Fri og villig: Kirkens SOS

Ved Nora Blaasvær

Det var midt i 70-åra. I Norge bygget vi velferdssamfunn med en stat som skulle dekke ethvert behov. Alt omsorgsarbeid skulle være profesjonelt arbeid. Midt i dette ble Kirkens SOS etablert. En krisetelefon som verken var verdinøytral eller profesjonell. Et tiltak hvor frivillig innsats var den bærende faktor, og hvor medmenneskelighet og personlig egnethet kvalifiserte til møter med mennesker i krise. Save Our Souls – dette kunne da umulig være god krisehåndtering?

Kirkens SOS er en døgnåpen krisetelefon som bemannes av 1200 frivillige medarbeidere. Døgnet rundt, hele året – det er alltid noen tilgjengelig for samtale på Kirkens SOS. Et lavterskeltilbud der du som innringer får være anonym, hvor samtalen er umiddelbar og uforpliktende. I 2000 besvarte Kirkens SOS 110.000 henvendelser. Det sier noe om behovet for å ha et menneske å snakke med – og det sier mye om verdien av frivillig innsats.

Sommeren 1953 leste den anglikanske presten Chad Vara i avisen at London by hadde tre selvmord per dag. Kort tid etter satte han inn en annonse i London-avisene: "Før du tar livet ditt – ring meg på Mansion House 9000."

Dette initiativet utviklet seg til The Samaritans i Storbritannia, og er den direkte forløper til Kirkens SOS. Chad Vara fikk nemlig ikke bare oppringninger fra selvmordstruede, men også fra mennesker som meldte seg til tjeneste. Frivillig innsats er basert på at noen ser at noe må gjøres – og gjør det.

"Hvor mange trengs det?"

"Hvor mange trengs det? Det trengs én. Er det én som har vært der og sett, er det nok til å redde livet." (Skårderud 1998) Men for at Kirkens SOS alltid skal kunne tilby den ene som trengs, må vi ha et omfattende og stabilt nettverk av mennesker som er villige til å gi av sin tid, og som orker å forholde seg til nøden i andres liv. Det er alltid en utfordring å rekruttere nye medarbeidere til tjenesten. Og i en tid hvor frivilligheten er i endring (Wollebæk 2000), er dette et stadig tilbakevendende satsningsområde for Kirkens SOS.

Det er de 1200 frivillige medarbeiderne som danner ryggraden i virksomheten. Døgnet rundt bemannes krisetelefonen

av frivillige medarbeidere som uten godtgjørelse bruker av sin tid for å snakke med mennesker i krise. En krisetelefon skal være et godt og kvalitetssikret tilbud. Kirkens SOS har et omfattende kvalitetssikringssystem som skal ivareta det møtet som finner sted mellom medarbeider og innringer, og som skal ivareta våre medarbeidere i deres tjeneste. Dette gjelder alt fra inntaksprosedyre til veiledning og vaktordning. Som medarbeider må man i snitt beregne å bruke tre kvelder/dager/netter i måneden til tjeneste for Kirkens SOS. Vi er videre opptatte av at den enkelte medarbeiders innsats skal være forutsigbar. Det er derfor klare rammer rundt vaktordninger og medarbeiderskap ved Kirkens SOS. Vi definerer tydelig hvilke forventninger vi som organisasjon har til våre medarbeidere.

Som medarbeider må man gjennom en omfattende inntaksprosedyre, bestående av et søknadsskjema, en inntakssamtale på det aktuelle SOS-senter, samt et 40 timers innføringskurs for å forberede seg til tjenesten. I dette kurset inngår også prøvevakter med fadderordning. Kirkens SOS vektlegger den enkelte medarbeiders mulighet for å utvikle seg i tjenesten, og det er derfor jevnlig kunnskapsformidling i form av seminarer, kurs og foredrag. Det grundig kursing i selvmordsproblematikk. Medarbeiderskapet formaliseres i en skriftlig kontrakt, hvor også oppsigelsesprosedyre er avtalt. Våre ordninger kan på mange måter sammenlignes med et arbeidsforhold, både hva gjelder grad av oppfølging og forpliktelser.

Virksomheten Kirkens SOS har utviklet sitt kvalitetssikringssystem gjennom en håndbok som beskriver hva vi gjør ved Kirkens SOS og hva vi ikke gjør. Det er for eksempel alltid minst to på vakt, det gjennomføres jevnlig og obligatorisk veiledning, og vi har klare rutiner for hva som er en medarbeiders handlingsrom. En medarbeider har plikt til anonymitet på telefonen, man ringer aldri ut fra senteret, og man følger aldri opp en inn-

ringer i ettertid. En medarbeider ved Kirkens SOS må kunne leve med uroen for hvordan det faktisk gikk med dette mennesket etter at man la på røret – det er en del av forutsetningen for vår tjeneste. Dette kan være vanskelig for en engasjert medarbeider, men alle forhold er lagt til rette for at medarbeiderne skal kunne jobbe med en slik uro i veiledning, samt i samtale med medvakt og/eller stab i løpet av vekten.

Hvem ringer, og hvorfor?

I 2000 besvarte Kirkens SOS 110.000 henvendelser. De to hovedtemaene vi i størst grad møter på telefonen, er ensomhet og psykisk smerte. Det er flest kvinner som ringer oss (60 % er kvinner.) Hovedtyngden av dem som ringer oss, er i aldersgruppen 40 – 59 år. Vi har likevel sett en økning i antall henvendelser fra unge mennesker i de siste par årene. Økningen i antall samtaler fra 1999 til 2000 har særlig vært i samtaler knyttet til selvmordsproblematikk. I 2000 var det 5.800 samtaler med selvmord som tema, og vi vurderte selvmordsrisikoen som alvorlig i 593 samtaler.

Et selvmordsforebyggende tiltak

Idéen bak Kirkens SOS er at vi tilbyr et uforpliktende og umiddelbart møte med et menneske – her og nå. Vi tilbyr ikke oppfølging, rådgivning eller annen hjelp utover vår tilstedeværelse og den følelsesmessige avlastning som ligger i den enkelte samtale. I en samtale kan medarbeider bidra med idéer og kunnskap som innringer kan ha nytte av i sitt liv, men det er til enhver tid innringers ansvar å omgjøre dem til praksis. Likevel har vi en kjøreregel ved Kirkens SOS som avviker fra det som er nevnt ovenfor. Vi sier tydelig at "Livet har forkjørsrett", og som et selvmordsforebyggende tiltak har vi til enhver tid beredskap for å ta i mot henvendelser fra mennesker som tenker på eller er i ferd med å ta sitt eget liv.

Kirkens SOS vil i slike situasjoner gjøre hva vi kan for å hindre at dette skjer, og her griper vi faktisk og praktisk inn i innringers livssituasjon – så sant vi klarer å kartlegge hvor innringer befinner seg.

Kirkens SOS har et tett samarbeid med Akuttmedisinske Kommunikasjonssentraler (AMK) i hele Norge, og dersom en medarbeider vurderer selvmordsrisikoen som alvorlig, kontaktes AMK med de opplysninger vi har fått om innringer. I 2000 ble denne rutinen fulgt i 289 samtaler. Vi forsøker å holde kontakten med innringer inntil AMK er på stedet. Dette er naturligvis noen av de mest dramatiske situasjoner en medarbeider opplever ved Kirkens SOS, og mye av vår kursing og tilrettelegging av tjenesten går på å ivareta dette på best mulig måte.

Når starter et selvmord?

Som et selvmordsforebyggende tiltak tar Kirkens SOS i mot akutte rop om hjelp, men vi er svært oppmerksomme på at den kontakten vi har med innringere som presenterer en mer permanent livssituasjon (gjerne mennesker som ringer ofte), også betyr konkret og avgjørende livshjelp. For hvem kan si når et selvmord starter? Hvem kan vurdere verdien av det å ha et sted å ringe en eller flere ganger om dagen for å høre en stemme og få litt oppmerksomhet, i en hverdag preget av uforståelig ensomhet og stor psykisk smerte? Disse samtaler kan også være svært krevende for våre medarbeidere, da det kan oppleves mer belastende å ikke kunne gjøre noe, hjelpe til – enn faktisk å kunne gripe inn og gjøre noe konkret, slik man har anledning til, ved akutt selvmordsfare.

Et Kirkens SOS

Hver vakt på Kirkens SOS innledes med en overlapping fra avtroppende vakt, samt en stund i kapellet med bønn for vekten, virksomheten og dem som tar kontakt med oss. Det er mange av dem som ringer Kirkens SOS som ønsker forbønn, enten på telefonen eller ved at vi legger en lapp med deres anliggende i bønnebok. Kirkens SOS tenner gjerne lys for dem som kontakter oss, og det er mange innringere som opplever det godt å vite at det nå står et lys et sted i landet og brenner for akkurat dem.

*Frivillig ønske, håpe og tro
at guddommelig kjærlighet
skinner mellom ordene,
mellom tankene
og gjennom tårene*

*Utdrag fra Hymne til den frivillige
av Inger J. Aas*

Er det så et hinder for tjenesten at den kalles for Kirkens SOS? Spørsmålet kommer ofte, og dette aspektet ved krisetelefonen har vært under stadig press. Vi kan selvfølgelig ikke se bort fra at enkelte som kunne trenge oss, vil ha gode grunner for ikke å henvende seg til noe kirkelig. Vi vet at mange mennesker er skadeskutte etter ublide og ukloke møter med kirke og med kristenliv. De vil naturlig nok vegre seg for å søke støtte fra den kanten. Det erkjenner Kirkens SOS, samtidig som vi utfordrer nøytralitetsbegrepet. I Kirkens SOS opplever vi at alle mennesker har farge, at ingen er nøytrale – og at vi blir sannere og tydeligere dersom vi er tydelige på vårt ståsted.

Vi opplever at å være et Kirkens SOS er et dilemma i den grad det hindrer noen i å ringe som kunne hatt nytte av det. Ellers opplever vi det som en ressurs.

Vi introduserer ikke vår kristne plattform som en dimensjon i samtalen med mindre innringer selv tar opp temaet. Vi er ingen andaktstelefon, og våre medarbeidere er ikke bibelske oppslagsverk. Som medarbeider ved Kirkens SOS må du kunne snakke med innringer om tro og tvil ut fra et kristent livssyn, men du skal ikke representere kirka med synspunkter og kunnskap.

Håp er et viktig aspekt i møte med den suicidal. Som medarbeider ved Kirkens SOS er du formidler av livsmot og håp – og vi opplever at mennesker som ringer oss om sine tapsopplevelser og kriser, har et behov for å ta inn trosdimensjonen i sin samtale. Da blir håpet ett av våre viktigste temaer som et Kirkens SOS.

Nye satsninger

Kirkens SOS vil være der folk er. Som et lavterskeltilbud er det avgjørende at vi til enhver tid er tilgjengelige for den som trenger et menneske å snakke med. Men hvor er folk i dag? Er telefontjeneste det mest tilgjengelige for mennesker i dag? Dette er problemstillinger Kirkens SOS har gått aktivt inn i de siste årene, og det har resultert i flere nye satsninger. Folk er på nettet. Derfor har Kirkens SOS en pågående nettsatsning hvor vi har etablert en krise-e-post som kommuniserer med innskrivere i stedet for innringere. Som innskriver til vår krise-e-post kan du kommunisere med en frivillig medarbeider under felles psevdonym. Vi garanterer svar innen 24 timer. Dersom innskriver opplever sitt anliggende akutt, oppfordrer vi til å ta kontakt med Kirkens SOS via krisetelefonen – som alltid er tilgjengelig.

Det har vært en omfattende organisatorisk prosess for Kirkens SOS å gå inn i det skriftlige medium. Medarbeidere opplever det mer endelig å sende fra seg en tekst, da en tekst kan leses og tolkes vidt forskjellig. For å imøtekomme medarbeideres engstelse for dette, samt for å ivareta kvalitetssikringen i denne tjenesten, blir enhver melding en medarbeider skriver gjennomlest og godkjent av en annen medarbeider før den returneres til innskriver.

Kirkens SOS ser også at det å formidle tilstedeværelse og nærvær i tekst, er en helt annen utfordring enn per telefon (Herrestad 2000). I telefonen kan vi spørre om igjen dersom vi ikke forstår, vi kan bruke vår stemme og vårt tonefall til å

Frivillighetens år 2001

Det har gått nesten 30 år siden Kirkens SOS startet sin virksomhet i organisert form. På 70-tallet kjempet SOS for sin troverdighet – ikke fordi det var unikt med frivillig innsats, men fordi det var uvanlig å ta i bruk hverdagsmennesker i kriserelatert arbeid. I dagens landskap fremheves frivillighet som en verdi i mye sterkere grad. I dag inkluderes frivillighet i mange bedrifters virksomhetsplan, man trekker frivillige inn i helse- og omsorgssektoren, og det er en politisk vektlegging av frivillig innsats som gir frivillig sektor en sterk status. År 2001 er FNs frivillighetsår, og dette markeres på ulike vis rundt omkring i verden.

Når frivillig sektor i Norge har en større sysselsettingsverdi enn hotell- og restaurantbransjen i Norge (Wollebæk et al. 2000), og når Kirkens SOS' 1200 frivillige til sammen utgjør om lag 70 årsverk innenfor psykisk helsevern i Norge, da ser vi hva frivilligheten betyr. I Kirkens SOS måler vi likevel verdien av frivillig innsats i de tilbakemeldinger vi får fra våre innskrivere og innringere. Nærvær og tid, tilgjengelighet og et lyttende øre er av stor verdi i et geskjeftig og prestasjonspreget samfunn. Som medarbeider er ditt viktigste bidrag å være til stede. Her og nå er det møtet mellom medarbeider og innringer som er viktig og verdifullt.

I Kirkens SOS trenger ikke det vi gjør, å være verdiskapende for å være verdifullt. En innringer sa: *"Jeg ringte til Kirkens SOS en gang. Men da det svarte, turde jeg ikke si noe. Men du verden så godt det var at det var noen der, som jeg kunne ha snakket med om jeg hadde våget!"*

Nora Blaasvær er generalsekretær i Kirkens SOS i Norge. Hun er cand.mag fra Universitet i Oslo. Hun har organisasjons-erfaring fra Kirkens SOS lokalt og nasjonalt, og yrkeserfaring fra utdanningssektoren.

bekreftede innringer – mens vi i det skriftlige medium må klare å oppnå noe av det samme med våre ord. Mange av våre innskrivere har et uttrykksbehov og et ønske om å formidle sine innerste tanker som kommer godt frem gjennom e-postmeldingen, og dette resulterer i sterke tekster. Samtidig kan vi møte korte, nakne meldinger som er like bevegende.

Følgende melding kom på krise-e-posten rett før påske: *"Jeg går med selvmordstanker. Jeg har ingen å snakke med. Kan dere hjelpe meg?"* En slik melding krever mot og klar tenkning fra medarbeider – for å klare å skape et møte som formidler livsmot og håp, slik vår målsetting er. Internasjonale erfaringer viser at kommunikasjon på nettet i stadig større grad overtar for telefontjenesten, og dette er en utfordring Kirkens SOS er rede til å ta.

Følgende sitat fra en e-postmelding kan ellers illustrere denne nye satsningen: *"Satt og sorterte mailen min... Fant en gammel mail hvor jeg fortalte dere i Kirkens SOS at jeg hadde selvmordstanker og dere svarte meg. Ville bare gi dere en tilbakemelding for å si at den mailen dere sendte meg den gangen, reddet sannsynligvis livet mitt. Jeg har vært på kanten til selvmord 6 – 7 ganger, men jeg husket alltid på mailen dere sendte meg. I håp om at ting ville bli bedre. Vet du hva? I dag har jeg det så bra som jeg kan få det! Ingen selvmordstanker, ikke deprimert eller noe. Vil bare si at det nytter å hjelpe, og gi dere en tilbakemelding på at den hjelpen dere gir, faktisk redder liv. Den reddet livet mitt. Den som redder et liv, redder hele verden."*

Kirkens SOS tilbyr samtale med et medmenneske:

Krisetelefonen: 815 33 300
– døgnåpen

Krise-e-post: sos@kirkens-sos.no
– svar innen 24 timer

Nattåpen kirke i helgene i Oslo og Trondheim

Grønn Linje – en krisetelefon drevet av Kirkens SOS på vegne av Forsvaret

Teksttelefon for døve:
55 32 56 97 – døgnåpen

www.kirkens-sos.no

Andre telefontjenester

Norges Røde Kors: Barn og Unges Kontakttelefon bemannes av frivillige medarbeidere. Telefonen henvender seg til barn og unge som trenger å snakke med en voksenperson. 800 33 321

Mental Helse Norge tilbyr en hjelpe-telefon for dem som er i livskrise og trenger et medmenneske å snakke med. 810 03 339

Human-Etisk Forbund tilbyr støtte-telefon for dem som er i en vanskelig livssituasjon. 22 20 11 33

Landsforeningen for Lesbisk og Homofil Frigjøring (LLH) bemanner en telefon som retter seg inn mot lesbiske og homofile som ønsker en samtale knyttet til sin livssituasjon. 22 36 19 48
Homofiles ungdomstelefon
810 00 277

Litteratur

Glosli, Øystein. **Kirkens SOS 20 år.** 1994.

Herrestad, Henning. **Kirkens SOS' e-post-tjeneste – en bro til morgendagen. Menigheten på Internett.** Oslo: Vebum, 2000.

Heiberg, Astrid Nøkleby. **Frivillighet i endring.** 2000.

Skårderud, Finn. **Uro.** Oslo: Aschehoug, 1998.

Wollebæk D, Selle P, Lorentzen H. **Frivillig innsats, sosial integrasjon, demokrati og økonomi.** Kristiansand: Fagbokforlaget, 2000.