

# Når jeg ikke ser ditt ansikt

Om sjelesorg når man kun har tekst på chat å forholde seg til

**Marie Skarrebo Holmen**

Veiledere

Universitetslektor Elisa Stokka og professor Lars Johan Danbolt

MF vitenskapelig høyskole for teologi, religion og samfunn,

AVH5065: Masteroppgave i teologi (30 ECTS), høst 2019

Antall ord: 18 748





## Forord

Endelig er oppgaven min ferdig! Det har vært et veldig spennende og utfordrende stykke arbeid. Summen av erfaringene med å skrive master er positiv, og det er jeg takknemlig for. Her er en rekke andre takksigelser:

Tusen takk til Nettkirken for at jeg har fått muligheten til å skrive min master med utgangspunkt i Nettkirkens chattetjeneste. Takk til Kjersti og Ellen for fleksibilitet i arbeidstid i skriveperioden.

Takk til alle informantene som ønsket å dele av sine erfaringer om temaet, det har vært utrolig spennende å høre de erfaringene dere har gjort dere.

Takk til veiledere Elisa Stokka og Lars Johan Danbolt for veiledning og interesse for oppgaven og tematikken.

Takk til godt lesesalsfellesskap på MF. Spesielt takk til Ida Marie.

Takk til mamma og Helene for gjennomlesing og kritiske blikk.

Takk til mine gode bokamerater May Linn og Edvind for morgenkaffe, middager og tålmodighet.

Takk til min kjære David for støtte, for at du har lyttet til frustrasjon og gleder, og tatt imot masse tårer.

Og til alle dere jeg ikke har nevnt ved navn, men som har støtta: TAKK!

Dette hadde blitt en kjip oppgave uten alle deres støtte!

## Sammendrag

De fleste er kjent med chat som kommunikasjonsform. Denne oppgaven er en kvalitativ studie som søker å undersøke og beskriver hvordan det er å drive med sjelesorg på chat. Studien tar for seg Nettkirkens chat, hvor man helt anonymt kan snakke med en prest eller diakon.

Problemstillingen for oppgaven er:

*Hva er egenarten ved sjelesorg på chat, og hvordan kan det være god sjelesorg når man ikke ser konfidentens ansikt?*

For å svare på problemstillingen er kvalitative forskningsmetoder, og semistrukturert intervju brukt. Fire prester som driver med sjelesorg i chattetjenesten i Nettkirken er informantene i studien. I analyseprosessen ble en metode basert på systematisk tekstkondensering brukt for å finne funnene. Hovedfunnene er at anonymiteten konfidentene har og tilgjengeligheten til Nettkirken, åpner opp for både at det er mulig for folk å snakke om den problematikken de ønsker å snakke om. I tillegg gjør tilgjengeligheten at folk har mulighet til å snakke med en prest eller diakon uansett hvor man er i verden. Et annet funn er at sjelesorg på chat krever noe spissere ferdigheter når fra sjelesørgeren, men at bevisstgjøringen på språk som sjelesørgerne opplever at de får gjennom mengdetrening med sjelesorg på chat også påvirker ord de bruker i prekener, og også i andre muntlige samtaler. Oppgaven avsluttes med å etterlyse mer forskning på dette temaet, og spesielt da fra konfidenters perspektiv.

# Innholdsfortegnelse

1	INNLEDNING .....	1
1.1	Om Nettkirken og dens kontekst .....	1
1.1.1	Beskrivelse av hvordan chatten fungerer.....	2
1.2	Sjelesorgsbegrepet .....	4
1.3	Teoretisk forståelse av begrepet chat.....	4
1.3.1	Begrunnelse for å ha sjelesorg på chat .....	4
1.4	Relevans.....	5
1.5	Personlig interesse .....	5
1.6	Forskingsoversikt.....	6
1.7	Problemstilling.....	8
1.7.1	Presisering av sentrale begreper .....	8
1.7.2	Avgrensning.....	9
1.8	Oppgavens oppbygging .....	9
2	TEORI .....	10
2.1	Personorientert kommunikasjon .....	10
2.2	Chat som plattform for samtaler .....	11
2.3	Sjelesorg .....	12
2.3.1	Om sjelesørgerens selvforståelse.....	14
2.3.2	Tematikk i sjelesorgsamtaler .....	15
2.4	Sjelesorg på chat.....	16
3	METODE.....	18
3.1	Metoder for innsamling av materiale.....	18
3.1.1	Semistrukturert intervju på FaceTime .....	18
3.1.2	Intervjuguiden.....	19

3.2	Utvalget .....	20
3.2.1	Om begrensninger ved studien .....	21
3.2.2	Presentasjon av informantene .....	22
3.2.3	Informanter bundet av taushetsplikt. ....	22
3.2.4	Forskningsetikk .....	22
3.3	Metoder for analyse av materiale .....	22
3.3.1	Transkriberingen av intervjuene .....	22
3.3.2	Metode for analyse .....	23
3.3.2.1	Analyseprosess .....	24
3.4	Spørsmål om forskningens kvalitet .....	25
3.4.1	Min forforståelse.....	25
3.4.2	Refleksivitet.....	26
3.4.3	Validitet .....	27
4	ANALYSE.....	28
4.1	Sjelesørgernes forståelse av faget sjelesorg.....	28
4.2	Chattens egenart - chatten som arena for sjelesorgsamtaler.....	29
4.2.1	Rammer for samtalen.....	29
4.2.1.1	Alt er tekst .....	29
4.2.1.2	Kroppsløshet.....	31
4.2.1.3	Tilgjengeligheten – Med hele verden som nedslagsfelt .....	32
4.2.2	Anonyme konfidenter .....	33
4.2.3	Tematikk og chattens egenart.....	34
4.2.3.1	Anonymitet og tematikk – «jeg kan fortelle fordi du ikke vet hvem jeg er».....	35
4.2.3.2	Det skriftlige og tematikk - Raskere til kjernen av problemet.....	35
4.3	Prestenes rolleforståelse .....	36
4.3.1	Ansvar for det man blir fortalt.....	36

4.3.2	Ansvar for ivaretagelse av seg selv og konfidenten .....	37
4.3.2.1	«Skjerm i dobbel betydning».....	37
4.3.3	Praksis og refleksjon rundt denne.....	38
4.3.3.1	Bruk av kristne ressurser inn i chatten.....	38
4.3.3.2	Samtaleteknikker .....	39
4.4	Tjenestens betydning .....	40
4.4.1	Betydning for sjelesørger.....	40
4.4.1.1	Betydning for den øvrige prestedtjenesten .....	40
4.4.1.2	Betydning for eget liv og egen tro .....	41
4.4.2	Informantenes antatte betydning tjenesten har for konfidenter .....	42
4.5	Oppsummering av funn .....	42
5	DRØFTING .....	43
5.1	Sjelesorgens rammer.....	43
5.2	Chat som kommunikasjonskanal .....	43
5.3	Tematikk i samtaler .....	44
5.4	Kreves det noe annet av sjelesørgeren for å utøve god sjelesorg på chat? .....	45
5.4.1	Å ikke se ansikt og kropp .....	46
5.4.2	Tilgjengelighet og anonymitet som døråpnere .....	47
5.4.3	Ivaretagelse .....	48
5.4.4	Kan chat være god sjelsorg? .....	48
5.5	Hva er den nye kunnskapen etter denne studien?.. <b>Feil! Bokmerke er ikke definert.</b>	
6	KONKLUSJON .....	49
7	LITTERATUR.....	51
8	VEDLEGG .....	53
8.1	Vedlegg 1, Intervjuguide .....	53
8.2	Vedlegg 2, Informasjonsskriv til informanter .....	54
8.3	Vedlegg 3, Godkjenning fra NSD .....	56

# 1 INNLEDNING

Tittelen på denne oppgaven springer ut fra noe av egenarten til chattetjenesten i Nettkirken; anonymiteten til konfidenten, og er også et ordspill til Jeg vil i denne oppgaven undersøke og forsøke å gi noen svar på hva som skjer når man ikke har ansikt å forholde seg til i sjelesorg, når sjelesorgen er mediert gjennom chat, og hva det krever av sjelesørgeren.

I innledningen vil jeg først gi et innblikk i Nettkirken, om hvordan chatten fungerer, og hvem som er medarbeidere i chattetjenesten i Nettkirken. deretter gå inn på tematikken jeg skal skrive om, inkludert personlig interesse i faget, for deretter å gi en oversikt over tidligere forskning på området.

## 1.1 Om Nettkirken og dens kontekst

I det følgende er noe hentet fra Nettkirkens hjemmeside, og der det ikke står annet er det gjenfortelling av min kunnskap om Nettkirken, som jeg har opparbeidet meg etter å ha jobbet i organisasjonen i tre år. Nettkirken ([www.nettkirken.no](http://www.nettkirken.no)), og eies og drives av Sjømannskirken – norsk kirke i utlandet. Den norske kirke har de siste årene støttet økonomisk, med midler til blant annet chattetjenesten.

Nettkirken ble grunnlagt i 1999 og er *Åpen for alle, alltid*. Det er en virtuell kirke og Nettkirken ønsker å være en kirke uten dørterskel, en kirke for de som ikke kan, vil eller tør gå i en vanlig kirke. Nettkirken tilbyr korte andakter hver uke om søndagens prekentekst, et sted man kan skrive bønneemner, som enten blir publisert på nettsiden slik at alle som er innom kan be for de, eller private bønneemner, som kun nettprestene leser og ber for. Det er også mulighet for å tenne et virtuelt lys. I tillegg kan man chatte med en prest eller diakon, eller sende en mail til nettprestene.<sup>1</sup>

Per desember 2019 er det 13 prester eller diakoner som chatter jevnlig i chattetjenesten. Av disse er tre ansatte nettprester i Nettkirken i til sammen 120% stilling. De andre er prester eller diakoner som til daglig jobber i Den norske kirke, Sjømannskirken eller på institusjon. Disse prestene og diakonene som chatter en gang i uken blir rekruttert enten ved at enkeltpersoner blir spurt, eller ulike grupper på Facebook for prester og diakoner. Man må være vigslet diakon

---

<sup>1</sup> <https://nettkirken.no/#om>



eller ordinert prest for å være med i tjenesten.<sup>2</sup> Det er selvsagt ikke i seg selv en garanti for at man er en god sjelesørger, derfor skal alle gjennom en samtale, og en opplæringspakke før de begynner. I tillegg foreligger det en digital ressursbank med relevant stoff om ulike sider ved chatten; taushetsplikt på chat og hva denne type tjeneste kan gjøre med en som sjelesørger; om overføringer og motoverføringer, om tematikk man kan møte i chatten; ulike psykiske lidelser, overgrepstatemikk og mennesker med selvmordstanker. Arbeidet med ressursbanken er gjort for å sikre at de som er sjelesørgere i Nettkirken har mulighet for å tilegne seg kunnskap om de sidene som kan være utfordrende ved tjenesten.<sup>3</sup>

Som sjelesørger i Nettkirken får man tilgang til en sikker nettløsning som man logger seg på. Det er ingen krav til hvor man skal befinne seg, så lenge man har en datamaskin og god internettforbindelse. Dette gjør at det er mulig å være en del av chattetjenesten uansett hvor man jobber i Norge eller i Sjømannskirker rundt om i verden. Sjelesørgerne sitter hjemme hos seg selv, på kontoret, eller andre steder, alt etter hva som passer en selv best.

Nettkirkens brukere er alle slags mennesker, noen kommer innom én gang, og andre kommer innom mange ganger. Det er ingen kriterier til tro eller livssyn, til å måtte ha et stort problem man ønsker å snakke om, eller kun spørsmål om kirke og tro. Chattetjenesten forstås som sjelesorg av Nettkirken og de som er prester og diakoner i tjenesten, selv om det ikke står eksplisitt på nettsiden at det er sjelesorg.

Her følger en beskrivelse av hvordan chatten i Nettkirken fungerer.

### **1.1.1 Beskrivelse av hvordan chatten fungerer**

På Nettkirkens hjemmesider kan alle besøkende se bilder av hvem som er prester og diakoner i chattetjenesten, i tillegg til en oversikt over hvem som er der til hvilke tidspunkt. De aller fleste av sjelesørgerne har fast chattetid to timer hver uke, i tillegg til at de som er fast ansatt har noe mer chat, og fordeler helgene mellom seg. Chattetjenesten i Nettkirken er ikke bemannet hele døgnet, men etterstreber å ha minst én totimers-økt hver eneste dag gjennom hele året, inkludert

---

<sup>2</sup> Flere har spurt i denne prosessen hvordan jeg selv kan være en del av chattetjenesten når jeg ennå ikke er ordinert. Det startet som en vikarløsning en jul, og så fikk jeg muligheten til å fortsette. Det ble avgjort av de ansatte nettprestene på det tidspunktet at jeg fikk dispensasjon fra kravet om å være ordinert for å være en del av tjenesten..

<sup>3</sup> Nettkirken (u.å) <https://nettkirken.no/blimed/>

høytider og andre sårbare tider i året. Disse øktene er vanligvis etter 09.00 om morgenen, og ikke senere enn 23.00 på kvelden.

Rent teknisk er det slik for de som ønsker en samtale at man velger seg et kallenavn når man skriver inn, dette navnet er synlig for diakonen eller presten som er logget på. Utover dette navnet er det kun det man selv forteller som sjelesørgeren vet om en. Bruker man et navn som ikke er ens eget navn er man dermed helt anonym. Man skriver med diakonen eller presten om det man har på hjertet, og avslutter når man ikke vil snakke mer, eller når vekten for sjelesørgeren er ferdig for dagen.

Den tekniske løsningen er lagt opp slik at man som sjelesørger kan snakke med flere konfidenter samtidig, men det er ett «chatterom» per konfident, det er ikke gruppechat. Det er opp til hver enkelt sjelesørger å vurdere når man opplever at man ikke har kapasitet til å ta imot flere samtaler. Da setter man status som opptatt, og kan velge på et senere tidspunkt om man har kapasitet til å ta imot flere, for eksempel om noen av konfidentene har avsluttet samtalen, eller noen av samtالene ikke er like krevende lenger.

På grunn av at sjelesørgerne ikke selv er anonyme, kan konfidentene velge å gå inn og snakke med den samme sjelesørgeren flere ganger. Dette gjør at de aller fleste av sjelesørgerne har noen konfidenter som de følger over tid, som gjerne kommer innom nesten hver uke. På denne måten skiller chattetjenesten i Nettkirken seg fra andre chattetjenester, som for eksempel Kirkens SOS, hvor både den som betjener chatten og innskriveren er anonyme. Sjelesorg på chat har dermed til felles med ansikt til ansikt-sjelesorg at man kan følge opp konfidenten. Men det er helt på konfidentens premisser at dette skjer, det er de som selv velger å komme tilbake og snakke med den samme presten eller diakonen igjen.

Ved første øyekast kan det se ut som at all kommunikasjon i chatten kun er tekst. Og det er ikke direkte feil. Men det kommer for eksempel opp i vinduet at den andre skriver, slik det gjør i de fleste andre chattekanaler også. Dette viser at den andre fremdeles er aktivt tilstede i samtalen. Men bortsett fra det, og at tjenesten støtter emoji<sup>4</sup> er all kommunikasjon på chatten skriftlig.

---

<sup>4</sup> En emoji er et lite bilde, som symboliserer noe, gjerne en følelse. Etter bokmålsordboka.

## 1.2 Sjelesorgsbegrepet

Hadde man gjort en spørreundersøkelse blant nordmenn i dag ville de ikke nødvendigvis kunne svare på hva ordet sjelesorg betyr, og hva teologien, prester, diakoner og andre sjelesørgere legger i dette begrepet. Flere uten kjennskap til sjelesorg har spurt meg: «Handler sjelesorg kun om å samtale om sorg? Det høres jo trist ut». Det norske ordet sjelesorg kommer fra det tyske *seelsorge* som betyr omsorg for sjelen. Går man til det latinske ordet for sjelesorg *cura animarum specialis*, som betyr omsorg for det enkelte mennesket (i motsetning til *cura animarum generalis* som er forkynnelsen) er det tydelig at det handler om omsorg.<sup>5</sup> Kanskje kunne vi på norsk kalt det sjeleomsorg, for å favne mer enn kun sorg i dagligtalen om sjelesorg? Eller et annet samtale-begrep? Dette er et spørsmål mange har stilt tidligere, men fremdeles holdes det fast på begrepet sjelesorg. Jeg skal ikke bruke denne oppgaven til å komme med forslag til nytt begrep for sjelesorg. I presentasjonen av teori vil jeg derimot redegjøre for sjelesorg, og ulike retninger innenfor sjelesorg.

## 1.3 Teoretisk forståelse av begrepet chat

Det engelske ordet chat er som er godt inni det norske språket, selv om det ikke står i bokmålsordboken. Søker man opp ordet i en engelsk ordbok får man opp at det er en vennlig prat, gjerne venner imellom.<sup>6</sup> Chat slik den er i Nettkirken er ifølge Hildegunn Otnes sin definisjon på chat *skriftbaserte synkrone nettsamtaler*.<sup>7</sup> Mer om samtaler på chat og utdypende forklaring på Otnes sin definisjon kommer i kapittel 2 *Teori*.

### 1.3.1 Begrunnelse for å ha sjelesorg på chat

De aller fleste, men kanskje ikke de aller eldste chatter med noen i løpet av en dag. Om det er en venninne, foreldre, kundeservice i banken, eller IT-avdelingen på skolen. Det å chatte med andre er en kommunikasjonsmåte en stor del av Norges befolkning er vant til.

Å ha et tilbud om sjelesorg på chat, med prester og diakoner i Sjømannskirken og Den norske kirke, for hvem som helst som kan norsk, er derfor å være der folk er: på nett. For å beskrive dette ytterligere vil jeg argumentere for at man som hjelper, og med hjelpende samtaler i kirkelig kontekst, ikke skal forvente at folk kommer til kirken. Man må være der folk er. Dette

---

<sup>5</sup> Harbsmeier og Raun Iversen 1995: 384

<sup>6</sup> <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/chat> lastet ned 6.nov 19 16:43

<sup>7</sup> Otnes 2009: 47

vil jeg begrunne med et sitat av Kierkegaard som er mest kjent og brukt i medisin og helsefag, men det passer like godt inn i Nettkirken og chat på nett:

*At man, naar det i Sandhed skal lykkes En at føre et Menneske hen til et bestemt Sted, først og fremmest maa passe paa at finde ham der, hvor han er, og begynde der.*

*Dette er Hemmeligheden i al Hjælpekunst.<sup>8</sup>*

Det er derfor gode grunner til å ha en sjelesorgstjeneste som folk både kan komme til også utenom vanlig arbeidstid, men også når man geografisk er langt unna en kirke eller sjelesørger. Som sjelesørgere må vi finne konfidentene der de er, og de aller fleste er på nett.

## **1.4 Relevans**

Mye av sjelesorgslitteratur definerer sjelesorg som et møte ansikt til ansikt. At ansiktet er en svært viktig komponent i sjelesorgen. Hvordan blir da sjelesorg når det ikke er noen ansikt å møte? Når øyekontakt ikke kan oppnås og kroppsspråk ikke kan sees og tolkes? Hvordan er det da sjelesorg?

Prosjektet jeg her beskriver er viktig for å undersøke og beskrive hvordan god sjelesorg også kan utøves når man ikke ser hverandre ansikt til ansikt, når det kun er tekst mot tekst. En skjerm hos sjelesørgeren, en annen hos konfidenten, som man ikke vet hvor befinner seg.

Dette prosjektet er viktig fordi det gir et innblikk i hvordan sjelesorg på chat kan fortone seg, noe det finnes lite litteratur eller forskning om på norsk fra før. Det er en dokumentering av den tause kunnskapen sjelesørgerne i Nettkirken besitter etter erfaring med å praktisere sjelesorg på chat.

## **1.5 Personlig interesse**

Jeg har alltid vært interessert i relasjoner, i mennesker, og hva som gjør oss mennesker til de vi er i relasjon med andre. Det å snakke med folk, og kanskje gjøre dagen deres en noe lettere å bære ved at man har fått luftet ting og kanskje sortert noe av de tåkete tankene man har i hodet, er svært meningsfullt for meg. Det er spennende å se, både i mitt eget og i andres liv, at det å sette ord på det man tenker på kan gjøre mye så mye enklere.

---

<sup>8</sup> Kierkegaard 1994: \_\_\_\_\_

Sjelesorg har interessert meg helt fra jeg selv forsto hva dette begrepet handlet om. Det å kunne hjelpe mennesker i sine relasjoner til andre og til Gud, tiltaler meg. Jeg synes det er viktig å ta på alvor gudsdimensjonen i samtaler og det er nettopp det jeg opplever at sjelesorgsamtaler inviterer til, ved at sjelesørgeren er på vegne av kirken en representant man kan snakke om tro med.

Jeg har selv chattet i Nettkirkens chattetjeneste i tre år, med et varierende antall chatteøkter i løpet av en måned. Det har vært spennende å oppleve kontakt fra skjerm til skjerm, at det faktisk kan oppleves som en god relasjon og en faktisk samtale. Gjennom de foreløpig over 600 samtalene jeg har hatt med mennesker gjennom chatten i Nettkirken, har jeg fått en pangstart av mengdetrening på sjelesorg som jeg tror former meg som sjelesørger. Opp igjennom disse årene har jeg funnet lite dokumentert om dette temaet og av dette arbeidet. Jeg har også lagt merke til at all sjelesorgslitteratur jeg hadde lest kun har handlet om ansikt til ansikt-sjelesorg. Så da muligheten dukket opp til å selv skrive om og undersøke akkurat dette temaet, kunne jeg ikke la muligheten gå fra meg. For meg å kunne utforske chatten og hva det er som gjør at konfidentene faktisk opplever seg sett, selv om vi ikke ser dem med våre fysiske øyne, er spennende. Det er en stor motivasjon for meg for å skrive denne oppgaven.

## **1.6 Forskingsoversikt**

Å finne forskning som er gjort på dette feltet har vært utfordrende, da det ikke har vært opplagt hva jeg skulle søke på for å få internasjonale resultater i søket. Jeg har foretatt et søk på *sjelesorg, chat, kirke på nett, Seelsorge, online pastoral care, pastoral care chat, Internetseelsorge*. Jeg har søkt etter resultater på norsk, engelsk og tysk, blant annet i *Oria, MF Open, og Atla*.

I det følgende er resultatene jeg fikk da jeg søkte. I norsk kontekst på chat har Dina Willemse i en masteroppgave fra 2014 her så hun på sammenhenger mellom hvordan folk uttrykte skam i chatten, og hvordan tillit oppstod i samtalen.<sup>9</sup> Willemse tar derimot ikke utgangspunkt i de som er hjelperen eller sjelesørgeren i situasjonen, men i logger fra 20 samtaler. I en studie til en masteroppgave fra Canada i 2008 forsket Tanya L. Ramer på hvordan bruk av Facebook og MSN Messenger i kontakt med unge i menigheten der hun var prest. Ramer har altså fokus på bruk av chat med mennesker i menigheten som man allerede har kontakt med på forhånd. Hun

---

<sup>9</sup> Mellom skam og tillit Ei studie med utgangspunkt i 20 samtaler frå Kirkens SOS si chat-teneste.

fant at chat kan være en god arena for sjelsorg for ungdom i menigheten.<sup>10</sup> En lignende studie ble gjort i en bacheloroppgave fra Tyskland i 2010. Denne tok også utgangspunkt i hvordan chat kan brukes i sjelesorg i menigheten. Martin J. Wezel fant også at sjelesorg på nett kan være en god arena for sjelesorg i menigheten.<sup>11</sup> I den erfaringsbaserte artikkelen *Ansikt til ansikt, tekst til tekst*<sup>12</sup> skrev Jan Christian Nielsen i 2011 om bruk av MSN som plattform for å ha kontakt med folk i jobben som gateprest for ungdom i Oslo. Nielsen fant at chat senker terskelen for både å ta kontakt, men også for å dele sin sårbarhet på en helt annen måte enn andre kanaler for hjelpende samtaler gjør. Nielsen setter også et språk på det som skjer i chatten, og kommer med fire modeller for hvordan man kan drive med sjelesorg på chat. I tysk kontekst, som egentlig er likere den norske konteksten enn den canadiske eller amerikanske, er det forsket mer på sjelesorg på nett. Den lutherske kirke og den Katolske kirke i Tyskland har et samarbeid om en sjelesorgstjeneste, kalt Telefonseelsorge.<sup>13</sup> Denne tjenesten tilbyr både sjelesorg per telefon, på mail og på chat, med frivillig sjelesørgere (8000 på landsbasis). I tidsskrift for sjelesorg og veiledning/rådgivning *Wege zum menschen*<sup>14</sup> har Gunnhild Vestner og Werner Greulich skrevet om utfordringer og muligheter i møte med sjelesorg og veiledning på chat. Her fant de at sjelesorg på nett er en uunnværlig del av den kirkelige sjelesorgen. I tillegg til denne artikkelen om den tyske sjelesorgstjenesten, har Birgit Knatz' skrevet en utførlig og grundig bok om sjelesorg på internett: *Handbuch Internetseelsorge*, en håndbok i hvordan man kan drive med sjelesorg på internett, både på chat og epost.

Empirisk forskning på sjelesorgsfeltet har det blitt mer av i norsk kontekst fra de siste årene. I artikkelen *Sjelesorg på plass* argumenterer Grung mfl. for at det er behov for en praksisnær nyorientering av sjelesorgfaget. Denne artikkelen er basert på en spørreundersøkelse gjennomført i 2015 blant prester og diakoner i Den norske kirke, hvor det var 408 respondenter.

Artikkelen *Sjelesorg i bevegelse: Kerygmatiske, konfidentorientert, dialogisk sjelesorg – møte mellom teoretiske posisjoner og et empirisk materiale*<sup>15</sup>, tar også utgangspunkt i den samme undersøkelsen blant prester og diakoner fra 2015 (men her står det at det var 411 respondenter). Denne artikkelen fant at sjelesørgerne som har svart på undersøkelsen ikke skiller like skarpt

---

<sup>10</sup> Ramer 2008

<sup>11</sup> Wezel 2010

<sup>12</sup> Nielsen 2011

<sup>13</sup> [www.telefonseelsorge.de](http://www.telefonseelsorge.de) er en stor og landsomfattende tjeneste i Tyskland. Funfact: i Tyskland finnes det også en egen telefonseelsorge for muslimer!

<sup>14</sup> Wege zum Menschen – Zeitschrift für Seelsorge und Beratung, heilendes und soziales Handeln.

<sup>15</sup> Stifoss-Hanssen, Grung, Austad, Danbolt. 2019

mellom kerygmatiske og konfidentorienterte sjelesorg som det har vært tidligere, og mener denne vendingen i forståelsen av sjelesorgsbegrepet heller skulle uttrykkes ved begrepene «dialogisk sjelesorg» eller «relasjonell sjelesorg». <sup>16</sup>

Om sjelesørgeres egen opplevelse av sjelesorg på chat har jeg ikke funnet noe tidligere forskning på.

Det er altså flere som har skrevet om å kommunisere på chat, om å bruke det som en veiledende tjeneste og til sjelesorg, men det som er særegent ved Nettkirkens chattetjeneste som er annerledes enn hos de andre er at sjelesørgeren/presten/diakonen ikke er anonym. Dette gjør at jeg tenker at denne studien fyller et hull i sjelesorgsforskningen og sjelesorgslitteraturen.

## **1.7 Problemstilling**

Feltet jeg har forsket på er praktisk teologi, nærmere bestemt sjelesorg. Jeg undersøker sjelesorg på chat, og der jeg kan finne kunnskap om sjelesorg på chat er i Nettkirkens chattetjeneste.

Problemstillingen for oppgaven er som følger:

*Hva er egenarten ved sjelesorg på chat, og hvordan kan det være god sjelesorg når man ikke ser konfidentens ansikt?*

Hensikten med denne studien er å utforske og beskrive praksisen og egenarten ved sjelesorg på chat, og dette fører frem til følgende tre forskningsspørsmål:

1. Hva er egenarten ved sjelesorg på chat?
2. Hva kreves det av kunnskap og ferdigheter for å drive med sjelesorg på chat fremfor sjelesorgsamtaler ansikt til ansikt?
3. Hva er denne type sjelesorgs bidrag inn i det sjelesørgeriske landskapet?

### **1.7.1 Presisering av sentrale begreper**

Det sjelesørgeriske landskapet forstår jeg som sjelesorgslitteraturen- og forskningen, men også hvordan denne type sjelesorg passer inn i sjelesorgspraksisen rundt om i landet.

---

<sup>16</sup> Stifoss-Hanssen et al 2019: 93

### **1.7.2 Avgrensning**

Nettkirken tilbyr to typer skriftlig sjelesorg; den ene foregår på chat, hvor begge som snakker sammen er logget på samtidig, og på epost, man er ikke logget på samtidig. På epost forventes det ikke svar med en gang. I denne oppgaven skal jeg kun gå inn på det å drive med sjelesorg på chat, da jeg forstår egenarten ved disse to typene sjelesorg som ganske forskjellige, i tillegg til at chattetjenesten er det mest brukte sjelesorgstilbudet til Nettkirken.

Jeg kommer heller ikke gå inn på hva det vil si å være kirke på nett, men kun det som har med sjelesorg på nett å gjøre, da dette ikke er en oppgave innenfor ekklesiologien, men en oppgave i sjelesorg og praktisk teologi.

### **1.8 Oppgavens oppbygging**

Til nå har jeg fortalt litt om Nettkirken generelt og om chatten spesielt, presentert problemstilling og forskningsspørsmål. I kapittel 2 presenterer jeg teori som jeg finner relevant for problemstillingen, om ulike sider ved sjelesorg, om kommunikasjon og om chat. Kapittel 3 inneholder redegjørelse for metode for innsamling av data og gjennomføring av intervjuene. Og redegjørelse for metode for analysering av de ferdig transkriberte intervjuene, og en beskrivelse av analyseprosessen. Kapittel 4 er en gjennomgang av funn fra analysen av materialet. Dette kapitlet ender i oppsummering av hovedfunn, som jeg i kapittel 5 diskuterer sammen med teorien fra kapittel 2. Kapittel 6 er konklusjonen på oppgaven.



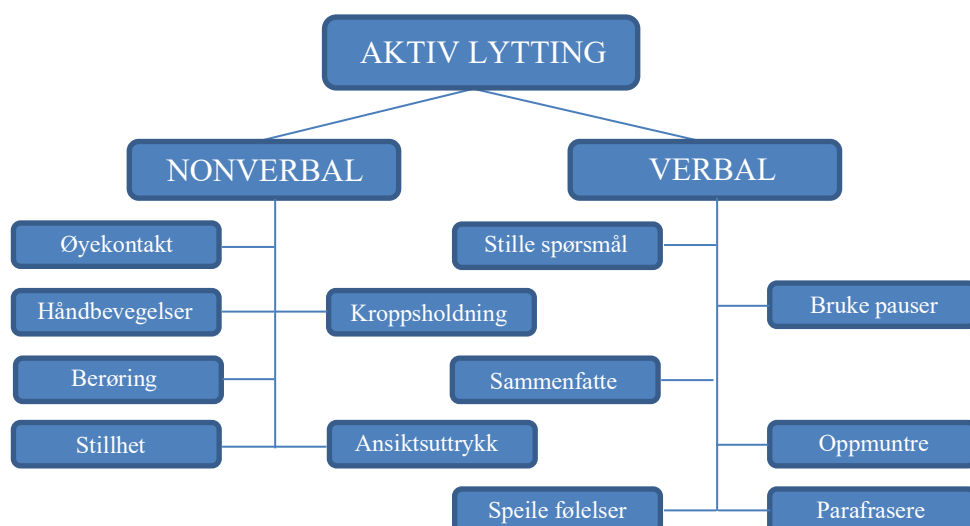
## 2 TEORI

I dette kapittelet vil jeg presentere det jeg anser som relevant teoristoff for problemstillingen for denne oppgaven. Her trekker jeg inn teori om kommunikasjon, om chat som samtaleplattform og om ulike perspektiver på sjelesorg; to retninger innenfor sjelesorg, tematikk som aktualiseres i samtaler, forholdet mellom sjelesorg og terapi, og noe om kroppen i sjelesorg, før jeg til slutt trekker inn noen perspektiver på chat når den er en arena for sjelesorg.

### 2.1 Personorientert kommunikasjon

For å si noe om hva som er god kommunikasjon i profesjonelle relasjoner har jeg tatt utgangspunkt i boken Kommunikasjon i relasjoner.<sup>17</sup> Den er først og fremst skrevet for de som jobber i sykepleien og andre helsefag, men mye av kommunikasjonsteorien her kan også være relevant for folk som har andre hjelpende samtaler i jobben sin. Denne boken har fokus på samtaler der begge parter i samtalen er fysisk tilstede i samme rom.

En av ferdighetene Eide & Eide trekker frem som grunnleggende i personorientert kommunikasjon er *aktiv lytting*. Aktiv lytting er sammensatt av flere delferdigheter og disse kan deles inn i nonverbale og verbale ferdigheter. I både verbale og nonverbale ferdigheter er det noen ferdigheter som er bekreftende ferdigheter, og noen utforskende. Jeg gjengir her figuren som i Eide & Eide illustrerer forholdet mellom verbale og nonverbale ferdigheter i aktiv lytting. Se figur 1.<sup>18</sup>



Figur 1 - Aktiv lytting

<sup>17</sup> Eide & Eide 2017

<sup>18</sup> Eide & Eide 2017: 119

I det følgende presenteres en kort redegjørelse for nonverbale ferdigheter.

Å bruke ansiktsuttrykk, blikk, kropp, stemme, berøring, stillhet og ikke-ord, tempo i kommunikasjon er alle å bruke nonverbale ferdigheter i en samtale.<sup>19</sup> Dette er alle ferdigheter det er nødvendig å være klar over i relasjon til andre, da alle disse tingene kan kommunisere mer eller noe annet enn det man i utgangspunktet hadde tenkt til å kommunisere til den andre parten i samtalen. Slik uttrykket «ord kommer sjelden alene»<sup>20</sup> er et beskrivende uttrykk på. Det er ikke bare ordene som kommuniserer. All kommunikasjon er tolkning, både ord og kropp og stemme kommuniserer. Det man også må være seg bevisst er at ord og uttrykk man bruker gjerne både er ladet og vekker assosiasjoner hos den som lytter. Det er ikke noe man kan styre. Man kan heller ikke vite hvilke andre assosiasjoner den man samtaler med legger i de ordene du bruker.

Eide & Eide beskriver at ansiktsuttrykket vårt påvirker vår innstilling til den andre, ikke bare påvirker den hvordan man blir oppfattet av den andre, men ens egen innstilling blir også påvirket.<sup>21</sup> Et eksempel på dette kan være: klarer du å smile med hele ansiktet og samtidig være sint på den du snakker med?

## 2.2 Chat som plattform for samtaler

Hildegunn Otnes, professor i norskdidaktikk på NTNU er en av de i Norge som har forsket på chat, eller samtaler på nett. Otnes adresserer i artikkelen *Er nettsamtaler samtaler?* Spørsmålet som også er tittelen på artikkelen, er nettsamtaler samtaler? Otnes setter ord på og gir begreper til flere sider ved chattetjenesten som for oss som jobber i chattetjenesten er taus kunnskap. Otnes peker på det rent samtaletekniske ved chatten.

Om begrepet *samtaler* har Otnes funnet fire kriterier for at noe skal være en samtale på nett. Det er «de fire S-er»; det *skriftlig-muntlige*, det *samarbeidende*, det *synkrone* og det *sekvensielle*.<sup>22</sup> Det samarbeidende i samtalen må ligge til grunn for at det synkrone (at det foregår samtidig) og det sekvensielle (at det kommer tekst i sekvenser) skal kunne være tilstede.

---

<sup>19</sup> Eide & Eide 2017: 140

<sup>20</sup> Eide & Eide: 2017: 21

<sup>21</sup> Eide & Eide 2017: 14

<sup>22</sup> Otnes 2009: 36

Chat er tilnærmet synkrone samtaler.<sup>23</sup> Dette betyr at utsagnene ikke vises mens man skriver, men er først synlig for den andre i samtalen når man har trykket send. Det gjør at formuleringsprosessen på chat er usynlig. Det eneste man ser som tilsier at den andre tenker eller skriver er at det står i vinduet at den andre skriver. Når formuleringsprosessen er usynlig er det også muligheter for å slette det man har skrevet, og begynne på nytt, om man ikke er fornøyd med det man har skrevet.

### 2.3 Sjelesorg

Okkenhaug skriver i forordet i boken *Når jeg ser ditt ansikt om blick og ansikt*, om at vi blir til ansikt til ansikt med andre. Videre trekker hun inn gudsrelasjonen, og uttrykker det slik: *Ansikt til ansikt, i møte med hverandre, kan vi oppdage mer av hvem vi er, hvem den andre er, og hvem Gud er.*<sup>24</sup> Om å våge å vise ansikt til andre. At det er en viktig komponent i å oppdage hvem man er.

Det finnes mange formuleringer og ulike definisjoner på sjelesorg. Tor Johan S. Grevbo er tydelig på å definere sjelesorg som *kristen* sjelesorg. Hans definisjon er som følger:

*Kristen sjelesorg er – i en sosial og kirkelig kontekst – å gå et stykke av Guds vei med et udelt, beslektet og egenartet medmenneske (eventuelt med flere samtidig) for å bane vei for og formidle tro, håp og kjærlighet.*<sup>25</sup>

Grevbo presenterer fem kriterier for at sjelesorgen skal være kristen sjelesorg, det som er helt nødvendig for at det skal være kristen sjelesorg. For det første sjelesørgeren være kristen. For det andre må konteksten til sjelesorgen være kirkelig eller diakonal. For det tredje må sjelesorgen være fundamentert i Guds ord, og ha sjelesørgeren må ha et kristent menneskesyn og teologi. For det fjerde er det nødvendig at sjelesørgeren har et ønske om å vise mennesker nestekjærlighet i praksis. For det femte må målet til sjelesorgen handle både om slik livet er her og nå, i tillegg til et perspektiv inn i evigheten.<sup>26</sup> Dette er det som må til for at sjelesorgen i prinsippet skal være kristen sjelesorg, men disse punktene representerer ikke hva som må til for at det er *god* sjelesorg. En sjelesørger kan utøve sjelesorg uten at det nødvendigvis er god sjelesorg. For at den kristne sjelesorgen skal være god, og fungere godt, mener Grevbo at

---

<sup>23</sup> Otnes 2009: 47

<sup>24</sup> Okkenhaug 2002: 9

<sup>25</sup> Grevbo 2018: 31f

<sup>26</sup> Grevbo 2018: 36

følgende åtte punkter må være grunnlaget for sjelesorgen og essensielt for sjelesørgeren: For det første er det vesentlig at sjelesørgeren har en faglig dybde, lærevillighet til å tilegne seg ny kunnskap, og et overblikk. For det andre må sjelesørgeren inneha teologisk innsikt og religiøs eller spiritual erfaring. For det tredje må sjelesørgeren ha kunnskap om både eget og andres menneskesinn, og selv ha et bearbeidet forhold til eget levd liv. For det fjerde må sjelesørgeren ha empati for andre menneskers smerte og glede. For det femte kreves en evne til å aktivt lytte til både Gud og mennesker, og ha det som grunnlag for å handle i rett tid, og handle på gode måter. For det sjette krever det både en fleksibilitet, variasjonsevne og målrettethet i sjelesørgerens valg av perspektiver og midler i bruk i samtalen. Dette inkluderer også innspill fra andre fagdisipliner, og hvilke muligheter de kan gi inn i samtalen. For det sjuende er det viktig at sjelesørgeren bevisst motarbeider faren for maktmisbruk i samtalen og relasjonen. Her tenker jeg det passer å nevne både bevissthet på kjønn og kropp, makt i form av hersketeknikker og annen grenseoverskridende atferd. For det åttende må sjelesørgeren arbeide engasjert med andre utfordringer som dukker opp i sjelesorgen, for å hele tiden utvikles som sjelesørger.<sup>27</sup> Legges dette til grunn for sjelesorgen er det muligheter for at det blir god kristen sjelesorg.

Selv om utgangspunktet og kriteriene for god kristen sjelesorg er nokså ut fra disse nevnte kriteriene for god sjelesorg ser likevel ikke all sjelesorg lik ut. De ulike retningene innenfor sjelesorgen har ulikt fokus. Grevbo opererer med åtte ulike retninger, eller grunntyper i sjelesorgen, som han utdyper meget utførlig.<sup>28</sup> Jeg presenterer her kun to av dem, de jeg ser på som de to mest klassiske og også som mest relevant for denne oppgaven. Det er likevel begrepene fra Okkenhaug jeg her baserer meg på. De to er kerygmatiske sjelesorg (budskapsfokusert) og konfidentsentrert sjelesorg (noen bruker begrepet konfidentorientert, jeg forstår det som det samme), basert på Okkenhaug og deretter trekke inn noen momenter av det som er skrevet om sjelesorg i artikkelen *Sjelesorg i bevegelse* som sier noe om sjelesorgslandskapet i Norge i dag.<sup>29</sup>

*Kerygmatiske orientert sjelesorg* er sjelesorg hvor Bibelen er sentral i samtalen på den måten at fokuset først og fremst er å formidle Guds ord til konfidenten. Enhver mulighet til å lese i bibelen og be skal gripes. Dette er en deduktiv form for sjelesorg. Teologien i kerygmatiske sjelesorg er normativ, man går fra Ordet og inn i den enkeltes livsvirkelighet og erfaring. Siden

---

<sup>27</sup> Grevbo 2018: 36

<sup>28</sup> Grevbo 2006: 303-408

<sup>29</sup> Stifoss-Hansen 2019

kerygma betyr budskap, er det tydelig at det er budskapet som skal frem i samtalen.<sup>30</sup> Den kerygmatiske orienterte sjelesorgen er den formen for sjelesorg som er nærmest den historiske sjelesorgen.

I *konfidentsentrert sjelesorg* er fokuset som begrepet uttrykker: konfidenten. Den konfidentsentrerte sjelesorgen er induktiv, og begynner derfor i menneskets historie og opplevelse, det er konfidenten som kommer med sine problemstillinger inn i samtalen, og dermed bestemmer hva som er fokuset i samtalen. Den konfidentsentrerte sjelesorgen benytter seg ikke, som den kerygmatiske, av hver mulighet til å forkynne Guds ord inn i situasjonen.<sup>31</sup> Noe av kritikken som rettes mot konfidentsentrert sjelesorg er at den kan trekke inn for mange momenter fra psykologien, og derfor kan nærme seg terapi i for stor grad. En annen grøft i konfidentsentrert sjelesorg er at man tenker at det viktigste er at konfidenten får fortalt alt som er viktig for ham eller henne, ikke at man selv sier så mye. Det er likevel nødvendig med en dialog, og gjensvar fra sjelesørgeren, en ekte dialog.<sup>32</sup>

### 2.3.1 Om sjelesørgerens selvforståelse

Det ligger mange forventninger til grunn før en sjelesorgsamtale, og dermed også til sjelesørgerens rolle og kompetanse. Det er nødvendig som sjelesørger å være klar over sin egen livshistorie og tro, og være seg bevisst hva man selv bringer inn i samtalen. Noen ganger kan det man bringer inn av sitt eget i samtalen forstyrre konfidenten og relasjonen, mens det andre ganger kan danne en klangbunn som en selv kan forstå konfidentens historie og problematikk ut ifra.<sup>33</sup> Som sjelesørger er man betydningsfull i relasjonen man har til konfidenten. Dette er på ulike måter. De som kommer til sjelesorg kan ha brukt lang tid på å finne ut hvem de ønsker å snakke med. Man har kanskje preferanser på om man ønsker å snakke med en mann eller en kvinne, eller kanskje andre ting ligger til grunn for valget man tar. Okkenhaug nevner likevel dette som det viktigste: «å møte nærværet av et menneske som jeg vet bryr seg».<sup>34</sup> At man møter et menneske som tåler det man har å fortelle, men samtidig ikke går for mye inn i smerten i det man forteller om. Det er en viktig balansegang mellom å tåle og å ikke ta på seg for mye. Okkenhaug skriver også om at man som sjelesørger kan gå i flere ulike grøfter. Man kan ende opp med å være for synlig, eller for usynlig i samtalen. Å være for synlig i en samtale kan være

---

<sup>30</sup> Okkenhaug 2002: 24

<sup>31</sup> Okkenhaug 2002: 26

<sup>32</sup> Okkenhaug 2002: 63

<sup>33</sup> Okkenhaug 2002: 62

<sup>34</sup> Okkenhaug 2002: 63

når om som sjelesørger tar stor plass i samtalen ved for eksempel å bli for ivrig, og ikke la konfidenten slippe til, slik at konfidenten blir redusert til et objekt i samtalen, og ikke subjekt. Om man som sjelesørger<sup>35</sup>

Som sjelesørger er det også viktig å være bevisst på egne og andres grenser, og man er ansvarlig for å ivareta både egne og den andres behov, innenfor de gitte rammene. Rammene for sjelesorgsamtalen er til for å ivareta både konfident og sjelesørger. Et eksempel på dette er å holde tidsrammen man har satt og ikke fortsette samtalen selv om man kanskje ville tenkt at det var mer å snakke om. Okkenhaug fremhever at det er viktig å ha evne til å sette grenser for konfidenten. For noen mennesker, som har stor avhengighetsproblematikk og i utgangspunktet svake grenser, kan det være enda viktigere at man som sjelesørger setter grenser for dem. Disse grensene er kanskje i utgangspunktet mest for en selv, men grenser kan også hjelpe konfidenten til å ta ansvar for seg selv, sin vekst og utvikling.<sup>36</sup>

### 2.3.2 Tematikk i sjelesorgsamtaler

Hverdagslig sjelesorg er en del av den alminnelige sjelesorgen. Dette begrepet favner samtaler som har noe sjelesørgerisk ved seg, som ikke er den konkrete spesielle sjelesorgsamtalen på kontoret. Grevbo baserer sin forståelse av hverdagssjelesorg på Hauschildt, og fremsnakker hverdagssjelesorgen som det han har drevet mest med (da i sjelesorgens vide forstand). En hverdagslig sjelesorgsamtale kan foregå etter en gudstjeneste, på butikken, ute i det fri, eller andre steder. Tematikken i hverdagslig sjelesorg er ikke utpreget konkrete kristne temaer som tro, men det er et stort spenn. Tematikken kan komme frem i en samtale i ulike former, som det er viktig for en sjelesørger å ense. Disse formene er *religiøse talemåter, betydningen av ikke-empiriske faktorer i livet, erfaringer med kirken, eller en lengsel etter forbønn og velsignelse*. I møte med alle disse utsagnene kan man som sjelesørger være til hjelp gjennom hverdagslig sjelesorg.<sup>37</sup>

Grung et al. presenterer i *Sjelesorg på plass* en liste over ulike temaer som kommer opp i samtaler hos prestene og diakonene som har svart på spørreundersøkelsen, denne listen er sortert etter hyppighet.<sup>38</sup> For å oppsummere funnene fra denne undersøkelsen har forfatterne gruppert de ulike temaene, og de beskriver det som tematiseres oftest som *psykososiale*

---

<sup>35</sup> Okkenhaug 2002: 63

<sup>36</sup> Okkenhaug 2002: 91f

<sup>37</sup> Grevbo 2018: 33

<sup>38</sup> Se tabell i Grung, Danbolt, Stifoss-Hanssen 2016: 37-38 for fullstendig liste over alle temaene.

*belastninger*. Her er det temaer som sorg, familierelaterte problemer, konflikter og ensomhet. Etter de psykososiale belastningene følger tre sykdomsrelaterte temaer: depresjon, psykiske lidelser og somatisk sykdom. Etter dette er det en gruppe som handler om eksistensielle eller åndelige forhold. Her er det gudsbilder, etiske spørsmål, døden, mening, skyld, tvil, tilgivelse, kjærlighet, personlig utvikling, skam, aldring og mer. Selvmordstanker kommer ganske langt ned på listen i den beskrevne studien.<sup>39</sup>

## 2.4 Sjelesorg på chat

Jan Christian Nielsen har skrevet en artikkel med navnet Ansikt til ansikt – tekst til tekst. Han beskriver chat som en «kommunikasjonskanal der alt i relasjonen er tekst, formuleringsprosessen er usynlig og relasjonen potensielt opphører ved stillhet. Nielsen karakteriserer samtalene han har hatt på MSN som gateprest for ungdom i Oslo som *hjelpende samtaler*, og at det sentrale i denne type samtale er at konfidenten skal få hjelp til å finne ord til sin fortelling.

I kommunikasjon på chat er det kun teksten som formidles, ikke noe kroppsspråk, og kommunikasjonen er derfor avhengig *av at konfidenten har evne og vilje til å formidle, og at hjelperen har evne og vilje til å tolke*.<sup>40</sup>

Nielsen presenterer fire modeller for respons på chat. De er *den åpnende, den tekstfokuserte, den eksplisitte og den medfortellende responsen*. Den åpnende handler i stor grad om å være åpen, og stille åpne spørsmål til konfidenten. Spørsmål om «hva», «hvordan», og «hvilke» åpner i større grad opp for at konfidenten kan fortelle videre. Nielsen henviser til Bent Falk som fremhever det å være konstruktivt uvitende i responsen.<sup>41</sup> Det kan gi konfidenten plass til å selv finne de ordene han eller hun leter etter. På den annen side mener Nielsen at denne type respons også kan svekke relasjonen. Den åpnende responsen krever at hjelperen både er behersker å fange opp stillhet og en ordflom på en god måte. *Den tekstfokuserte responsen* handler om å be konfidenten utdype ord som kan være nøkler til å åpne fortellingen videre. Denne responsen krever at man forsøker å være seg bevisst hvilke ord konfidenten kan klare å utdype, slik at konfidenten ikke stopper opp og setter seg fast. *Den eksplisitte responsen* handler om å beskrive kroppsspråk eller holdninger, for eksempel: «Jeg grøsser» eller «Jeg er nysgjerrig». Intensjonen

---

<sup>39</sup> Grung mfl 2016: 36

<sup>40</sup> Nielsen 2011: 91

<sup>41</sup> Falk 1999: 49 i Nielsen 2011: 94.

med denne responsen er å vise konfidenten et bilde av hvordan sjelesørgeren opplever det konfidenten sier. Denne responsen kan stå i fare for å ta fokus i samtalen, så den krever av sjelesørgeren at man ikke beskriver for mye. *Den medfortellende* responsen dreier seg om at sjelesørgeren ikke kan vite hva det neste konfidenten skal fortelle er. Denne responsen bruker mye av konfidentens egne ord, og speiles av sjelesørgeren. Faren ved denne responsen er at man har tolket feil, og styrer samtalen i for stor grad.



## 3 METODE

For å svare på problemstillingen og forskningsspørsmålene er empirisk forskning og kvalitative forskningsmetoder valgt. Det er flere grunner til at kvalitativ forskningsmetode er valgt til dette prosjektet. For det første er Nettkirken en såpass liten virksomhet at utvalget uansett ikke ville blitt tilstrekkelig stort nok til at det kunne vært en kvantitativ studie. For det andre handler det om hva som best svarer på problemstillingen, og for å gå inn i menneskers opplevelse av noe er det aller best å bruke kvalitative forskningsmetoder, for kvalitativ forskningsmetode er en åpen og fleksibel prosess, der kvantitative forskningsmetoder i større grad tester en hypotese.

### 3.1 Metoder for innsamling av materiale

Som tidligere nevnt i 3.1 ble kvalitative forskningsmetoder sett på som beste måte å svare godt på problemstillingen til oppgaven.

I begynnelsen av prosessen vurderte jeg det som en mulighet å bruke fokusgrupper som metode for innsamling av materialet. Denne metoden tror jeg kunne gitt mye godt materiale til prosjektet, men den ble valgt bort av to grunner: den geografisk distanse innad i det mulige utvalget og taushetsplikten sjelesørgerne har. På grunn av min kjennskap til chattetjenesten, og det faktum at flere konfidenter selv har sagt at de med snakker med flere av sjelesørgerne i chattetjenesten ville det kunne være for stor grad av gjenkjennbare opplysninger om konfidentene, selv etter at sjelesørgerne har anonymisert det de sier. Jeg har selv kjent igjen flere av konfidentene informantene har kommet med som eksempler på ting underveis i intervjuene, og det i seg selv tar jeg som en bekreftelse på at det var et klokt valg. Jeg ga ikke til kjenne underveis i intervjuene at jeg kjente igjen noen av historiene.

#### 3.1.1 Semistrukturert intervju på FaceTime

Semistrukturert intervju ble valgt som metode for datainnsamlingen.<sup>42</sup> Denne måten å intervju på brukes i enkeltintervjuer hvor det er viktig at det er plass for informantens erfaringer. Det er også anledning til å stille oppfølgingsspørsmål underveis, som ikke nødvendigvis ble stilt i forrige intervju. Det er også valgt å transkribere noe av intervjuene underveis, for å få en foreløpig analyse av dem. Men siden tiden mellom hvert av intervjuene ikke var veldig lang, var det begrenset hvor mye av analysen jeg hadde tid til å gjennomføre mellom intervjuene.

---

<sup>42</sup> Malterud 2017: 69

Men det som kom frem i de foreløpige analysene gjorde at jeg underveis kom på nye ting det kunne være fint å spørre om i neste intervju. Det gjorde også at jeg valgte å endre ordlyden på noen av de spørsmålene jeg hadde stilt, da de ble oppfattet annerledes enn jeg hadde sett for meg.

På grunn av den spredte geografiske avstanden mellom meg selv og informantene har alle fire intervjuene blitt gjennomført via en videosamtale på FaceTime<sup>43</sup>. Hadde det ikke vært mulig å gjennomføre det på denne måten hadde jeg måttet reise både langt og dyrt for korte intervjuer. Jeg har brukt en vanlig lydopptaker, lagt på den bærbare maskinen som ble brukt til videosamtalen, og ingenting av det som ble sagt i intervjuene er lagret noe sted på Apples servere eller andre steder. Det at intervjuet foregikk på FaceTime gjorde at både jeg og informanten kunne være i et trygt miljø. Vi kunne begge være på hjemmebane. Jeg opplevde at alle informantene var komfortable med denne måten å bli intervjuet på. Jeg opplevde ikke at videointervju hemmet informasjonen som ble sagt i intervjuet. Det eneste var at noen ganger skurret det litt, og om jeg ikke spurte informanten om å gjenta, ble det også skurrete på opptaket. Bruk av FaceTime som medium for intervjuet ble også godkjent av IT-avdelingen på MF, og de så ingen grunn til at det skulle være et problem, da Apple er veldig tydelig på at all kommunikasjon som går gjennom FaceTime er kryptert.

### 3.1.2 Intervjuguiden

Intervjuguiden til et semistrukturert intervju skal være kort, og aller helst i stikkordsform, som en huskeliste med temaer man ønsker å komme innom i løpet av intervjuet.<sup>44</sup> For å få et overblikk over de temaene og emnene jeg kunne tenke meg at informantene snakket om lagde jeg en liste over de spørsmålene jeg kunne tenke meg å stille. I dette arbeidet bladde jeg litt i den tyske håndboken for internetsjelesorg og fant blant annet der at emoji'er kan være noe å spørre om<sup>45</sup>. For å forsøke å unngå at min forforståelse preget spørsmålene i negativ forstand har veileder også vært med i prosessen med utarbeidelsen av intervjuguiden. Etter dette kortet jeg ned mange av disse spørsmålene til stikkord, som ble intervjuguiden til det første intervjuet. Etter å ha gjennomført det første intervjuet gikk jeg igjennom hvilke spørsmål jeg hadde stilt, og fant ut at noe manglet, noe burde endres på og noe kunne jeg droppe og spørre om. Det er også en fordel at det er rom for å stille oppfølgingsspørsmål underveis i intervjuet, og ikke være

---

<sup>43</sup> Apples videosamtale- funksjon.

<sup>44</sup> Malterud 2017: 133

<sup>45</sup> Knatz 2013: 27

bundet av en svært rigid intervjuguide. Intervjuguiden ble endret noe underveis, men utgangspunktet for første intervju finnes i Vedlegg 1.

Bibel og bønn var ressurser jeg spurte alle informantene om de bruker i samtalene sine. Dette for å se enda litt tydeligere hvilken sjelesorgsforståelse de selv plasserer seg i, og om det kunne være noen sammenheng eller motsetning i den praksisen de har og den forståelsen de har av sjelesorg som fag.

Siden alle informantene er bundet av taushetsplikt i sin tjeneste, var det vesentlig i utarbeidelsen av intervjuguiden at den var utformet slik at informanten kunne uttale seg om temaet uten å bryte taushetsplikten de har ovenfor sine konfidenter.<sup>46</sup>

Intervjuenes tidsramme ble på mellom 48 minutter og 1 time og 26 minutter. Det er ca 40 minutter forskjell i lengde på korteste og lengste intervju, men jeg opplevde at vi kom innom alle temaene i intervjuguiden også i det korteste intervjuet. Det korteste intervjuet var også med den med kortest fartstid i chattetjenesten, og kanskje det også hadde en innvirkning på lengden på intervjuene. Eller så kan det være informanten var god på å fatte seg i korthet.

### 3.2 Utvalget

Skal man foreta et utvalg til et intervju er det flere måter å gjøre det på. Her er det valgt å gjøre et strategisk utvalg. Det vil si at det er lagt mer vekt på den antatte informasjonsstyrken til utvalget heller enn at det skal være et representativt utvalg. Har man et utvalg med høy informasjonsstyrke kan data fra færre deltakere være tilstrekkelig for å få et godt materiale. Et stort antall informanter kan også gjøre materialet mer uoversiktlig. Når man skal foreta et utvalg lages det en liste over kriterier for utvalget.<sup>47</sup>

Kriteriene for utvalget til denne studien er som følger:

- De må være en av sjelesørgerne i Nettkirkens chattetjeneste under intervjutidspunktet, for å ha opplevelsen av sjelesorg på chat friskt i minnet.
- De driver aktivt med sjelesorg i sin daglige diakon- eller prestetjeneste.

---

<sup>46</sup> <https://nsd.no/personvernombud/hjelp/forskningstema/taushetsplikt.html> hentet 14.okt 19 17:06

<sup>47</sup> Malterud 2017: 58ff

- De har opparbeidet seg tilstrekkelig med erfaring av sjelesorg på chat til å kunne ha noe å sammenligne med ansikt til ansikt-sjelesorg på kontoret.

På grunn av det første kriteriet, som også er det aller viktigste for at informantene skal være en del av målgruppen, blir også målgruppen svært liten. Sannsynligheten for at tilstrekkelig med informanter ønsket å delta ble også mindre. Det er da kun de 12 andre sjelesørgerne i Nettkirken, utenom meg selv, som kunne være en del av utvalget. På grunn av at alle disse sjelesørgerne er såpass enkle å identifisere på Nettkirkens nettsider som de er, har jeg valgt å ikke gå særlig grundig inn på hvordan jeg har plukket ut fra de 12 hvem jeg valgte å spørre om å være med som informanter. Selve rekrutteringsstrategien var svært enkel, jeg sendte de mulige informantene en mail med spørsmålet, med informasjonsskriv og samtykkeerklæring vedlagt, se vedlegg 2.

Dette ligger også til grunn når jeg beskriver utvalget, her vil det komme svært lite informasjon om de enkelte informantene, nettopp for at de ikke skal være mulig å identifisere. Anonymiseringen kan også ha ført til at noen ting i materialet som det kunne vært interessant å ta med i analysen, ble utelatt av personvern hensyn.

Alle informanter leste informasjonsskrivet, og har levert samtykkeskjema på at de ønsket å være med på intervju, og at de vet at de kan ta kontakt når som helst frem til dato for innlevering av oppgaven om de ikke lenger ønsker å være med.

### **3.2.1 Om begrensninger ved studien**

Det ville selvsagt vært både spennende og relevant å få en annen stemme også inn i denne studien, nemlig de som oppsøker Nettkirken for en samtale; konfidentene. Da ville det vært lettere å få informasjon om betydningen chatten har for konfidentene, om tilstedeværelsen og nærværet faktisk oppleves som reelt fra deres side, og i hvor stor grad de velger hvem de ønsker å snakke med. Dette hadde kanskje vært mulig gjennom bruk av spørreundersøkelser vi spør konfidentene om å svare på i etterkant av en chat. Hadde jeg ikke vært en insider i Nettkirken hadde dette kanskje vært mulig, men på grunn av rammene og retningslinjene til Nettkirken, som jeg er bundet av også nå som forsker, tillater ikke dette meg å ha kontakt med konfidentene utenom chattetjenesten. Det kan likevel være mulig å få frem noen av disse aspektene gjennom sjelesørgernes opplevelser av chattetjenesten.

En annen begrensning er at det både er prester og diakoner i Nettkirkens chattetjeneste, men kun prestene er representert i studien. Jeg skulle veldig gjerne hatt diakoner også med i utvalget, men det var kun prester som takket ja til å være med i prosjektet.

### **3.2.2 Presentasjon av informantene**

Alle informantene er i aktiv tjeneste som prest i en menighet i Den norske kirke eller i en Sjømannskirke. Utvalget består av én mann og tre kvinner. Av personvernmessige hensyn, i tillegg til spørsmålet om relevans har jeg valgt å ikke tilkjenne hvilke av informantene som har hvilket kjønn eller arbeidsplass.

### **3.2.3 Informanter bundet av taushetsplikt.**

Alle informantene mine er bundet av den taushetsplikten de har i kraft av å være ordinert til prestatjeneste i Den norske kirke, og dette er det forsøkt tatt særlig hensyn til under intervjuene.

### **3.2.4 Forskningsetikk**

I et prosjekt hvor man skal behandle data som kan spores tilbake til en person, må prosjektet av personvernmessige hensyn meldes til NSD (Norsk senter for forskningsdata). I tillegg til at det her ble gjort lydopptak av informantene, behandler dette prosjektet både navn (på grunn av samtykke), epost, og religiøs og filosofisk overbevisning. På grunn av disse opplysningene måtte prosjektet meldes ifra om til NSD. Godkjenning av prosjektet finnes i vedlegg 3.

## **3.3 Metoder for analyse av materiale**

Noe det har vært viktig for meg å ta hensyn til i denne analyseprosessen er både informantenes og konfidentenes anonymitet. Det er noe som kan være utfordrende når det er så enkelt å finne ut hvilke få mennesker det kan være som er informantene. Samtidig er det viktig for meg å gjengi de spesielle eksemplene som informantene har kommet med helt konkret, selv om de egentlig ikke sier noe identifiserende. Men om noen av konfidentene våre skulle finne på å lese denne oppgaven er det viktig for meg, både som forsker og som den sjelesørgeren i Nettkirken jeg kommer til å fortsette å være fremover, at de ikke skal kjenne igjen sin egen historie.

### **3.3.1 Transkriberingen av intervjuene**

Jeg foretok all transkribering av intervjuene selv. Malterud trekker frem i sin metodebok for kvalitativ forskning at dette kan være lurt, siden den som selv var tilstede i samtalen er den som best kan huske viktige momenter i samtalen som ikke kommer frem av lydopptaket. Denne

prosessen gjør også at man blir godt kjent med materialet.<sup>48</sup> I transkriberingsprosessen ble alle ord og alle lyder transkribert. Dette ble gjort for å få med nyanser i materialet, og for å kunne få med noe av tonefallet og stemningen i samtalen. I tillegg er alle identifiserende utsagn anonymisert. I analyseprosessen ble disse ordene/lydene fjernet der de ikke tilføyde noe ekstra som ikke kom frem i ordene som ble sagt. Noen av sitatene som er gjengitt i analysedelen i oppgaven er også skrevet om litt for å ikke være av så muntlig språk. Eksempler på dette er at ord som *liksom*, *ikkasant*, og andre fyllord er fjernet, og grunnen for det er for å ikke latterliggjøre informantenes muntlige uttrykk.<sup>49</sup>

### 3.3.2 Metode for analyse

I analysen av materialet har jeg brukt en metode inspirert av systematisk tekstkondensering (Engelsk: Systematic Text Condensation – STC), og ligger svært tett oppunder denne metoden for analyse av materiale. Men metoden avviker fra STC på det punktet Malterud mener er svært viktig å ha med for å kunne kalle det STC: jeg har ikke laget kondensat, som er en del av trinn 4 i STC. Et kondensat er et kunstig sitat i jeg-form, som er et arbeidsnotat<sup>50</sup> Grunnen til at dette er valgt bort er fordi jeg ikke ser på det som hensiktsmessig å følge Malterud på dette punktet. I tillegg ble det svært tidkrevende. Av respekt for Malterud kaller jeg derfor ikke metoden for STC, selv om analysen ligger tett opp til denne metoden. Selv om jeg ikke følger Malterud på alle punktene vil jeg likevel redegjøre for STC som metode, siden jeg følger den på alle punkter, men avviker fra den når det gjelder kondensat.

STC er en induktiv metode, og noe av det som kjennetegner den er at man skal forsøke å ikke gå bredt ut med mange temaer og kodegrupper, men helt fra starten av holde seg til et begrenset antall temaer og koder. Kort fortalt gjennomføres STC i fire følgende trinn:

1. Få et helhetsinntrykk av materialet og finne foreløpige temaer uten å systematisere
2. Identifisere de meningsbærende enhetene i materialet, grundig gjennomgang, gjøre foreløpige temaer om til koder, kode de meningsbærende enhetene.
3. Abstrahere innholdet i de enkelte meningsbærende enhetene, ved å dele kodegruppene inn i 3-5 subgrupper per kodegruppe, og det er nå disse som er analyseenheten. Her

---

<sup>48</sup> Malterud 2017: 79

<sup>49</sup> Malterud 2017: 78

<sup>50</sup> Malterud 2017: 107

lager man kondensat, og finner gullsitat, et ekte sitat fra materialet, som best mulig, og konsentrert sier noe om det som er abstrahert fra subgruppen.<sup>51</sup>

4. Sammenfatte betydningen av det som kom frem i trinn tre, sette bitene sammen igjen – rekontekstualisere, og skrive analytiske tekster.<sup>52</sup>

Malterud sin beskrivelse av STC er tydelig på at denne analyseprosessen skal være en iterativ(gjentakende) prosess. Analysen gjøres i flere runder, for å forsøke å se med nye øyne på materialet.<sup>53</sup> Mellomoverskriftene i til de analytiske tekstene skal være informative og si noe om hva man har funnet, ikke hva man spurte om.<sup>54</sup>

### 3.3.2.1 Analyseprosess

I første trinn i analysen leste jeg igjennom det første intervjuet for å få en foreløpig analyse. Da det var kort tid til neste intervju rakk jeg her ikke mer enn å få et foreløpig inntrykk, og noen tanker om foreløpige tema. Alle intervjuene ble konvertert til tabell i Word, og fikk dermed en ekstra kolonne hvor jeg kunne notere ned det jeg fant interessant i de ulike utsagnene. Før jeg gikk videre til neste steg anonymiserte jeg alle intervjuene, kalte alle informantene for NN1-4, og sendte de til veileder, for at det ikke bare skulle være jeg som hadde lest igjennom.

I trinn to markerte jeg de meningsbærende enhetene, og lagde en kolonne til i tabellen, hvor jeg kopierte inn de meningsbærende enhetene, ut fra råmaterialet. I dette steget fjernet jeg også mine egne ikke-ord i materialet og spørsmålene mine ble lagt inn som kommentarer til svarene, for å lett kunne gå tilbake og se hva spørsmålet var. Jeg gikk også igjennom de foreløpige temaene, og begynte jobbingen med en liste over kodene som ble brukt, heretter kalt kodebok. Denne kodeboken var et forsøk på å gjøre arbeidet mer oversiktlig, da jeg strevde litt med å fysisk skulle klippe ut alle meningsbærende enheter slik Malterud gjør sin analyse. Tabellen i Word, og muligheten til å sortere etter hvilken kolonne jeg ville, ga meg en struktur jeg syns var lettere å henge med på en om jeg skulle hatt fysiske konvolutter med alle meningsbærende enheter. Dette gjorde det også lett å endre de ulike kodene underveis, når jeg fant ut at noen

---

<sup>51</sup> Malterud 2017: 108

<sup>52</sup> Malterud 2017: 98

<sup>53</sup> Malterud 2017: 113

<sup>54</sup> Malterud 2017: 110

koder enten passet bedre et annet sted, eller måtte fjernes fordi jeg hadde mistet meningen i den meningsbærende enheten.

I trinn tre delte jeg hver av kodegruppene inn i subgrupper. Se utdrag fra tabellen i tabell 1 under. Det er på dette punkter jeg avviker fra Malterud, siden jeg valgte å ikke lage kondensater til hver av subgruppene. I dette trinnet i analysen brukte jeg mye tid på å finjustere kodegrupper og subgruppene. Her lette jeg også etter gullsitat i materialet i subgruppene, for å få noe helt konkret til å illustrere.

I det fjerde trinnet i analysen samlet jeg sammen den abstraherte meningen fra de ulike subgruppene, og skrev analytiske tekster for å presentere funnene. Det er disse analytiske tekstene, i tillegg til sitater for å illustrere dem, som presenteres i kapittel 4.

<b>NNx</b>	<b>Meningsbærende enhet</b>	<b>Kode</b>	<b>Subgruppe</b>
<b>NN1</b>	intensiteten er jo like høy, men på en annen måte da.. Det er kanskje lettere å ta det imot.	Egenart	Anonym
<b>NN2</b>	Ja, litt ja, det er vel egentlig vi litt snakket om i stad at, det blir jo ikke ansikt til ansikt og.. det.. volum på stemmen og.. kroppsspråk og vi vet jo faktisk ikke helt hvem det er.. som sitter på den andre siden. Det kan jo være noen som utgir seg for å være noen man ikke er. . Det er mye lettere å komme inn og misbruke tjenesten.	Egenart	Anonym

### **3.4 Spørsmål om forskningens kvalitet**

#### **3.4.1 Min forforståelse**

Min forforståelse av dette feltet er i stor grad preget av at jeg selv har chattet i Nettkirken i en lengre periode. Jeg har dermed en annen forforståelse av dette feltet enn en forsker som ikke selv er kjent med denne chattetjenesten fra innsiden. Dette kan både være styrkende og hemmende for prosjektet. Min styrke er at jeg i større grad kan stille spørsmål om ting jeg selv



har hatt erfaring med, og kanskje dermed kan spisse intervjuene i større grad. Det hemmende kan derimot være at jeg selv er såpass inne i feltet at spørsmål andre ville stilt og fått svar på, for meg er innlysende og at jeg ikke har sett verdien av å ta med nettopp dette i spørsmålene, der en med et utenfra-perspektiv kanskje vil kunne stille flere spørsmål med et utenfra-blikk.

En utfordring ved å forske på egen arbeidsplass er at det er svært lett at egne erfaringer spiller for sterkt inn, det er noe jeg derfor har forsøkt å unngå.

### 3.4.2 Refleksivitet

Refleksivitet er ikke noe man skal oppnå, men det er en aktiv holdning. Det er nødvendig å ha i bakhodet gjennom hele forskningsprosessen hvilken forforståelse man har. Det er også fare for at man i en prosess følger spor man selv har lagt ut. For å unngå dette er det nødvendig å stille spørsmål ved alle valg man tar.<sup>55</sup>

På NSD sine nettsider kan man lese om viktigheten av å være bevisst på egen rolle når man forsker på egen arbeidsplass. At det kan være vanskelig å si nei til å delta i et forskningsprosjekt som drives av en kollega er ikke en hemmelighet. På nettsiden står det flere forslag til måter å løse dette på. De foreslår for eksempel at andre kolleger, eller leder kan spørre. På grunn av at jeg synes det har vært viktig at informantene skal få være anonyme også innad i Nettkirken, med mindre de selv ønsker å fortelle om det til de andre kollegaene, har jeg valgt å sende forespørslene til utvalget selv. Det andre forslaget NSD har er at man understreker frivilligheten ved å delta.<sup>56</sup> Det er det jeg har gjort. Jeg har forsøkt å tydeliggjøre ekstra godt at det er greit å si nei, ved å både i mailen og i informasjonsskrivet tydeliggjøre at det ikke vil ha noen negative konsekvenser for de spurte om de ønsket å si nei til å delta i forskningsprosjektet. En av informantene uttrykte likevel i forkant av intervjuet om jeg egentlig synes det hadde vært greit om vedkommende takket nei til å delta. Informanten sa dette med en munter tone, og jeg tolket det dithen at informanten uansett hadde lyst til å være med i prosjektet.

---

<sup>55</sup> Malterud 2017: 19-20

<sup>56</sup> [https://nsd.no/personvernombud/hjelp/forskningstema/egen\\_arbeidsplass.html](https://nsd.no/personvernombud/hjelp/forskningstema/egen_arbeidsplass.html) lest 07.okt 19 16.04

### 3.4.3 Validitet

Spørsmålene som er stilt og kunnskapen som er kommet frem til i denne oppgaven er vanskelig generaliserbar. I spørsmål om *intern validitet* spør man derfor heller etter i hvilken sammenheng det man har funnet ut er sant om. I denne oppgaven er det Nettkirken denne kunnskapen er sann om. I spørsmål om *ekstern validitet* spør man etter overførbarhet; om hvilke sammenhenger funnene i analysen kan være gjeldende utenom den konteksten man har gjort forskningen på.<sup>57</sup> Hvilke andre sammenhenger disse funne kan være gjeldende i er noe vanskelig å svare på. Men når det gjelder *repeterbarheten* vil jeg tro at andre prester eller diakoner i samme eller lignende tjeneste vil kunne erfare sjelesorg på chat på nokså samme måte som informantene i denne oppgaven, om man bruker de samme spørsmålene og den samme metoden. Men det er selvsagt farget av meg som forsker og min forforståelse og egen erfaring med feltet.

---

<sup>57</sup> Matlerud 2017: 23-25

## 4 ANALYSE

I det følgende presenteres funnene fra analysen av materialet fra intervjuene med de fire prestene. Gjennom prosessen ble fire kategorier fremtredende: sjelesørgerens faglige forståelse, chattens egenart, sjelesørgerens rolleforståelse og betydning for konfident, og for sjelesørger.

Alle informantene sammenlignet underveis i intervjuene sjelesorg på chat med sin erfaring med ansikt til ansikt-sjelesorg. Disse sammenligningene vil komme sporadisk gjennom hele analysen. Selv om sammenligning med ansikt til ansikt-sjelesorg ikke er en del av problemstillingen eller forskningsspørsmålene, er disse sammenligningene tatt med for å beskrive og forklare hvordan sjelesorg på chat fungerer for den leseren som ikke har erfaring med eller kjennskap til det fra før.

Sammen med det teoretiske rammeverket legger analysekapittelet rammeverket for diskusjonen i kapittel 5 om hva som kreves for å drive med god sjelesorg på chat.

Sitatene som er nevnt er som tidligere redegjort for, renskrevet grammatisk og fjernet fyllord og andre ikke-ord.

### 4.1 Sjelesørgernes forståelse av faget sjelesorg

Definisjon på sjelesorg kan ligge tett opp til sjelesørgerens rolleforståelse. Disse er tett knyttet sammen, men er likevel to forskjellige kategorier.

Informantenes definisjoner av sjelesorg handler om hvem de tenker at de skal være som sjelesørger for konfidenten, og hva de skal gjøre for dem. De sier sjelesorg er å være en medvandrer, eller en lyttepost for folk. De sier det handler om å ta vare på sjelen, eller det indre livet. Ivareta hele mennesket. Ifølge informantene kan det helt konkret gjøres ved å hjelpe til å sette ord på utfordringer konfidenten har, og deres tro. Eller å hjelpe konfidenten til å bli bevisst at det er «en himmel over livet» slik NN3 sier. I informantenes beskrivelse av hva sjelesorg er, er de også tydelige på hva sjelesorg ikke er: terapi eller behandling. Dette sier noe om rammene de tenker at sjelesorgen har. En av informantene fremhever at dette skillet er viktig for å fremheve det prester og diakoner har spesiell kompetanse på, nemlig å ivareta det religiøse og åndelige i mennesket og i samtalen.

*Jeg tenker at sjelesorg, det er å være en medvandrer for mennesker, men så er det jo også på en måte [...] et hellig rom. Medvandrer i et hellig rom. (NN2)*

En av informantene viser en ganske bred forståelse av sjelesorg. NN1 definerer det også som sjelesorg når man snakker med noen som bare trenger oppmerksomhet, eller at noen er tilstede for dem.

Mer om prestenes forståelse av tjeneste og rolle, og hva det innebærer å drive med sjelesorg på chat i delkapittel 4.3 .

## **4.2 Chattens egenart - chatten som arena for sjelesorgsamtaler**

I dette punktet skal jeg gå gjennom ulike momenter ved egenarten ved det å ha chatten i Nettkirken som arena for utøvelse av sjelesorg. For det er en annerledes måte å drive med sjelesorg på, når man ikke er fysisk tilstede på samme sted og ser hverandres ansikt, slik de aller fleste prester og diakoner er vant til når man ser for seg en sjelesorgsamtale. Under overskriftene «rammer for samtalen», «anonyme konfidenter» og «tematikk og chattens egenart», skal jeg presentere de funn som fremkom av materialet.

### **4.2.1 Rammer for samtalen**

Funnene i analysen som passer inn under «Rammer for samtalen» er delt inn i tre underpunkter. Det første innebærer det som omhandler det verbale; den skriftlige måten å kommunisere på. Det andre omhandler det nonverbale som ikke er en del av den skriftlige kommunikasjonen; det at vi ikke ser kroppsspråk, og det tredje punktet dreier seg om det at det ikke er noen ytre, fysiske rammer for chatterommet, og dens tilgjengelighet.

#### **4.2.1.1 Alt er tekst**

Informantene forteller alle om at all kommunikasjon i chatten skjer gjennom skjermen. De forteller om utfordringer og muligheter som dukker opp når man må kommunisere kun med skriftlige ord. Tekst møter tekst, og informantene har gjort seg mange tanker rundt dette. Informantene forteller om hvordan det for dem oppleves å uttrykke seg skriftlig og hvordan de mestrer å forstå hva konfidenten mener og tenker på, kun ved å lese det de skriver og tolke ordene.

En av informantene forteller at det for informanten selv ofte kan være lettere å formulere seg godt skriftlig enn muntlig, fordi den tida man får i en skriftlig setting gir mulighet til å tenke på hvordan man skal formulere seg.

En av mulighetene som informantene påpeker ved chatten er at det å skulle formulere seg skriftlig kan invitere til en form for poesi. De forteller om at noen konfidenter gjerne sender

dikt i chatten, og NN3 forteller om at h\*n tenker at denne formen for poesi som dukker opp i chatten ville ha blitt hindret om ansikt og lyd også var tilstede i samtalen. En annen informant trekker frem at det skriftlige gir muligheten til å formulere seg på den måten informanten opplever at den er best på.

Informantene opplever at det kan være utfordrende og til tider begrensende å skulle uttrykke alt med ord. En utfordring informantene ved at kommunikasjonen kun er tekst er at de ikke bare skal tolke hva ordene betyr, men at det også kreves av dem at de også må tolke det nonverbale fra det verbale. NN1 forteller om at det er en utfordring å håndtere alle innfallsvinklene som h\*n merker i en samtale. Det kan være å tolke hvilket tonefall, eller stemning, og hva slag følelser som ligger bak ordene, når det ikke er noe tonefall eller følelser synlig nonverbalt. Den samme informanten forteller om at det har vært en utvikling i hvordan h\*n har formulert seg fra h\*n begynte i chattetjenesten til nå, og at det tok litt tid å lære seg hvordan man tolker følelser skriftlig, men også det å håndtere det som kommer frem i samtalen, og bruke sitt sjelesørgeriske skjønn til å finne ut hva man skal gå videre på i samtalen man er i.

*Og det er jo en utfordring, å håndtere de, ja de ulike innfallsvinklene som man senser i en samtale. (NN1)*

Siden man i chatten ikke er fysisk tilstede i samme rom, kan det være lett å tenke at det kan være vanskelig å oppleve en tilstedeværelse. En informant er ikke av den oppfatningen, og forteller om at det nettopp i den stillheten som er mellom hvert svar det kan oppleves en form for tilstedeværelse. Informanten trekker frem at dette kan ha å gjøre med at man i chatten ser at det står at den andre skriver, så man vet at den andre faktisk ikke har gått, men vet at den andre fremdeles er tilstede.

*[..] At den stillheten som skjer i at den ene skriver eller at det er meg som skriver så.. så skjer det en tilstedeværelse i stillheten, det skjer ikke nødvendigvis en tilstedeværelse bare i ordene som sies hele tida.. (NN1)*

Alle informantene fremhever viktigheten av å tenke gjennom hvordan man formulerer seg når det er tekst man sender. Her trekker flere frem at man må kunne stå for det man har skrevet, om det så skulle ende opp som forsidesak i VG.

#### 4.2.1.2 Kroppsløshet

Alle mennesker er alltid kroppen sin. Det slipper man ikke unna. Men det å ha en samtale på chat hvor kroppen ikke er synlig og stemmen ikke behøves, kan for mange være en trygghet.

*Så det å da.. ikke gjemme seg bak tastaturet, men å ha det som et vern for seg selv, og ha den avstanden, kan være en nødvendig trygghet for de som ikke.. ikke vil ta steget med enten stemme eller kropp, altså vise ansikt til ansikt. (NN2)*

To av informantene forteller om at de tenker at det er noen filter som mangler i sjelesorg på chat, NN4 trekker frem kroppen og ansiktet som filter, og at når disse filtrene ikke er tilstede i en samtale kan alvorlighetsgraden i tematikken i samtalen brått bli ganske stor, og det ganske fort. NN3 opplever at de filtrene som ikke er tilstede i chatten kan føre til at konfidentene som ofte kommer igjen og igjen lettere går inn i det samme sporet som de startet ved sist, selv om det opplevdes for informanten som at det var en fremgang i forrige samtale.

Når kroppen blir borte, blir også konteksten borte. Man vet ikke mer om konfidenten enn det han eller hun forteller om hvor de er, hvem de har rundt seg og lignende ting. En av informantene trekker frem at det at man ikke har kropp å forholde seg til, å lese kroppsspråk fra, eller ha øyekontakt med, gjør at man som sjelesørger må være mer forsiktig i en samtale på chat enn i en samtale ansikt til ansikt. Det NN1 nevner i sitatet under er alle faktorer som formidler noe i en ansikt til ansikt-samtale, som man ikke har tilgjengelig i chatten.

*Det at ikke du ser folk, du har kun en skjerm. Du har verken kroppsspråk, du har ikke tonefall, du har ikke dialekt. Du har ikke øyekontakt, du har ikke alt som du har i en annen samtale ellers tilgjengelig. (NN1)*

Et aspekt ved chatten som NN4 trekker frem er en opplevelse av at det oppstår et fordomsfritt rom som når man ikke har kropp, ansikt, og dialekt. De tingene som i en samtale ansikt til ansikt vil være grunnlaget for førsteinntrykket sjelesørgeren får av konfidenten er ikke tilstede i chatten.

*[..] alle disse tingene her, de, de slipper vi å ta hensyn til når vi møter det på nettet. Og det kan også gjøre at vi møter.. vi møter folk litt mer fordomsfritt. (NN4)*

#### 4.2.1.3 Tilgjengeligheten – Med hele verden som nedslagsfelt

Informantene opplever at det for konfidentene kan være en svært høy terskel for å skulle ta kontakt og avtale en samtale på kontoret til presten der man bor. Å få en samtale med en prest eller diakon i Nettkirken er enklere. Det er et lavterskeltilbud, har du nett, og en chatter er pålogget, er det få klikk i nettleseren som skal til før du har en samtale i gang.

Informantene vet at konfidentene kan søke dem opp på nett, det er svært lett når man allerede er inne i nettleseren for å snakke med noen i Nettkirken. De er også klar over hva konfidentene da eventuelt finner. En av informantene trekker det frem som mulig grunn til at noen tar kontakt med akkurat den sjelesørgeren, og ikke en annen.

Informantene forteller at det ikke er noen spesielle fellestrekk ved konfidentene de snakker med, men at de er alle slags folk. Det de kan fortelle om er at de er fra by eller bygd, og med ulike bakgrunner, og ulik konfesjonell tilhørighet.

Det at man kan snakke med en prest bare man har nett, gjør også at grensene for *hvor* man kan snakke med en prest blir sprengt. NN3 forteller om at h\*n ofte spør konfidenten hvordan det er der de er. Og har fått oppleve at konfidenten har fortalt at informanten har «vært med» i lomma på legekantoret, at h\*N har vært med og «gått tur» med noen konfidenter, eller snakket med noen som sier de sitter på bussen. En av informantene ser på det som en glede å være tilgjengelig i Nettkirken på kveldstid, fordi h\*n da kan være tilstede for noen som ellers ville vært ensomme og alene. Den tilgjengeligheten med tanke på når man kan nå noen i Nettkirken er et godt tilbud for folk som sitter alene og ikke har noen å snakke med.

*Det å på en måte ha noen selv om du sitter alene i stua, så har du noen sammen med deg på skjermen, , som ja, som hører deg. Hva du faktisk sier, da. (NN1)*

Selv om informantene ser at det er mange muligheter og styrker ved det at chattetjenesten er så lett tilgjengelig, så ser de også at det kan være noen utfordringer knyttet til det. De uttrykker at de har tenkt på hva som er til beste for konfidenten, og spør seg om tilgjengeligheten kan føre til storforbruk og en avhengighet av chattetjenesten for konfidentene. Det fremkommer av materialet at dette er noe alle informantene har tenkt på; om de gjør konfidentene en bjørnetjeneste ved fortsatt å være tilgjengelig, om det blir grenseløst eller avhengighetsskapende. En av informantene (NN4) undrer seg over om storforbruk av slike hjelpetjenester som Nettkirken, Kirkens SOS eller Mental Helse tilbyr ikke er sunt for konfidentene, når de i tillegg ikke bare snakker med en, men flere av prestene eller diakonene i

Nettkirken, eller samtidig er i behandling hos DPS eller lignende institusjoner. På den annen side kan det kanskje være at konfidentene får ulike ting av de ulike sjelesørgerne de snakker med i Nettkirken, og det kan være en positiv ting for dem.

*Og så tenker jeg det er en utrolig rikdom, og jeg blir så glad når jeg ser at noen av konfidentene som kommer tilbake til flere av oss, at de får forskjellige ting av oss og at det er liksom sånn med på å gi et større bilde av hva sjelesorg er og hva kirka er. Og hva samtaler er. Og jeg tenker det må være en rikdom for konfidenten. (NN3)*

Samtidig spør NN3 seg det samme som de andre: om de noen ganger kan ha gitt dem for mye chattetid. Hvor mye og hvor ofte kan man snakke med noen før det ikke lenger er sunt? Og hvordan kan man på en god måte begrense de man opplever får for mye tid? Det kan være ulikt fra person til person, men NN4 sier at h\*n ikke hadde tillatt konfidenter å komme hver uke på kontoret sitt, at det da hadde vært litt andre rammer rundt samtalene enn det er på chatten.

En av informantene forteller om at h\*n noen ganger spør konfidentene om hvordan de fant Nettkirken, og noen av konfidentene forteller om at de har søkt på spesifikk tematikk på nett, og der funnet at det gikk an å snakke med noen i Nettkirken om akkurat dette.

Ifølge informantene er tilgjengeligheten til chatten med på å gjøre at chattetjenesten kan være en førstelinjetjeneste for folk.

#### **4.2.2 Anonyme konfidenter**

Som tidligere nevnt er alle konfidentene i Nettkirken anonyme, med mindre de selv forteller hvem de er. En av informantene (NN3) sitter ofte og lurar på hvem det egentlig er som sitter på andre siden av skjermen og skriver, og ber derfor ofte konfidenten om å fortelle hvordan det ser ut rundt seg, for å selv kunne danne seg et bilde av hvordan det er der. Den samme informanten lurar også ofte på om konfidentene faktisk er den de sier de er. Om de faktisk tar med seg chatten på mobilen på bussen eller på legekantoret, slik de har sagt at de gjør, eller om det bare er noe de dikter opp.

Utfordringer informantene nevner ved anonymiteten til konfidenten er at det er lettere å misbruke tjenesten for de som måtte ønske det. Informantene forteller blant annet om erfaringer med folk som kommer inn på chatten bare for å skrive tull, og de kvinnelige informantene forteller om at de har hatt ubehagelige samtaler med seksuelle undertoner.



Selv om det kan være både ubehagelige og negative sider ved det at konfidentene er anonyme, er materialet overveiende positiv til anonymiteten. Informantene opplever at den åpner flere dører enn den lukker. At anonymiteten oftere er en trygghet enn en begrensning for konfidentene. Mer om dette temaet under «Egenart og tematikk – en sammenheng?» og under «sjelesørgerens antatte betydning for konfident».

### 4.2.3 Tematikk og chattens egenart

Det er et bredt spekter av tematikk informantene møter i samtalen. Informantene får spørsmål om bibel, bønn og teologi. Konfidenter forteller dem om opplevelser av at det er vanskelig å tro, at de ikke klarer å be, at Gud er fraværende eller andre eksistensielle spørsmål. Andre temaer informantene trekker frem er skam, synd og skyld, samlivsproblematikk, abort, depresjon og angst, og konkrete bønneemner. Det er fremtredende i materialet at alle informantene opplever at det er mye tung tematikk konfidentene kommer med. Her er det blant annet snakk om overgrep, selvmordstanker og psykiske lidelser. Flere av informantene trekker også frem at det er noe forskjell i tematikken som de som kommer tilbake igjen og igjen, og de som kun kommer innom én gang. Flere av informantene opplever at den tyngste tematikken er oftest hos de konfidentene som bruker tjenesten ofte, og over lang tid.

Etter de tre underpunktene i 4.2.3 om chattens egenart og presentasjonen av tematikk informantene møter i chatten, kan man spørre seg om informantene opplever at det er noen forskjell i tematikken folk kommer med i chatten, og den som konfidenter kommer med på kontoret i den vanlige jobben til informantene. Av materialet fremkommer det at det er ganske få forskjeller i type tematikk, men at det likevel er noen sider ved egenarten til chatten som gjør at det for noen kan være lettere å snakke om, eller at det er en forskjell i hvor raskt man kommer til problematikken. Det er de funnene jeg presenterer i de to neste underkapitlene.

*Er det sånn at du liksom nå kommer til meg fordi at du ikke orker å leve lenger? Har du tenkt på å ta livet av deg? Og da er det sånn åh, ja, det har jeg, kan jeg snakke om det? Å ta litt hull på en del ting. (NN4)*

Jeg ser i materialet at informantenes opplevelse av konfidentenes henvendelser og tematikk ofte kan deles inn i to kategorier: de som sier i første melding hva de ønsker å snakke om, og de som snakker om noe annet først, hvor det kreves at sjelesørgeren graver litt i det konfidenten snakker om, og bruker sitt sjelesørgeriske skjønn og ferdigheter for å komme frem til det de har kommet til Nettkirken for å snakke om.

I det følgende presenteres funn i to sub-grupper, hvor noe av egenarten knyttes av informantene opp til tematikken.

#### 4.2.3.1 Anonymitet og tematikk – «jeg kan fortelle fordi du ikke vet hvem jeg er»

Informantene trekker frem at anonymiteten ved sjelesorg på chat åpner mange dører. Derfor er anonymiteten i Nettkirken noe som gjør at den tunge tematikken for noen faktisk er mulig å sette ord på og fortelle om til et annet menneske. Dette er noe som kommer frem av materialet, at tryggheten som anonymiteten gir er et premiss for at konfidentene faktisk forteller om det de har på hjertet, og klarer å vise frem det de tenker på.

*Den anonymiteten og mangel på kroppsspråk gjør det kanskje lettere på chat? Og det er tilbakemeldingene fra mange konfidenter også at «her kan jeg fortelle fordi her ser du meg ikke. Du vet ikke hvem jeg er». Og noen ganger er det litt greit å ta imot det også uten å se det. (NN1)*

NN1 lurer på om anonymiteten og mangelen på kroppsspråk gjør at mange tema blir lettere å snakke om på chat. Og at det også noen ganger kan være lettere for sjelesørgeren selv å ta imot det som blir sagt når man ikke ser.

*Og det er flere konfidenter som også har sagt helt tydelig til meg at dette sier jeg kun fordi du ikke vet hvem jeg er, fordi du ikke kan spore meg. (NN1)*

NN3 opplever at det sjeldent er selvmordsproblematikk i samtalene på kontoret, mens NN4 sier at det er liten forskjell, samtidig som h\*n reflekterer over at h\*n kanskje oftere etterspør akkurat den tematikken.

En av informantene trekker frem at tilgjengeligheten og anonymiteten er åpnere for tematikken på chat, at når det ligger en tillit i bunn, gjør anonymiteten at det er enklere å snakke om ulike tema, som de temaene det kan være tabu å snakke om, selvmordstanker, for eksempel.

#### 4.2.3.2 Det skriftlige og tematikk - Raskere til kjernen av problemet

Gjennomgående i materialet finner vi informantene opplever at konfidentene kommer raskere til kjernen i problematikken på chat, enn det de opplever som skjer på kontoret.

NN2 forteller om at tematikken kommer veldig raskere fram på chatten: *på chatten er det mye mer: Jeg går rundt med selvmordstanker. Det er det første de skriver liksom.*

Dette kan da føre til at folk kanskje klarer å si mer om ting, eller forteller om andre ting når kropp ikke er tilstede på samme måte man er i ansikt til ansikt-samtaler.

### **4.3 Prestenes rolleforståelse**

Her presenteres funnene i materialet som handler om prestenes selvforståelse, herunder ansvaret de har som sjelesørger; deretter en del om prestenes praksis, som går på hva de bruker av ressurser og hvordan de går frem i en samtale.

Som nevnt i sjelesørgerens forståelse av sjelesorgsbegrepet er informantene særlig opptatt av at sjelesorg ikke er terapi. De er tydelige på at de er prester, og ikke terapeuter. De opplever det som viktig å være seg bevisst sin egen begrensning, hva som er mitt og hva som er under noen andres fagområde.

#### **4.3.1 Ansvar for det man blir fortalt**

Som ordinert prest har man taushetsplikt, og den har de også med i tjenesten de har i chatten i Nettkirken. Informantene forteller at det er mange konfidenter som spør om de har taushetsplikt.

NN4 er bevisst på å nevne dette også for konfidentene og setter ord på hva som er rammene i sjelesorg, og hva konfidenten heller må snakke med psykologen sin om.

Informantene opplever at noen av konfidentene har forventninger til hva prestene i chatten i Nettkirken skal kunne hjelpe dem med, som iblant er forventninger til sjelesørgeren mer som terapeut enn som sjelesørger, og det er da verken innenfor sjelesorgens rammer generelt, eller chattetjenestens rammer. En av informantene trekker frem viktigheten av at man ikke alltid kan møte alle behovene og forventningene.

Om noen av konfidentene bringer inn tung tematikk er informantene enige om at de som sjelesørgere har ansvar for å oppfordre og oppmuntre konfidenten til å ta kontakt med noen som har kompetanse på det.

*NN4: vi har noen.. gode forutsetninger på nettet, og så, så skal vi også hjelpe folk videre, tror jeg. Spesielt de som har de store, krevende utfordringene da. Trenger mer enn en det vi er.*

Noen av disse forventningene kommer frem i forbønnsemner, det kommer det mer om under bønnepraksisen lenger ned.

### 4.3.2 Ansvar for ivaretagelse av seg selv og konfidenten

Når konfidentenes historier kommer inn i egen stue ser informantene det som viktig å klare å legge historiene bort når man er ferdig med økten på chat. Informantene har ulik praksis for dette. En tenner lys for alle konfidentene, for å symbolisere at man har lukket ned rommet og for å sette en strek for ansvaret man har for konfidentene. En annen pleide tidligere å lese igjennom alle chattene for å se hva h\*n kunne lære av det, og ta det med i veiledning for å få tilbakemeldinger på hvordan h\*n var som sjelesørger. Den samme informanten forteller om at h\*n tidligere pleide å chatte på morgenen, og så gikk på badet etterpå, og da ble morgenvasken som en slags liturgisk renselse, for å på en måte vaske av seg chatten, og gå ut i dagen uten tyngden fra det man har blitt fortalt.

*[..] Overlater dem på en måte.. nå har jeg gått et stykke vei, og jeg sier ifra til konfidenten at jeg kommer til å tenne lyset etterpå, og overlater dem på en måte i Guds hender, og det gjør også noe med at jeg lukker det også for min egen del. Så når jeg er ferdig og på en måte har lukket ned mitt lille rom, så har jeg altså avsluttet den kvelden, og mitt ansvar i forhold til dem. Og det tror jeg er viktig det og. Skal ikke bære dem med meg hele tiden. (NN4)*

#### 4.3.2.1 «Skjerm i dobbel betydning»

Som sjelesørger i Nettkirken er man både svært synlig, men på samme tid usynlig. Prestene og diakonene er synlige på nettsidene med både navn og bilde av seg selv. Men samtidig som man er svært synlig med bilde av seg selv, er man usynlig i selve chatten. Dette er temaer som blir trukket frem av flere av informantene. Det at informantene ikke er synlige i selve chatten er for flere av informantene en mulighet til å ivareta sine behov, for eksempel sitte inntullet i et teppe, gjøre noen praktiske ting samtidig som man chatter, google før man svarer konfidenten, eller slippe å føle at de må inn i den vanlige jobbmodusen. Skjermen skjerner, og er også et vern for presten i møte med konfidentens historier, og egne historier.

*[..] jeg har også gått.. Hatt datamaskinen stående et sted, og så har jeg for eksempel gått frem og tilbake i et rom fordi jeg synes det har vært vanskelig å komme videre i chatten, eller jeg har stått fast så har jeg liksom lyttet til når plinget kommer, og da gått tilbake til skjermen. Så, så den der muligheten å kunne ivareta sine egne behov uavhengig av altså, det vet jo ikke konfidenten om, at man ivaretar egne behov. Det synes jeg er en rikdom. (NN3)*

### 4.3.3 Praksis og refleksjon rundt denne

Her presenteres det informantene forteller om sin praksis i samtalene på chat, og de ulike refleksjonene de har gjort seg rundt denne praksisen og om de ulike ressursene de bringer inn i en samtale. Etter dette en gjennomgang av det materialet løfter frem som teknikk eller samtalemotodikk inn i samtalene.

#### 4.3.3.1 Bruk av kristne ressurser inn i chatten

De ulike kristne ressursene som kommer frem av materialet er bønn, henviser til bibelvers eller bibelfortellinger, lyse velsignelsen, dele salmer og å tenne lys. Her følger noen av informantenes refleksjoner rundt bruken av noen av disse ressursene.

Bruk av bibel og bønn i samtalen var konkrete spørsmål i intervjuguiden, fordi de er vanlige kristne praksiser. På spørsmålet om de bruker bønn i samtalene kommer det frem at informantene gjerne gjør det på «bestilling» fra konfidenten, men at de svært sjelden selv foreslår å be for konfidenten. «Bestillingen» om forbønn kan også være implisitt, en av informantene forteller at de iblant spør om de skal be for konfidenten ut fra noe de leser implisitt som hint i det konfidenten skriver.

Flere av informantene er en vanlig praksis i Nettkirken at sjelesørgerne skriver ned bønner de ber for konfidenten, litt så det ligner på når man går til forbønn, og noen ber høyt for en mens man hører på. På grunn av at bønner på chat er skriftlig, kan alle ord bli vektlagt og tolket annerledes enn det presten mener. Dette virker som noe av grunnen til at de er ekstra bevisst i ordleggingen i en bønn. NN4 bruker i større grad velsignelsen enn det å skrive en bønn for konfidenten i chatten.

På spørsmålet om bibelbruk i samtalen uttrykkes det en ambivalens fra flere av informantene. NN2 sier på en tulle måte at h\*n dårlig prest fordi h\*n ikke pleier bruke Bibelen i chatten. NN3 beskriver at h\*n bruker den lite, men ville sikkert hatt glede av det, men ikke har et behov for det selv. Den samme informanten bruker oftere heller ikke-bibelske salmer fra salmeboken fordi informanten opplever at de er lettere å bruke, fordi de oppleves som allerede tolket.

To av informantene trekker frem at det iblant kommer helt konkrete bønneemne-bestillinger, og begge informantene gir det samme eksempelet på hva det kan være: En konfident som spør om de kan be om at en spesifikk person skal bli forelsket i vedkommende. Her utviser sjelesørgerne høy sjelesørgerisk refleksjon, da de tydelig ikke kan vite den andres ønsker inn i

dette, og sier at de forsøker å be litt «rundt» bestillingen til konfident, og ikke konkret be om akkurat det de «bestiller» fra Gud, men be om andre ting rundt akkurat dette, for eksempel å be om klarhet i saken, om at Gud er tilstede i ensomheten og lignende. Flere av informantene forsøker også å se hva som kan ligge under et slikt bønneønske, og forsøke å grave litt etter det konfidenten egentlig ønsker å snakke om, og hva som egentlig er problematikken.

#### 4.3.3.2 Samtaleteknikker

Informantene har ikke en oppskrift fra Nettkirken som de følger for hvordan man åpner, holder og avslutter en samtale. Men de forteller om at de har opparbeidet seg flere strategier og teknikker for hvordan de holder samtalene i gang på chat. Det nevnes at åpne spørsmål er viktig for samtalen, og at de er forsiktige med å komme med en reaksjon til noe konfidenten sier før de vet hva de selv tenker om det.

*[..] hvis noen forteller meg et eller annet.. «jeg har nettopp funnet ut at jeg er gravid». Så sier jeg ikke «å så fint!» Men «hvordan har du det med det?» (NN4)*

Informantene er, som tidligere nevnt, bevisst på rammene og grensene chattetjenesten har, og en av de tingene som kommer frem av materialet er at de ser at det ansikts- og kroppsløse ved chatten også kan mangle noe som konfidentene kan få i en samtale ansikt til ansikt. Det kroppsløse, i tillegg til at det kan være noe tematikk de som prester ikke har kompetanse på å håndtere, kan gjøre at det da er riktig å forsøke å oppmuntre konfidenten til å ta kontakt med noen de kan snakke med ansikt til ansikt. NN4 forteller her om noen tanker rundt denne praksisen:

*Når jeg snakker med folk, og så spør jeg ofte om de snakker med noen «in real life» også. Og hvis de ikke gjør det og vi kanskje har snakket en stund, så prøver jeg nok å få dem til å ta kontakt videre. Fordi jeg tenker at jeg kan gå et steg, og så tror jeg det er sunt å møtes ansikt til ansikt. Men at det da er lettere etter at vi har.. snakket sammen på nettet, fordi at da er det noe med det som er sagt, selv om det bare er skrevet, så er det noe med at ordene har kommet fram, som gjør at det er lettere å ta dem frem muntlig også. (NN4)*

Her kommer det frem at NN4 tenker at det å begynne å snakke om noe vanskelig på chat kan være en døråpner inn i å klare å snakke om det muntlig også. Men på den annen side er det også tydelig i materialet at chattetjenesten har noe som ansikt til ansikt-sjelesorg ikke har: blant annet det fordomsfrie rommet, og muligheten til å skrive fremfor å bruke stemmen. Dermed blir det

en hårfin balansegang som prestene i chattetjenesten til enhver tid må tenke på om det er til konfidentens beste at han eller hun bruker tid i Nettkirken, eller om det ville vært mer hensiktsmessig å oppmuntre konfidenten til å snakke med noen ansikt til ansikt.

Om bruk av emoji sier en informant at h\*n ikke bruker emoji i det hele tatt, fordi de også kan være tvetydige. En annen informant forteller at h\*n gjerne bruker et utvalg emoji «*men kun de jeg er helt trygg på at jeg vet betydningen av*» (NN3). En tredje informant uttrykker stor begeistring for emoji på spørsmålet om bruk av emoji i chatten. Her er det åpenbart store forskjeller mellom informantene i bruk av emoji. De har også reflektert over mulige grunner til at konfidentene bruker emoji i chatten. De beskrives i materialet som måter for konfidentene å uttrykke følelser på, men også for å forsterke noe de har skrevet med ord.

#### **4.4 Tjenestens betydning**

I denne kategorien vil jeg i hovedsak ta for meg chattetjenestens betydning for sjelesørgerne. Jeg har også valgt å ta med et avsnitt om den betydningen informantene opplever at chattetjenesten har for konfidentene.

##### **4.4.1 Betydning for sjelesørger**

I materialet finner jeg at chattetjenesten har betydning for prestene, men naturligvis på en noe annen måte og på andre områder enn hos konfidentene. Det er prestene som er hjelperen, og dermed blir naturligvis betydningen annerledes for dem enn for de som blir hjulpet. Materialet om betydning for prestene er et sikrere materiale enn materialet der informantene antar eller gjenforteller betydningen det har for konfidentene de har snakket med. Derfor presenteres betydning for sjelesørgeren før den antatte betydningen for konfidenten.

Denne sub-gruppen har fått to underoverskrifter. Den første handler om jobben, om den øvrige prestetjenesten, altså om det profesjonelle. Den andre kategorien handler om hvordan det kan ha betydning på det personlige planet, og om betydning for eget liv og egen tro. Dette for å undersøke om det er en forskjell i betydning for sjelesørgerne profesjonelt og privat.

##### **4.4.1.1 Betydning for den øvrige prestetjenesten**

I materialet finner jeg at tjenesten informantene har i Nettkirken gir dem en mengdetrening i sjelesorg som de opplever at de ikke får i sin vanlige jobb. Dette er gjennomgående hos alle informantene. En av informantene nevner at det også stadig blir mer og mer sjelesorg på

kontoret, men om det er en direkte korrelasjon mellom mengdetreningen i Nettkirken og antall sjelesorgsamtaler på kontoret vites ikke.

I tillegg til mengdetreningen opplever informantene at chattetjenesten gir dem et tilfang av konfidenter som de heller ikke møter på kontoret. Informantene beskriver at de møter i Nettkirken de som ikke tør å gå til samtale hos en prest eller diakon ansikt til ansikt.

Informantene forteller også om at de bevisstgjøres i stor grad av at de kun kan bruke ord (og emojier) for å kommunisere med konfidentene. De reflekterer over å være seg bevisst at det ikke er gitt at konfidenten forstår ordene med den samme meningen som sjelesørgeren legger i dem. Dette gjør at informantene blir bevisste på hvordan de formulerer seg, og de forsøker å ikke bruke ord som tvetydige, det skjerper dem i formuleringer. Denne bevisstgjøringen har betydning for flere sider ved den øvrige prestedtjenesten, det påvirker hvordan informantene formulerer prekener og annen forkynnelse der de jobber til daglig. I tillegg til dette har det for noen av informantene også hatt en betydning inn i muntlige sjelesorgssamtaler, og andre «vanlige» samtaler, og ikke bare i de skriftlige samtalene.

*[..] hvilke ord jeg bruker når jeg preker eller snakker til en forsamling, da. 'for det er litt sånn samme greia, for da slenger jeg ut ordene, så vet jeg ikke hvordan de tas imot (NN4)*

På samme måte som informantene som prester må tolke og forstå hva konfidentene tenker, må prestene også tenke på hvordan konfidentene kan forstå og tolke de ordene de skriver.

En av informantene trekker frem vissheten om at de andre chatteprestene og diakonene sitter rundt omkring i landet som betydningsfullt, noe som gjør tjenesten mindre ensom.

#### 4.4.1.2 Betydning for eget liv og egen tro

Tjenesten i Nettkirken har også noe betydning for informantenes eget liv og tro. Det å få høre om menneskers gudsbilder og livshistorier er av betydning for NN2 personlig. Både NN2 og NN4 trekker frem at denne tjenesten er en del av hele prestedtjenesten, og at den tjenesten i det store og det hele har betydning for eget liv og tro. NN4 opplever ikke at tjenesten i Nettkirken har noe særlig betydning for troen.



*[..] det er jo først og fremst i møte med menneskets erfaring av livet og av Gud. Den nærværende Gud, eller fraværende Gud. Som gjør noe med min tro da. Masse. Formes hele tiden. (NN2)*

#### **4.4.2 Informantenes antatte betydning tjenesten har for konfidenter**

Hvilken betydning det har for konfidentene å kunne snakke med en prest eller diakon i Nettkirken har jeg igjennom materialet til denne oppgaven, som tidligere nevnt, ikke førstehåndsinformasjon om. Informantene har likevel kunnet fortelle noe om den betydning de antar at det har, ut fra samtale de har hatt. De har fortalt om erfaringer de har med at konfidenter har fortalt dem i chatten hvilken betydning det har og har hatt for dem. Noen konfidenter har fortalt at det er en tjeneste som gjør at de ikke er helt alene, men at det er noe selskap i det å være på chatt.

*Takk for at du er her. Takk for at du er tilstede. (NN1)*

Informasjonen i denne kategorien er som sagt ikke førstehåndsinformasjon. Men det at informantene opplever at tjenesten er av betydning for konfidentene gjør også tjenesten betydningsfull for informantene.

*Og det er jo en konkret sjelesorg i det å være tilstede for den som har behov for oppmerksomhet, eller for at noen er tilstede [..] (NN1)*

#### **4.5 Oppsummering av funn**

Det er mange av funnene fra analysen jeg kunne tatt med videre inn i diskusjonen. Det er ikke hensiktsmessig å ta med alle funnene. Dette er hovedfunnene i materialet som vil være gjenstand for drøftingen i neste kapittel:

- Chattetjenestens anonymitet og tilgjengelighet åpner opp for at ulike folk, med alle mulige tema kan snakke om det de ønsker å snakke om, uansett hvor de er i verden.
- Sjelesorgstjenesten informantene har i Nettkirken har betydning for informantene. Egenarten ved det å bare ha tekst å forholde seg til gjør at de skjerpes på hvilke ord de velger å bruke, både i prekener og i andre samtaler de har muntlig.
- Chattens anonymitet kan oppleves godt for begge parter.

## 5 DRØFTING

I dette kapitlet skal jeg drøfte hovedfunnene fra analysen, oppsummert i slutten av forrige kapittel i lys av teorien presentert i kapittel 2. Problemstillingen spør etter hva som skjer når man ikke ser den andres ansikt i en sjelesorgsamtale, og hva som gjør denne sjelesorgen til god sjelesorg. Rammen for samtalen er sjelesorgens rammer, og plattformen samtalen er på er chat; hva er spesielt med chat? Hva kreves det av sjelesørgeren, både av ferdigheter og kunnskap for å kunne utøve sjelesorg på en god måte når kommunikasjonen foregår gjennom skrift på chat? Disse spørsmålene og refleksjonene vil sammen med teorien gi et bilde av hvor Nettkirkens chattetjeneste kan være i det sjelesørgeriske landskapet i Norge i dag, på bakgrunn av sin egenart.

### 5.1 Sjelesorgens rammer

Ut fra Okkenhaugs forklaring uttrykker informantene en konfidentsentrert forståelse av sjelesorg, selv om ingen av informantene sier det eksplisitt. De går åpent inn i samtale og spør etter konfidentens behov. Det oppfattes som viktig for informantene å være i relasjon til konfidentene, og dette kan også være med på å tydeliggjøre hvilken retning innenfor sjelesorgen de identifiserer seg med.

### 5.2 Chat som kommunikasjonskanal

I lys av Otnes sine fire S-er er sjelesorgen i Nettkirken å forstå som samtaler. Det er ofte et *skriftlig-muntlig* språk, og også her kommer emojiene inn. Det *synkrone* i samtale på chat hjelper tidsrammen til sjelesørgeren til for å innfri; sjelesørgeren er pålogget og klar for å ta imot samtaler. Det *sekvensielle* kommer frem i det at konfident og sjelesørger sender sekvenser av innhold til hverandre, det er det som utgjør samtalen. Det *samarbeidende* ligger til grunn for det synkrone og det sekvensielle. Det blir ingen samtale om det ikke er to parter som samarbeider.

Det kreves en helt annen type tenkning og tolkning på chat enn når man kan tolke hele personens kroppsspråk i tillegg til det konfidenten sier med ord.

Som man sikkert kan tenke seg til, hjelper det ikke å bruke kroppsspråk, med mindre man skriver det ned i tillegg. ha de samme ansiktsuttrykkene og kroppsspråket som du ville hatt i en ansikt til ansikt-samtale, men man er avhengig av å formulere også disse uttrykkene med ord for at de skal komme frem til adressaten på andre siden av skjermen.

Aktiv lytting er annerledes på chat. Fremstillingen av ulike ferdigheter som omhandler kommunikasjon og sjelesorg på chat i diskusjonen er en fremstilling som visuelt viser hva som er forskjell. Slik figuren til Eide & Eide, gjengitt i kapittel 2.1, illustrerer, inneholder ferdigheten aktiv lytting både verbale og nonverbale delferdigheter. Aktiv lytting er en ferdighet som man lærer er vesentlig også i sjelesorgsamtaler. Alle de ulike delferdighetene Eide & Eide trekker frem er derfor relevante også i sjelesorgsrelasjoner. Men relasjonen er annerledes, siden all kommunikasjon foregår via tekst, gjennom en skjerm. Av de non-verbale ferdighetene i Eide & Eide er det kun bruk av stillhet som også er mulig på chatten, og om man ser dette i lys av det Nielsen sier om at samtalen potensielt opphører ved stillhet. Stillhet på chat kan på den ene side gi rom for å tenke, og en opplevelse av tilstedeværelse i det at den andre skriver, men om stillheten blir til lange pauser, kan det være at relasjonen opphører. Dette må man være svært oppmerksom som sjelesørger på chat. Tenker man at man skal gi konfidenten tid til å tenke, ved å ikke svare med en gang, er det ikke sikkert at konfidenten oppfatter det slik man selv mente det.

Alt det nonverbale kan påvirke samtalen til å bli en dårlig samtale, selv om denne typen kommunikasjon ikke kommer gjennom skjermen og blir mottatt av den på andre siden av skjermen. Sjelesørgerens usynlighet på chatten gjør at man unngår at sjelesørgerens ansikt blir fortolket av konfidenten. Dette kan på den ene side være positivt, fordi man som sjelesørger kan av reagere slik man selv har behov for. På den annen side er det uansett fare for at konfidenten tolker det man skriver annerledes enn det var ment. Om konfidenten da ikke våger å spørre for å oppklare, kan det være ødeleggende for samtalen og relasjonen.

Det kan muligens virke søkt å ha et så stort fokus på det nonverbale i en oppgave som handler om kommunikasjon hvor det nonverbale ikke er tilstede. Tanken bak dette er å se om det likevel kommer frem i drøftingen at disse nonverbale signalene i en samtale likevel kan «komme til orde» på andre måter i en samtale på chat.

### **5.3 Tematikk i samtaler**

I studien som er grunnlaget for artikkelen *Sjelesorg på plass* er det menigheten og lokalsamfunnet som er konteksten for sjelesorgen som blir undersøkt. Nettkirken har ikke dette som kontekst. Som nevnt i analysen er grensene for hvem som kan ta kontakt med prester og diakoner i Nettkirken kun begrenset av om man har internett eller ikke. Å gi en utfyllende liste over alle temaene informantene har møtt i chatten i Nettkirken var ikke noe jeg spurte informantene om, så på den måten kan det være vanskelig å få en helt riktig sammenligning

med resultatene fra spørreundersøkelsen i *Sjelesorg på plass*. Men informantene mine nevnte alle den tematikken de opplever som mest gjentakende. Og da ville det vært nærliggende å tro at denne tematikken samsvarte med den tematikken som ligger øverst i listen over tematikk i *Sjelesorg på plass*, men det gjør den ikke. Det som avviker mest er temaet selvmordstanker. Det er noe som ofte tematiseres i Nettkirken. Sorg står høyt opp på listen i den beskrevne studien. Ingen av informantene mine nevnte sorg som et tema de ofte snakker med konfidenter om i Nettkirken. På grunn av at de som er sjelesørgere i Nettkirken ikke har noen kasualia i Nettkirken, og dermed heller ikke har for eksempel sorgsamtaler de regner for sjelesorg i chatten, antar jeg at det er noe av grunnen til at sorg ikke tematiseres like mye på chat. Det som overrasker mest i listen til Grung et al. er at selvmordstanker kommer såpass langt ned på listen. Jeg ville også trodd at psykiske lidelser og selvmordstanker ville vært nærmere hverandre i hvor ofte de er tematisert i sjelesorgsamtaler, siden de ofte, men selvsagt ikke alltid, har en sammenheng.

Sammenligner man temaene informantene forteller om med den tematikken Vestner & Greulich presenterer fra Telefonseelsorge i Tyskland, sammenfaller flere av funnene. Her er depresjon og andre psykiske lidelser, og forhold/ekteskap/partnere det folk aller oftest vil snakke om i chatten.<sup>58</sup> Dette samsvarer med tematikken informantene mine forteller om. Det er mye tung tematikk. Det er kanskje ikke så unaturlig at tematikken er noe lik på samme medium på tvers av landegrensler.

#### ***5.4 Kreves det noe annet av sjelesørgeren for å utøve god sjelesorg på chat?***

Ettersom sjelesorg på chat kun har det skriftlige budskapet fra konfidenten til rådighet i samtalen, kreves det større og spissere tolkningsferdigheter fra sjelesørgernes side.

I materialet fant jeg at det å tolke ordene konfidenten sier til den mening som er intendert, kan være utfordrende i en sjelesorgsamtale på chat. Som sjelesørger må man være bevisst på at også det en selv sier kan tolkes annerledes enn det man mener. Misforståelser kan lettere oppstå når man ikke har ansiktsuttrykk og kroppsspråk som kan gi korrigerende informasjon. Dette gjør at sjelesørgerne må øve seg opp i å tolke skrift og følelser skriftlig, slik en av informantene nevner.

---

<sup>58</sup> Vestner & Greulich 2011: 43, mine oversettelser.

Okkenhaug nevner det å være for usynlig, synlig eller bare la konfidenten forteller uten å selv komme med noe inn i samtalen. Balansepunktet mellom disse nevnte grøftene tror jeg er enda smalere på chat, enn det er i ansikt til ansikt-sjelesorg. Det er annerledes å vise nærvær med kroppsspråk enn med ord. I en samtale ansikt til ansikt kan man vise med et nikk eller et *mhm* at man følger det konfidenten snakker om, men på chat er ikke dette mulig, da konfidentene ofte skriver lange tekster før de sender, og all responsen må komme i etterkant av svaret, og ikke underveis.

#### 5.4.1 Å ikke se ansikt og kropp

Nielsens erfaring er at kroppsspråket er viktigere i samtaler om sårbare temaer, enn i helt «vanlige» samtaler. Siden veldig mange av samtaler i Nettkirken er om sårbare temaer krever det av sjelesørgeren at man ivaretar konfidenten og forsøker å lese kroppsspråket ut fra det konfidenten skriver, hvis det i det hele tatt er mulig. I lys av det Nielsen skriver om kroppsspråk kan man problematisere sjelesorg på chat, når tematikken er så tung som den er. Men det kan også være at anonymiteten og det kroppsløse er en døråpner for at de faktisk tar opp tematikken. Sånn sett kan man spekulere i om konfidentene ville oppsøkt en sjelesørger ansikt til ansikt om chattes ikke fantes. Om konfidenten da ikke hadde oppsøkt sjelesorg ansikt til ansikt, er sjelesorg på chat et veldig godt alternativ til å snakke med noen om sitt innerste.

Man kan si at det er en annen type kroppslighet på chat. Det som kan kommunisere kroppsspråk på chat er prikkene i vinduet som forteller at den andre skriver, at man skriver hva man føler med ord, eller hva man gjør for å informere den andre. Om det er vanskelig å sette ord på følelsene kan emojiene her fungere som en viktig ressurs og erstatning for tapt kommunikasjon fra kroppsspråk. Knatz kategoriserer emojiene for paraverbale. Dette viser at det finnes noe mellom det verbale og det nonverbale, som kan være gode ressurser.

Et annet funn er at det kan være noen fordeler ved at man kan slippe unna det kroppslige i chatten. Det at man kan være i et slikt fordomsfritt rom, kan gjøre det lettere å si det man ønsker å si. Flere av prestene nevner at det også for dem kan være godt å ikke være synlig. Det kan være flere fordeler ved dette for begge parter av samtalen, som det nevnes i analysen kan chatten være et fordomsfritt rom, hvor man kan oppleve å bli møtt som *normal* og ikke som den man til daglig blir møtt som. Dette kan på den ene siden være svært positivt, siden man da kan slippe å så tydelig være seg selv i sin kropp. Men på den annen side, kan dette muligens gjøre at man unngår å arbeide med de vanskelige tingene i livet, som man gjennom chatten ikke trenger å forholde seg til. Her kan det ligge noe i det Okkenhaug sier om at ansiktet og blikk er viktig i

utvikling av skam.<sup>59</sup> Og at skammen setter seg i kroppen.<sup>60</sup> Kan det være at det da er lettere å si noe fordi man tenker at man kan unngå å utvikle mer skam, siden man ikke har noen ansiktsmøter? Som sjelesørger på chat kan man åpne opp og hjelpe til med å snakke om og bearbeide skam som er sterkt knyttet til kropp.

#### 5.4.2 Tilgjengelighet og anonymitet som døråpnere

Et av funnene er at tilgjengeligheten og anonymiteten til chattetjenesten kan være døråpnere for konfidentene. Tilgjengeligheten også utenom vanlig arbeidstid og den lave terskelen for å ta kontakt, gjør at sjelesørgerne i Nettkirken har mulighet til å møte de marginaliserte og de som ikke går i kirken til vanlig. I lys av Engels doktorgradavhandling nevnt i Grung et al. hvor funnet var at Svenska Kyrkans ikke faktisk gjør det intensjonen og planen for diakoni sier. Nettkirkens tilgjengelighet gjør at sjelesørgerne i Nettkirken kan møte nettopp de som ikke kommer til kirken, eller til en sjelesorgsamtale. Samtidig utelukkes det ikke at man i Nettkirken også møter og snakker med de som allerede går i kirken, men som kanskje synes det er lettere å snakke med en prest de ikke kjenner fra før.

På den ene siden er anonymiteten tryggende, samtidig kan det gjøre at folk kan snakke om ting som de ikke ville sagt til noen ansikt til ansikt. Eksempel på dette er konfidenter som kommer innom for å tulle, eller sende upassende meldinger til sjelesørgerne med seksuelle undertoner. På den annen side er anonymiteten noe av det som i materialet legges som premiss for mange av konfidentene for å faktisk fortelle det de har på hjertet.

I materialet fant jeg også en spenning mellom den åpne tilgjengeligheten og en mulig avhengighet og storforbruk av denne og andre hjelpetjenester. I sjelesorgens egenart ligger det et ønske om å hjelpe jamfør det latinske begrepet for sjelesorg som handler om omsorg for den enkelte. Det er fremtredende i materialet at informantene ønsker å hjelpe konfidentene, både ved å være lyttende, men også ved å konkret forsøke å hjelpe konfidenten med det de tenker på. Og noen ganger også hjelpe konfidenten videre, til sin lokale menighet, eller inn i psykiatrien eller lignende.

---

<sup>59</sup> Okkenhaug 2009: 22

<sup>60</sup> Okkenhaug 2009: 50

### 5.4.3 Ivaretagelse

Det er viktig å være tilstede der man er for å kunne utøve god sjelesorg. Det kan være en fallgrube som det er enda lettere å gå i som sjelesørger på chat, sittende i sin egen stue, fremfor når man sitter på kontoret og på en måte må skjerpe seg på andre vis, fordi man er synlig for konfidenten. På chat kan man ivareta sine egne behov på en annen måte, men samtidig er det viktig å passe på at man likevel ser på det som jobb, og ikke som en helt vanlig samtale med en venn, da er man ikke på jobb.

Som i ansikt til ansikt-sjelesorg er det også viktig i sjelesorg på chat at sjelesørgeren ivaretar sine egne behov. Dette må selvsagt være innenfor chattetjenestens rammer. Når ansiktet ikke er synlig trenger ikke skjule egne reaksjoner når man ikke er synlig for den andre. Usynligheten for konfidenten kan være til hjelp til å ivareta seg selv, fordi man kan av reagere slik man selv har behov for. Det er ikke alltid at rammene for chattetjenesten tillater det konfidenten anser som sitt behov. Dette kan for eksempel være kontakt utenom chatten, gå langt over tiden eller lignende.

Det kan være ekstra viktig å legge fra seg det man har hørt, og avslutte ansvaret for konfidenter når man har sjelesorg på chat, for å ivareta seg selv. Et aspekt ved dette er at informantene ikke vet hvordan det går med konfidenten etter de har logget av, med mindre de kommer tilbake en annen gang. Noe både Okkenhaug og Grevbo fremhever som svært viktig som sjelesørger er at man skal tilegne seg stadig ny kunnskap om det en møter i sjelesorgen. Dette samsvarer med funnene i analysen om at informantene ser på det som viktig at de tilegner seg kunnskap om for eksempel ulike psykiske lidelser de møter i chatten.

### 5.4.4 Kan chat være god sjelsorg?

Man kan spørre seg om sjelesorg på chat *kan* bli god sjelesorg. Ifølge kriteriene til Grevbo om hva som er god sjelesorg, er det ingen av de som krever at man *må* være fysisk tilstede på samme sted. Kriteriene handler mer om sjelesørgerens kunnskap og evner, fremfor helt konkrete ferdigheter, slik Eide & Eide presenterer. Av kriteriene til Grevbo er det muligheter for at sjelesorg på chat *kan* være god sjelesorg. Sjelesørgerne har blant annet tydelige på at de tilegner seg kunnskap om det de opplever at de trenger å lære mer om. Det er mulig å vise empati gjennom kun ord, eller ved hjelp av emoji(er) (men her må man være ekstra varsom for feiltolkning). Sjelesørgerne har en faglig dybde etter lang utdanning.

## 6 KONKLUSJON

Så hva skjer egentlig når man ikke ser ansiktene til hverandre i en sjelesorgsamtale?

I denne oppgaven har vi sett hva som er egenarten ved sjelesorg på chat, og for sjelesørger, og hvilke muligheter og utfordringer som denne type sjelesorg gir: det gir mulighet til å slippe å være synlig i samtale med en prest, for presten gir det mulighet til å ivareta sine egne behov under en samtale.

Bortsett fra den tyske boka om sjelesorg på internett, og artikkelen til Vestner & Greulich er alt jeg har funnet skrevet om hvordan man kan bruke chat i kommunikasjon med mennesker man allerede har en relasjon til, for eksempel i menigheten, eller som Nielsen: ungdom han har møtt på gata. Forskningen som her er gjort på Nettkirkens chattetjeneste setter ord på og beskriver hvordan sjelesorg på chat kan være i norsk kontekst, med prester og diakoner som samtalepartnere på chat, hvor konfidenten er anonym.

I en ideell verden, hvor mennesker ikke kjenner på et behov for å ikke være synlig, ville mennesker klart å snakke med noen andre om det de synes er skummelt og vanskelig, og Nettkirkens chattetjeneste ville vært overflødig. Men slik er det ikke. Frem til verden en gang blir ideell er Nettkirkens sjelesorgschattetjeneste en nødvendig, viktig og god arena for å snakke med en prest eller diakon om det som ligger en på hjertet. Sjelesorg i Nettkirkens chattetjeneste er et godt supplement til sjelesorg ansikt til ansikt.

Denne oppgaven er et svar på og et praksisnært og empirisk bidrag inn i videreutviklingen av sjelesorg i norsk kontekst, noe forfatterne av artikkelen *Sjelesorg på plass* etterlyser. Inn i denne videreutviklingen er Nettkirkens chattetjeneste en annen arena å drive sjelesorg på i norsk kontekst, hvor man kanskje kan møte flere av de man ikke møter gjennom sjelesorg på kontoret. Også innad i Den norske kirke, da de som er sjelesørgere i Nettkirken er prester og diakoner ansatt i Den norske kirke og Sjømannskirken. Nielsen spør i slutten av sin artikkel *kanskje kan denne kommunikasjonsformen også bidra til en språklig bevissthet som er fruktbar å overføre tilbake til muntlige samtaler*. Det gir denne oppgaven et tydelig svar på.

I tillegg til å være et bidrag inn i denne debatten er dette også ment å være en skriftliggjøring av Nettkirkens chattetjeneste, for Nettkirkens medarbeidere, for kunnskapsheving, og til bruk i opplæring av nye sjelesørgere i Nettkirken. Håpet er at oppgaven kan ligge til grunn for diskusjon av videre arbeid og utvikling av Nettkirkens chattetjeneste. Og kanskje vil noen en



gang gjøre en studie med konfidentene som informanter? Det er et foreløpig uutforsket felt i nyere forskning på sjelesorg. Det er et behov for forskning på betydningen av å utøve god sjelesorg på andre arenaer enn på kontoret. I tillegg ville det vært spennende å få inn konfidentenes perspektiv på sjelesorg, både i samtaler ansikt til ansikt, og på chat.

## 7 LITTERATUR

Bokmålsordboka. (u.å.) Emoji. Hentet 12. des 2019 fra

[https://ordbok.uib.no/perl/ordbok.cgi?OPP=+emoji&ant\\_bokmaal=5&ant\\_nynorsk=5&begge=+&ordbok=begge](https://ordbok.uib.no/perl/ordbok.cgi?OPP=+emoji&ant_bokmaal=5&ant_nynorsk=5&begge=+&ordbok=begge)

Cambridge Dictionary. (u.å.) Chat. Hentet 16. okt 2019 fra

<https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/chat>

Eide, H., & Eide, T. (2017). *Kommunikasjon i relasjoner: Personorientering, samhandling, etikk* (3. Utg). Gyldendal akademisk.

Farstad, M. (2016). *Skam: Eksistens, relasjon, profesjon*. Oslo: Cappelen Damm akademisk.

Grevbo, T. J. S. (2006). *Sjelesorgens vei: en veiviser i det sjelesørgeriske landskap - historisk og aktuelt*. Oslo: Luther Forlag.

Grevbo, T. J. S. (2018). *Sjelesorg i teori og praksis: En lærebok og håndbok med mange perspektiver*. Oslo: Luther forlag.

Grung, A. H., Danbolt, L. J., Stifoss-Hanssen, H. (2016) Sjelesorg på plass: På sporet av dagens sjelesorgpraksis i Den norske kirke. *Tidsskrift for praktisk teologi* (1) 28-43

Pedersen, R. (2007,18. jan) Kierkegaars og kunsten å hjelpe. Hentet fra

<https://tidsskriftet.no/2007/01/medisin-og-kunst/kierkegaard-og-kunsten-hjelpe>

Knatz, B. (2013). *Handbuch Internetseelsorge: Grundlagen - Formen - Praxis*. [Kindle]

Gütersloher Verlagshaus. Hentet fra <https://amazon.com>

Malterud, K. (2017) *Kvalitative forskningsmetoder for medisin og helsefag* (4. utg). Universitetsforlaget.

Nettkirken. (u.å) Har du lyst til å chatte i Nettkirken? Hentet 10. des 2019

<https://nettkirken.no/blimed/>

Nettkirken. (u.å) Nettkirken – åpen for alle, alltid! Hentet 10. des 2019

<https://nettkirken.no/#om>

Nielsen, J.C. (2011) Ansikt til ansikt – tekst til tekst. *Tidsskrift for sjelesorg*. (2) 88-99

- NSD. (2018, 16. oktober) Forske på egen arbeidsplass. Hentet fra [https://nsd.no/personvernombud/hjelp/forskningstema/egen\\_arbeidsplass.html](https://nsd.no/personvernombud/hjelp/forskningstema/egen_arbeidsplass.html)
- Okkenhaug, B. (2002). *Når jeg ser ditt ansikt: innføring i kristen sjelesorg*. Verbum.
- Okkenhaug, B. (2009). *Når jeg skjuler mitt ansikt: perspektiver på skam*. Verbum.
- Ramer, T. L., (2008) *Computer Mediated Communication: Providing Pastoral Care to Youth in "A High Tech" World*. (Masteroppgave). Hentet fra <https://pdfs.semanticscholar.org/82be/0bab99add6132f907d1153bab31fe14813b5.pdf>
- Stifoss-Hanssen, H., Grung, A. H., Austad, A., Danbolt L., J. (2019) Sjelesorg i bevegelse: Kerygmatiske, konfidentorientert, dialogisk sjelesorg – møte mellom teoretiske posisjoner og et empirisk materiale. *Tidsskrift for sjelesorg*, (1) 75-95
- Vestner, G., Greulich, W., Chancen und Herausforderungen der Seelsorge und Beratung im Chat. *Wege zum Menschen*, 63(1) 438-451.
- Wesel, M. J. (2010) *Onlineselsorge als möglicher teil Pastoraler Sellsorge in der gemeinde* (Bacheloroppgave). Hentet fra <https://kidoks.bsz-bw.de/frontdoor/index/index/docId/20>

## 8 VEDLEGG

### 8.1 Vedlegg 1, Intervjuguide

- For bakgrunnsinformasjon:
  - Hvor lenge har du chattet?
  - Driver du med sjelesorg i din vanlige tjeneste også?
  - Hvordan definerer du sjelesorg?
- Kan du snakke litt om hva sjelesorg generelt er for deg?
- Sjelesorg på chat
  - hva er spesielt med sjelesorg på chat? Fordeler/ulemper
    - Nærværet - Den viktigste bestanddel i all sjelesorg er nærvær
    - Hva er utfordrende
    - Hva er enklere
    - det skriftlige
  - Temaer – nevnt temaer
  - Hvem er konfidentene?
  - Tematiske forskjeller i hva som er lettere eller vanskeligere å snakke om på chat?
  - Føler du at du får uttrykt deg selv slik du vil?
- Sammenligning med annen sjelesorg
  - Tematiske forskjeller?
  - Praktiske forskjeller
  - Noe du gjør veldig annerledes?
  - Relasjonen?
- Hvordan opplever du disse forskjellene? Hvilken betydning har det for deg å drive med sjelesorg på chat kontra ansikt-til-ansikt?
  - påvirker det den andre jobben din? Eller livet?
  - Hva gir det deg?
  - Får du brukt deg selv?
  - Din tro, bønn, bibel.
- konfidenter – er det noe spesielt med de?
  - betydning av sjelesorg på chat
  - Hvem er de, hvor kommer de fra?
  - Hvorfor er de her, tror du?
- Noe du vil si om det å drive med sjelesorg på chat
- Hva gjør det til en viktig arena å drive med sjelesorg på?  
Noe annet du kunne tenke deg å legge til før vi avslutter?

## 8.2 Vedlegg 2, Informasjonsskriv til informanter

### Vil du delta i forskningsprosjektet

#### ”Sjelesorg på chat”?

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å utforske sjelesorg på chat i Nettkirken. I dette skrevet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

#### **Formål**

Formålet med dette prosjektet er å utforske og undersøke sjelesorg på chat som metode for sjelesorg, og dens betydning for sjelesørger og konfident. Dette prosjektet er en masteroppgave som skal skrives og ferdigstilles høsten 2019.

#### **Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?**

MF Vitenskapelig høyskole er ansvarlig for prosjektet.

#### **Hvorfor får du spørsmål om å delta?**

Du får spørsmål om å delta siden du er en del av chattetjenesten til Nettkirken, og også har en annen sjelesorgstjeneste i din daglige jobb.

#### **Hva innebærer det for deg å delta?**

Hvis du velger å delta i prosjektet, innebærer det et semistrukturert intervju<sup>1</sup> hvor jeg stiller endel spørsmål om sjelesorg, konfidentene, og betydning av denne type sjelesorg. Det kommer til å bli tatt lydopptak og notater fra intervjuet, og tidsrammen for intervjuet er 1-1,5 time.

#### **Det er frivillig å delta**

Det er frivillig å delta i prosjektet. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykke tilbake uten å oppgi noen grunn. Alle opplysninger om deg vil da bli anonymisert. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg.

#### **Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger**

Vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrevet. Vi behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket.

- Navnet og kontaktopplysningene dine vil jeg erstatte med en kode som lagres på egen navneliste adskilt fra øvrige data.
- De som vil ha tilgang til opplysningene dine er student og veileder ved MF.
- All data lagres sterkt kryptert.

#### **Hva skjer med opplysningene dine når vi avslutter forskningsprosjektet?**

Prosjektet skal etter planen avsluttes medio desember. Alt være anonymisert og kodenøkler slettes i begynnelsen av januar 2020. Lydopptak slettes også.

#### **Dine rettigheter**

Så lenge du kan identifiseres i datamaterialet, har du rett til:

- innsyn i hvilke personopplysninger som er registrert om deg,

<sup>1</sup> Et semistrukturert intervju innebærer at det ikke stilles spørsmål ut fra en ferdig laget liste over spørsmål, men at man har en liste med temaer og stikkord man gjerne vil innom. Denne metoden åpner også for at man kan gå dypere inn i noen av temaene, og kanskje dukker det opp nye temaer som kan være relevant.

- å få rettet personopplysninger om deg,
- få slettet personopplysninger om deg,
- få utlevert en kopi av dine personopplysninger (dataportabilitet), og
- å sende klage til personvernombudet eller Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger.

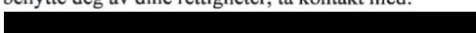
#### Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra MF Vitenskapelig høyskole har NSD – Norsk senter for forskningsdata AS vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

#### Hvor kan jeg finne ut mer?

Hvis du har spørsmål til studien, eller ønsker å benytte deg av dine rettigheter, ta kontakt med:

- MF vitenskapelig høyskole ved student   
Veiledere på dette prosjektet er Elisa Stokka ([elisa.stokka@mf.no](mailto:elisa.stokka@mf.no)) og Lars Johan Danbolt ([Lars.Danbolt@mf.no](mailto:Lars.Danbolt@mf.no)).
- På MF har vi en personvernkontakt, og ikke personvernombud. Dette fordi vi ikke er pålagt det siden vi er en privat stiftelse. Personvernkontakten er seniorrådgiver Berit Widerøe Hillestad ([berit.w.hillestad@mf.no](mailto:berit.w.hillestad@mf.no)) tlf.: 22590595.
- NSD – Norsk senter for forskningsdata AS, på epost ([personverntjenester@nsd.no](mailto:personverntjenester@nsd.no)) eller telefon: 55 58 21 17.

Med vennlig hilsen



Elisa Stokka  
Prosjektansvarlig  
Veileder



Student

---

### Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet *Sjeleorg på chat* og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- å delta i intervju

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet, ca. medio januar 2020

---

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

## 8.3 Vedlegg 3, Godkjenning fra NSD

29.8.2019

Meldeskjema for behandling av personopplysninger



### **NSD sin vurdering**

#### **Prosjektittel**

Sjelesorg på chat - Nettkirkens chattetjeneste

#### **Referansenummer**

515261

#### **Registrert**

03.08.2019 av

[Redacted]

#### **Behandlingsansvarlig institusjon**

MF vitenskapelig høyskole for teologi, religion og samfunn

#### **Prosjektansvarlig (vitenskapelig ansatt/veileder eller stipendiat)**

Lars Johan Danbolt, Lars.Danbolt@mf.no, tlf: 22590513

#### **Type prosjekt**

Studentprosjekt, masterstudium

#### **Kontaktinformasjon, student**

[Redacted]

#### **Prosjektperiode**

<https://meldeskjema.nsd.no/vurdering/5caf38c4-df7a-4c86-abec-66d9f0fb80a3>

1/4

12.08.2019 - 20.01.2020

## Status

28.08.2019 - Vurdert

## Vurdering (1)

---

### 28.08.2019 - Vurdert

Merk. Det er nå mulig å dele meldeskjema med veileder. For studenter er det obligatorisk å dele prosjektet med veileder. Dette kan du gjøre ved å trykke på "Del prosjekt" oppe til venstre i meldeskjema. Hvis du da velger "Inviter bruker" kan legge til mailadresse til de du ønsker å dele prosjektet med, samt administrere tilganger ("Kan redigere" gir mulighet til å endre meldeskjema), pass på at mailadressen er riktig stavet. Merk at de vil også ha tilgang til å se meldingsdialogen, de har imidlertid ikke mulighet til å sende meldinger til oss.

### VURDERING

Det er vår vurdering at behandlingen av personopplysninger i prosjektet vil være i samsvar med personvernlovgivningen så fremt den gjennomføres i tråd med det som er dokumentert i meldeskjemaet den 28.08.19 med vedlegg, samt i meldingsdialogen mellom innmelder og NSD. Behandlingen kan starte.

### MELD VESENTLIGE ENDRINGER

Dersom det skjer vesentlige endringer i behandlingen av personopplysninger, kan det være nødvendig å melde dette til NSD ved å oppdatere meldeskjemaet. Før du melder inn en endring, oppfordrer vi deg til å lese om hvilke type endringer det er nødvendig å melde:

[https://nsd.no/personvernombud/meld\\_prosjekt/meld\\_endringer.html](https://nsd.no/personvernombud/meld_prosjekt/meld_endringer.html)

Du må vente på svar fra NSD før endringen gjennomføres.



## TYPE OPPLYSNINGER OG VARIGHET

Prosjektet vil behandle særlige kategorier av personopplysninger om religion og filosofisk overbevisning samt alminnelige kategorier av personopplysninger frem til 20.01.20.

## LOVLIG GRUNNLAG

Prosjektet vil innhente samtykke fra de registrerte til behandlingen av personopplysninger. Vår vurdering er at prosjektet legger opp til et samtykke i samsvar med kravene i art. 4 nr. 11 og art. 7, ved at det er en frivillig, spesifikk, informert og utvetydig bekreftelse, som kan dokumenteres, og som den registrerte kan trekke tilbake.

Lovlig grunnlag for behandlingen vil dermed være den registrertes uttrykkelige samtykke, jf. personvernforordningen art. 6 nr. 1 bokstav a, jf. art. 9 nr. 2 bokstav a, jf. personopplysningsloven § 10, jf. § 9 (2).

## PERSONVERNPRINSIPPER

NSD vurderer at den planlagte behandlingen av personopplysninger vil følge prinsippene i personvernforordningen om:

- lovlighet, rettferdighet og åpenhet (art. 5.1 a), ved at de registrerte får tilfredsstillende informasjon om og samtykker til behandlingen
- formålsbegrensning (art. 5.1 b), ved at personopplysninger samles inn for spesifikke, uttrykkelig angitte og berettigede formål, og ikke viderebehandles til nye uforenlige formål
- dataminimering (art. 5.1 c), ved at det kun behandles opplysninger som er adekvate, relevante og nødvendige for formålet med prosjektet
- lagringsbegrensning (art. 5.1 e), ved at personopplysningene ikke lagres lengre enn nødvendig for å oppfylle formålet

## DE REGISTRERTES RETTIGHETER

Så lenge de registrerte kan identifiseres i datamaterialet vil de ha følgende rettigheter: åpenhet (art. 12), informasjon (art. 13), innsyn (art. 15), retting (art. 16), sletting (art. 17), begrensning (art. 18), underretning (art. 19), dataportabilitet (art. 20).

NSD vurderer at informasjonen som de registrerte vil motta oppfyller lovens krav til form og innhold, jf. art. 12.1 og art. 13.

Vi minner om at hvis en registrert tar kontakt om sine rettigheter, har behandlingsansvarlig institusjon plikt til å svare innen en måned.

#### **FØLG DIN INSTITUSJONS RETNINGSLINJER**

NSD legger til grunn at behandlingen oppfyller kravene i personvernforordningen om riktighet (art. 5.1 d), integritet og konfidensialitet (art. 5.1. f) og sikkerhet (art. 32).

For å forsikre dere om at kravene oppfylles, må dere følge interne retningslinjer og eventuelt rådføre dere med behandlingsansvarlig institusjon.

#### **OPPFØLGING AV PROSJEKTET**

NSD vil følge opp ved planlagt avslutning for å avklare om behandlingen av personopplysningene er avsluttet.

Lykke til med prosjektet!

Kontaktperson hos NSD: Silje Fjelberg Opsvik  
Tlf. Personverntjenester: 55 58 21 17 (tast 1)