

NOTAT

# Evaluering av hjelpetelefontilbudet til barn og unge i akutte kriser

KIRSTI VALSET

N O V A

*Norsk institutt for forskning  
om oppvekst, velferd og aldring*

Norsk institutt for forskning om oppvekst, velferd og aldring (NOVA) ble opprettet i 1996 og er et statlig forvaltningsorgan med særskilte fullmakter. Instituttet er administrativt underlagt Kunnskapsdepartementet (KD).

Instituttet har som formål å drive forskning og utviklingsarbeid som kan bidra til økt kunnskap om sosiale forhold og endringsprosesser. Instituttet skal fokusere på problemstillinger om livsløp, levekår og livskvalitet, samt velferdssamfunnets tiltak og tjenester.

Instituttet har et særlig ansvar for å

- utføre forskning om sosiale problemer, offentlige tjenester og overføringsordninger
- ivareta og videreutvikle forskning om familie, barn og unge og deres oppvekstvilkår
- ivareta og videreutvikle forskning, forsøks- og utviklingsarbeid med særlig vekt på utsatte grupper og barnevernets temaer, målgrupper og organisering
- ivareta og videreutvikle gerontologisk forskning og forsøksvirksomhet, herunder også gerontologien som tverrfaglig vitenskap

Instituttet skal sammenholde innsikt fra ulike fagområder for å belyse problemene i et helhetlig og tverrfaglig perspektiv.

**Henvendelser vedrørende publikasjoner kan rettes til:**

Norsk institutt for forskning om oppvekst, velferd og aldring  
Munthesgt. 29 · Postboks 3223 Elisenberg · 0208 Oslo  
Telefon: 22 54 12 00  
Telefaks: 22 54 12 01  
Nettadresse: <http://www.nova.no>

# Innhold

<b>1 Innledning</b> .....	4
Bakgrunn og målsetning for evalueringen .....	4
Akutte kriser – teori og praksis .....	5
Notatets oppbygging .....	7
<b>2 Data og metode</b> .....	8
Telefontjenestene i evalueringen .....	8
Røde Kors-telefonen for barn og ungdom .....	8
Hjelpetelefonen til Mental Helse Norge .....	9
Kirkens SOS .....	10
Homofiles ungdomstelefon .....	11
SUSS-telefonen .....	12
Informasjonstelefon om tvangsekteskap .....	13
Notatets videre oppbygging .....	13
<b>3 Akutte kriser hos innringerne</b> .....	15
Hva utgjør akutte kriser? .....	15
Hvor stort er omfanget? .....	16
Hvordan formidler innringere akutte kriser? .....	17
<b>4 Hvordan håndteres akutte kriser?</b> .....	19
Prosedyrer i forbindelse med akutte kriser .....	19
Samsvar mellom telefonhjelp og innringeres ønsker .....	21
<b>5 Hvilke behov for en utvidet beredskap indikeres?</b> .....	22
Vurdering av omfanget .....	22
Samarbeid med det offentlige hjelpeapparatet .....	23
Kompetanse i møte med innringeres akutte kriser .....	24
Omfanget av ubesvarte henvendelser .....	25
<b>6 Er et eget nødnummer et hensiktsmessig tiltak overfor barn og unge i akutte kriser?</b> .....	27
Hvilke implikasjoner vil en ikke anonym telefontjeneste ha? .....	27
Implikasjoner ved at et eget nødnummer er tilknyttet en kommandosentral .....	28
Implikasjoner ved at et eget nødnummer er lagt under barnevern eller politi .....	30
<b>7 Oppsummering og konklusjoner</b> .....	32
<b>Referanser</b> .....	34

# 1 Innledning

## Bakgrunn og målsetning for evalueringen

Dette notatet er skrevet på oppdrag for Sosial- og helsedirektoratet og er en evaluering av hjelpetelefontilbudet til barn og unge i akutte kriser. Bakgrunnen for denne evalueringen er å finne i Regjeringens strategiplan for barn og unges psykiske helse, nærmere bestemt tiltak nr. 67 som omhandler hjelpetelefoner til barn og unge. Dette tiltaket lyder som følgende:

Det er viktig at barn og unge kan få lett tilgang til hjelpere for å snakke om sine problemer. Selv om foreldre og venner er de nærmeste, er det også viktig at barn og ungdom har andre muligheter, hvor de også kan velge å være anonyme. Det eksisterer i dag et stort antall hjelpetelefoner i regi av frivillige organisasjoner. Det er behov for å vurdere hvordan disse dekker barn og unges behov og om det skal etableres et felles nummer som er lett å huske.

Norsk Institutt for forskning om oppvekst, velferd og aldring (NOVA) fikk i oppdrag av Sosial- og helsedirektoratet å gjennomføre evalueringsprosjekt på bakgrunn av tiltak nr 67. Hensikten med evalueringen er å danne et vurderingsgrunnlag med henblikk på å utvide telefonberedskapen overfor barn og unge i akutte kriser. For å kunne danne dette grunnlaget, er det nødvendig å hente inn både kvalitative og kvantitative erfaringer fra praksisfeltet. Dette feltet utgjøres av relasjonen mellom hjelpetelefonene som allerede eksisterer og deres innringere. For å kunne uttale oss om det er behov for utvide telefonberedskapen overfor barn og unge i akutte kriser i form av et eget nødnummer for denne aldersgruppen, er en sentral innfallsvinkel å undersøke hvordan eksisterende hjelpetelefoner fungerer overfor barn og unge i akutte kriser per i dag. For å kunne foreta denne vurderingen, kan det være hensiktsmessig å konstruere noen kriterier som fungerer som indikatorer for hvorvidt det eksisterer et udekket behov med hensyn til barn og unges akutte kriser.

Dersom det eksisterende hjelpetelefontilbudet ikke fungerer tilfredsstillende med hensyn til å hjelpe barn og unge med akutte kriser, blir det neste spørsmålet hvorvidt en ny telefontjeneste kan hjelpe barn og unge med akutte kriser på en bedre måte og på hvilken måte en slik tjeneste i så fall bør organiseres. I oppdraget fra Sosial- og helsedirektoratet ble det bedt om en vurdering av i hvilken grad det er mulig å opprette et felles nødnummer á la 113 for barn og unge i akutte kriser. Denne forespørselen kan tolkes som et spørsmål om hvorvidt et eget nødnummer vil være en hensiktsmessig og relevant måte å hjelpe barn og unge som befinner seg i en akutt krisesituasjon på. Når det gjelder hvilke kriser som eventuelt kan betegnes som dårlig dekket gjennom eksisterende telefontilbud i dag, vil disse

kunne variere med hensyn til hvordan og hvorvidt de kan avhjelpest over telefon. Det kan således tenkes at barn og unge har kriser som eksisterende hjelpetelefoner kommer til kort overfor, samtidig som noen av disse krisene ikke nødvendigvis heller kan avhjelpest gjennom en ny telefontjeneste uansett hvordan denne organiseres. Det er derfor innledningsvis et åpent spørsmål hvorvidt et behov for en utvidet kriseberedskap dekkes best gjennom det eksisterende tilbudet eller ved å opprette felles nødnummer i tillegg til hjelpetelefonene som allerede finnes.

Oppsummert skal følgende spørsmål belyses gjennom denne evalueringen:

1. Hvordan fungerer eksisterende telefontilbud til barn og unge med akutte kriser?
2. Er det hensiktsmessig eller nødvendig å opprette et eget nødnummer tuftet på en 113-modell for å styrke telefontilbudet til barn og unge i akutte kriser?

## Akutte kriser – teori og praksis

I oppdraget fra Sosial- og helsedirektoratet er det ikke hvordan hjelpetelefoner fungerer ovenfor barn og unge generelt man ønsker å få vurdert, men derimot hvordan disse tjenestene fungerer overfor barn og unge i akutte kriser som danner utgangspunktet. På bakgrunn av at Sosial- og helsedirektoratet ikke har definert hva de mener med akutte kriser hos barn og unge, ligger det dermed innenfor denne studiens rammer å gi en nærmere beskrivelse av dette. En redegjørelse for hva som ligger i akutt krise danner således et nødvendig utgangspunkt for å kunne vurdere hvilket «nedslagsfelt» en eventuell en ny telefontjeneste vil få.

Hvilke tilstander eller situasjoner som barn og unge befinner seg kan betegnes som akutte kriser? Dette spørsmålet impliserer at det finnes en definisjon av hva en akutt krise er. I det følgende vil vi for det første presentere noen teoretiske definisjoner av hva en krise er. Deretter vil vi redegjøre for hvilke situasjoner som ringes inn til hjelpetelefonene som inngår i denne evalueringen som vi mener det er fruktbart å inkludere i denne studien under merkelappen «akutte kriser». Hoff (1986) definerer krise på følgende måte:

En krise er en tilstand av akutt følelsesmessig forstyrrelse, en alvorlig eller avgjørende situasjon – et vendepunkt der individet for en tid er ute av stand til å mestre situasjonen med sine vanlige tiltak for problemløsning.

En lignende, men mer psykososial definisjon, finner vi hos Hummelvoll (1997):

En indre forstyrrelse som forårsakes av en stressende hendelse eller en opplevelse av at selvbildet og selvaktelsen trues. Individets vanligste mestringsmåter viser seg å være ineffektive når det gjelder å hanskes med denne trusselen. Individet opplever derfor en økende angst. Trusselen eller den utløsende årsak kan vanligvis identifiseres. Denne har gjerne opptrådt dager

eller uker før krisen. Av og til ser individet trusselen i sammenheng med den aktuelle krisesituasjonen – andre ganger ikke.

På bakgrunn av disse definisjonene, oppstår således en krise når situasjonen personen befinner seg utvikler seg fra å være en situasjon vedkommende opplever å mestre, til å bli en situasjon som oppleves å være utenfor egen kontroll. Både Hoff og Hummelvoll impliserer dermed subjektiviteten i hvorvidt en situasjon kan karakteriseres som en krise eller ikke ved å peke på at individets vanlige mestringsstrategier ikke er tilstrekkelig. Således kan en og samme situasjon arte seg forskjellig for to personer; den ene mestrer situasjonen og det oppstår ikke en krise, den andre gjør det ikke og situasjonen utvikler seg til en krise. Dette momentet er viktig med hensyn til omgivelsenes reaksjon på individets situasjon all den tid det ikke nødvendigvis er samsvar mellom en objektiv situasjon og den subjektive reaksjonen på denne. Hvis det er slik at omgivelsene opplever at situasjonen mestres av personen selv, men dette ikke er tilfelle, vil muligheten til å hjelpe vedkommende ut av situasjonen naturlig nok vanskeliggjøres. Eller det motsatte bildet; dersom personen selv føler at hun mestrer situasjonen på en måte som ikke medfører en indre følelsesmessig forstyrrelse, men omgivelsene derimot har en annen oppfatning på bakgrunn av vedkommendes beskrivelser av egen situasjon, kan dette medføre at personen mister opplevelsen av egen handlekraft og kontroll. Hvorvidt dette skaper uheldige og uønskede virkninger for personen, er ikke gitt en gang for alle, men dette momentet er sentralt i forhold til hvordan et hjelpeapparat generelt kan møte og bistå personer som tar kontakt, og spesielt når det gjelder hjelpetelefoners kontakt med yngre mennesker og disse tjenestenes forståelse av innringeres beretninger.

Denne problematiseringen av hvilke situasjoner som utgjør en krise, indikerer at selv om personer i individets omgivelser besitter en teoretisk avgrenset forståelse av hva en krise er, vil det i praksis ikke alltid være like enkelt å begripe hvilke situasjoner som utgjør en krise og dermed hvordan det er hensiktsmessig å reagere. I forhold til denne evalueringen, har dette implikasjoner for hva som danner det empiriske grunnlaget og dermed på hvilket grunnlag vi kan uttale oss om behov for et nødnummer og hvilke muligheter som ligger i en slik tjeneste med hensyn til å hjelpe barn og unge i akutte kriser. Tidsrammen for denne evalueringen setter klare begrensninger med hensyn til hvordan vi kan hente inn empiriske data for å belyse området Sosial- og helsedirektoratet etterspør. Det empiriske datagrunnlaget i denne studien er utelukkende basert på grunnlag av hvordan aktører i hjelpetelefonene definerer og erfarer barn og unges akutte kriser. Vi har således ikke tilgang til barn og unges opplevelser og skildringer direkte, men indirekte gjennom hjelpetelefonenes erfaringer. En implikasjon av dette er at når aktørene i hjelpetelefonen uttaler seg om akutte kriser, er det altså på bakgrunn av deres  *vurderinger*  av i hvilken grad det foreligger en akutt krise og på hvilken måte krisen er akutt.

Når vi benytter begrepet akutte kriser i denne studien legger vi i utgangspunktet til grunn alle henvendelser der telefonvakten er av den oppfatning at personen som ringer inn står i en så vanskelig situasjon at dersom vedkommende ikke får hjelp i en eller annen form raskt, kan situasjonen medføre alvorlige fysiske, psykiske og/eller sosiale konsekvenser for personen på kortere eller lengre sikt. Denne avgrensningen er således noe annerledes enn hva Hoff og Hummelvoll legger til grunn i sine definisjoner, idet definisjonen som benyttes i inneværende studie fanger opp situasjoner som ikke nødvendigvis faller innunder Hoff og Hummelvoll, ved at kriteriet for individets subjektive krise både kan og ikke kan falle innunder. Dette henger sammen med at vi i innenfor prosjektets rammer kun har tilgang til hjelpetelefonenes erfaringer og tolkninger av innringeres beretninger, samt mulighetene for avvik mellom innringer og telefonhjelpes oppfatning av innringers situasjon.

## Notatets oppbygging

I kapittel 2 presenteres metode og datagrunnlag, herunder en skjematisk oversikt over de enkelte hjelpetelefonene som inngår i denne evalueringen. Kapittel 3 inneholder en systematisk gjennomgang av hvilke typer akutte kriser barn og unge formidler til hjelpetelefonene og hvilket omfang de har. Kapittel 4 omhandler prosedyrer for krisehåndtering og grad av samsvar mellom hjelpen innringer ønsker og hjelpen telefontjenesten kan gi. I kapittel 5 drøfter vi spørsmålet omkring hvordan de eksisterende hjelpetelefonene fungerer overfor barn og unge i akutte kriser på bakgrunn av fire indikatorer. I kapittel 6 diskuterer vi hvorvidt det er hensiktsmessig å opprette et eget nødnummer overfor barn og unge i akutte kriser. I kapittel 7 oppsummerer vi de viktigste funnene og hvilke konklusjoner som kan trekkes på bakgrunn av analysene.

## 2 Data og metode

I denne evalueringen er data samlet inn på tre måter. Den første måten relaterer seg til dokumentstudier av allerede foreliggende data. Dette materialet består av årsrapporter, nettsider, samt informasjonsbrosjyrer som de enkelte hjelpetelefonene har laget. Dette datagrunnlaget gir tilgang til kvantitative oversikter over telefonhenvendelser, virksomhetenes verdigrunnlag og arbeidsmetoder, samt mer organisatoriske trekk ved virksomhetene. Videre har vi samlet inn data gjennom spørreskjemaer som aktører i de enkelte hjelpetelefonene har besvart. Disse aktørene er enten daglig leder av hjelpetelefonen eller har en sentral ledelsesfunksjon. Spørreskjemaet ble utarbeidet med henblikk på å få en generell oversikt over virksomheten til hjelpetelefonene som inngår i evalueringen. Det tredje og mest sentrale empiriske grunnlaget for denne evalueringen er hentet inn ved hjelp av intervju med daglig leder eller andre personer med ledelsesfunksjon i de enkelte hjelpetelefonene. Disse intervjuene hadde form av en strukturert samtale, der temaene som skulle dekkes var konstruert på forhånd. Intervjuene hadde en varighet mellom en til to timer og omhandlet mer konkrete spørsmål omkring hjelpetelefonenes erfaringer med innringeres akutte kriser, håndtering av slike henvendelser, samt refleksjoner omkring behovet for å utvide telefontilbudet.

### Telefontjenestene i evalueringen

Evalueringen omfatter et utvalg av de mest sentrale telefontjenestene som er tilgjengelige for barn og unge i Norge. I evalueringen har vi inkludert Røde Kors-telefonen for barn og ungdom, Hjelpetelefonen til Mental Helse Norge, Krise-telefonen til Kirkens SOS, Homofiles ungdomstelefon, SUSS-telefonen og Informasjonstelefon om tvangsekteskap. Nedenfor følger en kort beskrivelse av telefonene. Beskrivelsene som presenteres her bygger på informasjon hentet fra blant annet telefonenes årsrapporter, informasjonsbrosjyrer, nettsider og egenrapportert informasjon fra ansatte i telefonene. Den egenrapporterte informasjonen er samlet inn ved hjelp av et spørreskjema som ble sendt ut som del av evalueringen.

#### **Røde Kors-telefonen for barn og ungdom**

Røde Kors-telefonen for barn og ungdom frontes med slagordet «En voksen du kan snakke med – om alt». Telefonen har som formål å forebygge isolasjon og ensomhet hos barn og unge, og å hjelpe dem som ønsker det. Mer spesifikt skal telefontjenesten bidra til at Barn og ungdom blir hørt, at barn og ungdom som trenger en voksne å snakke med får et tilbud, at barn og ungdoms tilhørighet til sosiale nettverk styrkes, at barn og ungdom i en vanskelig livssituasjon får den hjelp de trenger, at barn og ungdoms kunnskap om egen livssituasjon blir kjent og at barn og ungdom får informasjon om det offentlige og det frivillige hjelpeapparatet.

Telefonen er åpen fra kl. 14.00 til kl. 20.00 på ukedager og er gratis å ringe til fra fasttelefon. Telefonen holder stengt lørdag og søndag.

Røde Kors telefonen ble etablert i 1984 og har per i dag sju svarsteder rundt om i Norge. De sju svarstedene følges opp av og ligger under en sentralkoordinatoransvar. Telefonen betjenes av frivillige telefonmedarbeidere som kan godkjennes etter et obligatorisk opplæringskurs. Kurset er barnefaglig rettet og det gis innføring i hjelpeapparatet, samt i temaer barn og ungdom er opptatt av. Den viktigste skoleringen som gis til vaktene er innføring i grunnleggende kommunikasjon og samtalemotodikk. Telefonvaktene læres opp til å lytte, til å ta imot og til å være til stede. Telefonvaktene følges jevnlig opp med tilbud om temakvelder og veiledning i grupper.

Telefonen gjøres kjent for publikum på flere ulike måter; på internett, i aviser og i ungdomsmagasinet. I tillegg brukes Røde Kors sitt frivillige apparat til å spre plakater og kort i lokalmiljøer. Skolebesøk og utdeling av materiell er også en del av telefonens faste strategi.

Røde Kors-telefonen for barn og ungdom besvarer anslagsvis mellom 2000 og 2500 samtaler per uke. De opplever noe færre henvendelser i juli, august og desember, mens antallet i resten av årets måneder er relativt stabilt med jevnt tilsig av samtaler gjennom hele uka. De aller fleste henvendelsene kommer på ettermiddagen. I 2004 kom snaut 60 prosent av henvendelsene mellom kl. 14 og 17 og drøyt 40 prosent mellom kl. 17 og 20.

Selv om det de siste årene har vært en økning i antall gutter som ringer Røde Kors-telefonen er det en overvekt av jenter som ringer inn.

Rundt halvparten av henvendelsene til telefonen handler om generelle temaer som for eksempel vennskap, forelskelse, kjærlighet, familie, skole og venner. Omtrent hver tredje samtale dreier seg om kropp og seksualitet. Ellers dreier samtaler rundt konflikter og problemer som for eksempel skilsmisse, ensomhet, vold, rasisme, gjengproblematikk, selvmord og erting eller rus og rusproblemer.

### ***Hjelpetelefonen til Mental Helse Norge***

Mental Helse Hjelpetelefonen er et tilbud til alle som trenger noen å snakke med. Den retter seg altså ikke direkte mot barn eller ungdom, men omfatter også disse gruppene. Hjelpetelefonen har som uttalt målsetting å være et lavterskeltilbud som er lett tilgjengelig for personer som trenger noen å snakke med om personlige problemer, et viktig tilbud til pårørende av mennesker med personlige problemer, å bidra til å forhindre at problemer utvikler seg til alvorlige situasjoner og psykiske kriser, å gi opplysninger både om de offentlige og de frivillige hjelpetilbudene, å være i stand til å formidle akutthjelp via offentlige hjelpeapparat i de situasjoner hvor det trengs og å være med å utvikle lokale nettverk for å fange opp «nødstilte» innringere.

Mental Helses Hjelpetelefon er døgnåpen hver eneste dag gjennom hele året med et 810-nummer.

Hjelpetelefonen har 14 personer ansatt med 12 telefonvakter og 2 ansatte i administrasjonen. I tillegg er 14 personer ansatt som ekstravakter. Telefonvaktene er fast ansatt og går i en døgnturnus. Telefonvaktene har forskjellige erfaringer og variert yrkesfaglig bakgrunn. De får oppfølging i form av veiledning og kurs for å ruste dem opp og styrke dem til jobben. Telefonvaktene gis regelmessig veiledning i grupper.

Innringeres kunnskap om telefonen kommer generelt fra internett, telefonkatalogen og opplysningen. En del av innringerne henviser også til omtale i ukeblad, aviser og på TV – noen har blitt tipset av en venn, bekjent, legen sin eller annet offentlig helsepersonell. Hjelpetelefonen har ingen mer spesifikk oversikt over hvor barn og ungdoms kunnskap om hjelpetelefonen stammer fra.

Hjelpetelefonen mottar omtrent 1750 henvendelser hver eneste uke og klarer å besvare rundt halvparten av disse. Telefonen merker høyere pågang rundt juletider, i november, desember og januar. De aller fleste registrerte henvendelsene til telefonen gjøres av personer over 30 år. Rundt 9 prosent av innringerne er i aldersgruppen 20–29 år mens 1 prosent av de registrerte innringerne er under 20 år.

Barn og unge ringer vanligvis til Hjelpetelefonen til Mental Helse Norge for å snakke om kjæresten og familie, selvskading, anorexi og seksualitet. Det er et inntrykk i telefonen at det hyppigste temaet som bringes opp fra barn og unge gjelder selvskading.

### **Kirkens SOS**

Kirkens SOS tilbyr «et menneske å snakke med når livet er som verst». Det viktigste Kirkens SOS tilbyr er et lyttende medmenneske, som gir støtte og trøst i den smerte som formidles. Telefonen retter seg mot mennesker i følelsesmessig eller eksistensiell krise, og for dem som tenker på å ta sitt eget liv. Kirkens SOS presiserer i sine presentasjoner at telefonvaktens oppgave ikke er å forkynne eller gi råd, men å lytte.

Kirkens SOS er en døgnåpen krisetelefon. Telefontjenesten er anonym. I tillegg tilbyr Kirkens SOS kontakt via internett der det loves svar innen 24 timer. Det er internett-tjenesten som i størst grad benyttes av barn og ungdom – og da særlig ungdom.

Kirkens SOS er en sammenslutning av 13 Kirkens SOS-sentre. Hvert Kirkens SOS-senter har eget styre og eget representantskap. Til sammen utgjør landssekretariatet og sentrene 28 lønnede årsverk mens Kirkens SOS-tjenesten utføres av rundt 1000 frivillige medarbeidere som betjener telefonen og besvarer meldinger på nettsiden. De frivillige medarbeiderne har ulike yrkes- og livserfaring. Alle medarbeiderne gjennomgår et 40 timers innføringskurs i Kirkens SOS før de blir telefonvakter. I tillegg mottar de obligatorisk veiledning i løpet av arbeidsperioden sin.

Det er gjennomført en brukerundersøkelse i Kirkens SOS som gir kunnskap om hvordan brukerne har fått kjennskap til tjenestene. De fleste barn og ungdom finner fram til tjenesten via nettet gjennom søk eller via andre netjtjenester chattetjenester eller brukersider der de kommer i kontakt med andre som har benyttet Kirkens SOS og som anbefaler dem å gjøre dette. I tillegg har Kirkens SOS i mange år hatt kampanjer rettet mot ungdomsskoler der de deler ut såkalte HJELPKort med telefonnummer og nettadresse. Videre benytter de seg av noe annonsering i unge mediekkanaler, blant annet med kinoreklame.

I 2004 besvarte Kirkens SOS 164.000 henvendelser til krisetelefonen og 3000 Kirkens SOS meldinger via internett. Tjenesten oppgir at de ikke klarer å besvare alle på første anrop. Kirkens SOS opplever en tendens mot høy pågang rundt midtsommer, men opplever egentlig ikke noe spesielt mye høyere trykk andre perioder i året.

Omtrent 2 prosent av innringerne til Kirkens SOS var i 2004 i alderen 11 til 19 år. Dette tilsvarende om lag 3000 brukere. På netjtjenesten ble det besvart henvendelser fra rundt 1500 brukere under 20 år. Brukerne av tjenestene er i all hovedsak etnisk norske og det er en stor overvekt av jenter som bruker tjenestene. Det er om lag 25 prosent gutter og 75 prosent jenter.

Kirkens SOS opplever at hovedproblemområdene for barn og unge, er ensomhet, identitetsproblematikk, vanskelige relasjoner og selvmord eller selvskadingstematikk.

### **Homofiles ungdomstelefon**

Homofiles ungdomstelefon tilbyr unge innringere samtaler med lesbiske, homofile og bifile på deres egen alder. Den retter seg mot unge som trenger noen å snakke med, eller lurere på noe. Åpningstiden er fra 18.00 til 20.00 alle dager unntatt lørdager.

Telefonen betjenes av telefonvakter som selv er lesbiske, homofile eller bifile og har en avklart identitet med noen års erfaring som åpen og i kontakt med ulike homomiljøer. Den yngste av vaktene har vært 18 år og den eldste 29. For å oppnå idealet om ung til ung formidling og samtidig sikre en viss erfaring og modenhet hos vaktene er de fleste av telefonvaktene mellom 20 og 26 år. Vaktene kurses løpende på samtaleteknikk og aktuelle temaer.

Barn og unges kunnskap om hjelpetelefonen kommer i hovedsak fra tidligere kontakt med telefonen. Etter dette følger telefonkatalogen / opplysningen, plakater eller løpesedler, internett og venner.

I gjennomsnitt mottar Homofiles ungdomstelefon 23 henvendelser hver uke. Det kan være relativt store variasjoner antall henvendelser fra rundt 150 i måneden til rundt 50 i sommermånedene. Ut fra telefonvaktens erfaring opplever Homofiles ungdomstelefon flest henvendelser i begynnelsen av uka.

Homofiles ungdomstelefon opplever at andelene yngre innringere er økende. Hovedvekten unike innringere finnes i aldersgruppen 14–20 år. Det er en klar overvekt av gutter som ringer in til telefonen. Snaut 70 prosent av innringerne er gutter.

De viktigste problemstillingene som bringes inn til Homofiles ungdomstelefon gjelder spørsmål knyttet til legning, seksualitet og sex, tilbud for homofile/bifile, kjærlighet og forelskelse, «komme ut»-problematikk og spørsmål om generell informasjon. 14 henvendelser var knyttet til mobbing eller trakassering, og åtte henvendelser gjaldt depresjon eller selvmord.

### **SUSS-telefonen**

SUSS-telefonen er en av flere tjenester i regi av Senteret for ungdom, helse, samliv og seksualitet. Målgruppen for SUSS-telefonen er barn og unge. Det overordnede formål er å gi seksualopplysning for å forebygge uønskede graviditeter, abort og seksuelt overførbare sykdommer.

Hjelpetelefonene, sms-tjenester og e-post er tilgjengelige 365 dager i året i tidsrommet 15.00 til 20.00. Telefonen er landsdekkende og har gratis nummer. Leger med midlertidig lisens bemanner i tillegg Telefonen for seksuell helse i tidsrommet 17.00 til 20.00.

Telefonvaktene ved SUSS-telefonen er i all hovedsak medisin- og psykologi-studenter med 40 timers grunnkurs og 3 måneders opplæring. Alle skriftlige svar fra tjenestene blir kontrassegnert av den som bemanner Telefonen for seksuell helse. Det er også alltid en erfaren lege tilgjengelig som bakvakt i åpningstiden.

Barn og unges kunnskap om hjelpetelefonen stammer i hovedsak fra venner, radio P3, internett, andre kilder som skoledagbøker, plakater eller lærere på skolen.

SUSS mottar drøyt 25.000 henvendelser i året via sine kanaler. SUSS-telefonen besvarer omtrent 350 telefonhenvendelser i uka. Telefonen opplever jevnt tilsig av henvendelser gjennom hele året med en viss økning på slutten av ferier. Det er noe flere jenter som ringer inn til SUSS-telefonen og jentene er jevnt over yngre enn guttene som benytter seg av tjenesten. Gjennomsnittsalderen til innringerne til telefonen har vært jevnt stigende siden 1998 og lå i 2004 på rundt 17 år.

SUSS-telefonen mottar henvendelser om nesten alt mulig, men aller mest om det som telefonen fokuserer på, nemlig forebygging av uønskede graviditeter og smitte av seksuelt overførbare infeksjoner. Gutter henvender seg i størst grad med problemstillinger og spørsmål knyttet til sex, pubertet og uønskede konsekvenser av seksuell aktivitet. Jenter henvender seg i størst grad med problemstillinger og spørsmål knyttet til uønskede konsekvenser av seksuell aktivitet, sex og pubertet. Omtrent 3 prosent av alle henvendelsene dreier seg om seksuelle overgrep.

### **Informasjonstelefon om tvangsekteskap**

Informasjonstelefonen om tvangsekteskap bistår innringere med råd og veiledning om situasjoner der tvangsekteskap er aktuelt. Telefonens målgruppe er alle som utsettes for tvangsekteskap, de som er tvangsgiftet og vil ha hjelp til skilsmisse og ellers alle som trenger råd og veiledning i forbindelse med tvangsekteskap. Informasjonstelefonen om Tvangsekteskap er en landsdekkende informasjonstelefon og har vært i drift siden 2000.

Telefonen er åpen hverdager mellom 9.00 og 17.00, det er stengt i helgene. Det koster vanlige tellerskritt å ringe til Informasjonstelefonen om tvangsekteskap.

Telefontjenesten betjenes av 1 prosjektleder og to prosjektmedarbeidere i halv stilling. I tillegg består staben av en ekstravakt og 3 kulturveiledere. De fleste som arbeider med tjenesten har helse- og sosialfaglig utdanningsbakgrunn eller erfaring med temaet.

Informasjonstelefonen om tvangsekteskap har markedsført seg i løpet av den senere tid med landsdekkende informasjonskampanje og også produsert en del informasjonsbrosjyrer med råd og informasjon om juridiske rettigheter, små visittkort som ungdom kan ha i baklomma, plakater osv. De fleste som ringer til telefonen, har fått informasjon fra media, hjemmesiden til telefonen eller fra venner og bekjente.

I gjennomsnitt mottar telefonen fem henvendelser i uka. Det er noe færre henvendelser i skolens ferier siden mange aktuelle innringere reiser på ferie til foreldrenes hjemland. De aller fleste henvendelsene kommer mellom 10.00 og 14.00. Henvendelsene kommer altså helst i skoletid på grunn av redsel for at familien skal finne ut at de har tatt kontakt, og det at det koster penger å ringe inn.

De aller fleste henvendelser til telefonen kommer fra ungdom i alderen 16 til 25 år. Den vanligste bakgrunnen og etniske tilhørigheten til innringere er pakistansk, kurdisk eller fra Midtøsten. Ni av tio henvendelser kommer fra jenter.

### **Notatets videre oppbygging**

I det videre følger en systematisk gjennomgang av temaene som ble dekket gjennom intervju med daglige ledere eller andre nøkkelpersoner i de enkelte hjelpe-telefonene. Analysen er delt i fire deler. Den første delen omhandler beskrivelser av hvilke typer situasjoner som ringes inn, og som kan karakteriseres som akutte kriser, hvor stor andel de akutte krisene utgjør, og hvordan de formidles av innringer. For å kunne klargjøre hvordan telefontjenestene som inngår i denne studien fungerer med hensyn til å avhjelpe barn og unges mer akutte kriser, omhandler neste del vurderinger omkring hvordan hjelpe-telefonene håndterer slike telefoner og i hvilken grad det er samsvar mellom hjelpen som kan gis innenfor rammen av telefontjenesten, og tilbakemeldingene innringer ønsker eller forventer. I tredje del rettes fokus mot i hvilken grad erfaringene fra de eksisterende telefontjenestene indikerer et behov for å utvide telefontilbudet overfor barn og unge med akutte

kriser, og hvilke typer kriser som per i dag er mindre godt dekket. I den siste delen skisseres ulike organisatoriske aspekter ved et nødnummer og hvilke implikasjoner disse kan ha med hensyn til hvem som fanges opp. For hvert av disse temaområdene diskuteres likheter og forskjeller i tilbakemeldingene fra hjelpetelefonene. Hva er eventuelt gjennomgående trekk? Hvilke faktorer ligger bak når hjelpetelefonene har ulike erfaringer?

## 3 Akutte kriser hos innringerne

### Hva utgjør akutte kriser?

Et fellestrekk ved de aller fleste akutte krisene hjelpetelefonene rapporterer om, er at de er mer latent akutte enn helt akutte. Situasjonen har ikke oppstått plutselig, men bygget seg opp over tid. Samtidig krever ikke situasjonen som ringes inn nødvendigvis en radikal løsning her og nå, for eksempel gjennom å oppsøke personen eller fjerne vedkommende fysisk ut av situasjonen. Og videre; krisen er akutt i den forstand at vedkommende trenger hjelp raskt, samtidig som dette ikke nødvendigvis impliserer øyeblikkelig fare for liv eller helse dersom personen ikke får hjelp umiddelbart. Derimot bærer mange av krisene som ringes inn potensialet i seg til å bli akutte på et tidspunkt.

På spørsmålet om hva som utgjør akutte kriser hos innringere, er selvmordsfare gjennomgående svar fra alle hjelpetelefonene utenom Informasjonstelefonen om tvangsekteskap. Samtaler der innringer beretter om selvskading, er også en fremtredende krise mange av hjelpetelefonen har erfaring med, samtidig som samtaler omkring denne problematikken er økende i omfang. Flere av hjelpetelefonene rapporterer om henvendelser preget av et voldsomt følelsesmessig opprør, uten at innringer selv bringer selvmord på banen direkte, men der telefonvakten likevel får en fornemmelse av at innringer i noen grad går med slike tanker. I tillegg er seksuelle overgrep, omsorgsvikt og svært problematiske relasjoner til familie gjennomgående samtaleemner hos flere av telefonene.

Hjelpetelefonene skiller seg fra hverandre med hensyn til i hvilken grad krisen er av mer praktisk eller følelsesmessig karakter, samtidig som dette ikke innebærer at de akutte krisene bare er av psykisk eller psykososial karakter på den ene siden, eller befinner seg utelukkende på et praktisk plan på den annen. Likevel kan det utledes noen forskjeller med hensyn til hvorvidt innringers behov på bakgrunn av sin situasjon kan avhjelpest gjennom praktiske råd og intervensjoner, eller hvorvidt krisen må møtes på et mer følelsesmessig plan. Hjelpetelefonenes ulike erfaringer med hensyn til denne distinksjonen beror i stor grad på hjelpetelefonens profil. Med unntak av SUSS-telefonen og Informasjonstelefonen om tvangsekteskap, markedsfører de resterende hjelpetelefonene seg som samtale-tjenester der barn og unge kan ringe inn for å luften vanskelige situasjoner eller bare prate om noe de er opptatt av. Både SUSS-telefonen og Informasjonstelefonen om tvangsekteskap har gjennom sin markedsføring i større grad avgrenset hvilke temaer som tjenestene jobber med. Siden SUSS-telefonen markedsfører seg som en tjeneste som gir råd og veiledning i forbindelse med seksualitet, uønskede graviditeter og seksuelt overførbare sykdommer, relaterer de fleste akutte krisene

som ringes inn til denne telefonen, seg til praktiske råd for hvordan slike situasjoner kan håndteres. I tillegg rapporterer denne telefonen om innringere med akutte blødninger og skader på/omkring kjønnsorgan som har behov for veiledning. Informasjonstelefonen om tvangsekteskap på sin side er i utgangspunktet en veiledningstelefon som hjelper innringere med råd i forhold til hvordan de kan forholde seg i situasjoner der tvangsekteskap er aktuelt. Akutte kriser som ringes inn til denne telefonen, er situasjoner der innringer har svært alvorlige problemer med familien sin på grunn av planer om tvangsgifte, noe som medfører at innringer trenger et sted å bo og eventuelt skjult identitet. Selv om krisene som ringes inn til SUSS-telefonen og Informasjonstelefonen om tvangsekteskap, vil bære preg av svært vanskelige situasjoner også på det følelsesmessige planet, er et dominerende trekk ved mer akutte kriser at disse kan gjøres mindre akutte ved hjelp av praktiske løsninger. SUSS-telefonen og Informasjonstelefonen om tvangsekteskap skiller seg således fra de andre telefonene ved at majoriteten av de akutte krisene som ringes inn til disse tjenestene til en viss grad kan avhjelpes gjennom praktiske intervensjoner.

## Hvor stort er omfanget?

Det er svært vanskelig å anslå noe konkret om hvor stor andelen av akutte kriser som ringes inn utgjør i forhold til det totale antall henvendelser. Dette beror på at distinksjonen mellom hvilke situasjoner som kan karakteriseres som akutte, og hvilke som ikke er av denne art, i de aller fleste tilfellene er vanskelig å trekke. Generelt kan det imidlertid hevdes at omfanget fremstår som lavt hos de fleste telefonene, både i absolutte tall og relativt i forhold til antall henvendelser totalt. Hvis man legger til grunn antall ganger årlig de enkelte hjelpetelefonene kontakter det offentlige hjelpeapparatet på bakgrunn av alvorlige situasjoner hos innringer, fordeler dette antallet seg noenlunde slik:

Informasjonstelefonen om tvangsekteskap videreformidler hvert år om lag 20–30 innringere til barnevern og sosialtjenesten, SUSS-telefonen kontakter legevakt på bakgrunn av suicidale innringere omkring 20 ganger, Røde Kors-telefonen kontakter hjelpeapparatet et sted mellom 20 og 40 ganger på årsbasis, mens Homofiles ungdomstelefon rapporterer at de har vært i kontakt med barnevernet kun to ganger så lenge denne telefontjenesten har eksistert. Både Kirkens SOS og Hjelpetelefonen til Mental Helse kontakter barnevernet så sjeldent på vegne av yngre innringere, at det er vanskelig å gi et generelt anslag på årsbasis (under 5 ganger i året). Kirkens SOS rapporterer at de kontakter AMK 113 om lag 800 ganger (av totalt 164 000 henvendelse) i året på grunnlag av at telefonvakt oppfatter selvmordfare hos innringer. Hvor mange ganger disse henvendelsene til 113 har relatert seg til yngre innringere (for Kirkens SOS innebærer dette aldergruppen 16 til 20 år) har ikke denne studien tilgang til, i det disse henvendelsene ikke er registret systematisk på bakgrunn av alder. Generelt utgjør yngre

inringere mellom 5–7 prosent av alle henvendelsene til Kirkens SOS. Således kan man forsiktig anslå at av disse 800 henvendelsene til AMK relaterer om lag 50 av disse seg til yngre inringere.

Legger man til grunn akutte kriser hos inringer totalt, uavhengig om hjelpe-telefonen kontakter det offentlige hjelpeapparatet eller ikke, utgjør disse om lag 5–7 prosent (grovt anslag) av de totale henvendelsene SUSS-telefonen og Kirkens SOS får inn. I absolutte tall utgjør dette henholdsvis 800 og 150-200 henvendelser i året for disse to telefonene. Hos Røde Kors-telefonen er andelen av akutte kriser i forhold til det totale antall henvendelser noe lavere; denne tjenesten anslår at om lag 50–100 henvendelser av totalt 150 000 besvarte henvendelser kan karakteriseres som akutte kriser.

Informasjonstelefonen om tvangsekteskap er den hjelpetelefonen i utvalget som har høyest andel samtaler av akutt krisekarakter i forhold til totale henvendelser, samtidig som dette er den telefonen med lavest antall henvendelser totalt. Av om lag de 300 henvendelsene denne telefonen mottar i året, kan 20–30 samtaler karakteriseres som kriser av akutt karakter. Homofiles ungdomstelefon på sin side har svært få henvendelser preget av akutt krise; av de omkring 1000 samtalene denne telefonen mottar årlig, er det i underkant av 5 samtaler i året der situasjonen oppfattes som svært akutt. Hjelpetelefonen til Mental Helse opplyser at antall henvendelser av akutt karakter er så lavt at det ikke gir mening å anslå omfang på årsbasis.

*Omfanget av akutte kriser er altså lavt for alle telefonene dersom man vurderer dette i forhold til hvilken andel disse samtalene utgjør av totalen (med unntak for Informasjonstelefonen om tvangsekteskap). På den annen side rapporterer de fleste hjelpetelefonene at mange inringeres situasjoner potensielt er i ferd med å utvikle seg til mer akutte kriser. Sett ut i fra dette, er omfanget av fremtidige akutte kriser som hjelpetelefonen får innsikt i, mye høyere.*

## Hvordan formidler inringere akutte kriser?

Måten kriser formidles på er en sentral faktor med hensyn til hvordan et hjelpetiltak overfor barn og unge i akutte kriser skal organiseres. Et gjennomgående trekk er at inringere trenger tid til å formidle egen situasjon. De fleste hjelpetelefonene erfarer at samtalene innledningsvis omhandler testspørsmål fra inringer hvor de ønsker forsikringer om anonymitet. Med hensyn til hvordan egen situasjon beskrives av inringer, varierer dette mellom telefonene og mellom inringere til en og samme telefon. I de tilfellene der egen situasjon oppleves som tabubelagt (eg. incest, homofili, vanskelig familieforhold som dårlig økonomi eller vold i hjemmet), er formidlingen i stor grad indirekte og kan gjerne dukke opp i en bisetning langt ute i samtalen. Inringere som sliter med selvmordstanker presenterer dette svært sjeldent tidlig i samtalen, i forhold til disse krisene opplever

telefonvaktene at de må bruke en del tid på nærme seg hva krisen består i, hvor akutt den er, eller eventuelt på hvilken måte den er akutt.

Er situasjonen av mer konkret og fysisk art, slik mange av henvendelsene til SUSS-telefonen er, erfarer telefonvaktene at innringer beretter relativt uoppfordret og direkte om egen situasjon. Informasjonstelefonen om tvangsekteskap er den telefonen der det i størst grad erfares at innringere med akutte kriser er veldig direkte. Tre av hjelpetelefonene har i tillegg til verbale muligheter for formidling av egen situasjon, også web-tjenester som muliggjør at krisen kan skrives inn. En gjennomgående forskjell mellom telefonhenvendelser og sms/mailhenvendelser er at barn og unge er mye mer direkte og utbroderende i sistnevnte kanal, samtidig som andelen av mer alvorlige kriser er mye større her enn på telefon. I tillegg rapporterer hjelpetelefonene generelt om kjønnsforskjeller med hensyn til hvordan innringere legger fram situasjonen sin i det jenter, som også er i stort flertall som brukere av alle tjenestene, er mer verbale og utbroderende enn gutter.

Med hensyn til hvorvidt en tredjepart kontakter telefonene på vegne av venners akutte kriser, varierer dette lite mellom telefonene på den måten at de fleste telefonene har liten erfaring med slike henvendelser. Unntaket her er SUSS-telefonen og Røde Kors-telefonen som har erfaringer med hensyn til tredjepart. Når dette er sagt, er det likevel vanskelig å vite hvem venninnen/vennen er – med andre ord om innringer faktisk ringer inn på vegne av noen andre eller seg selv i tredjeperson.

Det forekommer at henvendelser om akutte kriser bærer preg av å være akutte, men etter at samtalen forløper fremstår ikke situasjonen så akutt likevel. Andre ganger tar det lang tid før telefonvakt aner omrisset av en svært alvorlig situasjon. Med unntak av Informasjonstelefonen om tvangsekteskap erfarer hjelpetelefonene begge deler, men de varierer seg i mellom med hensyn til hvilken type som er mest fremtredende. Homofiles ungdomstelefon, som mottar mange henvendelser omkring «komme-ut-av-skapet»-problematikk, opplever at mange samtaler starter med et opprivende følelsesmessig kaos, men som gjennom samtalen avtar ved at innringer blir i stand til å se mer konstruktivt på egen situasjon. Lignende erfaringer har Kirkens SOS der telefonvakten ofte erfarer at situasjonen til innringer fremstår veldig akutt på et tidspunkt i samtalen, samtidig som situasjonen likevel kanskje ikke er så akutt at det for eksempel er nødvendig å kontakte offentlig hjelpeapparat når det kommer til stykke. SUSS-telefonen og Røde Kors-telefonen er de to telefonene som i størst grad rapporterer om at det kan ta lang tid før telefonvakt aner omrisset av hvor alvorlig situasjonen er. I disse tilfellene er det som regel overgrepssproblematikk, omsorgssvikt og selvmordstanker som utgjør kjerneproblemet. En annen fellesnevner for slike samtaler er at innringer ofte er yngre barn (uten at telefontjenestene har mulighet til å anslå noe mer nøyaktig alder).

## 4 Hvordan håndteres akutte kriser?

Tilbakemeldingene fra hjelpetelefonen med hensyn til hvordan disse håndterer henvendelser preget av akutt krise, danner et viktig grunnlag for å vurdere i hvilken grad det er behov for en utvidet telefonberedskap overfor barn og unge. Nedenfor vil vi gjennomgå hvilke prosedyrer akutte krisehenvendelser utløser, og om det er samsvar mellom tilbakemeldingen innringer ønsker og den hjelpen telefonen kan gi.

### Prosedyrer i forbindelse med akutte kriser

Når det gjelder hvilke prosedyrer mer alvorlige kriser hos innringer utløser i de enkelte hjelpetelefonene, er et fellestrekk for henvendelser der selvmordsfare kan være en realitet at telefonvakt benytter et kartleggingsskjema for avdekke i hvilken grad situasjonen kan karakteriseres som akutt. Dette impliserer en standardisert samtaleteknikk som hos de fleste telefonene er basert på VIVAT-programmet: «Førstehjelp ved selvmordsfare». Nedenfor følger en skjematisk fremstilling av hvordan de enkelte telefonene håndterer mer alvorlige kriser:

Hos Homofiles ungdomstelefon faller majoriteten av alvorlige kriser i kategorien «tilsynelatende akutt», og i disse tilfellene er prosedyren hovedsakelig å kartlegge situasjonen og mulige mestringsstrategier i fellesskap med innringer. I de svært sjeldne tilfellene telefonvakten har inntrykk av at samtale ikke hjelper, henviser Homofiles ungdomstelefon enten til sosial vakttjeneste i Oslo eller til en psykolog telefonen samarbeider med, samtidig som telefonen kontakter disse umiddelbart etter samtalen og informerer om at vedkommende muligens vil ta kontakt. I andre tilfeller bes innringer om å oppgi navn og nummer dersom vedkommende ønsker at psykologen skal ta kontakt. Homofiles ungdomstelefon har kun kontaktet barnevernet to ganger og oppgitt personalia til innringer.

Informasjonstelefonen om tvangsekteskap har en toleddet kartleggingsprosedyre overfor innringere med alvorlige kriser bosatt i Oslo eller på Østlandsområdet dersom situasjonen til innringer ikke krever løsning umiddelbart. Etter telefonsamtale kalles innringer inn til samtale på kontoret til Informasjonstelefonen om tvangsekteskap, der ansatte sammen med vedkommende kommer frem til hvordan situasjonen kan avhjelpest og Informasjonstelefonen om tvangsekteskap gis signert fullmakt dersom det er aktuelt å kontakte hjelpeapparatet. I de tilfellene der situasjonen er mer akutt, kontaktes barnevernet selv om fullmakt ikke er undertegnet av innringer. Når barnevernet er koblet inn, trekker Informasjonstelefonen om tvangsekteskap seg ut.

SUSS-telefonen har mulighet til å håndtere henvendelser gjennom et treleddet system, der telefonvakten utgjør første ledd, en mer erfaren vakt utgjør andre ledd og daglig leder har funksjon som bakvakt gjennom hele åpningstiden. SUSS-

telefonen benytter en databasert samtalemal som sorterer samtalen når de snakker med innringer. Dersom telefonvakten opplever at innringer har behov for noe mer utover informasjon og råd innenfor rammen av den konkrete samtalen, rådfører vekten seg med andre eller tredje ledd i SUSS-telefonen. I de tilfellene det er aktuelt å kontakte barnevern eller legevakt lokalt på vegne av innringer, er det daglig leder som gjør dette. Dersom SUSS-telefonen råder innringer til å ta kontakt med barnevernet, ringer hjelpetelefonen alltid på forhånd.

Dersom telefonvakten i Kirkens SOS vurderer innringers beretninger dit hen at det er umiddelbar fare for selvmord, og at kontakten over telefon ikke er tilstrekkelig, samarbeider Kirkens SOS med 113 rundt omkring i landet. Telefonvakten forsøker å få identiteten til innringer og videreformidler denne videre. I samtaler der selvmordsfaren fremstår som mindre akutt, samtidig som vedkommende vil ha et stort behov for å ha noen fysisk i nærheten, har telefonvaktene andre og mindre standardiserte teknikker. Disse vil variere mellom telefonvaktene, men generelt er formålet å trygge innringer på hvem de kan ta kontakt med. I noen tilfeller vil telefonvakten forsøke å finne innfallsvinkler slik at voksne i nærheten engasjerer seg. Et eksempel kan illustrere dette: En jente ringte inn om natten og berettet om selvmordstanker. Moren lå og sov i rommet ved siden, men det var ikke aktuelt for jenta å vekke moren. Telefonvakten sporet samtalen inn på musikk og fikk jenta til å skru opp volumet på stereoanlegget så mye at moren våknet og kom inn til jenta.

Hos Røde Kors-telefonen er håndteringen av krisetelefoner standardisert ved at det alltid er to på vakt, slik at den ene telefonvakten holder tråden med innringer mens den andre kontakter koordinator som fungerer som bakvakt. Dersom situasjonen til innringer vurderes dit hen at det er nødvendig å kontakte det offentlige hjelpeapparatet, er det alltid koordinator som gjør dette. Røde kors-telefonen har syv svarsteder rundt omkring i landet, og hvert svarsted har en koordinator. I første omgang drøfter koordinator innringers situasjon med barnevernet eller politi. Dersom innringer kan identifiseres og situasjonen vedkommende befinner seg i vurderes dit hen at det vil være hensiktsmessig å oppsøke personen, viderebringer koordinator disse opplysningene til hjelpeapparatet. Alternativt sendes en bekymringsmelding til barnevernet i etterkant av samtale.

*De fleste telefonene opplever det ikke som noe problem å be om innringers identitet eller å få den oppgitt i de tilfellene vedkommende har en akutt krise. Samtidig vil dette variere i forhold hva som er bakgrunnen for krisen. Hjelpe-telefonenes erfaring er den at dersom krisen relaterer seg til vanskelige familieforhold (vold, alkoholproblemer, overgrep, økonomiske vanskeligheter), er innringer mindre tilbøyelig til å oppgi hvem de er, eller hvor de befinner seg. I svært sjeldne tilfeller kontakter hjelpetelefonene barnevern eller politi, selv om innringer ikke ønsker det. Dette oppleves som et vanskelig dilemma for hjelpe-telefonene og vurderes nøye i hver situasjon. Dette gjelder hovedsakelig når innringerne er yngre barn som befinner seg i svært vanskelige familiesituasjoner eller ved selvmordsfare på alle alderstrinn.*

## Samsvar mellom telefonhjelp og innringeres ønsker

Med hensyn til hjelpetelefonenes opplevelser av hva slags samsvar det er mellom hjelpen som kan gis innenfor rammen av telefontjenesten og tilbakemeldingene innringere ønsker eller forventer, er den generelle erfaringen hos de enkelte hjelpetelefonene at dette samsvaret er godt. Dette henger blant annet sammen med at de fleste innringere ikke ønsker eller uttrykker behov for annet enn trøst, hjelp til å sortere kaotiske tanker og oppmerksomhet fra et annet menneske innenfor en anonym ramme. Det er således veldig sjeldent hjelpetelefonen får tilbakemeldinger alá «Er det ikke noe mer du kan gjøre for meg...?». Tilbakemeldingene er heller at det oppleves som godt å ha noen å bare prate med akkurat nå. Selv i de samtalene der telefonvaktan nesten ikke har sagt et ord, kommer denne typen tilbakemeldinger. Slike tilbakemeldinger medfører aha-opplevelser for dem som bemanner telefonene. Som voksen part i samtalen kan man vurdere det dit hen at innringer burde fått mer hjelp enn denne telefonsamtalen for å hjelpe vedkommende ut av en kritisk livssituasjon. Man ønsker med andre ord å «gjøre noe mer». Således kan det dermed på den ene siden være godt å vite at mange alvorlige kriser kan avhjelpest gjennom medmenneskelig støtte, samtidig som man likevel kan nages av et ønske om å endre situasjonen til innringer radikalt. Dette er en utfordring både den enkelte telefonvakt hele tiden står overfor, men som også hjelpetelefonen som system, må forholde seg til. Så lenge en innringer med en akutt krise subjektivt ikke ønsker en intervensjon utover en anonym samtale, hjelper det lite at man på utenforstående grunnlag kan se at personen på sikt ville hatt god nytte «objektivt sett» av å komme i kontakt med barnevern eller politi.

## 5 Hvilke behov for en utvidet beredskap indikeres?

En sentral målsetning med denne evalueringen er å vurdere i hvilken grad eksisterende hjelpetelefoner fungerer tilfredsstillende med hensyn til å møte og hjelpe barn og unge med akutte kriser. Hittil har vi gjennomgått hvilke situasjoner som utgjør akutte kriser blant henvendelsene til de ulike hjelpetelefonene, hvilket omfang slike akutte kriser har, samt hvordan hjelpetelefonene håndterer slike henvendelser. For å kunne foreta en vurdering av hvordan disse hjelpetelefonene fungerer overfor barn og unge i akutte kriser, er det nødvendig videre å konstruere noen kriterier som kan fungere som indikatorer for hvorvidt det eksisterer et udekket behov med hensyn til barn og unges kriser og således et behov for å utvide telefontilbudet overfor denne aldersgruppen. På bakgrunn av hvilke informasjonskilder som er tilgjengelig for denne evalueringen, har vi konstruert fire indikatorer for hvorvidt det er et behov for et eget nødnummer til barn og unge. Vi stiller spørsmålet: Er det hensiktsmessig å opprette et eget nødnummer for barn og unge på bakgrunn av de eksisterende hjelpetelefonenes

- rapportering av hvilket omfang akutte kriser utgjør
- samarbeid med det offentlige hjelpeapparatet
- kompetanse i møte med innringeres akutte kriser
- telefonstatistikk med hensyn til ubesvarte henvendelser

### Vurdering av omfanget

Indikerer omfanget av akutte kriser som ringes inn til hjelpetelefonene et behov for et eget nødnummer? Til sammen kontakter de seks hjelpetelefonene det offentlige hjelpeapparatet noe i overkant av hundre ganger på årsbasis. Det totale antallet henvendelser til disse telefonene er på omlag 200 000 i året. Sett i forhold til alle samtalene som ringes inn, utgjør henvendelser som initierer handlinger fra det offentlige hjelpeapparatet sin side, en svært beskjeden andel. Legger man denne typen henvendelser til grunn, fremstår behovet for et eget nødnummer som mindre presserende. På den annen side kan det imidlertid hevdes at en gruppe barn og unge i akutte kriser per i dag ikke kontakter eksisterende hjelpetelefoner fordi de enten ikke kjenner tilbudene eller fordi de ikke oppfatter tilbudene som relevante. Det er naturlig nok vanskelig å gi en god vurdering av i hvilken grad dette er tilfelle. En innvending mot at barn og unge med akutte kriser i større grad ville være tilbøyelig til å kontakte et nødnummer markedsført overfor denne aldersgruppen, framfor noen av de andre hjelpetelefonene, kan tuftes på det faktum at når selv lavterskel-

tilbud fanger opp såpass få akutte kriser, er det mindre sannsynlig at et nødnummer vil bli vurdert som et mer relevant sted. I tillegg til dette kan det på bakgrunn av det totale antall henvendelser til disse telefonene, hevdes at veldig mange barn og unge tydeligvis kjenner til hjelpetelefonene som finnes. Og videre; det er lite grunnlag for å anta at barn og unge med akutte kriser som krever intervensjon fra et større hjelpeapparat, skulle proporsjonalt sett ha mindre kunnskap om hjelpetelefonene som finnes sammenlignet med den øvrige brukergruppen. Et bredere perspektiv på hva som utgjør akutte kriser omfatter alle situasjoner som ringes inn der telefonhjelperne opplever at krisen erfarer som akutt for innringer, samtidig som den ikke kan løses innenfor en 113-sammenheng. I forhold til slike kriser, erfarer telefonvaktene at tilbakemeldinger i form av trøst, oppmuntring, praktiske råd og hjelp til å sette ord på kaotiske følelser, er den mest relevante måten å hjelpe på. Men selv når vi benytter dette bredere perspektivet på hva som utgjør akutte kriser, er antall henvendelser til hjelpetelefonene lavt. De seks hjelpetelefonene får inn til sammen i underkant av 1000 henvendelser i året av denne karakteren. 800 av disse relaterer seg til SUSS-telefonen og har i stor grad karakter av å kunne løses innenfor rammen av denne telefontjenesten.

*Oppsummert kan det således legges til grunn at omfanget av akutte kriser som ringes inn, ikke indikerer noe stort behov for å opprette en egen nødtelefon.*

## Samarbeid med det offentlige hjelpeapparatet

Hvordan opplever hjelpetelefonene samarbeidet med offentlige hjelpetjenester i situasjoner det er aktuelt å koble inn dette apparatet? Dersom forbindelsen mellom offentlige tjenester og de frivillige hjelpetelefonene ikke fungerer i slike situasjoner, kan dette indikere et behov for et nødnummer med mer direkte linje inn til det offentlige hjelpeapparatet.

Når det gjelder hjelpetelefonenes samarbeid med offentlige tjenester i forbindelse med akutte kriser, er erfaringene her stort sett veldig positive, samtidig som de i noen grad er blandet. Kirkens SOS, SUSS-telefonen, Røde Kors-telefonen og Hjelpetelefonen til Mental Helse, opplever samarbeidet med det offentlige hjelpeapparatet som generelt veldig godt og at det har forbedret seg de siste årene. Flere av hjelpetelefonene påpeker at mye av grunnen til dette kan relateres til at telefon som et hjelpemiddel i livskriser har fått større aksept i samfunnet samtidig som disse telefonene begynner å få en viss fartstid og dermed erfaring. Informasjonstelefonen om tvangsekteskap og Homofiles ungdomstelefon, har mer blandede erfaringer når det gjelder kommunikasjon med lokale hjelpetiltak rundt omkring i kommunene. For Homofiles ungdomstelefon relaterer dette seg til mulighetene for å komme i kontakt med og bli tatt på alvor av legevaktjenestene i noen kommuner. Samtidig opplever Homofiles ungdomstelefon at samarbeidet med Sosial vaktjeneste i Oslo fungerer bra. Det må vektlegges at Homofiles ungdomstelefon har hatt liten kontakt med det offentlige hjelpeapparatet, og at erfaringene i så hen-

seende er vanskelig å generalisere. Når det gjelder Informasjonstelefonen om tvangsekteskap, opplever denne telefonen at kvaliteten på samarbeidet med barnevernet og sosialtjenesten varierer på den måten at noen kommuner reagerer raskt på forespørsel om hjelp til å finne bosted og andre tiltak når innringer må flytte fra familien, mens andre bruker lengre tid. Denne variasjonen relaterer seg både til hvilke økonomiske ressurser de enkelte kommunene besitter, samt variasjon med hensyn til kunnskap omkring problematikken. Samtidig opplever Informasjonstelefonen om tvangsekteskap at samarbeidet med politiet, spesielt i Oslo, har blitt mye bedre. Når denne telefontjenesten ikke opplever å «nå fram» til politiet i distriktene, bistår en spesialrådgiver ved Oslo-politiet i denne kommunikasjonen.

Selv om det ikke er veldig store forskjeller mellom de ulike hjelpetelefonene med hensyn til samarbeidet med offentlige tjenester, avspeiler samtidig de noe ulike erfaringene hjelpetelefonene har på dette området, at telefonene som har eksistert lengst og som har mest kontakt med det offentlige hjelpeapparatet på årsbasis, vurderer dette samarbeidet som mest fungerende. Totalt sett fremstår dermed kontakten hjelpetelefonene har til disse tjenestene som tilfredsstillende med hensyn til å samarbeide i situasjoner det er aktuelt å koble inn det offentlige hjelpeapparatet.

## Kompetanse i møte med innringeres akutte kriser

Når innringere med akutte kriser tar kontakt med en hjelpetelefon, er en sentral forutsetning for hvordan slike henvendelser håndteres at den enkelte telefonvakt sitter inne med tilstrekkelig kompetanse på det faglige plan. Samtidig kan en minst like viktig forutsetning være at telefonvakt besitter medmenneskelig kompetanse for at innringer i utgangspunktet skal tørre å be om hjelp eller overhode formidle vanskelige situasjoner.

En sentral styrke ved frivillig bemannede telefoner ligger i at telefonvakten møter innringer som et medmenneske, som en likemann/kvinne. Denne kvaliteten gjør at det kan oppleves som tryggere og mer naturlig å fortelle om seg selv, enn hva tilfelle kan være i møte med et mer byråkratisk og profesjonelt apparat. På den annen side kan manglende faglig kompetanse med hensyn til å kjenne igjen faresignaler i innringers beretninger, gjøre det vanskelig å være i stand til å identifisere disse og dermed handle hensiktsmessig. Med hensyn til at majoriteten av hjelpetelefonene for barn og unge som inngår i denne evalueringen bemannes av frivillige, indikerer dette i noen grad et behov for et mer profesjonelt telefontilbud til barn og unge som står i mer alvorlige situasjoner. Majoriteten av hjelpetelefonene som inngår i denne studien, har et barnefaglig introduksjonsprogram, og samtlige tjenester har faglig oppfølging i forhold til selvmordsproblematikk. To av telefonene, SUSS-telefonen og Informasjonstelefonen om tvangsekteskap, har faglig ansatte telefonvakter. Dette avspeiler i noen grad at temaene tjenestene jobber med er mer spesifikt avgrenset sammenlignet med de andre telefonene.

Som gjennomgått tidligere i dette notatet, har samtlige telefoner som mottar henvendelser preget av en viss risiko for selvmord, relativt standardiserte prosedyrer med hensyn til å håndtere disse. Samtidig er en gjennomgående tilbakemelding fra de fleste hjelpetelefonene at telefonvaktene etterlyser økt kompetanse på selvmord og selvskading, i tillegg til at det oppleves som en stor utfordring for en del telefonvakter å våge og gå inn i innringers aller mørkeste rom. Til tross for at det på bakgrunn av de empiriske dataene i denne evalueringen generelt virker som om de ulike operatørene av hjelpetelefonen gir telefonvaktene god faglig oppfølging, kan dette likevel indikere et behov for å profesjonalisere telefontilbudet til barn og unge.

Generelt opplever hjelpetelefonene at telefonvaktene har god kompetanse med hensyn til å møte barn og unge med akutte kriser både på det menneskelige og faglige planet. Samtidig vil det være til dels store variasjoner med hensyn til den enkelte telefonvaks evne til å håndtere henvendelser, både på tvers av tjenestene og innad i hver enkelt hjelpetelefon. Dette skaper et visst innslag av vilkårlighet med hensyn til hvem innringere møter når de tar kontakt. Dette innslaget av vilkårlighet indikerer muligens et behov for et profesjonelt tilbud i tillegg til det frivillige tilbudet som allerede eksisterer.

## Omfanget av ubesvarte henvendelser

Hvorvidt det er mulig for barn og unge i akutte kriser å komme i kontakt med en hjelpetelefon raskt, er en helt grunnleggende indikasjon på hvordan dette hjelpe tilbudet fungerer overfor denne gruppen. I hvilken grad erfarer hjelpetelefonene at ubesvarte henvendelser og lang ventetid for innringere er et problem? Telefonstatistikk over antall ubesvarte henvendelser i forhold til det totale antallet henvendelser, kan være hensiktsmessig for å belyse denne problemstillingen. På bakgrunn av tilgjengelig statistikk for noen av telefonene, viser denne at et høyt antall henvendelser ikke besvares av hjelpetelefonene. Homofiles ungdomstelefon rapporterer at det totale antallet henvendelser i løpet av året ligger på omkring 12 000. Samtidig viser oversikten over registrerte samtaler at kun 1000 av disse besvares av telefonvakt. Røde Kors-telefonen oppgir på sin side at 50 000 av totalt 200 000 anrop ikke ble besvart. Informasjonstelefonen for tvangsekteskap opplever i svært liten grad at innringere henvender seg til telefonen utenfor åpningstid, samtidig som denne telefonen har liten trafikk i åpningstiden. I SUSS-telefonen kan det være lang ventetid for innringer, mellom en halv til en time for å komme gjennom. Kirkens SOS opplever at mange innringere ikke kommer gjennom på første forsøk nattetid.

Det er vanskelig å uttale seg helt konkret om hva disse erfaringene indikerer. For det første kan det være at en høy andel av de ubesvarte henvendelsene relaterer seg til innringere som fikk kontakt relativt raskt etter første henvendelse. For det andre, hvis man tar i betraktning den lave andelen akutte kriser som ringes inn til

disse telefonene, tyder dette på at også blant de ubesvarte henvendelsene er omfanget av akutte kriser lavt. I den grad barn og unge i akutte kriser i mindre grad er tilbøyelig til å vente på å komme i gjennom enn den øvrige innringergruppen, indikerer statistikken og erfaringene overfor et behov for en tjeneste der umiddelbar tilgjengelighet sikres. Videre registrerer ikke telefonstatistikken over ubesvarte henvendelser når på døgnet innringer ikke kommer i kontakt med telefonvakt; med andre ord om det er i åpningstid eller utenom. For Homofiles ungdomstelefon er det mindre komplisert å utlede noe om dette, i det denne telefonen kun har en linje og pågangen i åpningstiden ikke er veldig stor. Tatt i betraktning at det er forholdsvis enkelt å komme igjennom på første forsøk samtidig som den totale anropsmengden er tolv ganger større enn antall besvarte henvendelser, indikerer statistikken at veldig mange har ringt utenom åpningstid. På bakgrunn av at vanskelige livssituasjoner kan fremstå som spesielt håpløse nattetid, impliserer dette at majoriteten av ubesvarte anrop finner sted sent på kvelden og nattetid.

Telefonstatistikken over ubesvarte henvendelser og hjelpetelefonenes erfaringer i forhold til ventetid for innringer, indikerer i noen grad en overbelastning og dermed et behov for å utvide telefontilbudet med tanke på barn og unge i akutte kriser som ikke kommer gjennom raskt.

*De fire indikatorene vi nå har gjennomgått med hensyn til å vurdere hvordan de eksisterende hjelpetelefonene fungerer overfor barn og unge i akutte kriser, avspeiler hovedsakelig at disse telefonene fungerer godt overfor denne målgruppen. I den grad det eksisterende tilbudet fungerer mindre godt, relaterer dette seg til faglig og enhetlig kompetanse i møte med innringere i akutte kriser på den ene siden, og overbelastning av linjene eller henvendelser utenom åpningstid på den annen. Samtidig avspeiler heller ikke disse faktorene i veldig sterk grad at det eksisterende telefontilbudet ikke fungerer godt overfor barn og unge i akutte kriser.*

## 6 Er et eget nødnummer et hensiktsmessig tiltak overfor barn og unge i akutte kriser?

I oppdraget fra Sosial- og helsedirektoratet ble det bedt om en vurdering av i hvilken grad det er mulig å opprette et felles nødnummer á la 113 for barn og unge i akutte kriser underlagt barnevern eller politi. Denne forespørselen kan tolkes som et spørsmål om hvorvidt et eget nødnummer vil være en hensiktsmessig og relevant måte å hjelpe barn og unge som befinner seg i en akutt krisesituasjon på. Implisitt i dette ligger det en vurdering av hvorvidt det er nødvendig å utvide tilbudet på telefonfronten overfor denne aldersgruppen på bakgrunn av de behov som er avdekket i det foregående, eller om det er andre virkemidler eller innsatsområder som også kan være formålstjenelige i så henseende. I dette notatet vil vi ikke drøfte det sistnevnte, i det vi oppfatter at fokus på andre virkemidler ligger utenfor mandatet for dette oppdraget. Imidlertid vil vi understreke betydningen av å balansere behovet for å utvide hjelpetilbudet overfor barn og unge i form av en ny telefontjeneste opp mot behovet for å avhjelpe på andre måter, i den grad den ene strategien har implikasjoner for den andre.

Så hva er det behov for? Eller mer spesifikt, er det behov for å utvide telefontilbudet gjennom å opprette en nødtelefon i regi av det offentlige? Hva det er behov for må nødvendigvis diktere hvordan tilbudet skal organiseres og markedsføres. På bakgrunn av hva som hittil har blitt gjennomgått, med andre ord hvilke behov vi har tilgang til å uttale oss om i denne studien, hvilke implikasjoner har erfaringene fra hjelpetelefonen for hvordan en eventuell ny telefontjeneste skal organiseres? Mer spesifikt kan dette formuleres slik: Er det nødvendig eller hensiktsmessig at en ny telefontjeneste er:

- ikke anonym?
- tilknyttet en kommandosentral?
- underlagt barnevernet eller politi?

### Hvilke implikasjoner vil en ikke anonym telefontjeneste ha?

Den innlysende fordelen med et ikke anonymt nødnummer er naturlig nok at hjelpeapparatet får større muligheter med hensyn til å identifisere hvem innringer er og hvor vedkommende ringer fra, enn om tjenesten er anonym. Dette skaper et grunnlag for rask intervensjon og igangsetting av lokale hjelpetiltak. På bakgrunn av erfaringene i de ulike hjelpetelefonene, fremstår imidlertid et ikke anonymt nødnummer som en lite hensiktsmessig løsning. Dette kan for det første begrunnes med at i de tilfellene hjelpetelefonene mottar henvendelser fra barn og unge med

akutte kriser og der disse ønsker hjelp utover samtale, er det sjeldent noe problem for telefonene å få oppgitt identitet og bosted fra vedkommende. Med hensyn til denne gruppen er således en ikke anonym tjeneste unødvendig. Når det gjelder barn og unge i akutte kriser som ikke ønsker hjelp utover samtale, men der telefonvakt vurderer situasjonen dit hen at behovet for dette likevel er til stede, kan det hevdes at en ikke anonym tjeneste har et fortrinn. Samtidig tyder erfaringene fra hjelpetelefonene på at disse utgjør en svært sjelden gruppe. Tar man i betraktning at de aller fleste innringerne til hjelpetelefonen med vanskelige livssituasjoner på den ene siden har et stort behov for å komme i kontakt med en telefonvakt, men som på den andre siden har et minst like stort behov for å være anonym, vil en ikke anonym tjeneste ekskludere denne gruppen. På dette punktet er tilbakemeldingene fra samtlige telefoner veldig klar: En ikke anonym tjeneste vil medføre en alt for høy terskel for majoriteten av barn og unge med akutte kriser; anonymitet er helt grunnleggende for at de aller fleste vil ta kontakt i utgangspunktet. Alle hjelpetelefonene som inngår i denne studien er anonyme telefontjenester og dette understrekes kraftig i markedsføringen av tjenestene. Således er det rimelig å anta at de aller fleste innringerne i forkant har en viss kunnskap om at telefonvakten ikke kan vite hvem de er med mindre de oppgir dette selv. På bakgrunn av dette er det et tankekors at de aller fleste innringerne som befinner seg i kritiske situasjoner innledningsvis i samtalen likevel ønsker forsikringer om at de er anonyme.

Når det gjelder innslaget av «tulle-telefoner» kan det hevdes at et ikke anonymt nødnummer i større grad slipper unna slike enn hva tilfellet er for anonyme tjenester. Imidlertid er det viktig å tenke over hvilken pris man betaler for dette. Erfaringene hos noen av hjelpetelefonene tilsier at mange «tulle-telefoner» kanskje ikke er så tullete likevel, men heller en metode barn og unge bruker for å nærme seg et hjelpetiltak. Et eksempel kan illustrere dette: En ung gutt ringer inn til en hjelpetelefon og roper stygge ting om homofile. Etter at telefonvakten forholder seg saklig og konkret overfor temaet gutten bringer på banen, kommer det etter hvert fram at gutten har det svært vanskelig fordi han har funnet ut at han er homofil. Det er lite sannsynlig at denne gutten ville kontaktet et nødnummer som ikke var anonymt, til tross for at det kunne hjulpet ham på sikt.

*Et nødnummer som ikke er anonymt vil muligens kunne fungere hensiktsmessig og effektivt i noen svært sjeldne tilfeller. I og med at erfaringene fra hjelpetelefonen i stor grad tyder på at dette i liten grad verken er nødvendig eller hensiktsmessig, fremstår en ikke anonym tjeneste som et lite relevant tiltak for å hjelpe barn og unge i akutte kriser.*

## Implikasjoner ved at et eget nødnummer er tilknyttet en kommandosentral

Sosial- og helsedirektoratet skisserer i oppdraget at et nytt nødnummer kan være organisert som en kommandosentral blant annet med tanke på muligheter for

direkte intervensjon utover samtale. Nedenfor diskuteres hvilke implikasjoner det vil ha om et nytt nødnummer organiseres som en kommandosentral.

I den grad nødnummerets tilknytning til en kommandosentral medfører at innringer har kort tid til å formidle en eventuell akutt krise, indikerer denne studien at mange innringere vil få problemer med å formidle situasjonen sin. Hjelpe-telefonene peker på betydningen av at den første kontakten som oppstår mellom et eksternt hjelpeapparat og den unge ikke bærer preg av hastverk. En tjeneste som ikke har tid til innledende setninger om andre temaer enn selve «kjerneproblemet» til innringer, vil kunne ha store utfordringer med hensyn til å kunne skape en grunnleggende opplevelse av trygghet og tillit hos innringer.

Selv om det i noen gitte situasjoner vil være svært hensiktsmessig at nødnummeret har et system som på kort varsel kan intervensjonere, indikerer denne studien at det vil være svært sjelden et nødnummer vil ha behov for å benytte mulighetene som ligger i dette. Videre kan kunnskapen om et nødnummer som en kommandosentral, medføre en høy terskel for barn og unge all den tid de fleste ikke ønsker denne formen for hjelp kombinert med frykt for hvilke implikasjoner det vil ha å ta kontakt. Tar man i betraktning at det store flertallet av barn og unge med akutte kriser som henvender seg til hjelpetelefonene, ikke vil ha behov for en kommandosentral, samtidig som et slikt aspekt ved et nødnummer kan avskjære dem fra å ta kontakt, peker dette i retning av at en slik organisering av et nytt nødnummer vil nå en svært liten gruppe på bekostning av et stort flertall. Det kan således være at man når fram til barn og unge som står i svært sjeldne situasjoner, mens mer konvensjonelle vanskelige situasjoner ikke fanges opp.

Flere av hjelpetelefonene er opptatt av hva en telefontjeneste knyttet til en kommandosentral signaliserer overfor barn og unge. Dersom en slik telefon oppfattes av barn og unge som en tjeneste som kan intervensjonere i livene deres dersom «de voksne i den andre enden av telefonen» vurderer det som nødvendig, kan dette få flere uheldige konsekvenser. For det første vil det kunne utelukke en del potensielle brukere som der og da har behov for kun en samtale og som frykter at en henvendelse vil medføre noe mer enn dette. For det andre kan terskelen oppleves å være for høy dersom bevisstheten om at telefonen er knyttet til en kommandosentral medfører at en ikke vurderer situasjonen sin som alvorlig nok til at den kvalifiserer å ringes inn. For det tredje kan det bli skapt noen urealistiske forventninger hos innringere til hva en slik telefon faktisk kan gjøre for barn og unge som ønsker seg ut av situasjonen de står i.

Et annet etisk og praktisk dilemma en telefontjeneste organisert i tilknytning til en kommandosentral står overfor, relaterer seg til hvilket kunnskapsgrunnlag et barn henvender seg til tjenesten på. Et barns henvendelse til en slik telefon kan resultere i en rekke serier med handlinger fra det offentliges side, som barnet verken ønsket eller var i stand til å gjennomskue på forhånd. Videre kan det være svært vanskelig, uansett faglig og kunnskapsmessig plattform hos telefonvaktene, å vurdere hvordan et barn kan hjelpes på best mulig måte. En mulig implikasjon av

dette, er at alle henvendelser må betraktes som alvorlige inntil det motsatte er bevist, noe som igjen kan medføre et omfattende kartleggings- og intervensjonsarbeid i etterkant hvor man må ha klart for seg på hvilket grunnlag og med hvilken myndighet man griper inn i situasjonen på. Intervensjon kan være utelukkende positivt overfor den gruppen innringere som faktisk har behov for dette, men en slik beredskap vil altså kunne føre til en omfattende arbeidsmengde som det offentlige hjelpeapparatet i så fall må være forberedt på.

For øvrig opplyser majoriteten av hjelpetelefonene at de opplever å ha et godt samarbeid med 113, og dette trekker også i retning av at et nødnummer ikke nødvendigvis er avhengig av å ha en svært tett tilknytning til en kommandosentral, men heller benytte nettverket som allerede eksisterer.

*Disse momentene taler ikke nødvendigvis i mot en telefontjeneste tilknyttet en kommandosentral, men retter heller fokus mot etiske utfordringer med hensyn til hvordan en slik telefon markedsføres overfor barn og unge på den ene siden, og utfordringer som det offentlige hjelpeapparatet vil stå overfor ved at en slik tjeneste potensielt initierer en rekke handlinger fra dennes side.*

## Implikasjoner ved at et eget nødnummer er lagt under barnevern eller politi

I den grad barnevernet er et tema i samtalen mellom hjelpetelefonen og innringer, erfarer telefonvakt at mange innringere knytter noe skummelt til barnevernet og politi. Barnevernet forbindes med drastiske løsninger. Gjennom populærkultur (eg. Pippi) forbindes barnevernet med noen som tar deg ut av hjemmet ditt og skiller deg fra familien din. Hjelpetelefonene erfarer at barn og unges lojalitet overfor familien er påfallende sterk, og dette gjelder også for dem som har svært vanskelig familiesituasjoner. Forestillingen om at barnevernet er en instans som *gjør* noe konkret med deg, som reagerer med altomgripende løsninger, kan føre til at mange barn og unge i akutte kriser ikke tar kontakt nettopp fordi de ikke ønsker dette. De vil heller ikke ta kontakt hvis de vurderer det dit hen at de utsetter seg for en risiko for å bli oppsøkt. Så selv om et nødnummer tilknyttet barnevernet er anonymt, kan terskelen likevel bli for høy på bakgrunn av dette. Så lenge barnevernet ikke oppfattes som et relevant sted for innringer å kontakte, hjelper det dermed lite at man fra et «voksenperspektiv» kan vurdere det dit hen at barnet på sikt ville hatt godt av å kunne kontakte nødnummeret og at barnevernet ut i fra faglig og erfaringsmessig kompetanse ville være et hensiktsmessig sted å plassere tjenesten. Disse vurderingene gjelder i stor grad for politiet også.

Til tross for at det ut i fra fagkunnskap og forvaltningsmessige faktorer vil være hensiktsmessig å legge et nødnummer under barnevernet, kan altså terskelen (på bakgrunn av barn og unges subjektive forestillinger) bli for høy til at tjenesten oppfattes som et relevant sted å ta kontakt.

På bakgrunn av dette, vil det by på noen utfordringer med hensyn til hvordan et nødnummer underlagt barnevernet eller politi markedsføres overfor barn og unge, all den tid det fremstår som et etisk dilemma å skjule for potensielle innringere hvor tjenesten er plassert. Dette impliserer ikke at et nytt telefontilbud ikke skal legges innunder barnevernet eller politiet, men heller at måten en slik tjeneste markedsføres overfor barn og unge må ta i betraktning hvordan disse offentlige hjelpetjenestene oppfattes av mange barn og unge. En videre implikasjon av dette er at dersom et telefontilbud legges til en av disse etatene og den skal fungere som et relevant sted å ta kontakt, er det en forutsetning at det gjøres en stor innsats med hensyn til tillitskapende holdningsarbeid.

## 7 Oppsummering og konklusjoner

I denne rapporten har vi systematisert erfaringene eksisterende hjelpetelefoner har med barn og unge i akutte kriser. Hensikten med disse analysene var å danne et grunnlag for å vurdere hvorvidt det er behov for å styrke kriseberedskapen. Innledningsvis skisserte vi de to spørsmålene

1. Hvordan fungerer eksisterende telefontilbud til barn og unge med akutte kriser?
2. Er det hensiktsmessig eller nødvendig å opprette et eget nødnummer tuftet på en 113-modell for å styrke telefontilbudet til barn og unge i akutte kriser?

På bakgrunn av en systematisk gjennomgang av hjelpetelefonenes erfaringer med hensyn til

- hva slags akutte kriser barn og unge formidler
- hvilket omfang de utgjør
- måten barn og unge formidler kriser på
- hvordan tjenestene håndterer slike henvendelser,

konkluderer vi med at de eksisterende hjelpetelefonene fungerer generelt godt overfor gruppen av innringere med akutte kriser. Samtidig indikerer analysene i noen grad at telefonberedskapen muligens må styrkes overfor barn og unge. Dette behovet relaterer seg til grad av faglige kompetanse innenfor områdene selvmord og selvskading, der mer faglig kompetanse etterspørres. I tillegg gir omfanget av ubesvarte henvendelser og ventetid for å komme gjennom på telefon, visse indikasjoner på et behov for å utvide beredskapen.

Imidlertid er det ikke nødvendigvis gitt at beredskapen overfor barn og unge i akutte kriser vil styrkes gjennom å opprette et eget nødnummer. På bakgrunn av hvilke erfaringer hjelpetelefonene har på området, har vi gjennomgått mulige implikasjoner ved et nødnummer til barn og unge tuftet på en 113-modell. En oppsummering kan skisseres på følgende måte: Fordelen ved en telefontjeneste til barn og unge tuftet på en 113-modell ligger i potensialet for å iverksette direkte hjelpetiltak gjennom evnen til å koordinere et offentlig hjelpeapparat. Ved å opprette et eget nødnummer for barn og unge kan man overfor denne aldersgruppen skape en bevissthet om at det finnes et sted spesielt for dem der de kan henvende seg i akutte kriser. På bakgrunn av hjelpetelefonenes erfaringer vil det imidlertid være en relativt beskjeden gruppe barn og unge en når gjennom et slikt nummer.

Dette gjelder spesielt dersom en slik tjeneste ikke er anonym og/eller profilert som en tjeneste som kan intervensere i innringers liv. Tilbakemeldingene på spørsmålet omkring hvilke typer akutte kriser hos barn og unge som potensielt kunne vært egnet som bakgrunn for å ringe inn til denne modellen, var svært mager. Det var med andre ord få ideer til hvilke akutte kriser som skulle utgjøre målgruppen for en slik telefon. Således kan det hevdes at nettopp fordelene som ligger latent i en slik tjeneste, i stor grad vil utgjøre en ulempe med hensyn til å fylle en målsetning om å styrke tilbudet til barn og unge med akutte kriser. Med andre ord; det hjelper svært lite å ha en godt organisert kriseberedskap gjennom et nødnummer dersom den aktuelle målgruppen for denne beredskapen ikke finner tjenesten relevant. Selv om det er vanskelig å uttale seg om hvem som potensielt ville ha nytte av et nødnummer tuftet på en 113-modell, og dermed hvorvidt eksisterende offentlige nødnumre (110–113) allerede dekker potensielle innringere i denne aldersgruppen, tyder altså det empiriske materialet i denne evalueringen på at et nytt nødnummer for barn og unge i akutte kriser ikke ville fylle et tomrom de eksisterende tjenestene per i dag ikke dekker.

Avslutningsvis vil vi understreke at selv om erfaringene fra hjelpetelefonene peker i retning av at et eget nødnummer er et mindre hensiktsmessig og nødvendig hjelpetiltak for å styrke beredskapen overfor barn og unge i krise, betyr ikke dette at telefonberedskapen overfor denne målgruppen per i dag er så optimal som den kan bli. Hvordan det offentlige i samarbeid med de private organisasjonen kan bidra til å styrke det eksisterende telefontilbudet overfor barn og unge i akutte kriser, ligger imidlertid utenfor rammen av denne evalueringen.

# Referanser

Hoff, Lee Ann (1986). Kriser. Å forstå og hjelpe mennesker i krise. Gyldendal Norsk Forlag, Oslo.

Hummelvoll, Jan Kåre (1997). Helt - ikke stykkevis og delt. 5.utg. Oslo: Ad Notam Gyldendal.

Regjeringens strategiplan for barn og unges psykiske helse (2003).

[http://odin.dep.no/hod/norsk/dok/andre\\_dok/handlingsplaner/042061-120002/dok-bn.html](http://odin.dep.no/hod/norsk/dok/andre_dok/handlingsplaner/042061-120002/dok-bn.html)

## Kilder

### **Kirkens SOS**

Årsmelding 2004, Kirkens SOS i Norge.

<http://www.kirkens-sos.no>

### **Røde Kors telefonen**

Årsrapport 2004

<http://www.redcross.no>

### **Informasjonstelefon om tvangsekteskap (ORKIS)**

Årsrapport 2004

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

### **Homofile ungdomstelefon**

Årsrapport 2004

[http://www.llh.no/Ungdom/Homofiles\\_Ungdomstelefon/](http://www.llh.no/Ungdom/Homofiles_Ungdomstelefon/)

### **Hjelpetelefonen Mental Helse**

Årsrapport 2004

<http://www.mentalhelse.no>

### **SUSS-telefonen**

Årsrapport 2004

<https://www.suss.no>