

Figur 15 Samtalelængde



Som det fremgår af ovenstående, er andelen af meget korte samtaler (0-5 minutter) sjældent forekommende på BørneChatten (4 % af samtalerne), mens det må siges at være normalt på BørneTelefonen (30 % af samtalerne). Omvendt er andelen af meget lange samtaler (over 1 time) væsentlig på BørneChatten (21 % af samtalerne), mens det er sjældent forekommende på BørneTelefonen (1 % af samtalerne). Især er andelen af meget lange samtaler på BørneChatten bemærkelsesværdig, idet rådgiverne på BørneChatten har som retningslinje, at samtalerne ikke bør vare over 1 time (en retningslinje det altså ikke har været muligt at efterleve i mere end hver femte samtale).

Rådgiverne registrerer samtalelængden i de her opgivne intervaller, så det er ikke muligt at beregne en præcis gennemsnitslængde. Men estimeret er en gennemsnitlig samtale på BørneTelefonen 12 minutter lang, mens den på BørneChatten er 41 minutter⁴.

Hvilken type rådgivning modtager de?

Efter samtalerne registrerer rådgiveren, hvilken type rådgivning der er ydet, fordelt på fem variable:

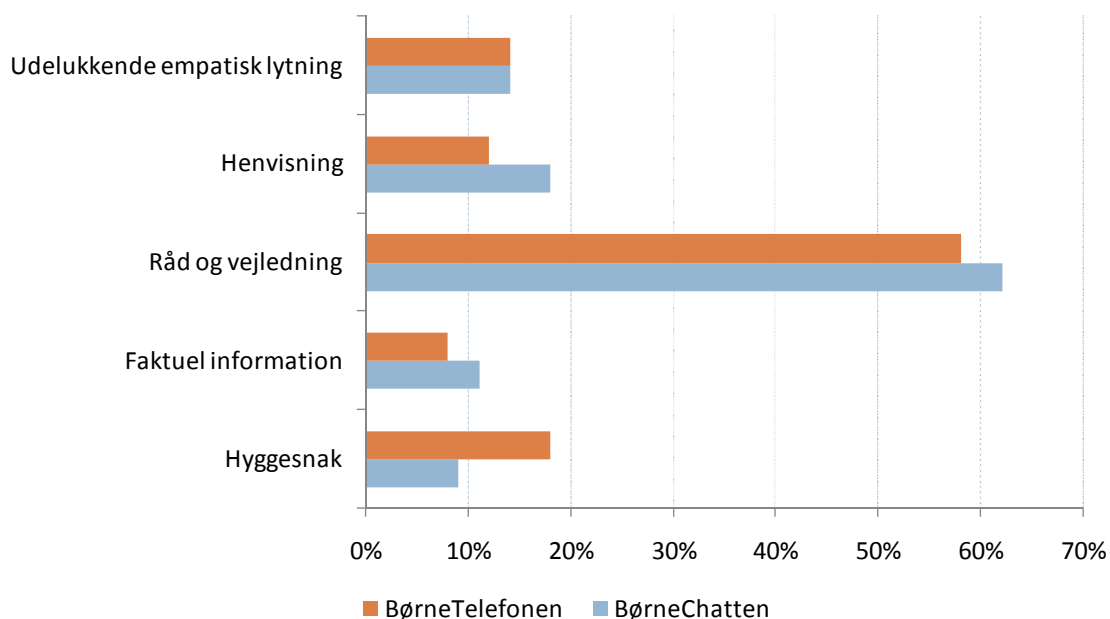
- **Hyggesnak**, som typisk er samtaler, hvor barnet ikke præsenterer en problematik, men mere har lyst til fx at dele en sjov oplevelse med rådgiveren, synge en sang eller bare sludre lidt om dette eller hint. Hyggesnak kan også beskrives som "smalltalk".
- **Faktuel information**, som er de samtaler hvor der fx er informeret om rettigheder, sikker sex, børnefaglig viden eller andet af faktisk karakter.
- **Råd og vejledning**, som er at støtte barnet ved at udpege handlemuligheder og eventuelt guide barnet i en særlig retning.
- **Henvisning**, hvor rådgiveren har foreslået andre, som barnet kunne snakke med, og hvor barnet har vist interesse for henvisningen.
- **Udelukkende empatisk lytning**, hvor rådgiveren alene har lyttet og givet barnet forståelse og hjælp til at udfolde sin historie. Empatisk lytning finder sted i alle rådgivningssamtaler, men denne variabel anvendes kun i de tilfælde, hvor ingen af de øvrige rådgivningstyper har været anvendt i samtalen.

Med undtagelse af den sidste variabel kan en samtale godt indeholde flere rådgivningsmetoder. Fx kan en samtale indledes med hyggesnak, bevæge sig over til rådgivning og vejledning og afsluttes med en henvisning.

På BørneChatten har rådgiveren registreret samtaletype i 91 % af samtalerne og på BørneTelefonen i 95 % af samtalerne. Variablen "udelukkende empatisk lytning" anvendes i 14 % af samtalerne på *både* BørneChatten og BørneTelefonen. På de øvrige variable er der forskel mellem de to rådgivninger.

⁴ Samtaler på 0-5 minutter er estimeret til 2,5 minut, samtaler på 5-15 minutter er estimeret til 10 minutter, 15-30 minutter er estimeret til 22,5 minutter, 30-60 minutter er estimeret til 45 minutter og over 60 minutter er estimeret til 80 minutter

Figur 16 Rådgivningstype



Som det fremgår, ydes der langt overvejende råd og vejledning i samtalerne på såvel BørneChatten som BørneTelefonen, men dog hyppigere på BørneChatten. Også henvisning og faktuel information ydes oftere på BørneChatten, mens hyggesnak langt overvejende ses på BørneTelefonen.

Ses på variabelen **”hyggesnak”** kan en del af forskellen mellem BørneChatten og BørneTelefonen tilskrives, at brugerne af BørneTelefonen er yngre. De yngste brugere benytter i højere grad rådgivningerne til hyggesnak end de ældre. Hyggesnakken kan på sin vis betragtes som børnenes tidlige møde med rådgivning. Børns Vilkår har den holdning, at børn, der ikke nødvendigvis kontakter rådgivningerne med noget problematisk på hjerte, betragtes som en del af målgruppen (det skal dog understreges, at mange samtaler, der er registreret som ”hyggesnak” også indeholder en problemstilling, og at en samtale *både* kan indeholde elementer af ”hyggesnak” og fx ”råd og vejledning”).

Men trods at alderen kan spille ind på overhyppigheden af ”hyggesnak” på BørneTelefonen, er dette bestemt ikke hele forklaringen. Der er en signifikant forskel, både når der reguleres for alder, køn og problematik. Det kan således antages, at der er noget ved selve mediet, der i højere eller mindre grad appellerer til en mindre formel dialog. En henvendelse på BørneChatten er i udgangspunktet mere krævende for både barn og rådgiver – dels fordi det ofte vil være tidskrævende at komme igennem på rådgivningen (den er ofte optaget, bl.a. pga. de lange samtaletider), dels fordi dialogformen er mere tidskrævende (at skrive frem for at tale), og der derfor er mindre tid til at ”smalltalke”, og dels fordi det kræver, at barnet befinder sig ved en computer. Den relativt høje andel af børn, som har en mobiltelefon ved hånden, gør det muligt for mange lige at ringe til BørneTelefonen i frikvarteret og fortælle, hvordan det går.

Da hyggesnak også kan betragtes som en måde at etablere tillid til brugeren på, således at brugeren får mod på at åbne op for mere private problemstillinger, kan den relativt lavere grad af hyggesnak på BørneChatten også tænkes at være udtryk for, at denne tillid hurtigere opnås gennem dette medie. Flere studier har peget på at chatkommunikation accelerer intimitet og selvførelse (Tidwell & Walther, 2002; Dobbins, 2007).

Ses derimod på variabelen **"faktuel information"**, ses en sammenhæng med brugerens alder, idet tendensen til at møde brugeren med faktuel information stiger, jo ældre brugeren er. Denne variabel ser ud til at være den medvirkende forklaring til, at der ydes en højere grad af faktuel information på BørneChatten end på BørneTelefonen, idet forskellen mellem de to rådgivningsformer mindskes væsentligt, når der kontrolleres for alder. Faktuel information ydes i særlig grad *ikke*, når samtalerne vedrører drillerier (hyppigt samtaleemne blandt de yngste og blandt brugerne på BørneTelefonen) og i særlig grad, når samtalerne vedrører krænkelser (som er hyppigere blandt de ældste og blandt brugerne af BørneChatten).

Også variabelen **"råd og vejledning"** mister signifikans, når der kontrolleres for alder. Hyppigheden af denne type rådgivning stiger med brugernes alder (dog igen faldende blandt de ældste brugere (20+)). Endvidere ses det, at der i højere grad ydes råd og vejledning overfor piger end overfor drenge. Kontrolleres for køn, er forskellen mellem de to rådgivninger ikke signifikant. Den højere koncentration af piger på BørneChatten er således også med til at forklare, hvorfor der gives signifikant mere råd og vejledning på BørneChatten i forhold til BørneTelefonen. Spørgsmålet må dernæst være, hvad der kan være årsag til, at piger i højere grad mødes med råd og vejledning. Problemstillinger som er særligt pigedominerede (hvor over 90 % af de brugere, der fortæller om problemstillingen er piger) synes at hænge sammen med hhv. brug af BørneChatten og det at blive mødt med råd og vejledning. Det drejer sig især om selvmordstanker, selvmutilerende adfærd og problemer knyttet til mad og/eller vægt. Der kan dog også være overvejelser om, hvorvidt der ligger et særligt kønssyn til grund for, at piger i højere grad bliver mødt med råd og vejledning, men det ligger uden for nærværende undersøgelse at kunne besvare.

For variabelen **"henvisning"** gælder det, at forskellen mellem de to rådgivninger fastholdes som signifikant, når der kontrolleres for brugerens alder, køn eller problematik. Også her synes mediet altså at have en betydning. En hypotese er, at rådgiveren på BørneChatten har større mulighed for at orientere sig i det henvisningsmateriale, der er til rådighed. Dels fordi samtalen gennemsnitligt er en hel del længere, dels fordi rådgiveren kan slå op, bruge tid på at læse om diverse henvisningssteder, spørge en kollega eller en supervisor uden at det forstyrrer kontakten med barnet, som det nødvendigvis vil gøre på BørneTelefonen.

Hvordan afsluttes samtalen?

I 16 % af samtalerne på BørneChatten og 17 % af samtalerne på BørneTelefonen oplever rådgiveren, at samtalen afbrydes på et tidspunkt, hvor den ikke kan betragtes som færdig. Det hører med til BørneChattens historie, at der i perioder har været en del tekniske problemer, der kan have været årsag til afbrudte samtaler. Det er derfor overraskende, at der altså ikke er nogen forskel på andelen af afbrudte samtaler på de to rådgivninger. På BørneTelefonen vurderer rådgiveren i 80 % af de afbrudte samtaler, at barnet vælger at afslutte samtalen i utide. Det samme gælder for 77 % af de afbrudte samtaler på BørneChatten. Tekniske årsager antages at være årsagen i 10 % af de afbrudte samtaler på BørneChatten og 5 % på BørneTelefonen. Der ses altså flere tilfælde af tekniske afbrud på BørneChatten, men der er tale om relativt få samtaler (i alt 25 samtaler). Alt i alt må det konstateres, at problemer omkring at samtalen afbrydes i utide først og fremmest skyldes, at barnet benytter sin mulighed for at forlade samtalen, så snart det ikke længere ønsker kontakten, samt at dette fænomen er lige udbredt på begge rådgivninger.

Opsamling:

- Testsamtaler, som på BørneTelefonen udgør næsten tre ud af fire henvendelser, opleves kun sjældent på BørneChatten.
- Samtalerne på BørneChatten er væsentlig længere end samtalerne på BørneTelefonen.
- Hyggesnak ses først og fremmest på BørneTelefonen, mens barnet på BørneChatten i højere grad end på BørneTelefonen mødes med faktuel information, råd og vejledning samt henvisning.
- Samtalerne afbrydes i utide i 16-17 % af samtalerne på BørneTelefonen og BørneChatten, og det er langt hyppigst barnet selv, der vælger at afbryde kontakten.

6. Metode

Børns Vilkår's rådgivere registrerer ikke-identificerbar information på baggrund af hver enkelt samtale på ForældreTelefonen, BørneTelefonen og BørneChatten samt data på baggrund af alle breve modtaget i BørneBrevkassen.

Ideelt set registreres alle informationer efter hver enkelt samtale, men realiteten er, at mængden af information tilgængelig efter hver samtale varierer væsentligt grundet følgende årsager:

- **Brugernes anonymitet:** Brugere vælger ofte ikke at afsløre alle detaljer om dem selv.
- **Samtalernes sensitivitet:** Nogle af samtalerne er så følsomme at "informationsindsamling" vil være enten kontraindicerende eller meget vanskelig.
- **Samtalernes længde og form:** Samtalerne er for en del meget korte, og det er derfor ikke muligt eller relevant, at nå rundt omkring alle forhold.

Yderligere belastes datakvaliteten af følgende:

- **Problemstillingernes kompleksitet:** Komplicerede familiemønstre og interrelaterede problemstillinger er mere reglen end undtagelsen. Som udgangspunkt registreres alle problemstillinger, der behandles i samtalen (dog som enten primær eller sekundær problemstilling), hvilket komplicerer krydsning af forskellige variable.
- **Gentagende kontakt:** Det er en del af ydelsen i rådgivningen, at brugere har mulighed for at tage kontakt flere gange. I de tilfælde hvor en bruger er kendt i rådgivningen eller af rådgiveren, registreres denne som "genganger". "Gengangere" indgår ikke i statistikken med undtagelse af registrering af "antal samtaler". Men det er langt fra altid, at det af samtalen vil fremgå, at den pågældende bruger har benyttet rådgivningen før. Derfor vil der være brugere, der indgår flere gange i statistikken.
- **Manglende data:** I de tilfælde hvor det er muligt, baserer statistikken sig alene på fyldestgørende data. Det betyder fx, at vi – når der ses på kønsfordelingen inden for specifikke problemområder – ikke medtager samtaler, hvor kønnet ikke er kendt.
- **Rådgivernes forskellige praksis:** Alle rådgivere introduceres til at udfylde registreringskemaet i forbindelse med deres oplæring. Alligevel vil de enkelte rådgivere i et vist omfang have forskellig praksis og forskellige tolkninger af brugerens historie. Sammenligningsgrundlaget mellem BørneChatten og BørneTelefonen forbedres ved, at de rådgivere, der henholdsvis gennemfører telefon- og chatrådgivning, er de samme. Dvs. den samme rådgiver kan den ene dag yde telefonrådgivning og den anden dag chatrådgivning. Det skal dog nævnes, at nogle rådgivere foretrækker den ene kommunikationsform frem for den anden og derfor er tilbøjelige til at vælge hhv. chat eller telefon. De fleste rådgivere i Børns Vilkår er dog glade for muligheden for at veksle mellem de to rådgivningsformer, hvilket reducerer bias forankret i, at der er forskel på de rådgivere, der rådgiver via det ene og det andet medie. Praksis er, at alle rådgivere laver telefonrådgivning, mens der er enkelte rådgivere, som fravælger også at lave chatrådgivning.

Analysemetode

Der er taget udgangspunkt i det fulde datasæt for rådgivninger på hhv. BørneTelefonen og BørneChatten i 2008. Der er således tale om en fuld population, med de begrænsninger i datasættet, som er nævnt oven-

for. Da der i videst muligt omfang kun er medtaget fyldestgørende besvarelser varierer antallet af respondenter (N) løbende.

Her er tale om en undersøgelse af hele populationen, hvorfor det ikke er meningsfyldt at bruge statistiske mål i form af signifikanstests. Forskelle er vurderet som markante når de er oversteget 10 % og når der i øvrigt er kvalitative argumenter for, at der er tale om en markant, relevant og interessant forskel.

Desuden er der gennemført logistisk regressionsanalyse med henblik på at identificere i hvilken udstrækning visse forskelle kan tilskrives rådgivningsmediet, når der er kontrolleret for andre faktorer.

7. Litteratur

- Audon, L. (2001): "Sociale relationer og kommunikation". I: Sørensen, Birgitte Holm (red.): *Chat – Leg, identitet, socialitet og læring*. 37-61.
- Caplan, S.E. (2003): "Preference for Online Social Interaction - A Theory of Problematic Internet Use and Psychosocial Well-Being". *Communication Research*, 30(6), 625-248.
- Cohen, G.E. & Kerr, B.A. (1998): "Computer mediated counseling: An empirical study of a new mental health treatment". *Computers in Human Services*, 15(4): 13-24.
- Dobbins, J.F. (2007): "Connections of care: Relationships and family caregiver narratives". I: Josselson, R., Lieblich, A. & McAdams, D. P.: *The meaning of others: Narrative studies of relationships*. American Psychological Association. Pp.189-211.
- Fukkink, R. & Hermanns, J. (2007): *Children's Experiences with the Kindertelefoon; Telephone Support Compared to Chat Support*. SCO-Kohnstamm Instituut.
- Glantz, K., Rizzo, A. & Graap, K. (2003): "Virtual reality for psychotherapy: Current reality and future possibilities". *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 40(1/2):55-67.
- Gould, M.S., Munfakh, J., Lubell, K., Kleinman, M. & Parker, S. (2002): "Seeking help from the internet during adolescence". *Journal of Academic Child Adolescent Psychiatry*, 41(10), 1182-1189.
- Gould, M., Velting, D., Kleinman, M., Lucas, C., Thomas, J.G. & Chung, M. (2004): "Teenagers' Attitudes about Coping Strategies and Help-Seeking Behavior for Suicidality". *Journal of the American Academy of Child and Adolescent Psychiatry*, 43(9): 1124-1133.
- Gray, N.J., Klein, J.D., Noyce, P.R., Sesselberg, T.S. & Cantrill, J.A. (2005): "Health information-seeking behaviour in adolescence: The place of the Internet". *Social Science and Medicine*, 60, pp.1467-1478
- Jensen, T.B. (2005): *Telefonrådgivning som metode til forebyggelse og sundhedsfremme*. Sundhedsstyrelsen.
- Kids Help Line (2002): "Australian National Review of Telephone, Web and E-mail Counselling" *Kidshelpline – newsletter, November 2002*, p.5.
- Kids Help Line (2003a): "Online Counselling – Responding to young people's feedback" *Kidshelpline – newsletter, November 2003*, pp. 3-4.
- Kids Help Line (2003b): "Visual Counselling Tools Revolutionise Online Service". *Kidshelpline – newsletter, August 2003*, pp. 1-2.
- Kids Help Line (2005): *2005 Overview – What is concerning Children and Young People in Australia? Årsrapport*.
- King, R. & Bambling, M. (2005): "Evaluating Online Counselling" *Kidshelpline – newsletter, oktober 2005*:5-6.

- King, R., Bambling, M., Lloyd, C., Gomurra, R., Smith, S., Reid, W. & Wegner, K. (2006a): "Online counselling: The motives and experiences of young people who choose the Internet instead of face to face or telephone counselling". I: *Counselling and Psychotherapy Research* vol. 6(3) Sep 2006, pp. 169-174.
- King, R., Bambling, M., Reid, W. & Thomas, I. (2006b): "Telephone and online counselling for young people: A naturalistic comparison of session outcome, session impact and therapeutic alliance". I: *Counselling and Psychotherapy Research* vol. 6(3) Sep 2006, pp. 175-181.
- Kraut, R., Patterson, M., Lundmark, V., Kiesler, S., Mukopadhyay, T. & Scherlis, W. (1998): "Internet Paradox - A Social Technology That Reduces Social Involvement and Psychological Well-Being?". *American Psychologist*, 53. pp.1017-1031.
- Mallen, M.J., Vogel, D.L., Rochlen, A.B., Day, S.X. (2005): "Online Counseling: Reviewing the Literature From a Counseling Psychology Framework". *The Counseling Psychologist*; 33(6): 819-871.
- Michaud, P. A. & Colom, P. (2003): "Implementation and Evaluation of an Internet Health Site for Adolescents in Switzerland". I: *Journal of Adolescent Health* vol. 33(4) Oct. 2003, pp. 287-290.
- Rattleff, P. (2007): *Børn og unges brug af internettet i fritiden*. Medierådet.
- Reid, W. & Caswell, D. (2005): "A National Telephone and Online Counselling Service for Young Australians". I: Batch, J. & Wootton, R. (Ed): *Telepediatrics: Telemedicine and child health*. Royal Society of Medicine Press.
- Rimehaug, T. (2002): "Brukervennlige egenskaper eller uforsvarlig lettvinhet?" *Tidsskrift for Norsk Psykologforening*. 2002 – 39(6), 507-513.
- Riva, G. (2003): "Virtual environments in clinical psychology". *Psychotherapy: theory, research, practice, training*, 40(1/2), 68-76.
- Santor, D. A., Poulin, C., LeBlanc, J. C. & Kusumakar, V. (2007): "Health Promotion, Early Identification of Difficulties, and Help Seeking in Young People". I: *Journal of the American Academy of Child and Adolescent Psychiatry* vol. 46(1) Jan 2007, pp. 50-59.
- Shaw, L.S., & Gant, L.M. (2002b): "Users divided? Exploring the gender gap in internet use". *CyberPsychology & Behavior*, 5(6), 517-527.
- Sun, P., Unger, J.B., Palmer, P.H., Gallagher, P., Chou, C.-P., Baezconde-Garbanati, L., Sussman, S., & Johnson, C.A., (2005): "Internet accessibility and usage among urban adolescents in Southern California: Implications for web-based health research". *CyberPsychology & Behavior*, 8(5), 441-453.
- Suzuki, L. K. & Calzo, J. P. (2004): "The search for peer advice in cyberspace: An examination of online teen bulletin boards about health and sexuality". I: *Journal of Applied Developmental Psychology* vol. 25(6) Nov-Dec 2004, pp. 685-698.
- Tidwell, L.C., & Walther, J.B. (2002): "Computer-mediated communication effects on disclosure, impressions, and interpersonal evaluations; Getting to know one another a bit at a time". *Human Communication Research*, 28(3), 317-348.

Urbis Keys Young (2002): *National Review of Tele Counselling and Web Counselling Services*. The Department of Health and Ageing Quality and Effectiveness Section.

Voss, H & Ravn, B.L. (2007): "Danskernes brug af sundhedsydelser på internettet". *Ugeskrift for læger*, 169(24): 2318-2321.

Young, K.S. (1999) *Fanget i nettet – En kur mod Internet afhængighed*. Introitel, Frederiksberg.

8. Bilag: Oversigt over data

Variabel	BørneChatten (BC)	BørneTelefonen (BT)	Svar%	Diff $\geq 10\%$
Køn	-	-	BC 97 % BT 99 %	-
Dreng	11 %	31 %	-	BC signifikant mere pigedomineret
Piger	86 %	68 %	-	
Ukendt/ikke besvaret	3 %	1 %	-	
Alder	Gennemsnitsalder =13,7	Gennemsnitsalder =12,5	84 %	-
0-5 år	0,2 %	0,9 %	-	BC's brugere er ældst
6-12 år	25 %	49 %	-	
13-18 år	70 %	42 %	-	
>18 år	1,4 %	1 %	-	
Kontakter os om...	-	-	100 %	-
Sig selv	94 %	94 %	-	-
Et andet barn	6 %	6 %	-	-
Genganger	6 %	6 %	-	-

Region (10-18 årige)	BørneChatten Svar%=28	BørneTelefonen Svar%=39	Danmarks Statistik	Difference i fh.t. 10-18 årige BC/BT
Region Nordjylland	10 %	11 %	11 %	-1/0
Region Midtjylland	21 %	24 %	23 %	-2/+1
Region Syddanmark	34 %	20 %	23 %	+11/-3
Region Sjælland	14 %	13 %	16 %	-2/-3
Region Hovedstaden	21 %	33 %	27 %	-6/+6

	Hypigste emner på BørneTelefonen	% af alle samtaler	BørneChatten	Hypigste emner på BørneChatten	% af alle samtaler	BørneTelefonen
1	Drillerier	14 %	4 %	Konflikter med andre	12 %	11 %
2	Konflikter med andre	11 %	12 %	Forelskelse	9 %	11 %
3	Forelskelse	11 %	9 %	Selvmodstanker	7 %	1 %
4	Mobning	9 %	6 %	Seksualitet	7 %	8 %
5	Seksualitet	8 %	7 %	Selvmutilerende adfærd	7 %	2 %
6	Fysisk vold	4 %	7 %	Fysisk vold	7 %	4 %
7	Forælderrollen	4 %	5 %	Seksuelt misbrug/krænkelser	6 %	4 %
8	Seksuelt misbrug/krænkelser	4 %	6 %	Mobning	6 %	9 %
9	Forældres skilsmisse	3 %	3 %	Forælderrollen	5 %	4 %
10	Pubertet	3 %	4 %	Vægt og/eller mad	5 %	2 %

Variabel	BørneChatten (BC)	BørneTelefonen (BT)	Diff ≥ 10 %
Med hvem opstår problemerne	-	-	-
Lærer/pædagog	4 %	3 %	-
Ven/veninde/ Skolekammerat	30 %	41 %	Signifikant færre på BC der henvender sig med problemstillinger i forbindelse med jævnaldrende
Kæreste	8 %	11 %	
Far	22 %	14 %	Signifikant flere på BC, der henvender sig med problemer knyttet til forældrene
Mor	20 %	13 %	
Stedforældre	2 %	2 %	-
Søskende	3 %	2 %	-
Hvor opstår problemerne	-	-	-
Skole/Institution	31 %	40 %	På BC signifikant flere med problemstillinger forbundet til hjemmet og færre forbundet til skole/institution
Hjem	38 %	30 %	
På samvær	2 %	3 %	-
Fritid	19 %	17 %	-
Online/sms	2 %	1 %	-

Variabel	BørneChatten (BC)	BørneTelefonen (BT)	Svar%	Diff $\geq 10\%$
Udsat for omsorgssvigt	-	-	100 %	-
Ja	12 %	7 %	-	Signifikant flere udsat på BC
Nej	57 %	71 %	-	
Ved ikke	31 %	22 %	-	
Udsat for krænkelse	12 %	8 %	N=813	-
Fysisk vold	7 %	4 %	-	Signifikant flere udsat på BC – alle variable
Psykisk vold	3 %	2 %	-	
Seksuelt misbrug / krænkelse	6 %	4 %	-	
Krænkede			BC:93 % BT:91 % 92 %	-
Barnet/den unge	93 %	88 %	N: 723	-
Far	1 %	0 %	N: 4	-
Mor	3 %	2 %	N: 19	-
Søskende	5 %	4 %	N: 33	-
Kæreste	1 %	0 %	N: 3	-
Andre børn	1 %	3 %	N: 17	-
Andre voksne	-	-	N: 0	-
Krænker	-	-	BC:90 % BT:85 % 86 %	-
Barnet/den unge	2 %	3 %	N: 21	-
Far	48 %	44 %	N: 364	-
Mor	15 %	19 %	N: 146	-
Søskende	3 %	3 %	N: 22	-
Kæreste	5 %	4 %	N: 33	-
Andre børn	10 %	8 %	N: 70	-
Andre voksne	26 %	18 %	N: 164	-

Variabel	Børne-Chatten (BC)	Børne-Telefonen (BT)	Svar%	Diff >10%
Testsamtaler	7 %	73 %	100 %	Langt større andel af testsamtaler på BT
Drenge (hvor køn er kendt)	22 %	69 %	-	Drenge udgør hovedparten af testsamtaler på BT
Piger (hvor køn er kendt)	78 %	31 %	-	
Køn ikke kendt (af alle testsamtaler)	50 %	30 %		Køn overvejende kendt på BT
Samtalelængde	41 min.	12 min.	100 %	-
0-5 minutter	4 %	30 %	-	-
5-15 minutter	13 %	49 %	-	-
15-30 minutter	24 %	15 %	-	-
30-60 minutter	39 %	5 %	-	-
Over 60 minutter	21 %	1 %	-	-
Rådgivningstype	-	-	BC:91 % BT:95 % 94 %	-
Hyggesnak	9 %	18 %	-	Langt større hyppighed af "hyggesnak" på BT end på BC
Faktuel information	11 %	8 %	-	Der gives hyppigere faktuel information på BC
Råd og vejledning	62 %	58 %	-	Lidt hyppigere råd og vejledning på BC
Henvisning	18 %	12 %	-	Der henvises hyppigere på BC
Udelukkende støtte/empatisk lytning	14 %	14 %	-	-
Samtalen bliver afbrudt	16 %	17 %	N=1492	-
Tekniske problemer	10 %	5 %	-	-
Barnet afbryder	77 %	80 %	-	-
Ved ikke	14 %	16 %	-	-

