



LIVSLINIEN

DEN VANSKELIGE TELEFONSAMTALE

ÆLDRE SAGEN, V/ MIA MORENO
OKTOBER 2022,

DAGENS PROGRAM

- Telefonen som medie – muligheder og begrænsninger
- Summeøvelse i grupper
- Præmisser for samtalen
- Pause
- Hvordan strukturere en samtale? De fem faser
- Summeøvelse i grupper
- Klassiske udfordringer
- Samtaleteknikker og eksempler

LIVSLINIEN

Formål:

Forebyggelse af selvmord og selvmordsforsøg i Danmark

Målgrupper:

Alle der er berørt af en selvmordsproblematik; de selvmordstruede, pårørende, efterladte og faggrupper, der kommer i kontakt med ovenstående grupper.

SUMMEØVELSE

Ved bordene

Hvilke udfordringer møder I, i jeres arbejde som bisiddere eller vejledere?

Hvad kunne være en vanskelig henvendelse?

TELEFONEN SOM MEDIE

- Opkalder og vejleder kan ikke se hinanden
- Opkalder og vejleder kan ikke aflæse hinandens kropssprog eller visuelle signaler
- Vejleder har kun sproget til at vise sin forståelse og interesse med
- Vejleder har ingen kendskab på forhånd til opkalder
- Ofte ikke mulighed for opfølgning
- Opkalder kan afslutte samtalen uventet

TELEFON SOM MEDIE

Derfor er det ekstra vigtigt at:

- Lytte til det verbale sprog – hvad der bliver sagt – aktiv lytning
- Pauser, appeller, talepres, stilhed, om de formår at svare (forholdsvis kortfattet) på spørgsmål, toneleje, kan vedkommende koble sig på det der tales om.
- Metakommunikation

HVILKE ELEMENTER VIRKER I EN TELEFONRÅDGIVNING

B. Mishara (2007)

- Empati og forståelse
- Aktiv lytning
- Fokus på brugerens egen problemløsningsevne og copingstrategier

HVAD VIRKER MINDRE GODT

- Hurtig fokus på løsninger
- Henvisninger tidligt i samtalen – kan opleves som afvisning
- Primær fokus på det positive

FORUDSÆTNINGER FOR SAMTALEN

- At kende sin rolle og sin opgave
- At tage ansvar for samtalen
- At skabe kontakt
- At kunne strukturere samtalen
- At stille (de relevante) spørgsmål

FORTROLIG SAMTALE I PROFESSIONEL RAMME

- Professionelt nærvær over telefon
- Fokus på borgeren ikke på bisidderen/vejlederen
- Bisidder/vejleder tager ansvaret for samtalen – men borger er ekspert på sit eget liv

PRÆMISSER FOR SAMTALEN

Samtalen er til for borgeren, så...

- **Lad borgeren udpege og afgrænse problemerne**

Eks: *"Du har fortalt mig, at du har forsøgt selvmord for 6 mdr. siden og lige nu har du selvmordstanker igen, fordi din kæreste har forladt dig – er det det, du har brug for at tale om lige nu?"*

- **Giv kun information, når det ønskes**

Eks: *"Har du brug for, at jeg fortæller dig lidt om, hvor man kan få hjælp til denne problematik?"*

- **Lad borgeren prioritere indsatsen – behovet for hjælp**

Eks: *"Hvad har du mest brug for hjælp til lige nu?"* eller *"Hvad har du mest brug for at tale med mig om?"*

- **Stil kun spørgsmål, der er relevante for situationen**

Stil *aldrig* spørgsmål bare fordi du er nysgerrig

PRÆMISSER FOR SAMTALEN

Hverken rådgiver eller borger kan lade sig guide af nonverbale faktorer eller af en allerede etableret relation, så...

- **Reager på det, du hører – vis anerkendelse og empati**

Eks: ”Det må være en meget svær tid for dig, og jeg sætter stor pris på, at du fortæller mig om din situation, så jeg kan godt forstå, at du synes det kunne være noget for dig med en bisidder/vejleder”

- **Fortæl, hvad du tænker og overvejer – lyt til din intuition!**

Eks: ”Jeg sidder med en fornemmelse af, at det ikke er så nemt for dig at bede om hjælp – er det rigtigt?”

- **Forklar dine spørgsmål og antagelser**

Eks. ”Er der nogle af de tanker eller følelser du har nu, som du genkender fra tidligere kriser – det spørger jeg om, fordi jeg spekulerer på, hvad du plejer at gøre, når du får det rigtig skidt?”

PAUSE



AT STRUKTURERE EN SAMTALE

FEM FASE MODELLEN



Kilde: Fem Fase modellen er inspireret af Trine Natasja Sindahl, Håndbog i Chatrådgivning af Børn og Unge, tilpasset af Livslinien

AT STRUKTURERE SAMTALEN- FASE 1

- Den gode start er begyndelsen på den gode afslutning
- Skab den gode kontakt med det samme – ”find” den du taler med

AT STRUKTURERE SAMTALEN – FASE 1

– EKSEMPLER PÅ FORMULERINGER – ETABLERING AF KONTAKT OG FORVENTNINGSADFØLGENDE

- *”Goddag, du har ringet til Jeg er her for at tage imod nogle informationer fra dig, som vi skal bruge til... Vil det være ok for dig?”*
- *”Det du kan bruge en bisidder/vejleder til, er..... Om lidt vil jeg spørge lidt ind til..... Når vi er ved at færdige med at tale sammen, kan vi, på baggrund af vores samtale, lave en aftale om..... Det håber jeg er ok med dig.”*

AT STRUKTURERE SAMTALEN – FASE 2

– EKSEMPLER PÅ FORMULERINGER – EFTER DEN INDLEDENDE FASE

- *”Som jeg var inde på for lidt siden, så vil jeg gerne stille dig nogle spørgsmål for at få en bedre fornemmelse for, hvad du kunne have behov for. Først vil jeg høre dig om...”*
- *”Som jeg var inde på for lidt siden, så vil jeg gerne stille dig nogle spørgsmål. Hvis noget er uklart undervejs, eller hvis du har spørgsmål til det jeg siger eller spørger om, må du endelig sige til. Er det i orden?”*

TYPER AF SPØRGSMÅL

● Informationsspørgsmål

Hvad har du brug for hjælp til?

Hvor har du tidligere søgt hjælp?

● Afklarende spørgsmål

Er det rigtig forstået?

Er det også sådan det er for dig?

● Spørgsmål til refleksion

Kender du dette fra tidligere?

Hvad plejer du at gøre i disse situationer?

AT STRUKTURERE SAMTALEN – FASE 3

– EKSEMPLER PÅ FORMULERINGER – MÅLSÆTNING

- *”Jeg vil gerne stille dig lidt spørgsmål om, hvad du har af forventninger til en bisidder/vejleder. Jeg kan ikke garantere, at vi kan imødekomme alle dine ønsker, men når jeg spørger, så er det for at få en idé om, hvad der vil fungere godt for dig.”*
- *”Ud fra det du har fortalt, så vil mit forslag være at vi koncentrerer os om XX i første omgang og så kan vi se om vi kan nå at komme omkring de andre ting senere”*
- *Jeg kan godt høre, der er mange ting, der fylder lige nu. Hvilke af de ting du har nævnt skal vi prioritere samtalen på, for vi kan ikke nå omkring dem alle”*

AT STRUKTURERE SAMTALEN – FASE 4

– EKSEMPLER PÅ FORMULERINGER – UDFOLDELSE AF SAMTALEN

Samtalen udfoldes ift målet

- Vidensdeling - det er her I deler ud af jeres faglige viden
- Perspektivering – hjælp med at se andre perspektiver
- Validering – fremhæv personens værdier
- Normalisering – gør opmærksom på at personen ikke er den eneste der kan opleve dette

AT STRUKTURERE SAMTALEN – FASE 5

– EKSEMPLER PÅ FORMULERINGER – AFSLUTNING

- *”Jeg har stillet de spørgsmål, jeg havde behov for. Tak fordi du ville svare på dem. Det næste der skal ske er, at jeg, som jeg var inde på i begyndelsen af vores samtale, vil...”*
- *”Vi skal til at slutte nu. Har du nogle spørgsmål her til sidst?”*
- *”Jeg har stillet de spørgsmål, jeg havde behov for. Tak fordi du ville svare på dem. Jeg håber, du er afklaret med, hvad vores tilbud går ud på. Ellers er du meget velkommen til at sige til, og ellers vil jeg sige tak for en behagelig samtale.”*

SUMMEØVELSE

Ved bordene

- Hvad gør I jer af tanker i forhold til at skulle strukturere samtalen på denne måde? – er der noget, som er vanskeligt?
- Hvad har I af erfaringer i forhold til at skabe struktur i samtalen?

KLASSISKE UDFORDRINGER

- **Antagelser** – gør dig klar over dine antagelser, bevar nysgerrigheden og afprøv hypoteser frem for at antage og "vide på forhånd". Åbenhed og nysgerrighed giver bedre kontakt og en bedre samtale.
- **Utydelige rammer og grænser** – vigtigt at sige til og fra, stille krav til borgeren og bruge sig selv på en tilpas måde og holde sig indenfor rammerne.
- **Alliancer** - undgå at etablere alliance, selvom det kan være svært. Undgå at trøste/sige klicheer og at tage stilling, tage parti, love noget, du ikke med garanti kan holde.
- **For højt ambitionsniveau** – afstem behovet hos borgeren og undgå projekter på den andens vegne

KLASSISKE UDFORDRINGER

De løbende afvisninger

- *”Jeg kan høre, at du har meget på hjerte. Jeg har lige brug for at stille dig lidt flere afklarende spørgsmål, så det håber jeg er ok med dig, inden vi går videre til det næste”.*

At foreslå en anden løsning – det omsorgsfulde afslag – det gode afslag opleves som en hjælp og ikke som et afslag

- *”Jeg kan godt høre, at du bliver meget berørt nu. Og jeg kan høre, at du har behov for en at tale med det om, og en som kan lytte til det du oplever lige nu. Det er jeg desværre ikke uddannet til. Derfor vurderer jeg, at det ikke er en bisidder/vejleder, du skal have. Men jeg vil rigtig gerne give dig et råd til, hvem du kan kontakte som er klædt på til både at kunne lytte til og vejlede dig. Kunne du mon være interesseret i det?”*
- – hvis vedkommende ‘holder fast’, kan du forklare, hvad I tilbyder. Henvis til starten af samtalen.

KLASSISKE UDFORDRINGER

Forklar dine spørgsmål og antagelser - metakommunikér

- *”Jeg vil gerne spørge lidt mere ind til forløbet om din mands visitation til hjemmehjælp. Når jeg gerne vil det, så er det for at vurdere, om dette er det rette sted for dig, eller om du muligvis kunne have bedre gavn af noget andet”.*

Sig hvad du gør og gør hvad du siger

- *”Jeg kommer til at stille dig nogle spørgsmål nu” – og så gør man det*

METAKOMMUNIKATION

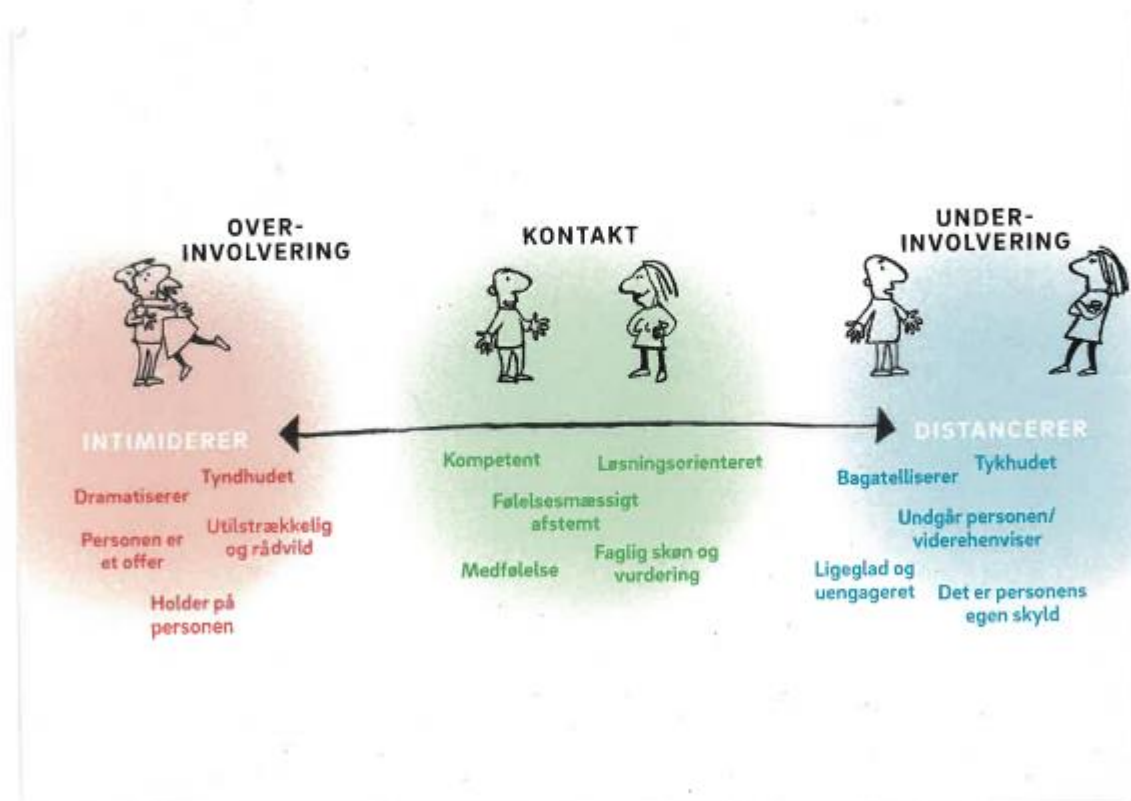
- Vær eksplicit om dine tanker i din kommunikation med den anden
- Afstem meningen
- Undgå at låse dig fast i én forståelse af den andens problemstilling
- Eks: *”Når jeg spørger, er det fordi jeg tænker... – er det rigtig forstået?”*
- Undgå at se dine tolkninger og hypoteser som sandheder
- Vær opmærksom, hvis du føler dig meget sikker på, hvad problemet er – for så kan du være tilbøjelig til at glemme metakommunikationen

KLASSISKE UDFORDRINGER

- Undgå spørgsmål, der ikke er relevante for situationen – stil aldrig spørgsmål bare fordi du er nysgerrig med mindre nysgerrigheden har et formål. Stil ikke for mange spørgsmål og tal selv i korte sætninger
- Undgå at tage stilling, tage parti, love noget du ikke med garanti kan holde, at trøste/sige klicheer – eksempelvis hvis man henviser til anden hjælp
- Vær' ikke nervøs for pauser – giv rum for tanker hos begge parter. Sæt eventuelt ord på pausen.
- Pas på med overinvolvering – hvis du oplever en trang til at ”ordne” det hele for personen, så kan det være et tegn på overinvolvering
- Læg (dele af) ansvaret tilbage til personen

PROFESSIONELT NÆRVÆR OG PROFESSIONEL DISTANCE

Rikke Høgsted (2019)



KLASSISKE UDFORDRINGER

Sætte grænser

- Sige fra og til, stille krav til personen og bruge sig selv på en tilpas måde

”Jeg kan godt høre, du er rigtig vred. Jeg oplever også at du retter den vrede mod mig, og du taler til mig på en måde, som jeg ikke bryder mig om, når du siger/kalder mig... Hvis vi skal fortsætte vores samtale, vil jeg bede dig tale til mig på en respektfuld måde og undlade at kalde mig... Hvis ikke du kan det, kommer jeg til at afbryde samtalen.”

KLASSISKE UDFORDRINGER

- Når bisidder/vejleder og opkalder ikke vil det samme – eksempelvis afslutte
- Hvordan undlader man at åbne for meget op og stadig bevare den gode kontakt?
- Vrede personer
- Personer med psykiske udfordringer
- Afvisninger – tag dem på jer/organisationen og husk, at det ikke er jer men organisationen, der afviser

HENVISNING

- De bedste forudsætninger for en relevant henvisning skabes via en udredende samtale
- Det er lettere at gøre brug af henvisningen, hvis man gennem samtalen er lykkedes med at skabe en god kontakt med personen, så han/hun føler sig forstået og mødt
- Henvisninger skal derfor først præsenteres i den sidste fase af samtalen

UDFORDRINGER VED HENVISNINGER

Modstand fra personen og motivationsarbejde

- En henvisning kan føles som en afvisning
- Når man eksempelvis er i krise, er man ofte ambivalent eller direkte modstander af det, der forekommer som yderst relevant. Så mange gange skal vi forberede os på at motivere personen og spørge nærmere ind til modstanden.

UDFORDRINGER VED HENVISNINGER

- **Personen vælger at afslå dit forslag til henvisning**
- Vi må acceptere, at hvor godt og relevant vores forslag til henvisning end er, så er det ikke altid at borgeren accepterer dette, og nogle gange skal der flere motiverende samtaler til.

Tak for i dag!