SOS-chat – krisetjeneste over internett

Av Lene Hopland Bergset

«Jeg hadde ikke klart å si det til noen jeg, dersom jeg måtte bruke stemmen min. Men når jeg kan skrive, og du kan spørre – da går det, litt etter litt.»

Tilbakemelding fra innskriver

HØSTEN 2010 åpnet Kirkens SOS for muligheten til å chatte med en av våre frivillige via internett. Jeg vil i denne teksten beskrive Kirkens SOS' erfaring med å utvikle SOS-chat, erfaring med chat som arena for krisesamtaler og vår vurdering av funksjonen og behovet for et slikt lavterskeltilbud.

Den første kvelden SOS-chat åpnet håpet vi på å få inn en

samtale eller to, men ettersom vi ikke hadde lansert tilbudet noe sted, trodde vi ikke det ville komme noen for å skrive med oss. To minutter etter vi hadde åpnet SOS-chat var første samtale i gang. Ti minutter etter at vi hadde åpnet var det kø – og kø er det fortsatt fire år etterpå.

Mye har skjedd etter denne første kvelden, og læringskurven har vært bratt. Noe ble som vi hadde tenkt og forberedt oss på, noe ble litt annerledes og mye ble helt forskjellig fra hva vi hadde sett for oss. Men vissheten om at dette er en tjeneste det er behov for har bare blitt styrket.

Kirkens SOS

Kirkens SOS er en døgnåpen krisetjeneste på telefon og internett som bemannes av i overkant av tusen frivillige

medarbeidere. Det er alltid noen tilgjengelig for samtale på Kirkens SOS, døgnet rundt, hele året. Det er et lavterskeltilbud der du som innringer eller innskriver får være anonym, hvor samtalen er umiddelbar og uforpliktende. Kirkens SOS besvarte i 2014 over 183 000 henvendelser. Det sier noe om behovet for å ha et menneske å snakke med – og det sier mye om verdien av frivillig innsats.

Kirkens SOS tilbyr et uforpliktende og umiddelbart møte med et menneske – her og nå, døgnet rundt, alle dager. Vi tilbyr ikke oppfølging, rådgivning eller annen hjelp utover vår tilstedeværelse og den følelsesmessige avlastning en samtale kan tilby.

Et spørsmål vi stadig stiller oss i Kirkens SOS er hvordan vi på best mulig måte kan være tilgjengelige for våre innringere og innskrivere? Gjennom 30 år var telefonen det soleklare svaret. Folk flest har og hadde tilgang på en telefon når som helst i løpet av døgnet, og stort sett på et skjermet og trygt sted. Anonymiteten som ligger i at den du snakker med er en telefonsamtale unna gjør at det er mulig å ringe selv om man ikke ønsker å avsløre hvem man er. Kanskje er det fortsatt telefonen som er det mest opplagte svaret, men en annen arena er snart like viktig – og for mange – enda viktigere: internett. De siste 15 årene har kommunikasjonen gjennom internett blitt en stadig større og mer integrert del av våre krisetjenester – i samsvar med utviklingen i samfunnet for øvrig.

Internett som arena og utvikling av SOS-chat

I 2013 var det i følge Statistisk Sentralbyrå 85 prosent av den norske befolkningen i alderen 9 til 79 år som brukte internett i løpet av et døgn. Det er personer i alderen mellom 16 og 19 år som bruker mest tid på internett i løpet av et døgn med sine, i snitt, 3 timer og 42 minutter (Vaage, 2014).

I følge «Ung i Oslo 2012» er det 71,7 prosent av unge mellom 13 og 19 år som daglig bruker internett en time eller mer til kommunikasjon gjennom sosiale medier slik som

FAKTA SOS-chat krisetjeneste over internett

Høsten 2010 åpnet Kirkens SOS en anonym chatte-tjeneste i tillegg til våre telefon- og eposttjenester. I 2014 endte vi opp med å besvare nærmere 7000 samtaler via SOS-chat. Antallet besvarte samtaler har økt jevnlig fra starten på tross av at tjenesten ikke har vært synliggjort. Vi chatter hovedsaklig med jenter fra 13 til 19 år; de forteller om en høy emosjonell smerte og gir ofte uttrykk for at de forteller sin historie for aller første gang. Vi opplever at mange av samtalene er preget av skam og en stor mangel på egenkjærlighet. Det største temaområdet er selvmord (57 %) hvorav 17 % blir vurdert av våre frivillige medarbeidere som alvorlige eller akutte selvmordsamtaler. Denne artikkelen gir en kort introduksjon til Kirkens SOS sine erfaringer med å drive SOS-chat, forskjellen mellom chat og muntlige samtaler, metode, opplæring, tematikk, hvem som chatter med oss og veien videre. Noen av konklusjonene er at chat er tids- og ressurskrevende, og at vi når en potensielt selvmordsnær gruppe av ungdommer vi ikke har nådd før. Vi skal fremover arbeide aktivt for å nå flere gutter og menn via chatten.

Facebook eller gjennom chatterom og nettsider med samtafelt (NOVA 2013).

Nettopp kunnskapen om at stadig flere tilbringer en stadig større del av tiden sin på internett utgjorde en viktig motivasjon for Kirkens SOS til å sette i gang med SOS-chat. Vi hadde også merket oss at den skriftlige krisetjenesten vår, SOS-meldinger – en type e-posttjeneste Kirkens SOS har drevet siden 2001, i all hovedsak ble brukt av ungdom, mens de som ringte oss var voksne (fra 30 år og oppover). Vi ønsket å tilby et mer umiddelbart og direkte møte også til dem som ikke ønsket å ringe oss, og vi ønsket å være et relevant tilbud for ungdom på deres premisser og på deres arena.

I utarbeidelsen av SOS-chat var det mye prøving og feiling. Vi forsøkte å innhente erfaringer fra tilsvarende tjenester i Norge og andre land, men det var vanskelig å finne noen med relevant erfaring og kunnskap.

Dermed innså vi at vi måtte prøve veien, og snakk med hovedmålgruppen for SOS-chat (ungdom mellom 13 og 25 år) om hva de trengte, forventet og ønsket seg av en krisechat. Det ble opprettet en referansegruppe bestående av 10 ungdommer av begge kjønn i alderen 14–19 år. Medlemmene i referansegruppa kom med innspill på hva de trengte, ønsket og hva de ikke ønsket.

På skissestadiet var vi ganske sikre på at vi måtte utvikle et nytt innføringskurs for frivillige på SOS-chat, og at samtalemotodikken måtte endres. Dette viste seg heldigvis å ikke være tilfelle, for selv om det er forskjeller mellom den muntlige samtalen og chat-samtalen, så er det også store likheter. Kirkens SOS' metode for muntlige samtaler var med visse modifikasjoner mer enn brukbar også i skriftlige samtaler.

Referansegruppen sa seg også villig til å teste ut SOS-chat når den tekniske løsningen var på plass og vi hadde hatt

opplæring med pilotgruppen av frivillige medarbeidere. De gav uvurderlige tilbakemeldinger og innspill til alt fra hvordan den tekniske løsningen fungerte til samtalemetodikk og opplevelse av tjenesten, og vi gjorde viktige endringer i tråd med innspillene.

Forskjellen mellom chat og muntlige samtaler

Hva er egentlig de store forskjellene mellom chat og samtaler på telefon eller ansikt til ansikt? Når det gjelder form, er den første og største forskjellen at alt er tekst. Utsagnene blir stående på skjermen i kronologisk rekkefølge, og begge deltakerne i samtalen ser derfor både egne utsagn, den andres utsagn og dialogen på skjerm. Det blir altså svært tydelig hva som står der. Tilsvarende så er alt som ikke er tekst kun tilgjengelig for den ene parten, så lyder, ansiktsuttrykk eller annet som kan regulere meningen og trykket i det enkelte skrevne ordet har bare den ene parten tilgang til. Dette gjør at ordene i seg selv får både større vekt og makt enn de får i en muntlig samtale. Det betyr også at rommet for tolkning og misforståelser er mye større.

Mangelen på kroppsspråk, stemme og fysisk kontakt gjør at chat skiller seg fra andre samtaler. Chat er strippet for menneskelig kommunikasjon som ansiktsuttrykk, stemme og kroppsspråk, og det gjør at chat som medium har klare begrensninger og utfordringer. Det er for eksempel ikke mulig å være helt sikker på hva slags tilstand personen i den andre enden befinner seg i. For i det hele tatt å få vite noe om status, må personen beskrive sin egen tilstand med ord. Noen ganger er det ikke en gang mulig å vite om personen fortsatt er tilstede i chatten. De samme begrensningene og utfordringene kan også være chat-ens største fordeler. Anonymiteten åpner opp for større grad av utlevering og ærlighet. Innskriverne opplever å ha kontroll over det de kommuniserer, fordi det kun er ordene som kommuniserer,

ikke stemmen, pusten, fliklingen eller andre avslørende gester. Innskriverne bestemmer hva som blir sagt, når det blir sagt og ikke minst hvordan det blir sagt.

Noe av det vi var spente på før vi satte i gang med SOS-chat, var om vi kom til å klare å bygge nok tillit mellom den frivillige og innskriveren til å gjennomføre en SOS-samtale når vi ikke en gang hadde en stemme å forholde oss til. Samtidig opplevde vi å bli advart mot det motsatte, at vi kunne komme til å bli vist for mye tillit. Innspillet kom blant annet fra BRIS i Danmark, en av organisasjonene vi snakket med i oppstartsfasen. De hadde opplevd at den iboende anonymiteten i chat noen ganger kunne gjøre samtalene grenseløse, noe som kom til uttrykk ved at innskriverne

åpnet seg for mye og fortalte mer enn de egentlig ønsket eller hadde tenkt.

Professor i psykologi ved Rider University, John Suler, skriver om seks faktorer han mener bidrar til åpenhet og selvsavsløring over internett. Faktorene i det han kaller «the online disinhibition effect» er:

- Dissosiativ anonymitet: muligheten til å presentere seg selv uten å måtte avsløre sitt egentlige navn eller identitet. Dermed fjernes sårbarheten som identifikasjon gir.
- Usynlighet: fraværet av fysiske tilstedeværelse, slik at den man samtaler med ikke «forstyrrer» kommunikasjonen med kroppslige faktorer, som for eksempel rynking på nesen, gjesp eller andre tegn til at han eller hun er uoppmerksom.
- Asynkronisitet: den endrede tidsdimensjonen i nettkommunikasjonen som potensielt kan lette prosessen med å sette ord på og fordype seg i vanskelige følelser. Det at man ikke ser eller hører personen en snakker med kan hindre opplevelse av at den andre venter og slik skape mer rom i samtalen.
- Solipsistisk introjeksjon: følelsen av å være alene i samtalen. At chat blir en slags «selv-samtale», der ens egen stemme blander seg med stemmen til den man samtaler med, og båndene man ville lagt på seg selv i en «ansikt til ansikt»-samtale blir svekket.
- Dissosiativ fantasi: evnen til å skape fantasier om samtalepartner. Den gjør at det å samtale på nettet kan oppleves kvalitativt annerledes enn samtaler i frakoblet modus der andre krav og ansvar finnes.
- Minimering av autoritet: den flate strukturen som internettkommunikasjon ofte får, da signaler i form av klesdrakt, kroppsholdning og andre signaler fra omverdenen er fraværende.

Alle disse faktorene bidrar til åpenhet på nett og gjør samtaler man kanskje ikke hadde klart å ta ansikt til ansikt eller på telefonen, mulige å gjennomføre. I tillegg til ovennevnte faktorer er det også verdt å løfte frem den graden av kontroll innskriverne sitter med. Muligheten til å avbryte kontakten eller å la være å svare er lettere på nett. Vår erfaring så langt er at tillit raskt oppstår i SOS-chat-samtalene. Innskriverne føler seg beskyttet av anonymiteten og gir uttrykk for at de kjenner seg trygge. Mange skriver at de forteller om ting for aller første gang, og at det

er kombinasjonen av mediet (chat) og responsen de får som gjør at de våger å dele sine innerste hemmeligheter.

Skriftspråket endrer seg også, og tar en langt mer muntlig form. Mange velger å uttrykke seg på dialekt, i tillegg til at man bruker grafiske figurer for å uttrykke følelser, kalt emoticons (et eksempel er smilefjeset). Slike tegn sier noe om hva tekstens intensjon er, og kan være med å formilde eller forsterke det de skriver om. I skriftlig kommunikasjon ligger det ofte en fare for dobbeltkommunikasjon, og ved bruk av slike tegn reduseres faren. Vi opplever at SOS-chat minner mer om telefontjenesten enn e-posttjenesten på mange måter, for chat oppleves som en nedskrevet muntlig dialog langt mer enn en e-post eller et brev.

Ett av de mest utfordrende trekkene ved chat er kanskje pauser. I muntlige samtaler om vanskelige ting kan pauser – det å være stille sammen – tilføre dialogen noe. Dette er ikke tilfelle i krisechat hvor pauser rommer en langt større usikkerhet – hovedsakelig fordi man i pauser ikke har noe

«kontroll» på hva den andre holder på med. Det er lett å lage seg fantasier om at den andre enten er borte, snakker med noen andre eller enda verre, gjør narr av historien som blir fortalt av innskriver. Pauser i chat er ikke

Pauser i chat er ikke stillhet – det er mangel på tilstedeværelse

stillhet – det er mangel på tilstedeværelse. Så dersom man trenger å tenke litt, må dette kommuniseres.

Det bringer oss videre til et annet viktig trekk ved chat: Alt må skriftliggjøres – også empati, varme, lytting og følelser. Alt dette som gjør oss til noe annet enn en maskin full av spørsmål må helt konkret settes ord på.

Metode

Kirkens SOS har gjennom 40 år som krisetjeneste opparbeidet seg kompetanse og erfaring om hvordan vi møter mennesker i ulike typer kriser. Samtalemetodikken vi bruker er basert på både erfaring og godt samarbeid med dyktige og utfordrende fagmiljøer. Da vi begynte arbeidet med SOS-chat hadde vi også med oss erfaring med SOS-meldinger. Vi opplevde at vi kunne noe om det skriftlige møtet, og om forskjellene mellom det skriftlige og muntlige møtet.

Samtalene som gjennomføres i Kirkens SOS er et møte mellom likeverdige mennesker, med ulike roller. Vårt tilbud er en samtale med et medmenneske, som er godt rustet til å være samtalepartner. Samtalen fordrer at den som ringer inn er villig til å snakke om hvordan han eller hun faktisk har det – så lover Kirkens SOS å tåle det som blir fortalt, og å møte det på en god måte.

Samtalemetodikken som er utviklet i Kirkens SOS er laget for å gi de som tar kontakt en opplevelse av å bli sett, kjenne seg støttet gjennom samtalen og gå styrket videre i sitt eget liv. Metodikken til Kirkens SOS er utviklet på bakgrunn av kunnskap fra ulike fagretninger og erfaring med krise-telefoni, og er en metodikk som veileder støttesamtaler.

Frivillige i Kirkens SOS er på vakt for å redde liv, gi emosjonell førstehjelp og møte mennesker på måter som fremmer livsmot og håp. I en samtale kan den frivillige medarbeideren bidra med ideer og kunnskap som innringer eller innskriver kan ha nytte av i sitt liv, men ikke komme med løsninger eller planer for hva innringer eller innskriver skal eller må gjøre i livene sine. Kun en kjøreregul ved Kirkens SOS avviker fra dette: Livet har forkjørsrett.

Som et selvmordsforebyggende tiltak har vi til enhver tid beredskap for å ta imot henvendelser fra mennesker som tenker på eller er i ferd med å ta sitt eget liv. Kirkens SOS gjør i slike situasjoner hva vi kan for å hindre at dette skjer, og her griper vi faktisk og praktisk inn i innringers livssituasjon – om vi klarer å kartlegge hvor innringer befinner seg. Alle frivillige har fått særskilt opplæring i hvordan de best møter selvmordsnære mennesker og hvordan de går frem for å avdekke selvmordstanker.

Frivillige er utrustet med sin egen personlige kompetanse, sin medmenneskelighet og sitt engasjement. I tillegg har de også med seg identiteten som SOS-medarbeider og er trent i samtalemetodikken, opplært i hva mennesker i kriser trenger, har fått verktøy for samtalen og blitt styrket på egne evner til å stå i det som er vanskelig og utfordrende. De får også alle veiledning minst to ganger i semesteret, i tillegg til at det er systemer for debrief og ivaretagelse av frivillige etter spesielt tøffe samtaler.

Metodikken for SOS-samtalen er den vi bruker på SOS-chat, selv om utførelsen på noen områder er noe annerledes både på grunn av mediet og innskriverne. Det at så mange av innskriverne forteller om det som er vanskelig for aller første gang, gjør for eksempel at vi må stille spørsmål på en litt annerledes måte, fordi åpne spørsmål blir for krevende.

Oppstart og utvikling

SOS-chat har gradvis utvidet til nå å være åpent mandag til fredag fra 18.30–22.30, med mellom 8–20 linjer åpne samtidig. I 2013 gjennomførte vi ca. 5500 SOS-chat-samtaler, og i 2014 gjennomførte vi rett i underkant av 7000 gjennomførte samtaler. Tjenesten er anonym og etterspør ingen formalia som alder, kjønn, bosted eller lignende fra noen av innskriverne våre.

Den tekniske plattformen vi benytter oss av gir rom for samtaler mellom to personer. Det er altså ikke snakk om gruppesamtaler eller diskusjonsforum, der flere kan delta i samme samtale. Samtalene på SOS-chat er mellom én frivillig medarbeider og én innskriver – et her og nå-møte – i et gitt og avgrenset tidsrom. Det er teknisk mulig for våre frivillige å sitte i opptil to samtaler av gangen fordi vi i utgangspunktet tenkte dette skulle være en mulighet på SOS-chat, men som har vist seg for krevende fordi chat-samtalene er kompliserte og alvorlige.

Samtaleformen på SOS-chat er langsommere enn den er på telefonen. Dette er fordi alt skrives fremfor å snakkes. Samtidig opplever vi ofte at det tar kortere tid å komme til kjernen av problemet i SOS-chat.

Gjennomsnittlig samtaletid på SOS-chat er 56 minutter – mot omtrent ti minutter på telefonen. Dette skyldes kombinasjon av at formen i seg selv er mer langsam og at alvorlighetsgraden og følelstrykket i de aller fleste samtalene er veldig høyt.

Hvem chatter med Kirkens SOS og hva er temaene? Målgruppen for SOS-chat er hovedsakelig ungdom og unge voksne i alderen 13–25 år. Vi kjenner verken kjønn eller alder til en betydelig andel av dem som kontakter oss, men av dem vi kjenner til er hovedvekten på chat jenter mellom 13 og 19 år.

Av innskriverne vi har kunnet identifisere kjønn på, er ca. 80 % jenter. Vi har lurt mye på hva som er årsaken til dette, og har ikke annet enn spekulasjoner til svar. Det vi vet er at tilsvarende tjenester i andre land, som Lifeline

i USA for eksempel, opplever det samme – det sier noe om at det kanskje handler mer om kultur enn om akkurat Kirkens SOS. En forklaring kan være at kvinner og menn bruker nettet på ulike måter. Kanskje er ikke vår type tjenester tilstrekkelig kjent blant ungdom, særlig ikke blant gutter. Kanskje oppleves det mer nærliggende for jenter å ta kontakt med vår type tjenester enn det gjør for gutter? Alt dette er spørsmål vi søker å finne svar på, for å kunne bli et relevant tilbud til gutter også. For det er klart vi utfordres av at balansen er så skeiv når vi vet at det er langt flere menn enn kvinner som faktisk tar sitt eget liv.

Nærmere 80 % av innskriverne vi kjenner alderen på er under 30 år, og hovedtyngden av dem er i aldersgruppene 10 til 19 år. Svært få av de som skriver inn er under 13 år, men vi har hatt samtaler med barn helt ned i 8-årsalderen. Aldersmessig opplever vi å nå målgruppen vi retter oss mot.

Utover kjønn og alder opplever vi at innskriverne representerer et bredt utvalg av ungdommer og kommer fra et bredt spekter av miljø og bakgrunner. Noen skriver om kjærlighetssorg, andre om langvarige psykiske plager. Et av fellestrekkene for samtalene på SOS-chat er at de er alvorlige, og innskriverne beskriver høy emosjonell smerte. Mange gir uttrykk for at de forteller sin historie for aller første gang – noe vi opplever som troverdig blant annet på grunn av hvor utfordrende det virker for dem å finne ordene for å beskrive situasjonen sin.

Det blir ført statistikk om tematikken i samtalene. Statistikken når det gjelder innskriverne og brukerprofilene deres baserer seg på frivillige medarbeideres vurdering. Det betyr at det er en viss usikkerhet knyttet til tallene fordi de alltid vil ha en viss grad av subjektivitet.

Temaområdene for SOS-chat har i 2011-14 fordelt seg som følger: Selvmord 57 %, psykiske plager/lidelser 40 %, relasjonsspørsmål 23-25 %, ensomhet 15-17 %, selvskading 12 %, seksuelle overgrep 11-15 %, sorg og tap 12-14 %. Det høye tallet for selvmord som tema i samtalene reflekterer ikke nødvendigvis selvmordsadferd eller akutt selvmordsfare, men inkluderer alle typer selvmordstanker – også de som ikke lenger er gjeldende, men som en innskriver kan fortelle om at han eller hun har hatt tidligere. Av samtalene som omhandler selvmord, er det likevel så mange som 17 % som blir vurdert som alvorlige eller akutte selvmordssamtaler.

Samtalene på SOS-chat er alvorlige, og det er vonde tanker, følelser og hendelser som blir beskrevet. Uten at det blir satt ord på direkte, er mange av samtalene preget av skam og en stor mangel på egenkjærlighet – vi tror dette er noe av bakgrunnen for at innskriverne ikke har klart å snakke om det før de fant et lavterskeltilbud som det SOS-chat er. Det er tidvis fortvilende å kjenne på hvor lite Kirkens SOS kan få gjort i det korte møtet vi tilbyr. Samtidig tenker vi stort om hva det kan bety – for om vi skal tro innskriverne, bidrar det å bli møtt og trodd på av oss, til at de tenker at de kanskje kan tørre å snakke med noen rundt seg – det være seg en helsesøster eller en lege. For det er liten tvil om at mange av våre innskrivere trenger langt mer hjelp enn det Kirkens SOS kan eller skal gi. Men vi kan gi dem støtten til å skaffe hjelp – eller til å holde ut ventetiden.

Veien videre

Kirkens SOS har brukt tid på å evaluere krisetjenesten hele veien, fra vi begynte og frem til nå. Dette har vi gjort

gjennom kontakt med de frivillige medarbeiderne, tilbagemeldinger fra innskrivere og ved å lese og analysere et utvalg av chat-samtaler i gitte perioder. Alt dette har vist oss at det å tilby et lavterskel-samtaletilbud over internett er viktig. Kirkens SOS har fått bekreftet antagelsen om at vi når en gruppe vi ikke har nådd før, en gruppe som virkelig trenger samtalepartnere. Men det er ikke bare en gruppe Kirkens SOS ikke har nådd, det er en gruppe ingen har nådd, fordi de har ventet på at samtalene skal kunne skje på nett og ikke ansikt til ansikt eller på telefonen.

Vi når en gruppe vi ikke har nådd før, en gruppe som virkelig trenger samtalepartnere

Innskriverne til SOS-chat trenger en samtalepartner de stoler på. Noen som tror på historien deres og tar dem på alvor. Noen som for en liten stund kan gjøre at de opplever seg sett og hørt. Kirkens SOS erfarer at det er både tidkrevende og ressurskrevende å gi et godt tilbud over internett, men er ikke i tvil om

at det likevel er en kanal som er så viktig at vi har en klar forpliktelse til å opprettholde tilbudet. Med så mange mennesker som har det som sin mest naturlige kommunikasjonskanal og så tydelige signaler fra innskriverne om at det er den eneste måten for dem å bruke oss på, så oppleves det uansvarlig å ikke tilby denne muligheten for samtale.

Fremover skal vi gjøre det vi kan for å utvide tjenesten SOS-chat, slik at stadig flere skal kunne snakke med oss. Vi skal særlig jobbe med å nå frem til flere gutter og menn, og vi skal jobbe strategisk med hvordan vi kan gjøre en så god jobb som mulig med å se, støtte og styrke innskriverne til SOS-chat. Kirkens SOS opplever at det er stort potensiale til å nå ut til og hjelpe en gruppe som ellers ikke oppsøker hjelp, og vi tror at det er et klart potensiale for selvmordsforebygging gjennom lavterskeltilbud som SOS-chat, særskilt om man tenker på det som et steg på veien til å oppsøke mer spesialiserte tilbud.

«Sykt digg å snakke med en voksen som spør om hva jeg tenker og ikke bare sier at jeg må gjøre sånn og sånn og sånn. Og selv om det er teit at vi må vente så lenge i kø, så er det verdt det, for du har tid til å snakke når vi kommer gjennom. Det er ikke noen steder tror jeg som har tid til å bare prate om ting lenger unntatt soschatte.» (tilbakemelding innskriver)

REFERANSER:

Suler, J. (2004). The online disinhibition effect. *Cyberpsychology & behavior*, 7 (3), s. 321-326. Mary Ann Liebert, Inc. publishers

Vaage, O.F. (2014). Norsk mediebarometer 2013. Statistiske analyser. s. 58. Oslo: Statistisk sentralbyrå

Øia, T. Ung i Oslo 2012, nøkkeltall. NOVA notat nr. 7/12. Oslo, NOVA

Levert 10.12.14, revidert 30.03.15, godkjent 07.04.15

LENE HOPLAND BERGSET er rådgiver ved Kirkens SOS i Norge og har vært ansvarlig prosjektleder for utvikling og oppstart av krisetjenesten SOS-chat.