



«En venn har ikke taushetsplikt»

Evaluering av chat-tjenesten Kors på halsen

Vebjørng Tingstad



 Røde Kors



NORSK SENTER FOR
BARNEFORSKNING
NORWEGIAN CENTRE
FOR CHILD RESEARCH

Fotos: Kors på halsen Facebook

Innhold

Forord	3
Innledning	5
Evaluering	6
Intervju med barn og unge	7
Hensikt og forventninger	7
De på den andre siden	8
Måloppnåelse	8
Spørreundersøkelse med de frivillige i Røde Kors	8
Resultater fra intervju med barn og unge	11
Noen hører på meg og forteller det ikke videre	11
Å bli lyttet til og å få råd: en flytende overgang?	12
KPH er også et sted for gutter	13
De frivilliges kvalifikasjoner	14
Å være der når jeg trenger det – ikke alltid mellom kl. 17–20	14
Jeg slipper å holde følelsene mine inne	15
Sammenfatning av funn – Konkluderende refleksjoner	16
Referanser	19
Vedlegg 1 og 2	20

Forord

Denne rapporten presenterer resultater fra en intervjuundersøkelse der unge brukere av Røde Kors sitt chatte-tilbud Kors på Halsen (KPH) evaluerer tjenesten. I tillegg presenterer rapporten noen sentrale funn fra en spørreundersøkelse Røde Kors i februar 2013 gjennomførte blant sine frivillige; dvs. de voksne som svarer barn og unge når de tar kontakt via KPH.

Hovedmålet med intervjustudien var å undersøke hvordan Røde Kors sitt chatte-tilbud til barn og unge blir vurdert av barn og unge selv. Siden denne tjenesten, som er en «en-til-en-chat» startet i 2010, har det vært en jevn økning i antall henvendelser. Tilbudet er åpent fra mandag til torsdag mellom kl. 17 og 20. Flere tilbakemeldinger fra så vel de som bruker tilbudet som de voksne som på frivillig basis sitter i den andre enden og svarer de som tar kontakt, er positive. Likevel mangler det kunnskap om hvordan denne typen chat fungerer og hvilken betydning den har for de som tar kontakt på denne måten.

Et overordnet mål med å samle ny informasjon omkring denne tjenesten har vært å finne ut om den fungerer i tråd med målsettingen, hvordan kommunikasjonen foregår og hva den betyr for barn og unge. Representerer KPH et tilbud som ikke finnes andre steder. Er den et godt supplement til det offentlige, og i tilfelle, hvorfor og hvordan?

Undersøkelsen er gjennomført av Vebjørng Tingstad, Norsk senter for barneforskning (NTNU) i perioden juni-september 2013. Kontaktperson i Røde Kors har vært Nelli Kongshaug.

Trondheim, 20. september 2013

Vebjørng Tingstad

Innledning

Målet med Kors på halsen er, ifølge Røde Kors sin egen brosjyre som presenterer tjenesten, å styrke barns selvfølelse. Tilbudet gjelder de som er under 18 år og som vil snakke med en «trygg voksenperson» om noe som er viktig for den enkelte; alt fra «hverdagslige spørsmål til større problemer». Det presiseres at Kors på halsen (KPH) er til å stole på. De frivillige presenteres som voksne med tid til å lytte og mot til å gå inn i vanskelige samtaler. Ønsket fra Røde Kors sin side er at barna skal oppleve å få støtte og føle at de blir sett, og dermed skal tjenesten bidra til at barna får styrke til å endre vanskelige situasjoner, enten det er hjemme, på nett, i klasserommet eller blant venner.

Ifølge Røde Kors sin årsmelding for 2012, har KPH 30–40 tusen samtaler med barn hvert år. Etter kort tids drift ble chat-prosjektet oppsummert som vellykket. Dette har sammenheng med spesielt to forhold. Det ene at chat anses som et medium barn og unge trives i og føler seg komfortable med. Dermed egner mediet seg, sies det, til forebygging og samtaler om de store temaene i livet. For det andre ser det ut til at problemer og spørsmål som reises via chat, har en langt alvorligere karakter enn de som de frivillige møter via telefon. Dermed virker chatten å ha et potensiale som er kvalitativt annerledes enn de andre tjenestene. De vanligste temaene er knyttet til fritid, seksualitet, kjærlighet, faktaspørsmål, spørsmål om kropp, skole eller eksistensielle spørsmål, sier årsmeldingen. 10 % av alle chattene som ble besvart i 2011, blir av Røde Kors definert som krisepregede. Dette kan dreie seg om utfordringer og problemer som oppleves som svært vanskelig eller umulig å komme seg ut av uten hjelp av utenforstående, slik som overgrep, selvmordstanker, mobbing, konflikter osv. Fra ulike hold meldes det om alarmerende tall vedrørende barn og ungdoms psykiske helse, om selvskading og selvmord, om ungdom som dropper ut av skolen etc. Det finnes tilbud, både gjennom offentlige helsestasjoner for barn og ungdom, og web-baserte tjenester som www.ung.no. Denne nettsiden tilbyr en «offentlig og kvalitetssikret informasjon for ungdom». Her kan ungdom henvende seg, og få svar på spørsmål de lurer på. Kirkens SOS besvarer årlig mellom 160 og 170 tusen henvendelser på telefon og nett (Tennfjord, 2013). I tillegg er nettet fullt av private blogger og sider der barn og ungdom kan lese hva andre ungdommer har spurt om og dermed kanskje få svar på det de selv lurer på. De kan lese beretninger om andres selvopplevde lidelser, hvordan de har taklet det, og få råd til å håndtere de utfordringene de opplever. Det finnes dermed i dag en åpenhet i det offentlige rom omkring tema som tidligere var mer tabubelagt. Det er imidlertid ikke ensbetydende med at dette dekker de behovene de unge har, eller at de er enkle å snakke om (Traavik, 2013). Et avgjørende spørsmål er hvordan den enkelte håndterer sitt eget liv og de tanker og følelser den enkelte strever med eller synes de trenger å snakke om.

Ved å se nærmere på for eksempel hjemmesiden til Mental Helse Ungdom, www.mentalhelseungdom.no, ser det ut til å være en lang vei å gå før tilbudet er tilfredsstillende når det gjelder forebygging og hjelp til barn og unge som sliter med for eksempel psykiske vansker. Det kan være lang ventetid for å få hjelp, det jobbes ikke alltid effektivt og godt nok for å samordne de ulike faggruppene som har barn og unge som ansvarsområde, hevdes det, og de uttalte og uttalte forventningene og kravene til et godt framtidig liv kan virke overveldende på et ungt menneske. Det er derfor ikke usannsynlig at et lavterskeltilbud som Kors på halsen har et potensiale til å fange opp og dermed forebygge problemer som kunne eskalert dersom tjenesten ikke hadde eksistert. Flere av de som

blogger på nett om sine selvmordstanker, understreker hvor lite som skal til før en havner i den ene eller andre konklusjonen. En voksen og anonym person i Røde Kors kan i gitte tilfeller dermed gjøre en forskjell mellom liv og død.

Så hva er det med chatten? Ut fra en svensk undersøkelse, der ungdommer ble spurt om hvorfor de foretrakk chat fremfor telefon, svarte de at det var lettere. De likte ikke så godt å snakke og anonymiteten gjorde at personen på den andre siden ikke kunne høre stemmen deres. Dette var spesielt viktig hvis de begynte å gråte. Sammenlignet med e-post, oppleves chatten dessuten som en stor fordel fordi de får raskt svar. Det understrekes også at det er viktig for dem å snakke med en voksen (Anderson og Osvaldson, 2012).

På den engelske hjemmesiden for Childline, www.childline.org.uk, siteres en ungdom som sier om chatten: «It helps me get through smaller things that would normally build up inside me». Hvorvidt de tingene som ellers ville bygd seg opp inni dem ville blitt karakterisert som et svært alvorlig tilfelle av de frivillige i KPH, er umulig å vite. Mye tyder imidlertid på at behovet for å ha noen å snakke med er stort hos mange barn og unge, også i Norge, et av verdens rikeste land.



Evaluering

En god metode for å evaluere denne tjenesten ville vært en analyse av logger fra samtalene barn og unge har med de frivillige. Dette ville gitt et direkte innblikk i selve kommunikasjonsforløpet. Av juridiske grunner lot dette seg ikke gjøre. Kvalitative intervju med barn og unge som har brukt og testet tjenesten ble derfor valgt.

Å skaffe informanter viste seg, ikke uventet, å være en utfordring. Den anonyme og antageligvis også den sensitive karakteren av denne typen kommunikasjon er nok en vesentlig grunn til at det tok tid å få barn og ungdommer i tale. Røde Kors tok selv hånd om denne delen av studien, og etter at det ble lagt ut en invitasjon på hjemmesiden til KPH, meldte det seg et par individuelle brukere, samt en rektor som meldte på elever fra to skoleklasser. Totalt deltok 9 informanter i alderen 16–17 år. En på 13 år trakk seg før vi rakk å gjennomføre intervjuet. Majoriteten av brukerne av chatten er mellom 13 og 16 år, så utvalget her ligger i den øvre aldersskala. Dette gjør at de ikke er representative for aldersgruppen som bruker chatten med hensyn til alder, men de var informative, svært

reflekterte og hadde nok mer erfaringsbasert innsikt enn de kunne gi inntrykk av innledningsvis med flere klassekamerater til stede. Ved å respektere den sensitive karakteren av fenomenet som skulle undersøkes, ble KPH belyst fra mange sider og med deltagelse fra alle i gruppene. Skoleklassene var delt inn i to fokusgrupper av klasselærere. Alle var bedt om å teste tjenesten på forhånd. Noen få fortalte at de brukte tjenesten jevnlig, men her kan det tenkes at reell bruk ble underkommunisert, så vel muntlig som skriftlig (se vedlegg 2).

Intervju med barn og unge

For å få så konkret og erfaringsbasert informasjon som mulig, tar undersøkelsen utgangspunkt i tre hovedområder. For det første, hvilke forventninger barn og unge har til tjenesten. Videre, hvordan de synes det er å kommunisere med KPH og i hvilken grad de opplever å bli hørt og lyttet til. Til sist, i hvilken grad opplever de at disse samtalene tilfredsstiller forventningene og det tjenesten lover. Klarer barn og unge å snakke med KPH om alt de har på hjertet? Og klarer KPH å veilede dem? Blir det bedre etterpå? Gjennom å få svar på disse spørsmålene, er målet å få mer klarhet i de mer overordnede spørsmål omkring hvordan chatte-tjenesten fungerer og hvilken betydning den har for de som bruker den.

Et særtrekk ved denne tjenesten er at det er frivillige uten fagkompetanse som svarer, barn og unge er sikret anonymitet, tjenesten har begrenset åpningstid, og ikke minst, de som tar kontakt flere ganger, kan ikke forvente å treffe den samme personen hver gang.

Et premiss for intervjuene var at de i utgangspunktet ikke skulle handle om de konkrete temaene barn og unge vanligvis tar opp i samtaler med Kors på halsen. Hensikten var at intervjuene skulle gjennomføres slik at informantene i størst mulig grad fortalte uten altfor mange spørsmål, og at intervjuer var seg sitt etiske ansvar bevisst og viste en respektfull holdning til informantenes grenser. De tre hovedområdene som er presentert ovenfor ble likevel dekket gjennom retningsgivende spørsmål, som penset informantene inn på undersøkelsens fokus.

- 1. Hensikt og forventninger:** Under denne overskriften ble det oppmuntret til fortellinger om hvorvidt de tar kontakt for å snakke om noe spesielt, eller om de rett og slett bare ønsker å snakke med noen.
 - Tar de kontakt for å si sin mening om noe som opptar dem?
 - Er det de tar opp i samtalene noe de ikke snakker med noen andre om?
 - Som de har snakket med andre om, men ikke funnet ut av?
 - Ber de om råd?
 - Kjenner de noen andre som bruker tjenesten eller er dette en aktivitet de vanligvis holder for seg selv?
 - Hva tenker barna at Kors på halsen er og var det slik de mente det skulle være?
 - Hvor ofte tar de kontakt?
 - Ser de hjelpelinjen som førstehjelp? Krisehjelp?
 - Hvorfor tar de kontakt? Hvorfor chat?

- 2. De på den andre siden:** Under denne sekvensen av intervjuet, var hovedmålet at informantene skulle fortelle hvordan de opplever at de blir møtt av de som sitter og skal høre på dem.
- Opplever de at de blir forstått, tatt på alvor og lyttet til?
 - Hvis de ber om råd, får de det?
 - Opplever de at KPH gjør det den lover på nettsidene?
 - Hvordan vurderer de denne formen for kommunikasjon sammenlignet med mail og telefon?
- 3. Måloppnåelse:** Under dette punktet, var hensikten å få tak i hva barna tenkte umiddelbart etter samtalen(e), og hva de har tenkt om den (dem) etterpå.
- Opplevde de at de hadde det bedre?
 - Fikk de eller satte samtalene i gang tanker og ideer hos dem selv som gjorde at de kunne takle utfordringer/problemer de eventuelt hadde da de tok kontakt, på en bedre eller annerledes måte enn før?
 - Var dette noe som varte over tid?
 - Har samtalen(e) med KPH gjort at de har gjort noen valg de ellers ville gjort annerledes?

I tillegg til resultater fra denne undersøkelsen, presenteres også noen sentrale funn fra en spørreundersøkelse blant et utvalg frivillige i KPH.

Spørreundersøkelse med de frivillige i Røde Kors

Røde Kors gjennomførte i februar 2013 en elektronisk spørreundersøkelse, QuestBack, med de frivillige i KPH. 69 respondenter svarte på 24 spørsmål med faste svaralternativer, men også med mulighet til å føye til tilleggsinformasjon. Mer enn 40 % av de som har svart, har vært frivillige i mer enn to år, og de betjener både chat, telefon og e-mail. Det er flest kvinner (78,3 %). Vel 60 % av de frivillige i denne undersøkelsen er i alderen 20 til 35 år.

De frivillige skal være voksne over 22 år. Hvis en vil bli frivillig, går en gjennom intervju og opplæring, noe som skal gjøre en i stand til å være en «trygg voksen som tar i mot henvendelser fra barn og ungdom på telefon og nett». Disse personene ønsker å være medmennesker og støttespillere i barn og ungdommers liv.

Ifølge spørreundersøkelsen, oppleves arbeidet med chat som meningsfylt. De opplever i liten grad at de som de snakker med, er frekke, respektløse eller stiller tulle spørsmål. Mer enn 80 % av respondentene opplever at det er krevende å være frivillig på chatten, men at de gjør noe nyttig. De frivillige mener også at de fleste som kontakter chatten, har nytte av både å snakke med dem og lytte til eventuelle råd. De frivillige oppgir at et stort flertall av de som tar kontakt gir uttrykk for at chatten er viktig for dem.



På spørsmål om hvordan de selv synes de er som frivillig på chat, gir de følgende svar:

God til å lytte

Flink, raskt og informativ

Foreløpig fersk i gamet, men det kommer seg og jeg tror jeg gjør en god jobb

OK

Håper at jeg behersker kanalen på en tilfredsstillende måte

Vanskelig å svare på

Imøtekommende og strukturert

OK

Interessert i barnas best, og jeg ønsker å hjelpe så godt som mulig

Gjør så godt jeg kan

Tolerant

Tar litt lang tid å svare på spørsmål men jeg tror at jeg er flink til å skrive/respondere på det andre skriver

Jeg liker chatten veldig godt, men har av og til behov for å sitte på andre medium da det er godt med litt variasjon. Jeg synes jeg får god kontakt med de som chatter med oss. Synes generelt jeg fungerer bra i chatten

Trygg og bekræftende

Noen ganger flink, noen ganger ikke så flink

Til å være helt fersk, midt på treet

Det fungerer bra. Veldig bra å sitte sammen med de andre å hjelpe hverandre

Bra nok

Stort sett er jeg fornøyd med hvordan jeg fungerer på chat

Støttende

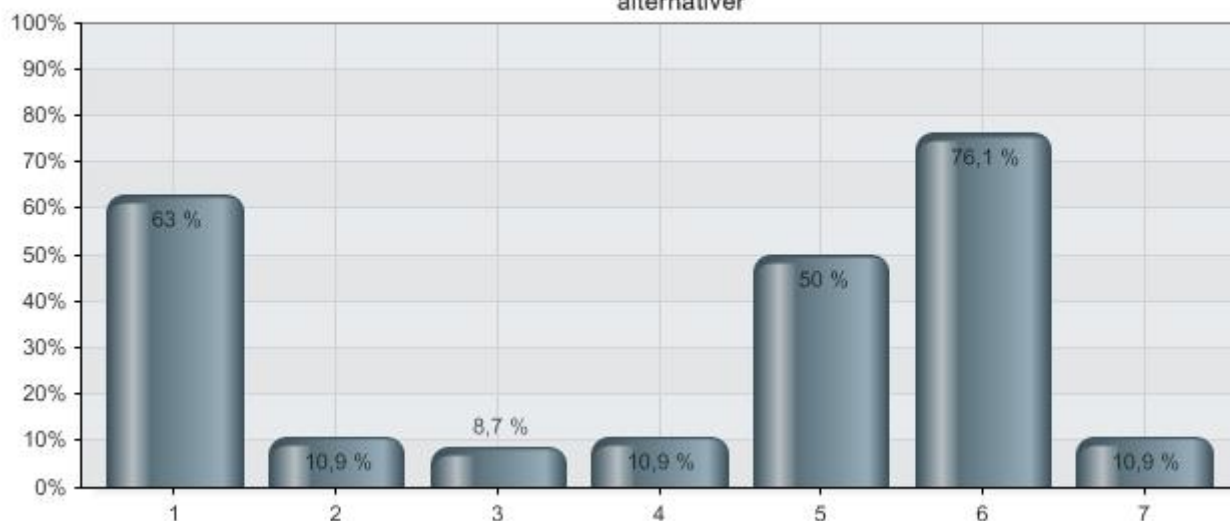
Har forbedringspotensiale

Vet ikke
 Jeg har fortsatt litt for lite erfaring for å uttrykke meg om dette
 OK, men har mye å lære ettersom jeg er ganske ny
 Jeg har bare hatt en opplæringsvakt, så litt vanskelig å si enda av betydning
 Jeg synes jeg ofte får kontakt med inn-tasterne, og jeg opplever ofte at de setter pris på å chatte med meg
 Jeg synes det går fint. Det er en stor fordel å kunne spørre om råd og tips fra de andre som sitter rundt bordet og chatter
 Jeg føler jeg hjelper og støtter de som kommer til oss
 Relativt fornuftig
 Utforskende
 Voksen livserfaren person som prøver å svare så godt som mulig og ha en god samtale
 God på innhold, holder på å lære meg «formen»
 Forståelsesfull, støttende
 spennende, lærerikt og uforutsigbart. Det liker jeg
 Forhåpentligvis støttende
 Vært mer på telefon enn chat - trenger mer trening - er ikke god nok...
 Foretrekker denne kanalen da kommunikasjonen og reaksjonene er umiddelbare men anonymiteten tydeligere enn over tlf. Flere seriøse henvendelser som gjør at oppgaven som frivillig oppleves som meningsfylt.
 En svarer som greier å møte den som chatter godt i mange tilfelle. Er god til å åpne opp så de kommer fram til det som er vanskeligst for dem å få fort. Likevel alltid noe å reflektere over etterpå: her kunne jeg svart annerledes, dette var kanskje ikke støttende nok?/skulle jeg utfordret litt her? = alltid lærerikt!/?støttende nok?
 Flink
 Synes jeg fungerer fint på chat og at jeg klarer å kommunisere med brukerne
 Flink
 Gjør så godt jeg kan
 Interessert
 God
 God

Denne selvevalueringen er positiv med tanke på hvorvidt de frivillige opplever å beherske chatten. Men de opplever også utfordringer, spesielt knyttet til henvendelser de definerer som tunge; for eksempel overgrep, selvmordstanker osv. Dette gjelder så vel direkte i relasjonen til barna, men også knyttet til behovet for de-briefing i etterkant av samtalen. De savner individuell og systematisk oppfølging. Et stort flertall synes det er vanskelig å avslutte en chat, spesielt hvis det er kompliserte temaer det dreier seg om. Hvilke temaer de chatter om som gjør at de trenger ekstra oppfølging i etterkant, ser vi en oversikt over nedenfor.

Hovedkonklusjonen på denne spørreundersøkelsen er fra de frivilliges side at de fleste opplever at de ofte hjelper dem de chatter med. Ingen svarer at de sjelden eller aldri gjør det. De viktigste grunnene de oppgir for at barn velger chat, er at de trenger noen å snakke med, at det er anonymt, de ønsker hjelp, de er i krise, og at de treffer hyggelige folk. På spørsmål om hvordan de tror barnet har det etter samtalen med den enkelte, oppgir nesten 80 % av de frivillige at de tror barnet er tilfreds. 2,2 % mener sågar at barnet er svært tilfreds.

18. Hvilke temaer du chatter om gjør at du trenger ekstra oppfølging i etterkant? Her kan du velge flere alternativer



Alternativer	Prosent	Verdi
1 Tung problematikk, feks selvmordstanker	63,0 %	29
2 Chatting om sex (tabubelagt/grenseutprøvende tema)	10,9 %	5
3 Når jeg skjønner at jeg chatter med en som er veldig ensom	8,7 %	4
4 Hvis jeg skjønner i løpet av en chat at historien ikke er sann etter å ha brukt tid på tunge temaer.	10,9 %	5
5 Når jeg får mistanke om omsorgssvikt og dårlig nettverk	50,0 %	23
6 Når jeg får mistanke om overgrep og kriminelle forhold	76,1 %	35
7 Annet	10,9 %	5
Total		46

I det følgende skal vi se nærmere på hva barn og unge sier i intervjuene.

Resultater fra intervju med barn og unge

Resultatene fra vår undersøkelse blir i denne rapporten presentert ut fra noenlunde samme struktur som de tematiske områdene er presentert i intervjuguiden.

Noen hører på meg og forteller det ikke videre

Noe som går igjen i intervjumaterialet er at KPH er et nødvendig tilbud, og at noe av det som gjør det unikt, er anonymiteten og at det er voksne som er seriøse og som svarer dem her og nå. Noen av ungdommene tar kontakt «bare for å snakke», mens andre, eller andre ganger, vil man snakke om «problemene».

G: Når det er noe spesielt, så går jeg jo til KPH. Om jeg bare trenger noen å snakke med så drar jeg og til KPH.

Denne informanten bruker begreper som 'går' og 'drar', noe som ikke er helt uvanlig når en beskriver aktiviteter på nett. En beveger seg inn i et rom, og dette er kvalitativt annerledes enn det rommet man ellers oppholder seg i. Det kan brukes til mye, ikke bare til å snakke om problemer.

J: Det er jo folk som bare vil snakke også, som føler seg litt alene og vil snakke med noen.

Men for noen er de frivillige i KPH de eneste de åpner seg for om akkurat de spesielle problemene eller tankene de har.

J: For det er jo folk som ikke har noen som de stoler 100 % på, og snakker med alt om.

En av guttene trekker frem den personlige karakteren i det som snakkes om på chatten. Med 'personlig' tenker han på «sånn veldig intime ting» og «veldig skjøre ting» som en ikke har så veldig lyst til å dele med folk.

Ei jente konkretiserer dette videre. Hun tror at det blir litt for privat hvis en involverer foreldre og venner i de helt personlige tingene, mens når en chatter med de i KPH, så får en liksom en følelse av at ting blir bedre.

J: En har fått snakka om det og fått det ut...og du får liksom...ja, delt problemet ditt med noen da, uten av det er noen som går rundt og vet det om deg...

I: Ja, for det kan jo være en belastning...

J: Ja. Hvis du forteller venner eller foreldre og de begynner å behandle deg annerledes...eller du vet at de går og – ja – har kunnskap om det hele tida, så kan det være en ekkel følelse, det også.

På spørsmål om ikke helsesøster er en person de kan snakke med om de samme tingene, er svaret entydig.

J: Neeei – Jeg – jeg tror ikke jeg hadde kommet til å snakke med helsesøster, da. Jeg føler ikke vi blir – siden vi ser henne nesten hver dag, så blir det ikke SÅ – blir på en måte ikke så anonym.

Det ser altså ut til å være en kvalitet i blandingen av fysisk distanse og personlig fortrolighet som gjør at KPH representerer noe unikt i gitte situasjoner.

Å bli lyttet til og å få råd: en flytende overgang?

Det ser altså ikke ut som at de som tar kontakt med KPH, kun gjør dette for å be om råd. Mange vil rett og slett ha noen å snakke med «bare for å få ut det de har i tankene». De forventer likevel noen retningsvisere. Jenta som siteres ovenfor, reflekterer videre og kommer frem til at de ber jo om råd også. De spør jo «om hva de skal gjøre og sånne ting». Men på spørsmål om de får råd, svarer hun:

J: De ga meg på en måte sånn – mer sånn bekreftelse at de hørte på. De ga meg ikke sånn konkret råd om hva jeg skal gjøre

Det å snakke med noen som hører på dem, blir nevnt av mange. Det oppleves som ubetinget positivt å bli lyttet til og snakke om noe som opptar tankene deres. Som en annen jente sier: «Det er greit å chatte, du får bekreftelse for det du sier», og hun legger til at hun regner med at folk føler seg bedre etter at de har snakket. En jente sier at en føler seg lettet over å ha fått snakket ut og sånn – «for de har ikke så mye å bære på lenger, hvis du skjønner».

Men skal de også se på denne tjenesten som en rådgivningstjeneste? Noen sier at de forventer råd og veiledning når de chatter fordi det er vanskelig å få andre steder. KPH lover egentlig ikke det? Eller gjør de det? Å oppleve å få støtte, føle at de blir sett, bidra til at barna får styrke til å endre vanskelige situasjoner, slik KPH markedsfører tjenesten, oppfattes av de fleste informantene i denne studien som at dette også inkluderer råd hvis de trenger det.

Tema det kan dreie seg om er hvis en føler seg utstøtt, mobba, ensom eller tema som sex og kjærlighetssorg, kropp og familie. På spørsmål om hvordan de vurderer responsen de får fra de frivillige, er det begrepet forståelse som går igjen.

J: De skriver på en måte som at de forstår hva vi – hva vi snakker om – eller hva jeg snakka om da, med dem.

I: Ja

J: Og de på en måte – ga tilbakemelding og sånn da

I: Ja

J: Hadde du en god følelse når du snakka med dem?

J: Ja

Denne jenta reflekterer seg frem til at hun gjerne kunne tenkt seg enda mer tilbakemelding i form av råd. Det tvetydige i denne konklusjonen kommer imidlertid frem da hun blir spurt om den frivillige lytter mer enn snakker, og hun avslutter ved å si at det er jo bra det også. Denne informanten mener (og de andre i gruppen nikket) at KPH gjør det de lover på hjemmesiden sin, men det er også et klart budskap fra ungdommene om at de frivillige kan være mer aktive og gi mer råd. Det er langt fra sikkert at det kan være en fasit for hva som er riktig og galt når det gjelder innhold i og omfang av råd. Det som kan tolkes ut fra disse intervjuene er at det viktigste er å bli lyttet til og forstått, men at det også forventes tydelige tilbakemeldinger på hva de kan gjøre for å bedre situasjonen sin når de først har kontaktet KPH. Forbeholdene noen av de unge i denne undersøkelsen tar i så måte synliggjør mer enn noe annet deres sårbarhet, og at hvis noen av de frivillige trækker over grensene deres, vil de ikke føle seg særlig vel etterpå.

KPH er også et sted for gutter

På spørsmål om de kjenner til noen andre lignende tjenester enn KPH, nevnes Ung.no, bladene Topp og Julia, der en kan sende inn spørsmål og få svar. Ingen av disse tilbyr en her-og-nå-tjeneste. De diskuterer seriøsiteten og en av guttene hevder at dette er mest for jenter. Et par jenter protesterer og sier at det er spørsmål både fra gutter og jenter og at det også er begge kjønn som svarer. Gutten holder på sitt argument og mener at i den grad

gutter sender spørsmål inn til et jenteblad, så er det bare tullespørsmål. I motsetning til disse tilbudene, er ungdommene enige om den store fordelene ved at KPH er et kjønnsnøytralt sted. En gutt sier han snakker jevnlig med KPH, i perioder 2 ganger i uken, og han snakker om mye som han aldri snakker med andre om.

G: Det er godt å snakke med noen uten å føle seg dømt.

På spørsmål hva han mener KPH kan bety for ungdom som han, svarer han at det er en flott idé, for da kan de som trenger hjelp bli hørt, og ikke bare bli tatt useriøst. Han svarer bekreftende på spørsmål om han ser på denne tjenesten som en form for førstehjelp når det er krise.

G: Det har hjulpet meg for både depresjon og selvmordstanker.

Han mener det er anonymiteten som er hovedårsaken til at han som gutt har tillit til KPH. Om han ikke hadde vært anonym, hadde han følt at de kunne ha brukt det han hadde sagt mot han. Det er kun én gang han har følt ikke å bli tatt på alvor. Men ellers har han hatt stort utbytte av denne tjenesten.

De frivilliges kvalifikasjoner

På spørsmål om hva han eventuelt kunne sagt til den personen som han opplevde ikke tok han på alvor, svarer han

G: Vel...kanskje de må tenke litt over situasjonene til barn og ungdom rundt omkring i verden. Hvis man tenker filosofisk ...og på følelser, så er det sterkere ting enn fakta og sånt. Rådet er altså: tenk litt over personen du snakker med før du svarer, kanskje han/hun føler seg såret.

En god chatter fra KPH er en som har opplevd litt selv, sier en av informantene. En slik person med litt erfaringer er lettere å snakke med og kan forstå seg bedre på den som tar kontakt. Risikoen hvis de ikke har denne kvalifikasjonen, er at de kan si noe feil og såre den som tar kontakt. Dette vil ikke gjøre saken lettere. Siden en ikke hører og ser personen en snakker med, er det ekstra viktig at de frivillige er klar over at de kan trå feil og misforstå den som tar kontakt med dem.

Å være der når jeg trenger det – ikke alltid mellom kl. 17–20

Det at de får svar med en gang, fremheves som en stor fordel med chatten fremfor andre måter å kommunisere på. Ungdommene diskuterer åpningstiden, som de aller fleste synes er altfor begrenset. Noen få hevder det hadde vært nødvendig med en tjeneste som var åpen også i skoletiden, siden det hender at de har det vanskelig der og egentlig har lyst til å gi opp. Da hadde det vært godt å snakket med noen der og da.

J: Men når jeg tenker over det, så synes jeg egentlig at det er ganske greit at det er åpent etter skoletid, for det er da folk setter seg ned og tenker over ting og tang og beskriver det.

Åpningstiden er perfekt, ifølge en av guttene.

G: For jeg har jo skole og lekser og alt. Etter en lang dag så pleier jeg å slappe av, gjøre lekser og sånt. Om jeg har mye på tankene, så er det godt å vite at jeg kan snakke med noen mer eller mindre når jeg er ferdig med mine ting; dvs. lekser, hjemmearbeid og litt sånn diverse.

Han har brukt KPH, også mens det bare var e-mail og telefon, og da syns han e-mail hjalp godt. Så selv om det da tok litt tid før han fikk svar, var det bra også, fordi da kunne han uttrykke alt han følte på en og samme plass.

G: Jeg har et hode som er glad i å skrive lange historier, tekster og diverse. Så at jeg får uttrykke følelsene på en endeløs plass, det funker det og.

Han forteller at han opplever super fremgang og at han har det bedre etter å ha brukt KPH. Flere ungdommer beskriver opplevd effekt av chatte-tjenesten med at de slipper å holde følelsene sine for seg selv. Denne gutten sier at han var alene i fem år, uten noen å snakke med, uten venner, før han fant KPH. Han var på tur til å ta livet sitt. Da noen anbefalte han KPH, så skrev han til dem, og det har gjort mange ting annerledes for han.

G: Før så tenkte jeg at verden var en mørk plass uten noe godt i vente. Nå tenker jeg at jeg har alle muligheter i verden, for å hjelpe folk, for å gjøre det bra, for å leve lykkelig.

Han bruker fortsatt KPH, men nå ikke for depresjon, sier han, men for bare å snakke med noen. Han bor på et lite sted.

Jeg slipper å holde følelsene mine inne

En samtale rundt effekter på kortere og lengre sikt dreide seg i den ene gruppen om at å snakke med noen hjelper tanken, en kan få ideer og hjelp til å tenke selv, altså hjelp til selvhjelp.

J: Når en får sagt det en vil, kan det hjelpe på den psykiske helsa og hjelpe til så en kommer lettere gjennom hverdagen.

På spørsmål om hva det er de frivillige i KPH får innsyn i som de ikke snakker med andre om, er det spontane svaret fra en av guttene: «det sosiale, om følelser». Han sier det er et veldig press på ungdom: hva og hvem du skal bli, hva du har lyst til å gjøre. Han understreker at for å føle seg bekvem, vil du gjerne føle at du er en del av noe, vite hvor du hører hjemme og hvem du er. Han mener sommeren er den tiden på året da denne tjenesten trengs mest.

G: Jeg føler at – jeg tror de fleste stiller seg ganske mange spørsmål da... i stille stunder....vi tenker ofte på forventninger, også til oss sjøl.....og da kommer det ofte spørsmål som hvem..hvordan...hvem er vennene mine, hvor gode er vennene mine...og sånne ting. Jeg føler veldig ofte at der er mye sosiale spørsmål det går på....kanskje de som sitter på chatten kan støtte de tankene og meningene du har og ..gi deg en del tips..og at de kan dele sine egne erfaringer.

På spørsmål om de mener at de fikk det bedre etter chatten, peker svarene i noe ulik retning. Hovedkonklusjonen er at det som oftest blir bedre, og at det er høyst sjelden at det blir verre. Hvis kontakten imidlertid oppleves sårende, hvis de ikke synes de får godt nok svar, hvis de føler at ingen kan svare på spørsmålet deres eller de blir misforstått, så kommer de i en vanskelig situasjon. Refleksjoner rundt dette spørsmålet førte til en dialog omkring hvordan problemet eller temaet deres identifiseres, hvordan chatten avsluttes og hvor viktig det er at den som tar kontakt blir spurt om han eller hun har fått svar, noen tips på hva de kan gjøre med situasjonen sin og at hun eller han ikke sitter igjen med en vond følelse.

En av guttene hadde en entydig konklusjon:

G: Det er en fantastisk nettside. Chat'en fungerer akkurat som forventet, og jeg har fått skikkelig fremgang i livet på grunn av den. Den har hjulpet meg bort fra røyk, alkohol, til og med hasj og kokain. Jeg var deprimert, og dermed fant jeg den mørke siden av internett....

En avgjørende faktor for god effekt av chatten er, ifølge en av guttene, at de frivillige tar seg tid nok til å forstå problemet. På den måten kan de klare å forstå de som kontakter dem bedre og rådene vil kanskje bli bedre.

Sammenfatning av funn – Konkluderende refleksjoner

Det er noen hovedfunn som peker seg ut etter intervjuene med de unge i denne studien når det gjelder hvordan og hvorfor chatten fungerer. Den

- blir brukt
- fungerer i tråd med målsettingen
- har stor betydning for de som bruker den
- representerer et unikt tilbud
- er anonym
- er seriøs
- er kjønnsnøytral
- etablerer direkte kontakt med en voksen her og nå
- senker terskelen for hvilke tema som kan tas opp

Det kan se ut som chatten fungerer som en form for ventilering, som en lynavleder og dermed kan den bidra til å lette trykket, kanalisere vonde og vanskelige tanker i konstruktive retninger. I så måte har chatten et forebyggende potensiale som i liten grad lar seg måle. Anonymiteten, det faktum at tjenesten er spesielt rettet mot barn og ungdom, og at den ikke er koblet til en kommersiell eller religiøs aktør, gjør at KPH fremstår som troverdig, seriøs, nøytral, og dermed som noe unikt. En kan anta at konseptet derfor reduserer både tulle- og ironifaktoren som påstås å prege noen ungdomsblader og nettsider, samt selvsensuren barn og unge til en viss grad styres av, for eksempel når de snakker med helsesøster eller andre i sitt nære miljø. Et interessant funn fra en del gutter i undersøkelsen er at KPH oppfattes som kjønnsnøytralt i den forstand at tjenesten også er for dem. Overå (2013) viser i en nylig avsluttet studie at jenter i større grad enn gutter delte følelsesmessige

erfaringer og problemer med hverandre. Samtidig skjer det endringer. Studien antyder at guttene i mange situasjoner snakket åpent og reflektert om personlige følelsesmessige forhold, om alt fra jenter de var forelsket i, til ulike problemer i hjem- og skolemiljøet, og om deres aspirasjoner og engstelser for fremtiden. For disse guttene ble det ikke i like stor grad, hevder Overå, oppfattet som feminint å uttrykke omsorg, vise følelser og fremtre med «myke» lederegenskaper, sammenlignet med hva tidligere studier har funnet. Her kan vi altså se konturene av et sammenfall mellom det faktum at gutteinformanter bruker KPH og tendenser til noen kulturelle endringer i forhold til hvordan gutter snakker om følelser og problemer.

Ut fra intervjuene, er det tre forhold som kan kategoriseres som forbedringspotensialet når det gjelder KPH.

Det ene dreier seg om åpningstid og tilgjengelighet. Den direkte kontakten barn og unge kan få akkurat når de trenger det, blir oppgitt som noe av det som er det aller beste med tjenesten. Men at åpningstiden er såpass begrenset, blir av enkelte opplevd som en ulempe.

Det andre forholdet handler om de frivilliges kompetanse og holdning til de som tar kontakt. Det er, ikke overaskende, svært avgjørende for de som kontakter KPH, at de opplever å bli tatt seriøst. Sammenholdt med det de frivillige selv sier, oppleves mange samtaler som krevende for dem. Disse møtene, som kan karakteriseres som en slags horisontal fortrolighet, ser ut til å ha sin viktigste suksessfaktor i å minimalisere et potensielt asymmetrisk forhold mellom den frivillige og de som tar kontakt. Ved å opprettholde det som tradisjonelt er et maktforhold mellom voksne og barn, der den voksne gjerne er den som vet best, risikerer KPH ikke å møte barna og de unge der de er når de tar kontakt. Det er et fåtall som påpeker denne risikoen, men det er likevel noen. Dette poenget blir også understreket i internasjonal litteratur (Butler m.fl. 2010).

I forlengelsen av dette ser det, for det tredje, ut til å være litt usikkerhet omkring hva begge parter, både den frivillige og den som tar kontakt, forstår med å gi og få råd. At informantene i denne intervjuundersøkelsen kunne virke litt usikre på hvorvidt de frivillige ga råd eller ikke, kan peke i retning av at KPH's stab har funnet en god balanse, og funnet en form med stor grad av symmetri eller likevekt. Med den kompetansen de får gjennom å lære hvordan de stiller strategiske spørsmål, opplever de som tar kontakt kanskje nettopp det som er hensikten: at gjennom å snakke og bli lyttet til, bidrar de i stor grad selv til å finne løsninger.

Men disse funnene kan også tyde på en viss form for usikkerhet fra de frivilliges side når det gjelder rolleforståelsen sin med hensyn til å gi råd. Dette er det imidlertid ikke data til å si noe bestemt om, men det ville i tilfelle ikke være overaskende. En ting er at de ikke nødvendigvis har kunnskaper om alle de tema som er vanskelige og som de plutselig blir kastet inn i. Det er heller ikke noe som forventes av dem som frivillige. En annen ting er at hva som er et godt råd i dag er langt mer diskutabelt enn en tenker at det var tidligere. I samfunnsvitenskapen skrives det om destabilisering av voksenrollene (Lee, 2001), det er ikke like enkelt å fastslå hvordan dagens barne- og ungdomsgenerasjon skal forholde seg til de utfordringene de møter. Når barndommen endres, endres også voksendommen, hevdes det.

Identitet og selvutvikling blir dermed et livslangt prosjekt (Giddens, 1991; Ziehe og Stubenrauch, 1983) og det finnes ingen fasit.

Et spørsmål avslutningsvis er om det gjør noen forskjell at barn og unge tar kontakt med Kors på halsen. Funnene i denne undersøkelsen og konkretiseringen av hvordan tjenesten blir evaluert, tyder på det. For å vite noe mer eksplisitt om langtidseffekter, måtte en gjort en studie med andre metoder. Dermed må vi støtte oss på vårt naboland, Sverige – og Nederland.

En undersøkelse gjort av internett-baserte støttetiltak for barn i Sverige i 2012 konkluderer med at de fleste barna opplever forandring til det bedre, både på kort og lang sikt, etter kontakten de har fått via mail og chat. De sier de får hjelp, de blir lyttet til og tatt på alvor. Rapporten konkluderer også med at BRIS, som denne tjenesten kalles, lykkes i å formidle forståelse for barnet og at de hjelper til slik at barnet kan se hvilke muligheter og ressurser hun eller han selv har i sin nærhet, og dermed øker barnets følelse av sammenheng, noe som er et viktig mål for denne tjenestens virksomhet (The BRISreport 2013).

En nederlandsk undersøkelse konkluderer også med at barn som kontaktet det som der ble kalt Kindertelefoon, opplevde bedre tilfredshet, og at kontakten reduserte oppfatningen de hadde om belastningen av problemet sitt. Resultatene var bedre for chatte-tjenesten enn for telefontjenesten.

I vår del av verden, der flertallet av barn ikke lider noen materiell nød, der barns rettigheter har vært i fokus i flere tiår, der bortimot 100 % av husstandene har internett hjemme, har vi å gjøre med en barne- og ungdomsgenerasjon med mange forhandlere, barn som blir oppmuntret til å uttrykke seg, ytre sine meninger og hevde sin individualitet i mye større grad enn for et par generasjoner tilbake. Hvem er jeg? Hvem skal jeg bli? Å bli voksen – hva betyr det? Dette gir en frihet – og en sårbarhet. Det er urealistisk å tro at skolen har kapasitet til å dekke barn og unges «snakkebehov».

At barn og ungdom i økende grad benytter seg av tjenesten KPH, synliggjør en underskog av utfordringer de strever med, både av generell og hverdagslig karakter, men også mer spesifikke og alvorlige forhold. Hvis en skulle anslå hvor mange som er i det de frivillige ville kalle en krisesituasjon, er det bare å regne 10 % av 30 tusen pr år. Tre tusen barn og unge med krisepregede historier tar med andre ord kontakt med KPH hvert år. Det er mange unge mennesker. De som faktisk tar kontakt, kan dessuten representere toppen av isfjellet. Å ta det skrittet er en aktiv og konstruktiv handling i riktig retning. Hvis foreldre eller andre nære familiemedlemmer er problemet eller en del av det, er det heller ikke der de nødvendigvis kan få snakke om det de har på hjertet.

Ut fra dette materialet, ser det ut som KPH er et godt supplement til både offentlige tjenester som for eksempel skole, helsesøster og web-baserte informasjonstjenester, og nære relasjoner. I tillegg til dette, representerer den noe annet enn det som ellers tilbys. Tjenesten er designet for å møte barn og ungdom, den er et lavterskeltilbud der de får umiddelbar kontakt, de slipper å vente flere dager på svar, og kvaliteten på kommunikasjonen er dynamisk i den forstand at samtaleformen legger opp til å gi støtte slik

at barn og unge kan utvikle eget repertoar for å håndtere vanskelige situasjoner. Et enstemmig råd fra ungdommene i denne undersøkelsen er at tjenesten må fortsette.

Referanser

- **Bøker, artikler og rapporter**

Anderson, K. og K. Osvaldson (2012) Utvärdering av BRIS' Internetbaserade stödkontakter. Report 2012:7, Linköping University: Tema Barn.

Butler, C.W., J. Potter, S. Danby, M. Emmison og A. Hepburn (2010). Advice-implicative interrogatives: building 'client-centered' support in a children's helpline. In: *Social Psychology Quarterly*, 73(3), 265-287.

Giddens, A. 1991. *Modernity and Self-Identity. Self and Society in the Late Modern Age*. Cambridge: Polity Press.

Lee, N. (2001) The extensions of childhood: Technologies, children and independence. In Hutchby, I. og Jo Moran-Ellis (red.) *Children, Technology and Culture. The Impacts of Technologies in Children's Everyday Lives*. Routledge: London.

Overå, S. (2013) Kjønn – Barndom – Skoleliv. Faglige og sosiale inkluderings- og ekskluderingsprosesser i barneskolen. Dr. gradsavhandling. Universitetet i Oslo: Sosialantropologisk institutt.

The BRIS report 2013. Malmø: The Children's Rights in Society.

Tennfjord, S. 2013. Tenker du på å avslutte livet? Adresseavisen, 10.09.2013.

Traavik, I. 2013. *På liv og død. Tabu i bildeboka*. Analyser og refleksjoner. Oslo: Gyldendal.

Ziehe, T. og Stubenrauch, H. 1983: *Ny ungdom og usædvanlige læreprosesser. Kulturel frisættelse og subjektivitet*. København: Politisk revy.

- **Web- referanser**

Forebygging av selvmord og selvskading

<http://www.mentalhelseungdom.no/arkiv/2012> Lastet ned 10.09.2013.

Følsomme og kroppsfikserte skolegutter

<http://kilden.forskningsrådet.no/c16880/artikkel/vis.html?tid=85364> Lastet ned 13.8.2013.

Intervjuguide Kors på halsen

Intervjuene skal ikke handle om tema som barna tar opp i samtalene med Kors på halsen. Barneintervjuene tenkes ellers gjennomført slik at informantene i størst mulig grad forteller uten altfor mange spørsmål. Tre hovedområder ønskes dekket:

Hensikt og forventninger

Her ønskes barns fortellinger om hvorvidt de tar kontakt for å snakke om noe spesielt, eller om det rett og slett bare er for å snakke med noen.

- Tar de kontakt for å si sin mening om noe som opptar dem?
- Er det de tar opp i samtalene noe de ikke snakker med noen andre om?
- Som de har snakket med andre om, men ikke funnet ut av?
- Ber de om råd?
- Kjenner de noen andre som bruker tjenesten eller er dette en aktivitet de vanligvis holder for seg selv?
- Hva tenker barna at Kors på halsen er og var det slik de mente det skulle være?
- Hvor ofte tar de kontakt?
- Ser de hjelpelinjen som førstehjelp? Krisehjelp?
- Hvorfor tar de kontakt? Hvorfor chat?

De på den andre siden: Hvordan blir barna møtt?

Under denne sekvensen av intervjuet, er hovedmålet at barna forteller hvordan de opplever at de blir møtt av de som sitter og skal høre på dem.

- Opplever de at de blir forstått, tatt på alvor og lyttet til?
- Hvis de ber om råd, får de råd?
- Opplever de at hjelpelinjen gjør det den lover på nettsidene?
- Hvordan vurderer de denne formen for kommunikasjon sammenlignet med mail og telefon?

Måloppnåelse /Effekt

Under dette punktet, er hensikten å få tak i hva barna tenkte umiddelbart etter samtalen(e), og hva de har tenkt om den (dem) etterpå.

- Opplevde de at de hadde det bedre?
- Fikk de eller satte samtalene i gang tanker og ideer hos dem selv som gjorde at de kunne takle utfordringer/problemer de eventuelt hadde da de tok kontakt, på en bedre eller annerledes måte enn før?
- Var dette noe som varte over tid?
- Har samtalen(e) med Kors på halsen gjort at de har gjort noen valg de ellers ville gjort annerledes?

Spørreundersøkelse om Kors på halsen

Røde Kors har bestilt en undersøkelse blant barn og unge i Norge om hvordan chatten Kors på halsen fungerer.

<http://www.korspahalsen.no/>

Før vi starter, vil jeg informere deg litt om undersøkelsen og ha din underskrift.

Intervjuene skal ikke handle om tema som du tar opp i samtalene med Kors på halsen, men om hva du synes om å chatte med dem som svarer deg i Røde Kors.

Alt du sier vil selvsagt være anonymt, du er en av mange jeg skal snakke med, vi skal skrive en rapport til Røde Kors, men ingen vil kunne se hva akkurat du har sagt. Det er frivillig å delta, du kan trekke deg når som helst uten å trenge og gi noen grunn, men nå har du jo sagt ja til å være med, og det er veldig fint for meg at du har sagt ja.

1. Navn

2. Alder

3. Ditt mobiltelefonnummer.....

4. Din e-post-adresse.....

5. Mors yrke.....

6. Fars yrke.....

7. Sett kryss i bare én av boksene under:

Jeg har bare testet Kors på halsen nå

Jeg bruker Kors på Halsen av og til

Jeg bruker Kors på Halsen ofte

.....

Navnet ditt:

Norsk senter for barneforskning
Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet (NTNU)
7491 Trondheim
e-post: noseb@svt.ntnu.no
<http://www.ntnu.no/barneforskning>