

Lise Lien

Digital opplæring i Kirkens SOS' telefon- og chattjeneste

«Vi så ikke for oss fellesskap som
ikke var fysiske»

Fafo-rapport
2022:36

Lise Lien

Digital opplæring i Kirkens SOS' telefon- og chattjeneste

Fafo-rapport 2022:36

Fafo-rapport 2022:36

@ Fafo 2022

ISBN 978-82-324-0786-6

ISSN 2387-6859

Innhold

Forord.....	4
Sammendrag	5
1 Bakgrunn	5
1.1 Rapportens oppbygning	10
2 Problemstillinger og metode	11
<i>Utvalg av informanter og seleksjon</i>	<i>11</i>
<i>Kvalitative intervjuer</i>	<i>12</i>
<i>Spørreundersøkelse.....</i>	<i>12</i>
<i>Ikke-deltakende observasjon.....</i>	<i>13</i>
3 Digital undervisning og fjernarbeid	14
4 Rekruttering og opplæring i Kirkens SOS	19
5 Digitalt og fysisk inntakskurs	24
5.1 Underviserne og fadderne	25
5.2 De frivillige om læringsutbytte	28
6 Spørreundersøkelsen – digital/fysisk opplæring.....	36
7 Oppsummering og avsluttende kommentarer	46
Litteratur	51

Forord

Høsten 2021 ble Fafo kontaktet av Kirkens SOS med en forespørsel om vi kunne undersøke deres nye digitale måter å drive opplæring og kvalitetssikring av frivillig arbeid i deres telefon- og chattjeneste på. Koronapandemien og de påfølgende strenge smitteverntiltakene i mars 2021 tvang organisasjonen til å tenke nytt rundt drift og opplæring. Da nedstengingen av samfunnet ble bestemt, kastet organisasjonen seg raskt rundt og fikk på plass nødvendige digitale løsninger slik at frivillige kunne fortsette å utføre tjenestene fra hjemmekontor. Noe senere fulgte tilbudet om digital opplæring av de frivillige. Før pandemien oppgis det at det var utenkelig at de frivillige skulle utføre tjenestene fra digitale hjemmekontor fremfor fysisk oppmøte i Kirkens SOS' vaktrom. Etter nesten to år med hjemmekontor og digital opplæring er erfaringene og holdningene til digital opplæring og hjemmевakter endret blant mange.

Formålet med denne studien har hovedsakelig vært å fange opp de frivilliges læringsutbytte – særlig blant dem som har mottatt digital opplæring, men også blant dem som har deltatt på fysiske kurs – i tillegg til opplevde fordeler og ulemper med digitale og fysiske kurs. Læringsutbytte handler her om selve opplæringen (form og innhold) og opplevd nytte av denne opplæringen, slik de frivillige opplever det. Det betyr at forskjellige frivillige, avhengig av egen bakgrunn, kompetanse, erfaring og verdier, vil kunne oppleve læringsutbyttet ulikt. Gjennom intervjuer av frivillige samt en spørreundersøkelse har vi forsøkt å fange opp dette. Hele prosessen fra rekruttering til ferdig opplært frivillig i Kirkens SOS handler i bunn og grunn om å sikre kvalitativt gode tjenester gjennom å sikre frivillig atferd som gjenspeiler organisasjonens verdier og samtalemetodikk. Vi har derfor også intervjuet noen undervisere og faddere om hvordan de opplever at dette sikres i lys av digital opplæring og oppfølging, men også til dels i lys av fysisk opplæring og oppfølging.

Fafo takker for et lite, men veldig interessant og dagsaktuelt oppdrag. Vi vil også takke alle undervisere, faddere og frivillige som tok seg tid til å dele sine tanker og refleksjoner rundt digital/fysisk opplæring og oppfølging i digitale intervjuer med oss. Vi takker også dem som samtykket til at Fafo kunne følge digital og fysisk undervisning gjennom ikke-deltakende observasjon, samt alle frivillige som tok seg tid til å svare på spørreundersøkelsen. Vi ønsker å rette en særlig stor takk til Lene Hopland Bergset, fagleder ved Kirkens SOS, for veldig godt samarbeid og tilrettelegging.

På Fafo har prosjektet vært ledet av forsker Lise Lien, mens Terje Olsen, forsker og forskningsleder, har vært tilknyttet prosjektet. Jeg vil benytte anledningen til å takke vår kvalitetssikrer, Ketil Bråthen, for tilrettelegging av spørreundersøkelsen og gode og nyttige kommentarer. Til slutt vil jeg rette en takk til Fafos publiseringsavdeling.

Oslo, mars 2022

Lise Lien (prosjektleder)

Sammendrag

Hovedvekten i denne studien har vært på de frivilliges læringsutbytte og i hvilken grad de opplever at inntakskurset er nyttig/relevant for arbeidet de skal utføre i telefon- og chattjenesten. Studien har også belyst opplevde fordeler og ulemper med digitale kurs versus opplæringskurs med fysisk oppmøte og digitale hjemmekontor / fysisk vaktrom. Vi har benyttet en vid forståelse av begrepet «læringsutbytte», som både knyttes til Kirkens SOS' undervisning og til den frivilliges preferanser. Vi har undersøkt læringsutbytte langs fire dimensjoner:

1. opplæring i digitale verktøy
2. opplæringstema og samtalemotodikk
3. undervisningsmetode (innhold og form)
4. samhandling.

Samhandling omhandler her interaksjonen mellom undervisere og deltakere, mellom deltakere og mellom frivillige og innringere/innskrivere. Hensikten med studien har særlig vært å gi økt kunnskap om digital opplæring og læringsutbytte og til dels økt kunnskap om digital rekruttering og hjemmekontor.

Problemstilling

I denne rapporten har vi sett nærmere på følgende to problemstillinger:

- 1 *Hvilke fordeler og ulemper har henholdsvis digital og fysisk opplæring av frivillige?*
- 2 *Hvordan kan organisasjonen sikre et inntakskurs/undervisningsopplegg som oppleves som relevant av de frivillige uavhengig av om opplæringen foregår digitalt eller med fysisk oppmøte?*

Metode

For å få innsikt i disse problemstillingene valgte vi kvalitativ metode bestående av intervjuer og ikke-deltakende observasjon av ett fysisk og to digitale inntakskurs. Grunnet begrensede midler valgte vi et digitalt gruppeintervju med fire undervisere som hadde erfaring med fysisk og/eller digital opplæring og rekruttering. Videre hadde vi ett digitalt gruppeintervju med tre faddere som særlig har ansvar for å følge opp og gi vurderinger til Kirkens SOS sentralt om den enkelte frivilliges egnethet for tjenesten. Fadderne representerte to ulike regioner, hadde erfaring både med fysisk og digital oppfølging av frivillige og med telefon- og chattjenesten. Vi hadde også to digitale gruppeintervjuer med henholdsvis to frivillige som hadde gjennomført fysisk inntakskurs, og tre som hadde gjennomført digitalt inntakskurs. Videre hadde informantene gjennomført en eller to prøvevakter. Totalt intervjuet vi tolv personer,

og intervjuene varte i ca. 1,5 timer. Det ble tatt lydopptak, og intervjuene ble fulltranskribert.

Vi gjennomførte også en kort nettbasert spørreundersøkelse med det formål å undersøke respondentenes valg av eller preferanser for digitalt eller fysisk inntakskurs samt deres vurderinger av undervisningen og læringsutbytte (opplæringens opplevde nytte) som frivillig i Kirkens SOS' krisetelefon- og chattjeneste. Undersøkelsen ble sendt til alle frivillige som deltok på digitalt inntakskurs, eller som deltok på en kombinasjon av fysisk og digitalt inntakskurs grunnet strenge smittevernregler under pandemien i 2021. Undersøkelsen ble sendt til 408 deltakere, hvorav 239 svarte på undersøkelsen, hvilket er en svarprosent på 59. Undersøkelsen besto av 18 spørsmål, hvorav 10 gjaldt påstander om opplevd læringsutbytte. Videre var det lagt opp til et fritekstfelt sist i undersøkelsen der respondentene selv kunne skrive hva de ønsket mer eller mindre av i opplæringen. Det var 96 respondenter som benyttet anledningen til dette.

Studiens begrensninger

Studien presenterer ikke årsaksforklaringer, men underviseres, fadderens og frivilliges vurderinger av fordeler og ulemper med digitalt/fysisk inntakskurs og digital hjemmevakt / vakt på vaktrom. Vi kan ikke vite med sikkerhet om det er selve opplæringsprosessen i Kirkens SOS som bidrar til å sikre læringsutbytte og ønsket atferd, og det er ikke mange nok respondenter til å trekke sikre konklusjoner om betydningen av digitalt versus fysisk inntakskurs på læringsutbytte.

Læringsutbytte

Faglitteraturen inneholder en rekke ulike perspektiver på hva som skal forstås med læringsutbytte. I dette prosjektet har vi valgt å bruke et relativt enkelt perspektiv på læringsutbytte, som er hyppig benyttet: «Det en lærende vet eller kan gjøre som et resultat av en læringsprosess» (Otter, 1992, referert i Haakstad, 2011, s. 72). Vi velger å benytte denne definisjonen fordi den passer godt med Kirkens SOS' vektlegging av prosessarbeid i opplæringen. Vi vil understreke at menneskers læring er sammensatt, og at vi lærer på flere arenaer i livet som vil være nyttige i nye og andre sammenhenger. Den enkeltes innsats for å tilegne seg ny kunnskap vil også variere. I denne studien definerer vi læringsutbytte som nytten de frivillige opplever av Kirkens SOS' inntakskurs i bred forstand:

- Opplever de frivillige å ha fått relevant opplæring i de digitale verktøyene de må benytte i arbeidet som frivillig?
- Opplever de å ha fått relevant faglig opplæring, forstått som innsikt i samtalemotodikken Kirkens SOS benytter, og tematisk kompetanse?
- Opplever de det pedagogiske læringsopplegget Kirkens SOS benytter, som aktiverende?
- Opplever de frivillige at samhandlingen mellom underviser og deltakere, og mellom deltakerne, fungerer godt og bidrar til læring?

Funn

Studien viser at de frivillige har ulike bakgrunner og ulike begrunnelser for ønsket om å bli frivillig. Svarene tyder på at begrunnelsene er todelt og kan knyttes til egoistiske

og altruistiske motiver. Frivillige ønsker selv å lære noe samtidig som de ønsker å gi noe til personer som trenger noen å snakke med.

Valget mellom telefon og chat henger også sammen med egne interesser. Intern statistikk viser eksempelvis at de unge i større grad enn eldre benytter chattjenesten, så de som særlig ønsker å jobbe med målgruppen «unge», kan ha det som begrunnelse. Innholdet i samtaler vil også i stor grad avhenge av telefon eller chat, noe som kan være en begrunnelse for valg av type tjeneste. Valget av type tjeneste begrunnes også med nytte i egen jobb, preferanse for muntlig eller skriftlig uttrykksform, tiden man har til refleksjon i samtaler, og helsemessige årsaker.

Valget av digitalt inntakskurs og hjemmevakt ser også ut til dels å knyttes til preferanser, dels til tidsbruk og geografisk avstand til et vaktrom. Digital opplæring og hjemmevaktordning ser ut til både å åpne opp for at flere i fulltidsarbeid har anledning til å bruke tiden sin på frivillighet, og at personer som tidligere ikke var aktuelle som frivillige grunnet for lang avstand til nærmeste fysiske Kirkens SOS vaktrom, nå kan søke seg som frivillig til organisasjonen. Det samme gjelder for personer som av ulike grunner oppholder seg utenfor Norges grenser enten i forbindelse med utenlandsstudier eller arbeid. Digital opplæring og hjemmevaktordning ser dermed også ut til å være en god måte å rekruttere flere frivillige på til organisasjonen.

Teknologiske ferdigheter varierer blant de frivillige. Spørreundersøkelsen viser at de fleste som har deltatt på digitalt inntakskurs, opplever å ha fått god nok opplæring av Kirkens SOS i de digitale løsningene de trenger for å følge undervisningen digitalt, mens det er noen færre som svarer dette av dem som hovedsakelig har deltatt gjennom fysisk oppmøte, noe som kan skyldes flere forhold. Uavhengig av digitalt eller fysisk inntakskurs svarer nesten alle at de har fått god innsikt i Kirkens SOS' samtalemetodikk. Rollespillene oppleves som positive både av dem som har deltatt fysisk, og dem som har deltatt digitalt, og de fleste svarer at rollespill gir en god innføring i å være frivillig.

De frivillige mener også i all hovedsak at det er stor nok variasjon i undervisningsopplegget som består av å se filmer, lytte til SOS-samtaler, diskusjoner og rollespill. Både de intervjuede og svarene fra spørreundersøkelsen tyder på at det varierte undervisningsopplegget oppleves som aktiverende og engasjerende – uavhengig av om den frivillige deltok digitalt eller fysisk. Videre svarer et stort flertall av respondentene i spørreundersøkelsen at de synes det er lett å holde konsentrasjonen oppe i løpet av undervisningen.

Samhandling digitalt er noe annet enn samhandling med personer som er fysisk til stede, men det er ikke gitt at opplevelsen av samhandlingen er dårligere dersom den skjer digitalt fremfor fysisk. Spørreundersøkelsen viste at et stort flertall av respondentene synes det er lett å ta ordet eller stille spørsmål til underviser enten muntlig eller via chat hvis det er noe de lurer på. Intervjuene tydet også på at samhandlingen med underviser ikke lider under at det er digital samhandling. I intervjuet med de frivillige som hadde valgt fysisk oppmøte, ble det vektlagt at fysisk oppmøte gir noe mer og annet der nettopp den fysiske samhandlingen gir en tilleggsverdi. I spørreundersøkelsen ser vi at samhandlingen mellom deltakerne i all hovedsak oppleves å fungere bra uavhengig av fysisk eller digitalt innføringskurs, og et stort flertall svarer at det er enkelt å diskutere med andre frivillige på undervisningsdagene.

Kirkens SOS' samtalemetodikk SOS-samtale består av tre faser: en innledende fase, samtalerommet og avslutningsfasen. Både blant de intervjuede og blant dem som har svart på spørreundersøkelsen, er det flere som opplever at samtalerommet kan være

utfordrende fordi innringer svarer svært kort, gjerne med enstavelsesord. Noen som tar kontakt, kan også mangle kompetanse i å sette ord på egne følelser og opplevelser. Flere av de frivillige opplever det som utfordrende å bare lytte og ikke gi råd. Avslutningsfasen oppleves også som krevende for flere, og særlig gjelder det samtaler som ikke er en akutt selvmordssamtale, men samtaler Kirkens SOS kaller hverdagssamtaler.

Opplevd læringsutbytte

Basert på våre data opplever de aller fleste læringsutbytte, slik vi har definert det, uavhengig av om de deltar på fysisk eller digitalt innføringskurs. Det ser ut til at undervisningsopplegget gjennom stor variasjon i innhold og form fungerer bra. Våre data tyder på at Kirkens SOS lykkes med å bruke teknologien ikke bare som et teknisk undervisningsverktøy, men også på en pedagogisk måte som bidrar til å aktivere deltakerne på inntakskursene. Innholdet i inntakskurset oppleves i all hovedsak som variert og nyttig, samtidig som de frivillige etterlyser mer kunnskap om hvordan man samtaler med og avslutter samtaler med innringere som ikke er suicidale, men som primært ringer for å ha noen å snakke med, såkalte hverdagssamtaler. Det etterlyses også mer opplæring i hvordan man samtaler (både muntlig og skriftlig) med unge, psykisk syke og aggressive personer. Generelt etterlyses noe mer undervisning i andre temaer enn selvmord, og særlig nevnes spiseforstyrrelser, ensomhet, rus, vold og overgrep. Disse ønskene er for øvrig ikke knyttet til frivilliges fysiske eller digitale deltakelse på inntakskurset.

1 Bakgrunn

Kirkens SOS er Norges største døgnåpne selvmordsforebyggende krisetjeneste på telefon og chat/internett. De har et bredt utbygd lavterskeltilbud bestående av elleve regionale sentre (fysiske vaktrom) spredt rundt omkring i landet, som i all hovedsak bemannes av frivillige, men også noen ansatte¹. Den geografiske plasseringen av de fysiske kontorene har satt en begrensning for rekruttering av frivillige grunnet lange reiseavstander. Av de elleve Kirkens SOS' sentre er det fem som har vaktrom i to byer/tettsteder (Agder, Telemark, Tunsberg, Innlandet og Møre og Romsdal). Det er fem av Kirkens SOS' sentre (Rogaland, Oslo, Borg, Tromsø og Trondheim) som kun har ett fysisk vaktrom, mens Kirkens SOS Møre og Romsdal har to fysiske vaktrom og én vaktavdeling for SOS-chat ved en tredje lokalisasjon. Med digital hjemmевакттjeneste åpnes mulighetene for rekruttering fra hele landet, men også fra resten av verden slik som utenlandsstudenter og «expats».

Allerede dagen etter at myndighetene besluttet å stenge ned Norge 12. mars 2020, hadde Kirkens SOS en (begrenset) digital hjemmевакттjeneste på plass. Fra å ha en tjeneste med frivillige som alltid hadde møtt opp på et fysisk vaktrom, hadde organisasjonen nå frivillige som utførte tjenesten fra hjemmekontor. I februar samme år hadde organisasjonen fått en ny telefoniplattform som ga organisasjonen en enklere og bedre teknisk løsning. Dette viste seg å være en fordel for organisasjonen når de måtte gå over til hjemmekontor (Årsmelding, 2020). Fra denne datoen ble i praksis også organisasjonen en linjestyrt organisasjon med økt samarbeid og samhandling på tvers av alle de regionale sentrene. Turnuslister ble lagt om, og alle frivillige ble lagt inn i en felles vaktplan for hele landet. Det ble sørget for nye bakvaktordninger for teknisk hjelp og annen oppfølging av de frivillige. Nye digitale plattformer og tekniske løsninger ble utviklet og rullet ut (Årsmelding, 2020). Målet med den raske omleggingen fra vaktrom til hjemmekontor var å besvare så mange henvendelser Kirkens SOS var i stand til, og fortsatt sikre god ivaretagelse av de frivillige. Omleggingen til hjemmekontor innebar også at organisasjonen gikk over til digital opplæring, veiledning og fagsamlinger – noe de aldri før hadde gjort. Alle nye frivillige, uavhengig av om de følger digitalt eller fysisk inntakskurs og uavhengig av om de velger telefon eller chat, får en fadder som skal følge dem ekstra opp den første tiden, og som deltar på de to obligatoriske prøvevaktene de nye må gjennomføre etter gjennomført inntakskurs.

Frivillige hjelpetelefoner mottar årlig tusenvis av henvendelser fra personer i vanskelige livssituasjoner og utgjør dermed et viktig supplement til de offentlige tjenestene. Krisetelefon- og chattetjenestene fungerer som et viktig lavterskeltilbud i arbeidet med forebygging av selvmord, og i 2020 besvarte Kirkens SOS totalt 164 151 henvendelser fordelt på SOS telefon (138 747), SOS chat (17 273) og SOS-melding (8131) (Årsmelding, 2020). Halvparten av samtalene i krisetelefonen dreier seg om selvmord, men henvendelser knyttet til psykiske lidelser er samlet sett flere. Andre samtaletemaer som er vanlige, er ensomhet, selvskading, seksuelle overgrep, sorg og tap (Bergset, 2015). Noen samtaler karakteriseres også som «hverdagssamtaler» i

¹ Ifølge de ulike sentrenes regionale hjemmesider er det cirka 37 fast ansatte og rundt 1260 frivillige.

Kirkens SOS. Dette er samtaler som er av kortere varighet og gjerne handler om innringers/-skrivners behov for å kunne snakke om løst og fast og ikke primært om hvordan de har det. Også slike samtaler vil kunne være selvmordsforebyggende, og de kan være identitetsbekreftende og livsstøttende. Kirkens SOS' erfaring/statistikk viser at det hovedsakelig er unge mennesker som benytter chattjenesten, mens de i trettiårene og eldre i større grad benytter telefontjenesten. Det betyr at brukergruppen, men til dels også samtaleinnholdet og samtalene kan være noe ulike.

Gode samtaler i disse lavterskeltjenestene kan potensielt forhindre selvmord, men også bidra til å gjøre hverdagen litt lettere for personer som har det tungt i hverdagen på grunn av ensomhet eller stressomme hendelser i livet. Frivillige lavterskeltjenester kan dessuten minske trykket på de offentlige helsetjenestene, men også være et alternativ til disse da de frivillige i Kirkens SOS skal møte innringere som empatiske medmennesker, ikke som rådgivende fagpersoner. For Kirkens SOS er det følgelig viktig å sikre at deres frivillige har en god etisk atferd i form av å være et lyttende og fordomsfritt medmenneske med relevant kompetanse i å møte ulike personer i krevende livssituasjoner. Å sikre at de frivillige er egnet for tjenesten, er viktig for Kirkens SOS uavhengig av om rekruttering, opplæring og oppfølging skjer fysisk i et vaktrom eller digitalt på hjemmekontor. For organisasjonen er det derfor sentralt å sikre at deres medarbeidere stadig videreutvikler seg gjennom utdanning, kursing og øvelser, og samtidig sikre at deres frivillige behersker digitale løsninger som bidrar til å holde tjenestene åpne når fysiske vaktrom må stenge, slik tjenesten erfarte under koronapandemien (Årsmelding, 2020, s. 5).

Alle frivillige som besvarer Kirkens SOS' tjenester på telefon og chat, gjennomgår et omfattende opplæringsprogram i regi av organisasjonen. Kirkens SOS har siden mars 2020 utviklet nye digitale måter å drive rekruttering, opplæring og kvalitetssikring av frivillig arbeid i krisetjenestene på. Organisasjonen har etablert en digital variant av det tradisjonelle fysiske inntakskurset. Fafo har sett nærmere på opplevde fordeler og ulemper med digital og fysisk undervisning sett fra underviseres, fadderens og frivilliges perspektiv. Vi har særlig vektlagt om undervisningsopplegget oppleves som nyttig og relevant i arbeidet som frivillig (læringsutbytte). Kirkens SOS har et omfattende opplegg for å sikre høy kvalitet og egnethet blant deres frivillige, og denne vurderingen starter allerede i rekrutteringsprosessen. Vi vil dermed også gi en kort beskrivelse av denne fasen.

1.1 Rapportens oppbygning

I neste kapittel presenterer vi studiens problemstillinger og metode. I kapittel 3 presenterer vi noe av forskningen på digitale opplæringsformer og hjemmekontor, noe som utgjør en teoretisk kontekstbeskrivelse. I kapittel 4 presenterer vi funnene fra de kvalitative intervjuene og deler av spørreundersøkelsen. I kapittel 5 presenterer vi funnene fra spørreundersøkelsen inkludert de fleste av svarene fra fritekstspørsmålet om innspill til hva de frivillige ønsker mer/mindre opplæring i. Avslutningsvis, i kapittel 6, oppsummerer vi funnene og avslutter med noen korte refleksjoner rundt funnene.

2 Problemstillinger og metode

Det primære formålet med denne studien er å undersøke deler av det organisasjonsutviklings- og opplæringsarbeidet som Kirkens SOS driver, for å sikre at deres frivillige tilbyr tjenester i tråd med organisasjonens verdigrunnlag. Hovedvekten i studien vil være på de frivilliges læringsutbytte og i hvilken grad de opplever at inntakskurset er nyttig og relevant for arbeidet de skal utføre i telefon- og chattjenesten. Studien belyser også opplevde fordeler og ulemper med digitale inntakskurs sammenlignet med inntakskurs med fysisk oppmøte samt opplevde fordeler og ulemper ved digitale hjemmekontor og oppmøte på fysiske vaktrom. Hensikten med studien er særlig å gi økt kunnskap om digital opplæring og læringsutbytte og til dels gi økt kunnskap om digital rekruttering og hjemmekontor.

Internt i Kirkens SOS er det ulike meninger om i hvilken grad organisasjonen gjennom digital opplæring klarer å sikre den nødvendige kontrollen og kvalitetssikringen i (rekrutterings-) og opplæringsfasen. Dette er et viktig spørsmål å få mer kunnskap om fordi det omhandler kvaliteten på tjenesten ut til brukerne og derigjennom Kirkens SOS' omdømme. Kvaliteten på tjenesten er særlig viktig da de frivillige møter sårbare personer og personer i ulike former for livskriser.

Hovedproblemstillingene i denne studien er:

- Hvilke fordeler og ulemper har henholdsvis digital og fysisk opplæring av frivillige?
- Hvordan kan organisasjonen sikre et inntakskurs/undervisningsopplegg som oppleves som relevant av de frivillige uavhengig av om opplæringen foregår digitalt eller med fysisk oppmøte?

Er det eksempelvis slik at de som deltar på inntakskurset, opplever at det forbereder dem på samtaler med dem som kontakter tjenesten, og gir det god innsikt i og etterlevelse av de holdninger, ferdigheter og verdier Kirkens SOS-tjeneste ønsker? Vi har besvart problemstillingene ved å studere den digitale og fysiske opplæringen, nærmere bestemt inntakskursets innhold, undervisningsmetoder/-plattform, men også opplevd læringsutbytte blant frivillige som har gjennomført digital og/eller fysisk opplæring. Organisasjonen har omfattende erfaring med kvalitetssikring av de fysiske kursene, og spørsmålet er derfor om, og på hvilken måte, organisasjonen klarer å ivareta den samme kvaliteten i de digitale opplærings-/inntakskursene. Studien har dermed et komparativt preg.

Utvalg av informanter og seleksjon

Kirkens SOS baserer sitt arbeid på innsats fra frivillige. Motivasjon og egennytte er viktige begrunnelser for mange som deltar i frivillig arbeid.² Aktørenes etterlevelse av organisasjonens rutiner og krav handler om den psykologiske kontrakten med

² Hustinx & Lammertyn, 2003; Hansen & Slagsvold, 2020; Arnesen & Sivesind, 2020.

organisasjonen som blir formet gjennom opplæringen. Dette har i utgangspunktet innvirkning på den frivilliges reelle atferd. Vi vil ikke kunne fastslå i hvor sterk grad de frivilliges organisasjonsatferd kan knyttes til hvordan opplæring blir gitt (digital eller fysisk), innholdet i opplæringen eller om det (også) er andre faktorer som spiller inn, eksempelvis foretrukket undervisningsplattform (seleksjon), digital kompetanse, frivilliges opprinnelige verdigrunnlag eller kvaliteten på veiledning/oppfølging under og etter opplæring. Vi understreker derfor at studien ikke presenterer årsaksforklaringer. Svarene som gis om fordeler og ulemper med digital eller fysisk opplæring, kan være farget av underviseres, fadderens og frivilliges digitale kompetanse og preferanse for digital eller fysisk undervisning/opplæring. De frivilliges individuelle preferanser kan dermed føre til at de overdriver fordelene med den undervisningsformen de selv har valgt. Det er viktig å påpeke at grunnet pandemien har de som opprinnelig har valgt fysisk opplæring, også måttet motta deler av opplæringen digitalt og jobbet fra hjemmekontor. Det kan bety at frivillige som har blitt «tvunget» over til digital opplæring, vurderer opplæringen/undervisningen mer negativt enn de frivillige som selv har valgt digital opplæring. En del frivillige vil antakeligvis gjennom sitt ordinære arbeid ha økt sin digitale kompetanse betydelig siden pandemien startet, noe som kan ha endret deres holdninger til digital undervisning og oppfølging i løpet av pandemien.

Kirkens SOS bisto Fafo i rekrutteringen av informanter. Det var ønskelig at det var informanter med ulike meninger om digital og fysisk undervisning.

Kvalitative intervjuer

Vi utarbeidet tre ulike intervjuguider tilpasset de ulike informantgruppene, men med noen sammenfallende spørsmål. Vi la opp til åpne, semistrukturerte digitale gruppeintervjuer. Vi valgte gruppeintervjuer dels fordi vi ønsket en diskusjon mellom informantene, og dels av økonomiske og tidsbesparende årsaker. Spørsmålene har hovedsakelig vært knyttet til informantenes opplevelser og refleksjoner rundt rekrutteringsprosessen, begrunnelsen for ønsket om å bli frivillig i Kirkens SOS, vurdering og opplevd nytte av innholdet i undervisningen og begrunnelsen for valg av digital eller fysisk opplæring.

Vi gjennomførte to digitale gruppeintervjuer med fire undervisere og tre faddere i desember 2021. Underviserne hadde erfaring med fysisk og digital opplæring/rekruttering. De tre fadderne vi intervjuet, representerte to ulike kontor. De hadde erfaring med både fysisk og digital oppfølging av frivillige og representerte både telefon- og chattjenesten. I januar 2022 gjennomførte vi to digitale gruppeintervjuer med frivillige, hvorav ett med frivillige som hadde gjennomført digitalt inntakskurs (tre personer), og ett med frivillige som hadde gjennomført fysisk undervisning (to personer) i 2021. De frivillige som ble intervjuet, hadde også gjennomført en eller to prøvewakter. Intervjuene varte ca. 1,5 timer. Det ble tatt lydopptak, og intervjuene ble transkribert. Totalt har vi intervjuet tolv personer som del av dette prosjektet.

Spørreundersøkelse

Fafo utarbeidet også en nettbasert spørreundersøkelse i QuenchTec som ble sendt til alle frivillige som deltok på digital undervisning eller en kombinasjon av digital og fysisk undervisning i 2021. Spørsmålene ble utarbeidet av Fafo, men Kirkens SOS fikk mulighet til å komme med innspill til spørsmål. Undersøkelsen ble sendt per e-post

til 408 personer og besto av 18 spørsmål, hvorav 10 var formulert som påstander om opplevd læringsutbytte (se vedlegg 1). Sist i undersøkelsen var det et fritekstfelt der respondentene selv kunne nevne temaer de gjerne skulle ønske var mer *eller* mindre dekket i opplæringen. Det var 96 av respondentene som benyttet denne muligheten. Formålet med spørreundersøkelsen var hovedsakelig å undersøke respondentenes valg av / preferanse for digitalt eller fysisk inntakskurs og deres vurderinger av undervisningens/opplæringens nytte (læringsutbytte) som frivillig i Kirkens SOS telefon- og chattjeneste.

På vegne av Fafo sendte Kirkens SOS undersøkelsen ut til de frivillige via en e-post utformet av Fafo, etter først å ha informert de lokale SOS-kontorene om undersøkelsen. E-posten inneholdt informasjon om, og lenken til, spørreundersøkelsen. Dette sikrer høy grad av anonymitet da verken Fafo eller Kirkens SOS vil ha oversikt over hvem som har svart. Svakheten ved å gjøre det på denne måten er at respondentene i prinsippet kan svare på undersøkelsen flere ganger, og at påminnelser om å besvare undersøkelsen går til alle frivillige, uavhengig av om de allerede har svart på undersøkelsen eller ikke. Dette er likevel ikke å anse som særlig store utfordringer; det er ikke grunn til å tro at noen har svart flere ganger, og vi valgte å purre kun én gang for å ikke være til bry for respondenter som allerede hadde svart.

Spørreundersøkelsen ble sendt ut 18. februar 2022 med en ukes svarfrist. Det ble sendt en påminnelse 21. februar 2022 med en ukes svarfrist. Innen fristens utløp hadde vi mottatt 239 svar, noe som utgjør en svarprosent på 59. Dette vurderer vi å være ganske godt.

Ikke-deltakende observasjon

Forskerne har gjennomført ikke-deltakende observasjon på deler av Kirkens SOS' inntakskurs, nærmere bestemt én fysisk undervisningsdag og to ulike digitale undervisningsdager. Fafos fysiske observasjon ble gjennomført på en helgesamling, mens de digitale observasjonene ble gjennomført på kveldstid på hverdager. Den fysiske samlingen var nummer to i rekken og handlet om Kirkens SOS' samtalemetodikk, mens de digitale samlingene var nummer tre og fire i undervisningsrekken og handlet om selvmordssamtaler. Observasjonene varte i seks timer fordelt på to kvelder.

Den fysiske helgesamlingen gikk over to dager (lørdag og søndag) og var på totalt tolv timer. Fafo deltok på de fire første timene den første dagen. Før samlingen fikk Fafo tilsendt de samme dokumentene som de frivillige. Fafo fikk også tilgang til den digitale portalen der kursressursene til inntakskurset ligger. Portalen inneholder viktige dokumenter, filmer, oppgaver mv. som de frivillige forventes å ha lest/sett før kursdagene. Vi har ikke sett nærmere på portalens oppbygging og innhold i denne studien.

Formålet med observasjonene var at forskerne skulle få innsikt i innholdet i undervisningen, hvordan undervisningen foregår (digitalt/fysisk), og den fysiske/digitale interaksjonen mellom underviser og deltakere samt mellom deltakerne. Totalt gjennomførte forskerne ti timer med ikke-deltakende observasjon. Noen av disse observasjonene inngår som bakgrunnsinformasjon i denne studien. Vi noterte ikke hva de frivillige sa, men var mer opptatt av hvordan undervisningen var lagt opp, og innholdet i den.

3 Digital undervisning og fjernarbeid

De siste to årene har deler av det norske arbeidslivet nærmest opplevd en digital revolusjon. Grunnet smitteverntiltak har arbeidstakere som har kunnet utføre arbeidsoppgavene sine hjemmefra, blitt sendt hjem på hjemmekontor. For mange arbeidstakere har dette vært en ny erfaring, mens andre har hatt muligheten for hjemmearbeid i mange år, om enn ikke på samme måte eller i samme omfang som under pandemien. Det er ikke bare det ordinære arbeidslivet som har måttet forholde seg til smittevernregler med hjemmekontor. Frivilligheten, som Kirkens SOS, har også måttet tilpasse sine tjenester, slik at de har vært mulige å gjennomføre fra frivilliges hjemmekontor. Dette står i motsetning til det tradisjonelle oppmøtet på et fysisk vaktrom. Denne omveltningen har ikke bare skapt behov for gode digitale verktøy og digitale ferdigheter blant undervisere, faddere og frivillige, men også nye digitale måter å drive rekruttering, undervisning og oppfølging på. Mer generelt har organisatoriske begreper som læring, fellesskap, engasjement og organisasjonstilhørighet fått tilført nytt innhold. Arbeidsgivers/organisasjoners utøvelse av ledelse, kontroll og opplæring må også forstås i lys av ganske endrede kontekstuelle forhold enn man tradisjonelt har vært vant til – både i ordinært arbeidsliv og i frivillig sektor. Disse endringene åpner potensielt også opp for nye måter å utøve (digital) ledelse og styring samt drive opplæring på.

Digital opplæring

Det er begrenset forskningsbasert kunnskap om digital opplæring på den måten det norske samfunnet, og verden for øvrig, har måttet forholde seg til under pandemien. Det har eksistert digital opplæring i mange år, så dette er ikke noe nytt fenomen, men omfanget av denne type opplæring har neppe vært større enn i de siste to årene.

Digital opplæring og læringsutbytte er blant annet knyttet til den teknologiske kompetansen til dem som skal motta opplæring, men også blant dem som skal bruke digitale verktøy i sin undervisning. God digital undervisning handler dermed ikke bare om undervisers teknologikompetanse, men også om undervisers kompetanse i den pedagogiske bruken av teknologien. Nordisk institutt for studier av innovasjon, forskning og utdanning (NIFU) finner tre overordnede gevinster knyttet til bruk av digital teknologi i undervisningen på høyere utdanningsnivå. Den kan bidra til i) undervisningsformer som øker aktiviseringen av studentene, ii) pedagogisk utvikling og iii) økt tilgjengelighet til høyere utdanning. Det vises også til studier som finner at: «[...] bruk av digitale verktøy må være hensiktsmessig i en konkret læringssituasjon for at det skal oppleves som meningsfylt eller ha en pedagogisk verdi» (Korseberg et al., 2021, s. 9). Selv om funnene er fra universitets-/høyskolesektoren, mener vi de også har relevans for digital opplæring av frivillige i Kirkens SOS, særlig aktiviseringsbiten i undervisningen og økt tilgjengelighet, som i tillegg vil innebære økte rekrutteringsmuligheter for organisasjonen.

Fjernarbeid/hjemmekontor

Det er begrenset med forskningsbasert kunnskap om hjemmekontor på den måten det har vært praktisert blant mange arbeidstakere, men ikke minst frivillige under pandemien. Det finnes også begrenset med kunnskap om hva utbredt bruk av hjemmekontor, slik vi har opplevd under pandemien, betyr for ledelse, arbeidsmiljøet og -fellesskapet. Ulike kronikker og innslag i media om hjemmekontor viser at det er ulike perspektiver knyttet til fordeler og ulemper med hjemmekontor, og at ulike arbeidsgivere ser ut til å velge ganske ulike strategier i møte med de nye digitale løsningene mulighetene for hjemmekontor / hybride løsninger / nærkontor faktisk gir etter pandemien. Disse uenighetene ser ut til å handle om mulighetene for å kunne opprettholde et godt arbeidsmiljø og tilhørighet for de ansatte, om produktivitet og om balansen mellom arbeid og fritid. Men de handler også om type arbeidsoppgaver, ledelse og derigjennom makt, kontroll og tillit, i tillegg til mulighetene for god oppfølging av de ansatte og opparbeidelsen av mellommenneskelige relasjoner.

En kunnskapsstatus utarbeidet av Statens arbeidsmiljøinstitutt (Stami) viser at det er vanskelig å konkludere med fjernarbeids/hjemmekontors effekter på helse og arbeidsmiljø. Det påpekes at begrepet «arbeid hjemmefra» ikke har en entydig definisjon, og at det kan «varierte betydelig med hensyn til forhold på hjemmekontoret, antall timer man jobber hjemmefra, graden av valgfrihet, kjennetegn ved oppgaver som skal utføres, og hvilken type jobb man i utgangspunktet har» (Fløvik et al., 2021). Dingel og Neiman (2020) har laget en oversikt over hvilke jobber som kan utføres på hjemmekontor, og de finner at disse jobbene i all hovedsak er innen teknologi, administrasjon, finans og ingeniørfag. Spørsmålet er om det er type arbeid, inkludert frivillig krisetelefonarbeid, som også vil kunne utføres på hjemmekontor, men som tidligere har blitt ansett som lite egnet for dette?

Frivillig arbeid – digitale ulemper og muligheter

Frivillig arbeid kan ha noen fellestrekk med ordinært lønnet arbeid, men har samtidig noen særtrekk som vi skal komme tilbake til nedenfor. Avhengig av en rekke kontekstuelle og organisatoriske forhold og ledelsesforhold, individuelle preferanser og kompetanse vil ny teknologi kunne åpne for nye muligheter for ideelle organisasjoner og personer som ønsker å jobbe som frivillige. Samtidig kan teknologien føre til noen uønskede effekter. Digitale hjemmевaktordninger/-kontor kan endre kommunikasjonsmønstre, arbeidsprosesser og mellommenneskelige relasjoner i organisasjonen. Det utfordrer tradisjonelle måter å lede og kontrollere organisasjoner på, og det krever mer selvdisiplin blant de frivillige. Det krever også brukervennlige og sikre digitale løsninger, digitale ferdigheter hos organisasjonsmedlemmene (her de frivillige, undervisere og faddere), muligheter for digital fjernstøtte og stabilt nettverk. Utstrakt bruk av hjemmевaktordninger kan medføre nye utfordringer, men også gi nye muligheter. Ny teknologi kan på den ene siden åpne opp for sosial kontakt og kommunikasjon mellom individer uavhengig av fysisk avstand, men kan samtidig føre til opplevelse av avstand, isolasjon og manglende tilhørighet (Cortellazzo et al., 2019). Avstand kan dreie seg om fysisk (geografisk) avstand, men også om organisasjonsstruktur, leders kontrollspenn og hyppighet i interaksjon mellom leder og dem som blir ledet (strukturell avstand) (Napier & Ferris, 1993). Opplevd avstand eller nærhet kan også knyttes til kjønn, alder, etnisitet, sosial avstand og tro, verdier og holdninger. Å begrense avstanden

mellom bruker (her innringer/innskriver) og frivillig kan således bedre oppnås gjennom en mer heterogen sammensetning av frivillige og god samtalemotodikk. Fysisk avstand kan også knyttes til kontroll og tillit. Kontrollaspektet er viktig i alle typer organisasjoner – også ideelle organisasjoner. Styrings- og kontrollsystemer er opprettet for å nå organisasjonens overordnede mål, og formålet med kontrollsystemer og opplæring er både å hindre og avdekke uønskede avvik og atferd. I en digital krisetelefontjeneste er det særlig viktig å forebygge avvik fra ønsket atferd da tjenesten er rettet mot mennesker i sårbare situasjoner.

Den prepandemiske organiseringen av Kirkens SOS' krisetelefontjeneste med lokale fysiske sentre lokalisert elleve steder i landet betød at rekrutteringsmulighetene av frivillige var knyttet til de frivilliges bosted. For mange var det dermed ikke mulig å bli frivillig, mens det for andre kunne bety veldig lang og/eller kronglete reisevei. Digitale hjemmevaktordninger og digital opplæring/oppfølging innebærer at tjenestene kan utføres fra hvor som helst i hele landet (og utlandet). Potensielt kan dermed digital opplæring og digitale hjemmevaktordninger øke rekrutteringsgrunnlaget av frivillige i større deler av landet enn i dag. Det kan eksempelvis øke kompetansen om selvmord i flere lokalsamfunn, inkludere flere og øke sammensetningen av frivillige og med det øke tjenestenes svarprosent, altså hvor mange henvendelser tjenesten klarer å besvare, utfordringer som påpekes i handlingsplanen for forebygging av selvmord.

Hva som er relevante og gode måter å lede en organisasjon på, er blant annet knyttet til den konteksten ledelse skal utøves innenfor. Geografisk avstand vil ikke nødvendigvis være avgjørende for utøvelse av ledelse og kontroll, særlig ikke med tanke på de mulighetene utvikling av ny teknologi gir (Antonakis & Atwater, 2002). Virtuell fjernledelse kan åpne opp for en mer relasjonell én-til-én-orientert ledelse, og virtuell ledelse kan også åpne opp for en mindre autoritær ledelsesstil der mindre direkte kontroll, mer myndiggjøring av medarbeidere og deling av kunnskap blir mer fremtredende (de Paoli, 2014).

Organisasjonsutvikling og ledelse av frivillige organisasjoner – og særlig krisetelefoner – skiller seg på noen måter fra utvikling og ledelse av ordinære organisasjoner med fast ansatte. Det er trekk ved krisetelefonarbeid som kan føre til stor mental slitasje hos frivillige, utbrenthet og høy turnover (Cyr & Dowrick, 1991; Pollock et al., 2012). Det innebærer at oppfølging, opplæring, rutiner og strategier for å unngå mental slitasje hos frivillige i krisetelefontjenester er viktig for å unngå både sykefravær og høy utskiftning/frafall av frivillige. Det å unngå høy utskiftning av frivillige handler ikke bare om at organisasjonen mister erfarne frivillige som organisasjonen har investert tid og opplæring i. Høy utskiftningstakt kan også ramme de frivillige som blir igjen i organisasjonen (Cyr & Dowrick, 1991).

Måten den enkelte frivillige møter utfordringene på, og i hvilken grad den frivillige opplever sosial støtte / støttende nettverk, kan bidra til å motvirke utbrenthet (Sundram et al., 2018; Roche & Ogden, 2017). Man kan tenke seg at den mentale slitasjen hos frivillige kan øke i digitale hjemmevaktordninger fordi det kan være vanskelig å skille mellom privatliv og det frivillige arbeidet når alt foregår fra samme sted. Det kan også være at den manglende «luftturen» mellom det fysiske vaktrommet og hjemmet bidrar til at de frivillige tar med seg utfordrende samtaler inn i søvnen i form av mareritt, samtidig som det å slippe å bevege seg mellom vaktrom og hjem om natten kan føles tryggere (Lønvik & Jensen, 2020) og tidsmessig mindre krevende. Det å sitte alene i eget hjem kan også vanskeliggjøre mulighetene for spontan dialog med leder og andre frivillige – en dialog som kan være en viktig «ventil» for de frivillige. Men det kan også være at nye digitale muligheter og rutiner

kan sørge for at vaktleder – og medvakter – blir minst like tilgjengelige som ved fysisk samlokalisering i et vaktrom.

Et annet viktig skille mellom ideelle og ordinære organisasjoner er at de frivillige er der på frivillig basis, og ideelle organisasjoner har ikke tradisjonelle belønningssystemer (for eksempel lønn/bonus) eller like stor makt til å påvirke frivilliges atferd som ordinære arbeidsorganisasjoner. Det å få lov til å jobbe som frivillig innenfor noe man brenner for, er for øvrig også en form for belønning som kan bidra til å holde på de frivillige og regulere deres atferd. Arbeidstiden og omfanget av innsatsen skiller seg også fra ordinære arbeidsplasser. I Kirkens SOS må de frivillige eksempelvis kunne ta to vakter i måneden i tillegg til å delta i veiledning og faglig oppdatering. De må også kunne ta nattevakter på telefon. Det innebærer at de frivillige har få «arbeidstimer» sammenlignet med ordinært arbeid, og de møter ofte nye kollegaer fra vakt til vakt fremfor de samme, som er mer vanlig på ordinære arbeidsplasser. En annen viktig forskjell mellom ordinært betalt arbeid og ubetalt frivillig arbeid er mangelen på en formell juridisk bindende kontrakt som gjelder for begge parter. Frivillige kan også inngå kontrakter med eksplisitte krav, men disse kravene betyr ikke nødvendigvis at de etterleves, og dette kan typisk være vanskeligere å kontrollere når frivillige jobber alene hjemmefra. Det er her den psykologiske kontrakten kommer inn. Det er denne kontrakten som sier noe om hva den frivillige faktisk gjør, og den har dermed stor påvirkning på den frivilliges reelle atferd. Utviklingen av digitale verktøy og digitale rutiner for oppfølging og oppfølgingssystemer kan på den annen side bidra til god innsikt i de frivilliges atferd og ikke minst deres velferd.

Læringsutbytte

Hva læringsutbytte skal forstås som, vil variere, og faglitteraturen inneholder en rekke ulike perspektiver på hva som skal forstås med læringsutbytte. I dette prosjektet har vi valgt å bruke et relativt enkelt perspektiv på læringsutbytte, som er hyppig benyttet: «Det en lærende vet eller kan gjøre som et resultat av en læringsprosess» (Otter, 1992, referert i Haakstad, 201, s. 72). Vi velger å benytte denne definisjonen fordi den passer godt med Kirkens SOS' vektlegging av prosessarbeid i opplæringen. Det sagt så er mennesker sammensatt, og vi lærer på flere arenaer i livet. I tillegg varierer den individuelle innsatsen den enkelte gjør for å tilegne seg kunnskap. NOKUT skriver følgende om læringsutbytte:

Læringsutbytte viser til det faktiske utbyttet av utdanninga, enten det er eit resultat av det utdanningsinstitusjonen retter utdanninga mot, eller av det ein student gjer på andre måtar. Slik kan det faktiske læringsutbyttet vere større, mindre og annleis enn det utdanningsinstitusjonen legg opp til. Det kan til dømes bli oppnådd gjennom studentens eigenarbeid, eller erfaringar og kunnskap som kjem frå andre arenaer enn ved utdanningsinstitusjonen.³

Dette tydeliggjør at vi i denne studien ikke vil kunne si noe om årsaksforklaringer. Det vil si at vi ikke kan vite om det er selve utdanningsprosessen i Kirkens SOS som bidrar til å sikre høyt læringsutbytte og ønsket atferd, og/eller om det er slik at organisasjonen tiltrekker seg frivillige som i utgangspunktet deler organisasjonens verdier, og som allerede har kunnskap som er nyttig og relevant for å gjøre en god jobb som frivillig.

³ <https://www.nokut.no/norsk-utdanning/nasjonalt-kvalifikasjonsrammeverk-for-livslang-laring/kva-er-laringsutbyte-og-laringsutbyteskilddingar/>

Det å jobbe som frivillig i Kirkens SOS' telefon- og chattjeneste har noe særegent ved seg. For det første er tjenesten anonym, og de frivillige ser aldri dem som kontakter tjenesten. Frivillige i krisetelefonen hører stemmen til innringer, mens de frivillige på SOS-chat kun forholder seg skriftlig til dem som kontakter dem. De to ulike tjenestene vil kreve ulike ferdigheter der muntlig formuleringsevne er viktig for dem som skal jobbe med telefon, mens skriftlige ferdigheter er viktig for dem som skal jobbe med chat. I og med at det er ulike aldersgrupper som bruker de to tjenestene, kan man også tenke seg at temaene i de to ulike tjenestene vil kunne variere.

I denne studien forstår vi læringsutbytte mer konkret som nytten de frivillige opplever av Kirkens SOS' inntakskurs i bred forstand. Det vil si om de opplever å ha fått relevant opplæring i de digitale verktøyene de må benytte som frivillige i Kirkens SOS' telefon- og chattjeneste; om de opplever å ha fått relevant faglig opplæring forstått som innsikt i samtalemotodikk og tematisk kompetanse; om det pedagogiske læringsopplegget oppleves som aktiverende; og om samhandlingen mellom underviser og deltakere og samhandlingen mellom deltakerne fungerer godt og bidrar til læring.

4 Rekruttering og opplæring i Kirkens SOS

Det er en relativt omfattende rekrutterings-/utvelgelsesprosess for å bli frivillig i Kirkens SOS' telefon- og chattjeneste, hvor formålet på den ene siden er å gi dem som vurderer å bli frivillig, innsikt i hva som kreves, og på den andre siden er å gi Kirkens SOS innsikt i søkerens egnethet. Opplevd læringsutbytte blant de frivillige vil antakelig være avhengig av de frivilliges erfaringer, utdanningsbakgrunn, jobberfaring, verdier og holdninger. Vi mener derfor det er viktig å se nærmere på hele utvelgelsesprosessen i Kirkens SOS fordi den samlet sett er ment å sikre kvalitativt gode tjenester forankret i organisasjonsspesifikke verdier.

De fleste frivillige kontakter selv organisasjonen (egenrekruttering), og allerede der foregår det en siling av frivillige. På Kirkens SOS' hjemmeside⁴ er det et søknadsskjema som alle som ønsker å melde seg som frivillig, må fylle ut. Utover en rekke spørsmål knyttet til person- og bakgrunnsopplysninger må søkeren svare skriftlig på en rekke spørsmål som sier noe om deres dataferdigheter, reaksjonsmønstre, verdier, holdninger, begrunnelse for å melde sin interesse m.m. Dersom de som ønsker å bli frivillig, selv fortsatt er interessert – og organisasjonen mener de fremstår som egnet – vil de bli innkalt til en inntakssamtale med formål om å bli gjensidig bedre kjent. Avklaring av verdier og holdninger er en viktig del av samtalen. Videre handler samtalen om å sikre at søker forstår hva jobben i krisetelefonen går ut på, og har god rolleforståelse, og i tillegg beskrives organisasjonens rammer og forventninger til deres frivillige. I og med at Kirkens SOS har et kristent verdigrunnlag, avklares også dette med søker. Det betyr ikke at man må være personlig kristen for å jobbe som frivillig i organisasjonen, men man må eksempelvis kunne be en bønn dersom innringer/innskriver ønsker dette. Søkeren må også kunne beherske norsk skriftlig og muntlig. Dersom vedkommende blir vurdert som egnet under samtalen, får personen vite dette på slutten av samtalen.

Den tredje fasen, som er den fasen vi skal se nærmere på i denne studien, er den obligatoriske opplæringen. Den beskrives i neste avsnitt.

Inntakskurset

Inntakskurset består av 40 timer fysisk eller digital undervisning, felles refleksjoner og øvelser. Inntakskurset går over flere dager/kvelder/helger avhengig av hva man har valgt. I tillegg kommer tid brukt på hjemmelekser/forberedelser. Opplæringen kan gjennomføres digitalt eller med fysisk oppmøte, og innholdsmessig er det så å si identisk.

På opplæringsdagene, uavhengig av digital eller fysisk opplæring, legges det opp til aktiv deltakelse blant de frivillige både gjennom plenumssamtaler/-refleksjoner, øvelser og gruppearbeid/rollespill. Den første kursdagen tar opp forventninger, motivasjon, rolle og rolleforståelse. Deretter handler opplæringen om Kirkens SOS'

⁴ <https://www.kirkens-sos.no/frivillig/s%C3%B8knadsskjema>

samtalemetodikk (SOS-samtaler), selvmordssamtaler, tro, bevisstgjøring av egne holdninger, følelser og reaksjoner. Den siste kursdelen handler blant annet om Kirkens SOS sitt støttesystem *SOS-støtte*. Det er et fast system, en struktur og en kultur for hvordan de frivillige skal ha det sammen på vakt, og består blant annet av obligatoriske innsjekk- og utsjekksamtaler før og etter vakt, veiledning og oppfølging etter behov. SOS-støtte gis også digitalt. *Samtaleboka 2020* (se beskrivelse lenger ned) er et viktig dokument i opplæringen, og kursdagene brukes til å utdype innholdet i denne boka gjennom korte «foredrag», felles refleksjoner og gruppeøvelser/rollespill.

Opplæringen er den samme – uavhengig av hva slags type tjeneste man velger – men det er to kurskvelder som er dedikert til dem som har valgt SOS-chat. På disse undervisningsdagene gjennomgås grunnprinsippene for den «langsomme samtalen» samt praktisk skrivetrening. De frivillige kan velge mellom telefon- og chattetjeneste. De som velger telefontjenesten, har også ansvar for å besvare henvendelser som kommer via SOS-melding, som er en form for anonym e-posttjeneste. De som kontakter denne tjenesten, skal motta et svar innen 24 timer. Etter opplæringen får de frivillige utdelt en fadder som skal delta på to prøvevakter, digitalt eller fysisk, sammen med den frivillige. Dersom fadder mener det er nødvendig, kan den frivillige ha flere prøvevakter med fadder til stede. Fadder melder dette videre til organisasjonen sentralt og er ikke ansvarlig for den endelige avgjørelsen.

Digitale verktøy og digital støtte

Ifølge Kirkens SOS' årsmelding (2020) ble en viktig lærdom i forbindelse med det første pandemiåret at organisasjonen stadig må arbeide for å utvikle sine digitale ferdigheter, og organisasjonen har gitt mye digital veiledning gjennom koronapandemien i tillegg til å ha utviklet en digital veiledningsmetodikk. Erfaringene fra denne perioden har blitt systematisert, men er ikke en del av denne studien. Organisasjonen har dessuten opprettet løsninger som muliggjør fjernsupport for frivillige (og ansatte) med behov for teknisk støtte. Det er videre utarbeidet et omfattende og variert undervisningsmaterieell som er tilgjengelig digitalt på Kirkens SOS' portal og består av dokumenter som skal leses, oppgaver som skal løses, filmer som skal ses, og samtaler som skal lyttes på. Et viktig dokument er *Samtaleboka 2020* som omhandler Kirkens SOS' samtalemetodikk.

Samtaleboka 2020 og SOS-samtale

Samtaleboka er et digitalt og interaktivt dokument som kan skrives ut på papir for dem som ønsker det. Det er et hefte på 34 sider som gir en innføring i organisasjonens samtalemetodikk som kalles SOS-samtale. En SOS-samtale er «et møte mellom likeverdige mennesker – et møte der samtalepartnerne har ulike roller» (*Samtaleboka 2020*, s. 3), og organisasjonen vektlegger at det skal være en samtale med et lyttende medmenneske og et «her og nå»-møte. Den frivilliges rolle er å være en god lytter, og det skal være innringer/innskriver som skal være i fokus i samtalen der målet er å utforske personens tanker, følelser, utfordringer og gleder. Det betyr også at den som kontakter tjenesten, må være villig til å snakke om dette. Metodikken i en SOS-samtale består av tre hoveddeler: lytte, utforske følelser og avdekke selvmordsfare (og intervenere dersom selvmordsfaren er akutt).

En SOS-samtale er delt inn i tre deler: Den første delen er en *innledende fase* hvor målet er å etablere kontakt og tillit samt finne grunnen til at vedkommende har tatt kontakt. Videre er det en fase som kalles «samtalerommet», der det fremkommer om

det blir en SOS-samtale eller en hverdagssamtale. Samtaler som Kirkens SOS ikke skal bruke tid på, vil ikke gis et samtalerom. Den siste og avsluttende fasen skal brukes til å avslutte fasen på en god måte. Dette er den frivilliges ansvar. *Samtaleboka* har et eget avsnitt om det å avslutte samtaler, der det tydeliggjøres at dette kan være vanskelig å få til på en god måte, men at det er viktig å sette grenser. Et godt råd som gis, er å oppsummere samtalen og være tydelig på at det var dette det var tid til i denne omgang. Det gis videre konkrete eksempler på hvordan samtaler kan avsluttes.

Samtaleboka beskriver også at rollen som frivillig gir rammer, og tydeliggjør at man er en representant for organisasjonen og ikke seg selv. Rollen som frivillig skal være å være et «empatisk lyttende medmenneske» og ikke terapeut, forkynner, venn, ektefelle, mamma o.l. Målet er at innringer/-skriver skal oppleve å føle seg sett, styrket og støttet, samtidig som den frivillige skal unngå å rådgi innringer/-skriver. Den frivillige skal ha regien over samtalen, og dette ses i lys av samtalens tre faser. Det å ta regi over samtalen betyr også «å sette grenser og å utøve skjønn i situasjoner som kan være krevende» (*Samtaleboka* 2020, s. 7).

Det å kunne lytte er en viktig egenskap hos den frivillige, og dette vektlegges i opplæringen og i *Samtaleboka*. Lytterrollen forklares gjennom brevsprekkperspektivet for å illustrere alt man ikke vet om den som tar kontakt, og at man derfor må unngå tolkefellen. Det betyr at den frivillige kun skal forholde seg til det innringer/-skriver har fortalt. Det fokuseres videre på det de kaller lyttebarrierer, som kan handle om egne fordommer, egen sinnstilstand (at du er stresset, at det er mye støy rundt deg, eller at du kjenner igjen historien fra en tidligere samtale). Organisasjonen har utarbeidet et lyttehjul som er ment som et verktøy for de frivillige i arbeidet med å bli gode og aktive lyttere.

En sentral del av jobben som frivillig i Kirkens SOS er å utforske følelser, og *Samtaleboka* inneholder en rekke eksempler på spørsmål de frivillige kan stille til den som tar kontakt. Det vises kort til at det kan være personer som sliter psykisk, som kontakter dem, i bokas siste kapittel gis det noen eksempler på spørsmål som kan brukes i slike samtaler. En viktig oppgave som frivillig er å avdekke selvmordstanker og selvmordsfare, og i *Samtaleboka* står det en del om hvordan dette gjøres, og når i samtalen det bør gjøres. Boka vektlegger også å utforske ambivalensen hos dem som kontakter dem. Det handler om å ha et ønske om å leve samtidig som man uttrykker et ønske om å avslutte livet. I boka gis det en rekke konkrete spørsmål som de frivillige kan bruke for å utforske denne ambivalensen – både i mindre akutte og mer akutte situasjoner.

Det er mange som kontakter Kirkens SOS uten at det foreligger en selvmordsfare, og de har en del mennesker som kontakter dem ofte for bare å ha noen å prate med. Mange av disse lider av ensomhet og har ingen andre å prate med. Dette er også viktige samtaler, og de kan virke selvmordsforebyggende. I slike samtaler skal det utvises skjønn med tanke på hvor lenge samtalen skal vare, og hvor mange ganger i løpet av en vakt vedkommende kan ringe til tjenesten og få svar. Videre tar *Samtaleboka* opp andre grupper som også tar kontakt med dem, som psykisk syke mennesker, ruspåvirkede, personer med begynnende demens og personer som eksempelvis har hatt slag. Det gis også her eksempler på konkrete spørsmål de frivillige kan stille, og det understrekes at det viktigste ikke er fakta og sannhet i historiene som fortelles, men at rollen til den frivillige er å lytte, bekrefte innringers/innskrivers følelser og utforske hvordan det føles å ha det på denne måten. Boka omhandler også innringere/innskrivere som er sinte, eller som er sterkt beruset. Det gis også et par eksempler på spørsmål den frivillige kan stille hvis de mottar sexspørsmål fra dem som tar kontakt, og hvordan slike samtaler kan avsluttes.

Kirkens SOS har et kristent verdigrunnlag, og dette er også beskrevet i *Samtaleboka*. Det er ikke et krav om at de frivillige må være kristne, men de må være lojale mot organisasjonens verdigrunnlag. Det betyr at i rollen som frivillig må man kunne snakke om tro og anerkjenne andres åndelige behov. Dersom innringer ber om det, skal den frivillige kunne be en bønn samt tenne et lys for dem som ønsker dette. Men den frivillige kan på eget initiativ tenne et lys etter en samtale dersom den frivillige ønsker dette. *Samtaleboka* avsluttes med en side om hvordan samtaler kan avsluttes. Det anerkjennes at dette kan være vanskelig, men det gis noen eksempler på hvordan de frivillige kan gjøre dette. Aller sist i boka gis det en rekke spørsmål som kan stilles knyttet til det å utforske følelser, når innringer/innskriver ber om råd, hvordan man kan peke på innringers/innskrivers egne ressurser og muligheter, hvilke spørsmål som kan stilles til dem som kontakter tjenesten for å diskutere eller krangle, hvilke spørsmål som kan stilles i samtaler med personer som er preget av forvirring og manglende sammenheng, og hvilke spørsmål som kan rettes mot sinte personer og personer som er overstadig beruset.

Telefon, SOS-melding og chat

De frivillige kan velge mellom telefontjeneste, som også innebærer å ha ansvaret for SOS-melding, og chat. Telefontjenesten startet opp allerede i 1974, og fra 1994 fikk krisetjenesten ett felles nasjonalt telefonnummer. En SOS-samtale varer inntil 45 minutter. En SOS-melding er en anonym meldingstjeneste som startet opp i 1998. En SOS-melding skal besvares av en frivillig innen 24 timer. For å sende en slik melding må bruker lage et brukernavn og passord som også benyttes for å logge seg inn for å lese svaret. SOS-chat har vært tilgjengelig siden 2010. En SOS-chat varer inntil 90 minutter, men den kan også være kortere. I motsetning til telefontjenesten, som er døgnåpen gjennom hele året, har chatten åpningstider (mandag til onsdag fra 18.30 til 22.30 og torsdag til søndag fra 18.30 til 01.30). Ved stor pågang skal innskriverne motta svar senest innen 48 timer.

Mange av samtalene kan være emosjonelt utfordrende og handle om alvorlige temaer som selvmord, men tjenesten mottar også samtaler som går under betegnelsen «hverdagssamtaler». Det er samtaler der innringer ønsker å snakke om løst og fast og ikke ønsker å dele hvordan vedkommende har det, med den frivillige. Slike samtaler handler om å gi «hverdagsomsorg, styrke selvbildet eller å lindre smerte og ensomhet» (*Samtaleboka* 2020, s. 5). Slike samtaler kan også være selvmordsforebyggende. Organisasjonen har dessuten definert hvilke samtaler de ikke skal bruke tid på, og det kan være personer som ringer for å krangle, som ønsker å fokusere på den frivillige og den frivilliges liv og meninger, og samtaler der målet er seksuell tilfredsstillelse. I slike tilfeller skal samtalen avsluttes på en tydelig måte.

For å sikre at flest mulig får raskest mulig svar, innførte Kirkens SOS den 18. januar 2021 begrensninger på antall ganger man skal kunne kontakte krisetelefonen per uke. Dersom denne grensen overskrides, vil ikke personen kunne ringe telefonen påfølgende uke. Dette styres av et automatisk system hos Kirkens SOS' telefonileverandør.

Organisasjonens normer/verdigrunnlag

I Kirkens SOS' *Virksomhetsstandard* er organisasjonens normer og retningslinjer for deres arbeid nedfelt. Ifølge denne virksomhetsstandarden forstår Kirkens SOS diakonalt arbeid som «arbeid basert på kirkens verdi- og menneskesyn, og som

forsøker å omsette Kristi nestekjærlighet i praksis» (Virksomhetsstandard, s. 3). Krisetjenesten skal videre være tilgjengelig for alle mennesker uavhengig av kjønn, livssyn, etnisitet og seksuell orientering. I standarden understrekes det videre at det ikke er tjenestens oppgave å «erstatte vanlig sosial kontakt, behandling/terapi og sjelesorg» (Virksomhetsstandard, s. 3). Organisasjonen skal derimot lindre menneskelig nød forstått som ensomhet, fortvilelse og depresjon. Frivillige kan etter en skønnsvurdering oppfordre dem som tar kontakt, om å oppsøke profesjonell eller annen type hjelp.

Det er de ansatte i Kirkens SOS som har ansvaret for at de frivillige som er på vakt, har gode arbeidsvilkår. Det er knyttet til vilkår som bidrar til gode møter mellom innringer og frivillig og til gode kommunikasjonsvilkår mellom de frivillige. Videre er det de enkelte SOS-senter som har ansvaret for å rekruttere frivillige med holdninger som SOS-tjenesten krever. For å sikre dette best mulig har organisasjonen nedfelt kriterier for dem som skal kunne bli frivillige i organisasjonen: De frivillige må ha fylt 20 år, identifisere seg med Kirkens SOS sitt kristne verdigrunnlag, ha avstand til egne kriser og kunne be en bønn for dem som ønsker det. De frivillige skal også motta veiledning så lenge de er tilknyttet tjenesten. Nye frivillige har dessuten en fadder – som er erfarne frivillige som organisasjonen har pekt ut, og som har ansvaret for å veilede de nye den første tiden. Videre er det en omfattende rekrutteringsprosess som vi vil beskrive senere.

Inntakskursets formål

I Kirkens SOS' Virksomhetsstandard (s. 6–7) er formålet med inntakskurset å:

- i. forberede nye medarbeidere til et best mulig møte med dem som kontakter dem
- ii. ta vare på og videreutvikle de egenskaper og kvaliteter den enkelte har med seg
- iii. formidle og fremelske holdninger og ferdigheter om er relevant for SOS-tjenesten, heller enn å legge vekt på å øke kunnskapen,
- iv. være en viktig del av utvelgelsen av dem som søker opptak som frivillige medarbeidere
- v. gjøre medarbeiderne fortrolige med betydningen av frivillig innsats

Forpliktelser

Etter endt inntaksinntakskurs skal de frivillige undertegne en kontrakt. De frivillige forplikter seg til ett års tjeneste, og det inngås en skriftlig kontrakt mellom partene om dette. Forpliknelsen omfatter også at hver frivillig må kunne ha en morgen-, dag- eller kveldsvakt hver annen uke samt nattevakt hver sjette uke, noe som tilsvarer tolv timer per måned. Utover å forplikte seg til å delta på innsjekk-/utsjekksamtaler (beskrevet tidligere i kapittelet) må de frivillige delta i to veiledningsgrupper per semester. Utover dette kan de frivillige melde seg på fagsamlinger, påbygningskurs, medarbeidersamtale, individuell veiledning, sosiale samlinger m.m.

5 Digitalt og fysisk inntakskurs

Hensikten med denne studien har vært å få innsikt i fordeler og ulemper fysisk og digital opplæring oppleves å ha blant undervisere, faddere og frivillige, samt hvordan Kirkens SOS kan sikre et inntakskurs som oppleves som relevant av de frivillige uavhengig av om opplæringen foregår digitalt eller med fysisk oppmøte. I dette kapittelet vil vi presentere funnene fra intervjuene med undervisere, faddere og frivillige som har gjennomført fysisk eller digitalt inntakskurs. Vi vil også bruke enkelte funn fra spørreundersøkelsen, inkludert enkelte av spørreundersøkelsens fritekstsvar i dette kapittelet. Måten vi forstår læringsutbytte på, betyr at vi har sett nærmere på hele prosessen knyttet til å bli frivillig i Kirkens SOS. Gjennom en rekke utsilingsprosesser fra rekruttering til ferdig godkjent frivillig vil organisasjonen så godt som mulig ha sikret seg personer med sammenfallende verdisyn og høy grad av motivasjon – forhold vi tenker vil kunne ha en viss betydning for opplevd læringsutbytte.

Egnethet

For Kirkens SOS er det viktig at de frivillige er *egnet* for tjenesten de skal utføre – både av hensyn til organisasjonens omdømme, til dem som tar kontakt, og til de frivillige selv. Hva «egnethet» er, vil avhenge av flere forhold og kan på den ene siden knyttes til personens egenskaper og verdier og på den andre siden personens kompetanse og erfaring. Å være kvalifisert for tjenesten kan på sin side knyttes til opplæring og læringsutbytte.

Hva begrepet «egnethet» innebærer, er altså ikke gitt og kommer til uttrykk i Kirkens SOS både gjennom mer konkrete objektive kriterier og gjennom skjønn. De intervjuede fadderne og underviserne snakker om «magefølelse» og «uro» på spørsmål om hva som gjør at de opplever noen frivillige som ikke egnede, men denne uroen knyttes gjerne til konkrete observasjoner av hvordan de frivillige møter innskriverne/innringerne, måten de svarer dem på, deres eventuelle manglende evne til å leve seg inn i innskriver/innringers behov og deres grad av tålmodighet. Egnethet knyttes også til den frivilliges avstand til eventuelle egne traumer, slik at samtaler i krisetelefon/-chatttjenesten ikke trigger vonde følelser hos den frivillige selv. Personer som blir veldig preget av samtalene og ikke klarer å hente seg inn igjen, men går og dveler ved dem over lengre tid, vurderes som ikke egnede. Dette handler om grensesetting, og frivilliges evne til å sette grenser er en viktig del av Kirkens SOS' vurdering av egnethet.

Overordnet beskriver både undervisere og faddere «egnethet» som personer som viser generell interesse for mennesker, har gode holdninger, tålmodighet, god formuleringsevne og evne til å lytte og bidrar til en åpen dialog. Videre vurderes dialogisk kompetanse – en god måte å ordlegge seg på – og et visst refleksjonsnivå som viktige egenskaper. Dersom underviserne er usikre på om en person som søker seg til krisetjenesten, er egnede, er personens åpenhet for veiledning viktig. Med det menes om de viser evne til å se seg selv utenfra, og om de selv viser vilje til å gå inn i en utviklingsprosess for å lære. Organisasjonen er opptatt av ivaretagelsen av deres

frivillige og ønsker å forebygge at deres frivillige skal havne i situasjoner de ikke maktet.

Slik vi tolker det, kan inntakskurset ses på som et verktøy som ikke bare handler om å sikre en atferd blant de frivillige som samsvarer med organisasjonens etiske verdier, men også som et verktøy for de frivillige til å stille forberedt og takle det som måtte møte dem i tjenesten. Dette er viktig fordi krisetelefonen-/chatttjenesten ikke er en tjeneste bemannet av profesjonelle psykologer/terapeuter, men er ment å betjenes av medmennesker med evne til å lytte og vise empati. Å sikre ønsket atferd gjennom opplæringen har frem til koronapandemien vært forsøkt sikret gjennom fysisk oppmøte på Kirkens SOS' inntakskurs. Organisasjonen ønsker kunnskap om hvorvidt dette også lar seg gjøre gjennom digital opplæring og hjemmekontor. I det følgende presenterer vi funnene fra våre intervjuer med underviserne, fadderne og de frivillige. Av anonymitetshensyn presenterer vi funnene mer overordnet.

5.1 Om digital undervisning/opplæring

Beskrivelsen av undervisningen i forrige kapittel viser at den fysiske og digitale undervisningen/inntakskurset i all hovedsak er lagt opp på samme måte med stor variasjon av undervisningsmetoder og høy deltakeraktivitet. Selv om underviserne oppgir at de ikke får med seg hele kroppsspråket til deltakerne under digital undervisning, oppleves dette ikke å være et problem så lenge de ser ansiktet deres. Det er derfor satt krav om at alle digitale deltakere må ha på kameraet når de deltar. Utover å kunne observere om deltakerne følger med, og deres reaksjoner på temaene som blir diskutert, gjennom ansiktsuttrykk, vil kameraet gi informasjon om deltakernes fysiske plassering. Dette er for å sikre at deltakerne holder på konsentrasjonen, og at alle deltar aktivt i gruppearbeid og rollespill. Utover dette mener underviserne i all hovedsak at digital undervisning er minst like bra som undervisning gjennom fysisk oppmøte. Det fortelles om kursdeltakere som oppgir at terskelen for å si noe blir lavere når de sitter ansikt til ansikt digitalt, og at mange av dem opplever lavere terskel for å dele i det digitale rommet enn i det fysiske.

Underviserne oppgir at de muligens får mer informasjon om de frivillige hvis man møtes fysisk, men uten at tapet av informasjon oppgis å være særlig avgjørende for de vurderingene de gjør. Fordelen med fysisk kontakt under undervisningen oppgis å være at underviser kan ta kontakt med frivillige for en prat, hvis det er observert noe som kan uroe underviser. Denne type uformell kontakt oppgis som vanskeligere når «det er 40 frimerker på skjermen», men et alternativ er å be digitale kursdeltakere om å være igjen til alle har logget seg av, for å ta en prat. Det er også muligheter for privat chat mellom underviser og deltaker i løpet av undervisningen.

En av fadderne oppgir at de legger særlig vekt på rammene rundt den digitale opplæringen, og at de særlig er opptatt av grensesetting og samtalelære på de digitale kursene. Overordnet mener fadderne at frivillige som har gjennomført digitale kurs, klarer seg fint, og at de også har ny kunnskap og opplæringen ferskt i minne, sammenlignet med frivillige som gjennomførte fysisk opplæring for lenge siden. Det er for øvrig enighet om at det er viktig å organisere frivilligarbeidet slik at de frivillige opplever en felles identitet som gruppe.

Digitale hjemmekontor

Det å kunne legge samtalene vekk når man er ferdig på vakt, blir koblet til egnethet for tjenesten. Organisasjonen har rutiner, SOS-støtte, for å hindre at samtalene følger de frivillige inn i deres private livssfære. En viktig del av SOS-støtte er at alle vakter både på fysisk vaktrom og digitale vakter starter med en innsjekksamtale. De som har digital telefonvakt, gjennomfører denne innsjekksamtalen digitalt. Innsjekksamtale har en fast struktur der de frivillige blant annet skal avtale hvordan de skal følge hverandre opp i løpet av vekten. Under selve vekten har de en digital dialog mellom seg, mens de som er på fysisk vaktrom, holder kontakten både muntlig og skriftlig. Dersom noen på digital vakt har behov for det, kan de ringe hverandre underveis i vekten. På chat-vakt varierer det noe. Noen velger å holde kontakten med de andre frivillige skriftlig, mens en del frivillige oppgis å velge et åpent digitalt møte under hele vekten, slik at de frivillige enkelt kan hjelpe hverandre underveis. Når vekten er over, har alle de frivillige en utsjekksamtale eller en «kollega-debrief». Innsjekk og utsjekk er obligatorisk for de frivillige å være med på. Da forteller de kort om hvordan vekten har vært, og om det er noe spesielt de trenger å snakke med de andre medvaktene om før de avslutter vekten. På digitale vakter er det alltid noen som utpekes til å være vaktleder. En vaktleder har litt ekstra ansvar for å følge opp de frivillige som er på vakt, og har ansvar for gjennomføringen av innsjekk- og utsjekksamtalen. På fysisk vaktrom har alle like stort ansvar for dette. Kirkens SOS' slagord om å se, støtte og styrke innringerne gjelder også for de frivillige som skal se, støtte og styrke hverandre på digital/fysisk vakt.

Når ansatte jobber fra eget hjem, kanskje fra eget soverom, og mottar til dels utfordrende samtaler, kan man tenke seg at det kan være vanskelig å logge av mentalt når vekten er over. Det er viktig for organisasjonen at de frivillige klarer å skille mellom det underviserne kaller SOS-rommet og sitt vanlige private rom. Det vises til at de frivillige skiller disse sfærene på ulike måter. Noen klarer å legge fra seg samtalene med en gang når de går av vakt, andre har laget seg egne rutiner og måter å håndtere hjemmearbeidet på, slik at de ikke tar med seg samtalene og deres innhold inn i privatsfæren. Slike rutiner kan være å gå en tur etter vakt eller innta et måltid. Andre legger tepper over ting som tilhører arbeidet i krisetjenesten, slik at de fysisk forsvinner.

Det er også en del av reglementet at de frivillige aldri skal være alene på vakt – verken digitalt eller fysisk. Dersom man ikke er minimum to på vakt, så stenges vekten uavhengig av om den er fysisk eller digital, og slik har det alltid vært. Selv om frivillige sitter i eget hjem, understrekes det at de likevel er del av et digitalt fellesskap. SOS-støtte og kravet om å være flere på vakt er således organisasjonens verktøy for å sikre en viss kontroll av de frivillige både i form av å sikre god og ønsket atferd, og for å sikre fellesskap og god ivaretagelse av den enkelte frivillige/medvakt. Dette fellesskapet og ivaretagelsen gjelder uavhengig av om det er digital hjemnevakt eller fysisk vakt på vaktrom. Det kommer eksempelvis uttalelser som: «Du sitter alene, men er i et fellesskap» og «Vi så ikke for oss fellesskap som ikke var fysiske.»

På bakgrunn av våre intervjuer ser det ikke ut til at kontrollen og oppfølgingen av de frivillige svekkes av digital hjemnevaktordning, grunnet like strenge rutiner som ved fysisk vaktrom.

Fadderne om digitale hjemmekontor

Overordnet var de intervjuede fadderne enige om at digitalt hjemmekontor alt i alt fungerer godt, selv om en var tydelig på at fysisk oppmøte på et felles vaktrom var å foretrekke. Bakdelen med hjemmevaktordning som nevnes av en, er mulig støy fra andre personer i husholdet og dårligere dialog og svakere fellesskap med de andre frivillige på vakt. En fadder opplever at det er mer stillhet blant de frivillige når de har digital kontakt, og at terskelen for å ta ordet i den digitale kanalen er større enn når man er fysisk samlet. Det er særlig småpratene personen setter pris på ved fysisk oppmøte, i tillegg til mer hjelp fra de andre frivillige underveis i samtalen når det er behov for dette. Ved chatvakt har man mulighet til muntlig sparring med tilstedeværende frivillige under en samtale, noe som ikke er mulig per telefon, og fadderne oppgir at mange frivillige i chattjenesten verdsetter nettopp denne muligheten.

To av fadderne foretrekker hjemmevaktordning. Det er flere grunner til dette. For det første oppleves hjemmevaktordningen å gi de frivillige det de beskriver som «mer ro i kroppen». Særlig gjelder det frivillige på kvelds- og nattevakter. Mange frivillige oppgis å bo langt unna Kirkens SOS' fysiske vaktrom, noe som betyr avhengighet av kollektivtrafikk og begrensede avganger. Mange kan også ha lang reisevei. Disse fadderne mener at den obligatoriske utsjekksamtalen alle frivillige må ha etter endt vakt, er kvalitativt bedre på hjemmevakt fordi de frivillige slipper stresset med å skulle rekke en buss eller båt for å komme seg hjem. Utsjekksamtalen må alle på hjemmevakt delta på, og det er ifølge fadderne «nulltoleranse for å stikke av fra utlogging» selv for å rekke kollektivtransport hjem. Disse obligatoriske fellessamtalene ser ut til å ha flere funksjoner som både er knyttet til refleksjon og læring, å bygge fellesskap og å ta vare på sine medvakter. Det faktum at samtalene er konfidensielle, betyr også at de frivillige ikke kan dele tanker om dem med andre enn sine medvakter/vaktleder. En fadder mener å se en tendens til at nye frivillige på hjemmekontor har økt bruken av vaktleder for å diskutere utfordringer/opplevelser, og at de bruker vaktleder oftere enn de mer erfarne frivillige. Kontakten foregår både muntlig og gjennom privatchat.

Erfaringen til to av fadderne er at kvaliteten på samtalene mellom de frivillige på det fysiske vaktrommet er avhengig av hvem som er til stede, og at det ikke er gitt at fysisk tilstedeværelse gir bedre kvalitet eller fokus – forstått som jobbrelevans – sammenlignet med de digitale samtalene fra hjemmekontoret. Opplevelsen er også at prøvesamtaler som foregår fra hjemmekontor, blir bedre, fordi det kun er fadder og frivillig til stede under disse samtalene. På fysisk vaktrom oppleves det å være mer forstyrrelser fra andre medvakter. Støyen kan også gå andre veien da frivillige på prøvevakt har mye dialog med fadder. På spørsmål om fadderne opplever at det er like enkelt å følge opp de nye frivillige i deres opplæringsperiode uavhengig av om de er på vaktrom eller digital hjemmevakt, er svarene noe ulike. Fadderne med preferanse for fysisk opplæring og fysisk vaktrom mener det er ganske likt mellom fysisk og digital oppfølging, men at det «fysiske kontoret er helt overlegent» når man skal følge opp nye frivillige. Mens en av fadderne som foretrekker digital oppfølging og hjemmekontor, mener det viktigste er å holde kontakten, særlig med de nye frivillige, på hjemmekontoret, og at de snakker om grensesetting.

Økt nærhet

En positiv erfaring med digitalisering som underviserne oppgir, er at det har bidratt til økt kommunikasjon mellom Kirkens SOS' elleve ulike sentre. Under

nedstengningen av landet satt alle de frivillige i hele landet sammen på digitalt hjemmevaktkontor, noe som bidro til at frivillige på tvers av organisasjonens elleve regionale sentre møttes og ble kjent. Organisasjonen la dessuten opp til felles veiledning og arbeidsgrupper på tvers av alle landets ulike sentre, i tillegg til felles inntakskurs og veiledningsopplegg. Underviserne mener at den nødvendige omleggingen til en mer digital organisasjon har hatt positiv betydning for samarbeidet i organisasjonen som helhet, og at organisasjonen etter dette i større grad enn tidligere har blitt ett stort fellesskap.

Det alle fadderne er enige om, er at man blir kjent med mange flere frivillige med digitale vaktordninger, og at det ligger et viktig sosialt element i dette. Videre mener de at hjemmevaktordninger kan bidra til å øke rekrutteringen av frivillige i hele landet, men også i utlandet. Det pekes på mange frivillige som eksempelvis studerer i utlandet, og som nå jobber som frivillig for Kirkens SOS grunnet mulighetene for digital hjemmevaktordning.

5.2 De frivillige om læringsutbytte

Før vi beskriver de frivilliges læringsutbytte, vil vi kort presentere de frivilliges motivasjon og begrunnelse for valg av telefon- eller chattjeneste.

Motivasjon og valg av type tjeneste

De frivillige har mange ulike typer bakgrunner både når det gjelder utdanning, jobbakgrunn, arbeidstilknytning, alder og helse. Noen er uføretrygdet, andre er pensjonister eller studenter, og noen er i arbeid. Det de alle kan sies å ha til felles, er deres begrunnelse for ønsket om å bli frivillig som både er knyttet til et altruistisk motiv – ønsket om å gjøre noe for andre – og et egoistisk motiv – ønsket om selvutvikling og læring. Valget av digitalt inntakskurs og hjemmevakt begrunnes i våre intervjuer hovedsakelig med tidsbruk, preferanse og geografisk avstand til et av Kirkens SOS' vaktrom. Valget mellom telefontjeneste (og SOS-melding⁵) og chat har flere ulike begrunnelser, som egne interesser, at det kan være nyttig i egen jobb, helsemessige årsaker og preferanser for muntlig eller skriftlig uttrykksform.

Statistikk fra Kirkens SOS viser at det særlig er unge under 30 år som kontakter dem via chat. Flere av de frivillige er opptatt av de unge, men type medium ser ut til å være den viktigste faktoren når de skal velge tjeneste. En begrunner valget av chat med at det gir muligheter til å jobbe med unge innskrivere, og at helsemessige og aldersmessige forhold gjør chat enklere. En annen valgte også chat for å kunne jobbe med unge, men i tillegg fordi chat oppleves å skape litt avstand til det man hører, og dermed kan det oppleves mindre overveldende. Den tredje frivillige som har valgt chat, har egne og gode erfaringer med bruk av Kirkens SOS som ung. De positive erfaringene har ført til ønsket om å bidra som frivillig for nettopp denne gruppen. Chat oppgis også å gi mer tid og rom for refleksjon under samtalen, da chatsamtaler har en saktere og litt annen progresjon enn telefonsamtaler.

Tre av de intervjuede frivillige har valgt telefontjeneste. Ingen av dem er negative til chat, men begrunner valget med at de ikke skriver raskt nok til å jobbe på chat. De oppgir dessuten at det er en merverdi å høre innringers stemme, fordi den kan gi verdifull informasjon til den frivillige under samtalen.

⁵ Dette er en form for e-posttjeneste som de som har telefontjeneste, har ansvaret for.

Læringsutbytte

Vi benytter som tidligere beskrevet en vid forståelse av begrepet «læringsutbytte» som både omfavner Kirkens SOS' undervisning (innhold og form) og den frivilliges egeninnsats, preferanser, erfaringer og kunnskap. Vi velger videre å strukturere læringsutbytte langs fire dimensjoner:

1. opplæring i digitale verktøy
2. opplæringstema og samtalemetodikk
3. undervisningsmetode (innhold og form)
4. samhandling.

Samhandling omhandler her interaksjonen mellom undervisere og deltakere, mellom deltakere og mellom deltakere/frivillige og innringere/innskrivere. Men først vil vi presentere de frivilliges motivasjon for å gi av sin fritid til Kirkens SOS og deres begrunnelse for valg av telefon- eller chattjeneste.

Det er viktig for Kirkens SOS at deres undervisningsopplegg faktisk rustet de fremtidige frivillige til å utføre kvalitativt gode tjenester som bidrar til å sikre at de fremtidige frivillige har en atferd som reflekterer organisasjonens verdier. Om de har lyktes med dette, handler om de frivilliges opplevde læringsutbytte.

Opplæring i digitale verktøy

Digital opplæring og hjemmekontor fordrer visse digitale/tekniske ferdigheter, og en viktig del av opplæringen i Kirkens SOS' telefon- og chattjeneste er opplæring i de digitale verktøyene de frivillige må benytte ved digitalt inntakskurs og hjemmevakt. Som nevnt innledningsvis i kapittelet er de frivillige en heterogen gruppe av mennesker. De som er uføre/alderspensionister, har høyst sannsynlig ikke fått samme innsikt i Teams og andre digitale verktøy som mange arbeidstakere i jobb har fått de siste par årene. Det er også mange arbeidstakere som aldri bruker digitale verktøy i sitt daglige virke. En av de frivillige som har valgt digital opplæring og hjemmevaktordning, påpeker:

[...] Hadde jeg kunnet rope på en kollega som kunne vist meg litt. Nå må jeg finne ut mye mer selv. Det er flere sånne rene tekniske ting. Jeg er egentlig ikke en sinke på det, men dette har vært nytt for meg. [...] Det ene er der du går inn på chattevakta di, men så er det alt det andre: turnus, materiell, invitasjoner. Og så er det mange ulike funksjoner på Teams som jeg ikke har helt under huden. Det blir litt mer utfordrende når man sitter alene hjemme. (Frivillig 1, digital)

På spørsmål om Kirkens SOS tilbyr teknisk support, bekreftes dette, i tillegg til at det oppgis at det er en god tjeneste. Samtidig understrekes det at å sitte alene med tekniske problemer kan ta lengre tid, fordi man ikke har noen i nærheten man raskt kan stille et spørsmål til, og som raskt kan løse det. Videre påpekes det at en som kun bruker Teams sporadisk og ikke i arbeidssammenheng, vil bruke lengre tid på å lære seg systemet. I spørreundersøkelsen var det også flere som nevnte i fritekstfeltet at dataopplæringen kunne vært bedre, hvorav en skriver dette:

Jeg er generelt veldig fornøyd med opplæringen med unntak av at vi ikke lærte

noe om datasystemene der. Dette var et handicap for meg den første tiden i praksis (særlig ved følelse av utrygghet) men etter hvert ordnet det seg. Jeg har imidlertid lagt merke til at opplæringsinformasjon om datasystemene på KSOS' hjemmeside har blitt meget bedre. (Frivillig, fritekstsvar fra spørreundersøkelse)

En annen illustrerer også at ulike tekniske ferdigheter kan få betydning for hele gruppen:

Man burde dele inn gruppene etter teknisk kompetanse. Mange bruker tid på «enkle» oppgaver som ikke er knyttet til opplæringen. (Frivillig, fritekstsvar fra spørreundersøkelse)

De andre intervjuede frivillige oppgir at de bruker digitale løsninger enten i arbeidssammenheng eller i studier og vurderer selv at de behersker teknologien godt nok.

Samhandling – digitalt eller fysisk inntakskurs

Det er flere faktorer som ser ut til å ha betydning for om informantene foretrekker digital eller fysisk opplæring. Det ser også ut til at de som har valgt fysisk undervisning, vektlegger andre faktorer enn dem som har valgt digital undervisning. Den aller viktigste faktoren ser ut til å være den enkeltes preferanser. De som har valgt fysisk undervisning, påpeker at digital undervisning sikkert hadde fungert bra, men de er opptatt av merverdien de opplever at det gir å møte andre mennesker fysisk. Disse fysiske møtene oppleves å bidra til et godt fellesskap og en opplevelse av å være del av noe større som de mener ikke er til stede digitalt. Frivillige som har valgt fysisk opplæring, sier for eksempel følgende:

Vi skal ikke sitte på et call center. Det foregår en slags personlig utvikling i løpet av kurset og hvor det å være del av et fellesskap og det å ha diskusjoner i et rom med 30+ mennesker som man aldri hadde kunnet gjenskape på et teamsbasert møte. [...] Du ønsker jo gjerne en tilleggseffekt – at du skal ha det hyggelig, treffe andre mennesker som du kanskje aldri treffer på jobb eller i studier. [...] (Frivillig 1, fysisk)

Senere i samtalen sier den samme frivillige at fordelene med fysiske møter kan senke terskelen for å snakke om ømtålige temaer som eksempelvis religion. Samtalene viste at det er frivillige som tror og ikke tror, eller som har en annen religiøs tro enn det den norske kirke står for. Dette er en type tema den frivillige mener er lettere å diskutere når man møtes fysisk, fremfor på en skjerm.

De som har mottatt digital opplæring, vektlegger ikke den fysiske sosiale dimensjonen på samme måte. En frivillig som følger digital undervisning, mener at det er fint å kunne bruke pauser til noe annet enn å være sosial. Slike pauser brukes ikke bare til en benstrek, men også til å gjøre andre ting som å sjekke sosiale medier, svare på jobbmail og lignende. For andre handler muligheten for digital opplæring

(og hjemmekontor) rett og slett om muligheten for å kunne jobbe som frivillig for Kirkens SOS fordi de befinner seg geografisk langt unna et fysisk vaktrom. Det sagt så opplever de frivillige intervjuede som har gjennomført digitalt inntakskurs, at det er en sosial dimensjon til stede til tross for at de møtes digitalt. Dette er til tross for at man mister noe av kroppsspråket på skjerm.

Samhandling med underviserne

På spørsmål om hvordan de frivillige samhandler med underviserne, og om det er enkelt å stille spørsmål, var begge de frivillige som mottok fysisk undervisning, godt fornøyde med dette. De opplever at underviserne er gode på å sette rammer for dagen og å lede kurset. De opplever også som flinke til å holde seg til temaene de skal snakke om, og å være lett å kontakte for spørsmål. Det var en opplevelse av at alle på kurset ble sett og anerkjent.

Dialogen mellom underviser og deltakere under fellessamlingene var gjerne basert på håndopprekning. Erfaringen er at noen er mer ivrige på å rekke opp hånden enn andre. Samtidig påpekes det at det ikke er alle som føler seg komfortable med å rekke opp hånden å si noe foran 30–40 andre personer. At noen er ivrigere enn andre under fellesdiskusjonene, oppleves ikke som et problem siden det hele tiden er mindre gruppediskusjoner der alle uansett må bidra.

Når det gjelder deltakerne på digital undervisning, opplever ikke de intervjuede frivillige at det er vanskelig å stille spørsmål til underviser underveis i opplæringen. Det påpekes tvert imot at det kan være enklere å stille spørsmål under digital opplæring enn når man er fysisk samlet i et rom (noe også funnene fra spørreundersøkelsen og intervjuene med underviserne underbygger). Også de som har deltatt på digital undervisning, oppgir å være godt fornøyde med underviserne, og de viser til mulighetene for å ha en én-til-én-samtale med underviser etter kurset dersom man ønsker dette.

Samhandling mellom de frivillige

Både under fysisk og digital opplæring er mange av oppgavene knyttet til dialog, refleksjoner og diskusjoner. Det flere av de frivillige understreker som særlig lærerikt, er oppgavene der de reflekterer i fellesskap. Disse øvelsene bidrar til at deltakerne blir mer bevisste på hvor forskjellig ulike personer kan tolke og tilnærme seg en problemstilling, noe som man kan forestille seg vil være nyttig i de frivilliges møte med en heterogen gruppe av innringere/innskrivere.

Når det er gruppeøvelser/rollespill under fysisk opplæring, er det gjerne slik at de som sitter ved siden av hverandre, snur seg mot sidemannen. Deltakerne blir også oppfordret til å sette seg på ulike steder etter pausene, slik at de samhandler med ulike personer under opplæringen. Når det er digitale gruppeøvelser/rollespill, har underviser delt inn deltakerne i grupper (to og to) på forhånd, og alle går over til utbryterrom under rollespillene/gruppediskusjoner. Gruppene er like hele økten og skiller seg derfor noe fra den fysiske undervisningen. Etter nøye avtalt tid kommer alle deltakerne tilbake til det felles digitale grupperommet for felles refleksjoner og diskusjoner. De intervjuede frivillige som følger opplæringskurset digitalt, mener rollespillene i dette formatet fungerer bra. Det påpekes at rollespillene blir ganske realistiske, fordi øvelsene innebærer at kameraene slås av, og at man dermed bare hører stemmen til den man snakker med, slik det også er i virkeligheten. På spørsmål om slike rollespill gjør deltakerne mer robuste eller trygge i samtalene de skal føre

med innringere/innskrivere etter kurset, tyder svarene på at samtalene hovedsakelig oppfattes å være en forberedelse på det uforutsigbare som venter dem. Det kommer forslag om at man kunne hatt rollespill knyttet til noen gjennomsnittskarakterer som gjerne tar kontakt med tjenesten, slik at de frivillige kunne fått noe mer erfaring med disse. Samtidig understrekes det at det er krevende å spille slike rollespill tidlig i opplæringen, da man ikke har noen erfaringer å støtte seg på. En annen viktig faktor ved rollespill som nevnes, er at de ikke bare får de frivillige ut av komfortsonen, men at de også setter i gang interessante diskusjoner. Utover dette oppgis rollespillene å ha en bevisstgjørende funksjon knyttet til de frivilliges rolle i Kirkens SOS.

Samhandling med innringere/innskrivere

Rollen til de frivillige er først og fremst å «se, støtte og styrke». De skal ikke være profesjonelle «sjelesørgere», men lyttende medmennesker som skal åpne opp for refleksjon og løsningsorientering hos innringer/innskriver selv. Flere av de intervjuede vedgår at det er vanskelig å ikke komme med råd, særlig hvis en innringer/-skriver etterspør det, eller hvis det er unge som har vanskeligheter med å finne ut av ting på egen hånd. De frivillige bruker skjønn i slike tilfeller, og det hender at de gir dem som tar kontakt, enkle råd, særlig dersom de etterspør dette. Uttalelsene til de frivillige som er intervjuet, tyder på at de har et reflektert forhold til hva deres rolle som frivillig i Kirkens SOS innebærer, samtidig som de selv foretar noen egne vurderinger rundt hva som er det mest hensiktsmessige å gjøre i den enkelte samtale. Dette åpnes det også for i *Samtaleboka*.

På Fafos ikke-deltakende observasjon på en fysisk helgesamling ble nettopp det å unngå å rådgi understreket og diskutert. Det var flere blant deltakerne som mente dette var vanskelig, særlig hvis man hadde en faglig utdanning og bakgrunn som kunne være relevant. Underviserne understreket likevel viktigheten av dette og forklarte på en enkel og billedlig måte hvorfor dette skulle unngås, gjennom det som ble kalt brevsprekkspektivet. Dette perspektivet illustrerer hvor lite den frivillige vet om dem som tar kontakt, og at det dermed heller ikke gjør dem i stand til å gi råd. En frivillig skal kun holde seg til det som blir fortalt, og ikke anta noe om innringers/innskrivers liv og levnet.

Samtalemotodikken

Kirkens SOS har en egen samtalemotodikk kalt SOS-samtale. Inntakskurset handler i stor grad om dette, men med ulike innfallsvinkler og metoder. Samtalemotodikken er en overordnet oppskrift og et hjelpemiddel for de frivillige i samtalene med innringere/innskrivere. En SOS-samtale har tre ulike faser: en innledende fase, samtalerommet og en avsluttende fase. Den innledende fasen kan sies å være en form for oppvarming der den frivillige skal forsøke å få innsikt i hvorfor innringer/innskriver har kontaktet tjenesten, dersom vedkommende ikke umiddelbart sier noe om dette. Neste fase – samtalerommet – er fasen der innholdet i samtalen utdypes og utforskes, og avslutningsfasen er når den frivillige skal ta initiativ til å avslutte samtalen.

Våre informanter snakker i liten grad om den innledende fasen, men desto mer om samtalerommet og avslutningsfasen. Samtalerommet der samtalen skal utvikles og innringer og den frivillige blant annet skal kunne snakke om mørke tanker/selvmoorstanker, kan tidvis kreve mye av den frivillige. Det pekes på at det er store forskjeller i hvordan man snakker med voksne personer, og hvordan man

snakker med unge. Unge kan mangle et godt språk for å beskrive hvordan de har det, og de kan være utfordrende å få på gli. De unge oppgis ofte å svare med énstavelssvar, noe som tidvis oppleves som krevende. En av de intervjuede foreslår at opplæringen kunne fokusert noe mer på hvordan man stiller gode og åpne spørsmål til dem som oppleves som stille og lukkede.

Avslutningsfasen kan også oppleves som krevende av de frivillige, og det er flere i spørreundersøkelsen som nevner at de hadde ønsket mer opplæring i hvordan de kan avslutte samtaler på en god måte. Det er syv av respondentene som skriver spesifikt om dette, og to av disse gjengis her:

Enda mer fokus på hvordan vi kan avslutte samtaler på en fin måte hvis samtalen har vart over 30 minutter og det ikke er en akutt situasjon. (Frivillig, fritekstsva, spørreundersøkelsen)

Enda større fokus på våre faste kunder som til tider spiser tiden til medarbeideren. Bedre verktøy for å avslutte samtaler som ikke er like viktige. (Frivillig, fritekstsva, spørreundersøkelsen)

Det som refereres til som «faste kunder», blir av andre i spørreundersøkelsen benevnt som «gjengangere». Som tidligere nevnt innførte Kirkens SOS, i januar 2021, et tak på antall ganger en enkelt person kan kontakte krisetelefontjenesten per uke. Ved overskridelse vil personen ikke kunne ringe krisetelefonen den påfølgende uken, og dette styres av et automatisk system hos organisasjonens telefonileverandør. Dette skal sikre at flere får svar raskest mulig.

Undervisningsmetode

De som deltar på inntakskurset, er forventet å forberede seg før hver undervisningsdag. Dette gjøres på Kirkens SOS' digitale portal som alle deltakere får tilgang til. Der finner man en rekke ressurser inkludert den digitale *Samtaleboka*, filmer, samtaler mv. Det ser ut til at opplevd nytte av forberedelsene de frivillige gjør i forkant av kurset, kan knyttes til egne forkunnskaper, men også til opplevd sammenheng mellom forberedelsene og det som skjer på kurset. Basert på de frivilliges svar ser forberedelsene de forventes å gjøre, ut til å legge grunnlaget for de refleksjonene og diskusjonene de frivillige skal gjøre i fellesskap på kurset, uavhengig av om de følger digital eller fysisk opplæring. Flere påpeker at forberedelsene tar mye tid – særlig blant dem som følger digital undervisning – og det gjelder særlig for dem som ønsker å forberede seg grundig, mens andre har et mer pragmatisk forhold til det og bruker kun den tiden som anses nødvendig.

Alle de intervjuede er i all hovedsak enige om at innholdet og variasjonen i undervisningen er veldig bra, og at det rustet de frivillige så godt som det er mulig for deres tjeneste. Store deler av det pedagogiske opplegget – som er kjennetegnet av stor variasjon – ser ut til å holde motivasjonen og konsentrasjonen oppe hos deltakerne. De opplever at tiden går fort når de aktiveres på denne varierte måten, og at opplegget med gruppeoppgaver, diskusjoner og øvelser bidrar til at alle må være delaktige på inntakskurset. Dette er til forskjell fra tradisjonelle foredrag eller monologer som fort kan oppleves som trøttende.

Med utgangspunkt i uttalelsene fra de intervjuede (og spørreundersøkelsen) kan det tyde på at Kirkens SOS har lyktes med en digital og pedagogisk undervisningsform som fører til god aktivisering av deltakerne. Fafo kan også tillegge at deres ikke-deltakende observasjon av to digitale undervisningskvelder viste en svært variert undervisning som besto av korte «foredrag», felles refleksjoner, gruppearbeid og

rollespill, lytteoppgaver og bruk av Menti.com. Sistnevnte er et interaktivt digitalt verktøy man kan logge seg inn på via mobil eller PC. Underviser la frem fem utsagn som deltakerne skulle rangere på en glidende skala fra «uenig» til «enig», og svarene på utsagnene ble fortløpende presentert i et søylediagram og deretter fortløpende kommentert og diskutert. Det var for øvrig noen deltakere som meldte at de ikke klarte å logge seg inn på Menti.

Opplæring i ulike temaer

Kirkens SOS er en selvmordsforebyggende krisetjeneste, men de mottar mange samtaler som ikke nødvendigvis handler om et mer eller mindre uttalt ønske om å avslutte eget liv. Noen av disse samtalene kalles hverdagssamtaler. Det kan være personer som ringer inn, og som kan slite med ensomhet og/eller ikke har noen å dele sorger eller gleder med. Andre samtaler som heller ikke dreier seg om selvmordstanker, kan være med personer med ulike former for psykiske lidelser, personer som har et rusproblem, personer som selv er voldelige/overgripere, barn som utsettes for vold og/eller overgrep, personer med spiseforstyrrelser og såkalte gjengangere som ringer tjenestene svært hyppig. Noen av disse samtalene oppleves som mindre dramatiske enn der det er fare for selvmord. På spørsmål om de frivillige hadde ønsket mer opplæring i samtaler som omhandler ensomhet og psykiatri, svarer de ikke entydig ja, men noen av de frivillige sier blant annet at de sjelden har selvmordssamtaler på chat, men at mange av samtalene handler om «spiseforstyrrelser, folk som har symptomer på schizofreni eller andre psykiske lidelser», og at opplæringskurset muligens kunne handlet mer om psykiske lidelser generelt og ikke bare om selvmord. Det påpekes at det særlig er unge som kontakter chatten, og at det er mange unge som skriver inn, og som sliter med sin psykiske helse. Til tross for dette oppgir de frivillige at undervisningen har vært både bra og givende, og at den har bidratt til at de er godt forberedt for den rollen de skal fylle. I spørreundersøkelsen var det mange som hadde benyttet fritekstfeltet til å skrive hva de ønsket mer opplæring i. Disse vil beskrives i det neste kapittelet.

Prøvevakt, fadderordning og veiledning

En frivillig i Kirkens SOS' telefon- og chattetjeneste er ikke ferdig opplært og godkjent før de har gjennomført (minst) to prøvevakter med noe tid imellom. Prøvevaktene kan potensielt si noe om læringsutbyttet til de frivillige da det er her de frivillige får vist om de har lært/internalisert noe av undervisningen, som de kan nyttiggjøre seg på vakt. Under prøvevaktene har den frivillige en fadder til stede som både har en støttende og rådgivende rolle og en rolle som en slags sensor, da det er fadder som vurderer den generelle atferden og egnetheten til den frivillige under prøvevaktene. Fadderordningen oppleves som nyttig av de frivillige uavhengig av om de har vakt på et fysisk vaktrom eller har digital hjemmevakt. Det oppleves som svært positivt at det er noen de frivillige kan diskutere med, og som man kan få støtte, innspill og nye perspektiver fra, og dette ser ut til å være uavhengig av om man har fysisk eller digital vakt.

De som har telefontjeneste, har også ansvaret for det som kalles SOS-melding. Det er en form for anonym e-posttjeneste, og som ikke er så umiddelbar som telefon- og chattetjenesten er. Kravet som er satt for SOS-meldinger, er at de skal besvares mellom 6 og 24 timer etter at Kirkens SOS har mottatt henvendelsen. Det betyr at det er bedre tid til å reflektere over svarene de frivillige gir til dem som skriver inn. En av de

frivillige beskriver dette som svært lærerikt og også som noe som er nyttig i telefontjenesten. Denne tjenestens innretning gir rom for at den nye frivillige og fadder i fellesskap kan gjennomgå meldingene i et saktere tempo, tolke dem og skrive svar i samarbeid. Denne måten å jobbe på oppgis å gi rom for spennende diskusjoner og ulike perspektiver.

Hjemmekontor og innsjekk/utsjekk

De tre intervjuede som har valgt digital undervisning, ser også ut til å ha preferanser for å utføre tjenesten fra hjemmekontor, og argumenter som fremkommer for valget av digitalt hjemmekontor, er den fysiske avstanden fra hjemmet til Kirkens SOS fysiske vaktrom, som også delvis er knyttet til tidsbruk. Fysisk avstand handler ikke nødvendigvis om at den frivillige bor mange mil fra et vaktrom. Det fremkommer at det er frivillige som i utgangspunktet bor i overkommelig avstand, men som oppgir at full jobb gjør at tiden ikke strekker til. For dem betyr muligheten for hjemmevaktordning at de har mulighet til å delta som frivillig, fordi det gir større fleksibilitet.

Innsjekk- og utsjekksamtalene er som tidligere nevnt obligatoriske for alle frivillige som har vært på vakt – enten vakten har vært digital eller på et fysisk vaktrom. Disse samtalene oppleves i all hovedsak som viktige fordi de fungerer som verktøy både for å tre inn i og ut av rollen som frivillig. Innsjekksamtalen hjelper til med å gå fra rollen som privatperson og over til å være en frivillig for Kirkens SOS samt bli del av et større fellesskap, mens utsjekksamtalene gir muligheter for å diskutere egne opplevelser under vakten samtidig som man lærer av andres opplevelser og erfaringer. Disse samtalene ser også ut til å skape en samhørighet mellom de frivillige som har vært til stede på vakten. På samme måte som innsjekksamtalene bidrar til å gå inn i rollen som frivillig, ser utsjekksamtalene ut til å fungere som et verktøy for å tre ut av frivilligrollen. Man deler og legger bak seg vaktens samtaler og forbereder på denne måten overgangen til den private sfære.

Varighet

Det alle er enige om – uavhengig av fysisk eller digital opplæring – er at undervisningen blir noe langtekkelig og gjentakende/repeterende på slutten av opplæringskurset. Dette er det også noen av respondentene som nevner i spørreundersøkelsens fritekstfelt:

Veldig omfattende, skulle ønske det kunne vært oppdelt i 2/3 først, så et par vakter før siste del kom. Var såpass omfattende at flere av de jeg var på kurs sammen med sa seg enig med meg ... nesten så vi ga opp ... men vi holdt ut og er glade for det!

6 Spørreundersøkelsen – digital/fysisk opplæring

Det ble sendt ut en elektronisk spørreundersøkelse i det elektroniske verktøyet QuenchTec i februar 2022 til alle 408 frivillige som hadde gjennomgått digital eller fysisk opplæring i 2021. Respondentene har også erfaring med hjemmekontor.

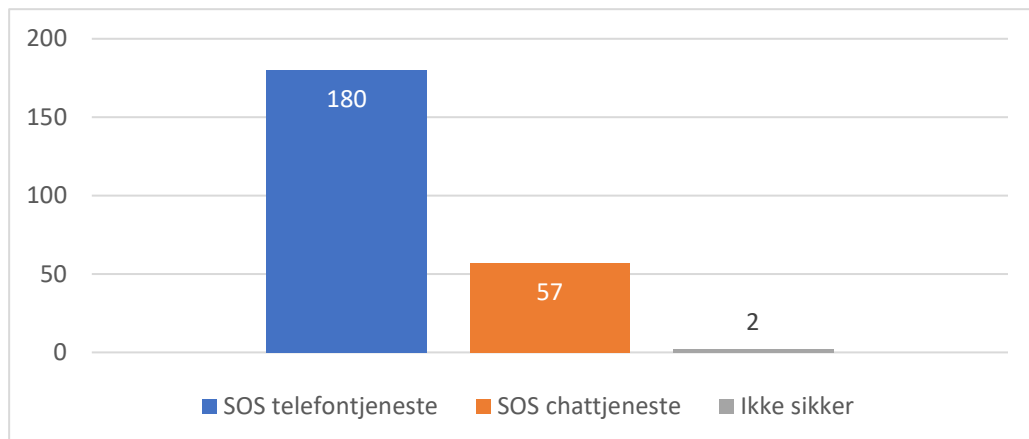
Digital eller fysisk opplæring

Grunnet koronapandemien har frivillige som valgte fysisk undervisning, måttet gjennomføre deler av eller hele undervisningen digitalt. Av alle som har svart på undersøkelsen, er det 174 (73 prosent) som svarer at de hovedsakelig har gjennomført digital opplæring, mens 65 (27 %) svarer at de hovedsakelig har gjennomført fysisk opplæring. I og med at alle frivillige har måttet følge deler av opplæringen digitalt, valgte vi å spørre om hvilke preferanser respondentene har for digital eller fysisk opplæring. Det er 70 (40 %) av respondentene som svarer «ja» på at de hovedsakelig har deltatt på digitalt inntakskurs, og som foretrekker digital opplæring, mens 30 (17 %) svarer «nei». Det er 44 respondenter (27 %) blant dem som foretrekker digital opplæring, som svarer at det ikke har noen betydning, mens det er 27 (16 %) som svarer at de ikke er sikre. Blant dem som hovedsakelig har deltatt på inntakskurs med fysisk oppmøte, er det et stort flertall, 50 (77 %), som svarer «nei» på spørsmål om de foretrekker digital opplæring, mens kun 4 personer svarer «ja» på dette. Videre svarer 9 (14 %) av disse at det ikke har noen betydning.

Telefon eller chat

De som ønsker å bli frivillig for Kirkens SOS, kan velge mellom telefon- og chattjeneste i løpet av eller etter gjennomført kurs. Som figur 6.1 viser, svarer et stort flertall av respondentene, 180 (75 prosent), at de har valgt telefontjeneste, mens 57 (25 %) har valgt chattjeneste. To personer svarer at de ikke er sikre.

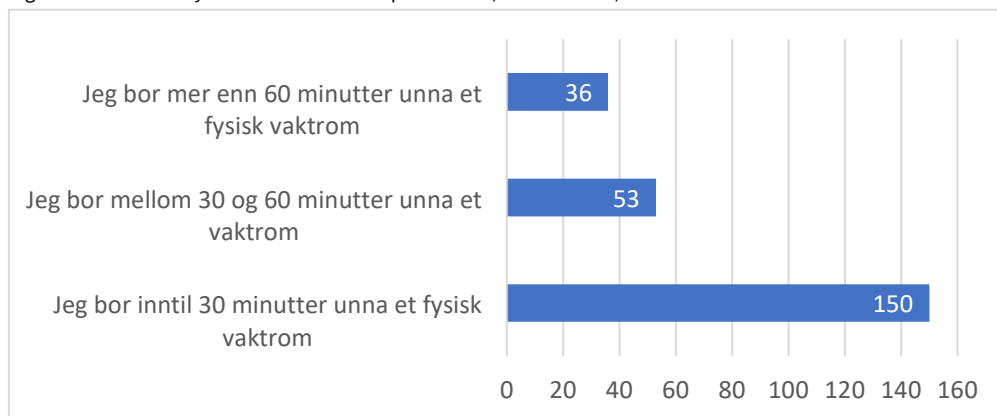
Figur 6.1 Valg av tjeneste (absolutte tall). N = 239



Avstand til fysisk vaktrom

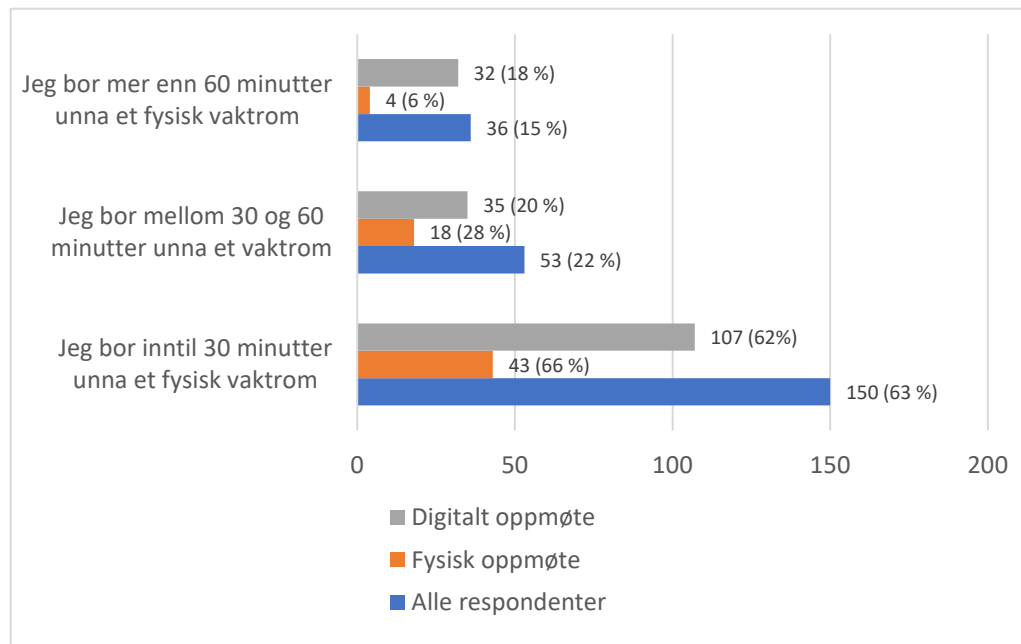
Plasseringen av Kirkens SOS' fysiske vaktrom har inntil pandemien hatt stor betydning for hvem som har kunnet jobbe som frivillig i krisetelefon- og chattjeneste. Jo lengre avstand frivillige har hatt til et vaktrom, jo vanskeligere har det vært å jobbe som frivillig for organisasjonen. På spørsmål om hvor lang reisevei respondentene har til et fysisk vaktrom, svarer et stort flertall, 150 (63 %), at de bor inntil 30 minutter unna et fysisk SOS-vaktrom. Videre svarer 53 (22 %) at de bor mellom 30 og 60 minutter unna et fysisk vaktrom, mens 36 (15 %) bor mer enn 60 minutter unna et vaktrom (se figur 6.2).

Figur 6.2 Avstand til fysisk vaktrom. Alle respondenter (absolutte tall). N = 239



Blant dem som oppgir hovedsakelig å ha mottatt fysisk opplæring, synker andelen som har valgt dette, med avstanden til det fysiske vaktrommet. Som vi ser av figur 6.3, er det 43 (66 %) av dem som har valgt fysisk opplæring, som oppgir å bo inntil 30 minutter unna et fysisk vaktrom, 18 (28 %) oppgir å bo mellom 30 og 60 minutter unna et fysisk vaktrom, mens 4 (6 %) oppgir å bo lenger unna enn 60 minutter.

Figur 6.3 Fysisk eller digital opplæring og avstand til fysisk vaktrom. Absolutte tall og prosent. N = 239



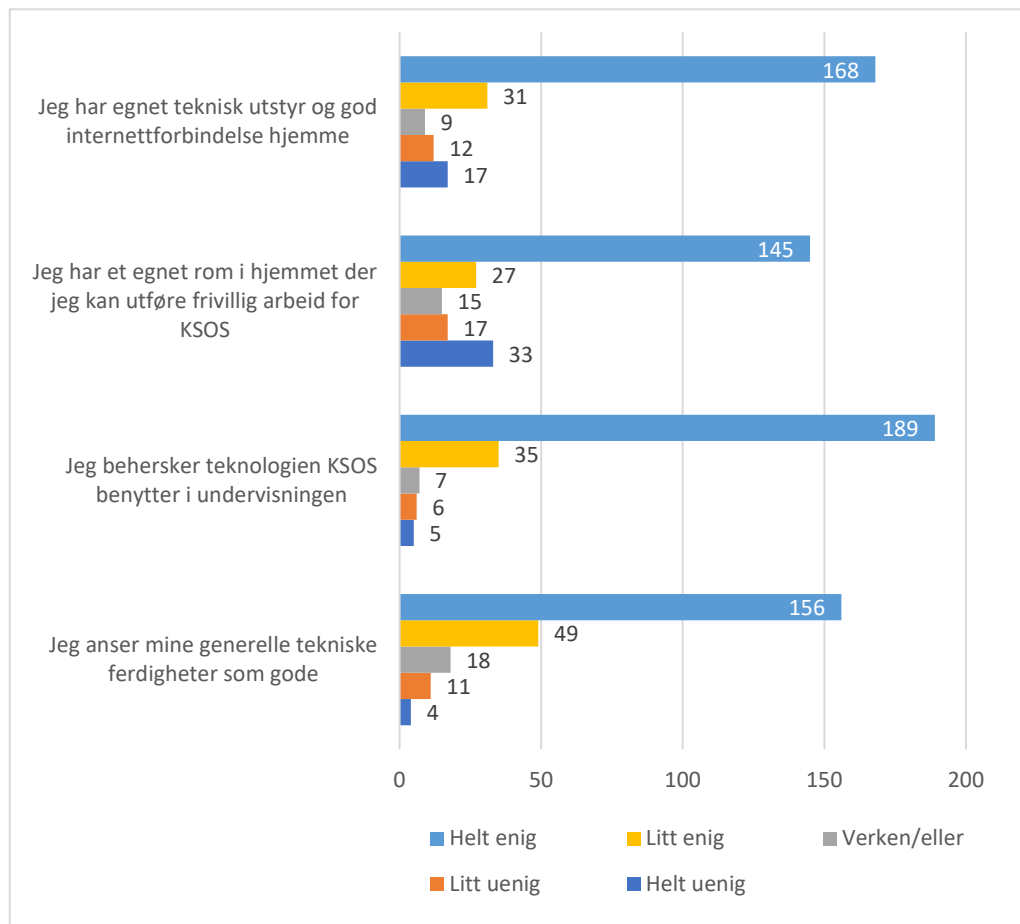
Vi ser den samme tendensen blant dem som har svart at de foretrekker digital opplæring. Det er flest, 107 (62 %), som svarer at de bor inntil 30 minutter unna et vaktrom, 35 (20 %) bor mellom 30 og 60 minutter unna et vaktrom, mens 32 (18 %) svarer at de bor mer enn 60 minutter unna et vaktrom. Digital deltakelse på innføringskurset åpner mulighetene for at frivillige fra hele landet eller utlandet kan jobbe i krisetelefon- og chattjenesten. Det at det ikke er spesielt mange av våre respondenter som svarer at de har deltatt på digitalt innføringskurs, og som bor mer enn 60 minutter unna et vaktrom, kan komme av at muligheten for digitalt inntakskurs (og hjemmekontor) er relativt ny, og at denne muligheten kanskje ikke er så godt kjent ute i distriktene der avstanden til et fysisk vaktrom tidligere har satt en stopper for dem som har ønsket å jobbe som frivillige for Kirkens SOS.

Fasiliteter og digitale ferdigheter

For å kunne utføre krisetelefon- og chattjeneste hjemmefra på en kvalitativ god måte er det viktig å ha adekvat infrastruktur, som egnet teknisk utstyr, god internettforbindelse og et rom der man kan sitte uforstyrret. Tjenesten er blant annet omfattet av taushetsplikt, og det skal ikke være mulig for andre å høre hva innringerne sier. Det bør heller ikke være bråk fra andre i husholdet, inkludert kjæledyr, som kan forstyrre samtalen og gjøre den frivillige ufokusert. På påstanden om at «**respondentene har et egnet rom i hjemmet der de kan utføre frivillig arbeid for Kirkens SOS**», ser vi i figur 6.4 at det er et stort flertall som svarer at de er helt enige, 145 (61 %), eller litt enige, 27 (11 %), i dette. Et flertall av dem som har deltatt på fysisk opplæring, svarer at de er helt enige, 34 (52 %), eller litt enige, 9 (14 %), i påstanden, mens 8 (12 %) svarer at de verken er enige eller uenige. Blant dem som har gjennomført digital opplæring, er det 74 prosent som svarer at de har et egnet rom, hvorav 64 prosent svarer at de er helt enige, og 10 prosent svarer at de er litt enige. Samtidig er det henholdsvis 17 (7 %) som svarer at de er litt uenige eller helt uenige, 33 (14 %), i dette. Blant dem som hovedsakelig har deltatt på fysisk

opplæring, er det 13 (20 %) som svarer at de er helt uenige, 11 (17%), eller litt uenige, 2 (3%), i denne påstanden, mens tilsvarende tall for dem som hovedsakelig har deltatt på digital opplæring, er henholdsvis 22 (13 %) og 15 (7 %).

Figur 6.4 Fasiliteter og digitale ferdigheter. Alle respondenter (absolutte tall). N = 239



En annen viktig faktor for at tjenesten skal kunne utføres fra hjemmekontor, er om de frivillige har egnet teknisk utstyr og god internettforbindelse. På påstanden «**Jeg har egnet teknisk utstyr og god internettforbindelse hjemme**» svarer 199 (83 %) av alle respondentene at de er helt enige, 168 (70 %), eller litt enige, 31 (13 %), i denne påstanden. I den andre enden av skalaen er det 29 (12 %) som svarer at de er litt uenige, 12 (5 %), eller helt uenige, 17 (7 %), i denne påstanden. Blant dem som har mottatt fysisk opplæring, svarer 51 (78 %) at de er helt enige, 43 (66 %), eller litt enige, 8 (12 %), i denne påstanden, mens 11 (17 %) svarer at de er litt uenige / helt uenige. Blant dem som har mottatt digital opplæring, svarer 148 (85 %) at de er helt enige / litt enige i påstanden om at de har egnet teknisk utstyr og god internettforbindelse hjemme, mens 18 (10 %) svarer at de er helt uenige / litt uenige i denne påstanden.

På påstanden «**Jeg anser mine generelle tekniske ferdigheter som gode**» er det et stort flertall av alle respondenter, 205 (86 %), som svarer at de enten er helt enige, 156 (65 %), eller litt enige, 49 (21 %), i dette (figur 6.4). Blant dem som hovedsakelig har deltatt på fysisk inntakskurs, svarer over halvparten, 54 (55 %), at de er helt enige

i denne påstanden, mens 18 (28 %) svarer at de er litt enige. Blant dem som hovedsakelig har deltatt på digital opplæring, er det 120 (69 %) som svarer at de er helt enige, mens 31 svarer at de er litt enige.

Vi ønsket videre å vite «*hvordan respondentene mener de behersker den teknologien Kirkens SOS benytter i undervisningen/opplæringen*». De benytter blant annet Zoom/Teams, Menti og diverse nettportaler i tillegg til mer interne administrative digitale løsninger. Svarene fordeler seg på følgende måte (figur 6.4): 184 (92 %) av alle respondenter svarer at de er helt enige (77 %) eller litt enige, 35 (15 %), i denne påstanden. Av respondentene som hovedsakelig har fulgt digital undervisning, er det 141 (81 %) som svarer at de er helt enige i påstanden om at de behersker teknologien KSOS' bruker, mens 24 (14 %) svarer at de er litt enige i påstanden. Blant respondentene som hovedsakelig har fulgt fysisk undervisning, er det 43 (66 %) som svarer at de er helt enige i påstanden, mens 11 (17 %) svarer at de er litt enige. Videre er det 7 (11 %) som svarer at de er helt uenige / litt uenige.

Opplevd læringsutbytte

En viktig del av undersøkelsen var å få mer innsikt i opplevd læringsutbytte blant respondentene. Respondentene fikk ni ulike påstander om læringsutbytte. På påstanden «*Jeg har fått god nok opplæring av Kirkens SOS i de digitale løsningene jeg trenger for å følge undervisningen/opplæringen digitalt*», ser vi av tabell 6.1 at det er 195 (82 %) av alle respondentene som svarer at de er helt enige, 158 (66 %), eller litt enige, 37 (16 %), i denne påstanden. Det er 17 (7 %) som svarer at de er litt uenige / helt uenige i denne påstanden. Det er godt under halvparten, 30 (46 %), blant dem som hovedsakelig har gjennomført fysisk opplæring, som svarer at de er helt enige i påstanden om at de har fått god nok opplæring i de digitale løsningene, mens 11 (17 %) svarer at de er litt enige. Videre er det 13 (20 %) som svarer at de verken er enige eller uenige. Det er 10 som svarer at de er helt uenige / litt uenige. Blant dem som hovedsakelig har mottatt digital undervisning, er det 128 (74 %) som svarer at de er helt enige i denne påstanden, mens 26 (15 %) svarer at de er litt enige (tabell 6.1).

Det å beherske teknologi som verktøy generelt og Kirkens SOS' digitale løsninger spesielt er én ting. *Måten* teknologien brukes på i inntakskurset, kan være mer eller mindre pedagogisk. Hvis man forstår pedagogisk bruk av teknologi som aktivering av de frivillige og variasjon i undervisningsopplegget, er det mange av respondentene som svarer positivt på dette. På påstanden «*Jeg synes det er stor nok variasjon i undervisningsopplegget (se film, høre på samtaler, diskusjoner, rollespill)*», er det 222 (93 %) av alle respondentene som svarer at de er helt enige, 184 (77 %), eller litt enige, 38 (16 %), i denne påstanden. Som vi ser av tabell 6.1, er det ingen store forskjeller i svarene avhengig av om respondentene hovedsakelig har mottatt fysisk eller digital undervisning. Det er henholdsvis 92 prosent av dem som har mottatt fysisk undervisning, som har svart at de er helt enige / litt enige i denne påstanden, mens det er 93 prosent av dem som har mottatt digital undervisning, som svarer det samme.

Tabell 6.1 Opplevd læringsutbytte og fysisk eller digitalt oppmøte. Absolutte tall og prosent. N = 239

Påstander	Type oppmøte	Helt uenig	Litt uenig	Verken/ eller	Litt enig	Helt enig	Ikke sikker
Jeg har fått god nok opplæring av KSOS i de digitale løsningene jeg trenger for å følge undervisningen digitalt	Fysisk oppmøte	6 (9 %)	4 (6 %)	13 (20 %)	11 (17 %)	30 (46 %)	1 (2 %)
	Digitalt oppmøte	4 (2 %)	3 (2 %)	11 (6 %)	26 (15 %)	128 (74 %)	2 (1 %)
Jeg synes undervisningen har bidratt til at jeg har fått god innsikt i KSOS' samtalemetodikk	Fysisk oppmøte	1 (2 %)	2 (3 %)	-	7 (11 %)	55 (85 %)	-
	Digitalt oppmøte	2 (1 %)	3 (2 %)	1 (0,4 %)	30 (17 %)	136 (78 %)	2 (1 %)
Jeg synes det er stor nok variasjon i undervisningsopplegget (se film, høre på samtaler, diskusjoner, rollespill)	Fysisk oppmøte	3 (5 %)	2 (3 %)	0	11 (17 %)	49 (75 %)	-
	Digitalt oppmøte	4 (2 %)	2 (1 %)	6 (3 %)	27 (16 %)	135 (78 %)	-
Jeg synes det er lett å holde konsentrasjonen oppe i løpet av undervisningen	Fysisk oppmøte	3 (5 %)	-	4 (6 %)	11 (17 %)	47 (72 %)	-
	Digitalt oppmøte	2 (1 %)	12 (7 %)	10 (6 %)	44 (25 %)	106 (61 %)	-
Jeg synes rollespillene gir en god innføring i det å være frivillig i SOS telefon-og chattjeneste	Fysisk oppmøte	1 (2 %)	3 (5 %)	1 (2 %)	17 (26 %)	43 (66 %)	-
	Digitalt oppmøte	2 (1 %)	8 (5 %)	14 (8 %)	44 (25 %)	103 (59 %)	3 (2 %)
Jeg synes det er lett å ta ordet eller stille spørsmål til underviser (muntlig/chat) hvis det er noe jeg lurer på	Fysisk oppmøte	2 (3 %)	2 (3 %)	6 (9 %)	11 (17 %)	44 (68 %)	-
	Digitalt oppmøte	3 (2 %)	9 (5 %)	4 (2 %)	37 (21 %)	120 (69 %)	-
Jeg synes det er enkelt å diskutere med de andre frivillige på undervisningsdagene	Fysisk oppmøte	2 (3 %)	2 (3 %)	4 (6 %)	18 (28 %)	39 (60 %)	-
	Digitalt oppmøte	2 (1 %)	15 (9 %)	16 (9 %)	43 (25 %)	95 (55 %)	-

Man kan også tenke seg at aktivering av deltakerne og variasjon i undervisningen bidrar til å holde på deltakernes oppmerksomhet, noe som kan bidra til å øke læringsutbyttet. På påstanden «**Jeg synes det er lett å holde konsentrasjonen oppe i løpet av undervisningen**» er det 208 (87 %) av alle respondenter som svarer at de er

helt enige, 153 (64 %), eller litt enige, 55 (23 %), i dette. Blant dem som har mottatt digital undervisning, er det drøye 162 (86 %) som svarer at de er helt enige, 135 (61 %), eller litt enige, 27 (25 %), i denne påstanden, mens 6 (8 %) er helt uenige / litt uenige. Blant dem som hovedsakelig har gjennomført fysisk undervisning, er det 60 (72 %) som svarer at de er helt enige, 49 (75 %), eller litt enige, 11 (17 %), (jf. tabell 6.1).

En måte å øke aktiveringen av deltakerne på – og kanskje også læringsutbyttet – på inntakskurset er å ha en åpen dialog mellom underviserne og dem som deltar på kurset, slik at man kan stille spørsmål hvis det er noe man lurer på eller ikke forstår. På påstanden «**Jeg synes det er lett å ta ordet eller stille spørsmål til underviser (muntlig/chat) hvis det er noe jeg lurer på**», svarer 212 (89 prosent) av alle respondenter at de er helt enige, 164 (69 %), eller litt enige, 48 (20 %), i dette. Videre er det 16 (7 %) som svarer at de er litt uenige / helt uenige i dette. Det er 55 (85 %) av dem med fysisk undervisning som svarer at de er helt enige / litt enige i påstanden, mens det er 157 (90 %) av dem som har mottatt digital undervisning, som svarer det samme.

En annen måte å aktivere deltakerne på er å legge opp til diskusjoner og felles refleksjoner mellom deltakerne. Man kan tenke seg at å diskutere med andre – og kanskje ukjente – deltakere vil kunne oppleves utfordrende av noen, og man kan også se for seg at det kan oppleves ekstra utfordrende når samtalen foregår digitalt. På påstanden «**Jeg synes det er enkelt å diskutere med de andre frivillige på undervisningsdagene**» er det 195 (82 %) av alle respondenter som svarer at de enten er helt enige, 134 (56 %), eller litt enige, 61 (26 %), i dette. Det er 20 (8 %) som stiller seg mer nøytrale til denne påstanden og svarer at de verken er enige eller uenige, mens 21 (9 %) svarer at de er litt uenige / helt uenige. Hvis vi ser på de som hovedsakelig har mottatt undervisning via fysisk oppmøte, er det 57 (88 %) som svarer at de er helt enige, 39 (60 %), eller litt enige, 18 (28 %), i denne påstanden. For dem som har mottatt digital undervisning, er det godt over halvparten (138 respondenter) som er helt enige (95 respondenter) i påstanden, mens en firedel svarer at de er litt enige.

En annen aktiveringsmetode som kan bidra til økt læringsutbytte, er bruken av rollespill. På vår påstand om «**rollespillene gir en god innføring i det å være frivillig i SOS telefon-/chattjeneste**», er det 207 (87 %) av alle respondenter som svarer bekreftende på dette, hvorav 146 (61 %) svarer at de er helt enige, og 61 (26 %) svarer at de er litt enige. Videre er det 14 (6 %) som svarer at de er litt uenige / helt uenige. Blant dem som hovedsakelig har deltatt på innføringskurs med fysisk oppmøte, er det 60 (92 %) som svarer at de enten er helt enige, 43 (66 %), eller litt enige, 17 (26 %), i påstanden. Blant dem som hovedsakelig har deltatt på digitalt inntakskurs, er det 147 (85 %) som enten svarer at de er helt enige, 103 (59 %), eller litt enige, 44 (25 %).

Det å beherske gode samtalemotodikker i samtaler med personer som har utfordringer av ulike slag, eller som tenker på / er i akutt selvmordsfare, handler blant annet om kvaliteten på tjenesten som igjen kan knyttes til kvaliteten på og relevansen av opplæringen. På vår påstand «**Jeg synes undervisningen har bidratt til at jeg har fått god innsikt i Kirkens SOS' samtalemotodikk**», svarer 228 (95 %) av alle respondenter at de er helt enige / litt enige i dette, hvorav 19 (80 %) svarer at de er helt enige, og 37 (16 %) at de er litt enige. Ifølge tabell 6.1 er det henholdsvis 62 (95 %) av dem som har mottatt fysisk undervisning, som svarer at de enten er helt enige, 55 (85 %), eller litt enige, 7 (11 %), mens tilsvarende tall for dem som har mottatt digital undervisning, er henholdsvis 136 (78 %) og 30 (17 %).

Opplæringen de frivillige gjennomgår, har også som formål å gjøre de frivillige trygge i SOS-rollen. På påstanden **«Jeg har lært det jeg trenger for å føle meg trygg i rollen som frivillig i SOS telefon-/chattjeneste»**, svarer et stort flertall, 221 (92 %), av alle respondenter at de enten er helt enige, 143 (60 %), eller litt enige, 78 (33 %). Det er 12 (5 %) som svarer at de verken er enige eller uenige. Blant dem som har deltatt på fysisk innføringskurs, svarer 61 (94 %) at de enten er helt enige, 37 (57 %), eller litt enige, 24 (37 %), i denne påstanden. Blant dem som har mottatt digital undervisning, er tallene henholdsvis 106 (61 %) og 54 (31 %). Videre er det 9 som stiller seg mer nøytrale til påstanden og svarer at de verken er enige eller uenige, mens 4 svarer at de enten er helt uenige eller litt uenige (jf. tabell 6.1).

Kirkens SOS har et kristent verdigrunnlag, men det betyr ikke at man må være kristen for å jobbe som frivillig, men man må for eksempel kunne be en bønn for dem som tar kontakt. Man må også anerkjenne homofili og abort, for å nevne noe. Det er de frivillige som er organisasjonens ansikt utad, og som danner grunnlaget for organisasjonens omdømme og kvalitet. Det er derfor viktig for organisasjonen at de frivillige har god innsikt i organisasjonens verdier, og at de har en atferd som harmonerer med disse. På påstanden om at **«undervisningen har gitt meg god innsikt i Kirkens SOS' verdier og menneskesyn»**, svarer 226 (95 %) av alle respondenter bekreftende på dette, hvorav et flertall, 143 (85 %), svarer at de er helt enige.

Det kan være en diskrepans mellom teori og praksis, og vi ønsket å finne ut om de frivillige i praksis etterlever det verdigrunnlaget de har lært om på inntakskurset. Den siste påstanden i vårt påstandsbatteri var: **«Jeg mener at jeg som frivillig i Kirkens SOS etterlever de verdier og menneskesyn jeg har fått undervisning i i min tjeneste på telefon/chat»**. 229 (96 %) av alle respondentene svarer at de er helt enige eller litt enige i denne påstanden. En svakhet her vil selvfølgelig kunne være at det er respondentenes egne vurderinger som kommer til uttrykk, og som andre kunne vurdert annerledes. På den annen side kan det også bety at undervisningen faktisk er godt egnet for å få de frivillige til å utvise en atferd som er i tråd med organisasjonens verdisyn. En tredje tolkning kan være at det ikke er undervisningen (alene) som gjør at de frivillige mener at de etterlever organisasjonens verdier og menneskesyn, men at de som melder seg som frivillig til Kirkens SOS, i utgangspunktet deler de samme verdiene og menneskesynet som organisasjonen står for (seleksjon). Ett av fritekstsvarene fra spørreundersøkelsen kan illustrere dette: «[...] Når det kommer til å etterleve verdiene, så hadde jeg de verdiene fra før, slik at det var ikke KSOS som gav meg dem [...]». Hvis vi bryter svarene ned på dem som har fulgt innføringskurset fysisk, er det 63 (97 %) som svarer at de enten er helt enige, 51 (79 %), eller litt enige, 12 (19 %), mens det er 167 (95 %) blant dem som hovedsakelig har fulgt digital undervisning, som svarer at de enten er helt enige, 145 (83 %), eller litt enige, 21 (12 %).

Hva de frivillige ønsker mer/mindre av

I det siste spørsmålet i spørreundersøkelsen spurte vi om respondentene ønsket å komme med innspill til hvilke temaer de ønsket mer eller mindre undervisning i. Det var totalt 96 av respondentene som benyttet anledningen, hvorav 78 frivillige skrev i fritekstfeltet hva de ønsket mer opplæring i. Det var en rekke lignende, men også til dels svært ulike tilbakemeldinger. Vi har derfor valgt å gruppere svarene under kategoriene opplæring i digitale verktøy / digital undervisning, samtalemotodikk/-trening, faglige temaer, generelt om opplæringen, etter inntakskurset, verdier / praktisk informasjon / annet og generell ros. Kategoriene er ikke gjensidig

utelukkende, og flere av innspillene vil være mulige å plassere i flere av kategoriene. Vi bruker innspillene i den formen de har blitt skrevet inn. De som er vanskelige å forstå hva som menes med, har vi utelatt. Der det er skrivefeil, har vi rettet opp disse, og av anonymitetshensyn har vi utelatt deler av noen svar samt forkortet og endret svar skrevet på dialekt til bokmål. Noen av tilbakemeldingene er gjengitt i andre deler av rapporten.

Tabell 6.2 Innspill til hva respondentene ønsker mer eller mindre av i innføringskurset.

Opplæring i digitale verktøy / digital undervisning	«Innføring i bruk av Teams/Zoom for nybegynnere» «Generell opplæring i bruk av digitale verktøy for veiledning/fagsamlinger/kurs hadde vært nyttig» «Mer om praktisk bruk av Teams/Portalen»
Samtalemetodikk/-trening	«Hvordan møte irriterte/sinte innringere/-skrivere» «Hvordan møte pedofile, voldsutøvere. Manglende kompetanse om disse gruppene og hvordan de går frem eller snakker/skriver når de tar kontakt, skaper usikkerhet om hvordan man skal svare / følge opp» «Hvordan samtale med unge med spiseforstyrrelser» «Mer om språket som kommunikasjonsmiddel. Mest for SOS-meldinger, men også for samtalene. Lett å bli innholdsløs når man skal bruke ord som skal virke støttende» «Hvordan best ivareta mennesker som tilsynelatende ikke har kontakt med følelser / ikke ønsker å snakke om følelser, som bærer på svært vonde opplevelser» «Mer opplæring i avdekking/håndtering av selvmords-samtaler» «Bedre forberedt på hverdagssamtalene/gjengangere» «Om å avslutte uvesentlige samtaler, sexsamtaler, gjengangere» «Flere eksempler på samtaler en kan møte / spørsmåls-formuleringer» «Mer øvelser: rollespill og telefonsamtaler i praksis» «Mer trening på å snakke med en innringer» «Mer om meldingers plass når man har telefonvakt» «Hvordan forholde seg til personer som er usammenhengende i sin samtale med oss» «Hvordan snakke med unge med spiseforstyrrelser» «Mer om seksuelle henvendelser, samtaler med overgripere, samtaler med unge (10–20 år)» «Å snakke med yngre, som er veldig korte i svarene» «Hva det innebærer å tilpasse sitt språk til innskrivers nivå, alder, opplevelser osv.» «Hvordan samtale om overgrep og vold» «Mer rollespill og praktisk læring. Flere prøvevakter» «Mer trening på selvmordssamtaler og eksempler på gode formuleringer som trøster og gir håp» «Hvordan forholde seg til offer for pågående mishandling/overgrep. Mer om selvskading/spiseforstyrrelser» «Selvmord, angst, SF, avslutning»
Faglige temaer	«Mer om: når noen er i sorg etter tap av nær venn (ikke selvmord, men vanlig dødsfall)» «Mer om kjønns mangfold, legning og identitet» «Mer om ensomhet» «Mer om livssorg» «Mer om spiseforstyrrelser og selvskading» «Mer om overgrep, psykiske lidelser, egne følelser» «Mer om psykose, rus» «Mye fokus på selvmord, bør også forberedes på psykiatri og ensomhet» «Personlighetsforstyrrelser»

	«Selvmordstanker» «Overgrepssituasjoner, anmeldelsesplikter»
Generelt om opplæringen	«Litt lengre pause enn 10 minutter midt inni» «Mindre tid i grupper. Det ble dratt ut veldig i tid uansett små eller store samtaleemner. Heller mer film, rollespill og eksempler» «Uheldig med stor variasjon i hvorvidt kursdeltagerne hadde fått anledning til å ha prøvevakter i løpet av kurset. De som ikke hadde, uttrykte frustrasjon når vi andre delte opplevelser fra vaktene»
Etter inntakskurset	«Føler meg usikker på å vurdere selvmordsfaren. Trygt å ha medarbeidere rundt meg» «Første dag på vakt kunne hatt grundigere opplæring. Følte man ble kastet ut i det, fikk ikke så god opp-læring av utstyr og det tekniske» «Hadde vært fint med en samling etter et par vakter sammen med de andre på kurset. Flere påbyggings-kurs som går på kommunikasjon etc. Helst digitalt så enkelt å delta» «Lav terskel for individuell veiledning første halve året som nybegynner» «Møtet med mentor og erfaringsutvekslingen derifra har vært det viktigste i etterkant av kurset [...]»
Verdier / praktisk informasjon / retningslinjer	«Skulle ønske det åndelige aspektet var mer tydelig i undervisningen» «Mer retningslinjer på akutt selvmordsfare» «Mer om verdien av å bekrefte den andre ved å lytte tålmodig og være åpent undrende sammen med innringer» «Praktisk info: videre kursing, telefonnummer til veileder, sykdom osv. Hvordan ringe AMK/bakvakt» «Selvmordsavverging og hvordan koble på amk» «Hvordan forholde meg til medvakter som burde følges tettere opp» «Litt mer om de praktiske rutineene på vakt»
Generell ros	«Selvivaretagelse på hjemmevakt, er bra» «Veldig bra og godt gjennomført inntakskurs» «Veldig fornøyd med opplæringen. Presentasjonen av de aktuelle tema var grundig og god!!» «Opplæringen var perfekt for meg» «Kursledere var helt supre. Selv om det var digitalt, følte en at en fikk kontakt med alle rundt i landet» «Opplæringen jeg fikk, ved tilstedeværelse, var topp» «Syntes det var et utrolig balansert kurs» «Det jeg har lært, har vært utviklende og givende»

7 Oppsummering og avsluttende kommentarer

Hovedvekten i denne studien har vært på de frivilliges læringsutbytte og i hvilken grad de opplever at inntakskurset er nyttig og relevant for arbeidet de skal utføre i telefon- og chattjenesten. Studien har også belyst opplevde fordeler og ulemper med digitale kurs versus opplæringskurs med fysisk oppmøte og digitale hjemmekontor / fysisk vaktrom. For å besvare problemstillingene har vi valgt å studere innholdet og formen på den digitale og fysiske opplæringen, nærmere bestemt inntakskursets temaer og undervisningsmetoder/-plattform, men også opplevd læringsutbytte blant frivillige som har gjennomført digital og/eller fysisk opplæring, og som har erfaring med digital hjemmevakt og/eller fysisk vaktrom.

Vi har benyttet en vid forståelse av begrepet «læringsutbytte» som knyttes til «det en lærende vet eller kan gjøre som et resultat av en læringsprosess» (Otter, 1992, referert i Haakstad, 2011, s. 72). Her ser vi både på det som knyttes til Kirkens SOS' undervisning, og den frivilliges preferanser. Vi har undersøkt læringsutbytte langs fire dimensjoner: 1) opplæring i digitale verktøy, 2) opplæringstemaer og samtalemetodikk, 3) undervisningsmetode (innhold og form) og 4) samhandling. Samhandling omhandler her interaksjonen mellom undervisere og deltakere, mellom deltakere og mellom frivillige og innringere/innskrivere.

Studien presenterer ikke årsaksforklaringer, men underviseres, fadderens og frivilliges vurderinger av fordeler og ulemper med digitalt/fysisk inntakskurs og digital hjemmevakt / vakt på vaktrom. Vi kan ikke på bakgrunn av våre funn fra spørreundersøkelsen fastslå om respondentene som har deltatt på digitalt innføringskurs, opplever større eller mindre læringsutbytte enn dem som har deltatt på fysisk innføringskurs. Til det er antallet respondenter i spørreundersøkelsen for lavt, særlig når vi deler opp utvalget i dem som har deltatt på fysisk eller digital opplæring.

Bakgrunn og preferanser

Ifølge våre intervjuer er det hovedsakelig en kombinasjon av altruistiske og egoistiske motiver som ligger bak ønsket om å bli frivillig i Kirkens SOS. Det er en vilje til å hjelpe andre, samtidig som det gir en mulighet for personlig utvikling og læring. Det ser i tillegg ut til at det dels er preferanser som avgjør valget mellom digitalt og fysisk inntakskurs og hjemmekontor/vaktrom, men også praktiske forhold ligger bak valget, som avstanden til et fysisk vaktrom og tidsbruk. Travle hverdager for personer i full jobb kan sette en stopper for ønsket om å bidra med frivillig arbeidskraft, men med hjemmekontor frigjøres nok tid til frivillig innsats.

Svarene fra spørreundersøkelsen tyder også på at andelen frivillige synker med avstanden til et fysisk vaktrom, men dette gjelder uavhengig av om de frivillige hovedsakelig har deltatt på fysisk eller digitalt inntakskurs.

Intervjuene våre og funn fra spørreundersøkelsen tyder også på at ikke alle har et egnet rom i hjemmet der de kan utføre arbeid for organisasjonen. Våre intervjuer viste eksempelvis til at bråk fra andre i husstanden eller kjæledyr kan være et problem. I spørreundersøkelsen fremkommer det at de fleste har egnet teknisk utstyr og god internettforbindelse, og at andelen som svarer at de er helt enige i dette, er noe høyere blant dem som hovedsakelig har deltatt på digitalt inntakskurs, enn blant dem som hovedsakelig har deltatt på fysisk inntakskurs. Den type bakgrunnsstøt det refereres til, kan virke forstyrrende for frivillige som har telefontjeneste. Det kan derfor være en idé at organisasjonen forsikrer seg om at de frivillige har adekvate fasiliteter dersom de skal utføre tjenesten fra hjemmekontor.

Opplæring i og bruk av digitale verktøy

For å kunne følge digitalt inntakskurs og utføre tjenesten som frivillig fra hjemmekontor krever det noen digitale ferdigheter. Funnene fra våre intervjuer, og fra svarene i spørreundersøkelsen, tyder på at en del frivillige opplever at de ikke har fått god nok opplæring i de digitale verktøyene som organisasjonen benytter både i undervisningen og i tjenesten. Godt under halvparten av dem som hovedsakelig har deltatt på fysisk undervisning, oppgir at de er helt enige i påstanden om at de har fått god nok opplæring i Kirkens SOS' digitale løsninger som de trenger for å følge undervisningen digitalt. Dersom disse kun har fulgt fysisk undervisning, er dette ikke et problem, men dersom noen av disse har måttet gå over til digital undervisning i deler av inntakskurset, kan det være et større problem. Godt over 70 prosent av dem som hovedsakelig har deltatt på digital undervisning, svarer at de er helt enige i påstanden om at de har mottatt god nok opplæring i de digitale verktøyene.

For å sikre en god tjeneste er det nødvendig at de frivillige behersker de digitale verktøyene Kirkens SOS bruker. Bruken av eksempelvis Teams og Zoom har vært utbredt i mange yrker i løpet av pandemien, men det er likevel mange yrker hvor dette ikke har vært relevante arbeidsredskap. Pensjonister og uføre vil heller ikke nødvendigvis ha særlig god kjennskap til / erfaring med disse verktøyene. En mulig løsning på dette er at Kirkens SOS, før det digitale inntakskurset starter opp, kartlegger de frivilliges tekniske kompetanse og ut fra svarene som gis, gir noe mer opplæring i dette til dem som trenger det.

Undervisningsmetode (innhold og form)

Potensielt vil måten det undervises på – digital undervisning eller undervisning gjennom fysisk oppmøte – kunne ha betydning for opplevd læringsutbytte. Våre kvalitative data tyder på at det er noen forskjeller i å delta digitalt og fysisk, men uten at det ser ut til å gå ut over opplevd læringsutbytte. Våre data tyder på at Kirkens SOS ikke bare bruker teknologien som et rent formidlingsverktøy, men også bruker teknologien på en pedagogisk måte der deltakerne aktivt involveres i undervisningen gjennom korte «foredrag» fra underviserne, korte filmer/telefonsamtaler som det skal reflekteres over i fellesskap eller i små grupper, rollespill der alle deltakerne har ulike roller, og bruk av det interaktive digitale verktøyet Menti.com. Denne blandingen av undervisningsmetoder gjør at deltakerne, både de som har deltatt på opplæring gjennom fysisk oppmøte, og de som har deltatt digitalt, må følge med og være aktive. Det forutsettes også at alle har forberedt seg på forhånd. Kravet om at alle deltakerne som deltar digitalt, må ha på kamera, og at alle må bidra i rollespill og felles refleksjoner, sikrer dette.

Innholdet i inntakskurset er variert. Kirkens SOS har utarbeidet en nettportal der både de som deltar på fysisk inntakskurs, og de som deltar på digitalt inntakskurs, logger seg inn for blant annet å se filmer, lytte til samtaler og lese utvalgte tekster. På portalen finner man også *Samtaleboka 2020*, som er et viktig elektronisk opplæringsdokument. Dokumentet inneholder eksempelvis informasjon om Kirkens SOS' samtalemotodikk, hvordan man avdekker selvmordsfare/-tanker, og hvordan man møter en svært heterogen gruppe av mennesker som kontakter tjenesten. Det er dette dokumentet inntakskurset er basert på, og hvor teorien omgjøres til praksis og felles refleksjoner. Våre funn tyder på at deltakerne på inntakskurset mener at det de lærer, oppleves som nyttig og relevant, og at det er sammenheng mellom forberedelsene deltakerne på inntakskurset må gjøre i forkant, og det som skjer på selve undervisningsdagene.

Samhandling

Våre intervjuer tyder på at samhandling under inntakskursene i liten grad oppleves som vanskelig både blant dem som har deltatt på digitalt inntakskurs, og dem som har deltatt fysisk. Intervjuene med de frivillige som har valgt digitalt inntakskurs, viser at de opplever samhandlingen med underviser som god. Dette understøttes også av svarene fra spørreundersøkelsen. Intervjuene våre tyder også på at de som har deltatt på digitalt inntakskurs, opplever at det er få problemer knyttet til samhandlingen med de andre deltakerne. Svarene fra spørreundersøkelsen viser at noen opplever den litt utfordrende. Det sagt så viser svarene fra spørreundersøkelsen at også noen av dem som har deltatt på fysisk inntakskurs, opplever det samme.

Måten undervisningen er lagt opp på med mye samhandling og felles refleksjoner, tyder på at grunnlaget for undervisningen er basert på en forståelse av læring som en kollektiv prosess. Samtidig gir dette gode muligheter for både undervisere og deltakere å vurdere den viktige egenskapen «egnethet». Funnene fra våre intervjuer med undervisere, faddere og de frivillige ser også ut til å være basert på en forståelse av læring som en kollektiv prosess, da flere understreker nytten av å lære av hverandre både gjennom felles refleksjon og øvelser – uavhengig av om man deltar på digitalt eller fysisk inntakskurs. Samhandlingen forstått som samtaler med innringere/innskrivere ser tidvis ut til å oppleves som krevende av flere frivillige. Det ser dels ut til å være knyttet til det såkalte samtalerommet der noen opplever det utfordrende å få innringer/innskrivere i tale, dels handler det om opplevd manglende kompetanse i temaer innringere/innskrivere tar opp, og dels ser det ut til at flere synes det er vanskelig å avslutte samtaler.

Opplæringstemaer og samtalemotodikk

Kirkens SOS har utarbeidet en samtalebok som gir dem som deltar på inntakskurset, god innsikt i Kirkens SOS' samtalemotodikk. Deres SOS-samtaler består av tre hovedelementer: lytte, utforske følelser og avdekke selvmordsfare (og intervensjoner dersom faren er akutt). Når det gjelder å praktisere samtalemotodikken med innledning, samtalerom og avslutning, opplever de intervjuede at det tidvis kan være noe utfordrende å få til et godt samtalerom, men også en god avslutning på samtaler. I fritekstsvarene til respondentene i spørreundersøkelsen fremkommer det lignende innspill. Flere av de frivillige vi intervjuet, oppgir at det kan oppleves som utfordrende å få til gode chatsamtaler med unge som kan være svært knappe i stilen, og som mangler ord for å beskrive egne følelser, og det kan også oppleves krevende å

møte innringere som oppfattes som aggressive, eller innringere med ulik grad av psykiske lidelser. I spørreundersøkelsens siste spørsmål ga vi respondentene muligheten til selv å skrive ned hva de ønsket mer/mindre opplæring i (fritekst). Det var det svært mange som hadde gjort, og kort oppsummert ønsker de mer innsikt i andre temaer enn selvmord. Forslag som kommer, er mer opplæring i temaer som psykiske lidelser, rus, vold, overgrep og spiseforstyrrelser, men også mer opplæring i hvordan de best mulig kan samtale med mennesker som sliter med slike problemer. Dette ønsket om mer kompetanse ser ut til å stå i kontrast til det som er inntakskursets formål, som er å «formidle og fremelske holdninger og ferdigheter som er relevant for SOS-tjenesten, heller enn å legge vekt på å øke kunnskapen» (Virksomhetsstandard, s. 6–7). Ferdigheter er gjerne knyttet til kunnskap, og det er kanskje det som fremkommer i de frivilliges ønsker om mer opplæring i temaer de møter på i krisetelefon- og chattetjenesten? I forlengelsen av dette fremkommer det i flere av våre intervjuer at det er relativt vanlig at tjenesten mottar en del hverdagssamtaler der innringer tar kontakt for kun å snakke om løst og fast. Dette kan være ensomme mennesker, men som ikke nødvendigvis har selvmordstanker eller selvmordsplaner. I Kirkens SOS' Virksomhetsstandard (s. 3) står det at «det ikke er tjenestens oppgave å erstatte vanlig sosial kontakt, behandling/terapi og sjelesorg». Organisasjonen skal derimot lindre menneskelig nød forstått som ensomhet, fortvilelse og depresjon. Men man kan stille seg spørsmål om hvor grensen mellom vanlig sosial kontakt, sjelesorg og ensomhet, fortvilelse og depresjon går. Kanskje er dette en av grunnene til at mange av respondentene etterlyser mer øvelse i samtaler og opplæring i temaer som de ofte møter i tjenesten som frivillig. Det er et stort flertall av dem som har svart på spørreundersøkelsen, som er helt enige / litt enige i påstandene om at undervisningen har bidratt til at de har fått god innsikt i Kirkens SOS' samtalemetodikk, og at de har lært det de trenger for å føle seg trygge i rollen som frivillig. De fleste som har deltatt på inntakskurset svarer at undervisningen har bidratt til at de har fått god innsikt i Kirkens SOS' samtalemetodikk, og at de har lært det de trenger for å føle seg trygge i rollen som frivillig på telefon/chat, men det er en tredel som svarer at de er litt enige i sistnevnte påstand.

Å øke den opplevde tryggheten bør være et mål for tjenesten, og dette kan muligens oppnås med noe mer vektlegging av temaer de frivillige etterlyser, mer praktiske øvelser og muligens lengre oppfølging for dem som uttrykker et ønske om dette.

Verdigrunnlag

I Kirkens SOS' *Virksomhetsstandard* er organisasjonens normer og retningslinjer for deres arbeid nedfelt. Ifølge denne virksomhetsstandarden forstår Kirkens SOS diakonalt arbeid som «arbeid basert på kirkens verdi- og menneskesyn, og som forsøker å omsette Kristi nestekjærlighet i praksis» (Virksomhetsstandard, s. 3). Krisetjenesten skal videre være tilgjengelig for alle mennesker uavhengig av kjønn, livssyn, etnisitet og seksuell orientering. I vår spørreundersøkelse hadde vi to påstander om hvorvidt undervisningen har gitt den frivillige god innsikt i Kirkens SOS' verdier og menneskesyn, og om de etterlever disse verdiene og menneskesynet i sin tjeneste på telefon/chat. Ut fra svarene å dømme har undervisningen bidratt til denne innsikten. De fleste oppgir også at de er helt enige / litt enige i den siste påstanden. Det må for øvrig tas hensyn til at dette er en egenvurdering med de

svakheter det kan ha. Prøvesamtalene de frivillige må ha med en fadder til stede, bidrar også til å sikre at disse verdiene følges i praksis, og senere vil samhandlingen mellom vaktledere og andre medvakter kunne være med og sikre dette.

Avsluttende refleksjoner

En viktig del av Kirkens SOS' rekrutterings- og opplæringsarbeid handler om å sikre god kvalitet og at de frivillige etterlever de verdier og menneskesyn de har fått gjennom undervisningen. De frivilliges egne vurdering tyder på at organisasjonen har lyktes relativt godt med dette uavhengig av om de har deltatt på digitalt eller fysisk inntakskurs. Ut fra våre data kan vi ikke konkludere om læringsutbyttet er bedre/dårligere blant dem som har deltatt på digitalt innføringskurs, enn dem som har deltatt fysisk. Det kan også være at svarene blant dem som hovedsakelig har deltatt på digitalt inntakskurs, er farget av at noen respondenter, som egentlig foretrekker fysisk opplæring, har blitt flyttet over på digitalt inntakskurs på grunn av pandemien.

Samfunnet endrer seg hele tiden, og det betyr også at nye temaer vil dukke opp i telefon- og chatsamtalene til de frivillige. Det betyr at oppfriskning av kunnskap og kontinuerlig læring er viktig. Kirkens SOS kan ikke forberede de frivillige på alle typer av henvendelser og temaer, men burde sannsynligvis se nærmere på hva de vektlegger av temaer og muligens trene mer på ulike typer samtaler for bedre å forberede de frivillige på samtaler med en svært heterogen gruppe av mennesker med svært ulike behov og forutsetninger.

Rekrutterings-, opplærings- og oppfølgingsprosessen og måten Kirkens SOS har organisert opplæringen og tjenesten på, ser ut til å sikre organisasjonen relativt god kontroll over de frivilliges atferd og egnethet gjennom fadderordningen og SOS-støtte, uavhengig av om de frivillige har gjennomgått digital opplæring, og uavhengig av om de jobber fra hjemmekontor eller fra et fysisk vaktrom. Digital opplæring og organisasjonens støttesystem (SOS-støtte) og rutiner for hjemmekontor ser ut til å sikre de frivilliges velferd, men også en viss innsikt i de frivilliges atferd. Det ser ut til at det oppstår digitale fellesskap som bidrar til å binde de frivillige fra de ulike kontorene tettere sammen enn det som har vært tilfellet tidligere. Digital opplæring og hjemmekontor åpner også mulighetene for økt rekruttering av frivillige både blant dem som har travle arbeidsdager, og ikke minst blant dem som bor for langt unna et fysisk Kirkens SOS. Dette kan også bidra til å øke Kirkens SOS' svarprosent. Videre ser det ut til at den digitale undervisningen sikrer høy aktivitet blant deltakerne, og at den oppleves som meningsfull og relevant.

Vi har ikke data som kan si noe om alle sider ved formålet som er satt for Kirkens SOS' inntakskurs, men våre data tyder på at inntakskurset i all hovedsak bidrar til å forberede nye frivillige til et best mulig møte med dem som kontakter tjenesten, men at det samtidig er et forbedringspotensial. Dette forbedringspotensialet ser for øvrig ikke ut til å være knyttet til digitalt eller fysisk inntakskurs (form), men selve innholdet. Arbeidet med å formidle og fremelske holdninger og ferdigheter som er relevante for SOS-tjenesten, er en prosess som starter ved den aller første kontakten mellom den som ønsker å jobbe som frivillig, og Kirkens SOS, og hvor vurdering av egnethet er et gjennomgående tema gjennom resten av opplæringsprosessen. Dette er et system som ut fra våre data ser ut til å fungere relativt bra, men å vektlegge holdninger og ferdigheter fremfor å øke kunnskapen ser ikke ut til å være et lurt grep da mange frivillige etterlyser mer kunnskap om en rekke ulike temaer de møter på i sine samtaler. Vi må for øvrig understreke at funnene må tolkes med forsiktighet.

Litteratur

- Cyr, C. & Dowrick, P.W. (1991). Burnout in crisisline volunteers. *Adm. Policy Ment. Health*, 18, 343–354.
- de Paoli, D. (2014). Å lede folk du ikke ser [Kommentarartikkel]. *Kapital*, 16/2014.
- Dingel, J.I. & Neiman, B. (2020). *How Many Jobs Can be Done at Home?* [White paper]. Becker Friedman Institute.
- Haakstad, J. (2011). Læringsutbytte: Begrepets anvendelighet i kvalitetsvurdering av høyere utdanning. *Uniped*, 34(4), 72–81.
- Fløvik, L., Lunde, L.-K., Vleeshouwers, J., Johannessen, H., Finne, L.B., Mohr, B., Jørgensen, I.L. & Christensen, J.O. (2021). *Arbeid hjemmefra, helse og arbeidsmiljø. En systematisk kunnskapsoppsummering* (Stamirapport 3/22). STAMI.
- Fosse, R., Birkeland, S.M., Blix, I., Strand, M., Møller, P. & Thoresen, S. (2020). Covid-19: Reaksjoner hos brukere av behandlingstilbud for psykiske vansker og rusproblemer. *Tidsskrift for Norsk psykologforening*, 57(11), 812–823.
- Handlingsplan for forebygging av selvmord 2020–2025. Ingen å miste.
- Kirkens SOS. (2020). *Samtaleboka 2020*.
- Korseberg, L., Svartefoss, S.M., Bergene, A.C. & Hovdhaugen, E. (2021). *Pedagogisk bruk av digital teknologi i høyere utdanning* (NIFU-rapport 2022:1). NIFU.
- Lønvik, K. & Jensen, L. (2020). *Evaluerings – Kirkens SOS under korona*. Kirkens Bymisjon, Seksjon Fag- og tiltaksutvikling.
- Napier, B.J. & Ferris, G.R. (1993). Distance in organisations. *Human Resource Management Review*. 1993, 321–357.
- Antonakis & Atwater, 2002
- Pollock, K., Moore, J., Coveney, C. & Armstrong, S. (2012). Configuring the caller in ambiguous encounters: Volunteer handling of calls to Samaritans emotional support services. *Commun. Med.*, 9(2), 113–123.
- Roche, A. & Ogden, J. (2017). Predictors of burnout and health status in Samaritans' listening volunteers. *Psychol. Health Med.*, 22(10), 1169–1174.
- Sundram, F., Corattur, T., Dong, C. & Zhong, K. (2018). Motivations, expectations and experiences in being a mental health helplines volunteer. *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 15(10), 2123.

Digital opplæring i Kirkens SOS' telefon- og chattjeneste

Høsten 2021 ble Fafo kontaktet av Kirkens SOS med en forespørsel om vi kunne undersøke deres nye digitale måter å drive opplæring og kvalitetssikring av frivillig arbeid i deres telefon- og chattjeneste på. Koronapandemien og de påfølgende strenge smitteverntiltakene i mars 2021 tvang organisasjonen til å tenke nytt rundt drift og opplæring. Da nedstengingen av samfunnet ble bestemt, kastet organisasjonen seg raskt rundt og fikk på plass nødvendige digitale løsninger slik at frivillige kunne fortsette å utføre tjenestene fra hjemmekontor. Noe senere fulgte tilbudet om digital opplæring av de frivillige.

Før pandemien oppgis det at det var utenkelig at de frivillige skulle utføre tjenestene fra digitale hjemmekontor fremfor fysisk oppmøte i Kirkens SOS' vaktrom. Etter nesten to år med hjemmekontor og digital opplæring er erfaringene og holdningene til digital opplæring og hjemmевakter endret blant mange.

Formålet med denne studien har hovedsakelig vært å fange opp de frivilliges læringsutbytte – særlig blant dem som har mottatt digital opplæring, men også blant dem som har deltatt på fysiske kurs – i tillegg til opplevde fordeler og ulemper med digitale og fysiske kurs.



Borggata 2B
Postboks 2947
Tøyen
N-0608 Oslo

Fafo-rapport 2022:36
ID-nr.: 20945