

SLUTTRAPPORT

Kirkens SOS, i Bjørgvin

PROSJEKT FØL DEG GOD

Virksomhetsområde: FOREBYGGING

Prosjektnummer 2009/1/0533

FORORD

I prosjektsøknaden la vi vekt på å sette søkelyset på de universelle og menneskelige problemstillinger som frivillige møter i arbeid med sårbare mennesker og mennesker i krise. Vi ønsket å styrke den personlige og følelsesmessig kompetansen til de frivillige medarbeiderne (heretter kalt medarbeidere) ved Kirkens SOS. Vi var også opptatt av å stimulere nysgjerrighet på mellommenneskelige spørsmål og støtte og styrke ansvaret for egen læring og utvikling. Prosjektet hadde som mål å utarbeide en håndbok som medarbeiderne kunne bruke i praksis og som kunne stimulere deres eget utviklingsarbeid. Vi ville også utvikle en veiledningsbok, en håndbok for de frivillige gruppelederne.

Prosjektet var i utgangspunktet et treårsprosjekt, oppstart i 2010.

Fagutviklingsarbeidet/undervisningsarbeidet ble avsluttet som planlagt i desember 2012. Ferdigstillelsene av de to håndbøkene, "Håndbok i medarbeiderskap" og "Veiledning på Kirkens SOS" tok noe lenger tid og ble ferdigstilt og tatt i bruk i løpet av 2013.

Stor takk til:

- Extrastiftelsen Helse og Rehabilitering. Uten støtte fra dere ville prosjektet vært utenkelig. Med denne støtten, og med generøs utvidelse av prosjekttid, er vi kommet i mål – Og vi har oppnådd enda bedre resultater enn vi hadde håpet på!
- Dette prosjektet er igangsatt og gjennomført av Kirkens SOS i Bjørgvin. Landssekretariatet har vært samtalepartnere og har lagt til rette for samarbeid med nasjonal spørreundersøkelse, de har åpnet for presentasjoner og undervisning for de 12 andre SOS-sentrene, de har også vært medlesere på håndbøkene. Særlig takk til Lene Hopland Bergset.
- Psykologspesialist Anne-Mari Fleime har vært pådriver og faglig ansvarlig for prosjektet. Uten henne ville dette prosjektet ikke blitt satt i gang.
- Nora Blaasvær har forfattet begge håndbøkene. Med sin dype innsikt, evne til struktur og levendegjøring av stoffet har hun skapt nyttige og lett tilgjengelige håndbøker som vil være i bruk lenge.
- Designer Gaute J. Westli har gitt bøkene en layout som innbyr til lesing. Sjelden har noen tjent så lite på å gjøre så mye!
- Fotograf Yvonne Charlotte Erdal har fritt latt oss benytte sine bilder, noen ganger beskåret på grensen av det en fotograf kan tåle.

Staben ved Kirkens SOS skal takkes for ukuelig dristighet og mot til å sette i gang et så stort prosjekt. De har støttet, styrket og dyktiggjort hverandre, brukt utallige timer til fagprat, språkvask, undervisning, veiledning og de har dykket i nytt fagstoff, gjort det til sitt og tatt det i bruk. De har vært – og er fortsatt – sterkt nysgjerrige på alt som kan gjøre Kirkens SOS enda bedre!

Takk også til alle frivillige ved Kirkens SOS som så villig har tatt i mot alt nytt de har fått være med på!

Greta Gramstad

Daglig leder for Kirkens SOS i Bjørgvin og prosjektleder for prosjekt Føl deg god

Kap 1. BAKGRUNN FOR PROSJEKTET

Kirkens SOS er Norges største krisetjeneste over telefon, melding og chat. I hele landet er det ca. 1000 medarbeidere som betjener disse tre kanalene, ved senteret i Bjørgvin har det i prosjektperioden vært mellom 125 og 150 frivillige. Telefon og meldinger blir besvart hele døgnet, mens Chat, som ble startet mens dette prosjektet pågikk, er foreløpig åpent bare på kveldstid. Senteret i Bjørgvin besvarer ca 70 henvendelser pr. døgn, ca. 26 000 i hele 2013. På landsplan besvarer Kirkens SOS ca. 500 pr. døgn, årstallet 2013 var ca. 184 000.

De som kontakter oss er i alle aldre, de unge skriver oftest, de voksne ringer mest. Like mange menn og kvinner ringer, mens det er mest jenter og kvinner som skriver. Vi utforsker alltid om der er selvmordstanker. Alle våre medarbeidere skal klare å stå i samtaler som innebærer sterk følelsesmessig smerte og de er noen ganger den som klarer å bære håpet når den andre har mistet det.

Kirkens SOS sin styrke og utfordring er nettopp det: Medarbeidere som klarer den følelsesmessige påkjenningen det kan være å stå i denne type møter over tid. Det krever grunnleggende undervisning av hva de skal og kan gjøre og til hvilken tid. Sagt enkelt: De skal forstå sitt oppdrag og sin rolle og de skal klare å fylle den, over tid. De skal hele tiden tas nøye vare på og følges slik at de kjenner seg sett, støttet og styrket. Det gir krefter og evne til å bli i tjenesten over tid.

Kirkens SOS har alltid lagt stor vekt på utvelgelse av de frivillige medarbeiderne og på undervisning og veiledning. Noen av medarbeiderne har formidlet at veiledningen fungerer godt, mens andre synes de ikke har fått noe eller så mye ut av den. Det har også vært etterlyst mer skriftliggjøring av Kirkens SOS-faget.

Slik var det: Siden Kirkens SOS ble startet i Norge i 1974 har veiledningen vært basert på grupper, ledet av utvalgte frivillige som selv ble veiledet og undervist i å være "gruppeleder". På tross av svært mye arbeid lagt ned i å styrke gruppelederne, erfarte vi at det ikke alltid fungerte godt nok. Da dette prosjektet ble startet hadde vi store ambisjoner om å finne verktøy som kunne gjøre denne veiledningen enda bedre.

Prosjekt "Føl deg god" hadde følgende mål:

- Dyktiggjøre vanlige medmennesker til å bli gode nok.
- Være i forkant når det gjelder frivillige
- Sørge for redskap som gjør frivillige i stand til å stå i krisearbeid og utfordrende relasjoner over lang tid.

For å nå disse målene ville vi:

- Gjennomføre et treårig undervisningsopplegg for de frivillige medarbeiderne ved Kirkens SOS i Bjørgvin.
- Utarbeide lærebok for frivillige gruppeledere/gruppeveiledere ved Kirkens SOS i Norge
- Utarbeide håndbok for alle medarbeidere ved Kirkens SOS i Norge

Finansiering:

Noe av dette kunne gjøres innen de stillinger og den driftsøkonomi senteret hadde, det gjaldt i særlig grad den daglige gjennomføringen av grupper og undervisning. Det ekstra, frivilligkonferansene, fagutviklingsarbeidet som krevde ekstern kursing, det faglige samarbeidet med psykolog og arbeidet med de to bøkene var umulig å gjennomføre uten ekstra midler. Prosjektstøtten fra Extrastiftelsen Helse og Rehabilitering har vært helt nødvendig for å kunne gjennomføre dette. På tross av noen overskridelser, har vi kommet i mål både praktisk og økonomisk.

KAP 2. PROSJEKTGJENNOMFØRING/METODE

Kirkens SOS' utviklingsarbeid har alltid lagt vekt på medarbeidernes **personlig kompetanse**. Våre innføringskurs og vårt veiledningsarbeid har fokusert på å bevisstgjøre den kompetansen den enkelte bringer med seg inn i frivillighetsarbeidet og utfordre medarbeiderne slik at det fører til trygghet, utvikling og læring.

Den personlige kompetansen er den vi er som person, både for oss selv og i samspillet med andre. Det handler om hvor åpent vi tar i mot den andre, og hva vi gir av oss selv. Våre verdier og holdninger, vår bevissthetsgrad, vår personlige modenhet og vårt menneskesyn inngår i vår personlige kompetanse, sammen med egenskaper som varme og empati, engasjement og forståelse, følsomhet og indre styrke. Den personlige kompetansen er erfaringsbasert og den kan ofte være ubevisst og "taus". Den gode personlige kompetansen inneholder følsomhet for sosiale samspill og sosialt mot og gir en umiddelbar, intuitiv forståelse av sosiale sammenhenger. Den gjør at vi er åpne og tilstede og "raske" i sosiale møter. Enkelte mener at de som har kommet lengst profesjonelt f. eks. leger, psykologer, sykepleiere og annet helsepersonell bruker intuisjon og "den sjettede sans" som en integrert del av fagkunnskapen (Benner P, 1984, Rønnestad M H & Stolanowski P, 1997).

Prosjektets teoretiske bakgrunnsteg var **følelsesbevissthet** (Monsen, 1990, 2000, 2007) og **mentalisering** (Fonargy et al., 2006) **IVK**- ikke-volds-kommunikasjon (kontaktskapende kommunikasjon) (Rosenberg, M. 2008,) **Løft-prinsippene** (Langslet, G, 2004) og **kroppsbevissthet** (Hvid, 1990), **Mindfulness** (Borgsø, Ø. 2012 og Binder, P. E. 2011). Metodene som er utviklet i disse tradisjonene ble de viktigste redskapene i arbeidet med prosjektet.

Vår målsetning var å utvikle et undervisnings- og veiledningsprogram som fremmer foredlingen av den personlige kompetansen: **Hva vi har innført i prosjektiden er uthevet. Alle punktene nedenfor er også innarbeidet i innføringskursene vi har hvert halvår for nye medarbeidere.**

LYTTETEKNIKK

Vi ville gi informasjon og øvelser i lytte-teknikk (inspirert av Prep-kurs tilnærming, Markman H, Stanley S, Blumberg S, 1994).

Vi har på veiledninger og fagsamlinger brukt øvelser og rollespill for å spise hørselsfokus og bevisstgjøre og avlære den automatiske tolkningen. Vi øvde også inn måter å lese kroppsspråk, toneleie og andre ikke-språklige kommunikasjonsmåter. Vi har innført "SOS-

støttekort" (videreutviklet fra prep-kort) som medarbeiderne kan bruke til å debriefe og støtte hverandre på vakt.

FØLELSESBEVISSTHET

Vi ville arbeide med å oppøve og styrke medarbeidernes oppmerksomhet på egne følelsesmessige reaksjoner i sosiale samspill. **Siden 2008 har staben og de frivillige gjennomført øvelser med følelsesbevissthetsintervju (Jon Monsen) for å øke oppmerksomheten og bevisstheten på egne og andres følelser, tolerere dem og eventuelt justere og finslipe egne reaksjoner. Gjennom øvelsene økte også bevisstheten på hvordan vi påvirker andre og hvordan andre opplever oss. Vi omarbeidet følelsesbevissthetsintervjuet i 2011 for å øke fokuset på behovenes rolle i følelsesreaksjonene. Det vil si vi øver på å øke bevisstheten på at behov som blir møtt og dekket gir positive følelser og behov som er udekket, gir negative følelsesreaksjoner.**

LYTTE- OG HOLDNINGSBARRIERER OG ANDRE BESKYTTELSESMEKANISMER

Vi ville legge til rette for at medarbeiderne skulle få større toleranse for å stå i vanskelige sosiale møter (bli oppmerksom på typiske lytte- og holdningsbarrierer og andre beskyttelsesmekanismer.) Hypotesen vår var at økt følelsesbevissthet reduserer lytte- og holdningsbarrierene. **På Vivat-kursene (Førstehjelp ved selvmordsfare, vivatselvmordsforebygging.net, alle medarbeiderne blir tilbudt dette kurset) er det mange øvelser som fokuserer egne holdninger og på hvilken måte de kan fremme/stenge for gode samtaler. Eksempler på lytterbarrierer som vi har fokusert på er: Mors-/farsfølelse (en kan forstå personen for fort), irritasjon/sinne, likegyldighet/trøtthet (oppgitt), konkurranse (flinkhetsyndrom), engstelse/frykt (overveldelse), "profesjonalitet" (tro mot metoden/teknikken, dvs. en form for distansering), kristen oppofrelse osv. Dette har også vært et gjennomgående tema i veiledningen og undervisningen ellers.**

KROPPSBEVISSTHET

Gjennom informasjon og øvelser ville vi øke bevisstheten om eget kroppsspråk og andre følelsesmessige uttrykk. **Vi har endret veiledningen til små veiledningsgrupper (maks 4 i hver gruppe) som får regelmessig veiledning av en i staben. Inspirert av IVKs metode for å arbeide med behov og følelser, har vi utviklet "Føl-deg-god-stoppestedene" som blant annet brukes i disse gruppene. Gruppene er små og skaper større trygghet slik at alle kan være i fokus etter tur og alle er delaktige i veiledningen. Disse prinsippene eller stoppestedene kan synliggjøres med ark som legges på gulvet og den som er i fokus kan stå fysisk på de ulike stoppestedene og snakke om en krevende situasjon. Kroppsspråk og mimikk, toneleie osv blir på denne måten en del av kommunikasjonen. Metoden er dermed praktisk, kroppslig og jordnær. Denne formen for veiledning er også en god måte å øve mentaliseringsevnen på. Det vil si at en oppøver evnen til å observere seg selv utenfra, en blir mer bevisst på hvordan en virker på andre og en øker evnen til å leve seg inn i hvordan den andre har det.**

FØLELSENE'S MENINGSBÆRENDE FUNKSJON

Vi ville trene på å snakke om ulike krevende følelsesmessige situasjoner i dialog og i grupper, lære å stole på den meningsbærende informasjonen følelsene gir. **I de små veiledningsgruppene er det trygghet til å ta opp situasjoner der lytte- og holdningsbarrierene stenger for den gode samtalen. I mye større grad enn før, dreier veiledningen seg om situasjoner der en opplevde at en mislyktes, ble sint, oppgitt, mistet fokus, ble belærende osv. Kirkens SOS Norge har sendt ut en spørreundersøkelse til alle**

Kirkens SOS-sentrene i Norge. Den har blitt videresendt til de frivillige medarbeiderne. Dette spørreskjemaet er i hovedsak laget på Bjørgvinkontoret. Det blir kort beskrevet senere. Resultatene fra denne spørreundersøkelsen viser at medarbeiderne i vårt prosjekt er mer åpne og fleksible på beskrivelsene av sine følelsesmessige reaksjoner i samtaler med innringere/innskrivere.

TOLERANSE OG TÅLEEVNE I KRITISKE SITUASJONER

Vi ville fokusere og styrke medarbeidernes regulering av egne følelser og opplevelser, bevisstgjøre på egne behov, styrke beslutningsdyktigheten og evnen til å handle fornuftig og strukturert i kritiske situasjoner. **De metodene som er beskrevet ovenfor trener de frivillige til økt bevissthet på egne og andres følelser og behov. Det øker evnen til å regulere egne følelser. Dette medfører at de forstår bedre hva som skjer i vanskelige samtaler eller chatter. Kirkens SOS har alltid lagt vekt på å arbeide med å tåle vanskelige krisemøter med innringere. Men gjennom dette prosjektet har en fått metoder til å øke toleranseevnen og dermed tåleevnen hos de frivillige. Dette innebærer igjen at en arbeider med lytte- og holdningsbarrierer som distansering, overveldelse, oppgitthet, handlingslammelse osv. og en anerkjennelse og aksept på at disse finnes. Derfor arbeider en bevisst på hva det vil si å tåle: ikke at en stålsetter seg og utholder men at en forstår bedre hva som skjer og kan finne fornuftige løsninger på problemene.**

KIRKENS SOS METODIKK

Vi ville dyktiggjøre medarbeiderne i alle trinnene i Kirkens SOS sin metodikk. **Dette har alltid vært et viktig undervisnings- og veiledningsarbeid for staben i Kirkens SOS. Prosjektet har gitt flere og bedre metoder for å arbeide med Kirkens SOS-metodikken. Håndboken viser dette på en lettfattelig måte.**

UTBRENTHET OG FOREBYGGENDE TILTAK

Vi ville forebygge utbrenthet med forebyggende tiltak, og gjennom rollespill og andre øvelser oppdage faresignaler og igangsette tiltak. **Undervisning og medarbeidersamtaler og ikke minst små veiledningsgrupper fanger opp medarbeidere i faresonen og en har utviklet en plan for å støtte og veilede og følge opp medarbeidere som er i faresonen. Øvelser i Mindfulness er et godt forebyggende redskap. Håndboken blir også en hjelp i dette.**

FELLESSKAPSFØLELSE

Vi ville skape en større fellesskapsfølelse i medarbeiderstabene ved regelmessige fagsamlinger og kurs med et felles fokus. **Fagsamlingene og veiledningsgruppene gir bedre kontakt med den lønnede staben. Det er fjernet et ledd mellom de frivillige og staben, nemlig de tidligere veiledningsgruppene som hadde en frivillig som leder. Veiledningen blir bedre og det blir en tettere kontakt, mindre avstand mellom ledelsen og folket "på gulvet". Spørreundersøkelsen støtter hypotesen om større fellesskapsfølelse på Bjørgvinsenteret og viser mer tilfredshet med veiledningen og undervisningen enn de andre sentrene. Mer om den i Kap 3. Resultater og resultatvurdering.**

Basis for det faglige i dette prosjektet har vært samarbeidet med faglig leder, psykologspesialist Anne-Mari Fleime.

Eksempler på større kurs/konferanser vi ansatte har deltatt på:

- Cuencaseminaret, ukes seminar for psykologer der tema i særlig grad gikk på følelsers betydning samt mindfulness. (almagroforeningen.no/Almagroforeningen/Program_Cuenca_2011.html),
- Flere kurs og retreatter om IVK (Nonviolent communication)
- Mindfulness, bla med Øyvind Borgsø, retreatleder, åndelig veileder, og instruktør i kroppsbevissthet og kristen mindfulness.
- RVTSS sine septemberkonferanser

Undervisningen av de frivillige medarbeiderne:

De faglige elementene er allerede beskrevet. Nå følger noen eksempler på hvordan vi har arbeidet. Vi har arbeidet mye med følelsesbevissthet, det er blitt grunnleggende for oss og er en rød tråd i all undervisning og veiledning. I prosjekttiden brukte vi ekstra mye tid på følelsen "sinne". Undervisningen har foregått via foredrag, øvelser, gruppearbeid, film, teater (eks. Cut/Hordaland teater der vi kjøpte forestillinger og samtalte med skuespillere etterpå), enkeltstående kvelder og større arrangement, bla både sentral og lokal frivilligkonferanser med et bredt utvalg foredrag og seminarer. Parallelt med dette arbeidet vi med følelsesbevissthet/IVKmetode i veiledningen. Malen er nå 4 årlige fagsamlinger i Bergen og 5 årlige fagsamlinger i Sunnfjord i tillegg til veiledning. Siden avstanden til Sunnfjord er lenger, er det viktig å ha flere samlinger der da vi i staben aldri treffer dem når de er på vakt. Alle får også tilbud om 2-dagers Vivatkurs samt Vivat Frisk Opp.

Veiledningen:

I første del av prosjektperioden arrangerte vi mye kursing for de frivillige gruppelederne og lærte dem å bruke IVK som veiledningsredskap. Vi arrangerte både helgekurs og ukeskurs i tillegg til 6 gruppeledersamlinger pr. år. **Mot slutten av prosjektperioden valgte vi som tidligere nevnt å legge om selve veiledningsstrukturen:** Vi ønsket en større nærhet mellom oss i staben og de frivillige. Vi så at selv om vi utvidet opplæring, så var det likevel vanskelig å få det helt slik vi ville med de frivillige og ufaglærte gruppeveiledere. Vi besluttet å legge ned alle gruppene og gå over til "rullerende" veiledning i 4-er grupper, veiledet av ansatte. Da får alle de frivillige på begge vaktrommene tilbud om minimum 4 veiledninger pr. år. Det vil være tilfeldig hvem som er sammen, og det veiledes etter IVK-prinsippene. Samtidig la vi ned enkeltsamtalene med medarbeiderne, som vi tidligere prøvde å gjennomføre årlig. Små grupper i direkte kontakt med oss i staben åpnet for mange problemstillinger som tidligere ble snakket om i enkeltsamtalene.

Håndbøkene:

Vi tenkte lenge at bøkene våre skulle være nettbaserte, slik at de hele tiden kunne endres og videreutvikles. Vi valgte likevel to lett-brukelige bøker på papir:

Håndbok i medarbeiderskap på Kirkens SOS: Dette er en grunnleggende lærebok for de medarbeiderne som grundig, gjennom case, teori, refleksjonsspørsmål etc. gjennomgår det en kan kalle "pensum" for en medarbeider på Kirkens SOS. Vi valgte å legge mye arbeid i layout, lesbarhet, estetikk. Det er blitt en tiltalende og vakker bok. Alle sentrene har kjøpt den, de fleste medarbeiderne i Norge fikk den vinteren 2013/14. På vårt senter har alle de frivillige medarbeiderne fått håndboka som julegave, med personlig hilsen skrevet inn.

Veiledning på Kirkens SOS: Denne håndboka var i utgangspunktet tenkt som en håndbok for de medarbeiderne som var gruppeledere. Da vi endret veiledningsstrukturen valgte vi å lage en håndbok for profesjonelle veiledere ved Kirkens SOS. Vi har skrevet noe om veiledning generelt og mest om vår Bjørgvinmodell. Vi ønsker at boka skal være nyttig for alle sentrene, selv om de ikke har tatt i bruk Bjørgvinmodellen. Denne boka er i stor grad blitt en ressurs for de andre sentrene, samtidig som den vil være nyttig for alle kommende ansatte på Kirkens SOS i Bjørgvin når de skal lære seg vår måte å drive veiledning på.

Begge bøkene vil finnes på Kirkens SOS interne nettsider.

Vi har fått laget en egen layout-mal som vi ønsker å fortsette å bruke på videre skriftliggjøringer.

Kap 3. RESULTAT OG RESULTATVURDERING

Veiledningen:

Vi har nå brukt den nye veiledningsformen i 2 år. Det er en ubetinget suksess. Medarbeiderne gir uttrykk for stor tilfredshet. Både selve veiledningsmetodikken og at det er den lønnede staben med veilederutdanning som gjennomfører den, bidrar til suksessen. IVKveiledningen sørger for struktur og fokus på det som er aller mest viktig. Veilederne kan faget sitt og de evner i større grad enn de frivillige gruppelederne å utnytte potensialene i det som skjer i veiledningsrommet. At all kommunikasjon går direkte mellom stab og de frivillige medarbeiderne gir enklere kommunikasjonsrom og sterkere opplevelse av å bli hørt og sett. For oss i staben gir det oss også et nytt og mer direkte vindu inn i tjenesten og hva som skjer her og nå. I Kirkens SOS-verdenen er denne veiledningen en stor og viktig overgang, et kvalitetsbyggende grep som langt overskrider det vi hadde forestilt oss da vi startet prosjektet! Responsen i de små veiledningsgruppene er også svært god. Vi opplever det gledelige at folk som før ikke synes de fikk noe ut av veiledningen nå er strålende fornøyd. Dette er en struktur vi vil holde på!

Støttekortene som var tenkt til bruk når folk er på vakt har vært en delvis suksess. Det fungerer godt når det brukes, men vi er ennå ikke i mål med at alle bruker dem. Noen velger å snakke mer ustrukturert med medvakten. Vi mener imidlertid at den lille strukturerte samtalen er viktig og nyttig å ta tid til.

Håndbøkene er tatt i mot med stor glede både av våre frivillige og resten av SOSNorge. Medarbeiderne i Bjørgvin har med boka på veiledning og på vakt, de bruker den aktivt i pausene som samtaletema og de tar opp tema fra boken i veiledningen. Den ligger også fast på vakt plassene og kan brukes som ressursbok når en trenger noe å gripe til. Dette er i overkant av hva vi hadde håpet.

Alle de andre 12 SOS-sentrene tar boka i bruk.

Den nasjonale medarbeiderundersøkelsen' nov. 2012

Medarbeiderundersøkelsen besto av 34 hovedspørsmål med en rekke underspørsmål. De fleste hadde strukturerte svaralternativer. Spørsmål fra 2 – 6 var demografiske: Sentertilknytning og varighet, telefontjeneste eller chat, alder og kjønn. Spørsmål 1 kartla hvor godt en liker seg i tjenesten, spørsmål 7 hvordan en ble rekruttert og 8 hva som skal til for å fortsette. De to siste var åpne spørsmål. Spørsmål 9 – 25 kartlegger vanskelige samtaler

og hvordan de oppleves, endrings spørsmål, nytten og bruken av Kirkens SOS'samtalemotodikk, selvmords-, tro- og eksistensielle temaer. Spørsmål 26 – 33 fokuserte på veiledning og undervisning og spørsmål 34 hva medarbeiderne trenger for å trives bedre.

Det var tre sentre som ikke deltok på undersøkelsen. I alt 387 medarbeidere fra 9 sentre besvarte. De mest interessante besvarelsene for vårt prosjekt var å sammenligne svarene fra Bjørgvinsenteret med Oslosenteret som i størrelse og tjenestetilbud og systematisk veiledning og undervisning ligner mest på hverandre. I tillegg var svarene fra Møre og Romsdalsenteret (M&R heretter) nyttig for å sammenligne deres svarprofiler med Bjørgvins. M&R kontoret har i samme periode som Bjørgvins "Føl deg god" prosjekt gjennomført prosjektet «Veilederskolen». 185 medarbeidere fra disse tre sentrene deltok. Sammenligningene gjøres ved prosentfordeling.

Vi undersøkte og sammenlignet derfor 3 sentre: Bjørgvin, M&R og Oslo.

De fleste liker godt tjenesten. Oslo og Bjørgvin har flere yngre medarbeidere. Nesten halvparten på Bjørgvin- og M&R-senteret har stått i tjenesten i mer enn 4 år. I Oslo er det ca. 1 av 4. De tre kontorene har noenlunde samme kjønnsfordelingen. Omtrent hver 3 medarbeider er mann. Rekruttering skjedde ofte via annonsering, annen media og venner. Det er flest på Bjørgvinkontoret som ønsker faglig påfyll og mer sosialt samvær. Her er det signifikante forskjeller. M&R-senteret ønsker også mer faglig påfyll, veiledning og undervisning. Oslo-senterets ønsker er mer spredt på flere temaer, men her er det også flertall for mere faglig påfyll.

Hvordan medarbeiderne følte seg når de kom hjem fra siste vakt varierer mye: Trist, frustrert/sint, mislykket eller oppgitt beskriver det negative, mens glad, betydningsfull, faglig nysgjerrig, mestring og meningsfullt fanger den positive siden. Bjørgvinsenteret svarer mere åpent og variert på de negative følelsspørsmål. Det er en tendens at de føler seg mer frustrert, oppgitt, trist og mislykket etter vakten. Men de oppgir også at vakten var litt mer betydningsfull og meningsfull enn de andre to sentrene. Disse spørsmålene ble viktig for oss å undersøke nærmere, så vi sjekket alle sentrenes svar på dette. Det virker som flere sentre har en såkalt positiv svar-tendens. Bjørgvinkontoret virker mere åpen og ærlig i forhold til negative følelser.

Med hensyn til utviklingen gjennom tjenesten i forhold til fellesskap, meningsaspektet, egenutvikling og samfunnsnytte, pekte Bjørgvinsenteret seg ut på ett område: Sentrene svarer omtrent likt, men Bjørgvin opplever gjennomsnittlig litt mere egenutvikling enn de andre sentrene.

Alle sentrene opplevde vanskelige samtaler, f eks sexsamtaler, sinte, deprimerte, angstfylte osv. som mer belastende før enn nå. Det er klare mestringstegn i svarene. Bjørgvin- og Oslo sentrene viser en klar forbedring og har veldig like mestringprofiler mens M&R-senteret også har en bedring, men disse samtalene er fortsatt vanskeligere for dem.

Det virker som Kirkens SOS samtalemotodikk er bedre drillet på Oslo- og Bjørgvinsentrene. De opplever den som nyttig og de bruker den ofte. De virker også mere trygge på å spørre om selvmordstanker. Bjørgvinkontoret kurser sine medarbeidere gjennom VIVAT-kurs og der lærer de å fange opp selvmordssignaler fra innringere. Det gir medarbeiderne et redskap og en trygghet til å gå inn i denne vanskelige problematikken. Oslo og Bjørgvin synes heller ikke

det er vanskelig å snakke om tro/eksistensielle temaer eller å be for innringere. M&R opplever dette mye vanskeligere.

På spørsmål om veiledning er Bjørgvinsenteret gjennomsnittlig mere fornøyd enn de andre sentrene. Medarbeiderne var godt fornøyd med den nye veiledningsformen, og medarbeiderne opplever at de har stor nytte av den. Det er det eneste senteret som veileder grupper på fire med en leder fra staben. De responderte også positivt på den treårige undervisningen. Oslosenteret har en annen modell, de har større refleksjonsgrupper (10 – 15) med en fra staben som leder. Bjørgvinsenteret har også mer undervisning enn flere av de andre kontorene og medarbeiderne opplever det som nyttig. Både Oslo – og Bjørgvinsenteret er mere fornøyd med veiledningen nå enn tidligere.

Undersøkelsen viser at systematisk veiledning og undervisning er viktig for trivselen med tjenesten. Det er tydelig at Bjørgvins veiledningsform og utviklingsarbeid er nyttig på mange måter. Den gir personlig kontakt mellom stab og de frivillige, fokus og støtte til den enkelte, øver opp mentaliseringsevnen til medarbeiderne og bevisstgjør dem på egne behov og følelser i kontakten med innringerne og hverandre. De får bearbeidet vanskelige samtaler og får aksept fra staben og de andre i gruppen på at de kan bli sint, oppgitt, føle seg mislykket eller trist og likevel gjennomføre en god samtale med innringere. De rapporterer at de lærer mye om seg selv – god egenutvikling og dermed utvikler sin **personlige kompetanse**. Dessuten gir denne nære formen for veiledning større mulighet til å fange opp medarbeidere i faresonen. Så den har også forebyggende elementer i seg.

Nesten halvparten av medarbeiderne i Bjørgvin ønsker mer sosialt samvær med staben og hverandre for å trives enda bedre i tjenesten. Her skiller Bjørgvinkontoret seg signifikant ut. Det betyr ikke at de har mindre samvær enn de andre kontorene, de har flere møtepunkter. Ønsket om færre obligatoriske møter for bedre trivsel er gjennomsnittlig lavere i Bjørgvin enn de andre kontorene. En kan tenke at de ønsker, gjennom sosialt samvær i tillegg til møter med veiledning, undervisning og annet obligatorisk, å oppnå større fellesskapsfølelse kanskje fordi de ønsker sterkere tilknytning til tjenesten; mange sier at det er et godt sted å være.

Denne undersøkelsen svarte på noen av våre spørsmål i forhold til hvordan vi kan vurdere effekten av «Føl deg god»-prosjektet. Kunne vi ha oppnådd like mye uten denne satsningen? Det vi er ganske sikre på er at «Føl deg god» prosjektet har ført til at flere medarbeidere forstår bedre sitt oppdrag og fyller bedre sin rolle i tjenesten.

Kap 4. OPPSUMMERING/KONKLUSJON/VIDERE PLANER

Når vi ser tilbake på disse tre årene styrkes vi i viktigheten av å alltid følge med på de fagfeltene som er relevante for Kirkens SOS. Vi som er så midt i folks liv og traumer må være oppdatert. Det innebærer at vi aldri kan lene oss tilbake og tenke at "nå kan vi det!" Vi må fortsette å delta på kongresser og kurs slik at vi oppdaterer oss og fortsetter å gjøre det til vårt eget. Et eksempel på det er at vi i sommer deltok på den store IFOTESkongressen for krisetelefonter. Der tok vi med oss hjem nye redskaper til å kunne stoppe tankekjør, (Kerkhov, A) som er en vesentlig del av prosessen hos mennesker med selvmordstanker. Dette har vi allerede implementert i innføringskurs for de nye og erfarer at det gir resultater.

De redskapene vi har skaffet oss gjennom prosjekt Føl deg god og de endringene som er innført gir oss i Bjørgvin et glimrende grunnlag til å fortsette å være faglig gode. Kirkens SOS er i front når det gjelder selvmordsforebygging, det skal vi fortsette å være. Vi skal fortsette å utvikle oss, følge med på hva som skjer på våre fagfelt, knytte kontakter i fagfeltet nasjonalt og internasjonalt.

Helt konkret foreligger videre planer tilknyttet akkurat dette prosjektet:

- Internasjonalt: Vi er nå med på to internasjonale prosjekt innen krisetelefoner. Det ene prosjektet handler om en internasjonal questionnaire for frivillige krisetelefonmedarbeidere, og skal ha særlig fokus på hva som motiverer til tjeneste. Det andre prosjektet er et «best practice» fagutvekslingsprosjekt. Vi skal lære de andre landene hvordan vi underviser de frivillige i forhold til å forebygge selvmord. På dette feltet ligger vi i Norge i front, redskapene fra Føl deg god har vært med på å bygge trygghet i et krevende felt.
- Kyrkans Journtjenest, Gøteborg, har meldt interesse for Håndboka.
- I Norge blir prosjektet videreført ved implementeringen av Håndboka for de frivillige på de ulike sentrene. Det vil bli utarbeidet planer for hvordan boka kan brukes i innføringskurset. Det er samtaler på gang om å implementere vår veiledningsmodell i Veilederskolen. Flere andre SOSsentre har sagt seg interessert i å benytte vår modell og vil komme på senterbesøk. Vi har allerede hatt 6 fagdager med staben ved Oslosenteret for å utveksle "best practice" samt samtale om felles utfordringer.

Når dette skrives opplever vi daglig at frivillige forteller noe om hva veiledningen, undervisningen og håndboka har betydd for dem. Det gjør oss ydmyke, takknemlige, glade og kjempestolte!

Greta Gramstad

Anne-Mari Fleime

Litteraturliste:

- Benner, P., 1984 «From novice til expert» Addison-Wesley Publ co, Calif.
Binder, P.E., 2011, «Et oppmerksomt liv», Fagbokforlaget
Borgsø, Ø., 2012
Fonargy, P., 2006 «Affektregulering, mentalisering og selvets utvikling», Akademisk Forlag
Hvid, T., 1990., «Kroppens fortællinger», Modtryk, Amba Århus
Langslet, G Johnsrud, 2004, «Gi hverdagen et løft», Gyldendal
Markman, h, Stanley, S, Blumberg, S; 1994: «Fighting for your marriage», Jossey-Bass Publ. San Francisco
Monsen, J., 1990 «Vitalitet, psykiske forstyrrelser og psykoterapi», Tano
Monsen, J. & Monsen, Kirsti, 2000. «Affekter og affektbevissthet» i Psykoterapi og psykoterapiveiledning; Teori, empiri og praksis. Gyldendal Akademisk
Monsen, J., 2007: «Følelser fra grunnen av» I; Trine Lin Biong & Kari Bu (red) «Kunsten å bruke følelser». Flux
Rosenberg, M. B., 2003, Nonviolent Communication, a language of life.
Rønnestad, M.H., Stolanowski, P., 1997, «Profesjonell utvikling i psykososialt arbeid» Cappelen Akademiske