

— Rapport 2. 1994. Hvor lenge skal barn få "lov" til å være barn? Konsekvenser av hevingen av den kriminelle lavalder. <i>Sturla Falck.</i>	Kr. 80,-
— Rapport 3. 1994. Fag og effektivitet i barnevernarbeid. <i>Pär Nygren m.fl.</i>	Kr. 90,-
— Rapport 1. 1995. Barnevernslederen i fokus. Utvikling av en modell for lederopplæring. <i>Kikkan Ustvedt Christiansen.</i>	Kr. 70,-
— Rapport 2. 1995. En ny mulighet i institusjonsarbeid. Omsorgsnettverk som fosterhjem knyttet til institusjon. <i>Erik Larsen.</i>	Kr. 60,-
— Rapport 3. 1995. Sosial kompetanse i kontekst. Rapport fra Prosjekt Oppvekstnettverk. <i>Terje Ogden.</i>	Kr.
— Rapport 4. 1995. Hjelpetjenestene og barna. Rapport fra Prosjekt Oppvekstnettverk. <i>Elisabeth Backe-Hansen.</i>	Kr.
— Rapport 5. 1995. Barn som klienter. Rapport fra Prosjekt Oppvekstnettverk. <i>Mona Sandbæk.</i>	Kr.
— Rapport 6. 1995. Oppvekstmiljø og kompetanse. Rapport fra Prosjekt Oppvekstnettverk. <i>Lars B. Kristofersen.</i>	Kr.

Skriftserien fra Barnevernets Utviklingssenter

— 1992. Nr. 4. Evaluering av Prosjekt Oppfølgingstjeneste. Delrapport 3. <i>Mari-Anne Sørli.</i>	Kr. 50,-
— 1993. Nr. 5. Forholdet mellom barnevernet og barne- og ungdoms- psykiatrien. <i>Kikkan Ustvedt Christiansen (red.)</i>	Kr. 65,-
— 1993. Nr. 6. Barnevern for pedagoger. (Revidert utgave).	Kr. 40,-
— 1993. Nr. 7. Evaluering av Prosjekt Oppfølgingstjeneste. Delrapport 4. <i>Mari-Anne Sørli.</i>	Kr. 50,-
— 1993. Nr. 8. Kvalitetssikring av barnevernsinstitusjoner. <i>John Agnar Johansen.</i>	Kr. 40,-
— 1995. Nr. 9. Hallooo, er det noen der ute? Evaluering av Barn og Unges Kontakttelefon. Røde Kors/Redd Barna 1993-1994. <i>Solgunn Eidheim.</i>	Kr.

Temahefter fra Barnevernets Utviklingssenter ISSN 0803-9798

— 1992. Nr. 1. Ansvarsgrupper. En metodisk innføring. <i>Marit Godeseth.</i>	Kr. 30,-
— 1992. Nr. 2. Miljøarbeid og arbeidsmiljø i barnevernets ungdoms- institusjoner. Synspunkter på innhold og organisering. <i>Erik Larsen.</i>	Kr. 30,-
— 1993. Nr. 3. Undersøkelsesfasen i barnevernsaker. <i>Karen Hassel.</i>	Kr. 30,-
— 1993. Nr. 4. Fosterhjemsarbeid. <i>Elisabeth Backe-Hansen.</i>	Kr. 30,-
— 1993. Nr. 5. Sosialt nettverk. En ressurs i barnevernsarbeider. <i>Johan Klefbeck.</i>	Kr. 30,-
— 1995. Nr. 6. Tiltaksplaner i barnevernet. <i>Per Øyvind Bastøe.</i>	Kr.

Bestillers navn:

Adresse:

Ønsker å bli abonnent på Rapportserien

Ja ☐ Nei ☐

Ønsker å bli abonnent på Temaheftene, Rapport- og Skriftserien

Ja ☐ Nei ☐

Hallooo, er det noen der ute?

Evaluering av:

Barn og Unges Kontakttelefon

Røde Kors/Redd Barna

1993-1994

Av Solgunn Eidheim

Barnevernets Utviklingssenter 1995.

NBR-DEPOTBIBLIOTEKET
POSTBOKS 278 - 8601 MO

Der er noen
i den andre enden
som svarer
råder
og lytter
En snakkende dagbok
i all
hemmelighet
To minutters
omtanke og
trøst

gjennom en
tusen kilometer
lang
navlestreng

FORORD

Etter initiativ fra Barneombudet åpnet Barn og Unges kontakttelefon 1. mars 1993 som et prøveprosjekt, med varighet frem til årsskiftet 1994/95. Prosjektet var basert på et samarbeide mellom Røde Kors og Redd Barna, mens Televerket skulle bidra med tele-tekniske løsninger og en gratis telefonlinje. Som økonomisk bidragsytere ble ansvaret delt mellom Røde Kors, Redd Barna og Barne-og Familiedepartementet.

Hensikten var å gi barn og unge et lett tilgjengelig telefontilbud uavhengig av bosted, og uavhengig av det ordinære arbeidsmarkedets åpningstider. Telefonen var ment å være landsdekkende for innringerne, og koordinerende for andre kontakttelefoner som ønsket å søke seg til et felles nettverk; en Bakvakt-sentral.

Som et ledd i virksomheten ønsket Barne og Familiedepartementet en ekstern evaluering. Denne ble lagt til Barnevernets Utviklingssenter med Solgunn Eidheim som evaluator og Sturla Falck som veileder. Evalueringsarbeidet gikk ut på å følge utviklingen ved kontakttelefonen over to år i halv stilling.

Konteksten evalueringen har foregått innenfor har derimot hatt uklare linjer i spørsmålet om hvem det skulle evalueres for, i det fremdriften av evalueringsarbeidet ble lagt til kontakttelefonens styringsgruppe. Deltagerne ved kontakttelefonen har forståelig nok hatt andre behov og ønsker med en evaluering enn departementet, og det har blitt ytret ønsker om en direkte anvendelighet i det daglige arbeidet. Som ekstern evaluator har jeg beveget meg i ytterkanten av virksomheten for på den måten å fange opp flere sider ved kontakttelefonen som helhet. Samtidig har datagrunnlaget gitt en mulighet til en vurdering av mer "interne" forhold. Jeg har derfor valgt å ta den første delen av rapporten som omhandler organisasjonen og enkelte aktører, mer deskriptivt og "internt", mens den andre delen vil omhandle kunnskapsformidling og faglighet, sett fra ulike nivåer og vinklinger.

Som støtte og hjelp i løpet av prosjektperioden vil jeg gi min takk til Barnevernets Utviklingssenter i sin helhet, og til Terje Ogden og Erik Larsen for gjennomlesning av manuskriptet. En stor takk også til Helle Sandvik som har lest korektur på størstedelen av rapporten, og til Elisabeth Backe Hansen som ga verdifulle kommentarer i innspurten.

For gjennomføringen av rapporten vil jeg rette en takk til Sturla Falck som har vært en uvurderlig støtte gjennom to år, med rom for både faglige og medmenneskelige spørsmål.

Solgunn Eidheim
April 1995

INNHALDSFORTEGNELSE

side:

FORORD

3

1. EVALUERING AV KONTAKTTELEFONEN

7

Organisering av telefonsamtaler

8

Problemstillinger

9

Datagrunnlaget

13

DEL I

ORGANISERING AV EN LANDSDEKKENDE KONTAKTTELEFON

2. KONTAKTTELEFONER I VEKST

15

Hvem får delta i prosessen?

16

Aktuelle problemstillinger i etableringsfasen

18

Å samordne et mangfold

20

3. PROSJEKTPLANENS ORGANISASJONSMODELL

22

Hvilke målsettinger ligger i prosjektplanen?

23

Anonyme innringere og offentlig hjelp

24

"Sideløpende" målsettinger

26

Virkemidler for å oppnå målene

27

4. MÅLOPPNÅELSE I DEN FØRSTE PERIODEN

29

Kompetanse og opplæring

30

Manglende styring og struktur

32

Faglig koordinator og gamle stridigheter

33

En for rask oppstart?

35

Samordning på topp-plan

37

5. OMORGANISERING AV BAKVAKT-SENTRALEN

39

Hva innlemmes Bakvakt-prosjektet i?

40

Indre struktur

43

Utvidet koordineringsarbeide

44

Noen samlende endringer

45

6. OPPSUMMERENDE KOMMENTARER

48

DEL. I I**TELEFONSAMTALEN OG AVDEKKING AV KUNNSKAP**

7. KUNNSKAP-TIL HVEM FOR HVA?	49
Prinsipper for en telefonsamtale	50
En barnefaglig orientering	53
Alvorlige problemer og faglighet	54
Forklaringsmodeller	57
Barnet og samfunnet	58
En handlingsrettet forståelse?	59
8. FRA TULLETELEFONER TIL AKUTT KRISE	62
Et møte mellom voksne og barn	62
Faglig forankring er ikke likegyldig	65
Grensesetting for samtaletemaer	68
Forebygging og samtalenes begrensning	70
Videre henvisninger	73
Akutt krise og intervensering	74
Barnas rettslige sikkerhet	75
9. HVEM SKULLE MARKEDSFØRE HVA?	77
Fra ensomhet til overgrep	79
Drama eller "saklighet"	81
Formidling til skoleelever	83
Barn og unge som smertebærere	84
10. TELEFONEN, MEDIA OG LÆRING	87
Hvor ofte ringer telefonen?	88
Hva ringer barn og unge om?	90
Hva mener elevene de kan ringe om?	93
Data og "produksjon" av riktige svar	96
11. AVSLUTTENDE KOMMENTAR	99
Litteraturliste	104
Dokumentliste	107
Anvendt data	110
Vedleggsoversikt	111

1. Evaluering av kontakttelefonen

Aktuelle evalueringspunkter ble ikke utførlig beskrevet av Barne og Familiedepartementet, men overlatt arbeidsgruppen som ble nedsatt i 1991 for å utforme kontakttelefonens prosjektplan. I prosjektplanen står følgende om evalueringsarbeidet:

“Arbeidsgruppen har ikke laget detaljerte rammer for evalueringen. Gruppen har likevel kommet frem til at evalueringen kan ta for seg flere nivå og faktorer som har innvirkning på utvikling av resultater. Dette dreier seg i første rekke om: Samfunnsnivå - Organisasjonsnivå - Gruppenivå - Individnivå/.../Faktorer som vil virke inn på prosjektutviklingen og som bør analyseres er: rammer, innsats, prosess, mål, kontekst og resultat.”

Ut fra prosjektplanen ble det fra evaluators side utformet en plan for det videre evalueringsarbeidet med forslag om sentrale fokuspunkter.

Hovedproblemstillingen ble knyttet til den målrelaterte delen av Barn og Unges Kontakttelefon (BUK). **Hvordan evner organisasjonen å oppnå sine hoved- og delmål?**

Prosjektplanen la opp til flere målsettinger som i hovedsak handlet om telefonsamtalenes kvalitative innhold og hvilken målgruppe kontakttelefonen siktet seg mot. Andre målsettinger gikk ut på å nyttiggjøre seg telefonsamtalene til formål ut over samtaletiden og utenfor organisasjonens grenser ved å synliggjøre barn og unges behov for offentlige bevilgninger, avdekke svikt i hjelpeapparatet, og være et grunnlag for forskning. Til dette ble det formulert mindre omfattende problemstillinger. (Se delrapport høsten 1993)

Fra 1. mars 1994 ble den landsdekkende kontakttelefonen radikalt endret. Bakvakt-sentralen fikk navnet Bakvakt-prosjektet, og fra å være en selvstendig enhet ble flere funksjoner delt med Oslo-Røde Kors kontakttelefon. I det organisasjonen endret form og struktur var nok dette **best** for kontakttelefonen som organisasjon, men ble samtidig en **hemsko** for det videre evalueringsarbeidet. Organisasjonen som skulle evalueres fantes ikke mer og telefonsamtalene ble lagt til Oslo Røde Kors kontakttelefon. I tillegg ble Norges Røde Kors sentralt mer virksom på en måte som gjorde det vanskelig å utelukke den, men også vanskelig å innlemme den i evalueringsarbeidet i forhold til tiden som var til rådighet.

Informasjon som var samlet inn ved Bakvakt-sentralen i løpet av de første åtte månedene kunne ikke umiddelbart overføres til en helt annen organisasjon. En viss stabilitet og plan ved en virksomhet er sentral for gjennomføringen av en prosessevaluering, skriver Leif Petter Olaussen (1988):

“For å kunne gjennomføre evaluering av et prosjekt, særlig som prosessevaluering,

må prosjektets mål, organisering, varighet og opplegg forøvrig være klargjort på forhånd på et så tidlig tidspunkt at det er mulig å lage en plan også for opplegg og gjennomføring av evalueringen." (s. 194)

I det videre evalueringsarbeidet ble hovedproblemstillingen stående uendret. Derimot har endringer i organisasjonen ført til visse forskyvninger i problemstillinger og spørsmål i forhold til de enkelte fokuspunktene.

Den mest omfattende endringen av evalueringen har vært å følge utviklingen av de enkelte telefonvaktene som har økt fra 14 til et varierende antall telefonvakter mellom 60 og 80. Heller ikke kommunikasjonslinjer mellom de ulike nivåene ved kontakttelefonen har gitt nok stabilitet til en oppfølging. I det Røde Kors overtok hovedansvaret med kontakttelefonen bortfalt også noe av problematikken om å vurdere Røde Kors og Redd Barnas ulike påvirkninger i det daglige arbeidet ved kontakttelefonen.

Organisering av telefonsamtaler

"- Hei, jeg heter Silje og jeg bare lurte på hva dere er for noe.

- Vi er en kontakttelefon for barn og unge.

- Kan vi snakke om alt mulig til dere?

- Ja, dere kan snakke om det dere har på hjertet. Noe spesielt du tenker på?

- Nei.....jeg bare lurte jeg.

- Men du, jeg hører mange lyder i bakgrunnen. Er det flere enn deg der?

- Nei.....det er bare meg.

- Ringer du fra skolen eller en idrettshall?

- Ja, jeg er utenfor svømmehallen.

- Jeg bare spør deg fordi det har vært så mange som tullinger hit fra telefonkiosker.

- Jeg tuller ikke i det hele tatt.

- Jeg forstår det. Men du, hvor kommer du fra?

- Fra _____.

- Jeg synes du har slik en fin dialekt.

- Det synes jeg også, men nå må jeg gå.

- Du får ringe igjen dersom du vil snakke om noe....."

Kontakt som oppstår i en telefonsamtale skapes i skjæringspunktet mellom organisasjon og barn og unge som ringer kontakttelefonen. Kontakten må tilrettelegges i forhold til tilgjengelighet og gjennomføring, og vil derfor sette rammer for telefonsamtalenes muligheter og begrensninger. Evalueringsrapporten vil følgelig bli delt i to deler.

Den første delen vil handle om organisering av kontakttelefonen og endringer i den materielle og menneskelige strukturen, samt en redegjørelse for prosjektets målsettinger og måloppnåelser. Det er i særdeleshet målrelaterte forhold og organisasjonens sammensetning av aktører og interesser som vil bli omtalt.

Den andre delen vil handle om telefonsamtalene slik de har foregått innenfor den organiseringen som er beskrevet i den første delen. Organisasjonen vil sette rammer for de råd innringeren får, telefonvaktens kompetanse, veiledning og videre tolking og formidling av kunnskap om barn og unge.

Delene er ikke gjensidig utelukkende, men hvilke organisatoriske forhold som har betydning for kontakttelefonens faglige innhold er ikke blitt inngående debattert. Dette forholdet kan best diskuteres ut fra videre ønsker med kontakttelefonen i fremtiden. Her vil ytre betingelser som samarbeide mellom organisasjoner, ressurser og målsettinger være avgjørende for hvilke "berøringspunkter" som skal sees på som relevante, noe som ikke faller inn under denne evalueringen.

Problemstillinger

Hvordan en organisasjon er sammensatt gir blant annet grunnlag for kommunikasjon mellom medlemmene, hvem som får innflytelse og hvem som blir sittende i en maktposisjon. Som sosialt system er organisasjonen sammensatt av flere deler. Hver del av organisasjonen vil ha en betydning for virksomhet som foregår i andre deler av organisasjonen. Dette samspillet kaller Pål Repstad (1989) for *quality of performance*, noe som viser til den totale kvaliteten ved organisasjonen og hvordan organisasjonen fremmer eller hemmer sin måloppnåelser. For å tydeliggjøre samspillet mellom delene og den totale kvaliteten i en organisasjon setter Repstad opp seks organisasjonsvariabler. Variablene har ulik betydning i det som skal trekkes frem i denne sammenheng og det som er trukket frem i Repstads analyse, like fullt finnes likhetstrekk.

1. Struktur. Her tenker han seg at enhver organisasjon må bestå av et system for samhandling og myndighet til å ta avgjørelser. Innunder dette punktet ligger både en ytre struktur såvel som en indre, bestående av en formell møtevirksomhet og uformelle samhandlingslinjer.

2. Organisasjonens mål og målsettinger fremkommer gjerne i organisasjonens prosjektbeskrivelse og delmål som settes underveis. Men også bakenforliggende og mindre uttalte målsettinger kan ha en betydning for organisasjonen som helhet.

3. og 4. Teknologi og Ressurser (i det som følger vil jeg bruke betegnelsen **virkemidler**). Herunder kommer både materielle og menneskelige ressurser, samt metoder

organisasjonen tilrettelegger for å oppnå sine målsettinger. Statistikkføring av telefonsamtalene er en slik metode.

5. Forholdet **til omgivelsene**. I dette ligger både samarbeidsmønstre mellom kontakttelefonen og andre organisasjoner, samt rekruttering av barn og unge som er aktuelle for organisasjonens formål.

6. Med **ideologi** mener Repstad de mest dominerende sett av verdier og normer som gjør seg gjeldende i organisasjonen. Dette er verdier som både er formelle og mer av utydelig og uformell karakter.

De fire første punktene fra Repstad vil bli tatt opp hver for seg for å vise til hvilke virkemidler, struktur og målsettinger prosjektplanen har lagt opp til. Fordi kontakttelefonen endret form etter mars 1994 er de to organisasjonsformene beskrevet separat med en kort redegjørelse for organisasjonenes sammensetning og endringer i kronologisk rekkefølge. Innledningsvis i del en vil det komme en kort redegjørelse av problemer og spørsmål som var aktuelle i planleggingsfasen, før kontakttelefonen åpnet i 1993.

Aktuelle del-problemstillinger har vært: Hvilke endringer har funnet sted i løpet av prosjektperioden? Hva har organisatoriske endringer hatt å si for kontakttelefonens måloppnåelse? Til denne delen vil det komme en kort redegjørelse for delrapporten som ble forelagt styringsgruppen i oktober 1993. Videre vil det bli tatt stilling til: I hvilken grad har endringene rokket ved aktørenes posisjoner og innflytelse? Under denne delen finner jeg det sentralt å stille spørsmål om prosjektplanens utforming, og om denne har vært egnet som modell for egne målsettinger.

Kontakttelefonens samarbeide med andre kontakttelefoner trekkes inn i den første delen, mens rekruttering av innringere og den enkelte telefonsamtalens innhold tas bredere opp i den andre delen. Punkt seks i Repstads modell vil i størst grad tas frem i del to der verdier og normer er blitt avspeilet gjennom kunnskap ved kontakttelefonen formidlet ut av organisasjonen til ulike instanser.

Som grunnlag for den andre delen av rapporten er det benyttet spørsmål som ble fremhevet og debattert av ulike aktører **før** åpningsdatoen 1. mars 1993 og som vil bli redegjort for i den første delen. Her er det tre temaer som har vist seg aktuelle, både i forarbeidet og i praksis.

Det ene er spørsmålet om telefonens **faglighet**. Hvilke virkemidler er tilrettelagt for en faglig telefon? Hva innebærer en faglig telefon?

Her vil jeg ta for meg noen kanaler for styring og utvikling av kunnskap ved kontakttelefonen. Først vil jeg vise til kunnskap som utvikles innad i organisasjonen og prinsipper og vurderinger for den enkelte telefonsamtalen. Dette avgir et bilde av hvordan kontakttelefonen utviklet kompetanse og forståelse for barn og unges vanskeligheter og hverdagslige spørsmål. Det andre handler om en **kunnskapsrettet** telefon. Hvilke type kunnskap formidles, og legger prosjektplanen opp til en bestemt type kunnskap?

Et viktig punkt ved kontakttelfonen har vært kunnskapsformidling ut av organisasjonen, bl.a. ut i skolene, i media og gjennom Faglige hefter. Spørsmålet har vært; Hvilken type kontakttelfon er det som formidles gjennom disse kanalene?

Hvordan media presenterer telefonen har en betydning for hvordan vi tenker barn og unge. Til dette vil jeg ta frem medias beskrivelse av kontakttelfonen de siste tre årene for å vise til visse endringer. Mediabildet har stort sett vært basert på tabloidpressens måter å formidle på og vil derved avspeile journalisters vinkling av stoffet. Men også avisinnlegg fra ansatte ved kontakttelfonene vil bli trukket frem. Hvilket bilde av innringerne vises frem i media? Er det denne type kunnskap vi trenger å vite mer om, og er da kontakttelfonen den beste måten å søke slik kunnskap på?

Hvordan står så det mediaskapte bildet i forhold til kunnskap om barn og unge som formidles innad ved kontakttelfonen? Besitter kontakttelfonen opplysninger om barn og unge som er mer nyansert enn det som kommer frem i media? Er dette relevant kunnskap for andre enn de som arbeider ved telefonen?

Spørsmålene er forsøkt besvart gjennom informasjon om hvordan kontakttelfonene presenterer seg i skolene. Fordi Bakvakt-sentralen ikke har gått ut i skolene med informasjon har det vært nødvendig å følge noen av de få Røde Kors-telefonene som har valgt å prioritere dette arbeidet. Gjennom sine presentasjoner har de formidlet til elevene at det er opprettet en Bakvakt-sentral i regi av Røde Kors og Redd Barna.

Hva inneholder en slik presentasjon? Er det forskjeller på hvordan presentasjonen har foregått i de ulike distriktene?

I forlengelsen av skoleobservasjonene er det foretatt en undersøkelse blant 1100 skolebarn med spørsmål om hvorvidt telefonen er kjent, og om hvilke formeninger de har om kontakttelfonens innhold. Arbeidshypotesen min har vært; Det bildet barn og unge har av telefonens innhold vil også vise seg i de temaer barn og unge ringer kontakttelfonen om. Ringer barn og unge inn om temaer som presenteres i skolesituasjonen? Er det forskjeller på barn og unges formeninger om innringningstemaer ut fra hvilket distrikt de tilhører?

Til dette vil det bli gitt en kort oversikt over hvem som ringer kontakttelfonen og hvilke temaer som tas opp i telefonsamtalene.

Det siste forholdet er rettet mot kontakttelfonen som helhet og inneholder spørsmål om forholdet mellom begrepene krise og kontakt. Hvordan har dette gitt seg utslag i det daglige arbeidet? Temaet er aktuelt å se i forhold til kontakttelfonens muligheter og begrensninger.

Datagrunnlaget

Evalueringen tok sikte på å redegjøre for prosjektets utvikling, og fordret en metodisk fremgangsmåte "på tvers" av nivåene og "på langs", over tid. Ved å gå inn på flere nivåer i flere, intensive og tidsmessig avgrensede perioder, skulle dette få frem organi-

sasjonsmessige endringer. Datainnsamlingen skulle innbefatte såvel en kvantitativ som en kvalitativ forståelse ved bruk av statistiske analyser, intervjuer, dokumentanalyser, observasjoner og telefonavlytting. Som nevnt ble prosessevalueringen blitt brutt på flere punkter. Datamaterialet har derfor ikke den ønskede kontinuitet en prosessevaluering forutsetter. I det som følger tas det med data som ikke har vært helt anvendelig sammen med mer sentral data som er anvendt i teksten videre.

Som datagrunnlag er det benyttet: (i alfabetisk rekkefølge)

Deltagelse på samlinger arrangert av Røde Kors for alle Daglige ledere ved landets 18 Røde Kors-kontakttelefoner, inkludert leder(e) for prøveprosjektet. Samlingene har foregått fire ganger i løpet av prøveperioden, med varighet fra to til tre dager hver gang.

Gjennomgang av dokumenter og brev fra 1990 og pr. dags dato: Dette gjelder brev som er arkivert ved Barneombudets kontor og i Røde Kors sentralt, og dokumenter og brev som er blitt sendt mellom de ulike aktørene i løpet av prøveperioden.

Gjennomgang av mediaoppslag. Utvalget av avviser har ikke vært systematisk gjennomført i det gjennomgangene kun har innbefattet et mer tilfeldig utvalg fra tabloidpressen i perioden 1988 til 1994. Mediaoppslagene innbefatter såvel innlegg fra aktører ved kontakttelefonen som oppslag basert på journalisters egne vinklinger.

Gjennomlesing av protokoller og statistikker. Statistikker er gjennomgått for hele prøveperioden. Gjennomgangen av protokoller, der telefonsamtalene ble nedtegnet med ord, skjedde vesentlig i perioden fra mars til oktober 1993. Etter omorganiseringen har gjennomgangen blitt begrenset til de samtaler jeg har lyttet til høsten 1994. Også statistikker fra de øvrige 18 Røde Kors-telefonene er gjennomgått.

Intervjuer og uformelle samtaler har foregått gjennom hele perioden og innbefatter deltagere av styringsgruppen, frivillige telefonvakter og ansatte ved kontakttelefonen, samt ledere ved lokale Røde Kors-telefoner og ansatte ved Redd Barnas-senter.

Lytting på telefonsamtaler mellom telefonvakter og innringere. Lytteperiodene har foregått i tre omganger i mai 1993, august/september 1993, samt september 1994. Det har blitt lyttet til 50-80 samtaler, avhengig av om en regner "tulletelefoner" med eller ikke. Det er blitt lyttet til både betalte og frivillige telefonvakter, og med en varierende yrkes og utdannelsesbakgrunn.

Observasjoner ved møter og i det daglige arbeidet er blitt utført i intensive perioder det første året. Etter omorganiseringen og forskyvning av enkelte problemstillinger, har observasjonene kommet som følge av andre opplysninger om aktuelle temaer som var forventet å bli tatt opp i ulike fora.

Observasjoner i skolene har foregått når de lokale kontakttelefonene har presentert seg selv til elever i grunnskolen. Observasjonene har foregått ved tre av de fem Røde Kors-kontakttelefonene som aktivt har gått ut til elever med informasjon, og innbefatter klassetrinn fra 1. til 8 klasse i grunnskolen.

Spørreskjemaer ble sendt til telefonvakter, styregruppedlemmer, betalte vakter og til daglige ledere ved lokale Røde Kors-telefoner, høsten 1993 og våren 1994.

Spørreundersøkelse til 1.100 elever i grunnskolen, fra 5 til 9. klasse i Akershus og Oslo høsten 1994, med 830 svar i retur. Ut fra tilgjengelige opplysninger om grunnskolen ble kommuner og bydeler delt inn i fire grupper ut fra kriteriene; Oslo øst, Oslo vest, Akershus øst og Akershus vest. Skolene ble trukket ut tilfeldig fra hver gruppe.

Årsrapporter for alle kontakttelefoner i regi av Røde Kors er gjennomgått for året 1993, inkludert statistikkskjemaer over telefonsamtaler. I tillegg er flere årsrapporter gjennomgått for enkelte kontakttelefoner, spesielt for Oslo Røde Kors kontakttelefon, samt en rekke andre informasjonsskriv fra Oslo Røde Kors kontakttelefon angående seminarier og opplæringskurser.

Sist i rapporten er det redegjort for data som er direkte anvendt i teksten. Det som ikke er nevnt i dataregisteret bak er observasjoner ved møter, samlinger og i det daglige arbeidet ved kontakttelefonen.

DEL. I

Organisering av en landsdekkende kontakttelefon

2. Kontakttelefoner i vekst

Barneombudets initiativ om å opprette en landsdekkende telefon på slutten av -80 tallet kom i en periode med tiltakende vekst av telefontilbud for ulike aldersgrupper. Da Televerket opprettet "Åpen linje" i 1987 fikk kontakttelefoner for voksne en større omfang enn noen gang. Den "åpne linjen" førte til flere henvendelser og klager til Barneombudet og Televerket, med uro for at "telefonlinjen" skulle innlemme barn og unge på en uheldig måte.

At opprettelsen av kontakttelefoner for voksne har vært et argument for en landsdekkende telefon for Barn og Unge viser Barneombudet til i et brev til Barne- og Familie departementet den 4.5. 1992.

"Denne telefonen vil gi et viktig og nødvendig alternativ til barn og unge, i forhold til de mange kommersielle kontaktfontjenester som nå tilbys på markedet, og som overhode ikke er beregnet på barn."

Også telefoner for barn og unge var tiltakende i denne perioden. I 1984 startet Røde Kors den første kontakttelefonen for barn og unge og ved årsskiftet 1989/90 administrerte de fem slike kontakttelefoner. Flere frivillige organisasjoner og enkeltpersoner søkte også i denne perioden Departementet og Barneombudet om økonomisk støtte til å opprette kontakttelefoner for barn og unge.

Søknadene var i hovedsak myntet på barn og unge som hadde vært utsatt for overgrep og mishandling. Intensjonene var å komme barnevernet i møte ved å avdekke vanskeligheter barnevernet vanskelig ville oppdage gjennom egne kanaler. Enkelte søkere ønsket også å åpne en telefon der tilbudet kun skulle være rettet mot barn som hadde behov for noen å snakke med, uavhengig av tema.

I samme periode begynte Redd Barnas-senter å planlegge telefonen som ble åpnet i 1993 for barn og unge som hadde vært utsatt for seksuelle overgrep. Redd Barnas-senteret skulle bemannes med betalte fagpersoner, i tillegg til at Redd Barnas-senter skulle drive med forelesninger og utgivelser av fagstoff knyttet til temaet.

Fra Barneombudets side ble det fremhevet at en tiltakende vekst av kontakttelefoner kunne føre til et uoversiktlig marked av telefonnumre, med påfølgende dilemma for barn og unge: Hvilket nummer skal jeg ringe? Hvilke type problemer har jeg egentlig?

Barneombudets utspill bar preg av å ville samle så mange kontakttelefoner som mulig under en felles sentral for på den måten å forenkle tilgangen for innringerne.

Hvem får delta i prosessen?

I juni 1990 samlet Barneombudet frivillige organisasjoner og etater med fagkompetanse innen barn og ungdom for å kartlegge interessen for en kontakttelefon. Behovet for et telefontilbud og de ulike organisasjonenes interesse for temaet skulle kartlegges.

Aktuelle organisasjoner som ble invitert til Barneombudet var: Redd Barna, Kirkens SOS, Barnas kontakttelefon Røde Kors, Mental Barnehjelp og BRIS (Barns Rettigheter i Samfunnet).

Blant deltagerne var det stor enighet om å etablere en kontakttelefon for barn og unge, og at telefonen skulle være landsdekkende og samlende. I møtoreferatet skrives bl.a.:

“Det må være et mål at så mange ressurser som mulig fra flere frivillige organisasjoner samordnes til ett enkelt tilbud.”

Selv om initiativet kom fra et offentlig kontor var det tydelig at tilbudet ikke var tenkt opprettet som et tilbud på linje med annen statlig eller kommunestyrt hjelp til barn og unge. Etableringen skulle i hovedsak foregå gjennom frivillige organisasjoner. Poenget tydeliggjøres gjennom en forkastelse av BRIS forslag til en telefon for barn og unge i krise som på flere måter ville ha kommet innunder barnevernets ulike tiltak. I skissen til BRIS legges det opp til et nært samarbeide med det offentlige, og spesielt med barnevernet på fylkesnivå som skulle prioritere saker fra telefonen fremfor andre henvendelser. I skissen er ikke andre frivillige organisasjoner enn BRIS innlemmet.

I august 1990 samlet Barneombudet flere organisasjoner for å diskutere faglige sider ved opprettelsen av en kontakttelefon.

Barneombudet inviterte Norsk Barnevernspedagogforbund, Barnevernsvakten, Barnevernets Utviklingssenter, Familie- og Forbrukerdepartementet, samt Norges Røde Kors og Redd Barna.

Fagmiljøene stilte seg på flere områder positive til initiativet, men ville ikke gå inn i noen forpliktende avtale. Interessen for å delta videre kom i hovedsak fra Røde Kors, Redd Barna og BRIS.

Et arbeidsutvalg med mandat til å utarbeide planer og strategier for kontakttelefonen ble nedsatt i januar 1991. Omtrent samtidig ble Televerket trukket inn i det videre arbeidet etter en forespørsel fra Barneombudet om å bidra med teletekniske løsninger. I løpet av 1992 lå den første prosjektskissen klar samtidig som BRIS trakk seg fra et videre samarbeide. Arbeidsutvalget som ble oppnevnt i 1991 ble erstattet med en styringsgruppe i august samme år.

I månedsskifte november/desember 1992 ble daglig leder for Bakvakt-sentralen ansatt og innlemmet i styregruppen som sekretær. Lederen for styringsgruppen kom fra Røde Kors, mens Redd Barna stilte med nestleder. I tillegg fikk Televerket, Barneom-

budet, Røde Kors og Redd Barna en representant hver. Den nye styringsgruppen kom til å fortsette også etter åpningsdatoen 1. mars 1993, med små justeringer av vararepresentanter.

Selv om initiativet endte med to hovedinteressenter var Barne og Familiedepartementet fortsatt interessert i at Røde Kors og Redd Barna skulle ta hensyn til andre kontakttelefoner enn de som allerede eksisterte. Departementet skrev følgende brev til Barneombudet den 25.6.1992:

“Det er av særlig interesse for departementet at Røde Kors/Redd Barna i det videre arbeidet tar hensyn til øvrige krise/- kontakttelefonordninger som etterhvert etableres i privat og offentlig regi. Gjennom en mer samordnet organisering vil en kunne sikre at tilgangen på tilbudet blir enklere for brukergruppene.”

I samarbeidsavtalen mellom Redd Barna og Røde Kors er dette forholdet tatt med som et eget punkt. Avtalen redegjør for hvordan en landsdekkende telefon skulle kunne oppnå å være samlende gjennom en Bakvakt-tjeneste.

“Prosjektet “Barn og unges kontakttelefon” Røde kors/Redd Barna (BUK) etableres som en landsdekkende bakvakt-tjeneste for de lokale telefoner i regi av Røde Kors, BRIS og eventuelt andre frivillige/offentlige krise- og kontakttelefoner. Tjenesten tar også sikte på å ha en meningsfull bakvaktfunksjon for de kontakttelefoner for barn og unge som måtte bli opprettet i prosjektperioden.”

Tilkoblingen skulle skje gjennom søknad der Styringsgruppen for kontakttelefonen skulle stå for vurderingen av hvilke telefoner og på hvilke premisser tilkoblingen skulle skje.

Aktuelle problemstillinger i etableringsfasen

Fra starten av ønsket Redd Barna en faglig telefon. Fagligheten skulle sikres gjennom avlønnede personer der målgruppen for samtalene var avgrenset angående tema. Et viktig punkt for Redd Barna var at fagligheten måtte komme innringeren direkte til del gjennom faglige telefonvakter. I Røde Kors har ikke en faglig utdanning hos den enkelte telefonvakten stått særlig sentralt. Det faglige ved de lokale kontakttelefonene har vært knyttet til et fagstyre bestående av bl.a. psykologer, sosionomer og jurister. Disse har gitt veiledning og råd til telefonvakter og daglige ledere.

Resultatet av diskusjonen mellom partene ble et kompromiss. De lokale Røde Kors telefonene skulle få beholde sine fagstyre selv om de ble knyttet til Bakvakt-sentralen. Derimot skulle både frivillige og betalte telefonvakter ved Bakvakt-sentralen inneha en høy barnefaglig kompetanse. I mars 1991 fikk Barneombudet brev fra et lokalt fagstyre

ved en Røde Kors telefon som ga uttrykk for uro i spørsmålet om faglig orienterte telefonvakter.

“De (de frivillige) vil nemlig vite at når de selv ikke er på vakt, vil det alltid være en annen “kvalifisert” person som mot lønn vil ta telefonen og snakke med de samme barna. De vil ikke oppleve seg som like betydningsfulle for barna, og identifiseringen med barna i vårt område og den lokale kontakttelen vil avta.”

For at kløften mellom Bakvakt-sentralens høye fagkunnskap og andre telefonvakter ikke skulle bli for stor la prosjektplanen opp til en koordineringsvirksomhet. Bakvakt-sentralen skulle drive opplæring av daglige ledere og legge frem forslag til kursing av telefonvakter ved de lokale telefonene.

For Redd Barna ble spørsmålet om høy faglighet også et spørsmål om telefonen skulle være en krise -eller kontakttelen.

“Det barnefaglige er knyttet til barn i krise, barn som trenger ekspertise, ikke til barn som bare vil prate om kakeoppskrifter/.../ Behovet for ekspertise ved en krise ligger nært opp til den aktuelle telefonsamtalen, ikke til et fagstyre som møtes en gang i blant.” (Intervju med ansatt ved Redd Barnas-senter)

Barneombudets forslag var å opprette to telefoner under samme telefonsentral. Ett telefonnummer for krise og ett for kontakt. Temaet ble vurdert av Generalsekretær Gran fra Røde Kors i brev til Barneombudet.

“Barneombudets ide om at det skal kun være en **krisetelefon** og en **kontakttelen** for barn har vi vanskelig for å tro lar seg gjennomføre i praksis. For et barn som er i behov for kontakt, hva enten det er krise eller ikke, vil det å ha ett telefonnummer å ringe være det vesentlige.”(10.9.1990)

Hovedpoenget til Røde Kors kom frem i møtereferat fra sekretariatet den 23.11.1990. Her ble det bemerkt at telefonen både burde ta imot kriseproblematikk og være en vanlig kontakttelen under samme telefonnummer. Begrunnelsen var at barn sjelden fremsetter alvorlige problemer ved første telefonsamtale, men trenger først en kontakt som skaper tillit. Samtidig viste Røde Kors seg kritiske til å basere seg på å være en for fremtredende krisetelefon med den begrunnelse at dette kunne føre til å forespeile innringeren en sort hjelp som var vanskelig å følge opp gjennom en kontakttelen.

Barneombudet var ikke lenger så sikker på om en krisetelefon burde skilles ut fra en kontakttelen. I brev til Matz Sandeman i Barne og Familie departementet skrev Barneombudet følgende:

“Det er ofte etter flere kontakter at barn våger komme frem og avdekke en livssituasjon som i mange tilfeller kommer innunder paragraf 16 i barnevernsloven.” (13.11.1990)

Ideer fra Røde Kors om kontakttelefonens innhold ble tydelig tatt til følge. Samtidig ble det lagt opp til en telefon som både skulle virke avdekkende i forhold til barnevernsløven og dertil være et sort forebyggende barnevern.

Målgruppen for telefonsamtalene ble til slutt barn og unge med behov for hjelp og støtte, som var i akutt krise og trengte orientering i det offentlige hjelpeapparatet. Derimot ble telefonen kalt en kontakttelefon.

Åpenbare motsetninger ble på denne måten inkorporert i organisasjonen gjennom ulikartede målgrupper og det offisielle navnet på Bakvakt-sentralen.

Den 23.3.1993, omtrent tre uker etter åpningsdatoen trakk Barneombudet seg fra vervet i styringsgruppen, med følgende begrunnelse:

"Siden nå prosjektet er kommet godt i gang, finner vi som "fødselshjelper" det riktig å trekke oss ut av styringsgruppa for Barn og unges kontakttelefon/.../ Vi takker for nyttig og lærerikt samarbeid så langt, og håper på fortsatt god kontakt og gjensidig informasjonsutvikling med begge organisasjonene i tida som kommer."

Barneombudet hadde tatt på seg rollen som initiativtaker og koordinator for å samle så mange organisasjoner som mulig til et felles telefontilbud for barn og unge. I det Barneombudet trakk seg ut av styringsgruppen ble de frivillige organisasjonene overlatt til seg selv, uten formelle kanaler inn til det offentlige, verken for beslutninger eller for evalueringsarbeidet.

Å samordne et mangfold

Barneombudets initiativ var prisverdig på flere måter, spesielt med henblikk på å satse på barn og unge med utradisjonelle kort i forsøket på å tilnærme seg et samarbeide mellom det offentlige og frivillige organisasjoner. Men å samordne et så stort mangfold av organisasjoner har innebygdde vanskeligheter, uavhengig om de er offentlige eller frivillige. De problemer Bakvakt-sentralen ble stående ovenfor var således ikke særegne for dette prøveprosjektet. I de mange forsøk som er gjort med tverretattlig samarbeide viser Terje Ogden til noen problemer og forutsetninger for et vellykket samarbeide i en artikkel i Spesialpedagogen nr. 5 1993. Han skriver:

"Tverretattlig samarbeide dreier seg om å koordinere arbeidet som ulike etater gjør, både hos enkeltmedarbeidere og ledelse. Det betyr at den enkelte instans arbeider for å nå egne mål innenfor en ramme av felles mål. /.../ Den enkelte sektor har sin strategi for hvordan en går inn i dette samarbeidet, men denne stemmer ofte dårlig overens med holdninger og forventninger en møter hos de en skal samarbeide med. Derfor har samarbeidet ofte preg av å være en forhandlingsprosess hvor den enkelte part forsøker å utnytte sine "sterke kort". (s. 6 og 10)

En forutsetning for et godt samarbeide mellom ulikartede etater eller organisasjoner finner Ogden i bl. a. det å ha felles mål og rammer for virksomheten, nedfelt i formelle regler, avtalte forpliktelser mellom partene og en organisasjonsform som både er autonom i forhold til felles ledelse og som inbefatter alle nivåer i organisasjonen.

For den landsdekkende kontakttelefonen ble mål, rammer og organisering nedfelt i en prosjektplan ut fra diskusjoner som ble beskrevet i dette kapittelet. Målet var å skape noe særegent uten at dette støtte for mye an mot hovedorganisasjonenes særinteresser.

3. Prosjektplanenes organisasjonsmodell

I følge prosjektplanen skulle Bakvakt-sentralen holde til i samme lokaler som Redd Barnas-senter mot seksuelle overgrep, uten at dette skulle ha noen inngripende betydning for Bakvakt-sentralens innhold. Samlokaliseringen var i første omgang en praktisk ordning om å dele kopimaskin og kontorutstyr, oppslagsverker og litteratur som allerede var etablert ved Redd Barnas-senter. Bakvakt-sentralen skulle være en selvstendig enhet med egne telefonvakter og eget styre. Selve sentralen ble bemannet med 14 frivillige telefonvakter og fire betalte telefonvakter i halve stillinger. Daglig leder ble ansatt i hel stilling og skulle både fungere som leder ved Bakvakt-sentralen og medlem av styringsgruppen. I samarbeidsavtalen mellom Røde Kors og Redd Barna ble lederfunksjonen for Bakvakt-sentralen nedfelt på denne måten:

“Daglig leder skal følge de retningslinjer og pålegg styringsgruppen har gitt. En fulltallig styringsgruppe skal godkjenne daglig leders langtidspan for prosjektperioden og handlingsplan for 1/2 år av gangen. Daglig leder er ansvarlig for å gjennomføre planen innenfor prosjektets økonomiske rammer.”

Styringsgruppen ble i prosjektplanen bygget opp som et samarbeidsorgan, med både en rådgivende og en bestemmende funksjon. Mellom aktørene fantes en viss form for arbeidsdeling og ansvar innen noen felter. Televerket skulle stå for det teletekniske og omkostninger av disse, mens Redd Barna, Røde Kors og Barne og -familiedepartementet skulle bidra med en fastsatt sum av økonomisk støtte. I samarbeidsavtalen mellom Røde Kors og Redd Barna ble ansvaret mellom de frivillige organisasjonene beskrevet på følgende vis:

“Redd Barnas personalseksjon har ansvar for å yte den nødvendige rådgivning og konsulentbistand overfor styringsgruppen og daglig leder angående de ansatte. Røde Kors vil ved sine representanter i styringsgruppen være Redd Barna behjelpelig med veiledning og støtte i spørsmål som omhandler de frivillige deltagerne i prosjektet.”

Slik Repstad (se kap. 1.) poengterer hva som bør være tilstede i en organisasjon, innbefatter dette også en indre strukturmodell. I samarbeidsavtalen mellom Røde Kors og Redd Barna kom deler av den indre strukturen til syne i daglig leders ansvar for å skrive en handlingsplan som skulle legges frem for styringsgruppen. Utover dette tok ikke prosjektplanen stilling til møtevirksomhet og andre formelle samhandlingsstrukturer. Det ble overlatt til daglig leder å utforme rutiner og annen møtevirksomhet ved kontakttelefonen.

Hvilke målsettinger ligger i prosjektplanen?

Hovedmålsettingen med telefonen var samtaler mellom en telefonvakt og barn og unge under 18 år fra hele landet. Yngre mennesker fra 19 år og oppover var ingen aktuell målgruppe. Voksne fikk derimot en viss tilgang til telefonkontakt - dersom temaet var barn og unge.

Hvilke temaer innringerne kunne ta opp i telefonsamtalen ble ikke utmeislet i detalj i prosjektplanen. Planen nøyde seg med å sette opp visse rammer rundt kontakten ved å ordlegge hvilke behov eller tilstander innringeren kunne være i. Kontakt skulle opprettes for:

- barn og ungdom med behov for hjelp og støtte
- barn og ungdom i akutt krise
- barn og ungdom med behov for å orientere seg i hjelpeapparatet."

Det prosjektplanen ikke tok stilling til, var hvorvidt innringere utenfor målgruppens områder skulle avvises eller henvises til andre instanser eller kontaktteloner.

At den landsdekkende telefonen ble en kontakttelone henviser til en kommunikasjon mellom en innringer og en telefonvakt og åpner for flere mulige tolkinger av kontaktens innhold. Men de vide tolkingsmulighetene i navnet står ikke i forhold til prosjektplanens øvrige intensjoner. Prosjektplanen snevrer tolkingen inn gjennom en presisering av kontaktens innhold:

"Barn og unges kontakttelone" har som formål å forbedre de muligheter barn og unge har til å komme i kontakt med hjelpeapparatet, uavhengig av geografi/bosted."

Kontakten ble knyttet til ord som: Hjelp, støtte, og orientering i hjelpeapparatet, noe som kan avgi flere tolkingsmuligheter. Skulle ordene hjelp og støtte relateres til "...å forbedre de muligheter barn og unge har til å komme i kontakt med hjelpeapparatet...", eller var det snakk om generell hjelp og støtte - også til temaer som er uaktuelle for hjelpeapparatet å ta stilling til? Til dette står følgende i prosjektplanen:

"Gjennom den anerkjennelse av problemets eksistens, som barnet møter hos den voksne i kontakttelonen, dannes det en erkjennelsesprosess i barnet som gjør at barnet kan våge å gå videre med problemet og se alternative løsninger i sitt eget tempo. Ofte er det behov for flere samtaler før barnet våger å sette ord på og avdekke en vanskelig livssituasjon. /.../ Gjennom kontakttelonen kan barnet få hjelp til å se måter å løse problemene på og finne fram til ressurser i sine omgivelser. Barnet og den unge kan også få hjelp til aktuelle instanser og personer i hjelpeapparatet eller få råd, veiledning og støtte."

Ordene hjelp og støtte knyttes her til barn med ulike problemer. Gjennom kontakt

kunne samtalen etterhvert avdekke større problemer. Hvilken alvorlighetsgrad eller type problemer dette skulle dreie seg om ble et åpent spørsmål.

I sitatet ovenfor rokket også prosjektplanen ved noe av rammen for den kontakten de selv har tegnet opp, der barn og unge skulle få hjelp til å orientere seg i hjelpeapparatet. De skriver bl.a. at telefonsamtalen kan gi barnet selverkjennelse av et gitt problem, at barnet kan få støtte til å finne ressurser i sine egne omgivelser, men "også få hjelp til aktuelle instanser og personer i hjelpeapparatet." (min utheving)

Anonyme innringere og offentlig hjelp

Kontakttelefonen ble lagt opp slik at innringerne kunne være anonyme, med den begrunnelse at de; "lettere kan søke hjelp uten å komme i en lojalitetskonflikt til familien."(prosjektplanen)

På tross av anonymitetsprinsippet skjedde det ganske ofte at telefonsamtalen kunne starte med: "Hei, jeg heter Jens og jeg lurar på om det finnes en kur mot forkjølelse.", eller: "Hallo, jeg heter Helene og jeg vil vite om man kan anmelde en lærer som kikker i dusjen." Det er når barn er i en krise at det blir så sårbart å si navnet sitt. Men så er det nettopp med tanke på barn i krise at anonymitetsprinsippet har blitt fremhevet. At dette kunne sette telefonvaktene i et vanskelig dilemma har prosjektplanen tatt stilling til ved å presisere at anonymitetsprinsippet ikke skulle være absolutt under alle omstendigheter.

"I enkelte tilfeller kan det være påkrevet å kontakte nødvendig ekspertise fra det offentlige hjelpeapparat for intervensjon og oppfølging, når barnet/ungdommen gir sin tillatelse til at dette skjer, eller når man har fått den type kunnskap som gjør at man har meldeplikt/avvergingsplikt etter straffeloven. Denne plikten gjelder selv om barnet/ungdommen selv ikke ønsker at opplysninger skal gis videre."

I brev fra Barneombudet til Røde Kors knyttes planene om en kontakttelefon med høy faglighet tett opp til ønsket om å opprette et samarbeide med det offentlige:

"Barneombudets krav til en slik tjeneste er at den har et høyt faglig nivå og at den arbeider i nær kontakt med det offentlige hjelpeapparatet." (10.9.1990)

Slik departementet tenkte seg dette samarbeidet, er forholdet sett sammenheng med innringere som trenger hjelp fra Barnevernet (se kap. 1). Hjelpeapparatet nevnes i flere brev, også i samarbeidsavtalen mellom Røde Kors og Redd Barna, men avtalen redegjør ikke for hvordan kontakten med hjelpeapparatet skulle fungere i praksis. Heller ikke departementet redegjorde for samarbeidslinjer mellom partene. Det eneste prosjektplanen tar stilling til, er at anonymitetsprinsippet kan brytes der innringerne er i en

krisesituasjon. Hvordan innringerne videre skulle hjelpes tas det ikke stilling til. For Røde Kors ble det mangelfulle hjelpeapparatet et argument for å beholde en telefon basert på telefonkontakt og lite på krisehjelp og intervensering gjennom offentlige tiltak. I brev til Barneombudet blir dette ordlagt på følgende vis:

“Det er dessverre en kjensgjerning at hjelpeapparatet ikke fungerer tilfredsstillende i dag. Opprettelsen av en krisetelefon krever at hjelpeapparatet fungerer. Det ville være uforsvarlig og ansvarslost å tilby barn noe som hjelpeapparatet ikke kan innfri. /.../Kontakttelefonen skal ikke på noen måte erstatte det offentlige hjelpeapparatet, men være et supplement.” (10.9.1990)

Å være et supplement til det offentlige hjelpeapparatet vil fordre en klargjøring av hva som er det offentliges ansvar og hva kontakttelefonen skal se på som sitt område. Heller ikke dette finnes klare retningslinjer for i prosjektplanen. I det prosjektplanen retter seg mot barn og unge i akutt krise, vil dette både fordre en grenseoppgang til, og et samarbeide med, det offentlige. Sagt med andre ord, fantes det ikke noe utfyllende samband mellom målgruppen; barn og unge i akutt krise, Bakvakt-sentralens ønskede funksjoner og de virkemidler som ble satt inn.

Kontakttelefonens hovedanliggende ble i hovedsak å gi hjelp, støtte og råd som kunne spore barnet til selv å ta kontakt med det offentlige, dersom barnet ønsket dette selv, med noen unntak. I unntakstilfellene har kontakttelefonen beveget seg innenfor områder en må spørre om de har hatt kompetanse til, noe jeg vil ta for meg i del to.

“Sideløpende” målsettinger

Ut fra hovedmålsettingen la prosjektplanen opp til flere “sideløpende” mål. Den tydeligste målsettingen var kontakttelefonens ønsker om synliggjøring av barn og unges behov.

“En synliggjøring av barn og unges behov i Norge kan også gi bevilgende myndigheter og fagpersoner bedre kunnskap om hvor det er viktig å sette inn ressurser for å sørge for gode oppvekstvilkår for barn og unge i landet vårt.”

Målsettingene var flersidige og kan oppsummeres punktvis:

1. Være et grunnlag for forskning
2. Synliggjøre barn og unges behov for flere ressurser
3. Avdekke svikt i hjelpeapparatet
4. Avdekke behov for mer kunnskap om barn og unge

Et femte punkt gikk direkte på andre kontakttelefoner som var tenkt tilkoblet Bakvakt-sentralen. Bakvakt-sentralen skulle inneha en koordinerende og en faglig rolle

gjennom hospiteringsmuligheter av daglige ledere fra andre lokaltelefoner. Kontakttelefonen skulle også arrangere faglige kurs både for ledere og telefonvakter. Formålet var å legge til rette et så likt faglig og kvalitativt tilbud som mulig på landsbasis. Hvem mottakerne av kunnskapen skulle være presiseres ikke i prosjektplanen, annet enn i den grad det ble lagt opp til en formidling ut til andre kontakttelefoner som skulle knyttes til nettet.

Virkemidler for å oppnå målene

For at Bakvakt-sentralen skulle kunne oppnå sine ulike mål var det nødvendig med både en administrativ struktur såvel som innsats av materielle og menneskelige ressurser og økonomi. Hele organisasjonen ble slik sett sammensatt av ulike virkemidler. Prosjektplanen beskriver blant annet bestemte virkemidler for utførelse av det daglige arbeidet ved hjelp av 14 frivillige telefonvakter og to hele betalte stillinger i tillegg til daglig leder. For å sikre en viss kvalitet på telefonsamtalene ble det stilt krav om telefonvaktens utdannelsesnivå.

“Det er ønskelig at personer som skal snakke med barn om personlige tanker og opplevelser er spesielt egnet til dette. Sentralen skal derfor bemannes med personer med høy barnefaglig kompetanse og kunnskap om kommunikasjon med barn.”

Den høye fagligheten skulle sikre både kvaliteten i den enkelte telefonsamtalen, og kunne anvendes til å høyne det faglige nivået for andre kontakttelefoner knyttet til nettet. For at samtalene skulle være anvendelige for prosjektplanens sideløpende målsettinger om å formidle kunnskap og være et redskap for forskning, la prosjektplanen opp til en statistikkføring av telefonsamtalene.

Det er ...” ...nødvendig å føre en nøyaktig statistikk over henvendelsene. Det vil være funksjonelt å utarbeide et felles statistikkskjema for Røde Kors -telefoner og sentralen for å lette det statistiske arbeidet. Det vil også være mulig å samarbeide med andre lokale telefontilbud om innhenting av statistisk kunnskap. En “landsomfattende” oversikt over svikt i hjelpeapparatet kan være med på å sette søkelyset på områder hvor det er behov for mer kunnskap og eventuell forskning.”

Målsettinger med statistikkføringen som prosjektplanen tegnet opp handlet om hva statistikken kunne anvendes til. Men at et virkemiddel har ønskede målsettingen, betyr ikke at andre anvendelsesområder eller “målsettinger” er utelatt i praksis. Nedenfor er anvendelsen av statistikken ført opp slik at de fire første punktene er rettet mot den uttalte målsettingen med statistikkføringen, slik den ble nedtegnet i prosjektbeskrivelsen, mens de fire siste punktene er rettet mot en ikke-forutsatt, men faktisk anvendelse av statistikken.

1. Statistikken skal kunne gi en oversikt over svikt i hjelpeapparatet
2. Avdekke behov for mer kunnskap om barn og unge.
3. Være et grunnlag for forskning.
4. Formidle kunnskaper om områder der barn og unge trenger flere ressurser.
5. Statistikkene kan være et argument for videre drift av telefonen
6. Et styringsverktøy for telefonvaktene angående temaer de trenger å tilegne seg mer kunnskap om.
7. Være et redskap til å fremheve telefonen gjennom media.
8. Et grunnlag for temaer som tas opp i skolene når kontakttelefonen presenteres der.

4. Måloppnåelse i den første perioden

Bakvakt-sentralen startet opp med de tilretteleggelser prosjektplanen tegnet opp. Likevel greide ikke organisasjonen å oppfylle sentrale deler av sine målsettinger i løpet av de første 8 måneder av driften. Fordi flere sider ved organisasjonen var sviktende, ble hele organisasjonen på sett og vis berørt, slik at det totale bildet av kontakttelefonens vanskeligheter var ganske omfattende. Fra første delrapport ble de vesentligste manglene beskrevet og kan oppsummeres punktvis:

- Mangel på telefonvakter nok til å få en turnusplan til å dekke hele døgnet.
- Manglende opplæring og avklarte retningslinjer angående det å samtale med barn, og spesielt med barn og unge i en krise.
- Manglende planer og delmål for den indre organiseringen.
- Liten og tildels dårlig kontakt mellom aktører på de ulike nivåene.
- Manglende grundighet angående statistikkføringen og arkivering av sensitive opplysninger.
- Manglende tilgang på en database.

Manglene ved organisasjonen i denne perioden førte til at innholdet ved enkelte telefonsamtaler ikke alltid holdt noen faglig standard, til tross for at hver enkelt telefonvakt hadde en relevant faglig bakgrunn.

Men her bør det legges til en innvending i det "mangler" kan være et relativt begrep ut fra hvilken betydning "manglene" har hatt i organisasjonen. En forståelse for dette gir Østerberg (1986) i det han utdyper Heideggers begreper om faktisitet og prosjekt. Østerberg tenker seg:

"...at en gruppe mennesker som utgjør en helhet, har sin faktisitet og sitt prosjekt. Prosjektet vil være de oppgaver eller felles anliggende som forener medlemmene i gruppen (dens "interesser"). Til faktisiteten vil høre materiellet og antallet medlemmer. Enhver gruppe overskrider sitt antall ved sin praksis. En gruppe i virksomhet har derfor ikke strengt tatt noe antall. Men når virksomheten mislykkes eller går i stå, blir medlemmene oppmerksom på sitt antall, dvs. sin faktisitet." (s.94-95)

Ut fra dette må en derfor gå et skritt videre og søke tak i mer enn de manglene som er oppsummert foran. Forklaringer på at organisasjonen ikke nådde sine målsettinger kan for enkelhets skyld deles i tre. Det ene handler om svikt i den menneskelig kompetanse og initiativ. Det andre handler om virkemidler som ikke var godt nok tilrettelagt på forhånd og i forhold til målsettinger og arbeidsoppgaver. Det tredje dreier seg om selve organisasjonsmodellen. Slik denne viste seg å fungere i ettertid, er det grunn til å spørre om den var grundig nok gjennomtenkt, sett i forhold til kontakttelefonens ulike målsettinger.

Kompetanse og opplæring

Allerede fra første åpningsdag var tilgangen på telefonvakter et overhengende problem, selv om det fantes det antall telefonvakter som prosjektplanen viste til. For å dekke en turnusplan døgnet rundt ble avlønnede personer i stor grad bundet opp av å være telefonvakter. I tillegg måtte sentralen ty til betaling av noen av de frivillige telefonvaktene eller "låne" frivillige telefonvakter fra Oslo Røde Kors lokaltelefon.

Både avlønnede og frivillige telefonvakter ved Bakvakt-sentralen hadde ved oppstart en høyere utdanning tilnærmet det prosjektplanen tegnet opp. Utdannelsesnivået har hatt en variasjon fra bl.a. sosialantropologi, cand. ped., sosionomer og barnevernspedagoger, lærere og førskolelærere. Alle ble tolket inn i den samme rammen av krav til en høyere barnefaglig bakgrunn. I det de sosiale og barnevernsfaglige yrkene lett flyter i hverandre og ut mot andre faggreiner, kan en kanskje tenke seg at de har vært utskiftbare?

I boken "Rammer og ressurser for sosialt arbeid" er Hildeng Hauge (1982) opptatt av de sosiale og barnevernsfaglige yrkenes posisjon i forhold til andre faggrupper. Terenget for deres arbeidsoppgaver kan på flere måter virke utflytende i det sosialfagene er sammensatt av flere tilstøtende faggreiner. De mangler de nødvendige grenser som omgir en profesjon, skriver Hauge.

Ut fra dette kan en tenke seg at basiskunnskapen for noen av de ansatte var den samme. Men ansettelser av faglig relevante telefonvakter har innbefattet flere yrkesgreiner enn de sosialfaglige. En må derfor spørre seg om antropologi, førskolelærer eller en universitetsutdannet pedagog har den samme grunnforståelsen som for eksempel en barnevernspedagog?

Ved å bruke en enkel målestokk på faglighet ble vesentlige sider ved de forskjellige fagbakgrunnene usynliggjort. En barnevernspedagog har en helt annen form for kunnskap om barn og unge enn en antropolog, noe som vil innebære at ulike faggrupper "ser" og iverklegger svært forskjellige sider ved barn og unges hverdag. Innen arbeidslivet kan en heller ikke si at de ulike faggreinene er utskiftbare med hverandre.

For det andre har mange barnefaglige faggreiner sin erfaring og lærdom fra ansikt til ansikt-kontakt, og gjerne over tid, og ut fra ulikartede sosiale situasjoner. Kontakten som opprettes gjennom en telefonsamtale vil fordre en annen form for kommunikasjon. En måte å samle de ulike faggreinene var å skolere telefonvaktene innen felles retningslinjer. Men i løpet av de fire, fem første månedene fikk ingen av telefonvaktene noen form for introduksjon eller opplæring i det å samtale med barn og unge pr. telefon. Telefonvaktene ble satt til telefonen fra første dag uten annet å forholde seg til enn sin egen fagbakgrunn.

Det eneste faglige tilbudet telefonvaktene mottok i løpet av disse månedene var kursing innen incest og seksuelle overgrep, og det var i overmål de betalte vaktene som

fikk denne formen for kursing. Dette har vært viktig kunnskap i samtaler med innringere som har vært utsatt for overgrep, men lite dekkende i det daglige arbeidet som har bydd på langt flere problemstillinger.

Ved den første samlingen av frivillige og betalte telefonvakter høsten 1993 kom det flere sukk fra ansatte ved Bakvakt-sentralen som stilte seg undrende til hvordan telefonen hadde tenkt å nyttiggjøre seg deres fagbakgrunn. En betalt telefonvakt uttrykte frustrasjonen på følgende vis:

“Det har vært så mye tull ved denne telefonen. Det var ikke orden på noen ting. Jeg har flere ganger fått en opplevelse av at “vi leker butikk”. Hvordan telefonen har tenkt å bruke vår faglighet har jeg ennå ikke forstått. Det er ikke noen som tar grep om noe som helst.”

Telefonvaktene som ble tilsatt fikk heller ingen opplæring i det å gjøre en telefon-samtale om til statistiske kategorier. Det var tilfeldig hvordan skjemaene ble fylt ut, eller om de overhode ble utfylt.

Manglende styring og struktur

Ved Bakvakt-sentralen fantes ikke noen tydelig tilretteleggelse av møtevirksomhet eller annet praktisk arbeide. Det var uorden i papirer og det fantes ikke rutiner som gjorde det greit å finne igjen dokumenter og brev. Oversikt over økonomiske transaksjoner manglet og kartotek over sensitive opplysninger lå uorganisert i en åpen arkivboks, med personopplysninger uten sladding. Søknad til datatilsynet om å opprette et dataregister ble ikke skrevet før den 13.1.1994. Tre måneder seinere, den 17.3.94 fikk Bakvakt-sentralen tillatelse til å arkivere sensitive opplysninger, omtrent ett år etter at kontakttelefonen åpnet.

Styringsgruppen ble sammenkalt til møter omtrent en gang pr. måned. Som beskrevet ovenfor hadde hver organisasjon i noen grad sine spesifiserte arbeidsområder. Dette ansvaret ble i liten grad oppfylt av den enkelte organisasjonen i løpet av den første perioden.

Røde Kors tok ikke noe særlig grep om det å være behjelpelig med de frivillige telefonvaktene.

Redd Barna oppfylte ikke godt nok sitt arbeidsgiveransvar ovenfor de ansatte. Til dette ansvaret fantes ikke noen kontaktperson for de ansatte eller noen kontrakt om ansettelse og arbeidsgiverforholdet.

Televerket glimret med sitt fravær ved styregruppemøtene det første året, samtidig som de teletekniske problemene stadig var debattertemaer, både innad i organisasjonen,

ved styregruppemøter og ikke minst ved samlinger av lokale Røde Kors kontakttelefoner knyttet til Bakvakt-sentralen.

Dårlig kommunikasjon mellom medlemmer av styringsgruppen vanskeliggjorde arbeidet. Temaer som ble tatt opp på styregruppemøtene bar preg av Ad hoc-saker, og av gjengangere, uten særlig utdypende debatt. Lederen for styringsgruppen var ofte ordknapp og "effektiv" og opplysninger lederen satt inne med ble ikke forelagt medlemmene på en tydelig måte. Problemer som ble tatt opp fikk heller ikke alltid følger av aktive handlinger, spesielt gjaldt dette spørsmålet om flere telefonvakter. Et medlem av Styringsgruppen uttrykte forholdene som uholdbare, spesielt angående tilgang på informasjon.

"Vanskeligheter ble dysset ned og ikke tatt opp til diskusjon ved styringsgruppemøtene. Opplysninger om Bakvakt-sentralens vanskeligheter kom ikke fra lederen av styringsgruppen, men andre personer som ikke var direkte involvert i Bakvaktsentralens arbeide. Noen slike forhold fikk jeg kjennskap til lenge etter at de oppsto som et problem ved Bakvakt-sentralen"

Et annet medlem av styringsgruppen uttrykte forholdene på denne måten i en samtale:

"Lederen for styringsgruppen sitter som en propp i systemet. Da daglig leder for eksempel ble syk, visste lederen for styringsgruppen dette samme dag, likevel tok det en hel måned før nestlederen og de andre medlemmene av styringsgruppen fikk informasjon om forholdet, og selv om det ble bedt om en bekreftelse av sykmelding, ble denne aldri lagt frem for styret."

Ved intervju med leder for styringsgruppen ble helt andre forhold fremhevet som problematiske. Det ene var manglende initiativ fra styringsgruppemedlemmene. Lederen for styringsgruppen opplevde at mye ansvar ble lagt på hennes skuldre. På spørsmål om hun hadde informert medlemmene om problemer ved Bakvakt-sentralen svarte hun ikke direkte, men gikk inn i en annen problemstilling om daglig leders manglende lederegenskaper, som ble sett på som det andre store problemet og som en årsaksforklaring på de vanskelige tilstandene som rådet ved kontakttelefonen.

Daglig leder uttrykte ofte bekymring over driften innad ved Bakvakt-sentralen i løpet av de første månedene. Bekymringene ble derimot ikke videreført som informasjon til styringsgruppen. Daglig leder la heller ikke frem noen plan for driften til styringsgruppen, som på sin side ikke etterlyste noen handlingsplanen fra daglig leder. Mot sommeren 1993 ble daglig leder sykmeldt og en av de betalte telefonvaktene ble ansatt som fungerende daglig leder. I løpet av høsten 1993 dør beklageligvis daglig leder, og fra 1. september 1993 ansettes en ny daglig leder.

Faglig koordinator og gamle stridigheter

Prosjektplanens mål var en Bakvakt-sentral som skulle samordne lokale kontakttelefoner, bidra til formidling av kunnskap og dertil være med på å høyne det faglige nivået slik at barn og unge "skal få et så likt kvalitativt tilbud som mulig."

Tilkobling til nettet og Bakvakt-sentralen skulle skje gjennom søknad. I prosjektplanen het det:

"Styringsgruppen skal godkjenne faglig standard og innpasse de lokale kontakttelefoner etter søknad. Slik søknad skal inneholde redegjørelse om formål, standard og opplæringsplan. Røde Kors har ansvaret for at deres lokale kontakttelefoner for barn og unge har den nødvendige faglige standard."

Alle lokale Røde Kors kontakttelefoner ble koblet til nettet automatisk, uten søknad. Den eneste søknaden styringsgruppen tok stilling til var Redd Barnas telefon i Stavanger. Premisser for et samarbeide ble derfor aldri formulert eller stilt som krav for Bakvakt-sentralens koordineringsarbeide. De lokale telefonene kunne fortsette sin virksomhet uten annen påvirkning fra Bakvakt-sentralen enn det reint teletekniske. Den største kløften mellom Bakvakt-sentralen og de lokale telefonene har vært den faglige samordningsbiten og føring av felles statistikkskjemaer. Våren 1993 fantes et vell av ulike statistikkskjemaer hos kontakttelefoner knyttet til Bakvakt-sentralen. Som sammenligningsgrunnlag var statistikkene uegnet. For de ansatte ved Bakvakt-sentralen var veiledning av de lokale kontakttelefonene et tilbakevendende spørsmål. Hvordan skulle deres rolle være i forhold til de lokale telefonene?

Først i november 1993 ble spørsmålet presisert av ansatte ved Bakvakt-sentralen og lagt frem for styringsgruppen. Hovedspørsmålet var hvordan deres kompetanse skulle anvendes i praksis.

"For prosjektet må det være en sentral problemstilling å drøfte hensiktsmessig bruk av kompetanse/.../Siden kontakttelefonene har etablert egne fagteam blir vår funksjon begrenset til hjelp/veiledning i mer akutte situasjoner, (Prosjektplan s. 8, siste del). Det må nødvendigvis bli mer tilfeldig hvilke samtaler som henvises til B.v.s. I dagens praksis tar Bakvaktsentralen alle telefoner uavhengig av problemområde. I dette perspektivet er det lite som skiller oss fra de øvrige kontakttelefonene. "(Referat fra møtet på Lysebu 4-5 november.1993)

Kompetanse i denne sammenheng må sees på bakgrunn av erfaring med telefonen som media, noe Bakvakt-sentralen manglet. Det var Oslo-telefonen som satt inne med en slik kompetanse etter snart 10 års erfaring. I intervju med fungerende daglig leder fra Oslo-Røde Kors kontakttelefon gis det uttrykk for at Bakvakt-sentralen kom i en underlig posisjon.

“Bakvakt-sentralen kom på kant med tidligere stridigheter innen de lokale kontakttelefoner. Vi i Oslo hadde et godt faglig nivå. Det hadde ikke alle lokale telefoner. Det ble snakket om krav til kvalitet, men det ble det bare snakket om. Det ble ikke noe av. De lokale telefonene fikk ikke noen opplæring. Vi hadde konkrete forventninger også om at Bakvakt-sentralen skulle bruke den kompetansen vi satt inne med, men vi ble aldri forespurt om noe som helst.”

Bakvakt-sentralen knyttet altså til seg en kontakttelefon med mye erfaring, og flere små lokale telefoner med mindre faglig erfaring, men likevel med mer telefonerfaring enn telefonvaktene ved Bakvakt-sentralen. De Lokale telefonene ble sittende i en situasjon der kompetansen satt andre steder enn ved den sentralen som skulle inneha kompetansen.

En for rask oppstart

I enhver virksomhet er planleggingsfasen sentral av flere grunner, skriver Leif Petter Olaussen (1988.). Planleggingen sikrer at tiltaket er gjennomførbart og skaper en klarhet i tiltakets innhold, og i organisasjonens hensikter. Til sammen vil dette føre til en felles bevissthet hos aktørene som er nødvendig for gjennomførbarheten. Dette mener Olaussen vil skape en identifikasjon med tiltaket/prosjektet, og ikke minst fremme den motivasjonen som trengs for å drive prosjektet fremover mot bestemte mål.

Slik kontakttelefonen startet opp manglet mye av de betingelser Olaussen tegner opp, og en kan spørre seg om den landsdekkende kontakttelefonen hadde en for rask oppstart. Men at Bakvakt-sentralen hadde en for rask oppstart betyr ikke at den var rask i forhold til tiden som hadde gått forut for åpningsdatoen. En for rask oppstart betyr her at tilretteleggelse av virkemidler og av indre struktur ikke var klarlagt i tide. Ved styregruppemøte den 19. januar 1993, fem uker før Bakvakt-sentralen åpnet, sto følgende saker på dagsordenen:

- Hvordan skal Logoen se ut?
- Ordet kontakttelefon diskuteres ennå. Det uttrykkes bekymring for at ordet kan forveksles med mange voksne kontakttelefoner.
- Televerket gir opplysninger om det teletekniske.
- Har skaffet 14 frivillige vakter. Planen fremover var å kurse vaktene hver 14. dag for deretter, etter åpningsdatoen, legge en plan for skolering.
- Betalte telefonvakter var ikke blitt ansatt.
- Det ble lagt frem et nytt utkast til samarbeidsavtale mellom Røde Kors og Redd Barna. De førstnevnte vil ha en prosjektperiode på 3 år, mens Redd Barna vil begrense seg til en 2 års periode.

Innen åpningsdatoen var navnet på telefonen bestemt, samarbeidsavtalen i havn og det var ansatt fire telefonvakter i 50% stillinger. *Likevel fantes fundamentale mangler:*

1. En større sikkerhet for at overføring av telefonsamtaler fra et lokalkontor til Bakvakt-sentralen fungerte etter behovet.
2. Manglet telefonvakter nok til å lage en turnusplan som dekket hele døgnet.
3. Dårlig tilgang på database og oppslagsverker om det offentlige hjelpeapparatet.
4. Manglet en plan for administrative rutiner, spesielt bør det påpekes manglene i sikkerhetsforanstaltninger for oppbevaring av sensitive opplysninger.
5. Manglet struktur og planer angående arbeidsdeling av den faglige delen av driften, som veiledning og kursing av telefonvakter.
6. Telefonvaktene manglet etiske og faglige retningslinjer i forhold til å snakke med barn per telefon.

Noen mangler kan spores tilbake til de aktuelle vedtak som er nevnt ovenfor og som kom ganske seint i forhold til åpningsdatoen, spesielt i forhold til manglende planer for det daglige arbeidet. I det organisasjonen forsøkte å opparbeide daglige rutiner, ble problemet med manglende opplæring og manglende telefonvakter en belastningsfaktor. Arbeidsinnsatsen til frivillige og ansatte telefonvakter ble i stor grad orientert om det å **makte å holde telefonen døgnet rundt.**

Samordning på topp-plan

Bakvakt-sentralen startet ikke som et initiativ av praktisk utøvende mennesker. Avtaler skjedde mellom to store organisasjoner på topp-plan, noe som har skapt avleiringer nedover i systemet. Grunnplanen har hele tiden måttet forholde seg til den tilpassingslinjen som var avtalt på topp-nivå. I løpet av prosjektperioden har derved moderorganisasjonene fått spille en større rolle enn prosjektplanen la opp til.

I praksis har dette for det første betydd en tung byråkratisk prosess der styingsgruppen har vært avhengig av sine moderorganisasjoner, spesielt der de har villet fatte ekstraordinære vedtak og tiltak.

En illustrasjon på dette kan være de få vaktene prosjektplanen tegnet opp. Bakvakt-sentralen var i en desperat situasjon fra første åpningsdag, noe som førte til flere møter og samtaler mellom avlønnede telefonvakter og daglig leder, og mellom avlønnede og leder for styringsgruppen. Det aller første møtet om dette forholdet skjedde formelt den 30.6.1993. I august samme år hadde Styringsgruppelederen et møte med sentrale personer i moderorganisasjonene fra Røde Kors og Redd Barna om tilsetting av flere telefonvakter. Styringsgruppen vedtok deretter at det skulle lyses ut stillinger internt i Røde Kors.

Den 11. 8. samme år etterlyste daglig leder de innkomne søknader fra telefonvaktene. Situasjonen var problematisk. Bakvakt-sentralen hadde på det tidspunktet kun 8 telefonvakter igjen. Spørsmålet var om det burde ansettes betalte vakter i en overgangsperiode. Redd Barna sa seg villig til å tilsette flere betalte telefonvakter, mens Røde Kors ville fortsatt holdt på sin frivillighetslinje. Uenigheten førte til handlingslammelse i styringsgruppen. Den 13.9.1993 søkte likevel daglig leder Generalsekretærene i begge organisasjoner om avlønning av 6 personer i 80 % stillinger inntil videre, og fikk dette godkjent.

Kommunikasjonslinjer mellom nivåene har også bydd på vansker. De ansatte ved Bakvakt-sentralen kom i en mellomstilling der de både skulle ha et tungstveiende ansvar som fagpersoner, samtidig som de ikke hadde egne kanaler frem til styret.

Ønsket om en representant i styret ble tatt opp ved flere anledninger. I de første måneder av driften ble dette kun nevnt i samtaler med daglig leder. Fra høsten 1993 ble forholdet også påpekt til styringsgruppen ved flere anledninger. Redd Barna ville imøtekomme de ansatte på dette punktet, men uten å gi dem vedtaksrett. For Røde Kors var dette vanskeligere. Styret var allerede satt og det var utelukket at det skulle utvides med en representant fra de ansatte telefonvaktene. I så fall måtte dette avgjøres hos moderorganisasjonene.

Et annet problem var forholdet mellom prosjektplanens målsettinger og tilrettelegging av kommunikasjon mellom lokale kontakttelefoner for Røde Kors. Daglige ledere, både fra Bakvakt-sentralen og de øvrige lokale kontakttelefonene, samt representanter fra Barnehjelpen i Røde Kors, har hatt sine samlinger to ganger hvert år, uten at betalte telefonvakter ved Bakvakt-sentralen har deltatt. Dette på tross av funksjonen som fagansvarlige og som "virkemidler" for å høyne de lokale kontakttelefonenes faglighet.

Men forholdet kan like gjerne forklares med de betalte telefonvaktens arbeid innad ved kontakttelefonen, der det faglige koordineringsarbeidet aldri kom helt i gang. De betalte telefonvaktene har derved ikke hatt noe press på seg til å delta. Samtidig ble lokaltelefonene innen Røde Kors koblet til nettet uten søknad og betingelser. I så måte kunne Røde Kors telefonene fortsette sin virksomhet, etter egne premisser. Bakvakt-sentralen var noe som kom i tillegg til en allerede organisert virksomhet.

5. Omorganisering av bakvaktssentralen

Omorganiseringen av Bakvakt-sentralen startet allerede i november 1993. For å endre avtaler som var inngått mellom Røde Kors og Redd Barna, ble Generalsekretærene i begge organisasjonene tilkalt. Hva som videre burde skje med Bakvakt-sentralen var både et spørsmål om hensiktsmessighet, økonomi og hva moderorganisasjonene ville gå med på, men også Barne og Familie departementets godvilje har hatt en betydning for spørsmålet om den videre driften av kontakttelefonen.

Den 18.1.1994 redegjorde styringsgruppen for Bakvakt-sentralens vanskeligheter og videre planer for driften ble lagt frem. Den første organisasjonsmodellen som ble foreslått, innlemmet kontakttelefonene i Oslo, Trondheim og Bergen.

Å ville koble inn de tre største telefonene hadde en sammenheng med en tiltakende vekst av lokale kontakttelefoner. Fra å være fem telefoner i det Barneombudet satte i gang sitt initiativ, var de lokale kontakttelefonene oppe i atten i årsskiftet 1993/94. De tre største telefonene var tiltenkt oppgaven som bindeledd mellom Bakvakt-sentralen og de minste lokaltelefonene.

På Røde Kors landsmøte som ble avholdt den 20 og 21.januar 1994 stilte Landsmøtet seg positive til at Røde Kors overtok ansvaret for Bakvakt-sentralen. Det Landsmøtet og de impliserte Røde Kors-telefonene stilte seg avventende til var innlemmingen av Bergen og Trondheim. Belastningen ved en slik tredeling av ansvaret ville bli for stort. I den endelige modellen ble det kun Oslo som deltok videre i nært samarbeide med den landsdekkende kontakttelefonen.

Bakvakt-sentralen endret navn til Bakvakt-prosjektet og daglig leder ble erstattet av en prosjektleder, tidligere ansatt i Røde Kors. Planene gikk ut på at Røde Kors overtok det administrative og økonomiske ansvaret etter 1. mars 1994 og ut året etter de intensjoner som var nedfelt i prosjektbeskrivelsen. Telefonsamtalene skulle legges til Oslo kontakttelefon der også Prosjektgruppen skulle ha sitt faste kontor.

Styringsgruppen skulle erstattes med en Faglig prosjektgruppe. Leder for den tidligere styringsgruppen ble skiftet ut med en ny representant fra Røde Kors, mens de øvrige medlemmer ble sittende. Som en del av omorganiseringen ble daglig leder for Oslo kontakttelefon medlem i faglig prosjektgruppe i tillegg til at de fikk en fast representant fra Televerket.

Funksjonen til Faglig prosjektgruppe skulle i overmål være rådgivende i forhold til økonomi, rammebetingelser og se til at prosjektet ble evaluert, men de skulle også ha som formål å yte faglig råd til prosjektet og påse at prosjektet ble drevet i forhold til den opprinnelige prosjektplanen.

Allerede ved "åpningen" av det "nye" Bakvakt-prosjektet 1. mars 1994 lå delmålene klar for den første perioden. Følgende delmål skulle søkes oppnådd i løpet av våren 1994.:

“Synliggjøre barn og unges behov for hjelp og råd fra hjelpeapparatet, voksne og andre som har mye med dem å gjøre.”

“Holde åpent ut over de lokale telefonenes åpningstid, og sånn sett fungere som en bakvaktssentral.”

“Bidra til økt kompetanse for barn og unges kontakttelefoner generelt, og i særlig grad telefonene knyttet til bakvaktssettet.”

“Markedsføre kontakttelefonene for barn og ungdom.”

“Utarbeide en prosjektrapport innen utløpet av prosjektperioden 31. desember 1994.”

Delmålene var i hovedsak knyttet til hvordan den organisatorisk delen av telefontjenesten best kunne fungere. Til forskjell fra den opprinnelige prosjektplanen innlemmet delmålene et nytt punkt om markedsføring av telefonen. For Bakvakt-prosjektet har ikke markedsføringsdelen vært et fremtredende satsningsområde, verken i planer eller i praksis. Det som har foregått av markedsføring det første året, både gjennom media og i skolepresentasjonen har i stor grad vært et Røde Kors anliggende.

Hva innlemmes Bakvakt-prosjektet i?

Endringene har forskjøvet kontakttelefonens organisasjonsmodell over fra et samarbeide mellom to store organisasjoner til i større grad å være styrt av Røde Kors. Redd Barna fortsatte som deltagere i faglig prosjektgruppe, men har ikke hatt særlig innflytelse over prosjektets daglige arbeide eller bestemmelser som er blitt vedtatt sentralt fra Røde Kors. Bakvakt-prosjektet flyttet inn i lokaler tilknyttet Oslo- kontakttelefon-Røde Kors, delvis som et eget prosjekt, delvis i samarbeide med Oslo-telefonen. Den største endringen var at telefonsamtalene ble lagt til Oslo-telefonen, antall frivillige telefonvakter ble nesten 8 ganger større i løpet av kort tid og betalte personer fra Bakvakt-sentralen fikk tildelt forskjellige arbeidsoppgaver.

Hva har så sammenslåingen innebåret for Bakvakt-sentralen i forhold til målsettinger og retningslinjer?

Hver lokale kontakttelefon innen Røde Kors, inkludert Oslo lokaltelefon, har i følge sine retningslinjer stor grad av sjølråderett. I retningslinjer for kontakttelefonene innen Røde Kors heter det:

“Distriktsorganisasjonen rår over egne midler og er alene ansvarlig for de forpliktelser den påtar seg. Dette innebærer at det enkelte Røde Kors distrikt avgjør selv hvorvidt de vil etablere et kontakttelefontilbud til barn og unge. Gjør de dette er de selv ansvarlig for den totale drift, både faglig og økonomisk.”

Men råderetten er ikke fullstendig under alle omstendigheter. Sentralstyret og Representantskapet i Røde Kors kan anmode distriktsorganisasjonen, som er overordnet de lokale telefonene, om å følge andre retningslinjer dersom ledelsen i Røde Kors ønsker det.

Bakvakt-prosjektet ble derved innlemmet i en kultur som både hadde et stort nettverk, med egne retningslinjer og en selvstendig holdning, og styringsrett i forhold til sine lokale kontakttelefoner. I det telefonsamtalene ble lagt under Oslo Røde Kors lokaltelefon møttes også to ulike intensjoner angående det faglige innholdet i telefonsamtalene. Ved Oslo-telefonen har telefonvakter stort sett blitt rekruttert ut fra "egnethet". Oslo-telefonen har brukt intervjuer og en prøveperiode som telefonvakt sammen med en erfaren telefonvakt, som ansettelseskriterie, der hver enkelt telefonvakt har blitt vurdert som egnet eller uegnet av daglig leder. At en stor del av telefonvaktene også har hatt en faglig bakgrunn, har vært et sekundært fenomen. Etter sammenslåingen fikk telefonvaktene yrkesbakgrunn en større bredde og besto av såvel postfunksjonærer, psykologistudenter, sykepleiere, som samfunnsvitere.

Også målene for lokaltelefonenes innhold har hatt en annen ordlyd enn prosjektets. I retningslinjer for Røde Kors-telefonene er telefonen;

"...først og fremst et tilbud om en voksen å snakke med. Telefonen tilbyr kontakt og støtte på et medmenneskelig plan."

Målgruppen er:"- barn og ungdom som trenger mer kontakt med voksne enn deres nære omgivelser kan gi dem.

- ensomme, rådvile, forsømte, fysisk eller psykisk mishandlede barn og unge inntil en øvre grense på 18 år.

- voksne som har problemer med barn eller kjenner til barn som har det vanskelig (dette er ingen primær målgruppe, men erfaringer viser at disse også søker kontakt-telefonen)."

Fra sentralt hold innen Røde Kors, ble det gjort forsøk på å samordne motstridende prinsipper mellom lokaltelefonene og den landsdekkende telefonen. Røde Kors utarbeidet nye retningslinjer for sine kontakttelefoner som ble vedtatt av Sentralstyret i Røde Kors tidlig i desember 1993, tre måneder før omorganiseringen. De nye retningslinjene ligner på flere områder de som ble tegnet opp i prosjektplanen for Bakvakt-sentralen. Målgruppen var fortsatt barn og unge opp til 18 år, men målsettingen med telefonen ble endret fra å være en telefon der barn og unge skulle få en voksen å snakke med, til å gjelde barn og unge:

"- med behov for å snakke med en voksen

- som er i en akutt krise

- som har behov for å orientere seg i hjelpeapparatet."

Røde Kors fastholdt fortsatt at det skulle forefinnes et fagstyre ved hver lokaltelefon, og de hadde ingen punkter med som viste at frivillige telefonvakter skulle inneha en fagkompetanse. I retningslinjene står:

“I rekrutteringen av nye vakter til kontakttelefonene legges det særlig vekt på egnethet og erfaringsbakgrunn.”

For at overgangen ikke skulle bli for vanskelig for de lokale telefonene, gjaldt retningslinjene i første omgang for nyopprettede kontakttelefoner. Allerede opprettede kontakttelefoner kunne fortsette med sin gamle ordning, selv om det ble anbefalt å finne en overgang til de nye retningslinjene etterhvert.

Indre struktur

Da Televerket kom inn med en ny representant etter omorganiseringen førte dette bl.a. til et tettere samarbeide om teletekniske løsninger. Den Faglige styringsgruppen ble mer strukturert i sin arbeidsform i det vedtak ble fulgt opp og fordeling av ansvar ble tydeliggjort. Den Faglige styringsgruppen ga også rom for både administrative og til dels faglige debatter.

Like mye kan en si at Bakvakt-sentralen i stor grad ble innlemmet i en kultur som Oslo-telefonen allerede hadde etablert. Telefonvakter og ansatte fikk etter omorganiseringen en mer strukturert arbeidsdag med større tilgang til relevant kunnskap gjennom en opparbeidet database.

Telefonvaktene fikk introduksjonskurs og alle fikk tilbud om temakvelder slik Oslo-telefonen har drevet sine temakvelder i en årrekke. Temaer som ble tatt opp gjennom kursvirksomheten viste et vidt spenn fra det å samtale med barn, til det å orientere vakter om overgrep og kriser. Kursene har også innbefattet en orientering om den nye barnevernsloven og om Røde Kors organisasjonen.

Selv om Oslo-telefonen beholdt sitt eget fagstyre ble alle telefonvaktene tilgodesett med faglig veiledning etter omorganiseringen. Veiledningen kom fra tre ansatte overflyttet fra Bakvakt-sentralen. I tillegg deltok både lederen for Oslo-telefonen og Prosjektansvarlig i veiledningen av telefonvakter.

Veiledningen har i stor grad foregått som en Bakvaktordning der telefonvaktene kunne ta direkte kontakt med veileder, dersom de fikk en vanskelig telefonsamtale, eller med en annen telefonvakt i det de ble sittende to og to på vakt. I tillegg ble telefonvaktene veiledet gruppevis og individuelt innen de ressurser kontakttelefonen har hatt til rådighet. Likevel hadde systemet mange svakheter i forhold til prosjektplanens krav om faglighet.

Fra et møte den 6.6.1994 ved Oslo-telefonen mente den tilsatte veilederen at veiled-

ningen var svært nødvendig, men lite fullstendig. Et hovedproblem var de ulike fagbakgrunnene hos telefonvaktene, noe som gjorde det vanskelig å vise til en felles forståelse. Videre sa veilederen følgende:

“En halv stilling er ganske lite til så mange vakter. Dessuten bør veiledningen foregå over ganske lang tid, med lite utskiftninger av telefonvakter for at denne skal kunne ha en samlende god effekt og avgi en felles god plattform for alle telefonsamtalene.”

I løpet av det siste halvåret fikk prosjektet også anvendt en av de halve stillingene til produksjon av Faglige hefter. Dette arbeidet har i stor grad blitt utrettet som et samarbeidsprosjekt ved Bakvakt-sentralen, men ført i pennen av en ansatt med mange års erfaring fra Oslo Røde Kors kontaktttelefon. Heftenes temaer har handlet om både mobbing, erting og tulletelefoner, men også innbefattet innringere som har hatt alvorligere problemer. Heftene vil bli grundigere beskrevet i del to der prinsipper for en telefonsamtale og forklaringsmodeller på de temaer barn og unge ringer inn om, vil bli diskutert.

Utvidet koordineringsarbeide

At Røde Kors overtok hovedtyngden i ansvaret med Bakvakt-prosjektet, og at telefonsamtalene ble lagt til Oslo Røde Kors, skapte muligheter for en endret arbeidsinnsats. I det Røde Kors også har hatt en kultur på å samle alle daglige ledere til faglig og administrativ diskusjon to ganger hvert år, eksisterte det allerede en struktur for et videre samarbeide med de lokale kontaktttelefonene. Den tydeligste endringen som følge av omorganiseringen kom til syne gjennom en samordnet statistikkføring. Selv om arbeidet med å utforme egne statistikkskjemaer startet før omorganiseringen, skjedde det en ganske omfattende nyttiggjørelse av skjemaene på landsbasis høsten 1994.

Kort tid etter omorganiseringen ble det på et daglig leder-seminar fremlagt en plan for et koordineringsarbeide med utgangspunkt i en felles statistikkføring. Men å samle alle kontaktttelefoner til en felles innsats har også bydd på ulike vansker. Fra daglig leder-samlingen 5-6. mai 1994 ble statistikkskjemaene diskutert, og møtt med endel motstand. Flere lokale telefoner opplevde at deres telefon ikke var tilgodesett ut fra de enkelte lokale behovene.

“Det blir for mye papirarbeide, som gjør at vaktene belastes med å føre statistikk i stedet for å snakke med ungene”, ble det hevdet av en daglig leder ved en lokaltelefon. Ledelsen ved Bakvakt-prosjektet og ledelsen av Barnehjelpen i Røde Kors ønsket ikke å la protestene føre frem. Lederen for Barnehjelpen i Røde Kors ordla seg på følgende måte:

“Vi er forplikta til å føre en grundig statistikk for å dokumentere hva vi er og hva vi har brukt penger til./.../ Nå er det bestemt at vi skal ha et felles statistikkskjema, det står i prosjektbeskrivelsen, og dere er en del av dette prosjektet.”

På samlings-møtet i mai ble det avtalt at statistikkene skulle sendes til Bakvakt-prosjektet hvert halvår, og at prosjektet skulle gi sine statistikker til de lokale telefonene. Dette var første skritt mot den prøveperioden som skulle komme i september samme år. I løpet av denne måneden satte Televerket inn med en storstilt telling av innkomne samtaler til alle de lokale kontakttelefonene, noe som fordret et visst system fra de lokale kontakttelefonenes side med faste åpningstider for alle de lokale kontakttelefonene. Utenom lokale åpningstider var det kun Bakvakt-sentralen som skulle holde åpent, men ikke hele døgnet slik intensjonen med den landsdekkende kontakttelefonen.

Noen samlende endringer

Omorganiseringen av Bakvakt-sentralen førte til en forskyvning fra et delt ansvar mellom to organisasjoner, mot et tydeligere Røde Kors ansvar for kontakttelefonen, og derved også en enklere **ytre struktur**. Og ytre betingelser ved organisasjonen medførte også endringer av en **indre struktur** i en smidigere ledelse av Faglig styringsgruppe, et klarere system av møter, veiledning og kurser, daglige rutiner, og statistikkføring sammen med en forbedret tilgangen på database og annen relevant kunnskap.

Omorganiseringen har i liten grad rokket ved de opprinnelige **målsettinger**, med unntak av delmål om markedsføring av kontakttelefonen. Denne delen er blitt tilnærmet målene gjennom utgivelse av Faglige hefter og oppslag i media og i interne Røde Kors aviser. Hvorvidt kontakttelefonen har tilnærmet seg mer kvalitative mål med telefonsamtalene vil bli tatt opp i den andre delen av rapporten.

Målsettingen om å være en døgnåpen kontakttelefon har ikke blitt fulgt, men så har dette kanskje vært endel av prøveprosjektets hensikter å finne ut av hvorvidt dette var hensiktsmessig sett ut fra brukernes behov.

I løpet av prøvemåneden september har **forholdet til omgivelsene** hatt en viss endring i det målsettingen om å være et koordinerende organ delvis er blitt etterfulgt gjennom en innføring av felles statistikkskjemaer. Røde Kors har også tilnærmet seg koordineringsarbeidet gjennom nye retningslinjer for de lokale kontakttelefonene, tilnærmet prosjektplanens målgruppe. Noen faglig forhøyet standard for de lokale kontakttelefonene har Bakvaktprosjektet ikke oppnådd etter omorganiseringen.

Som **virkemiddel** ble antall frivillige telefonvakter flerdoblet og problemer med å dekke en turnusplan var ikke lenger så presserende som den var ved oppstarten. Telefonvaktens faglige bakgrunnen har derimot blitt svekket i forhold til prosjektplanens intensjoner.

Men sammenslåingen med Oslo Røde Kors-kontakttelefon har slått flere veier. På den ene siden fikk aktørene en tydeligere struktur å forholde seg til i det daglige arbeidet. På den annen side ble Oslo-kontakttelefon på flere måter "tilsidesatt" i følge aktører ved Oslo-telefonen. Det ble prosjektets anliggende som førte an og ble retningsgivende i forhold til valg av oppgaver, selv om telefonsamtalene ble lagt til Oslo-telefonen. Noen dyptgripende endringer har derimot ikke foregått. I det Bakvakt-sentralen avsluttet sitt prosjekt, fortsatte Oslo kontakttelefonen omtrent på den linjen de var før Barneombudet tok initiativ til en landsdekkende telefon. Sett fra denne vinkelen kan en like mye si at prosjektet har vært "tilsidesatt".

Prosjektet knyttet ganske tidlig til seg de lokale Røde Kors-telefonene, uten forhåndssøknader, bortsett fra en kontakttelefon i Stavanger, styrt av Redd Barna. Prosjektet har derved ikke fått lagt premisser for de lokale telefonene i særlig grad, men hatt en funksjon på yttersiden av et allerede etablert system av lokaltelefoner.

En sidestilling av forholdene før og etter omorganiseringen vil kunne forlede tanken dithen at forbedringene kun har gått i positiv eller negativ retning. I det alle endringer sees i forhold til de forholdene som var før omorganiseringen, vil derved alle endringer til det bedre fortone seg som gode endringer i det de har nærmet seg projektets målsettinger. Det som vil falle ut er spørsmålet om organisasjonsmodellen har vært egnet til å oppnå sine målsettinger, noe som også, og kanskje i særdeleshet, må sees ut fra organisasjonens kvalitative innhold. Dette forholdet vil bli videre tatt opp i neste del.

Det som også gjerne faller ut er endel spørsmål om ressurser som har vært tilgjengelige, men ikke anvendt i løpet av hele prosjektperioden. Den tydeligste ressursen i så måte har vært Redd Barnas fagkompetanse. Redd Barnas-senter har flere ansatte innen faggreiner som til sammen gir en stor kunnskapsbredde, både om barn og unge individuelt, og i en større samfunnsmessig sammenheng. Dette påpekes spesielt i forhold til utgivelse av Faglige hefter som Bakvakt-prosjektet i stor grad har utformet på egen hånd, noe jeg vil komme tilbake til.

6. Oppsummerende kommentarer

Samlet sett kan en si at hele prøveprosjektet har ført til en forbedring gjennom en **avdekking** av ulike problemstillinger i forhold til å etablere en landsdekkende kontakttelefon. Avdekkingen kan fungere som et verdifullt grunnlag for videre drift av ulike typer kontakttelefoner med basis i et samarbeide.

Til dette kan en legge frem noen punkter for organisering som på flere måter er i tråd med både Olaussen (se kap. 4), og med Ogdens fremlegg av betingelser for en prosjektutvikling og et tverretattlig samarbeide (se kap. 2).

- Organisasjonen må være avgrenset og tydelig i sin ytre struktur, og i denne forbindelse i forhold til hver enkelt hovedorganisasjon som deltar i samarbeidet.

- Samarbeidet fordrer en god forberedelse før igangsetting der arbeidsinnsats, mål og rammer er klarlagt på forhånd.

- Et samarbeide av denne typen fordrer at målgruppe, målsettinger, virkemidler og planer i minst mulig grad er tvetydige.

En slik samarbeidsform kan være fruktbar der forutsetningene er tydeligere enn det som var tilfelle da Bakvakt-sentralen startet opp. Samarbeidet mellom Røde Kors og Redd Barna var tuftet på to hovedorganisasjoner med svært ulike forutsetninger i styrke, spesielt i forhold til erfaringer og organisering av tidligere kontakttelefoner. Rammen for et samarbeide, uansett gode intensjoner, og selv med klare retningslinjer og avgrensede målsettinger, var for skjev allerede i utgangspunktet. Bakvakt-sentralens funksjon ble å samle et veletablert nettverk av kontakttelefoner som hadde en basis i en "egenstyring" lokalt sett, til en innsatts i en virksomhet som på mange måter kunne virke forstyrrende. De lokale kontakttelefonene hadde ikke klare linjer i hvem de skulle forholde seg til. Var det Bakvakt-sentralens ledelse, distriktsstyret i Røde Kors eller Røde Kors sentralt ut fra den spesielle situasjonen som hadde oppstått gjennom en samarbeidsavtale med Redd Barna på topp-nivå?

Del. II.

Telefonsamtalen og avdekking av kunnskap

7. Kunnskap - for hvem til hva?

“- Hei, jeg er en jente på 12 år fra Bergen og jeg har et lite spørsmål til kontakttelefonen.

- Ja?

- Du, jeg lurar på ...at....råtner likene fort i jorda?

- Ja, det vet jeg ikke helt hvor fort det går, men det er ikke alle som blir begravd.

- Blir de kastet på søppelhaugen de, da?

- Nei, noen blir kremert, det vil si at de blir brent og lagt i en urne, og denne urnen blir begravd på kirkegården.

- Hvordan kan man være sikker på at folk er døde da, før de blir gravd ned med tonnevis av skitten jord over seg, æsj...det er fælt....

- Det vet legene ganske godt i dag. Folk blir ikke begravd med mindre legene vet sikkert at de er døde.

- Så alle dauinger er helt sikkert ikke levende da?

- Ja, det tror jeg vi trygt kan si.

- Men jeg har hørt noe; og det er at alle døde kommer inn i et sterkt lys etterpå eller akkurat når de skal dø liksom, men de råtner jo, og det er litt rart. Kommer de ikke inn i lyset da?

- Kroppen råtner jo og folk tror litt forskjellig om hvor sjelen kommer etter døden ut fra hva de tror på. De som tror på Gud.....”

Det virker så enkelt; barn ringer og en voksen svarer. Men kontakttelefonen var en virksomhet med visse krav til telefonsamtalens innhold. Målene var flersidige og innbefattet både det å gi hjelp, støtte og orientering til innringeren - og til det å anvende telefonsamtalene utover selve samtaletiden til mer sideløpende målsettinger (ref. foran).

At prosjektplanen tegnet opp visse mål med telefonsamtalene betyr ikke at dette har vært særlig merkbart for innringeren. Innringeren har gjennom en telefonsamtale fått konkrete råd som kunne gjøre det lettere for innringeren å orientere seg i sin hverdag, eller ut mot offentlige instanser. Rådene var individuelle og orientert rundt innringerens presentasjon av et spørsmål, som en nesten-privat samtale av betroelser.

Dersom en ser hver enkelt telefonsamtale isolert vil en få øye på hvilken personlig

hjelp og støtte den enkelte innringeren har mottatt eller ikke mottatt. Ser en samtale samlet, sammen med den fortolkningen av samtale som er blitt lagt til grunn gjennom formidling av kunnskap til telefonvakter eller utenforstående personer, vil en bedre oppdage hvilken **type** kunnskap som er blitt formidlet.

I sin tur vil kunnskapsformidling om telefonsamtalenes samlede innhold, kunne tilbakesendes til telefonvaktens forståelse av innholdet i de temaer barn og unge har tatt opp i den enkelte telefonsamtale. Og hvordan voksne forstår barn og unge setter grenser eller skaper åpninger for hvordan vi kan tolke og forstå de meninger barnas utsagn er bærere av. Til dette formålet har kontakttелефonen tilrettelagt visse virkemidler, som krav til telefonvaktens fagbakgrunn, kurser og veiledninger.

Også utgivelse av Faglige hefter har vært endel av kunnskapsformidlingen som skulle sette telefonvaktene bedre i stand til å snakke med, og forstå barn og unge.

Prinsipper for en telefonsamtale

I det første Faglige heftet som ble produsert av Bakvaktprosjektet i mai 1994 ble noen tommelfingerregeler om det å snakke med barn og unge pr. telefon presentert på følgende vis:

*“*Vi skal lytte og veilede. En stille samtale kan være god nok.*

**Vi skal ikke fortelle om oss. Det er innringerens samtale.*

**Vi skal hjelpe brukeren ett skritt videre-brukeren skal ikke hjelpe oss.”*

Ved å presisere yttergrensen i en telefonsamtale formes, om enn noe vagt, den “arena” telefonvaktene har til rådighet. For det første skal de passe seg for å behandle innringeren og opptre som om telefonen ikke har noen begrensning. For det andre skal ikke telefonvaktene overføre sine personlige opplevelser over på innringeren. Den tredje deler går på forskjellen på det å være voksen og det å være barn. Det er de voksne som har ansvaret for hvordan telefonsamtalen forløper, er budskapet i det Faglige heftet.

Fra et kurs som ble holdt for telefonvakter ved Oslo-telefonen i 1993 og 1994 ble telefonvaktene oppfordret til å tilstrebe en komplementær kommunikasjonsform. Med dette menes at den ene parten mottar budskapet mens den andre gir. Fra kursheftet om kommunikasjon, utgitt av Oslo-telefonen, skrives det følgende:

“Noen klienter vil, etter at du har pratet med dem en stund, prøve å få til en symmetrisk kommunikasjon. Eks: Hvordan er han du er sammen med, har ikke du hatt kjærlighetssorg, hva følte du da, hvor gammel var du første gang du var sammen med en gutt osv. Dette bør man være bevisst på. Det er ikke klienten som skal bli din behandler å få deg til å tømme seg.”

For å unngå at innringeren styrer samtalen henimot en symmetrisk kommunikasjon, må telefonvaktene lære å bruke forskjellige manøvre for å opprettholde den komplementære kommunikasjonen. Dette kan gjøres ved å søke flere opplysninger om innringers tema slik at innringeren får et klarere bilde av sin egen situasjon uten å føle seg presset. Når så problemet/temaet er forstått av innringeren, endres modellen slik at samtalen kortes ned til det temaet innringeren har presentert. Modellen fungerer som en igangsetter for å gi eksakte råd.

Det er innringeren som skal velge tema for samtalen. Det kontaktttelefonen og retningslinjer for en telefonsamtale i liten grad tar i betraktning er maktforholdet mellom en faglig utdannet telefonvakt og et barn. I all kommunikasjon (mellom barn og voksne i særdeleshett) ligger det en mulighet til en skjevfordeling av makt mellom aktørene. Bråten (1983) kaller dette for modellmonopol, eller modellmakt.

“Grunnlag for et modellmonopol blir lagt når et saksområde (referentområde; samtaleunivers) blir avgrenset eller forutsatt slik at bare den ene av deltagerne fremstår som rik på relevante begreper og forestillinger som reflekterer egne premisser, mens de andre finner seg fattige på slike egne symbolske ressurser i forhold til saksområdet. “(s.169)

Slik Bråten ser modellmakten er det den modellsterke som fremlegger en sak på egne premisser. Ved telefonen er forholdene motsatt i det innringerne skal legge premissene for samtals innhold. Telefonvaktens oppgave blir å styre samtalen på den modellsvakes premisser slik at den modellsvake innringeren får en utvidet forståelse for sin egen situasjon. Til dette skriver Bråten at selv om den modellsvake får legge premissene er ikke dette nok til at modellmakten kan brytes.

“.....med en modellsterk Beta og en modellsvak Alfa er det slik at alle yringer som Alfa kan gi, kan den modellsterke Beta dra nytte av og behandle. Derimot er den modellsvake Alfa begrenset til bare å kunne behandle og dra nytte av de data som kan begripes ut fra Alfas begrensede perspektiv./...../I dette systemet vil den modellsvake forsøke å tilegne seg den modellsterkes begreper og modeller. Dess mer den modellsvake tar opp i seg den modellsterkes modeller, dess mer kan den modellsvake kontrolleres av den modellsterke. “(se s. 172 og 25)

Hvordan modellmakten kan brytes viser Bråten til bl.a. ved et eksempel om læreren som underviser i storbyens økologi. Birgitta er eleven som hver dag går forbi elven og lærer mye om hva som skjer der. Dersom læreren henviser Birgittas kunnskap som irrelevant vil Birgitta fremtre som modellsvak. For å bryte dette kan læreren ta opp Birgittas kunnskap til også å gjelde storbyens økologi. Derved lar han den modellsvake få redefinere og utvide den modellsterkes modeller og perspektiver. Det vil da oppstå symmetri mellom de ulike modellene. (se s. 178)

For å bryte modellmakten må ikke nødvendigvis den komplementære kommunikasjonsformen endres ved kontakttelefonen. Bråten snakker mer om en endring i de ulike modellene for forståelse. For at Birgittas perspektiv skulle tas opp måtte læreren endre sin fortolkning av storbyens økologi. Til dette kan en se statistikkføringen etter bestemte kategorier som en hindring mot forståelse på innringernes premisser i det kategoriene var fastlagt på forhånd. Men her er ikke alt sagt. At det ble ført statistikk over innringernes tema trengte ikke å være et hinder mot en bedre forståelse av innringeren. Spørsmålet dreide seg like mye hva telefonvaktene oppfattet som vesentlige punkter i løpet av samtalen, og som ble statistikkført som samtalenes hovedtema.

Sett fra denne vinkelen kan en finne en sort forsikring om en bedre forståelse av innringernes budskap gjennom en barnefaglig utdanning.

En barnefaglig orientering

Prosjektbeskrivelsens krav om en barnefaglig utdanning ga en variasjon av ulikartede fagbakgrunner ved oppstart (se kap.4). I mangel på felles retningslinjer ga dette seg utslag i telefonsamtaler der telefonvaktene både svarte og registrerte telefonsamtalene på svært ulike vis, noe som ble tydeliggjort gjennom spørreskjema til telefonvaktene høsten 1993 (se vedlegg 2). Mange ble i denne første perioden før omorganiseringen sittende alene på vakt og derved henvist til sin egen fagforståelse og tolking av innringernes budskap.

Etter omorganiseringen innebar telefonvaktens yrkes og utdannelsesbakgrunn en bredere variasjonsbredde (se kap.5.). Fordelen ved sammenslåingen med Oslo-telefonen var at telefonvaktene fikk veiledning, kurser og de ble ikke sittende alene på vakt. Flere av Oslo-telefonens telefonvakter hadde arbeidet ved telefonen i flere år og fått med seg endel kurser og opplæring i det å snakke med barn og unge på telefonen før de begynte som telefonvakter.

Temaer i kurser og møter har variert fra kontakttelefon til kontakttelefon og fra år til år. Likevel er det mulig å trekke frem et eksempel som dekker noe av "trenden" ved de fleste lokale kontakttelefoner i årene 1992 og 1993. Ut fra de kurser som er blitt holdt ved Oslo-telefonen, kan en få et innblikk i telefonvaktens felles lærdom og hvilken type kunnskap dette har vært.

I 1993 ble det holdt følgende kurser og temakvelder for telefonvakter ved Oslo-telefonen:

- Seksuelle overgrep/mishandling - Kropp, pubertet, seksualitet og seksuelle overgrep - barn som kjeder seg; en naturlig del av tilværelsen, eller dekknavn for noe "annet"?
- Spiseforstyrrelser - Gjeldsøke og deres situasjon - Samtaleteknikk - Skilsmisser - Teaterstykket "Fremtiden er avlyst" (om incest) - Orientering om Kirkens

Bymisjon- Informasjon om den nye Barnevernsloven - samt 2 "sosiale samlinger" - meningsutveksling og samling for å ta vare på hverandre. (Årsrapport for Oslo-telefonen 1993)

I hvilken grad telefonvaktene har fått med seg kunnskapen som er blitt formidlet gjennom kursene kan være et åpent spørsmål som bør utredes videre. Likeså er det grunn til å spørre hvilken kompetanse aktørene har hatt som har **kontrollert** kursenes faglige innhold. Har de vært gode nok?

I det telefonvaktens kontinuitet ikke har bydd på nok stabilitet til en oppfølging fra evaluators side, er svaret uvisst. Likevel viste det seg gjennom lytting på telefonsamtaler at telefonvaktens innsikt og svar etter omorganiseringen ikke ga noen pekepinn om en særlig endret standard. Det som tydeligst hadde endret seg var telefonvaktens ro til å snakke og lytte til innringerne.

Selv om de fleste telefonvaktene var dyktige til å svare og snakke med barn og unge, både før og etter omorganiseringen, fantes det enkelte telefonvakter som ikke ga innringerne svar som kunne betegnes som faglig holdbare, og i noen tilfeller ganske utilbørlige og useriøse. For innringerne ble dette et lottospill. I det øyeblikket innringeren ble svart av en som var udugelig, var det ingen vei tilbake. Slik sett kan en person, eller noen få, ødelegge det totale bildet av en samlet faglig styrke. Garantien for en faglig god kontakttelefon må ligge i den enkelte telefonvaktens kunnskaper.

I lys av et behov for å fremme en fellesorientering kan en se utgivelser av Faglige hefter. Deler av de Faglige heftene er direkte rettet mot telefonvaktene og gir informasjon om flere måter å ta imot telefonsamtaler på. Det er snakk om grensetting og om forståelse for det enkelte barnets budskap. På den måten kan Faglige hefter langt på vei fungere som oppslagshefter for telefonvakter, selv om Bakvakt-prosjektet advarer mot å bruke eksemplene som standardsvar. Heftene var mer ment som en orientering rundt vesentlige problemstillinger, uten å være uttømmende.

Innringerens stemmer er i de Faglige heftene formidlet på en respektfull måte og gir et bilde av vanskeligheter telefonvaktene kan stå ovenfor. Barns språk kan både være utydelig og noen ganger også krast og negativt, men skal likevel forstås og behandles med respekt, er noe av hovedbudskapet som tas frem i de Faglige heftene.

Alvorlige problemer og faglighet

Redd Barnas intensjoner slik de fremsto i intervju med en ansatt fra Redd Barnas-senter, var at fagligheten skulle anvendes til mer alvorlige problemer og ikke til det å "småprate" med innringerne om alt mulig.

Røde Kors har ikke latt de alvorlige problemene stå mest sentralt, men heller ikke skjøvet dem bort som uvesentlig. I Røde Kors brever til Barneombudet (ref. foran) var

det gjerne avdekking av problemene som lå under intensjonene om å ha en videst mulig målgruppe angående innringningstemaer. Denne måten å tenke på har blitt ført videre gjennom Faglige hefter utgitt av Bakvakt-prosjektet. I Faglig hefte nummer en står følgende om det å lytte etter innringerens problemer:

“Alle har vi tatt i mot telefoner hvor vi er usikre på det egentlige innhold. Hva er det barnet forsøker å si? En ting er hva vi faktisk hører, men kan det være noe annet som ligger bak...?”

En kan spørre om hvorvidt de faglig orienterte telefonvaktene har “presset frem” en sort problemfokusering ved at de bakenforliggende budskapene gjentatte ganger har blitt fremhevet som det **sentrale**.

I brev til styringsgruppen fra betalte vakter ved Bakvakt-sentralen vinteren 1993 ble det skrevet et notat som bl.a. tok opp tulle og utprøvingstelefoner ved Bakvaktsentralen.

“Gjengs for oss i den faste staben er at vi føler oss misbrukt av, og temmelig maktesløse i forhold til denne kategorien (tulletelefoner). Når denne type telefoner representerer hovedtyngden av arbeidsmengden, er det lett å føle at det hele er noe meningsløst og ikke gir faglige utfordringer.”(Lysebumøtet den 4-5.11.1993) (mitt parentes)

Å tenke seg faglighet fra denne vinkelen legger mye opp til at det er de seriøse problemene med tilsnitt av alvor som krever faglighet, ikke bare fra telefonvaktens side. Ungenes samtaletemaer skulle også være en del av det seriøse i det innringerne skulle ta opp problemer som ga en faglig utfordring for telefonvaktene.

Men nå er det også slik at det er **nødvendig** å vise til at visse hendelser er mer smertefulle for barn og unge å ha opplevd enn andre, og at dette vil fordre en innsikt og forståelse fra telefonvaktens side. Problemfokuseringen kan være med på å verne innringeren mot utilbørlige samtaler. Arkivering av vesentlige (problematiske) og mindre vesentlige telefonsamtaler, har nettopp hatt en slik funksjon.

Arkiveringen har gitt telefonvaktene en mulighet til å diskutere de mest problematiske samtalene sammen slik at de kunne gi innringeren bedre hjelp og støtte. En annen grunn har vært innringerens behov for å ikke fortelle den samme historien flere ganger til forskjellige telefonvakter dersom han/hun ringte tilbake. Men gjennom arkiveringen har aktørene ved kontakttelefonen fått fremhevet hva de kan mene med “det egentlige” innholdet i samtalene som telefonvaktene skulle være på vakt overfor. Dersom en bruker arkivet som målestokk har de vanskeligste problemene innringeren har tatt opp i overmål handlet om seksuelle overgrep og mishandling.

Nå er dette vanskelige problemer, men en utsiling av visse samtaler som mer vesentlige enn andre kan føre til et unyansert totalbilde.

For det første kan budskapet lett bli at barnet som ringer kontakttelefonen hele tiden beveger seg ved en yttergrense der det er smerten som er det vesentlige.

For det andre kan et skille mellom problemer og problemer føre til en rangering der mobbing, psykisk trakassering, ensomhet, tap av familie, eller skilsmisse ikke blir sett på som fullt så alvorlige vanskeligheter som mishandling og seksuelle overgrep. Enda vanskeligere kan det være å skille ut "alminnelige" samtaletemaer som like seriøse/alvorlige som de problemfylte.

En problemfokusering, uten at dette knyttes an til et generelt høyere kunnskapsnivå hos **alle** telefonvaktene om det å snakke med barn og unge i telefonen, kan føre til det jeg her vil betegne som "lettvinthetskunnskap". Til eksempel kan det vises til den forståelsen som kan finnes hos enkelte av de lokale kontakttelefonene, *selv om dette ikke gjaldt alle*.

Ved en samling av daglige ledere ved lokale kontakttelefoner holdt Per Olav Tiller en innledning om det å forstå barn og unge. Etter innledningen ble lederne delt i grupper for å diskutere flere spørsmål, som ble lagt frem i plenum. Et sentralt spørsmål var å forstå innringeren gjennom å forstå seg selv og sin egen barndom. I en av diskusjonsgruppene rådet det enighet om følgende forståelsesramme:

"Det var så mye bedre å være barn da vi var små. Vi hadde lekeplassene og vi hadde voksne rundt oss hele tiden. I dag har barn det vanskeligere og de har større problemer å stri med."

En slik forståelse kan komme av en utplotting av problemene som det mest vesentlige ved barn og unges hverdag. Like mye kan dette bunne i en manglende felles forståelse av hvordan visse problemer bør oppfattes og sees i forhold til hverandre gjennom felles retningslinjer. Og felles retningslinjer vil igjen bli farget av den basiskunnskapen hver enkelt telefonvakt har hatt med seg, eller ikke hatt med seg.

Forklaringsmodeller

De Faglige heftene setter flere ganger telefonsamtalene inn i en viss tolkingsramme utover selve samtaletemaene. Til dette er barn og unges øvrige nettverk tatt med som forklaringsmodeller på hvorfor barn og unge tar opp det eller det spørsmålet.

Flere forklaringer på barn og unges væremåter legges nært opp til mangler ved innringerens foreldre. Til eksempel skrives det blant annet dette om hvorfor piker ringer kontakttelefonen om seksualitet:

"Kropp, pubertet og seksualitet er emner som få voksne klarer å ta opp med barn og unge på en skikkelig måte. Hvis man selv ikke har fått saklig informasjon om emnet, kan det være vanskelig å bringe stoffet videre. Mange voksne mangler kunnskap om egen kropp, slik at de rett og slett ikke kan svare på de spørsmål som barnet kommer med."(Hefte 1, s.6)

Hensikten med en slik forklaringsmodell er trolig at telefonvaktene skal forstå innringeren bedre, men forklaringsmodellen tar samtidig med utenforliggende faktorer. Vet vi at voksne vet lite om egen kropp? Kan det være at kunnskapsnivået generelt er i endring, slik at barn og unge er mer orientert enn de voksne innen visse områder, slik tilfellet kan være innen f. eksempel dataverdenen? Kan det også være slik at barn og unge **ikke vil** snakke med foreldre om dette, og i mangel på et øvrig nettverk ringer kontakttelefonen?

Ungenes spørsmål blir flere steder satt i forbindelse med foresatte. For eksempel skrives det i heftet at barn som snakker nedsettende om andre, har foreldre som snakker nedsettende om naboen.

“Mobbing er “arvelig”. Barn som har vokst opp i familier som i liten grad snakker nedsettende om andre, har heller ingen kultur på dette når de selv går ut i verden. Hvis barnet har fått forståelsen av at man kan si hva man vil om hvem man vil - når man vil....// Barn er ofte små speilbilder av sine foresatte.” (Hefte nr. 2 s. 10 og 11)

Det er **ikke** tvil om at barn kan ha det fryktelig vondt og vanskelig i hjemmet, men forhåpentligvis kan hjemmet også representere det som er godt. Dersom forklaringene kun legges til foresatte må bildet også innebære foresatte som har fine barn som ringer kontakttelefonen, barn som er gode til å formulere seg, som er åpne og frimodige, som er nysgjerrige og som vil ut i verden med sine spørsmål og sine plager. Det er i overmål slike barn og unge som ringer kontakttelefonen, om mobbing, om spørsmål om kjærlighet og andre viktige forhold de vil ha svar på.

Dersom Heftene vil ta frem årsaksforklaringer på **bred basis** må de også ta stilling til at barn og unge har flere relasjoner enn foresatte. Eksempelvis har det kommet inn telefoner fra unge piker som opplever seg trakassert og plaget av lærere som kikker i dusjen, eller naboer som skremmer ungene bort fra gata. Dette er **ikke** beskrevet som noe problem for barn og unge, noe som absolutt burde drøftes i det kontakttelefonen gjerne henviser barn og unge til lærere dersom noe er vanskelig.

Barnet og samfunnet

Årsaksforklaringer på barn og unges vanskeligheter ligger ikke utelukkende på familieperspektivet i de Faglige heftene. Også generelle samfunnsforklaringer er tatt i betraktning, på en nærmest tilfeldig måte.

I Faglig hefte nr. 2 under kapittelet: “Hva gjør mobbing med et menneske?” blir det redegjort for gutter og jenters ulike oppdragelser, at jenter i større grad enn gutter får vise følelser, gråte og være lei seg. For guttene er det andre regler som gjelder. I neste avsnitt tegnes det opp hva som videre kan skje med gutter som har det slik.

“Det finnes gutter som ikke har problemer med å uttrykke sitt følelseregister, og det finnes jenter som ikke klarer det. Dessverre er tallene ganske klare; det er i all hovedsak gutter og menn som begår forbrytelser som kvalifiserer for fengselsstraff. Ved årets begynnelse 1992, satt 2.191 menn og 115 kvinner i norske soningsanstalter. Adferdsavvik er mange gutters måte å si i fra på, om at de ikke har det bra.”(Hefte nr. 2 s. 20)

Kriminalitet kan ikke utelukkende forklares med at gutter/menn ikke kan sette ord på følelser. Faglig sett, og som logisk slutning, er forklaringen rett og slett tøv. Ingen-ting tilsier at fanger og “avvikere” i mindre grad enn andre kan snakke om følelser, heller ikke at menn og gutter som ikke er fanger eller “avvikere” kan sette ord på det de føler.

I eksempelet over er det forsøkt å trekke en enkel årsaksforklarende linje, noe som er blitt gjort flere steder i de Faglige heftene. Her nevnes bl.a. at adferdsanalytikere mener mennesker har et behov for å sette folk i bås og at dette bunner i et ønske om kontroll. I og for seg er dette utsagnet greit nok. Temaet utvides og kobles til begrepet stigma med eksempler fra ulike telefonsamtaler om en gutt som opplever seg stigmatisert som tater, om innringere som sier at rikinger er høye på pæra, eller at afrikanere er kriminelle.

At innringere opplever seg stigmatisert skal tas på alvor, men i det stigmatisering som sådan er forsøkt forklart i de Faglige heftene, blir dette en totalt brist på innsikt. Stigma er gjerne synonymt med et “brennmerke” som har et negativt innhold, men ikke som en enkel uttalelse fra en person til en annen. Selv om båstenking kan være en forutsetning for at stigma skal virke, er det ingen umiddelbar sammenheng mellom det å sette folk i bås generelt sett og det å stigmatisere andre. Kongen er satt i bås, likeså akademikere eller kunstnere for den saks skyld, uten at dette trenger å være noe umiddelbart negativt. For å forstå stigmatisering av andre mennesker må en kunne forklare **prosesser** som går forut for stemplingen og hva dette gjør, eller kan gjøre med det enkelte menneskets identitet. (se f. eks. Goffman 1976, Becker 1973, Merton 1984)

Å ha negative holdninger til rikinger betyr ikke at rikinger er stemplet og stigmatisert. At en innringer opplevde seg stemplet som tater er sikkert riktig, men vi vet ikke om alle tatere føler seg stemplet.

En handlingsrettet forståelse?

Under tittelen ; “barn som informanter” refererer Tiller (1988) til Barrie Thorn som skriver i artikkelen:” Woman and social change: Where are the children?”:

“De sterkeste barrierer mot innsikt i barns liv skyldes iflg. Thorne, at vi har en tendens til å oppfatte barn enten som trussel, som offer eller som objekt for sosialisering. Disse bilder av barnet er skapt av voksne, som derved stenger seg ute fra forståelse av barns bevissthet og virksomhet.”

Å se barn som problembelastete, er å tilnærme seg et syn på barn og ungdom som ofre. Dette kan på den ene siden tydeliggjøre barnets avhengige posisjon og hva dette kan føre til dersom barnet ikke blir respektert. På den andre siden kan en offer og problemfokusering i for stor grad være misvisende fordi vi da gjerne overfører en voksenmodell over på de yngste. Slik vi ser voksne som ofre er dette gjerne satt i en sammenheng med maktovergrep knyttet til en avhengighet. Tar en for eksempel kvinnemishandling finner en at ved en løsrivelse fra en avhengighet til overgriperen kan offersituasjonen i mange tilfeller oppheves.

For barn er virkeligheten annerledes. De er avhengige uansett, og selv om det noen ganger er nødvendig å løsrive barn fra en bestemt overgriper, så skal **ikke** barn løsrives fra en avhengighet. I barns avhengighet kan det trekkes frem to vesentlige sider. Det ene er barnas sårbarhet overfor voksenverdenen. Det andre er barnets behov for, og rett til, å få støtte til å finne frem til egne ressurser slik at de som voksne mennesker kan styre sitt eget liv. Ensidig problem og offerfokusering kan sette den definerte i en lamende situasjon der tragedien blir det mest fremtredende. Ressurser en person besitter blir værende i skyggen som uvesentlige deler, selv om barnet er totalt avhengig av å nettopp bli vist sine ressurser for å kunne utvikle seg videre.

Også i handlinger som ikke er ønskelige kan det ligge sterke ressurser. Spørsmålet er om barnet blir fokusert isolert og tatt ut av sin sammenheng, slik Ericsson og Johannsen (1976) viser til når de forteller om en gutt på et behandlingshjem, som nettopp ble observert som en isolert enhet ut fra en gitt problemdefinisjon. Gutten var barsk og “ville klare seg sjøl”. Personalet var fortvilet. De diskuterte lenge hvordan de kunne slå “hull” på denne veggen for å komme gutten nærmere og overbevise gutten om at han trengte hjelp.

“Men det å være tøff og kunne klare seg sjøl er også en viktig ressurs, spesielt for denne gutten som aldri hadde fått særlig mye verken av hjelp eller kjærlighet fra sine omgivelser, og som heller ikke nå kunne regne med noen lys og lett framtid. Hadde gutten vært av den hjelpeløse og avhengige typen, hadde han ganske sikkert bukket under i det miljøet han hadde vokst opp i.” (s.50)

Det er forståelig at folk som virkelig bryr seg om barns oppvekstvilkår anvender en måte å argumentere på som fører frem til ressurstilførsel ved å fokusere problemene. Problemfokuseringen har vært en viktig kunnskap for og om utsatte grupper. Likevel bærer en slik presentasjon med seg en dobbel kunnskapsformidling; barnet som trengende og barnet som **problem**.

Med dette menes **ikke** at barn og unge som ringer telefonen ikke snakker sant når de forteller om noe vanskelig. Tvert om. Men selv om temaet er mishandling, viser gjerne innringeren til flere sider ved sitt liv.

Kunnskap som formidles ved kontakttelfonen viser et utvalg av problemtyper som er blitt tilpasset tiltak som tradisjonelt er blitt omhendetatt av det offentlige. Kunnskapen vil slik sett ensidig bekrefte viten som allerede foreligger om barn og unge. Å formidle et nyansert bilde vil i større grad kunne fordre at en må tenke nye innfallsvinkler, i forhold til hva barn og unge har behov for.

Etter omorganiseringen av Bakvakt-sentralen er det mye som tyder på at kunnskapsbasisen i forståelsen av innringerne har tatt en dreining mot en utvidet forståelsesmodell. Dette har mest kommet frem gjennom Bakvakt-sentralens formidling i pressen høsten 1994, noe som vil bli tatt opp seinere, men også gjennom intervju med veileder ved Bakvakt-sentralen. I tråd med Nafstad og Gaarder (1988) viser hun en interesse for å forstå innringeren på en bredere basis.

Nafstad og Gaarder har tatt for seg barn i forhold til miljøtilhørighet og skriver at barns språkutvikling må forstås i en større sammenheng av tilhørighet til primær-gruppe, et miljø eller lokalsamfunnet.

Fordi språket gjerne er studert isolert og ikke i sammenhenger de opptrer mener forfatterne at:

“Dette har resultert i at man f. eks. vet mye om hvor stort vokabular barn har på de ulike alderstrinn, mens man vet svært lite om hvordan barn bruker språket sitt i ulike situasjoner for å formidle budskaper som er viktige for dem.”(kap.5)

På flere måter har veilederen vært oppmerksom på å ville fange opp ulikartede sider ved innringernes tema og i særlig grad basere forståelsen på det å kommunisere med barn i ulike aldersgrupper og med forskjellige dialekter og uttrykksmåter.

8. Fra tulletelefoner til akutt krise

Bakvakt-sentralen har fått inn et mangfold av ulikartede telefonsamtaler slik overskriften antyder; fra tulletelefoner til akutt krise. Og for hver telefonsamtale finnes et like stort mangfold av kommunikasjonsmåter som oppstår mellom innringeren og telefonvaktens. Til dette må jeg begrense meg, men jeg vil ta opp noen dilemmaer og problemer som har vist seg vesentlige. Dilemmaer som kan oppstå i en telefonsamtale vil jeg belyse utfra tre vesentlige komponenter i kommunikasjonen; den voksnens verden, telefonen som medie og innringerne.

Et forhold som har vist seg aktuelt er telefonvaktens faglighet og hva dette har hatt å si for kommunikasjonen. Like viktig er det å se på hvor innringerne henvises videre og i hvilke situasjoner telefonvaktene har valgt å henvise innringeren til en annen instans. Det vil også bli tatt opp noen forhold om det å sette grenser for innringerenes spørsmål, og det å se telefonens begrensninger som kommunikasjonsmiddel. I det Bakvakt-sentralen også åpnet opp for å ta i mot innringer i akutt krise, vil det være sentralt å ta frem noen dilemmaer i den forbindelse. Dette vil bli gjort ved å fokusere skillet på en frivillig og en offentlig og lovstyrt virksomhet for intervensjon av barn og unge, og hvordan dette forholdet kunne gi seg uttrykk ved Bakvakt-sentralen.

I dette kapittelet er flere telefonsamtaler referert. Som utvalgs-kriterie er det benyttet samtaler som har lignet hverandre, mens andre samtaler er blitt referert delvis og med vesentlige omskrivninger. Telefonvakter kan derved sitte igjen med en opplevelse av at dette var "deres" telefonsamtale, uten at dette nødvendigvis er riktig.

Et møte mellom voksne og barn

Formidling og avdekking av kunnskap ved kontakttelenen kan peke tilbake på ulike formål, kompetanse og ideer om hva begrepet faglighet skal innebære. Like viktig er det at mottakeren av kunnskapen også vil sette sitt preg på det som formidles, om nå mottakerne er andre telefonvakter eller fagpersoner utenfor kontakttelenen. Også barn og unge er mottakere av kunnskap gjennom kontakttelenen, telefonvaktene oppfattet av barn og unge, vil styre hvilke råd og beskjeder telefonvaktene mener er dekkende for innringernes behov.

Ved daglig-leder samlingen høsten 1994, holdt Per Olav Tiller (1987, 1) en forelesning om det å snakke med og det å forstå barn. Noen av de punktene han snakket om har han også beskrevet tidligere, bl.a. i en artikkel om "Barnets verden og forskerens". I denne artikkelen skriver han følgende om det å oppfatte barnets verden:

“Barn reagerer, lærer og eksperimenterer på grunnlag av virkeligheten slik de opplever den, ikke på grunnlag av våre voksne forståelsesformer, intensjoner eller kategoriseringer av fenomener og begivenheter. Å gå inn i denne barndommens verden - eller kanskje å gjenoppdage den med barnets hjelp - er å gjenerobre en verden av helhet, sammenheng, forhold, mønster, men samtidig av mangfold. Vår vitenskapelige forståelse har hittil representert en segmentert eller selektivt partiell forståelse. Forskningens verden er splittet opp i ulike sett av variabler, kategorier, definisjoner og forklaringsprinsipper.”(s 13)

Rammen barnet er forstått innenfor har en stor betydning for de sider ved kunnskapen som blir synlig. I forhold til kontakttelenen kan en skille mellom noen rammer som gjerne flyter i hverandre.

Det ene er telefonen som media. Anne Torbiörnsson (1992) har skrevet en bok om det å samtale med barn og unge på telefonen. Samtalene kom etter et radioprogram hun ledet og som ble kalt; “Dialog- nogan att tale med för dig som är ung.” Torbiörnsson snakket ikke bare med de unge på telefonen, noen møtte hun også personlig opp til flere ganger. I boken ble en av innringerne fremstilt som særlig opptatt av sine egne problemer. Etter at Torbiörnsson møtte innringeren personlig, skriver hun:

“Under vårt möte ställer hun (innringeren) frågor som visar att hon också bryr sig om andra. Hon frågar om mina barn ock vad jag tycker om olika saker.” (s. 50)

Med dette har Torbiörnsson oppdaget noe vesentlig; at slik hun registrerte telefon-samtalen engang, selv med ord og hele setninger, ga dette et visst bilde av innringeren, men ikke noe helt bilde.

Telefonvaktene har innringerens ord å forholde seg til, ord som er blitt presentert på svært kort tid, og de fleste gjennom den ene samtalen. Til dette kan en notere seg det skillete John Lofland (1971) lager på de store mengder tellbare kategorier og det å kjenne en person i en mer “dypere” forstand. Han skriver:

“To live in the modern world is to know about very many more categories of human beings than one know directly./.../ To have a label that specifies the existence of a set of persons is to begin to conceive of what “those people” “are like”. But in only knowing about -rather than directly knowing-them a fuller portrait constructed from a distance is likely to contain significant oversimplifications, distortions, error, and omission.” (s.1 og 2)

Det andre hører sammen med kravet om statistikkføring. I all registrering av barn og unge handler det mye om å gi rom for barnets verden, og igjen vil jeg sitere Per Olav Tiller (1987, 2) som ganske direkte viser oss hvilke dilemma en står ovenfor idet samtaler med barn og unge skal registreres og struktureres.

“Poenget er at i vår måte å spørre barn på påtvinger barnet vår forståelsesmodell, våre “variabler” som slett ikke er barnets. En gutt forteller at det fine med stedet der han bor er at der er det så fine bakker å skli i. Senere opplyser han at det verste ved stedet er at det er så bratte bakker å gå oppover. Dette får oss til å smile. En voksen ville sannsynligvis lynraskt tenke “på den ene siden” kontra “på den andre siden”, og rapportere hva?” (s. 391 og 392.)

En kategorisering av samtaletemaer vil sette sitt preg på hva telefonvakt vil trekke frem som mest betydningsfullt. Selv om innringeren tar opp flere forhold må den enkelte telefonvakt likevel velge ut hvilke av temaene som skal registreres som hovedtemaet.

Det tredje handler om hvilken tolking den voksne telefonvakt legger i innringers ord ut fra prinsipper for forståelse og den fagkunnskap hver enkelt telefonvakt bærer med seg. Her vil både fagbakgrunn og annen kunnskapstilegnelse være sentral, ikke minst hvilke prinsipper som tilstrebes som retningslinjer for det å snakke med barn og unge per telefon. Telefonvaktens forståelse av innringeren vil også sette sitt preg på hvilke råd, støtte, hjelp som gis, og hvor innringeren henvises videre.

Faglig forankring er ikke likegyldig.

Ved en anledning fikk en telefonvakt en pike på tråden som sa hun hadde fått et sugemerke. Telefonvakt oppfattet ikke budskapet, uvisst av hvilken grunn, men seriøst gikk hun videre med spørsmål til innringeren: “Opptrer det ofte? Hvor kommer det hen på kroppen? Kanskje du skal smøre på en salve? Etterhvert som samtalen skred frem forsto innringeren at telefonvakt ikke forsto hva et sugemerke er og stemmen til piken ble en smule lattermild.

At dette temaet ble oppfattet galt fikk neppe noen store konsekvenser. Annerledes er det der innringeren har noe sårbart på hjertet, fordi konsekvensene kan være større dersom telefonvaktene ikke kan takle en samtale om for eksempel incest. Her kan jeg komme med et eksempel. Samtalen nedenfor er utført av en vakt uten teoretiske eller arbeidsmessige spesialkunnskaper om barn, heller ikke kursing eller introduksjon om det å snakke med barn på telefonen, og spesielt ikke om utsatte barn.

“- Hei (en svak pikestemme i den andre enden)

- Hei. Vi har snakket sammen før vi. Jeg kjenner igjen stemmen din

- Jeg har ikke snakket med deg

- Jo, det har du, og med andre her på huset. Vi er ganske bekymret for deg

- Hvorfor det?
- Jo, for alt du har fortalt oss forteller at du trenger hjelp.
- Hvorfor gjør jeg det?
- Vi kan ikke bare snakke med deg hele tiden. Du trenger profesjonell hjelp.
- Hvordan vet du det?
- Jeg vet at du trenger hjelp, men det er du selv som må ta initiativet. Du må innse at du er syk og trenger noen som kan støtte deg.
- Jeg er ikke syk
- Jo det er du.
- Hvordan vet du det?
- Jo det vet jeg.
- Men jeg føler meg ikke syk.
- Det er ikke sikkert at du føler deg syk nå, men du kommer til å bli syk dersom du ikke får hjelp i tide."

Samtalen handlet verken om faglig innsikt eller mellom-menneskelig forståelse. Den var rett og slett et overtramp i forhold til innringeren. I seinere samtaler innen dette temaet har det vist seg, at innsikt og faglig kunnskap kan ha en stor betydning, selv om dette ikke alene har vært noen garanti. Der telefonvaktene har vært skolert, både innen fag om barn og unge og i forhold til kursing, kunne telefonsamtalen få et helt annet kvalitativt innhold:

- "- Hallo? (sier telefonvakten)
- (stille i den andre enden....)
- Hallo???
- (fortsatt stille)
- Dette er BUK. Vi er en telefon for barn og unge. Du trenger ikke å si navnet ditt og vi har taushetsplikt om alt du forteller oss.
- Har du noe å si som gjelder deg selv?
- Nei.
- Er det noen andre?
- Nei.
- Noe vanskelig hjemme hos deg da?
- Ja.
- Hvor gammel er du?
- Jeg er fem.
- Har dette vært vanskelig lenge, eller er det bare nå det er vanskelig?
- Lenge.
- Er det noe med faren din?

- Ja.
- Er det noe han sier eller gjør?
- Ja.
- Er det andre som vet at han er dum mot deg?
- Ja.
- Hva er det som er galt?
- Han gjør ting som jeg ikke liker.
- Det er din rett å ikke bli plaget av voksne
- (stille)
- Jeg forstår at du synes dette er leit. Du høres eldre ut i stemmen enn bare fem år.
- Det er søsteren min som er fem år. Jeg er fjorten.
- Det går an å snakke med helsesøster om ting. Kjenner du henne?
- Har bare vært der å tatt vaksine.
- Har du snakket med moren din?
- Nei, aldri.
- Er du redd for reaksjonen hennes?
- Ja.
- Moren din er sikkert glad i deg og vil beskytte deg.
- Nei, jeg tror hun vil beskyldte meg. Men jeg burde vel prate med noen voksen.
- Nå prater du jo med meg. Vil du si hva faren din gjør?
- Det er vanskelig å si det. Alt er vanskelig.
- Jeg har hørt mye og blir ikke så fort overrasket. Skjer det ofte dette?
- Det er veldig forskjellig.
- Kan du prate med besteforeldrene dine?
- Jeg prater mye med farmor, men ikke om dette. Hun er jo moren til faren min og det går ikke.
- Jeg har noen telefonnumre her til steder du kan ringe å få bedre hjelp, vil du ha det?
- (stille) Faren min trenger meg til å ligge med seg.
- At voksne finner på slikt er ikke din skyld. Når en far gjør slikt så har han gått for langt, og det har ingenting med hva du sier eller hva du gjør. Det er han som har ansvaret. Og nå skal du få nummeret til Redd Barnas Senter. De snakker med mange barn som har det slik som du og de kan masse om dette.
- Du, jeg tror jeg kan snakke litt med moren til en venninne av meg også
- Det høres veldig bra ut.
- Men det skjer jo hele tiden likevel.
- Gjør du noe for å forhindre at det skjer?
- Jeg overnatter hos en venninne når jeg er alene hjemme sammen med pappa.
- Du kan si til faren din at du kan anmelde han til politiet.

- Da slår han meg i hel. Jeg har prøvd.
- Nei, det er opp til deg. Du skal ikke gjøre noe som vil være truende for deg. Men du kan jo si at du har ringt BUK, og vi kan ringe politiet for deg.
- Nei, jeg vil ikke det.
- Nei, det var ikke så lurt av meg å foreslå det. Da synes jeg du skal snakke med moren til venninnen din og ringe Redd Barna. Og så kan du jo ringe tilbake hit om du vil....."

For innringere som ønsket å avdekke eller betro seg om et alvorlig problem har kontakttelenen hatt et godt potensiale. Innringeren kunne ringe flere ganger for å snakke med en telefonvakt uten forpliktelser. Betingelsene for dette ble allerede påbegynt gjennom en spesialisering av vakter innen vanskelige og sårbare temaer.

Men her er ikke alt sagt. I eksempelet foran om sugemerket ble det lagt opp til en avveining mellom en sårbar telefonsamtale og en "alminnelig" telefonsamtale, ganske bevisst. Det ble nevnt at konsekvensene ikke ble så store for piken med sugemerket sett i forhold til innringere med et mer problematisk tema å fortelle om. Slik er det også. Likevel kan det være grunn til å minne om Målfrid Grude Flekkøys ord fra boken: "Det er så urettferdig altså!" (1991). Boken handler om barn og unge som ringte Flekkøy i løpet av den tiden hun var Barneombud. Innledningsvis skriver hun:

"Et problem som kanskje ikke hørtes så alvorlig ut for oss, kunne være viktig nok for den som ringte".(s. 20)

At en samtale var "viktig nok" betydde ikke nødvendigvis at samtalen var "alvorlig" og problembelastet nok, men alvorlig nok ut fra innringerens ståsted og opplevelser. I det en sidestiller to ulikartede problemstillinger kan en lett komme i den situasjonen som ble eksemplifisert ovenfor. For å fremheve viktigheten av det ene temaet ble det andre "uviktiggjort". Ved en kontakttelen som skal ta inn flere typer samtaler ligger det en fare for å glemme at de "alminnelige" samtalene er betydningsfulle, og bør på ingen måte skyves til side fordi noen samtaler "rangerer høyere i verdi". Samtidig er det sentralt å ta stilling til problemene på en faglig forsvarlig måte på grunn av deres sårbare karakter.

Grensesetting for samtaletemaer

Gjennom en telefonsamtale kunne innringerne blant annet møte slike forhold; hjelp til å sette ord på opplevelser, grensesetting for hva som var aktuelle samtaletemaer, et øre som lyttet, få et avbitende svar, å bli respektert, få kontakt, bli avvist, få opplysninger, oppleve telefonvaktens genanse over seksuelle spørsmål, hente ideer om hvem innring-

eren kunne stole på i hverdagen eller ikke stole på, få vite hvordan innringeren skulle ta kontakt med det offentlige, få opplevelsen av at innringeren selv hadde ansvar for å gjøre noe med situasjonen, få sympati eller finne nye måter å se et problem på.

At variasjonene har vært store, kommer både av en varierende innsikt fra telefonvaktens side, men også fordi innringernes spørsmål og vinklinger har vært mangfoldige. Som en kunne se ovenfor, ble telefonvakter fra Oslo kurset i hvordan de skulle "styre" og holde tråden i en telefonsamtale. En av telefonvaktens mange oppgaver i forhold til å "styre" telefonsamtalene har vært å sette grenser for hvilke vinklinger samtalen skulle ta og hva som var relevante spørsmål å ta stilling til. I det som følger vil jeg komme med noen samtaleeksempler som illustrerer noen måter kontakttelefonen har satt grenser på.

"-Hvordan onarerer man?

- Hvor gammel er du da?

- Jeg er fjorten.

- Tror du vi svarer på det?

- Ja.

- Det gjør vi ikke. Du kan gå å spørre faren din."

Det var tydelig at telefonvakten ville sette en grense for "slike" telefonsamtaler. Men telefonvakten kjente ikke til om gutten hadde en far, eller om gutten var svært dårlig opplyst. Telefonvaktens svar ga heller ikke rom for å finne ut av innringerens bakgrunn gjennom spørsmål som kunne åpne for en videre samtale. Å sette grenser kan være en tålmodighetsprøve der, telefonvaktens bakgrunn og erfaring kan vise seg å være sentral.

"- Hei.....Jeg har lyst til å bli slik dame i sextelefon når jeg blir stor.

- Synes du det er fint?

- Ja, det er det aller fineste som fins. Men du, jeg har et annet spørsmål Jeg og typen min, vi knuller hele tiden. Tror du kondom er sikkert?

- Det er ikke 100% sikkert, men det er den sikreste prevensjonen vi har.

- Hvilket merke er best?

- Det vet jeg ikke. Du kan spørre på apoteket.

- Men du må da kunne reklamere for noe?

- Vi driver ikke reklame for kondomer her.

- Nei, men skal dere ikke svare på spørsmål vi kommer med da?

- Joda, men jeg svarer ikke på slike spørsmål.

- Så sur du er da. Jeg vil jo bare vite litt om sex.

- Ja, det kan jeg svare på, men ikke gi en vurdering av de beste kondommerkene.

- Men du skal jo svare meg? Og når du ikke vil svare meg, hva vil du vi skal ringe inn om da?
- Du kan snakke om så mye annet.
- Du hisser deg opp du.
- Nei, jeg gjør ikke det. Jeg synes bare du må godta at jeg ikke vil reklamere for noe kondommerke.
- Nå vil jeg slutte med denne samtalen!"

Begge telefonvaktene hadde en relevant fagbakgrunn, en lærer og en barnevernspedagog, og begge telefonvaktene forsøkte å sette en grense for hva som var aktuelle samtaletemaer. Likevel fortonte samtalen seg svært forskjellig. Den ene kan kalles avvisende. I den andre samtalen ble det satt en tydelig, men ganske tålmodig grense for hva telefonvakten ville svare på. Forskjellen mellom de to telefonvaktene lå i deres erfaring og i de introduksjonskurser de hadde gjennomgått. Den første telefonvakten hadde ikke mottatt verken veiledning eller kursing, mens den andre hadde fått veiledning og hadde mange års erfaring fra Oslo-telefonen bak seg.

Et annet forhold som er like viktig å trekke frem er hvordan organisasjonen setter rammer for samtalenes innhold, noen ganger på en indirekte måte. Den første telefonsamtalen foregikk våren 1993 da hele organisasjonen var skrantende. Telefonvaktene var slitne og ble satt under et enormt press i forhold til å holde kontakttelfonen døgnet rundt.

Forebygging og samtalenes begrensninger

For innringere som vil prate om noe sårt og leit, men som ikke trenger å ha det overskyggende vanskelig, er telefonen ofte godt egnet. De aller fleste telefonsamtaler om slike temaer fikk en seriøs behandling. Likeså der innringerne ønsket kontakt gjennom råd, kunnskap, eller bare å prate. Ved slike telefonsamtaler har kontakttelfonen ved flere anledninger sett på seg selv som forebyggende, i tråd med ideer som ble formulert i etableringsfasen av kontakttelfonen.

Men her må det lages et skille mellom det å forebygge for å hindre en tiltakende krise og det å generelt forebygge at "noe muligens" kan skje. Den sikreste formen for forebygging skjer gjerne gjennom all god kontakt mellom voksne og barn. Ved å lytte og vise respekt bygges noe av verdi for innringeren, uten at vi noengang får vite om tragiske eller vanskelige hendelser ville ha skjedd. Forebyggingen kan skje gjennom råd, henvisninger videre, eller en hjelp til innringeren å oppdage sine egne vanskeligheter. Ann Lee Hoff (1986) er opptatt av hvordan forebyggende hjelp kan gi personen en indre styrke til å øke sin mestringssevne.

“Primært forebyggende arbeid, i form av opplysning, rådgivning og kriseintervensjon, har som mål og redusere forekomsten av psykisk uførhet i samfunnet, og stimulere til modning, utvikling og motstandskraft mot kriser.” (s.35)

Hoff tar mest for seg voksne når hun snakker om forebyggingsarbeide. For barn og unge kan en slik forebyggende virksomhet gjennom en bevisstgjøring ha sine tydelige grenser. For de aller yngste innringerne kan dette føre til en ansvarliggjøring en må stille seg kritisk til. Dersom Per på 10 år ringer og er lei, ensom og redd, kanskje fordi foreldrene misbruker alkohol; skal dette føre til en bevisstgjøring fordi Per ikke har andre å gå til? Hva skal eksempelvis Per gjøre med et nettverk som ikke er der, eller hva om Per ikke våger å si navnet sitt, eller ta kontakt videre dersom løsningen blir å henvise til en offentlig instans?

For den enkelte telefonvakt, og kontakttelefonen som helhet, må slike variasjoner fremme spørsmål om hvilke type temaer innringeren kan bevisstgjøres i. Slike forskjelligheter handler ikke bare om alder, at dess eldre barnet er, dess mer ansvar kan det pålegges, men like mye om hver enkelt barns kapasitet. I det kontakttelefonen fremhever seg selv som forebyggende vil dette lede tanken henimot en kontakttelefon som “treffer” innringerens “kapasitet” gjennom noen minutters samtale. Men selv om telefonvakt aldri så mye gir innringeren de “riktige” rådene ut fra en faglig forståelse, vil det alltså være uvisst hvordan innringeren har opplevd telefonvaktens utspill og svar.

Dette siste handler mye om at telefonen som media har sin begrensning. Enkelte ganger fortonte telefonen som kontaktflate seg som en hindring. I eksempelet nedenfor førte dette til at innringerens problemer ikke ble tatt helt seriøst fordi telefonvakt var maktesløs og svarene kunne virke som en avvisning mer enn en oppklaring for innringeren.

“- Hei.

- Er det noe du vil prate om?

- Alle gutta i klassen vil banke meg.

- Hvor gammel er du?

- Jeg er ni år og de står utenfor døren her og viser storefingeren til meg. De har løpt ganske fort etter meg. Tenk om de kommer seg inn?

- Er du gutt eller jente?

- Jeg er gutt.

- Har du blitt mobbet før?

(det ringer iltert på døren hos innringeren)

- Jeg er ny i klassen (angir stedet), men ingen liker meg her.

- Prøver du å bli kjent med andre?

- Ja, men alle erter meg og jentene erter meg også med kyssing og slikt.

- Er det ikke en eneste du synes er grei?

- Nei, alle erter, vent litt nå har de gått de som ringte på. Det var bra. De pleier å gå etter stund når jeg ikke åpner.
 - Har du snakket med læreren din om dette?
 - Han liker ikke meg i det hele tatt. Han bare kjefter.
 - Lærere må noen ganger være strenge vet du.
 - Jeg likte bedre den gamle læreren min, jeg. Hun var veldig grei.
 - Prøv å snakk med læreren din likevel du, og så kan du prøve å være litt sammen med de andre barna.
- (Det ringer på døren igjen og gutten legger på røret.)"

For telefonvakten var dette en ganske håpløs situasjon i det hun møtte sin egen utilstrekkelighet. Hun forsøkte kanskje å bevisstgjøre gutten, at han måtte gjøre noe selv, kanskje ville hun trøste. I ettertid kan den ene tolkingen av hennes handlingsvalg være like relevant som den andre. Hovedinntrykket vil likevel være det overordnede: Denne innringeren hadde behov for mer enn en stemme i telefonen, der og da. Og i stedet for å trekke ut samtalen og få gutten mindre redd, endte samtalen med at telefonvakten henviste gutten til en lærer han ikke hadde noe tillit til, som en nødløsning.

Videre henvisninger

Av de samtaler det ble lyttet til, var det svært få som ringte kontakttelefonen med et eksplisitt behov for å orientere seg om hjelpeapparatet eller andre offentlige instanser. Derimot ble innringerne orientert om hjelpeapparatet gjennom henvisninger videre.

I situasjoner der innringeren ikke fikk "løst" sine vansker gjennom avgrensede svar og spørsmål, ble innringeren ofte henvist videre. Først og fremst til voksne i innringers nærmiljø. . Dersom innringeren ikke hadde noen nær familie ble innringeren gjerne henvist til en offentlig instans. Barnevern, sosialkontor eller politi var sjeldne henvisningsinstanser selv om dette også forekom. Det var først og fremst helsesøstre, sosiallærere og lærere som var fremtredende henvisningsinstanser. Noen ganger ble dette gjort fordi problematikken innringeren presenterte fordret videre hjelp fra det offentlige, så som behovet for å snakke med helsesøster for å få hjelp med vektproblemer.

En konsekvens av barn og unges manglende nettverk, med påfølgende henvisninger til det offentlige, som innringeren kanskje ikke benytter seg av, kan bli slik Alfred Tellehaug (1987) ser dette når han tar for seg barn og unge i forhold til samfunnet generelt:

"En rekke ytre støtteverk, økonomisk, sosial og psykologisk karakter er falt bort, slik at vi alle sammen mer og mer kastes tilbake på oss selv og vår egen indre kontroll når det gjelder adferdsregulering." s. 67

Å henvise videre uten å ha et bevisst forhold til dette kan bety å belaste innringeren til å ta et videre initiativ, og en er tilbake til spørsmålet om i hvor stor grad barn og unge skal ansvarliggjøres i forhold til sitt kontaktbehov og personlige problemer.

Ut fra de telefonsamtaler det ble lyttet til, er det grunn til å spørre om telefonvaktene var godt nok orientert om ulike offentlige instanser. Flere av henvisningene kunne ikke alltid spores tilbake til innringerens spørsmål.

Akutt krise og intervensering

Selv om akutte kriser har vært svært sjeldne situasjoner, vil en gjennom telefonens formål om å ta imot barn og unge i krise, åpne for at slike situasjoner kan oppstå.

Det største hinderet mot en intervensering der barn og unge var i en krise var anonymitetsprinsippet, noe som kunne lempes på i spesielle tilfeller. Der dette skjedde var det i størst grad Barnevernsvakten og det ordinære barnevernet som ble kontaktet. I slike tilfeller ble forholdene gjerne diskutert med daglig leder og etter at innringeren hadde benyttet kontakttelefonen over tid. Ved Oslo-telefonen har de hatt en praksis på å føre temaet frem for fag-gruppen til diskusjon før de foretok en intervensering. Det en kan undre seg over i forhold til Oslo-telefonen, er bruken av ordet krise. Å vente med en intervensering til innringerens problemer ble diskutert i en faggruppe, kan tyde på en annen sort krise enn der innringeren har behov for hjelp der og da, slik tilfellet kan være for barnevernsvaktens arbeidsfelt. Opprettelsen av barnevernsvakten gjenspeiler nettopp dette forholdet at barn i krise i liten grad kan vente til neste dags kontortid.

Ved Bakvakt-sentralen var dilemmaet med innringere i krise, slik dette ble nedfelt i prosjektplanen, mer knyttet til telefonvaktene direkte. I hvilke situasjoner skulle telefonvaktene forholde seg til Barnevernsloven? Hvor langt skulle telefonvaktene kunne gå før de brøt taushetsløftet overfor innringeren? Hvilken autoritet og myndighet skulle telefonvaktene inneha i forhold til det å intervensere barn og unges hverdag?

Et anonymitetsprinsipp som kunne brytes etter skjønnsmessig vurdering, ble i praksis et utydelig grenseland mellom det offentliges ansvar og en frivillig basert kontakttelefon. Prosjektplanen la ikke opp til noen spesifikk løsning eller formelle kanaler ut til hjelpeapparatet. Resultatet av slike vage presiseringer i forhold til intervensering av barn og unge kunne føre til visse former for overtramp. I noen få tilfeller kontaktet Bakvakt-sentralen i løpet av de første 8 månedene, foresatte, en nabo av innringeren, og andre lokale kontakttelefoner der innringeren hadde sin bostedsadresse. I slike tilfeller opphevet kontakttelefonen seg til å være en annen sort konfliktløsningsorgan enn de hadde autoritet til å være og en kan på mange måter føre dette tilbake til en utydelighet ved selve prosjektplanen. Resultatet av slike viderløftige handlinger kunne føre med seg endel brudd på bestemmelser som verner individet.

Barnas rettslige sikkerhet

I Faglig hefte nummer en, som omhandler tulletelefoner, vises det til en bestemt historie der en ung pike ringte flere ganger og fortalte om seksuelle overgrep. For hver gang

hun ringte hadde hun diverse navn på hvem overgriperen var, og hun fniste og tøyset mye mens hun pratet. Denne piken ba kontakttelefonen ringe skolen hennes. Hun trengte hjelp, men vågde ikke å gjøre dette selv. Kontakttelefonen ringte skolen etter oppfordring fra innringeren, men ved den oppgitte skolen fantes ikke noen pike ved det navnet innringeren hadde lagt igjen. Det skolen kunne tenke seg, var at dette var en annen pike som nettopp hadde forsøkt å ta livet av seg. Videre står det skrevet:

“På dette tidspunkt har flere voksne, vettuge mennesker en klar formening om at det hele er oppspinn. Inntil vi noe senere får en oppringning fra hennes skolelege som kan fortelle at jenta er funnet i en telefonboks i gjeldende distrikt - sterkt beruset. Da hun kommer inn til undersøkelse, viser det seg at hun har omfattende skader i underlivet; skader som kun kan relateres til mishandling.” (s. 17)

Kontakttelefonen fikk i dette tilfellet en tilbakemelding fra legen med melding om at piken var funnet og hvilke skader som var påført henne. Legen hadde kommet med saksopplysninger som om kontakttelefonen skulle være en del av det offentlige hjelpeapparatet. Dersom det var ønskelig var det ikke vanskelig for kontakttelefonen å søke opp den fulle identiteten til innringeren, og dertil sitte inne med svært sensitive opplysninger på linje med opplysninger Barnevernet kan sitte inne med.

Her kan det se ut til at barnevernets arbeide, som en instans med autoritet til å gripe inn i barns liv, kan ha lagt føringer på kontakttelefonen i forhold til det å intervenere barn og unge som lider, som noe “selvfølgelig”, bare det gjøres forsiktig og etter en faglig diskusjon. Det kan være forståelig at voksne gjerne vil gripe inn der barn lider. Men forholdet mellom kontakttelefonen og Barnevernet i så måte er flersidig og uten sammenligning.

Barnevernets arbeide er underlagt strenge regler for taushetsplikt, for prosedyrer og saksfremlegging, og stilles krav til instansens faglige kunnskap om barnevernsloven, i tillegg til en mer barnefaglig vurdering av hver enkelt barn. Barnevernets arbeide kan også etterkontrolleres av offentlige instanser dersom det er ønskelig. Dessuten kan hver enkelt sak vurderes av andre instanser/grupper/komiteer enn de som arbeider ved førstelinjetjenesten fordi sakspapirer kan følge en sak gjennom flere nivåer.

Krav som stilles til barnevernets virksomhet, finnes ikke ved kontakttelefonen, og en kan ikke anvende barnevernets arbeidsmodeller for inngrep og overføre dette til hvilken som helst instans. I det hele tatt finnes grunner til å stille seg kritisk til kontakttelefonens mål om å motta telefoner fra barn og unge i krise. I en organisasjon som ikke er underlagt strenge krav kan en få slike forhold som ble nevnt i eksempelet ovenfor, eller som ble nevnt i del en, der sensitive opplysninger ble liggende i en åpen arkivskuff, med navn på innringere og uten godkjenning fra datatilsynet.

9. Hvem skulle markedsføre hva?

Mediaoppslagene i tabloidpressen har gjerne hentet sin informasjon fra Oslo Røde Kors-lokaltelefon, selv om Bakvakt-sentralen også har gått ut med opplysninger. I mediaoppslagene har ikke den landsdekkende telefonen blitt tydelig skilt ut fra øvrige kontakttelefoner innen Røde Kors, og det har ikke vært fjernt å tenke seg at også tidligere presentasjoner i media har lagt føringer på hvilket bilde leserne har dannet seg om den landsdekkende telefonen.

Markedsføring av kontakttelefonen ut i skolene har vært et Røde Kors foretagende og foregått både før og etter at Bakvakt-sentralen åpnet. Oslo Røde Kors-lokaltelefon var den første kontakttelefonen som gikk ut i skolene med informasjon, og har på mange måter vært anførere, idet andre lokale kontakttelefoner har fått hospitere ved Oslo-telefonen når de har presentert seg selv i skolene. Likevel har prinsippet vært at presentasjonen i skolene skulle bestemmes av hver enkelt lokaltelefon. Likeså var det opp til den enkelte lokaltelefonen å vurdere hvorvidt skolepresentasjonen skulle prioriteres fremfor annet arbeide ved kontakttelefonen. Et fåtall av kontakttelefonene har valgt å gå ut i skolene. Noen har prioritert barn fra 11 til 15 år, andre har valgt å snakke med foreldre, mens videregående skoler har vært unntaksvis besøkt av kontakttelefonene.

Utover våren og høsten 1993 ble den landsdekkende telefonen tatt med som en del av presentasjonen i skolene i den forstand at den ble fremstilt som et samarbeidsprosjekt mellom Redd Barna og Røde Kors, og som et døgnåpent tilbud med automatiske overføringer av telefonsamtalene utenfor de lokale åpningstidene.

I følge spørreskjema som ble sendt ut til telefonvakter våren og høsten 1993 hadde telefonvakter og Daglig leder ved Bakvakt-sentralen svært liten kjennskap til hvordan telefonen ble presentert i klasserommene. Den kjennskapen telefonvaktene ved Bakvakt-sentralen etterhvert fikk om skolepresentasjonene var basert på det innringerne kunne fortelle om hvordan kontakttelefonen hadde blitt fremhevet i klasserommet.

Uklarheter i hvordan telefonen burde markedsføres og hvem som eventuelt skulle stå for markedsføringen har skapt reaksjoner fra moderorganisasjonene og andre impliserte. Til dette ble det ikke tatt stilling til hvilken type kunnskap som skulle formidles, og om den videre presentasjonen av en Bakvakt-sentral skulle bryte med den måten kontakttelefonene innen Røde Kors hadde blitt presentert på tidligere.

Ved åpningen av Bakvaktsentralen formulerte Bakvakt-sentralen en pressemelding som redegjorde for det nye tilbudet. Pressemeldingen viste til at det var mest piker i 11-12 års-alderen som ringte kontakttelefonen om ulike spørsmål, men at barn med alvorlige problemer også kunne ringe:

“Mangel på voksenkontakt, seksuelle overgrep, foreldre med rusproblemer og

hjem i oppløsning er noen av årsakene til at barn og unge ringer til kontakttelefonene. Men også barn som vil dele glade opplevelser med noen tar kontakt.”

Opplysningene i oppslaget var hentet fra tidligere erfaringer med barn og unge som har ringt en kontakttelefon. Barneombudet reagerte imidlertid på oppslaget som skjevt og ensidig i forhold til Bakvakt-sentralens intensjoner.

I brev til Bakvakt-sentralen presiserer Barneombudet hva pressemeldingen ikke har fått med seg:

“Pressemeldingen poengterer ikke:

- at åpningen av barna og unges kontakttelefon er en gladmelding
- at i en tid med fokusering på tragiske enkeltskjebner skjer det noe som kommer alle barn og unge til gode.
- i hvilken grad dette er unikt for Norge
- hvorfor en telefon for barn og unge er viktig
- ønsker å nå alle grupper barn og unge (alder, kjønn, etnisitet). Ikke bare 11-12 årige norske jenter.”

Ut fra Barneombudets reaksjon, og andre mer vage uttalelser fra tiden før åpningen av Bakvakt-sentralen, kan en finne intensjoner og ønsker om å bryte den måten kontakttelefonene har blitt presentert på i media tidligere. Men slik Bakvakt-sentralen presenterte seg selv i åpningsmeldingen ut i media, var dette nettopp i tråd med tidligere presentasjoner av kontakttelefonene.

Etter at den landsdekkende telefonen åpnet har Røde Kors gått ut i pressen flere ganger med opplysninger, der det første oppslaget allerede kom påsken 1993 med påfølgende reaksjoner fra Redd Barnas side da de ikke opplevde at de hadde blitt tatt med i presentasjonen. Høsten 1993 førte dette til et brev fra Generalsekretæren i Redd Barna, Tor Elden, til styringsgruppen.

“Markedsføringen av og informasjon rundt BUK har skapt flere reaksjoner blant våre medlemmer og medspillere. Reaksjonene bunner i den upresise omgang med fakta som har kommet til uttrykk i brosjyrer og i media.

Fakta slik avtalen mellom Norges Røde Kors og Redd Barna klargjør dem, er at BUK skal være en bakvaktjeneste for en rekke lokal baserte kontakttelefoner i regi av NRK eller RB. BUK har resultert i at barn har fått et døgnåpent tilbud ved å ringe et bestemt nummer.

*Dette faktum må reflekteres i all informasjon og markedsføring rundt BUK, både for informasjon fra lokalt baserte telefoner og fra bakvaktjenesten.”

Brevet ble besvart av Generalsekretær Svein Mollekleiv i Røde Kors noen dager seinere, også sendt styringsgruppen for Bakvakt-sentralen. I brevet poengteres det at Røde

Kors ber sine lokaltelefoner ta med informasjon om prøveprosjektet og hvem samarbeidspartene er når de informerer om sin lokale kontakttelefoner.

Fra ensomhet til overgrep

Eva Skærbæk og Erik J. Stabrun er fengselsprester og har skrevet en bok som viser til en hverdag som for de fleste av oss er skjult bak høye murer. Til dette skriver de følgende i forordet til sin bok; *Forbryteralbum*, (1988).

“Bildene lyver!

Vi har erfart det - vi har selv fått uklare og overfladiske bilder av fanger og fengselsliv revet i stykker i møte med mennesker som satt i fengsel.

Fortsatt vises falske bilder: Politiets sjelløse registreringsbilder, blåst liv i av sensasjonspressen og ikledd kriminaljournalistikkens klisjeer.”(s. 2)

Bildet som er blitt formidlet i tabloidpressen om kontakttelefonen, skal neppe karakteriseres med så sterke ord, men noen likhetstrekk kan likevel finnes.

Det mest fremtredende ved tabloidpressens oppslag om kontakttelefonen fra høsten 1988 og inntil året 1990, var beskrivelsen av barn og unge som ensomme. I intervju med daglig leder ved Oslo Røde Kors-kontakttelefon i Dagbladet høsten 1988, ble det gitt uttrykk for at de som ringer kontakttelefonen trenger voksenkontakt, trøst og forståelse. Men også barn med store vanskeligheter eller som rett og slett kjeder seg ringer kontakttelefonen.

Etter 1990 var det fortsatt ensomme barn som tok kontakt med kontakttelefonen i følge mediaoppslagene, men barn og unges ensomhet ble fremstilt som mer hjerteskjærende i det ensomheten ble knyttet an til høytider, som påske og jul.

Ved påsketider, den 14. mars 1992 gikk Dagbladet ut med store overskrifter om barn som lider i påsken av ensomhet og manglende omsorg. Alvoret i situasjonen ble markert ved å gjengi at 110 barn hadde ringt Oslo-telefonen om alkoholproblemer hos foreldrene, og om angst og mishandling tidlig i påskeuken. Den 21. mars skrev Aftenposten at kontakttelefonen hadde rukket å ta i mot 650 telefoner fra ensomme barn i påskehelgen. Den 23. mars samme år hadde kontakttelefonen fått inn 700 henvendelser, skrev avisen Nordlys.

Innholdet i hver enkelt samtale ble ikke presisert i teksten, men fremstilt som om alle samtaler handlet om alvorlige vanskeligheter.

Utover i 1992 var det gjerne de enkelte historiene som ble trukket frem i tabloidpressen. Avisoppslagene viste til barn som var blitt forlatt hjemme, og som totalt manglet voksenpersoner å forholde seg til. I *Verdens Gang* ble oppslag av denne typen markert med store bokstaver over flere sider ved nyttår 1993:

“11-åring alene hjemme i fem døgn. 16 forlatt. Sjokkrapport om norske barns jul. Barna er alene helt ned til 4 års alderen, men Barn og Unges Kontakttelefon kan ikke si hvor i landet ungene befinner seg.” (5.1.-93)

Dagbladets versjon av barn og unges problemer ble presentert under overskriften: “Hjerteskjærende nødrops fra barn” noen dager etter VGs oppslag. I hele fjor hadde kontakttelefonen i Oslo 25 barn og unge på tråden som sa de ville ta sitt eget liv, skrev Dagbladet (26.1.1993). Utover 1993 dukket lignende historier opp ved alle høytider, og i tillegg til å være ensomme, ble barn og unge fremstilt som problembelastede. Fler av de som hadde ringt kontakttelefonen var blitt psykisk mishandlet, hadde opplevd seksuelle overgrep og betrodd seg til telefonvakten om sine selvmordstanker. Barn og unges problemer ble tydeliggjort med tall i et innlegg, skrevet av en medarbeider fra Oslo-telefonen i februar 1994 i Aftenposten. Innlegget skilte seg lite ut fra den vinklingen tabloidpressen hadde inntatt i årene før, og viste til at 90 % av telefonsamtalene for noen år tilbake handlet om behovet for voksenkontakt, mens 90% av telefonsamtalene i 1993 handlet om at barn og unge som hadde spesielle problemer. (Aften Weekend, den 11.3.1994)

Medias fremstilling gir en ganske tynn informasjon idet temaene ikke er nye i den forstand at de ikke eksisterte før 1988. Det kan ligge helt andre grunner bak at barn og unge tar opp visse problemer, enn at problembildet i det norske samfunnet har endret seg i særlig grad. At barn og unge har vært utsatt for mye vondt fra voksenverdenen vet vi ganske mye om, både fra i dag og fra tidligere tider gjennom et utstakt barnevernsarbeide. Og det er nettopp det som preger medias endrede bilde av barn og unge som ringer kontakttelefonen. Enkeltskjebnene og de alvorlige problemene har sterke likhetstrekk med saker som er barnevernets arbeidsfelt.

Drama eller “saklighet”

Mediaoppslag fra 1993 viste også til unger, og i særdeleshet ungdom, som ble fremstilt som gjerningspersoner i det de hadde truet andre eller begått kriminelle handlinger. I VG den 21.1.1993 sto følgende:

“Dreper deg om du sladrer. Oslo kontakttelefon slår alarm. Ungdom terroriseres av andre ungdommer på Bjølsen, Sagene Torshov. Elever må betale penger til gjengelderne for å gå i fred.”

I forlengelsen av oppslaget sto kontakttelefonen frem på TV i et debattprogram der de viste til et økende antall ungdomsgjenger som herjet rundt i Oslo. Ungdommene terroriserte de mindre skolebarna og truet dem med juling, dersom de ikke gjorde som

gjengene ønsket. Det leseren ikke fikk kjennskap til var om dette dreide seg om en eller hundre innringninger fra barn og unge. Det vi vet i ettertid, er at i de to årene Bakvakt-sentralen har eksistert har svært få barn og unge ringt inn og beskrevet seg selv som gjerningspersoner, verken i forhold til kriminalitet, egen rusbruk eller som mobbere.

Likevel har barne og ungdomskriminaliteten ut fra tall og opplysninger fra Oslo-kontakttelefon, kommet som massive påstander ut i media. Fredag den 29.10.1993 gikk fungerende daglig leder ved Oslo-telefonen ut i media med følgende påstand: "Barna stjeler fordi familien er fattig." Forklaringene på tyveriene var i stor grad bundet til barn som ofre for en materiell verden av ting og eiendeler:

"Barn i flere fattige familier stjeler for å få det samme som kameratene. Flere blir med i kriminelle ungdomsgjenger for å få det foreldrene ikke kan kjøpe til dem. - Barna føler seg tvunget ut i kriminalitet, sier fungerende daglig leder."

Avisoppslaget antyder at det kun er barn av de mest nødstilte familier som stjeler, noe som ikke stemmer med flere undersøkelser om barn og tyverier. (se Balvig 1990, Kyvsgaard 1992)

Det som kan være vanskelig å fatte er hvor opplysningene er hentet fra. Har innringerne oppgitt foreldrenes inntekt, eiendom, ja i det hele tatt økonomiske forhold som kan vise til hvor fattige eller rike innringernes familier har vært?

At en familie sier at de ikke har "råd" kan like mye komme av at de ikke vil prioritere på et bestemt vis, eller at barn og unges forventninger til det å eie visse saker ikke står i samme forhold som foreldrenes meninger. Å ikke ha "råd" til en buks til 800 kroner trenger ikke å bety at familien mangler dette beløpet, selv om det også kan ha en slik betydning.

Etter sammenslåingen mellom Oslo-telefonen og Bakvakt-sentralen viste avisoppslagene en helt annen type formidling om hvem som hadde ringt kontakttelefonen. I september 1994 ble Prosjektleder for Bakvakt-prosjektet intervjuet i VG og fremhevet der hvilke temaer barn og unge hadde ringt hyppigst inn om i løpet av året. I tråd med de statistikker Bakvakt-sentralen satt inne med på det tidspunktet ble det fremhevet at kontakttelefonen ofte ble benyttet av piker som ville snakke om seksualitet, pubertet og kropp. Oppslaget fremhevet noen aktuelle temaer innen de nevnte kategoriene som forekom ofte, så som spørsmål om menstruasjon.

Som et brudd med tabloidpressens fremstilling de seinere årene bar oppslaget preg av å være en generell betraktning ut fra statistikken over de henvendelser som faktisk hadde kommet inn til kontakttelefonen, og i liten grad fremheving av enkelthistorier og løselige forklaringer på hvorfor disse har funnet sted.

Et spørsmål i forlengelsen av mediaoppslagene er hvorvidt pressens presentasjoner har hatt en innvirkning på hvordan innringerne har opplevd de temaer de tror de kan ringe kontakttelefonen om. Nå er det ikke alle barn og unge som leser aviser. Derimot

går de aller fleste på skolen. Gjennom kontakttелефонens informasjon til elever er det blitt formidlet et mer direkte budskap om de temaer de kan ringe kontakttелефonen om. Dertil har kontakttелефонene i større grad enn gjennom presseoppslagene hatt den fulle styringen med de temaer de ønsker å fremme for barn og unge.

Formidling til skoleelever

I skolene presenteres telefonene på svært forskjellige måter, men noen fellestemaer går igjen.

- Forholdet til egen kropp og at barn og unge har rett til en integritet. Her blir gjerne overgrep og incest omtalt, men også seksualitet og spørsmål om pubertet.
- Forelskelse knyttes til brudd og til det å føle seg verdsatt.
- Konflikter og problemer på skolen kan være forholdet til lekselesing, tretthet eller vansker elever imellom. Mobbing tas frem som en viktig del av skolebildet.
- Krangel i forhold til venner og venninder. Der temaet er forholdene i hjemmet er det mye skilsmisseproblemer, alkoholmisbruk og krangel mellom voksne.

Foruten lokale variasjoner der hver enkelt telefon har valgt å ta med hendelser fra sin region/by i presentasjonen, hadde presentasjonene i seg ulike overordna budskap, uavhengig av tema. For lokaltelefonen i Bærum var det gjennomgående at ethvert tema som ble tatt opp, ble "alminneliggjort". Vanlige utsagn kunne være:

"Alle er forskjellig. Det finnes ikke en av oss som er helt lik en annen. Når noen gutter f. eksempel er sent ute med stemmeskiftet, så er det bare fordi kroppen deres skal vokse litt til før stemmeskiftet kommer. Gutter som får stemmeskifte sent blir gjerne høye av vekst."

Ved lokaltelefonen i Trondheim lignet skolepresentasjonen den som foregikk i Bærum, men tonen var lettere og nesten munter, uten at dette førte til latter fra elevenes side. For noen temaer ble imidlertid både stemmen til innlederen og stemningen noe strengere. Spesielt da det ble snakket om å tulle i telefonen eller det å ringe gang på gang for å fortelle en vits. Elevene ble oppfordret til heller å tulle og fortelle vitser til hverandre.

Et tema alle telefonene snakket om var mobbing. I Trondheim ble et avisoppslag om et barn som hadde tatt livet av seg etter lang tid med mobbing fra medelever, brukt for å understreke alvoret i situasjonen. Noen barn kan føle seg så mobba at de kan ta livet av seg, sa innlederen, og fortsatte med et stort

men..... ".....selv om det ikke skjer at unger tar livet av seg hver gang de føler seg mobbet, så skal vi ha i bakhodet at det gjør fryktelig vondt å bli erta og mobba. Selv ubetydelige bemerkninger om utseende kan noen ganger være fryktelig vondt å høre."

Det lengste innlegget fra Oslo-telefonen gjaldt seksuelle overgrep og var et grundig gjennomtenkt innlegg og fremhevet noen vanskeligheter barn og unge kan oppleve når de blir utsatt for seksuelle overgrep:

“Det er fler enn deg som opplever dette, og det er aldri barnets feil. For den som er utsatt kan det være vanskelig å legge ansvaret på en voksen som barnet kanskje er veldig glad i, men det er nettopp slik det er likevel.”

Bortsett fra dette temaet og noe om kropp og seksualitet skilte Oslo-telefonen seg markert ut fra de andre telefonene idet temaene skiftet raskere, med to til tre minutters mellomrom. Det samme temaet ble tatt opp flere ganger etter at innlederen hadde snakket om noe annet i mellomtiden. Den mest markerte forskjellen var likevel Oslo-telefonens måte å fremheve problemene på, som hovedgrunnen til at barn og unge har behov for en kontaktelefon.

Barn og unge som smertebærere

I klasser med elever ned i 12-13 års alderen ble ofte presentasjonen fremhevet på en provokativ måte i Oslo. Innlederen startet eksempelvis med å snakke om alles behov for kos, noe alle mennesker trenger og spesielt barn og unge. Derimot ivektla hun at ikke alle barn får kos og nærhet fra sine foreldre, og gikk videre på temaet ved å lage en forbindelse mellom kos og tidlig død:

“Når små babyer ikke får kos, så dør de. Det er bevist, at slik er det når de ikke får kos og nærhet fra en voksen. Og alle barn har rett til å få slik nærhet.”

Det ble poengtert, som en uomtvistelig sannhet, at svært mange barn i Norge i dag har det vondt og sliter med vanskelige saker. Videre ble det fremhevet at voksne i dag ikke har tid til å snakke med unger. Unger er mye overlatt til seg selv, og er svært ensomme, sa innlederen.

Alle innlederne la vekt på at elevene ikke burde spørre for mye. Dette ble fremhevet for å beskytte elever mot å ta opp sårbare opplysninger i klasserommet. Noen spørsmål fra de eldste elevene fikk innlederne likevel. En gutt i 6. klasse i Oslo ville gjerne vite om homofile menn burde få oppdra barn. Innlederen svarte følgende:

“Ja. Homofile menn kan like godt som andre gi kjærlighet og stell til et barn. Det vesentlige er at de er glad i ungen, ikke at det er to menn som er kjærester. Tenk deg et barn som lever i et hjem av uorden og kaos med foreldre som drikker og herjer, da ville det være bedre om dette barnet bodde hos et homofilt par. Der kunne de få det de trengte av omsorg og stell og alt det foreldrene ikke kunne gi barnet.”

Etter skoletimen ble innlederen trukket til side av klasseforstanderen. Læreren var ganske sinna og spurte hvordan innlederen kunne si noe slikt, at det var bedre å bo hos homofile. Vi vet vel at det kan være slik, og at dette ikke har noe med fordommer å gjøre og du kunne gjerne ha sagt dette i en annen sammenheng, men du såret en av mine elever ved å trekke alkoholisererte foreldre ned i søla. Klasseforstanderen fortalte videre om eleven som nettopp bodde i et slikt kaotisk hjem, med foreldre som drakk. Barnevernet var inne i bildet for å hjelpe gutten som hadde sterke bindinger til foreldrene sine. Samtidig var denne gutten tyngt av det stigmatiserende i å ha foreldre med alkoholproblemer. Til dette hadde læreren brukt mye tid på å støtte gutten i at han hadde OK foreldre, selv om de var alkoholikere. Innlederens svar var at hun ikke kunne ta slike hensyn. Hun mente at hensikten nettopp var å provosere frem problemer barn bærer på.

“Vi skal ikke feie under en stol at barn av alkoholisererte foreldre har det veldig vanskelig. Vårt mål er å få flest mulig barn til å søke hjelp for dette.....Det blir ikke gjort noe med problemene ved at vi bare småsnakker og ikke tydeliggjør at det er galt at foreldre drikker.”

Å skulle sette noe på spissen er en ganske vanskelig form for presentasjon. I det som er nevnt foran kan en klart si at innlederen ikke greide ballansegangen, men holdt en aggressiv presentasjon som flere ganger kan betegnes som integritetskrenkende for tilhørerne.

I løpet av presentasjonen mottok elevene budskap om hvor de kunne henvende seg dersom de hadde det vanskelig. “Unger som opplever noe vanskelig burde snakke med en annen voksen de har tillit til, en onkel eller en tante”, var budskapet fra både Trondheim og Bærum. Videre ble det fremhevet at de de som ikke har noen voksne å snakke med kunne forsøke helsesøster, lærere eller ringe kontakttelefonen.

Innlederen i Trondheim presenterte i tillegg en annen variant av det å ta kontakt, dersom noe var vanskelig.

“At noen opplever noe som et problem, trenger ikke å være noe å ringe kontakttelefonen for alltid. Noen ganger kan unger oppleve noe vondt selv, eller se at andre har det vondt, og så ønsker de å gjøre noe med det. Dersom dere har det slik, så kan dere ta kontakt med Røde Kors ungdomsavdeling.”

I Oslo ble elever oppfordret til å ta kontakt med lærere, sosiallærer eller helsesøstre dersom de hadde det vanskelig. Familie ble nevnt for elever i 1. til 3. klasse. Derimot ble elevene sterkt oppfordret til å ringe kontakttelefonen. Barnevern eller politi ble ikke nevnt som aktuelle henvendelseinstanser, verken fra Trondheim, Bærum eller Oslo.

Etter informasjonsmøtene i Oslo spurde jeg innlederen hvorfor hun ikke oppfordret ungene til å ta kontakt med familie og foreldre i særlig grad. Som svar fikk jeg at hun

var skeptisk til foreldre. Spesielt var hun skeptisk overfor mødre der ungene hadde blitt utsatt for seksuelle overgrep.

“Jeg tror det finnes mange mødre som ikke ser ungene sine og spesielt døtre som har blitt utsatt for seksuelle overgrep. Mødre er noen ganger de siste ungene bør henvende seg til.”

Hva ringer så barn og unge kontakttelefonen om?

Har skolepresentasjon lært elevene å produsere “riktige” svar?

10. Telefonen, media og læring

Media utgjør en sentral del av barn og unges læringskanaler, skriver Alfred Telhaug (1987), og finner at mediastyrt budskap kan foregå innpå 5-6 timer daglig. Denne reseptive virksomheten vil beslaglegge det meste av den våkne tid, sier han. I tillegg skjer dette i et samfunn med visse kjennetegn:

“Barns muligheter for å utforske sine egne omgivelser er blitt svekket. De lærer mindre gjennom direkte erfaringer, og de utvikler f. eks. bare i begrenset utstrekning verdier og normer gjennom hva de selv har opplevd og eventuelt lidd seg gjennom. Deres ansvar for bestemte og konkrete oppgaver er så å si borte. I stedet kommer de vikarierende erfaringene, dvs. innsikt formidlet via andre heller enn gjennom egen praktisk innsats. Og meninger, holdninger og verdier formes mer på basis av de budskap som mediene sender ut.”(s. 99-100)

At barn og unge kjente til kontakttelefonen gjennom skole og media viser spørreskjemaundersøkelsen som gikk ut til 1100 elever fra 5. til 9. klasse i Oslo og Akershus høsten 1994, hvorav 830 ble besvart. Hele 86% svarte at de kjente til kontakttelefonen for barn og unge, og kun 12% av utvalget på 830 oppga at de kjente til andre kontakttelefoner for barn og unge.

Spørreskjemaet viser også at barn og unge har fått kjennskap til telefonen gjennom en eller flere kanaler. Av alle elever (711) som kjente til kontakttelefonen oppga 39% at de kun har fått kjennskap til telefonen gjennom aviser og TV, mens 61% hadde fått kjennskap til telefonen gjennom skolen. De aller fleste hadde i tillegg til informasjon i skolen fått høre om telefonen gjennom andre kanaler. Hele 47% hadde sett og hørt om kontakttelefonen på TV, 12% oppga at de hadde fått opplysningene gjennom aviser, og 14% gjennom venner.

Elever som hadde fått kjennskap til kontakttelefonen gjennom skolen hadde gjerne fått kjennskap til denne gjennom TV og aviser, og mindre gjennom venner. Kontakttelefonens presentasjon av seg selv i klasserommet har i større grad enn formidlingen i media, henvendt seg direkte til elevene. Presentasjonen har slik sett i seg flere likhetstrekk med annen undervisning og læring.

Tone Reithaug (1987) snakker om kommunikasjon og formidling av kunnskap i skolen for å oppnå kontroll og derved lære barnet å være elev. Hovedpoenget er ikke å lære barnet å søke egne svar, men

“...viktigheten av å gripe nøyaktig hva læreren mener med sine spørsmål, slik at riktig svar kan produseres.” (s. 193)

På bakgrunn av Reithaugs utredning kan det være aktuelt å spørre hva elevene har

lært om kontakttelefonens innhold. Er det mulig å finne en sammenheng mellom skolepresentasjonen, eller kanskje medias beskrivelse av kontakttelefonens innhold, og elevenes formeninger om hvilke temaer de kan ringe kontakttelefonen om?

Hvor ofte ringer telefonen?

Fra spørreundersøkelsen til elever i grunnskolen i Oslo og Akershus svarte 19% at de hadde ringt kontakttelefonen, mens 20% svarte at de kjente til andre som hadde ringt kontakttelefonen. Tallene viser altså at 160 elever, av et utvalg på 830 hadde ringt kontakttelefonen.

Skulle en **litt forsiktig** bruke tallene i en større sammenheng, ut fra antall barn og unge i alderen mellom 11 til 15 år bosatt i Oslo og Akershus kan dette tyde på at godt over *femti tusen* barn og unge har ringt kontakttelefonen. Men utvalget er for lite til en generalisering. Dessuten presiserer ikke spørreskjemaet hvilket tidspunkt elevene ringte kontakttelefonen, eller hvor mange ganger dette skjedde. Et annet forhold er at elever i Akershus og Oslo har større kjennskap til kontakttelefonen fordi tilgangen på tabloid-aviser er større og fordi Oslo-telefonen har gått mer aktivt ut i skolene enn i landet forøvrig.

Mer presist vil det muligens være å kikke litt nærmere på Televerkets tall slik de fremsto etter en omfattende telling av antall oppringninger i september 1994. Televerket talte antall oppringninger fra barn og unge over hele landet og registrerte hvor mange oppringninger som fikk svar (at telefonrøret ble løftet av) ved de forskjellige lokale kontakttelefonene.

I tabellen nedenfor blir det vist til noen tall fra enkelte fylker etter televerkets tellinger. I tillegg førte hver enkelt lokaltelefon statistikker over hvor mange ganger telefonrøret ble løftet av og hvor mange av disse igjen som endte med en telefonsamtale. At telefonrøret ble tatt av, uten at dette førte til noen samtale betyr gjerne at innringeren kan ha lagt på i den andre enden, eller at innringeren tullet og tøyset med telefonvakten.

tabell. 1. Antall oppringninger til kontakttelefonene i september 1994.

Fylker	Televerkets tellinger:		Kontakttelefonens tellinger:
	Antall oppringninger:	Antall svar av alle oppringninger:	Antall samtaler av alle som fikk svar:
Akershus:	5375	1404 (26%)	529 (38%)
Oslo:	3094	671 (22%)	159 (24%)
Telemark:	1070	407 (38%)	52 (13%)
Nordland:	5419	1034 (19%)	66 (6%)
Bakvakten:	30.044	10.800 (36%)	4.564 (42%)

Som en ser av tabellen er det store forskjeller mellom fylkene der Telemark kun fikk litt over tusen oppringninger, mens Akershus fikk godt over fem tusen. Det tabellen ikke viser er antall oppringninger til de ulike fylkene i forhold til innbyggertallet. Som eksempel kan en se at Akershus hadde flere oppringninger enn Oslo, noe som ikke trenger å bety at barn og unge ringte hyppigere fra Akershus. Tatt i betraktning at Oslo og Akershus har omtrent en halv million innbyggere hver, er antall barn og unge nesten dobbelt så høyt i Akershus enn det er i Oslo (folketelling fra 1991).

I de forskjellige fylkene er det kun et mindretall av oppringningene som førte til en telefonsamtale. For Nordland ser en at kun 19% av alle oppringninger fikk svar. Av disse var det kun 6% som endte i en telefonsamtale. Her kan det være grunn til å spørre om det finnes et behov for slike små lokale kontakttelefoner, sett ut fra barn og unges "behov" for å ringe noen fra deres eget distrikt?

Ser en lenger ned på tabellen finner en at Bakvakt-sentralen mottok over 30.000 oppringninger i løpet av september, fra hele landet. Om dette kommer av Bakvakt-sentralens åpningstid, eller fordi barn og unge foretrekker å snakke med noen som ikke er fra deres distrikt, er uvisst. Det tabellen litt forsiktig viser er at barn og unge fra Oslo og tettsteder i nærheten av storbyene er mer tilbøyelig til å bruke kontakttelefonen enn barn og unge fra mindre "pressområder". Men over 30.000 oppringninger er enormt, noe som gir grunn til å stanse opp litt.

Televerkets tall viser samlet sett at telefonen har ringt 72.589 ganger i løpet av september fra hele landet inn til de ulike kontakttelefonene. Dersom en antar at september er representativ for andre måneder i året, kan dette innebære at telefonen muligens vil ringe 871.068 ganger i løpet av ett år. Tallene blir mer enn enorme. I Norge fantes

omtrent 1.053.544 barn mellom 0 og 18 år i 1991 (antall innbyggere og aldersfordeling har ikke hatt noen særlig store endringer opp til i dag). Dersom en tar bort de aller yngste, fra fire år og nedover, er tallet: 750.439 tusen barn og unge. Umiddelbart synes det nesten å være umulig å tenke seg at alle barn i Norge vil ringe kontakttelefonen i løpet av ett år. Tar en i betraktning at hovedgruppen av innringere er barn mellom 10 og 14 år, og at flesteparten av innringerne er piker, blir tallene uoverstigelige. I Norge fantes omtrent 261.535 barn mellom 10 og 14 år. Dette kan bety at alle barn i denne aldersgruppen vil ringe kontakttelefonene omtrent tre ganger hver i løpet av ett år. Tar en bare i betraktning at det er mest piker mellom 10 og 14 år som ringer, må hver pike ringe omtrent 5-6 ganger hver pr. år.

For at disse tallene skal være forståelige, må en kanskje tenke seg at **en mindre del** av barn og unge i denne aldersgruppen ringer **flerfoldige ganger** i løpet av året, kanskje uten å få svar. En kan med dette **anta** at en del barn og unge som ringer uten å få svar, gjentar oppringningen fordi de har et stort behov for å snakke med noen.

Hva ringer barn og unge om?

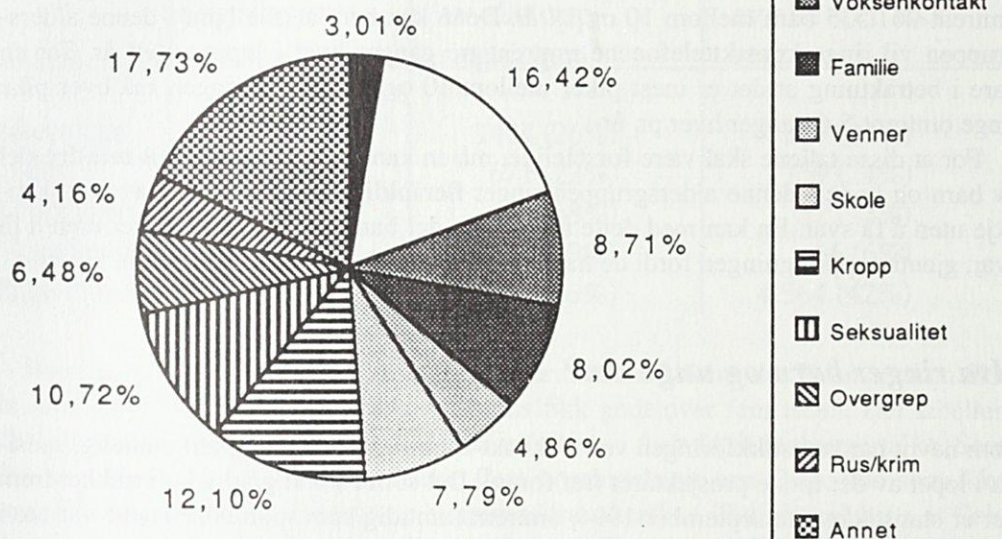
Som nevnt har statistikkføringen ved Bakvakt-sentralen ikke alltid vært pålitelig, spesielt i løpet av det første prosjektåret (ref.foran). Det som i størst grad vil bli trukket frem her er statistikker fra september 1994, omtrent samtidig som spørreskjemaene var ute i grunnskolen.

Helt fra åpningen av Bakvakt-sentralen har det vært en overvekt av piker som har ringt kontakttelefonen. Fra september 1994 viser statistikken at jentene sto for 72% av alle telefonsamtalene. Hovedtyngden i alder var mellom 12 og 14 år. Denne aldersgruppen utgjorde 45% av alle telefonsamtaler. Dersom en også tar med aldersgruppen fra 11 til 15 år, utgjorde disse til sammen 64% av alle telefonsamtaler.

Figuren nedenfor gir en oversikt over temaer det ble ringt inn om, slik de fordelte seg i september 1994, omregnet til prosent av alle innkomne samtaler.

figur .1.

Innringingstemaer i september 1994



Temaer det ble ringt inn hyppigst om i september var spørsmål om fakta og råd og om kropp og seksualitet. Men også voksenkontakt og tema innenfor familie og skole forekom hyppig.

Under betegnelsen "annet", finnes en egen kategori samtaletemaer som ikke er spesifisert. Denne inneholder ulikartede temaer som ikke har latt seg kategorisere innen de faste variablene. Nærmere 18% (ikke tatt med de som ringer gjentatte ganger) av alle samtaler i september 1994 inneholdt temaer som ble statistikkført under "andre samtaler". I tillegg har hver kategori sine underkategorier hvor en av postene kalles for "annet". Når barn og unge ringer om seksualitet og temaet ikke kan spesifiseres ved en av underkategoriene vil samtalen havne i en uspesifiserbar bolk under temaet seksualitet.

Temaer som kommer innunder "andre samtaler" og "annet" innen de ulike kategoriene, hadde i september en stor variasjonsbredde, og handlet om det å ville fortelle om en snart forestående flytting, om å bli utsatt for ryktespredning, om en nabo som skyter på småfugler eller om en sur prest i konfirmasjonstimene. Barn og unge kan også være opptatt av at far ser på pornofilm, at det er leit å skifte fosterhjem, at foreldrene viser

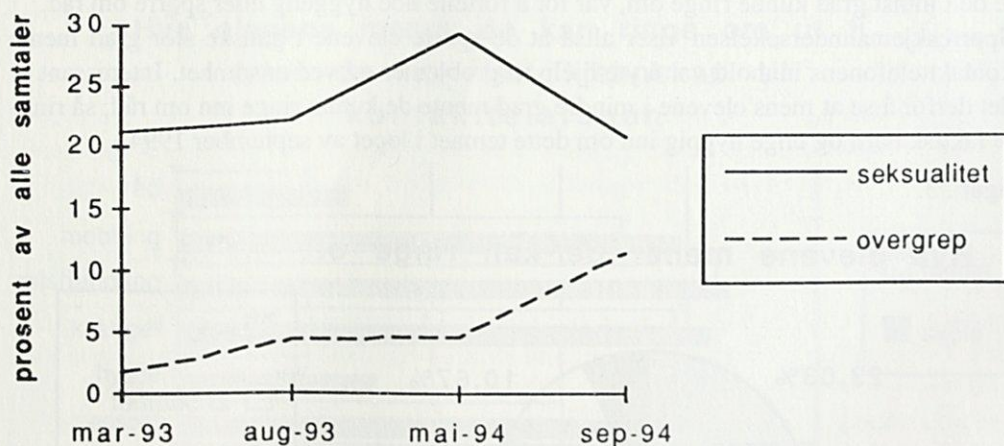
frem sine seksuelle aktiviteter, at småsøsken er irriterende, at neglelakk er bra for vorter, eller; hvordan de skal lære å kysse, hvordan de skal få venner i den nye klassen, hvordan de skal forholde seg til at faren til en venn er død, eller kanskje vil de fortelle at venninnen blir slått hjemme.

Tilbake til tabellen ovenfor kan en se at temaer det ble ringt minst inn om har vært seksuelle overgrep og spørsmål om egen rus og kriminalitet. Loggboken fra det første driftsåret viste at bildet ikke har endret seg dramatisk. Fakta, råd, seksualitet var hyppigste samtaletemaer også for ett år siden, mens overgrep og akutt krise var de minste. Temaer som egen rus og kriminalitet forekom i svært liten grad gjennom hele prøveperioden.

Det en kan spørre om er hvorvidt statistikkene er gode nok som måleapparat for å se hvordan det står til i barne og ungdomsmiljøene. Til dette vil jeg komme med noen eksempler fra temaer som omhandler spørsmål om seksualitet, som har vært et hyppige samtaletema gjennom hele perioden. Dette spørsmålet vil jeg vise i forhold til temaet overgrep, som har hatt en relativt lav hyppighet.

figur . 2.

Telefonsamtaler om seksualitet og overgrep



Med forbehold om de unøyaktigheter som har forekommet statistisk sett, kan en se av figur 2, at spørsmål om seksualitet har hatt en stigning inntil mai 1994 for så å synke igjen. For overgrep har tendensen vært en liten stigning. I løpet av september 1994 ble det altså færre spørsmål om seksualitet, samtidig som temaer innen overgrep steg.

At en kan lese slike endringer i statistikken betyr ikke at barn og unge i tiltakende grad har blitt utsatt for seksuelle overgrep i løpet av denne perioden. Dersom en ser på tallene innen kategorien "fakta" kan en også se at variasjonene har vært relativt store. Mens omtrent 11% av alle samtaler handlet om fakta i mai 1993, steg tallet til nærmere 45% av alle telefonsamtaler i mai 1994, for så å synke igjen til litt over 10% i september samme år. Mengden av en kategori kan altså svinge endel i løpet av en periode uten at en med dette kan si noe om hva som eksplisitt rører seg i barne og ungdomsmiljøene. Fordi utvalget av innringere er selv-selektert (se Hellevik 1984, fra s. 76.), vil en heller ikke kunne generalisere tallene til å gjelde alle barn og unge. En kan altså ikke lese av tabellen at flere barn er blitt mer interessert i faktaspørsmål, kun at barn og unge *har ringt hyppigere eller mindre hyppig inn om visse samtaletemaer*.

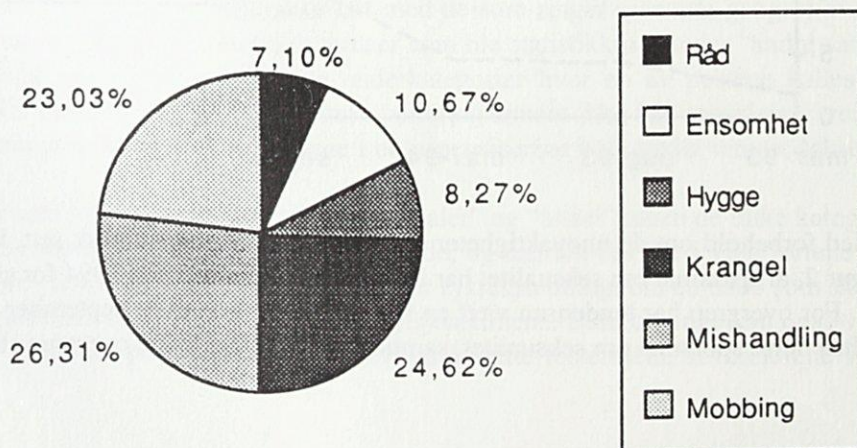
Hva mener elevene de kan ringe om?

Elever fra Oslo og Akershus har gjennom spørreundersøkelsen fått seks alternative temaer de kunne krysse av under spørsmålet; hva kan barn og unge ringe kontakttelefonen om. Elevene kunne krysse av flere alternativer samtidig.

I størst grad mente elevene at de kunne ringe telefonen om mishandling, krangel i hjemmet og mobbing. Elevene mente i mindre grad at de kunne ringe telefonen for å spørre om råd, fordi de var ensomme eller for å fortelle noe hyggelig. Det elevene mente de i minst grad kunne ringe om, var for å fortelle noe hyggelig eller spørre om råd. Spørreskjemaundersøkelsen viser altså at de spurte elevene i ganske stor grad mente kontakttelefonens innhold var å yte hjelp til problemer og ved ensomhet. Interessant er det derfor å se at mens elevene i mindre grad mente de kunne ringe inn om råd, så ringte faktisk barn og unge hyppig inn om dette temaet i løpet av september 1994.

figur . 3.

Hva elevene mener de kan ringe om



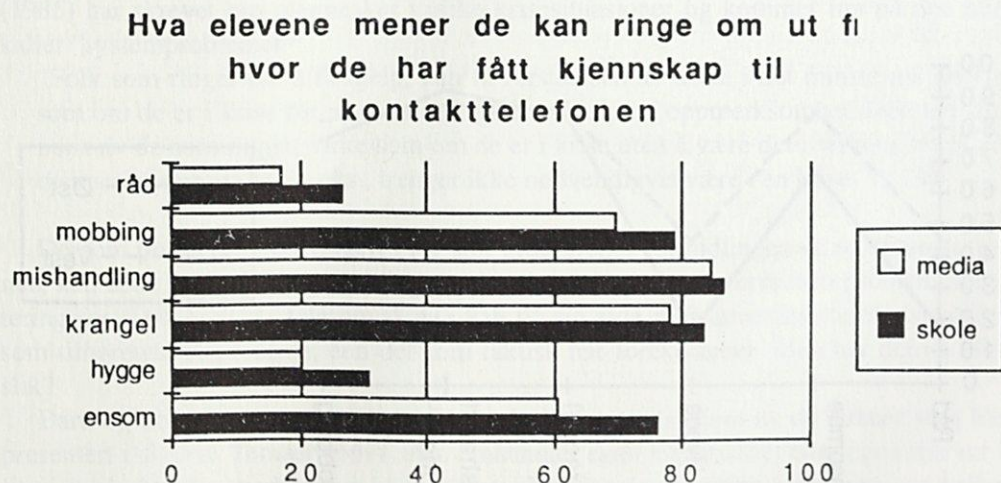
Det kan være mange grunner til at det har blitt slik, og som en kunne se ovenfor kan en kategori svinge ganske mye uten at dette nødvendigvis kan tilbakeføres til barn og unges hverdag. Det en kan spørre om, er hvorvidt barn og unge har ringt kontakttelefonen for å spørre om råd, mens de i realiteten heller ønsket å snakke om et problem.

Det som også kan være interessant er å se om det finnes et skille mellom elever som **ikke** har fått kjennskap til telefonen gjennom skolen, og de som har det. Med media menes her elever som både har fått kjennskap til kontakttelefonen gjennom aviser og TV. Av elever som har fått kjennskap til kontakttelefonen gjennom skolen innbefatter dette at de i tillegg har lest eller hørt om kontakttelefonen i TV eller i aviser.

Som en ser av figur 4 nedenfor er det liten forskjell på elever som har fått kjennskap til telefonen gjennom skolen og elever som kun har lest og hørt om telefonen gjennom media. Det en kan se er at elever som har fått kontakttelefonen presentert i klasserommet svarer litt hyppigere at de kan ringe kontakttelefonen innen de forskjellige temaene.

Som beskrevet nedenfor har telefonen blitt presentert på forskjellig vis ved ulike lokaltelefoner, og det kan være greit å se om dette forholdet kan sees ut fra spørreundersøkelsen. Mellom Oslo øst og Oslo vest finnes det små forskjeller mellom temaer elevene mener de kan ringe kontakttelefonen om.

figur . 4.



Den eneste forskjellen som kan nevnes er at barn og unge fra Oslo øst i litt større grad enn elever fra Oslo vest mente de kunne ringe kontakttelefonen for å spørre om råd. I motsatt ende mente elever fra Oslo vest at de i litt større grad kunne ringe telefo-

nen om mishandling og krangel i familien. Men forskjellene er for små til å vise til annet enn det som kan finnes innenfor tilfeldigheter som følger utvalget.

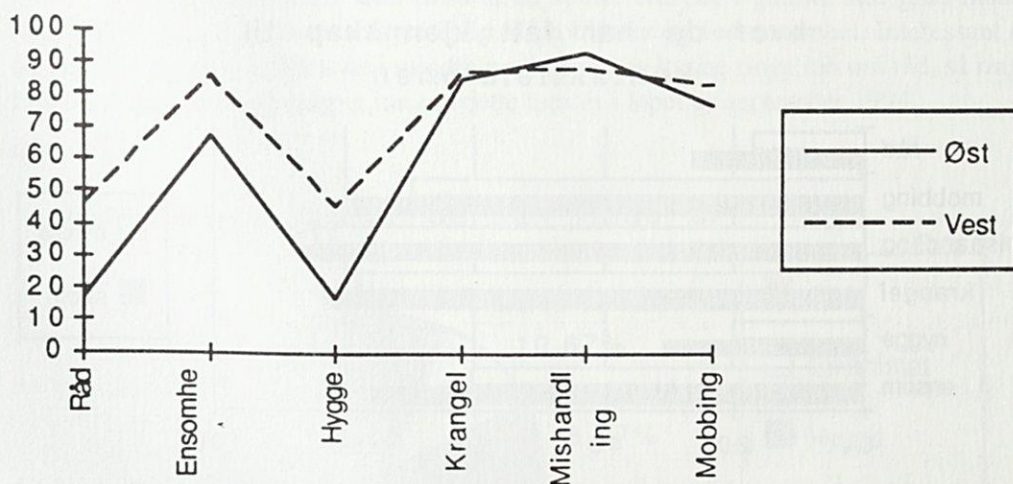
Mer interessant er det å se på forskjeller mellom Akershus vest og Akershus øst. Det har tradisjonelt vært Oslo-telefonen som har presentert telefonen i Akershus øst, mens Bærum lokaltelefon har stått for presentasjonen på vestsiden av Akershus.

I følge tabellen nedenfor er det dobbelt så mange elever fra vest i Akershus som mente de kunne ringe kontakttelefonen om råd og om hyggelige betroelser, enn barn og unge fra Akershus øst.

Når en kommer til spørsmål om krangel i familien, mishandling og mobbing er øst og vest ganske like i sine uttalelser. Elever både fra øst og vest i Akershus mente at kontakttelefonen i størst grad var der for barn og unge med problemer og i mindre grad for å samtale om noe hyggelig, eller for å motta råd. Avviket er at barn og unge fra Akershus vest mente at kontakttelefonen kunne anvendes i forhold til ensomhet i like stor grad som de tydeligere problemkategoriene mishandling og mobbing.

figur . 5

Elevenes meninger om hva de kan ringe inn om i Akershus vest og øst



Data og produksjon av "riktige" svar?

Målfrid Grude Flekkøy (1991) skriver fra sin periode som Barneombud om barn og unge som ringte kontoret. Hvor sentral denne informasjonen var, viser hun til ved å kalle den "førstehåndskunnskap".

Slik kontakttelefonen har utviklet seg det siste året oppbevarer telefonen en mengde verdifull og ubehandlet data for videre anvendelse. Data telefonen sitter inne med har en verdi i forhold til forståelsen av barn og unge i dag, men det er også et usedvanlig materiale sett i et lengre tidsperspektiv idet informasjon direkte fra de yngste aldersgrupper ikke har hatt særlig omfang tidligere.

Hvorvidt kontakttelefonen sitter inne med "førstehåndskunnskap" handler mye om den påvirkningen innringerne har mottatt i forhold til innringningstemaer. Like mye handler det om hvordan data er blitt tolket og forstått ved kontakttelefonen.

Utgangspunktet i dette avsnittet var å søke tak i en sammenheng mellom hvordan telefonen har presentert seg i klasserommet og blitt presentert gjennom media, og elevenes meninger om innringningstemaer. Til dette kunne en finne en viss sammenheng i det elevene mente telefonen i størst grad var til for å snakke om det som kan kalles alvorlige vanskeligheter.

Det som kan være sentralt å trekke frem i forhold til innringerens ideer om innringningstemaer, er innringerens adferd når de ringer til kontakttelefonen. Lee Ann Hoff (1986) har skrevet om mennesker i ulike krisesituasjoner og kommer inn på noe hun kaller "systemproblemer":

"Folk som ringer for å få hjelp, kan få forståelsen av at de i det minste må opptre som om de er i krise for at noen skal gi dem hjelp og oppmerksomhet. Dermed kan noen av de som ringer, virke som om de er i krise uten å være det i virkeligheten. Et menneske som gråter, f. eks., trenger ikke nødvendigvis være i en krise."(s.29)

Dersom problemfokuseringen i for stor grad preger formidlingen ut av organisasjonen, kan dette slå flere veier: Innringeren kan legge seg til en overdreven problemorientering for å bli hørt, og telefonvaktene kan på sin side registrere flere telefonsamtaler som tilhørende et problem, enn det som faktisk har forekommet. Men har det nå blitt slik?

Barn og unge har i stor grad ringt kontakttelefonen om flere av de temaer som ble presentert i skolen. Temaer som f. eks. omhandler egen kriminalitet eller egen rus var i liten grad aktuelle, verken for innringning eller for presentasjon i skolene, og heller ikke i særlig grad i media. Nå kan dette komme av at dette problemet helst finnes hos gutter i større grad enn hos piker, mens det er overvekt av piker som ringer kontakttelefonen. Derimot snakket Oslo -telefonen endel om seksuelle overgrep i skolen, uten at en kan finne en tilsvarende høy andel angående dette temaet.

Barn og unge tror altså at de mest kan ringe kontakttelefonen om mishandling og overgrep, mens de hyppigst ringer kontakttelefonen om andre temaer. Dette kan tyde på at barn og unge kan ha noe annet på hjertet enn det de faktisk tar opp i telefonsamtalen. Like mye kan det tyde på at barn og unge ikke tar opp slike temaer fordi de enten ikke forekommer så hyppig, eller fordi barn og unge med slik problematikk i stor grad får hjelp annenstedsfra, for eksempel fra barnevernet.

En kan ut fra det materialet som foreligger tenke seg at skolepresentasjonen har lært elevene noe om kontakttelefonens innhold gjennom både media og skolepresentasjonen. Men noe absolutt **må ikke** denne slutningen være. Annen informasjon barn og unge har mottatt kan like fullt ha påvirket ideer om hva de kan ringe kontakttelefonen om.

Derimot har barn og unge ringt kontakttelefonen om temaer de **i mindre tydelig grad** har lært å ringe inn om gjennom skolepresentasjonen, eller gjennom mediaopplagene. Dette har vært temaer som ikke har latt seg kategorisere, men omhandlet et mangfold av ulike samtaler. Dersom en tenker seg at kontakttelefon skal sitte med "førstehåndskunnskap" om barn og unges hverdag, må en muligens trekke frem slike "andre" og selvkontruerte telefonsamtaler i større grad enn det som hittil er blitt gjort.

10. Avsluttende kommentarer

Ved Bakvakt-sentralen har det, og spesielt i løpet av det første året, vært påfallende lite diskusjon og fokusering på det å snakke, eller kommunisere med barn og unge på telefonen, på tross av at kommunikasjon nettopp er senteret og selve kontaktlinjen mellom den voksne og innringeren. Både Bakvakt-sentralen og lokale telefoner knyttet til nettet, har i større grad vært opptatt av temaer barn og unge har tatt opp i løpet av samtalen. Dette har de tilrettelagt gjennom kurser, som peker i en retning av en "problemorientering", men mer som en fokusering på problemene, mer enn å orientere aktørene henimot en diskusjon og en debatt om problemenes innhold. De Faglige heftene har også satt samtaletemaer barn og unge har tatt opp inn i fortolkningsrammer på gruppe og samfunnsnivå som fokuserer problemene, men som ikke er holdbare faglig sett. I fortolkningen har barn og unge blitt forstått innenfor en type "problemorientering" som er lett å formidle; den er ikke særlig utdypende, og kan oppfattes som "relevant" av lesere uten faglig erfaring, spesielt fordi fremstillingen umiddelbart kan virke "hensynsfulle" på innringernes vegne.

Men "problemorienteringen" utvides også i de Faglige heftene til å gjelde det å snakke med barn og unge generelt. Denne formidlingen har langt på vei forsøkt å utvide bildet av barn og unges mange måter å kommunisere på, en tendens som har vært tiltakende i den siste perioden ved Bakvakt-sentralen gjennom veiledning av telefonvaktene.

Svar fra telefonvakter til innringerne viste at faglig forankring ikke har vært likegyldig, spesielt i forhold til samtaletemaer som er svært sårbare for innringerne. Derimot vil en overfokusering på problemene kunne føre til en rangereing av viktige og mindre viktige samtaletemaer. Mange spørsmål som kan reises i forhold til denne problemstillingen henger både sammen med det faglige fundamentet hos hver enkelt telefonvakt, men like mye i å se kontakttelefonens begrensning som kommunikasjonsmiddel og felles retningslinjer.

Samtidig var det nettopp for denne typen innringere at kontakttelefonen hadde et godt potensiale. Betingelsene for dette ble allerede påbegynt gjennom en spesialisering av telefonvakter innen vanskelige og sårbare temaer. Problemet har vært å fokusere problemene inn i en større sammenheng. I det prosjektet avsluttes er det likevel mye som tyder på at debatten om kontakttelefonens målgruppe og faglige plattform har fortsatt innen Røde Kors telefonen ut fra et bredere prinsipp for forståelse av innringerne.

For akutt krise har Bakvakt-sentralen, og andre kontakttelefoner som baserer seg på en fortrolighet med innringeren gjennom et anonymitetsprinsipp, særegne dilemmaer. Spørsmålet er hvor langt kontakttelefonen bør gå i forhold til intervensjon. Et annet spørsmål er hvilke forutsetninger kontakttelefonen har hatt i det å ivareta tilgangen på sensitive og taushetsbelagte opplysninger dette har kunnet føre med seg.

Til denne målgruppen har ikke prosjektplanen vært særlig klar i sine formuleringer. På den ene siden ønsket de å hjelpe innringere i akutt krise, noe som flere ganger i løpet av tilblivelsesprosessen førte til eksplisitte ønsker om et samarbeide med det offentlige. På den andre siden ble det aldri opprettet noen formell samarbeidskanal mellom Bakvakt-sentralen og det offentlige. Slik sett ble Bakvakt-sentralen og telefonvaktene stående i en uholdbar situasjon der de måtte ta stilling til svært problematiske forhold uten gode nok virkemidler for å oppnå sine egne intensjoner. Dette forholdet ble poengtert av Røde Kors i etableringsfasen, men det var kompromissene mellom de store organsasjonene på topp-plan og det offentlige som ble toneangivende for prosjektbeskrivelsen, heller enn innringerne og telefonvaktens problemer.

Bakvakt-sentralen ble på mange vis tuftet på en tradisjon av formidling gjennom skole og media som allerede hadde vart en tid. Og fordi formidlingen ikke har fremhevet noe skarpt skille mellom Røde Kors telefonene og Bakvakt-sentralen, vil en anta at dette har lagt føringer på hva mottakerne av budskapet har kunnet legge i Bakvakt-sentralens innhold.

Media har i overmål formidlet et tiltakende problem-orientert bilde av innringerne, gjerne illustrert med enkelttragedier og enkelthistorier. Det betviles ikke at slike forhold kan ha funnet sted. Men oppslagene i media har koblet enkelthistoriene og det totale antall oppringninger til kontakttelefonen på en svært uheldig måte. Mens teksten har handlet om et lite antall innringere, har tallene vist til det totale antall innringninger i løpet av en påske eller en jul, uten at dette er blitt differensiering. fremstillingene har avgitt inntrykk av at alle temaer barn og unge har ringt inn om, har handlet om det problemet som forøvrig ble presentert i oppslaget.

Det tydeligste unntaket for denne presentasjonsformen er mediaoppslaget høsten 1994. Da gikk Bakvakt-sentralen ut med opplysninger om de temaer barn og unge hadde ringt hyppigst inn om i løpet av høsten. I dette oppslaget var både temaenes innhold og mengde satt i et visst forhold til hverandre.

Nå kan en si at mediaoppslagene gjør sitt til at kunnskap om barn og unge blir spredt ut til et bredere lag av befolkningen. Dette kan være med på å fokusere barns behov og hverdag, og derved virke bevisstgjørende. Dette kan nok være slik. Men medieoppslagene avgir **ikke ny** kunnskap om barn og unge. Det som står skrevet om skillsmisse, ensomhet, alkohol i familien, eller at unger stjeler, vet vi noe om fra før. Vi kjenner også til et mer nøyaktig omfang for noen av problemene fra tidligere forskning på feltet. Det er heller ikke vanskelig å få dokumentert at dette byr på problemer for barn og unge.

Et annet spørsmål i forhold til medias presentasjon av barn og unge, er at mange enkelthistorier som formidles tydelig burde ha kommet innunder ett av barnevernets tiltak, heller enn å være et tema for kontakttelefonen.

I skolene ble kontakttelefonen presentert på svært forskjellige måter i Oslo, Trond-

heim og Bærum, men med noen fellestemaer, så som kropp, kjærlighet, og konflikter og krangel med venner, skole og i hjemmet.

Foruten lokale variasjoner der hver enkelt lokaltelefon valgt å ta med hendelser fra sin region/by i presentasjonen, har presentasjonen i seg ulike overordna budskap, uavhengig av tema. For lokaltelefonen i Bærum var det gjennomgående at ethvert tema som ble tatt opp, ble "alminneliggjort". Poenget var å vise til at det er fler enn deg som har det slik eller sånn. Den samme grunnholdningen var også å finne igjen da Trondheim presenterte sin lokale kontakttelefon.

Oslo-telefonen tok opp de samme grunntemaer som de to andre, men skilte seg ut ved at presentasjonen var mer oppdelt, med intervaller på to til tre minutter mellom hvert tema. Noen ganger ble temaene også fremsatt på en provokativ måte.

I det som er sagt om presentasjonen ut i skolen må en skille mellom to former for fremlegging. Det ene er kritikk av "overtrap" der presentasjonen har inneholdt ubetenksomme uttalelser som ikke under noen omstendighet bør forsvares. Det andre er hva som er *den beste* måten å presentere kontakttelefonen på.

Den som presenterer kontakttelefonen må ha noe å si, både om hva kontakttelefonen står for og hva barn og unge kan ringe inn om. Men **hvilke** forhold som fremheves, og **hvilken** måte dette skal gjøres på, bør være tydeligere knyttet til kontakttelefonens målgruppe. Med en målsetting om å føre en felles statistikk kan dette fordre retningslinjer for en tilnærmet likhet i presentasjonsmåten fordi måten kontakttelefonen presenteres på vil fortelle den enkelte eleven hvilke temaer han eller hun kan ringe inn om. I sin tur vil dette legge føringer på den endelige statistikken. Dersom en i fremtiden ønsker å sammenligne statistikker fra hele landet, er det sentralt at påvirkningen gjennom skolepresentasjonen er så lik hverandre som mulig.

At barn og unge kjenner til kontakttelefonen gjennom skolen og media viser spørreskjemaundersøkelsen som gikk ut til 1100 elever fra 5. til 9. klasse i Oslo og Akershus høsten 1994.

Hele 85.7% av de 830 som svarte på skjemaet, mente at de kjenner til kontakttelefonen for barn og unge, og kun 12.4% av utvalget på 830 oppga at de kjenner til andre kontakttelefoner for barn og unge.

Av alle elever (711) som kjente til kontakttelefonen oppga 39.0% at de kun har fått kjennskap til telefonen gjennom aviser og TV, mens 61.0% har fått kjennskap til telefonen gjennom skolen. De aller fleste har i tillegg til informasjon i skolen fått høre om kontakttelefonen gjennom TV og aviser.

Temaer det ble ringt hyppigst inn om i september 1994 var spørsmål om fakta og råd og om kropp og seksualitet. Men også voksenkontakt og tema innenfor familie og skole forekom hyppig. I forhold til skolepresentasjonene har ikke dette vært fremmede temaer. Det en videre kan se, er at barn og unge i *stor grad* har ringt kontakttelefonen om flere av de temaer som ble presentert i skolen.

Men barn og unge har også ringt om temaer som ikke kommer innunder noen av de store kategoriene og de vanligste presentasjonstemaer i skolene.

Nærmere 18% av alle samtaler i september 1994 inneholdt temaer som ble statistikkført under "andre samtaler". I tillegg har hver kategori sine underkategorier hvor en post kalles for "annet". Temaer som kommer innunder "andre samtaler" og "annet" innen de ulike kategoriene, hadde i september en stor variasjonsbredde, fra det å ville fortelle om en snart forestående flytting, om å bli utsatt for ryktespredning, om en nabo som skyter på småfugler eller om en sur prest i konfirmasjonstimene.

En annen måte å finne ut av hvilke formeninger barn og unge har om kontakttelefonens innhold, er å spørre direkte. Elever fra Oslo og Akershus har gjennom spørreskjemaet som gikk ut i skolene høsten 1994 fått seks alternative temaer de kunne krysse av under spørsmålet; hva kan barn og unge ringe kontakttelefonen om.

Elevene mente at de i størst grad kunne ringe telefonen om mishandling, krangel i hjemmet og mobbing. Elevene mente i mindre grad at de kunne ringe telefonen for å spørre om råd, fordi de var ensomme eller for å fortelle noe hyggelig.

Dersom en skiller elevene i to grupper; elever fra Akershus øst, som har fått kjennskap til telefonen fra Oslo lokaltelefon, og Akershus vest, som har fått kjennskap til telefonen fra Bærum lokaltelefon, vil en finne noen forskjeller. Her finner en at det er **dobbelt så mange** elever fra vest i Akershus som mener de kan ringe kontakttelefonen om råd og om hyggelige betroelser, enn barn og unge fra Akershus øst.

Når en kommer til spørsmål om krangel i familien, mishandling og mobbing er Akershus elever fra øst og elever fra vest, ganske like i sine uttalelser. Elever både fra øst og vest mener i størst grad at kontakttelefonen er til for problemer og i mindre grad for å samtale om noe hyggelig, eller for å motta råd. Avviket er at elever fra Akershus vest, mener at kontakttelefonen kan anvendes i forhold til ensomhet i *like stor grad* som de kan anvende kontakttelefonen til problemkategoriene mishandling og mobbing.

Litteratur

- Balvig Flemming: *Hvid som sne: kriminalitet og kontrol i Danmark og Schweitz*. Soc-pol. København. 1985.
- Balvig Flemming: "Fear of Crime in Scandinavia, New Reality - New Theory?" I: *Scandinavian Studies in Criminology*. Vol 11. 1990.
- Becker Howard S.: *Outsiders*. The free Press. New York. 1973.
- Bråten Stein: *Dialogens vilkår i datasamfunnet*. Universitetsforlaget 1983.
- Ericsson Kjersti, Johansson Monica: *På parti med ungdomsgruppa*. Metode i arbeid med "problemungdom". Universitetsforlaget 1976.
- Flekkøy Grude Målfrid og Tor Fretheim: *Det er så urettferdig altså! -da barna fikk sitt eget ombud*. Aschehoug Forlag 1991.
- Goffman Erving: *Stigma*. Gyldendal Samfundsbibliotek. København. 1975.
- Hoff Lee Ann: *Kriser. Å forstå og hjelpe mennesker i kriser*. Gyldendal Norsk Forlag 1986.
- Hauge Hildeng Britt: *Rammer og ressurser for sosialt arbeid*. Universitetsforlaget 1982.
- Hellevik Ottar: *Forskningsmetode i sosiologi og statsvitenskap*. Universitetsforlaget 3. opplag, 1984.
- Kyvsgaard Britta: *Ny ungdom? Om familie, skole, fritid, lovlydighet og kriminalitet*. Jurist og Økonomforbundets Forlag. København 1992.
- Lofland John: *Analyzing social settings*. Wadsworth Publishing Company. California 1971.
- Merton Robert K.: "Den selvoppfyllende spådom." I: *Handling og samfunn*. Østerberg Dag (red.). Pax Forlag a/s 1978.

Nafstad Hilde Eileen og Stein Gaarder: *Barn - utvikling og miljø*. Om samspill mellom hjem, barnehage og (lokal) samfunn. Inas, Tiden Norsk forlag. 1979.

Ogden Terje: "*Samarbeid og samordning i kommunale helsetjenester.*" I: Spesialpedagogikk. nr. 5. 1993.

Olaussen Leif Petter: "*Utviklingsperspektiver på praktisk barnevern.*" I: Tolv innlegg om forsknings- og utviklingsmuligheter i barnevernet. Erik Larsen (red.). Tano forlag a.s. 1988.

Repstad Pål: *Institusjonssosiologi*. Tano forlag 1989.

Reithaug Tone: "*Fra småbarn til elever.*" I: Barns sosiale verden av Sigurd Berentzen og Brit Berggreen (red). Gyldendal 1987.

Statistikk over folketallet i Norge fra statistisk sentralbyrå 1991.

Skærbæk Eva og Erik J. Stabrun (red): *Forbryteralbum*. Alternative fengselsbilder. Pax forlag a/s. 1988.

Telhaug Alfred Oftedal: *Skolen som motkultur*. Didaktikk i sosio-historisk perspektiv. J.W. Cappelens Forlag 2. utgave 2. opplag 1987.

Torbiörnsson Anna: *Öppen dialog med unga*. LTs förlag. Stockholm 1992.

Tiller Per Olav Tiller (1): "*Barnets verden og forskerens*" Åpningsforedrag ved konferansen "growing into a modern world." I: Barn. Nytt fra forskning om barn i Norge nr. 3 1987.

Tiller Per Olav Tiller (2): "*Psykologprofesjonen mot år 2000.*" I: Minneskrift til Bjørn Christiansen, J.P. Myklebust og Reidar Amundsen (red). Universitetsforlaget 1987.

Tiller Per Olav: "*Barn som sakkyndige informanter.*" I: Interview med børn. Mogens Kjær Jensen (Red.) Social Forsknings instituttet. København (88:9) 1988.

Østerberg Dag: *Fortolkende sosiologi*. Det Blå bibliotek. Universitetsforlaget 1986.

Dokumenter anvendt i teksten

Arbeiderbladet. 21.12.1993

Aftenposten. Innlegg av Aslak Ullberget 1.2. 1994

Brev fra Barneombudet til Barne-og Familie departementet 4.5. 1992

Brev fra Barne-og Familie departementet til Barneombudet 25.6. 1992

Brev/fax fra Barneombudet til den landsdekkende telefonen 3.3. 1993

Brev/fax fra Barneombudet til den landsdekkende telefonen 23.3. 1993

Brev fra en lokaltelefon innen Røde Kors til Barneombudet 1. mars 1991

Brev fra Generalsekretær Gran fra Røde Kors til Barneombudet 10.9.1990

Brev fra Barneombudet til Matz Sandeman i Barne og Familie departementet 23.11.1990

Brev fra Barneombudet til Røde Kors sentralt 10.9.1990

Brev fra Røde Kors sentralt til Barneombudet 10.9.1990

Brev fra Generalsekretæren i Redd Barna, Tor Elden til styringsgruppen. 27.9.1993

Brev fra Generalsekretær i Røde Kors, Svein Mollekleiv til styringsgruppen. 30.9.1993

Delmål for Kontakttelefonen fra våren 1994

Dagbladet 10.8.1988

Dagbladet 26.1.93

Dagbladet 13.4. 1993

Dagbladet 29.10.1993

Faglig hefte nr. 1.: Hvordan møte utprøvings-, lytte- og tulletelefoner ved Barn og Unges kontakttelefon. Utgitt av Bakvakt-prosjektet våren 1994

Faglig hefte nr. 2.: Hvordan møter vi temaene mobbing og erting ved Barn og Unges kontakttelefon? Utgitt av Bakvakt-prosjektet høsten 1994

Internt skriv fra BUK om åpningstider for september 1994

Møtereferater: Fra møte mellom Barneombudet og ulike frivillige organisasjoner juni 1990

Møtereferater: Fra møte mellom Barneombudet og ulike faginstanser august 1990

Møtereferater: Fra arbeidsutvalg/styringsgruppen 1990 - 1993

Prosjektskisse fra BRIS (Barns rettigheter i samfunnet)

Prosjektplanen for den landsdekkende kontakttelefonen

Pressemelding fra Bakvakt-sentralen ved åpningen 1. mars 1993

Referat fra de betalte telefonvaktens møte ved Lysebu 4-5.11. 1993

Referat fra Styringsgruppemøte 19. januar 1993

Referat fra Styringsgruppemøte 11. september. 1993

Referat fra Styringsgruppemøte 18.1. 1993

Referat fra Landsmøtet i Røde Kors 20 - 21. januar 1994

Referat fra kurs ved Oslo-telefonen i 1993 og 1994

Retningslinjer for Røde Kors kontakttelefonene (gamle)

Retningslinjer for Røde Kors kontakttelefonene, vedtatt i 1994

Samarbeidsavtalen mellom Redd Barna og Røde Kors angående den landsdekkende kontakttelefonen

Søknad fra kontakttelefonen til datatilsynet om å opprette et dataregister 13.1.1994

Søknad fra kontakttelefonen til Generalsekretærene i Røde Kors og Redd Barna, september 1993

Statistikker fra Televerket for september 1994

Statistikker fra lokale kontakttelefoner for september 1994

Statistikker bearbeidet av Bakvakt-sentralen for september 1994

Tabloidaviser (diverse) 1988 - 1994

Organisasjonsplaner for omorganiseringen av kontakttelefonen

Verdens Gang 5.1.93

Verdens Gang 21.1. 1993

Årsmeldinger fra lokale Røde Kors kontakttelefoner for årene 1992 - 1993

Årsrapport fra Oslo Røde Kors lokaltelefon 1993

Innsamlet data, anvendt i teksten

Intervju med representant for Redd Barnas-senter
Intervju med styringsgruppemedlem 1. våren 1994
Intervju med styringsgruppemedlem 2. våren 1994
Intervju med Leder for styringsgruppen sommeren 1994
Intervju med fungerende Daglig leder ved Oslo kontakttelefon våren 1994
Intervju med veileder for telefonvaktene ved Bakvakt-sentralen, høsten 1994
Intervju og samtaler med den først tilsatte Daglig leder ved Bakvakt-sentralen våren 1993

Observasjon i skolen i Oslo, våren/høsten 1993
Observasjon i skolen i Bærum, våren/høsten 1993
Observasjon i skolen i Trondheim, våren/høsten 1993

Referat fra Daglig leder-samling Røde Kors kontakttelefoner 5-6 mai 1994
Referat fra Møte ved Oslo kontakttelefon/Bakvakt-prosjektet 6.6.1994
Referat fra samling av frivillige og betalte telefonvakter høsten 1993

Spørreskjema til 830 skolebarn i Oslo og Akershus
Spørreskjema og samtaler med telefonvakter våren 1993
Spørreskjema til telefonvakter høsten 1993
Spørreskjema til telefonvakter høsten 1994
Spørreskjema og samtaler med styringsgruppemedlemmer, vinteren 1993

Telefonlytting våren 1993
Telefonlytting høsten 1993
Telefonlytting høsten 1994

Vedlegg:

1. Spørreskjema til 1100 skolebarn i Oslo og Akershus
2. Spørreskjema til telefonvakter høsten 1993
3. Spørreskjema til daglige ledere ved lokale kontakttelefoner Røde Kors og telefonvakter ved Bakvakt-sentralen, høsten 1993
4. Spørreskjema til styringsgruppemedlemmer og telefonvakter, høsten 1994

VEDLEGG 1.

Spørreskjema for grunnskoleelever fra 5. til 9. klasse.

Kjønn: Gutt Jente Klassetrinn: _____

☐ ☐

Kommune/Bydel: _____

Kjenner du til Barn og Unges Kontakttelefon? Ja Nei

☐ ☐

Hvor har du fått kjennskap til Barn og Unges Kontakttelefon?

Gjennom TV? ☐

eller

Gjennom aviser? ☐

eller

På skolen? ☐

eller

Fra venner? ☐

eller

Andre steder? ☐

Kan du krysse av noen temaer du mener barn og unge kan ringe til kontakttelefonen om?

Råd og hjelp til lekser ☐

For å fortelle noe hyggelig ☐

Er ensom og trist ☐

Krangel i familien ☐

Mobbing fra skolekamerater ☐

Dersom barn og unge blir slått eller mishandlet ☐

Har du noen gang ringt kontakttelefonen? Ja Nei Vet ikke

☐ ☐ ☐

Kjenner du noen som har ringt kontakttelefonen? Ja Nei Vet ikke

☐ ☐ ☐

Kjenner du til fler kontakttelefoner for barn og unge? Ja Nei Vet ikke

☐ ☐ ☐

VEDLEGG. 2

Spørreskjema til telefonvakter ved Bakvakt-sentralen (BKS), høsten 1993.

Svarene gjelder for perioden 1. mars til 1. september.

For alle:

Kjønn kvinne Mann Alder _____

☐ ☐

Formell utdannelse _____

Har du hatt praksis i mer enn tre år etter endt utdannelse? Ja Nei Vet ikke

☐ ☐ ☐

Dato for ansettelse ved BKS? _____

Hvilken stilling har du ved BKS? _____

Eventuelt; hvilken dato sluttet du ved BKS? _____

For vakter som mottar lønn:

Kan du gi en oversikt (på eget ark) over ansettelsesvilkår mht. arbeidstid, fra ansettelsesdato til 1. september?

Har du arbeidet overtid siden du startet? Ja Nei

☐ ☐

Hvor mange arbeidstimer utgjorde arbeidet ditt i Mars mnd.? _____

Hvor mange arbeidstimer utgjorde arbeidet ditt i August mnd.? _____

For frivillige vakter:

Har du annet lønnet arbeid ved siden av? Ja Nei

☐ ☐

Dersom du har annet arbeid ved siden av, hvilket? _____

Hvor mange timer ble du forespeilet å sitte vakt pr. mnd da du startet? _____

Har du kontraktfestet avtale som vakt? Ja Nei Vet ikke

☐ ☐ ☐

Angir kontrakten
 hvor mange timer du skal sitte vakt pr. mnd?

Ja Nei Vet ikke
☐ ☐ ☐

I tilfelle ja;
 hvor mange timer skal dette utgjøre pr.mnd?

Hvor mange timer har du sittet vakt
 i Mars mnd?

Hvor mange timer har du sittet vakt
 i August mnd?

For alle

Er du medlem av Røde Kors?

Ja Nei Vet ikke
☐ ☐ ☐

Hvor lenge har du vært medlem?

Er du medlem av Redd Barna?

Ja Nei Vet ikke
☐ ☐ ☐

Hvor lenge har du vært medlem?

Har du erfaring fra
 andre kontakttelefoner enn denne?

Ja Nei Vet ikke
☐ ☐ ☐

I tilfelle ja, hvilken?

Har du tidligere erfaringer med barn?

Ja Nei Vet ikke
☐ ☐ ☐

I tilfelle ja, hvilken?

Dersom du har erfaringer med barn:
 Får du brukt erfaringene ved BKS?

Ja Nei Litt
☐ ☐ ☐

Har du fått opplæring
 i samtaleteknikk/hvordan svare i telefonen?

Ja Nei Litt
☐ ☐ ☐

Hvem har gitt deg denne opplæringen?

Er du fornøyd med den opplæringen du har fått?

Ja Nei Litt
☐ ☐ ☐

Utdyp hva du er fornøyd, eller ikke fornøyd med.

Har du fått kursing/
hatt temakvelder i tilknytning til samtalene?

Ja Nei Litt
☐ ☐ ☐

Hvilke temaer du har fått kursing/hatt temakvelder over? _____

Møter du på viktige temaer som ikke
blir tatt opp å debattert i organisert form?

Ja Nei Litt
☐ ☐ ☐

Har dere tilgang til
en database?

Ja Nei Vet ikke
☐ ☐ ☐

Er du fornøyd med
databasen?

Ja Nei Litt
☐ ☐ ☐

Synes du det er viktig å registrere
samtalene på et statistikkskjema?

Ja Nei Vet ikke
☐ ☐ ☐

Har du ført statistikker over
kvalitative data tidligere?

Ja Nei Vet ikke
☐ ☐ ☐

Tar ungene opp
temaer som er vanskelig å statistikkføre?

Ja Nei Vet ikke
☐ ☐ ☐

Begrunn hvilke temaer og hvorfor. _____

Burde registreringsskjemaet hatt færre poster?

Ja Nei Vet ikke
☐ ☐ ☐

Begrunn hvilke temaer som burde tas bort _____

Burde registreringsskjemaet hatt flere poster?

Ja Nei Vet ikke
☐ ☐ ☐

Begrunn hvilke temaer som burde tilføyes _____

Kan du fortelle hva registreringsskjemaene skal anvendes
til? _____

Har du synspunkter om hva registreringsskjemaene bør
anvendes til? _____

Når media har beskrevet telefonsamtalene:
Har innholdet i medias beskrivelser vært
gjenkjennelige i forhold til dine erfaringer?

Ja Nei Litt
☐ ☐ ☐

Dersom du svarer nei, eller litt: Utdyp svaret.

Når Røde Kors's BUK presenteres i skolen:
Kjenner du til hvilke temaer som tas opp?

Ja Nei Litt
☐ ☐ ☐

Fra hvilke kanaler har du fått kjennskap til dette?

Har du deltatt i diskusjoner om hvilke
temaer som bør tas opp i skolen?

Ja Nei Litt
☐ ☐ ☐

Har du hatt kontakt med lokale BUKér?

Ja Nei Litt
☐ ☐ ☐

Dersom svaret er ja/litt:

I hvilken forbindelse ble det opprettet kontakt?

Angående hvilke temaer?

Har du hatt kontakt
med noen av Redd Barnas kontakttelefoner?

Ja Nei Litt
☐ ☐ ☐

Dersom svaret er ja/litt:

Hvilke telefoner?

Angående hvilke temaer?

Kjenner du til hvem
som sitter i styringsgruppen for BKS?

Ja Nei Vet Ikke
☐ ☐ ☐

Har du klarhet i hvilket ansvar de har
over for deg som frivillig eller betalt vakt?

Ja Nei Litt
☐ ☐ ☐

Hvem, og i hvilken forbindelse har du hatt kontakt med
styringsgruppa?

Kunne du tenke deg mer formalisert
kontakt med styringsgruppa?

Ja Nei Vet Ikke

☐	☐	☐
--------------------------	--------------------------	--------------------------

Hva kunne du tenke deg av endringer ved BKS-sentralen? _____

VEDLEGG. 3

Til alle ansatte ved Bakvaktsentralen og daglige ledere ved Røde Kors lokaltelefoner.

Generelt om statistikkskjemaene:

Synes du det er viktig å registrere
samtalene på et statistikkskjema?

Ja Nei Vet ikke
☐ ☐ ☐

Tar ungene opp
temaer som er vanskelig å statistikkføre?

Ja Nei Vet ikke
☐ ☐ ☐

Begrunn hvilke temaer og hvorfor.

Burde registreringsskjemaet hatt færre poster?

Ja Nei Vet ikke
☐ ☐ ☐

Begrunn hvilke temaer som burde tas bort

Burde registreringsskjemaet hatt flere poster?

Ja Nei Vet ikke
☐ ☐ ☐

Begrunn hvilke temaer som burde tilføyes

Kan du fortelle hva registreringsskjemaene skal anvendes
til?

Har du synspunkter om hva registreringsskjemaene bør
anvendes til?

Når media har beskrevet telefonsamtalene:
Har innholdet i medias beskrivelser vært
gjenkjennelige i forhold til dine erfaringer?

Ja Nei Litt
☐ ☐ ☐

Dersom du svarer nei, eller litt: Utdyp svaret.

Her kan du skrive egne kommentarer til statistikkskjemaet:

Om det å kategorisere ut fra en samtale/loggnotater:

Dersom du får en samtale som inneholder følgende opplysninger:

Eksempel 1. Pike 12 år har hatt en hund som nå er blitt avlivet. Hun er lei seg. I løpet av samtalen kommer det også frem at foreldrene hennes nettopp er skilt og at dette er ganske vanskelig. Til slutt forteller hun at noen gutter på skolen mobber henne fordi hun er overvektig.

Hvordan kategoriserer du samtalen? Kryss av i den ruten som passer.

Normalreaksjon ved tap

Mobbing/erting

Skilsmisseproblemer

Annet

Utdyp hva du mener med "annet": _____

Eksempel 2. Gutt 13 år. Læreren kikker i dusjen. Noen ganger drar han av eleven badebuksen. Guttan har forsøkt å snakke med foreldrene, men de vil ikke ta det alvorlig. De bare fleiper med det og det er så leit.

Skoleproblematikk

Seksuelle overgrep

Konflikt med foresatte

Annet

Utdyp hva du mener med "annet": _____

Eksempel 3. Pike 11 år. Har begynt å få bryster. Spør om dette er for tidlig. Det er så pinlig for henne, spesielt når hun er hjemme hos veninden. Faren til veninden må alltid kommentere det og noen få ganger tar han på brystene hennes. Veninden hennes bare ler av det, og det er så ekkelt og så krangler de.

Pubertet/seksualitet

Seksuelle overgrep

Probl. i forhold til jevnaldrende

Annet

Utdyp hva du mener med "annet": _____

Eksempel 4 Pike 16 år. Foreldrene hennes har gjeldsproblemer. De må flytte til en annen by der hun ikke kjenner noen. Hun vil ikke, men foreldrene sier de må. Hun har forsøkt å ta livet av seg en gang. Hun lurar på hva som skjer dersom

hun tar kontakt med barnevernet.

Deprimert

Konflikt med foresatte

Faktaspørsmål

Annet

Utdyp hva du mener med "annet":

VEDLEGG 4.

Spørreskjema for daglig leder, styringsgruppa, frivillige og betalte vakter ved Bakvaktentralen

Spørsmålene gjelder for perioden 1. september 1993 til 1. mars 1994 og er tilknyttet evalueringen av Bakvaktentralen.

Spørsmål som kun gjelder daglig leder, frivillige vakter osv. er markert med egen overskrift. De andre spørsmålene er for alle.

Kjønn: kvinne Mann
☐ ☐

Alder _____

Svarte du på spørreskjemaet i 1993?

Ja Nei Vet ikke
☐ ☐ ☐

Er du medlem av Røde Kors?

Ja Nei Vet ikke
☐ ☐ ☐

Hvor lenge har du vært medlem?

Er du medlem av Redd Barna?

Ja Nei Vet ikke
☐ ☐ ☐

Hvor lenge har du vært medlem?

Formell utdannelse: _____

Hvor lenge arbeidet du/var du engasjert ved BKS? _____

Hvilken stilling hadde du ved BKS? _____

Mottok du lønn for dette arbeidet?

Ja Nei
☐ ☐

Hvor mange timer utgjorde det lønnede arbeidet pr.mnd.?

Hadde du annet lønnet arbeid ved siden av?

Ja Nei
☐ ☐

Dersom du hadde annet arbeid ved siden av, hvilket? _____

Har du erfaring som telefonvakt fra andre kontaktteloner?

Ja Nei Vet ikke
☐ ☐ ☐

Hvilke? _____

Har du tidligere erfaringer med barn?

Ja ☐ Nei ☐ Vet ikke ☐

Dersom du har erfaring med barn:
Fikk du brukt kunnskapene ved BKS?

Ja ☐ Nei ☐ Vet ikke ☐

Synes du det er viktig å
statistikkføre telefonsamtalene?

Ja ☐ Nei ☐ Vet ikke ☐

Begrunn svaret: _____

Den 1.1.94 ble det innført nye statistikkskjemaer
Er/var du fornøyd med det nye statistikkskjemaet?

Ja ☐ Nei ☐ Vet ikke ☐

Begrunn svaret: _____

Har du synspunkter om hva skjemaet burde anvendes til? _____

Når media har beskrevet telefonsamtalene:
Har innholdet i samtalene vært gjenkjennelig?

Ja ☐ Nei ☐ Litt ☐

Utdyp svaret _____

Når BUK* presenteres i skolene i Oslo:
Kjenner du til hvilke temaer som tas opp?

Ja ☐ Nei ☐ Litt ☐

* BUK (Barn og Unges Kontakttelefon, Røde Kors.)

Fra hvilke kanaler har du fått kjennskap til dette? _____

Når BUK presenteres i skolene i landet forøvrig
Kjenner du til hvilke temaer som tas opp?

Ja ☐ Nei ☐ Litt ☐

Fra hvilke kanaler har du fått kjennskap til dette? _____

Følger/fulgte du med i statistikkskjemaer over
samtaler med barn fra andre kontakttelefoner?

Ja ☐ Nei ☐ Litt ☐

Hvilke kontakttelefoner? _____

Hadde du kontakt med lokale BUKér?
(Gjelder kontakt som var knyttet til ditt arbeide/virksomhet ved BKS)

Ja ☐ Nei ☐ Litt ☐

Fra hvilket distrikt? _____

Angående hvilke temaer? _____

Hadde du kontakt
med Redd Barnas Senter?

Ja Nei Litt
☐ ☐ ☐

Angående hvilke temaer? _____

Fra 1 mars 94 er fordelingen av arbeidsoppgaver mellom Røde Kors og Redd Barna endret. Hvilke konsekvenser mener du dette får:

1: For bakvaktssentralens hovedmålsetting, slik den opprinnelig var planlagt: _____

2: For Oslo, Barn og Unges kontaktteléfono/Røde Kors: _____

Er du enig i at det burde skje endringer ved den opprinnelige organisasjonsformen av BKS?

Ja Nei Vet Ikke
☐ ☐ ☐

Begrunn svaret: _____

Hva mener du er hovedgrunnen til at den første organisasjonsformen ble endret? _____

Er den nye organisasjonsformen mer egnet til å ivareta sine målsettinger enn den første org. formen?

Ja Nei Vet Ikke
☐ ☐ ☐

Utdyp svaret: _____

Har omorganiseringen medført endringer ved din rolle/ ditt ansvar ved BKS?

Ja Nei Vet Ikke
☐ ☐ ☐

Hvilke: _____

Hva mener du er styrken ved den nye organiseringsformen etter 1.3.94? _____

Hva mener du er svakheten ved den nye organiseringsformen etter 1.3.94? _____

For betalte og frivillige telefonvakter:
(for perioden 1.september.93 til 1.mars 94.)

Hvordan fungerte
overlappingsystemet mellom to vaktskift?

Sånn passe Godt Dårlig
☐ ☐ ☐

Fikk du opplæring i samtaleteknikk? Ja Nei Vet ikke
☐ ☐ ☐

Hvem ga deg opplæring? (Navn på personer, instanser.) _____

Hvilke temaer fikk du opplæring i? _____

Deltok du på kurs i denne perioden? Ja Nei Vet ikke
☐ ☐ ☐

Hvilke temaer fikk du kursing i? _____

Utdyp hva du er fornøyd, eller ikke fornøyd med: _____

Greide BKS, slik den opprinnelig var organisert å ivareta sine hovedmålsettinger? Ja Nei Litt
☐ ☐ ☐

Utdyp svaret: _____

Fremmet du noen gang forslag som ble tatt opp i styringsgruppa? Ja Nei Vet ikke
☐ ☐ ☐

Hvem tok du kontakt med? _____

Angående hvilke temaer? (Helst i rekkefølge i tid da forslaget ble fremmet.) _____

Var du tilfreds med hvordan styringsgruppa møtte forslaget ditt? Ja Nei Litt
☐ ☐ ☐

Fremmet du noen gang forslag til daglig leder om endringer du gjerne ville ha innført ved BKS? Ja Nei Vet ikke
☐ ☐ ☐

Angående hvilke temaer? (Helst i rekkefølge i tid da forslaget ble fremmet.) _____

Ble forslaget(ene) ditt gjennomført i praksis? Ja Nei Noen ganger
☐ ☐ ☐

Fikk du tilsendt referat fra daglig-leder seminarene? Ja Nei Vet ikke
☐ ☐ ☐

Var temaer som ble tatt opp ved disse seminarene relevante for din innsats ved BKS?

Ja Nei Vet ikke
☐ ☐ ☐

Fikk du tilsendt referat fra styringsgruppemøtene?

Ja Nei Vet Ikke
☐ ☐ ☐

Var referatene aktuelle som informasjon til ditt daglige arbeide ved BKS?

Ja Nei Litt
☐ ☐ ☐

Kjente styringsgruppa til arbeidsforholdene for telefonvakter og ansatte ved BKS?

Ja Nei Litt
☐ ☐ ☐

Enten A, eller B.

A: Hvem informerte styringsgruppa om dette?

B: Hva er årsaken til at styringsgruppa ikke fikk informasjon om det daglige arbeidet ved BKS.?

Hva fungerte bra i det daglige arbeidet ved BKS?

Hva fungerte dårlig i det daglige arbeidet ved BKS?

For betalte vakter:

Mottok du en stillingsinstruks?

Ja Nei Vet ikke
☐ ☐ ☐

Hvilken dato ble stillingsinstruksen undertegnet?

Hvilken kontakt hadde du med andre betalte vakter?

Mye Aldri Litt
☐ ☐ ☐

I hvilken forbindelse hadde du kontakt?

Ønsket du hyppigere kontakt med betalte vakter?

Ja Nei Vet ikke
☐ ☐ ☐

Hvordan var samarbeidet mellom betalte vakter?

Sånn passe Godt Dårlig
☐ ☐ ☐

Hadde du kontakt med frivillige vakter?

Mye Aldri Litt
☐ ☐ ☐

I hvilken forbindelse hadde du kontakt?

Ønsket du hyppigere kontakt med frivillige vakter?

Ja Nei Vet ikke
☐ ☐ ☐

Hvordan var samarbeidet mellom
frivillige og betalte vakter?

Sånn passe Godt Dårlig
☐ ☐ ☐

Var de betalte vaktene like godt kvalifisert
til å være telefonvakt som de frivillige?

Ja Nei Bedre
☐ ☐ ☐

For frivillige vakter:

Hadde du en kontraktavtale med BKS?

Ja Nei Vet ikke
☐ ☐ ☐

Hvilken dato ble kontraktavtalen undertegnet?

Hvilken kontakt hadde du med andre frivillige vakter?

Mye Aldri Litt
☐ ☐ ☐

I hvilken forbindelse hadde du kontakt?

Ønsket du hyppigere
kontakt med frivillige vakter?

Ja Nei Vet ikke
☐ ☐ ☐

Hvordan var samarbeidet
mellom frivillige vakter?

Sånn passe Godt Dårlig
☐ ☐ ☐

Hadde du kontakt med betalte vakter?

Mye Aldri Litt
☐ ☐ ☐

I hvilken forbindelse hadde du kontakt?

Ønsket du hyppigere
kontakt med betalte vakter?

Ja Nei Vet ikke
☐ ☐ ☐

Hvordan var samarbeidet mellom
frivillige og betalte vakter?

Sånn passe Godt Dårlig
☐ ☐ ☐

Var de betalte vaktene like godt kvalifisert
til å være telefonvakt som de frivillige?

Ja Nei Bedre
☐ ☐ ☐

For daglig leder:

Mottok du en stillingsinstruks?

Ja Nei Vet ikke
☐ ☐ ☐

Hvilken dato ble stillingsinstruksen undertegnet?

Hvilken kontakt hadde du med frivillige vakter?

Mye Aldri Litt
☐ ☐ ☐

I hvilken forbindelse hadde du kontakt?

Ønsket du hyppigere
kontakt med frivillige vakter?

Ja Nei Vet ikke
☐ ☐ ☐

Hvordan var samarbeidet
mellom frivillige vakter?

Sånn passe Godt Dårlig
☐ ☐ ☐

Hvilken kontakt hadde du med betalte vakter?

Mye Aldri Litt
☐ ☐ ☐

Hvordan vil du karakterisere denne kontakten?

Hvordan var samarbeidet
mellom betalte vakter?

Sånn passe Godt Dårlig
☐ ☐ ☐

Hvordan var samarbeidet mellom
frivillige og betalte vakter?

Sånn passe Godt Dårlig
☐ ☐ ☐

Var de betalte vaktene like godt kvalifisert
til å være telefonvakt som de frivillige?

Ja Nei Bedre
☐ ☐ ☐

Hvordan fungerte
overlappingssystemet mellom to vaktskift?

Sånn passe Godt Dårlig
☐ ☐ ☐

Fremmet vaktene noengang forslag til daglig leder
om endringer de gjerne ville ha innført ved BKS?

Ja Nei Vet ikke
☐ ☐ ☐

Angående hvilke temaer? (Helst i rekkefølge i tid da
forslaget ble fremmet. Spesifiser om det var betalte eller
frivillige vakter)

Ble forslagene
gjennomført i praksis?

Ja Nei Noen ganger
☐ ☐ ☐

Hva fungerte dårlig i det daglige arbeidet ved BKS?

Hva fungerte bra i det daglige arbeidet ved BKS?

For styringsgruppa, inkludert daglig leder.

Innebar vervet i styringsgruppa en skriftlig avtale?

Ja Nei Vet ikke
☐ ☐ ☐

Hvilken dato ble stillingsinstruksen undertegnet?

Innebar vervet en avtale om hva som
skulle være ditt ansvarsområde i styringsgruppa?

Ja Nei Vet ikke
☐ ☐ ☐

Kan du kort beskrive hva ansvaret ditt innebar av arbeidsoppgaver:

Hvordan var informasjonstilgangen fra vaktentralen til styringsgruppa?

Sånn passe God Dårlig

☐	☐	☐
--------------------------	--------------------------	--------------------------

Begrunn svaret:

Hvordan var informasjonstilgangen fra styringsgruppa til vaktentralen?

Sånn passe God Dårlig

☐	☐	☐
--------------------------	--------------------------	--------------------------

Begrunn svaret:

Hvordan vil du karakterisere samarbeidet mellom Røde Kors og Redd Barna

Sånn passe Godt Dårlig

☐	☐	☐
--------------------------	--------------------------	--------------------------

Begrunn svaret:

Nevn sterke sider ved samarbeidet:

Nevn svake sider ved samarbeidet:

(Gjelder ikke daglig leder:)

Fikk du tilsendt referat fra daglig-leder seminarene?

Ja Nei Vet ikke

☐	☐	☐
--------------------------	--------------------------	--------------------------

Var temaer som ble tatt opp ved disse seminarene relevante for din innsats ved BKS?

Ja Nei Vet ikke

☐	☐	☐
--------------------------	--------------------------	--------------------------

Kjente styringsgruppa til arbeidsforholdene for telefonvakter og ansatte ved BKS?

Ja Nei Litt

☐	☐	☐
--------------------------	--------------------------	--------------------------

Enten A, eller B.

A: Hvem informerte styringsgruppa om dette?

B: Hva er årsaken til at styringsgruppa ikke fikk informasjon om det daglige arbeidet ved BKS?

Rapportserie fra Barnevernets Utviklingssenter. ISSN 0802-4278

Antall:

- Rapport 1.1989. **En etterundersøkelse av ungdom i Buskerudprosjektet.** En oppfølging av tiltakskjede med vekt på ungdommens opplevelse av de ulike tiltakene. *Ingeborg Marie Helgeland.* Kr. 65,-
- Rapport 2.1989. **Er institusjonsopphold for spedbarn skadelig?** En oppfølgingsstudie av fire-femåringer som har vært innskrevet ved Aline spedbarnsenter og som er plassert i fosterhjem etter barnevernloven §19 og §20. *Inger Helene Hognestad og Åse Nystad.* Kr. 65,-
- Rapport 1.1990. **Tilbake til framtida.** En oppfølgende undersøkelse av ungdom innskrevet ved Grepperød Ungdomshjem. *Erik Larsen, Torunn Isbergog Grethe Freng Iversen.* Kr. 35,-
- Rapport 2. 1990. **Barn under offentlig omsorg.** Metode for evaluering av omsorgsplasser. Utvikling av evalueringsverktøy for barn og unge i fosterhjem. *Ola Fadnes.* Kr. 65,-
- Rapport 3.1990. **Utvikling av tiltakskjede i Oppland fylke.** Evaluering av prosjektet "Barnevern/skole". *Terje Ogden og Jan Vesselka.* Kr. 65,-
- Rapport 2.1991. **Nøsted skole** - et opplæringsalternativ i grunnskolen. En etterundersøkelse av elever ved Nøsted skole. *Yvonne Julseth og Ståle Karlson.* Kr. 35,-
- Rapport 3.1991. **Lederutvikling:** Barnevernet inn i 90-åra. Rapport fra et lederutviklingsprosjekt. *Inger Erstad.* Kr. 65,-
- Rapport 4.1991. **Alternative skoler.** Lokale kompetansesentra for utsatt ungdom. En utredning om alternative opplæringstiltak i Norge. *Mari-Anne Sørli.* Kr. 85,-
- Rapport 5.1991. **Fra inntak til tiltak.** Analyse av saksbehandling, organisering og fagutvikling i barnevernet. *T. Ogden. K.U. Christiansen, K. Killén, E. Larsen og L.P. Olaussen.* Kr. 100,-
- Rapport 6.1991. **Ungdom må få vise at de kan ting.** Boorderline-fungerende ungdommer i behandlingshjem. En deskriptiv oppfølgingsstudie. *Jon Lange.* Kr. 65,-
- Rapport 1.1992. **Når barn trenger hjelp.** En undersøkelse om henvisninger av 5-9-åringer til Pedagogisk psykologisk rådgivningstjeneste, Barne- og ungdomspsykiatrisk poliklinikk og barnevernet i en norsk kommune. *Elisabeth Backe-Hansen og Terje Ogden.* Kr. 35,-
- Rapport 2.1992. **Utlendinger og kriminalitet.** En analyse av forholdet mellom straffede norske og utenlandske statsborgere. *Sturla Falck.* Kr. 65,-
- Rapport 3.1992. **Fra rus til mening.** En undersøkelse av barn til mødre med tidligere rusproblemer. *Aase Sundfær.* Kr. 85,-
- Rapport 1.1993. **Det organiserte nederlaget.** Krise- og utredningsinstitusjoners vanskelige stilling. *Nicole Hennum.* Kr. 65,-
- Rapport 2. 1993. **Child Care Perspectives - English and Norwegian views.** Report from a conference in Lofoten (Nyvågar) May 31.-June 3. 1992. *Turid Vogt Grinde (red.).* Kr. 80,-
- Rapport 3.1993. **En oppfølgingsundersøkelse av ungdom som har vært ved Rostad Ungdomsheim.** *Geir Solberg.* Kr. 95,-
- Rapport 4.1993. **Oppfølging av ungdom uten arbeid eller skoleplass.** *Mari-Anne Sørli.* Kr. 65,-
- Rapport 1. 1994. **Idébank for barnevernet 1994.** *Mari-Anne Sørli (red.) Karen Havnen, Bernt Olav Utgaard.* Kr. 150,-

SKRIFTSERIE FRA
BARNEVERNETS UTVIKLINGSSENTER

1995. NR. 9

Hallooo, er det noen der ute?

Evaluering av:
Barn og Unges Kontakttelefon
Røde Kors/Redd Barna
1993-1994

Solgunn Eidheim





Depotbiblioteket



95sd 23 372

