E-post - et egnet medium for ungdom i krise

Kari Knutsen intervjues av Kirsti Amundsen

- Å møte mennesker der de er, er vår viktigste oppgave. Det er alltid et satsningsområde å gjøre sos-tjenesten tilgjengelig for dem som trenger det. Vi vet at mange som sliter med livene sine, surfer på nettet. Derfor etablerer vi en e-posttjeneste 1. juli i år. Dette sier konstituert generalsekretær Kari Knutsen i Kirkens SOS i samtale med Kirsti Amundsen.

Hva særpreger en sos-tjeneste?

- Det uforpliktende og punktuelle møtet mellom to mennesker er typisk for denne tjenesten, sier Kari Knutsen, og understreker at dette møtet aldri må erstatte vanlig sosial kontakt. Her ligger utfordringen. Som krisetelefontjenesten skal e-post-tjenesten være uten faste kontaktpersoner. De som trenger mer hjelp, skal oppfordres til å ta videre kontakt med andre.

Hvilke tanker har du gjort deg om Internett som medium for krisehjelp?

- Å være til stede på nettet betyr å tilby seriøse samtalepartnere. Det innebærer å virkeliggjøre at Kirkens SOS er et alternativ for alle når livet er som verst. Nettet er et sted der mange er. Vi bruker tastaturet istedenfor telefonrøret. Nettet er det suverene stedet for anonymitet og for å leve under aliaser. Kanskje noen trenger et alias først for å fortelle om livet sitt?

Kari Knutsen peker videre på at et nytt og viktig moment i denne type tjeneste er at svarene blir dokumentert. Det er en utfordring å sende fra seg et skriftlig svar uten å stille spørsmål underveis. Svaret er endelig. Kirkens SOS lover å gi svar innen 24 timer, sier Knutsen. Utsjekkende spørsmål blir det ikke mulighet for. Igjen understreker hun det punktuelle møtet. Hun har stor tiltro til de frivillige medarbeiderne.

Hvilke grupper mennesker regner dere først og fremst med å nå på Internett?

- Vi ser for oss to hovedgrupper. For det første vet vi at det er mange ungdommer som er på nettet. Menn i alderen 30–50 år er en annen hovedgruppe.

- Vi har forberedt denne tjenesten i nesten to år og har vært i nær kontakt med the Samaritans i England. De har drevet e-posttjeneste på Internett i fire år. Deres erfaring er at e-post gir nye muligheter. Eksempelvis går det an å sitte på arbeidsplassen og skrive en e-postmelding uten å bli avslørt som hjelpsøkende. Ingen kan høre dem, slik tilfellet kan være hvis de ringer. Erfaring fra sos-tjenesten viser at mange kan være redde

for å bli avslørt som hjelptrengende og dermed oppleve at de mister ansikt. De er garantert full anonymitet. The Samaritans erfarer at mange forteller om suicidalitet, og at alvorlighetsgraden i selvmordshistoriene er tyngre enn i telefonsamtalene.

Rekruttering og opplæring

- Når vi starter opp 1. juli, trenger vi en stab på 60 frivillige personer som har erfaring med krisetelefontjenesten og som har fått spesiell opplæring i e-posttjenesten. Kari Knutsen understreker hvor viktig det er at de leser henvendelsen grundig for å kunne gi et fullgodt svar. Svaret skal bekrefte hjelpsøkeren: Gjenta deler av det vedkommende har sagt.

Et eksempel: Hvis noen har fortalt om et rusmisbruk, bekreft at vedkommende har skrevet om rusproblemet. Gi en anerkjennelse for at vedkommende tar kontakt: Det innebærer en ressurs og en styrke at du tar kontakt og vil gjøre noe med livet ditt. Man skal anerkjenne det man ser og vet, ikke det man antar.

På sikt skal alle frivillige i Kirkens SOS kunne betjene både telefon- og e-post-henvendelser.

Skal ungdom hjelpe ungdom på nettet?

- Vi er ved flere anledninger blitt utfordret på at ungdom kanskje er de beste hjelperne for ungdom. Vi har i stor grad vært opptatt av å tilbakevise dette, fordi vi mener det er ungdoms rett og plikt å være ungdom uten å påta seg de voksnes forpliktelser. Derfor ønsker vi at våre

medarbeidere fortsatt skal være minst 22 år, og at Kirkens SOS skal være et alternativ der man kan få snakke med et voksent menneske også om det som er svært vanskelig. Det er viktig at det er voksenpersoner som er til stede, sier Kari Knutsen.

Hvilke kriterier har dere satt opp for en sos-tjeneste på nettet?

- Her er det tre momenter: 1) Svar innen 24 timer. 2) Full anonymitet. Det innebærer spesiell programvare med kryptering og brannmur. Serveren vil ligge i Finland, fordi det er det eneste stedet vi nå vet om som tilbyr servere med såkalt brannmur som gir mulighet for anonymisering av henvendelsen. Og da garanterer Kirkens SOS full anonymitet. 3) Alle som sender inn brev, skal få et automatisk svar om at de har sendt inn en henvendelse og får svar innen 24 timer. Hvis det ikke er tilstrekkelig for dem, må de ringe 815 33 300 som er krisetelefonnummeret til Kirkens SOS, avslutter Kari Knutsen.

Kirkens SOS er en diakonal krisetelefon basert på frivillig innsats. Hver dag mottar Kirkens SOS rundt 350 henvendelser på 815 33 300 nummeret. Av disse handler ca. 15 henvendelser om selvmord. Statistikken fra 1998 viser at i 543 tilfeller ble innringeren karakterisert som alvorlig selvmordstruet, og hjelp ble tilkalt via 113. Hjelp tilkalles bare dersom innringer gir samtykke ved å oppgi identitet.

Det er 13 SOS-sentra i Norge med i alt 1200 frivillige medarbeidere. På landsmøtet i 1999 ble det vedtatt at sos-tjenesten også skal inkludere en e-posttjeneste. Krisetelefontjenesten skal fortsatt være i hovedfokus.

Kirsti Amundsen er informasjonskonsulent ved Seksjon for selvmordsforebygging og -forskning.