

ELEVTELEFONEN.DK
ELEV-TIL-ELEV SAMTALE



ELEVTELEFON HÅNDBOGEN

FORORD - VELKOMMEN TIL ELEVTELEFONEN

Elevtelefonen er en del af et projekt, som skal give grundskoleelever bedre muligheder for at tale med nogen om udfordringer i skolelivet. Elevtelefonen er udviklet i tæt samarbejde mellem Danske Skoleelever og en eksternt tilknyttet autoriseret psykolog. I denne brochure kan du læse om formålet med Elevtelefonen samt de værdier og visioner, der understøtter projektet. Du kan desuden læse om, hvordan de unge ved Elevtelefonen klædes på, så de trygt kan varetage arbejdet ved Elevtelefonen, samt hvordan Danske Skoleelever passer på de frivillige i deres vigtige arbejde. Vi håber, at I som skoleledere, lærere, pædagoger og andre relevante fagpersoner vil tage godt imod tiltaget og hjælpe med at brede det ud til eleverne på landets skoler. Vi opfordrer til, at spørgsmål og kommentarer rettes til Danske Skoleelever, så vi sammen kan forbedre og styrke Elevtelefonens indflydelse på elevernes trivsel og velvære.

INDHOLDFORTEGNELSE

Forord – velkommen til Elevtelefonen	1
Om Elevtelefonen	3
Vision, formål, værdigrundlag	3
Hvordan bliver de frivillige klædt på til arbejdet ved Elevtelefonen	4
Introduktionsoplæg fra psykolog	4
Temadag med intern projektleder	5
Supervision	5
Sikkerhed	6
Praktisk	7
Hvordan foregår en vagt ved Elevtelefonen	8

OM ELEVTELEFONEN

VISION, FORMAL OG VÆRDIGRUNDLAG

Elevtelefonen er en del af et større projekt kaldet Center for Elevrådgivning (CFE), som startede i 2013. Formålet med CFE er at give grundskoleelever mulighed for at tale anonymt om udfordringer og problemer relateret til skolen. Elevtelefonen udgør en del af dette projekt og har været tilgængelig siden 2013. Den er blevet opdateret og revideret i løbet af 2023 i et samarbejde mellem medarbejdere ved Danske Skoleelever og en eksternt tilknyttet psykolog. Elevtelefonen er et tilbud til alle elever i grundskolen, men er særligt målrettet elever fra 5. til 9. klasse. Elevtelefonen tilbyder samtaler telefonisk og på chat.

Formålet er at tilbyde eleverne et fortroligt rum, hvor de kan dele deres oplevelser i skolen med Elevtelefonens frivillige, der er unge ligesom dem.

Elevtelefonen er en 'usynlig' ven, som man kan tale med om sine problemer, udfordringer eller spørgsmål relateret til skolen. Det er helt unikt for Elevtelefonen, at der tilbydes samtaler mellem unge og ikke fra barn/ung til voksen. Værdigrundlaget for Elevtelefonen er altid at møde brugerne i øjenhøjde med respekt, empati og varme.

Brugerne af Elevtelefonen er anonyme, hvilket skaber et trygt rum til at tale om det skamfulde, pinlige eller svære ting uden frygt for at blive genkendt, eller at det bliver fortalt videre. De unge ved Elevtelefonen er der for at lytte og nærværende engagere sig i samtaler – ikke for at give rådgivning. Visionen for Elevtelefonen er, at ingen problemer er for små. Hvis problemet er for stort, vil de frivillige kunne henvise brugeren videre til et passende rådgivningstilbud. I Elevtelefonens åbningstid vil der altid være en relevant uddannet voksen medarbejder fra Danske Skoleelever til stede, som kan tilkaldes, hvis de frivillige er i tvivl om, hvordan de skal håndtere et opkald eller en chat, eller hvordan de bedst hjælper brugeren videre.

HVORDAN BLIVER DE FRIVILLIGE KLÆDT PÅ TIL ARBEJDET VED ELEVTELEFONEN

Inden de frivillige starter arbejdet ved Elevtelefonen, sørger vi for, at de bliver klædt godt på til opgaven. Nedenfor kan du læse om elementer, der indgår i oplæringen. Det er vigtigt, at de frivillige deltager i det hele, så de føler sig trygge ved at varetage opgaven samt for at sikre, at Danske Skoleelever kan stå inde for deres arbejde ved Elevtelefonen. De frivilliges forældre skal skrive under på, at deres barn må varetage arbejdet ved Elevtelefonen, og de frivillige skal selv underskrive en kontrakt. Her skriver de under på, at de har tavshedspligt, men at de er indforståede med, at de skal kontakte en ansat eller ekstern psykolog, hvis de har svært ved at slippe en henvendelse.

INTRODUKTIONSOPLÆG FRA PSYKOLOG

De frivillige deltager i et introduktionsoplæg fra den eksterne psykolog, der er tilknyttet projektet. Formålet hermed er at fortælle de frivillige om nogle af de emner og udfordringer, de kan møde ved Elevtelefonen, samt at skabe et trygt rum med plads til spørgsmål og tanker om arbejdet og styrke fællesskabet mellem de frivillige ved Elevtelefonen.

TEMADAG MED INTERNPROJEKTLEDER

De deltager desuden i en temadag med projektlederen for Elevtelefonen, som er ansat hos Danske Skoleelever. Her er der fokus på, at unge kan få viden om, hvad Elevtelefonen er, og hvad arbejdet ved Elevtelefonen indebærer. Her bliver der talt med dem om, hvordan de håndterer det, hvis de sidder i en samtale, og bliver usikre på, hvad de skal gøre. De bliver desuden introduceret for teknikker og opmærksomhedspunkter, som kan være gavnlige at kende til, når man sidder ved Elevtelefonen. De vil i løbet af oplæringen få en grundig introduktion til de forskellige systemer, der er nødvendig at kende for at kunne varetage arbejdet ved Elevtelefonen.

SUPERVISION

De unge ved Elevtelefonen får supervision af den interne projektleder ved Elevtelefonen fra Danske Skoleelever minimum én gang om måned. De får desuden supervision af den eksternt tilknyttede psykolog flere gange om året. Det forventes, at de frivillige prioriterer supervision højt. Der vil desuden være mulighed for individuelle samtaler ved psykologen, hvis der opstår behov herfor.

SIKKERHED

Både telefon og chat ved Elevtelefonen er anonym for brugeren. Opkald foregår over en sikker telefonlinje, hvor der ikke er nummervisning. Chatten er krypteret, og kun den interne projektleder kan efterfølgende se chatbeskeder, der bliver slettet efter en måned. For at passe på de frivillige instrueres de i ikke at bruge deres eget navn, når de modtager opkald eller chats, samt ikke at dele oplysninger om sig selv. Det er ikke muligt at skrive til chatten eller ringe til telefonen, når Elevtelefonen er lukket.

Der er altid en bagvagt til stede i huset, når Elevtelefonen er åben. Bagvagterne er voksne ansatte ved Danske Skoleelever, der er sat grundigt ind i arbejdet med Elevtelefonen samt i de forskellige systemer. De er desuden indført grundigt i det kodesystem, som de frivillige benytter under deres vagt for at signalere, hvis de har brug for hjælp. De voksne har altid det bagvedliggende ansvar for Elevtelefonen. De har desuden en direkte aftale med den tilknyttede psykolog, som kan kontaktes, hvis der opstår noget akut.

PRAKTISK

Elevtelefonen har som udgangspunkt åben mandag, onsdag og torsdag kl. 13-16. Åbningstiderne kan dog variere løbende. Vagter ved Elevtelefonen foregår i et særligt rum, der er indrettet til netop dette. Man er som udgangspunkt én frivillig på vagt ad gangen og sidder altså alene i rummet. Der er altid en voksen bagvagt til stede, når telefonen og chatten er åben. Bagvagten sidder ikke i rummet, men er i huset, og de frivillige kan hurtigt og nemt komme i kontakt med vedkommende.

PERSONDATALOV

Elevtelefonen lever op til GDPR-regler og kravene for persondataloven

TAVHEDSPLIGT

De frivillige på Elevtelefonen har tavshedspligt og må derfor ikke tale med nogen om det, de får at vide i løbet af deres vagt. Der er dog enkelte undtagelser. Hvis en frivillige oplever, at de har svært ved at slippe et opkald eller en chat, skal de kontakte en ansat på Elevtelefonen eller den eksternt tilknyttede psykolog. De må også gerne tale om det til supervision.

UNDERRETNINGSPLIGT

Underretningspligt betyder, at man skal informere kommunen, hvis man får kendskab til, at et barn eller en ung udsættes for vold, mishandling, omsorgssvigt eller på anden måde lever under forhold, der bringer vedkommendes sundhed eller udvikling i fare. Da de frivillige er under 18 år, har de ikke underretningspligt, men de instrueres i vigtigheden af, at de informerer en ansat, hvis de bliver alvorligt bekymret for et barn eller ung. Det er herefter den ansattes ansvar at vurdere, om der skal laves en underretning og eventuelt udforme underretningen.

HVORDAN FOREGÅR EN VAGT PÅ ELEVTELEFONEN

De frivillige er som udgangspunkt alene på vagt. Der vil dog altid være en ansat til stede i huset, der fungerer som bagvagt. Bagvagten får inden sin første vagt en grundig introduktion til systemerne, samt hvordan de bedst støtter de frivillige, hvis de har haft en svær samtale eller chat.

De frivillige instrueres i at bruge tid på at gøre sig klar inden en vagt, så de kan svare på opkald eller chats fra et roligt og nærværende sted. Det er desuden vigtigt, de sikrer sig, at de nødvendige dokumenter er placeret i rummet, så de kan bruge dem, hvis det bliver nødvendigt. Det er eksempelvis en liste over rådgivningstilbud, som de kan henvise brugeren videre til, hvis henvendelsen f.eks. er for stor til Elevtelefonen, samt en liste med inspirationssætninger som de kan bruge i samtalerne. De sidder som udgangspunkt alene i rummet, og det er kun bagvagten, der må komme derind.

Den frivillige skal henvendelsesregistrere alle opkald og chats, hvor de helt kort beskriver, hvad de har talt eller skrevet om. De opfordres desuden til at kontakte bagvagten hver gang, at de afslutter en henvendelse. Formålet hermed er, at den frivillige sammen med en voksen 'tjekker ind' og mærker efter, hvordan vedkommende har det, inden de tager det næste opkald eller chat.

Når vagten er slut, opfordres de frivillige ligeledes til at kontakte bagvagten og tale lidt med vedkommende. Her er der mulighed for at tale om, hvordan de har det, og om der er nogle opkald eller chatbeskeder, der fortsat sidder i dem. Bagvagten kan på baggrund heraf hjælpe den frivillige videre, hvis der er brug for dette.

ELEVENTELEFONEN.DK

ELEV-TIL-ELEV SAMTALE

