

# Frivillig rådgivning

En undervisermanual

Psychosocial Centre



International Federation  
of Red Cross and Red Crescent Societies

**WARTRAUMA**  
FOUNDATION



Danish Cancer Society



Denne manual er udarbejdet med økonomisk støtte fra EU Lifelong Programme og gennem et samarbejde mellem:

Innsbruck Universitet  
Innrain 52  
6020 Innsbruck  
Østrig  
Tlf.: +43 512 507 5559  
E-mail: [barbara.juen@uibk.ac.at](mailto:barbara.juen@uibk.ac.at)  
Web: [www.uibk.ac.at/psychologie](http://www.uibk.ac.at/psychologie)

Kræftens Bekæmpelse  
Strandboulevarden 49  
2100 København Ø  
Danmark  
Tlf.: +45 35257500  
E-mail: [info@cancer.dk](mailto:info@cancer.dk)  
Web: [www.cancer.dk](http://www.cancer.dk)

IFRC Reference Centre for  
Psychosocial Support  
c/o Dansk Røde Kors  
Blegdamsvej 27  
2100 København Ø  
Danmark  
Tlf.: +45 35259200  
E-mail: [psychosocial.centre@ifrc.org](mailto:psychosocial.centre@ifrc.org)  
Web: [www.pscentre.org](http://www.pscentre.org)

War Trauma Foundation  
Nienoord 5  
1112 XE Diemen  
Holland  
+31 (0)206438538  
E-mail: [info@wartrauma.nl](mailto:info@wartrauma.nl)  
Web: [www.wartrauma.nl](http://www.wartrauma.nl)

Dansk Røde Kors er vært for Psychosocial Support Centre.



Forsidefoto: Ungdommens Røde Kors  
Design og produktion: KLS Grafisk Hus A/S  
ISBN: 978-87-92490-12-4

Vi vil gerne takke for input fra følgende personer og organisationer, som har delt ud af deres erfaringer og viden under udarbejdelsen af denne manual om frivillig rådgivning.

Renata van den Bronk (Cogis),  
Sjef Berendsen (Instituut voor Psychotrauma),  
Petra Joose og  
Ria Stiefelhagen (WTF Associate Consultants),  
Marijn Kraikamp (Schlachtofferhulp),  
Marijke Lenders (Reinier van Arkel).

En varm tak til alle andre bidragydere, som har ydet værdifuldt input under udviklingen af denne manual.

Projektet har modtaget økonomisk støtte fra Europa-Kommissionen.  
Denne publikation afspejler udelukkende forfatterens synspunkter, og Kommissionen kan ikke holdes ansvarlig for nogen brug, der bliver gjort af informationen heri.



# Frivillig rådgivning

## En undervisermanual



Foto: Mikkel Østergaard



Foto: Claes Ammundsen



Foto: Ungdommens Røde Kors



Foto: Østrigsk Røde Kors



Foto: Ungdommens Røde Kors







# INTRODUKTION

## "FRIVILLIG RÅDGIVNING: EN UNDERVISERMANUAL"

Sociale og humanitære organisationer yder hver eneste dag støtte til mennesker, der er berørt af kritiske begivenheder i hele verden. De reagerer på menneskelig lidelse på mange forskellige måder ved at hjælpe mennesker, der er berørt af katastrofer eller andre kritiske begivenheder, mennesker, der har lidt tab eller er alvorligt syge, og mennesker, der lever i isolation eller er stigmatiserede.

Frivillig rådgivning – psyko-social støtte, der ydes af personale eller frivillige uden baggrund inden for psykisk sundhed eller formel uddannelse i rådgivning – benyttes ofte til at hjælpe brugerne i organisationen. Selvom frivillig rådgivning aldrig bør erstatte professionel rådgivning, er der tusinder af frivillige rådgivere, der yder en vigtig hjælp og støtte til udsatte mennesker og til deres organisationer – og nogle gange i områder og situationer, hvor ingen professionel rådgivning er tilgængelig. Derfor er det vigtigt, at frivillige rådgivere er velforberejdede, veluddannede og effektive.

De færdigheder, der kræves af frivillige rådgivere, vil variere, afhængigt af de omgivelser, de arbejder i. For eksempel vil rådgivning via en telefonlinje af mennesker, der er i fare for at begå selvmord, være forskellig fra at hjælpe umiddelbart efter en katastrofe, hvilket igen vil være forskelligt fra at rådgive mennesker, der lever med alvorlig sygdom som kræft eller HIV.

De organisationer, der står bag denne manual, mener imidlertid, at visse færdigheder er *generelle og gældende for alle frivillige rådgivere*, uanset hvilken støtte de yder. **Frivillig rådgivning: En**

**undervisermanual** beskriver en 2-dages generel undervisningsworkshop med materiale, der er relevant i alle rådgivningskontekster.

Undervisere opfordres til at tilpasse eller tilføje moduler for at gøre undervisningen specifik til en organisations behov samt den viden og de færdigheder, der kræves af frivillige rådgivere i en speciel kontekst. Yderligere materiale, der følger med denne vejledning, omfatter et sæt PowerPoint-dias og yderligere undervisningsaktiviteter.

Disse materialer er tilgængelige online på <http://www.pscentre.org>.

**Frivillig rådgivning: En undervisermanual** er udarbejdet af Kræftens Bekæmpelse, War Trauma Foundation i Holland, Innsbruck Universitet, Østrig, samt Reference Centre for Psychosocial Support under Det internationale Røde Kors Forbund, der ligger i København. Den er baseret på vores egen evidensbaserede praksis gennem mange årtier inden for frivillig rådgivning og psykosocialt arbejde og er blevet undersøgt og afprøvet forud for publikationen. Vi håber, at den vil udbrede kendskabet til bedste praksis inden for frivillig rådgivning og vil være nyttig for dig og din organisation.



Danish Cancer Society



**Psychosocial Centre**



International Federation  
of Red Cross and Red Crescent Societies

# Indholdsfortegnelse

## 1 INTRODUKTION TIL MANUALEN . . . . . 7

- 1.1 MANUALENS FORMÅL . . . . . 8
- 1.2 LÆSERE: HVEM ER DENNE MANUAL BEREGNET TIL? . . . . . 8
- 1.3 STRUKTUR: HVORDAN DENNE MANUAL BRUGES . . . . . 8



## 2 AT VÆRE UNDERVISEREN . . . . . 11

- 2.1 AT GØRE ORDENE TIL HANDLING . . . . . 12
- 2.2 AT SKABE EN TRYK OG STØTTENDE ATMOSFÆRE . . . . . 12
- 2.3 AT GIVE MULIGHED FOR AT LÆRE . . . . . 13



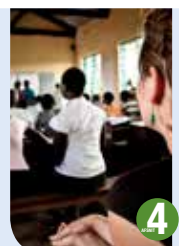
## 3 ORGANISERING AF UNDERVISNINGEN . . . . . 15

- 3.1 FRIVILLIGE RÅDGIVERE: DERES ROLLE OG PLADS  
I STØTTESYSTEMET . . . . . 16
- 3.2 UDVELGELSE AF DELTAGERE . . . . . 17
- 3.3 PLANLÆGNING AF PROGRAMMET . . . . . 18
- 3.4 PRAKTISK ORGANISERING . . . . . 19



## 4 TO-DAGES UNDERVISNINGSWORKSHOP . . . . . 21

- MODUL 1: VELKOMST, UNDERVISNINGSPROGRAM  
OG GRUNDLÆGGENDE REGLER . . . . . 24
- MODUL 2: VORES ORGANISATION  
OG DENS MÅLGRUPPER . . . . . 28
- MODUL 3: FRIVILLIGE RÅDGIVERES ROLLE . . . . . 31
- MODUL 4: HENVISNINGER OG RAPPORTERING . . . . . 40
- MODUL 5: KOMMUNIKATION – BASALE FÆRDIGHEDER . . . . . 44
- MODUL 6: STRUKTURERING AF EN  
RÅDGIJVNINGSSAMTALE . . . . . 50
- MODUL 7: LIVSBEGIVENHEDER OG MESTRING . . . . . 59
- MODUL 8: PSYKOLOGISK FØRSTEHJÆLP (PFH) . . . . . 72
- MODUL 9: EGENOMSORG . . . . . 77
- MODUL 10: EVALUERING OG AFSLUTNING . . . . . 84
- BILAG: DETALJERET KURSUSPLAN . . . . . 88





# Introduktion til manualen



# 1. Introduktion til manualen

## 1.1 Manualens formål

Denne undervisningsmanual er udarbejdet til undervisere af frivillige rådgivere med henblik på at levere to dages grundlæggende undervisning. Undervisningens formål er at give deltagerne en forståelse af, hvad frivillig rådgivning er, og hvilke færdigheder der kræves. Den beskriver rollen og ansvaret for frivillige rådgivere og den organisation, de arbejder i. Ved afslutningen af undervisningen vil deltagerne have udviklet en række færdigheder inden for lytning og respons og have indsigt i værdier, etik og grænser for deres arbejde som frivillige rådgivere.

I denne manual har vi valgt at koncentrere os om en-til-en frivillig rådgivning af voksne, da vi mener, at rådgivning af grupper eller børn kræver yderligere undervisning og færdigheder.

## 1.2 Læsere: Hvem er denne manual beregnet til?

Denne manual er udarbejdet til personale eller medarbejdere i organisationer, som bruger frivillige rådgivere i deres støtte til brugerne i organisation. Vi anbefaler, at undervisere, der bruger denne manual, har:

- En professionel psyko-social baggrund
- Klinisk erfaring med rådgivning og/eller med psyko-social støtte til mennesker i kritiske situationer
- Erfaring som underviser
- Dybtgående kendskab til organisationen

## 1.3 Struktur: Hvordan denne manual bruges

Denne manual starter med information for undervisere om undervisning, organisering af undervisningen og forståelse af frivillige rådgiveres rolle og placering i deres organisations støttesystem.

Derefter beskrives den 2-dages undervisningsworkshop trin for trin. Hvert modul indeholder læringsmål, instruktioner, aktiviteter og nøglebudskaber. Der angives anslået tidsforbrug til aktiviteter og afsnit i hvert modul samt forventet varighed af hvert modul.

### DE FORSKELLIGE ELEMENTER ER ILLUSTRERET MED SYMBOLER



Læringsmål



Varighed af modul



Varighed af aktivitet og afsnit





Denne manual dækker basale færdigheder og basal viden, som efter vores mening er nødvendig for frivillige rådgivere, for at de kan udføre deres opgaver og arbejde sammen med andre teammedlemmer i deres organisation. Du kan skræddersy undervisningsplanen og materialet, så det passer bedst til dine frivillige rådgiveres og din organisations behov. Der anvendes for eksempel en række casestudies i undervisningen. Du kan bruge dem, som de er, eller tilrette dem,

så de afspejler de særlige situationer, som de hjælpsøgende i din organisation står over for. Hvis du ændrer materialet, bør du så vidt muligt prøve at fastholde de beskrevne læringspunkter for hvert modul.

PowerPoint-dias, handouts og yderligere undervisningsaktiviteter, som er udviklet til undervisningen, kan hentes på websitet: <http://www.pscentre.org>.

## DEFINITIONER AF TERMER, ANVENDT I MANUALEN

<b>Frivillig rådgiver</b>	Deltagere i undervisningen, som yder psyko-social støtte uden professionel baggrund
<b>Hjælpsøgende</b>	Modtagere af støtte, der ydes af frivillige rådgivere i deres organisationer
<b>Modstandsdygtighed</b>	Et menneskes evne til at komme sig over, tilpasse sig eller forblive stærk under modgang
<b>Psyko-social støtte</b>	Handlinger, som tager sig af enkeltpersoners følelsesmæssige og sociale behov, med det formål at hjælpe dem til at bruge deres ressourcer og opbygge modstandsdygtighed.
<b>Betydningsfulde livsbegivenheder</b>	Enhver begivenhed, der bringer balancen mellem et menneske og vedkommendes omgivelser i fare, og som tvinger vedkommende til at se forandringer i øjnene og mestre dem ved at lære nye måder at handle, føle og tænke på.
<b>Traumatiske begivenheder</b>	Begivenheder, der ligger hinsides menneskelige hverdagsoplevelser, og som truer på livet eller den personlige integritet og forårsager intens frygt, angst og hjælpeløshed.
<b>Personlig krise</b>	Den oplevelse, et menneske føler som resultat af en betydningsfuld livsbegivenhed eller traumatisk begivenhed, og som opleves som en ubalance mellem vedkommendes ressourcer til at mestre begivenheden og den stress, begivenheden medfører.



COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 3

## Psychological first aid and supportive communication

Active listening is the core element of psychological first aid

ACT  
• EMPAT  
• Non

At være  
underviseren

AFSNIT

2

## 2. AT VÆRE UNDERVISEREN

På vores rejse gennem livet bliver vi alle formet af vores oplevelser. Det er gennem vores møde med mennesker og begivenheder af alle slags, at vi lærer, vokser, skaber kontakt med andre, forstår verden omkring os og finder os selv i verden. Den vej, vi rejser, er ikke altid jævn og lige; den kan være uforudsigelig med udfordringer på vejen. Nogle af disse udfordringer er større begivenheder, der vækker stærke følelser og har speciel betydning for os selv og dem, der er tæt på os. De kan forårsage massiv stress og trække på vores kapacitet til at forstå og mestre dem. Massivt stressende begivenheder kan imidlertid – hvis vi er i stand til at mestre dem med succes – også give mulighed for at få en indsigt i verden, vores styrker og, hvad der er vigtigst, vores liv. De frivillige rådgivere, du underviser, vil møde mennesker på disse vigtige tidspunkter i deres liv – under betydningsfulde livsbegivenheder, der kræver forandring og tilpasning, når de er midt i at skulle træffe betydningsfulde livsbeslutninger eller måske efter at have været udsat for kritiske situationer. Gennem undervisningen rustes de frivillige rådgivere til at kunne støtte organisationens brugergruppe således at brugerne får styrket deres evne til at mestre situationen.

### 2.1 At gøre ordene til handling

Som underviser af frivillige rådgivere har du mulighed for at demonstrere de færdigheder og værdier, som undervisningen tilstræber at give deltagerne. Disse færdigheder og værdier omfatter:

- Gode kommunikationsevner, herunder aktiv lytning og refleksion
- Ikke-dømmende attitude
- Varme og medfølelse
- Respekt for den hjælpsøgende og vedkommendes evne til at hjælpe sig selv

Du kan demonstrere disse færdigheder og værdier i rollespil såvel som i din interaktion med deltagerne gennem undervisningen. På denne måde kan underviseren gøre "ordene til handling" med hensyn til undervisningens vigtige koncepter.

### 2.2 At skabe en tryk og støttende atmosfære

Undervisning i psyko-sociale emner og kritiske begivenheder kan muligvis berøre deltageres personlige erfaringer, herunder smertelige eller traumatiske begivenheder. Det er vigtigt at være bevidst om dette som underviser og tage skridtet til at skabe en tryk og støttende atmosfære for deltagerne. Overvej følgende forslag til at sikre et gensidigt støttende læringsmiljø og måder til at håndtere eventuelle følelsesmæssige reaktioner blandt deltagerne i løbet af undervisningen:

- Få indsigt i deltageres baggrund før undervisningen, hvis det er muligt.
- Udstik de grundlæggende regler ved starten af undervisningen som f.eks. at respektere tavshedspligt, lytte uden at dømme og at være lydhør over for de andre deltagers følelser og erfaringer.
- Forklar deltagerne, at det er nyttigt, hvis de involverer sig personligt i undervisningen, men at de ikke skal overskride deres personlige grænser, når de fortæller om egne oplevelser. På samme måde skal du opfordre dem til at respektere andre deltagers grænser, hvis de vælger ikke at fortælle om personlige oplevelser.
- Hvis en deltager bliver stresset i løbet af undervisningen, skal du støtte og være til rådighed for yderligere støtte eller henvisning efter behov uden for undervisningstiden.
- Stop eller styr diskussioner eller udveksling af traumatiske historier, som virker stressende på gruppen.





Hvis en deltager udviser alvorlig følelsesmæssig stress i løbet af undervisningen, overvej da, om vedkommende muligvis ikke har været i stand til at løse sine egne problemer og måske ikke er egnet til at arbejde som frivillig rådgiver på nuværende tidspunkt.

### 2.3 At give mulighed for at lære

Husk, når du organiserer en workshop, at formålet er at *give mulighed for at lære*. Læring drejer sig ikke blot om at tilegne sig viden, men involverer også selvrefleksion og undervisning i færdigheder - med andre ord involverer det at blive en frivillig rådgiver:

- At blive bevidst om egen forforståelse
- At få ny viden
- At ændre adfærd

Denne manual foreslår en række læringsaktiviteter med individuel deltagelse, herunder korte præsentationer, brainstorming, rollespil og gruppediskussioner. Alle disse aktiviteter er beregnet til at hjælpe deltagerne med at forstå relevansen af undervisningen i deres egen situation og til at udvide deres syn på arbejdet gennem interaktion med andre gruppemedlemmer. Intentionen er, at deltagerne skal udveksle erfaringer, samt at styrke refleksion og bevidsthed om emner, de kan møde som frivillige rådgivere. Herudover vil forskellige undervisningsmetoder og styrkelse af de vigtigste læringspunkter på forskellige måder hjælpe deltagerne med at vedligeholde deres interesse. Der er tre basale indlæringsmetoder: Visuel, auditiv og kinæstetisk læring (se tekstboks). De fleste mennesker foretrækker en af stilene frem for de to andre.

Som underviser bør du tage dette med i overvejelserne ved planlægning af et undervisningsmodul.

Voksne, som modtager ny information, tilpasser sig ikke automatisk og bruger denne information i deres egen verden. Læring drejer sig om at forstå ny information, kæde den sammen med aktuelle og tidligere erfaringer og bruge den i sit eget liv eller arbejdssituation.

Det er nyttigt for undervisere at overveje de mest effektive metoder til voksenundervisning, især ved undervisning, som involverer læring af specifikke færdigheder. Voksne lærer ofte bedst, når læringsprocessen:

- Tager udgangspunkt i deres egen virkelighed og bygger på deres erfaringer
- Er relevant for deres dagligliv eller arbejde
- Kan bruges med det samme

Dette kaldes en "elev-centreret" tilgang til undervisning, som engagerer deltagerne i en aktiv rolle, når de kan relatere undervisningsemnerne til deres eget liv og deres egne færdigheder. Underviseren fungerer i mindre grad som lærer (der giver forelæsninger) og mere som vejleder ved at opfordre til diskussion og at bidrage med nye ideer.

## FORSKELLIGE MÅDER AT LÆRE PÅ

### **Visuelle elever**

Visuelle elever lærer bedst ved at se informationen – ord og tal i trykt form, billeder, kort, grafer og anden visuel hjælp. Visuelle elever kan danne "film inde i hovedet" af den information, de har læst, og lægger ofte mærke til andres kropssprog.

### **Auditive elever**

Auditive elever lærer bedst ved at lytte og tale – lytning til nogen, der præsenterer information, og ved at få lov til at diskutere emner og stille spørgsmål. Auditive elever kan huske ret nøjagtige detaljer om den information, de har fået gennem samtale eller ved forelæsning. De kan gennemføre interessante samtaler og kan tydeligt give udtryk for deres ideer.

### **Kinæstetiske elever**

Kinæstetiske elever lærer bedst ved at udføre en fysisk aktivitet. Disse er "hands on"-elever, som faktisk bedre kan koncentrere sig og lærer nemmere, hvis der er involveret kropsaktiviteter. De forstår ved at gøre noget – at bygge fysiske modeller eller deltage i rollespil er en god måde for dem at opfange information.



# Organisering af undervisningen





## 3. ORGANISERING AF UNDERVISNINGEN

### 3.1 Frivillige rådgivere: Deres rolle og plads i støttesystemet

For at tilrettelægge en effektiv undervisning er det vigtigt for dig som underviser at forstå de frivillige rådgivers rolle i din organisations støttesystem. De frivillige rådgivere kan assistere de hjælpøgende ved at give omsorg, lytte, hjælpe mennesker med at træffe informationsbaserede beslutninger og foretage henvisninger til andre tjenester eller professionel støtte.

Hvordan frivillige rådgivere arbejder inden for hvert system, varierer fra organisation til organisation. I nogle organisationer kan de tilbyde frontlinje-støtte via en telefon-hotline eller gennem den første kontakt med hjælpøgende, som kan være meget påvirkede af situationen. I andre organisationer kan de blive bedt om at yde støtte, efter at den hjælpøgende har talt med andre medlemmer af personalet, eller som supplement til den støtte, det professionelle personale har ydet. Det er vigtigt, at alle forstår placeringen af den frivillige rådgiver i forhold til andet støttepersonale, således at systemerne kan fungere problemløst, og den frivillige rådgiver kender sin rolle i forhold til det professionelle støttepersonale.

Nedenstående model viser, hvordan et menneske kan møde så betydelig stress i sit liv, at det overstiger vedkommendes evne til at mestre situationen. Når dette sker, kan vedkommende føle massiv stress. Han/hun vil muligvis være i stand til selv at håndtere situationen ved at reducere sin stress eller styrke sine ressourcer til mestring, hvilket fører til mestring eller genoprettelse, uden at det er nødvendigt at søge hjælp. Men i nogle tilfælde føler vedkommende så massiv stress, at han/hun må søge hjælp. Den frivillige rådgiver kan være den første, som møder den hjælpøgende. Den støtte, der ydes, kan være tilstrækkelig til at bringe mennesket tilbage i balance, så vedkommende kan mestre situationen og komme sig. Men hvis den massive stress fortsætter, forværres eller er af speciel alvorlig karakter, så skal den frivillige rådgiver henvise vedkommende til støtte på professionelt niveau. Som underviser bør du tænke modellen igennem med henblik på støttesystemet i din organisation. Måske giver jeres frivillige rådgivere f.eks. opfølgende støtte eller praktisk hjælp, efter at et menneske har talt med en professionel rådgiver. Det vigtige budskab er, at alle i støttesystemet skal forstå den frivillige rådgivers rolle, begrænsningen af denne rolle, og hvordan og hvornår det er nødvendigt at henvise til andre medlemmer af støttetteamet for at give de hjælpøgende støtte på det niveau, de har behov for.

## PSYKISKE REAKTIONER

TID







Foto: Mikkel Østergaard

## 3.2 Udvælgelse af deltagere

Hver organisation vil have forskellige rekrutterings- og udvælgelsesprocedurer for deltagere i undervisningen. Det er nyttigt, hvis organisationen har fastsat kriterier for medtagelse eller udelukkelse, så udvælgelsesproceduren er klar. En kandidat til deltagelse i undervisning i frivillig rådgivning skal ideelt set besidde følgende:

- Kendskab til organisationen og dens arbejde
- Tid til og motivation for at hjælpe
- Færdigheder i og erfaring med at tage sig af andre
- En ren straffeattest
- Distance fra egne smertelige eller traumatiske oplevelser. Der er ikke nogen fastsat tidsramme for mennesker til at komme sig over sådanne oplevelser. Men det er afgørende, at deltagerne kan tale om deres egne oplevelser uden at blive overvældet.

Et interview kan være nyttigt til at undersøge passende kandidater til undervisning i frivillig rådgivning – helst ansigt til ansigt, hvis det er muligt. Hvis det er muligt, udfør da interviewet sammen med en kollega for yderligere at sikre en fair udvælgelsesproces.

### Afvisning af frivillige

For at opretholde høje standarder for god praksis i din organisation og beskytte hjælpsøgende mod eventuel skade, kan det være nødvendigt at afvise en kandidat, som ikke lever op til udvælgelseskriterierne i din organisation. Det er f.eks. muligt, at:

- De ikke opfylder kravene i henhold til tjek af deres baggrund
- De bliver vurderet som uegnede, baseret på deres interview
- Det i løbet af undervisningen eller senere, når de begynder at arbejde, bliver opdaget, at de ikke er egnede

Hvis du bliver nødt til at afvise en kandidat til frivillig rådgivning, skal du prøve at være åben og ærlig i din feedback. Du kan møde kandidaten sammen med en kollega, for at processen bliver gennemsigtig og for at rapportere efterfølgende. Hvis det er muligt og relevant, kan du overveje andre opgaver for frivillige i organisationen, hvor kandidaten ville passe ind. I sidste ende skal du have hovedfokus på de hjælpsøgende, da det er deres behov, som er i centrum.

Vi vil desuden anbefale, at deltagere i forvejen bliver informeret om, at deres egnethed til frivillig rådgivning vil blive evalueret under en udvælgelsesprocedure, i løbet af undervisningen og efterfølgende gennem supervision. Prøv at holde et opfølgingsmøde efter undervisningen for at give feedback på deres præstation, diskutere områder, hvor de har brug for forbedring og/eller diskutere, om de skal fortsætte eller ej. Desuden er et supervisors møde i løbet af 1-3 måneder efter undervisningen nyttigt til at diskutere i fællesskab, om tingene er gået som forventet, og om både kandidat og supervisor er tilfredse med at fortsætte.

### 3.3 Planlægning af programmet

Når du planlægger dit undervisningsprogram, skal du overveje, hvilke mål der skal opfyldes, og det nødvendige undervisningsniveau for din gruppe af deltagere, for at de kan udføre deres opgaver inden for frivillig rådgivning.

Manualen beskriver en to-dages undervisningsworkshop i grundlæggende frivillig rådgivning med forslag til en tidsplan og undervisningsmetoder. Som underviser kan du præcist vælge, hvordan du vil præsentere programmet, så det er relevant for dine deltagere og organisationen. Du kan for eksempel understrege visse aspekter mere end andre eller tilpasse materialerne, så de passer specifikt til din situation. Undervisningsaktiviteterne og de her tilbudte materialer er blot retningslinjer i ydelse af grundlæggende undervisning.

Den to-dages workshop består af ti moduler. Hvert modul omfatter et sæt læringsmål, noter til underviseren om emnet samt aktiviteter til støtte af undervisningen. Alle specielle råd til underviseren er anført i kursiv.

Der angives foreslået tid til hvert af modulets afsnit. Prøv at bruge de arbejdstider, folk er vant til lokalt, og vær fleksibel med tidsplanen, hvis tingene bliver forsinkede. En række korte sessioner er sædvanligvis bedre end en enkelt lang. Husk at beregne tid til hvile og social aktivitet, og prøv at skemalægge aktivt arbejde efter frokost, hvor deltagerne kan være søvnige.

Handouts og PowerPoint-dias er vist i teksten, så du kan se, hvor i modulet de kan bruges. Hvis du ikke har adgang til en projektor, kan du udskrive de PowerPoint-dias, du ønsker at bruge, som handouts eller kopiere teksten på en flipover. Nogle af de foreslåede handouts er specielt beregnet til din organisation, så disse bør identificeres i forvejen.

PowerPoint-dias, handouts og yderligere undervisningsaktiviteter, som er udviklet til undervisningen, kan findes på websitet: <http://www.pscentre.org>.

## 3.4 Praktisk organisering

### At kende dine deltagere

Før du påbegynder undervisningen, bør du prøve at få så meget information som muligt om dine deltagere. Du har muligvis denne information til rådighed fra rekrutterings- og udvælgelsesprocessen. Hvis ikke, kan du overveje at udsende et spørgeskema før undervisningen for at spørge deltagerne om deres:

- Alder og køn
- Sprogfærdigheder
- Uddannelsesmæssige baggrund
- Erfaring med arbejde inden for psyko-social støtte eller relaterede områder
- Erfaring med eller viden om din organisation
- Forventninger til workshopen

Sammen med spørgeskemaet kan der rundsendes generel information om workshopen, som beskriver workshoppens formål, hvor den finder sted, og anden relevant information.

Det er bedst at få spørgeskemaerne retur inden workshopen, så der er tid til foretage ændringer af programmet, hvis det er nødvendigt.

### Udstyr

Gennemtænk, hvilket udstyr og andet materiale du har brug for til undervisningen:

- Bærbar computer og projektor, hvis du bruger PowerPoint-præsentationer
- Video- eller dvd-afspiller, hvis du vil vise korte klip, der illustrerer organisationens arbejde eller en særlig rådgivningsmetode
- Flipovere, filtpenne, penne, post-it-sedler til gruppearbejde
- Printet undervisningsoversigt, baggrundsmaterialer, foldere

### Mad

Kontroller, at der er organiseret mad og drikkevarer, og at det er tilgængeligt i undervisningslokalet. Husk at indregne frokost og kaffepauser i programmet.

### Indretning af lokalet

Tænk på, hvordan lokalet skal indrettes. Vil du have deltagerne til at sidde i en traditionel klasseværelsesindretning eller i en U-form, i grupper eller andet? Uanset hvordan indretningen er, er det vigtigt, at alle deltagere nemt kan se underviseren og skærm/tavle/flipover. Det kan være meget effektivt at sidde i en cirkel, når der arbejdes med følsomme og vanskelige emner, da det placerer alle på samme niveau ved at reducere den magtmæssige ubalance, der kan eksistere i en undervisningssituation.

Tænk også på, om deltagerne skal have borde i alle sessioner. At have borde gør det nemmere at tage noter og dele skriftligt materiale. Ikke at have borde kan virke fremmede for en mere deltagende måde og gøre det nemmere at komme op og deltage i rollespil.





# To-dages undervisningsworkshop



# 4. TO-DAGES UNDERVISNINGSWORKSHOP

I det følgende beskrives en 2-dages undervisningsworkshop trin for trin. Hvert modul indeholder læringsmål, instruktioner, aktiviteter og nøglebudskaber. PowerPoint-dias, handouts og yderligere undervisningsaktiviteter kan hentes på websitet: <http://www.pscentre.org>. På side 88 finder du en detaljeret plan over workshoppen

DAG 1	Minutter		Side
	Forelæsning	Aktivitet	
<b>MODUL 1: VELKOMST, UNDERVISNINGSPROGRAM OG GRUNDLÆGGENDE REGLER</b>	60		24
1.1 INTRODUKTION	5	40	25
1.2 UNDERVISNINGSPROGRAMMET	5		26
1.3 GRUNDLÆGGENDE REGLER	10		27
<b>PAUSE</b>	15		
<b>MODUL 2: VORES ORGANISATION OG DENS MÅLGRUPPER</b>	40		28
	10	30	
<b>PAUSE</b>	15		
<b>MODUL 3: FRIVILLIGE RÅDGIVERES ROLLE</b>	80		31
3.1 HVAD ER PSYKO-SOCIAL STØTTE, OG HVORDAN PASSER FRIVILLIG RÅDGIVNING IND?	15		31
	10		34
3.2 HVAD ER EN FRIVILLIG RÅDGIVER?	5	10	35
3.3 ADFÆRDSKODEKS, ETIK, VÆRDIER OG FORDOMME	10	10	37
3.4 PERSONLIGE GRÆNSER	5	10	37
3.5 NÅR PERSONLIGE PROBLEMER DUKKER OP I INTERAKTIONER	5		39
3.6 TAVSHEDSPLIGT			
<b>FROKOST</b>	60		
<b>MODUL 4: HENVISNINGER OG RAPPORTERING</b>	25		40
4.1 HVORNÅR DER SKAL RAPPORTERES ELLER HENVISES	5	10	40
4.2 HVORDAN DER HENVISES OG TIL HVEM		10	43
<b>MODUL 5: KOMMUNIKATION – BASALE FÆRDIGHEDER</b>	60		44
5.1 KERNEVÆRDIER INDEN FOR FRIVILLIG RÅDGIVNING	5		45
5.2 AT HJÆLPE HJÆLPSØGENDE MED AT TRÆFFE DERES EGNE BESLUTNINGER	5	20	46
5.3 AKTIV LYTNING	15	15	48
<b>PAUSE</b>	15		
<b>MODUL 6: STRUKTURERING AF EN RÅDGIVNINGSSAMTALE</b>	45		50
6.1 RÅDGIVNINGSPROCESSEN	20	25	50

## VIGTIGHEDEN AF AT SKRÆDDERSY WORKSHOPPEN

Eksemplet på workshopplanen giver 3 timers undervisning om formiddagen og 2½ timers undervisning om eftermiddagen med 1 times frokostpause.

Det er vigtigt, at du modificerer programmet i forhold til dine undervisningsbehov.

DAG 2	Minutter		Side
	Forelæsning	Aktivitet	
<b>MODUL 7: LIVSBEGIVENHEDER OG MESTRING</b>	165		59
7.1 LIVSBEGIVENHEDER	10	15	59
7.2 REAKTIONER PÅ LIVSBEGIVENHEDER: STRESS OG MASSIV STRESS	15	10	61
7.3 MODSTANDSDYGTIGHED	15	15	63
7.4 MESTRING	10	15	65
<b>PAUSE</b>	15		
7.5 SORG	20	10	67
7.6 SELVMORDSTANKER	10	20	69
<b>FROKOST</b>	60		
<b>MODUL 8: PSYKOLOGISK FØRSTEHJÆLP (PFH)</b>	60		72
8.1 PFH: HVAD, HVOR OG HVORNÅR?	5	10	73
8.2 BASALE ELEMENTER I PFH: STØTTENDE KOMMUNIKATION OG PRAKTISK HJÆLP	10		74
8.3 PFH TRIN FOR TRIN	5	30	75
<b>PAUSE</b>	15		
<b>MODUL 9: EGENOMSORG</b>	60		77
9.1 KILDER TIL STRESS		25	79
9.2 MULIGE KONSEKVENSER AF STRESS: SEKUNDÆR STRESS OG UDBRÆNDTHED	10		79
9.3 STRESSHÅNDTERING		15	81
9.4 KOLLEGIAL STØTTE	10		83
<b>MODUL 10: EVALUERING OG AFSLUTNING</b>	15		84
10.1 EVALUERING			84
10.2 AFSLUTNING			86

## DAG 1

Før dagen starter formelt, skal du byde deltagerne personligt velkommen, når de ankommer og registrerer sig. Sørg for, at der er navneskilte parat til deltagerne sammen med alt det undervisningsmateriale, der er brug for. Hvis det er relevant, kan der bruges fornavne på workshoppen.

# MODUL 1:

## VELKOMST, UNDERVISNINGSPROGRAM OG GRUNDLÆGGENDE REGLER



### LÆRINGS-PUNKTER

- At lære hinanden at kende
- Introduktion til programmet
- Accept af grundlæggende regler for undervisningen

### Velkomst

Det er vigtigt at starte undervisningen i en positiv stemning. Giv deltagerne mulighed for at indrette sig bekvemt i deres omgivelser og have tid til lære hinanden at kende og dig som underviser.

Når der er skabt en gæstfri og støttende atmosfære, er det mere sandsynligt, at deltagerne vil udvikle et tillidsfuldt samarbejde og have selvtiliden til at give udtryk for ideer og deltage i rollespil.





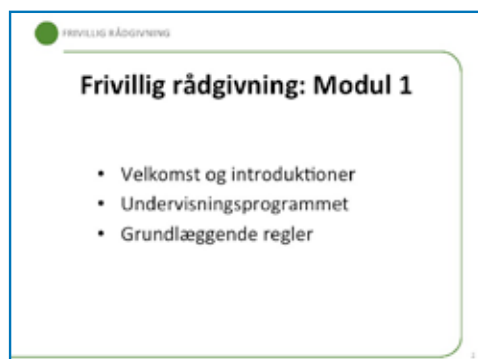
## 1.1 Introduktioner



Start med at byde deltagerne velkommen, og sæt scenen for undervisningen.

Brug PPT 2: Velkommen som introduktion til dette modul.

### PPT 2: Velkommen



Du kan udvise åbenhed i undervisningen helt fra starten ved at introducere dig selv personligt - tale om dig selv, din baggrund, hvorfor du mener, at frivillig rådgivning er et vigtigt emne osv. Du kan inddrage en personlig historie om at blive opmærksom på betydningen af psyko-social støtte og frivillig rådgivning.

Du kan have en bold liggende på bordet eller have den i hænderne, mens du taler, som forberedelse til deltagernes introduktionsaktivitet.

Der er en liste over isbrydere i det supplerende materiale, der kan hentes online og bruges som alternativer til dem, der findes i denne workshop (<http://www.pscentre.org>).

## Aktivitet: Boldkast - Deltagernes introduktioner



### Formål

At lære hinanden at kende.

### Procedure

Bed deltagerne om at danne en cirkel.

Kast bolden til en af deltagerne. Bed vedkommende om at introducere sig selv ved navn, forklare sit forhold til organisationen og måske

nævne en særlig ting om sig selv (f.eks. elsker at vandre, er vild med rødbeder, har ti katte osv.). Bed vedkommende om at kaste bolden til en anden deltager, og bed denne om at introducere sig på samme måde.

Når det har været alles tur, beder du gruppen om at sætte sig igen.



## Aktivitet: Interview - Forventninger

Som underviser skal du holde omhyggeligt styr på den tid, der bruges på denne aktivitet. Ellers vil sessionen blive forsinket fra starten.

### Formål

At tale om forventninger til undervisningen. Denne aktivitet giver også deltagerne mulighed for at øve sig i at lytte.

### Procedure

Bed deltagerne om at danne par med en, de ikke kender i forvejen.

Hver deltager introducerer på skift sig selv og forklarer sin personlige motivation for at blive frivillig rådgiver, og hvad vedkommende forventer sig af undervisningen. Brug 5 minutter på hver deltager. Forklar, at når de er færdige,

vil du bede hvert par om at introducere den anden deltager (ikke sig selv) for hele gruppen.

Efter 10 minutter kalder du hele gruppen sammen og beder hvert par om kort at præsentere den anden deltager for den store gruppe og opsummere vedkommendes forventninger. Hvis du har mange deltagere, skal du som underviser sikre, at feedback holdes inden for tidsbegrænsningen, så øvelsen ikke bliver for lang.

### Afslutning

Under denne aktivitet skal du som underviser skrive forventningerne op på en flipover og bruge nogle få minutter på at forklare, hvilke forventninger der kan opfyldes, og hvilke der ikke kan.

## 1.2 Undervisningsprogrammet

Brug PPT 3: Undervisningsprogram.

### PPT 3: Undervisningsprogram

Dag 1: Mandag		Dag 2: Tirsdag	
9:00-10:00	1. Velkommen, introduktion, udfærdigelse af programmet og grundlæggende regler	9:00-10:00	1. Deltagerundersøgelser og registrering
10:00-10:15	Pause	10:40-11:00	Pause
10:15-10:30	2. Virksomhedsrollen og dens udfordringer	11:00-11:30	2. Deltagerundersøgelser og registrering - fortsat
10:30-11:00	3. Frivillige rådgivers rolle	11:30-12:00	Pause
11:00-11:30	Pause	13:00-14:00	3. Frivillige rådgivere
11:30-12:00	4. Hver deltager og deres rolle	14:00-14:30	Pause
12:00-12:30	5. Samarbejde - lokale forberedelser	14:30-15:00	4. Spørgsmål
12:30-13:00	Pause	15:00-15:30	5. Evaluering og afslutning
13:00-13:30	6. Strukturering af en rådgivningscase		
13:30-14:00	Afslutning af dag 1		

Uddel undervisningsprogrammet, hvis du ikke allerede har gjort det, og vis PowerPoint-præsentationen. Gennemgå kort undervisningsprogrammet og tidsplanen med deltagerne, og spørg, om de har nogle spørgsmål.

## 1.3 Grundlæggende regler



*Accept af grundlæggende regler ved starten af undervisningen er vigtigt for at kunne etablere respekt og tillid. For eksempel er tavshedspligt særlig vigtig i undervisning i frivillig rådgivning, som uvægerligt vil omfatte udveksling af personlige oplysninger i gruppen.*

Her er nogle grundlæggende regler  
– du kan tilføje andre ting som foreslået  
af deltagerne, hvis det er relevant:

- Mobiltelefoner skal være slukkede – hvis dette ikke er muligt, så bed deltagerne om at slå lyden fra af respekt for hinanden. Hvis en deltager er midt i en personlig historie, kan det være forstyrrende og føles respektløst at blive afbrudt af en telefon, der ringer.
- Understreg punktlighed. Lad deltagerne vide, at sessionerne kun kan starte og slutte til tiden, hvis de kommer direkte tilbage fra pauser og frokost.
- Forklar, at undervisning i psyko-sociale emner i undervisningen involverer læren om psyko-sociale processer og relaterer til personlige følelser, erfaringer og minder. Dette kan berøre vores følelser og minder. Mind deltagerne om at være forstående over for dette både over for sig selv og over for hinanden. Opmuntr deltagerne til at tale med dig, hvis de har nogen bekymringer eller føler sig utilpasse ved et emne.
- Tavshedspligt er et nøglepunkt. Lad deltagerne vide, at hvad der siges i dette lokale, forbliver i lokalet. Nogle deltagere vil måske fortælle om personlige oplevelser eller tale om følsomme emner. Vi må alle forpligte os til denne grundlæggende regel for at opretholde tavshedspligten i undervisningsgruppen. Understreg, at tavshedspligt er essentiel, både ved deltagelse i undervisningen og i arbejdet som frivillig rådgiver. (Se adfærdskodeks)
- Deltagerne bør opmuntres til at sige deres mening og fortælle om deres bekymringer samt være åbne over for at diskutere forskellige synspunkter. Gennem deres bidrag til gruppediskussionerne vil deltagerne forhåbentligt få en følelse af ejerskab over processen.
- Understreg, at alle har ret til at tale, men ingen er forpligtet til det. Nogle deltagere vil måske ikke tale om særlige (følsomme) emner, men det betyder ikke, at de ikke lytter eller ikke lærer noget. Vær opmærksom på eventuelle kønsmæssige, kulturelle eller andre forskelle i den måde, vi kommunikerer med hinanden på.
- Selvom deltagerne opfordres til aktivt at tage del i diskussion og udveksling, skal du understrege, at de ikke skal overskride deres egne personlige grænser og niveau for velbefindende, når de udveksler erfaringer med gruppen. På samme måde skal de respektere det niveau af udveksling, andre vælger for sig selv, også selvom det lader til, at der er mere i historien. Dette er også en færdighed, man skal udvikle som frivillig rådgiver – evnen til at være tålmodig og lade andre fortælle deres historie i deres eget tempo.
- Respekt og en ikke-dømmende attitude, som det diskuteres senere i undervisningen, er nøglen både til læreprocessen og til frivillig rådgivning. Hvert individuelt medlem af gruppen bør føle sig værdsat.
- Husk, at når vi taler om individuelle følelser og reaktioner, er der intet "rigtigt eller forkert". Den måde, vi fortæller om vores følelser og reagerer på andre menneskers følelser, er vigtig. Selvom der kan forekomme misforståelser, vil vi samarbejde i gruppen på at forstå og løse dem.

# MODUL 2:

## VORES ORGANISATION OG DENS MÅLGRUPPER



### LÆRINGS-PUNKTER

- **Orienterer deltagerne om organisationen**
- **Identificere behovene hos organisationens målgruppe(r)**
- **Forklare organisationens forventninger til frivillige rådgivere**

Vis PPT 4: Vores organisation og dens målgrupper som introduktion til modulet.

Brug PPT 5: Vores organisation som støtte til næste aktivitet.

### PPT 4: Vores organisation og dens målgrupper



### PPT 5: Vores organisation



Dette modul orienterer deltagerne om den organisation, de arbejder for, og de målgrupper, den betjener. Det er vigtigt for den frivillige rådgiver at forstå organisationens mission, dens værdier, hvem de hjælpøgende kan være samt typerne af de tjenester, der tilbydes. Forklaring af organisationens arbejde sætter organisationens behov for frivillig rådgivning ind i en kontekst. Der er et forslag til et program for modulet, men du kan skræddersy dette modul specielt til din organisation. Vær fleksibel med dette modul, og benyt andre aktiviteter og materialer, hvis du foretrækker det.



Foto: Ungdommens Røde Kors





## Aktivitet: At lære organisationen at kende

### Formål

At forstå organisationens formål, hvem dens målgrupper er og den rolle, personale og frivillige spiller.

### Procedure

Brug følgende spørgsmål til at starte en diskussion om organisationen og dens målgrupper:

- *Hvad er organisationens formål (dvs. mission og vision)?*
- *Hvorfor og hvornår blev organisationen stiftet?*
- *Hvilken slags problemer prøver organisationen at løse ved at yde støtte til hjælpssøgende?*
- *Hvem er organisationens hjælpssøgende?*
- *Hvilken rolle spiller personale og frivillige i organisationen, og hvordan er arbejdet organiseret?*
- *Hvad forventer organisationen af frivillige rådgivere?*
- *Hvilken støtte yder organisationen til frivillige rådgivere?*

Nogle organisationer indgår en kontrakt med de frivillige rådgivere, som definerer betingelserne for deres arbejde og den støtte, de bliver ydet under udførelsen af deres opgaver. Hvis det er tilfældet med din organisation, vil du måske præsentere og diskutere kontrakten på dette tidspunkt.

Brug PPT 6: De mennesker vi hjælper som støtte til følgende aktivitet

### PPT 6: Hvem er de hjælpssøgende?

FRIVILLIG RÅDGIVNING

#### Hvem er de hjælpssøgende?

- De hjælpssøgendes egenskaber?
- Typiske problemer?
- Hvilken slags støtte kan den hjælpssøgende have behov for?





## Aktivitet: De mennesker vi hjælper

### Formål

At identificere behovet hos de målgrupper, organisationen betjener, og diskutere, hvordan frivillig rådgivning kan hjælpe mennesker, der søger hjælp.

### Procedure

Spørg deltagerne om, hvilken slags behov de forestiller sig, at organisationens hjælpøgende måtte have. Du kunne stille spørgsmål om hjælpøgende, som den frivillige rådgiver kan møde, for eksempel:

- *Hvordan er livet for (den hjælpøgende)?*
- *Hvad ville de typiske problemer for (den hjælpøgende) være?*
- *Hvilken slags støtte kan (den hjælpøgende) have behov for?*

Hvis organisationen har produceret informationsmateriale om sine målgrupper og de udfordringer, de møder, kunne dette være et godt tidspunkt at bruge det, eller vise korte videoer osv. Sørg for at have tid nok til spørgsmål og svar.

## At lære de hjælpøgende at kende

Det kan være nyttigt at invitere et hjælpøgende menneske, der med succes har modtaget støtte fra organisationen, til at fortælle sin historie til deltagerne i kurset. Vedkommende kunne blive inviteret til at tale om, hvordan livet er i øjeblikket, hvilken slags støtte der blev givet, og hvad det betød for ham/hende at modtage støtte. Som underviser kan du hjælpe ved at stille specifikke spørgsmål direkte til samtalen eller hjælpe taleren med at forberede sig i forvejen. Hvis det ikke er praktisk muligt, kan du overveje en case-historie her, men husk at sikre tavshedspligten.

## Afslutning

Forklar, at vi i denne undervisning vil berøre, hvordan vi bedst kan opfylde de hjælpøgendes behov. Vi vil også diskutere den frivillige rådgivers rolle, samt hvordan vi kan passe på os selv, når vi udfører frivillig rådgivning.

# MODUL 3:

## FRIVILLIGE RÅDGIVERES ROLLE



### LÆRINGS-PUNKTER

- Forstå psyko-social støtte som en ramme for frivillig rådgivning
- Forstå frivillige rådgiveres rolle og ansvar
- Forstå adfærdskodeks, etik og værdier, personlig partiskhed og fordomme samt principperne om tavshedspligt
- Forstå, hvordan den frivillige rådgivers personlige problemer kan påvirke interaktionen med hjælp søgende.

### 3.1 Hvad er psyko-social støtte, og hvordan passer frivillig rådgivning ind?



Før du går i detaljer med hensyn til frivillig rådgivning, er det vigtigt at lægge fundamentet og forklare, hvad psyko-social støtte er, og hvor frivillig rådgivning passer ind.

Brug PPT 7: Frivillige rådgiveres rolle

#### PPT 7: Frivillige rådgiveres rolle



Dette er en kort præsentation af psyko-social støtte. Du kan bruge en projektor, printede handouts eller en flipover til at vise definitionerne i nedenstående boks samt nedenstående pyramide.

Brug PPT 8 og PPT 9, når du gennemgår følgende.

Psyko-social støtte hjælper mennesker med at komme sig efter en personlig krise. Det drejer sig om de handlinger, der løser både sociale og psykologiske behov hos enkeltpersoner, familier og samfund. Psykologiske og sociale dimensioner af menneskers støttebehov forklares yderligere i nedenstående boks.

Psyko-social støtte sigter på at give mennesker bedre mulighed for at komme tilbage og genoprette normale tilstande efter negative oplevelser. Den kan forhindre, at massiv stress udvikler sig til noget mere alvorligt og hjælper med til at komme gennem vanskelige livssituationer. Psyko-soziale aktiviteter kan omfatte praktisk og følelsesmæssig støtte, som hjælper mennesker med at træffe beslutninger på et oplyst grundlag og hjælper med til at mobilisere sociale støttesystemer.

(Også til rådighed som PPT 8)

**Psyko-social støtte:**

Handlinger, som opfylder sociale og psykologiske behov hos enkeltpersoner, i familier eller samfund, og som har til formål at øge muligheden for at komme tilbage og genoprette normale tilstande efter svære oplevelser.

**Psyko-sociale dimensioner af menneskers behov for støtte:**

Psykologiske dimensioner = emotionelle og tankemæssige processer, følelser og interne reaktioner

Sociale dimensioner = relationer, familie- og samfundsnetværk, sociale værdier og kulturelle praksisser

## IASC-interventionspyramiden for psykisk sundhed og psyko-social støtte i katastrofesituationer.

(Også til rådighed som PPT 9)



Mennesker berøres på forskellige måder af betydningsfulde livsbegivenheder og kriser og kræver forskellige typer af støtte. Nogle kræver professionel psykologisk hjælp, mens andre finder støtte i deres sociale netværk eller gennem andre typer af tjenester. De forskellige typer af støtte, som mennesker kan have behov for, kan illustreres som en pyramide:





*Du kan bruge IASC-diagrammet til at stimulere en diskussion, om hvor frivillig rådgivning kan ydes.*

Det nederste lag omfatter basale ydelser og sikkerhed, som er nødvendig for alle mennesker, som f.eks. mad, husly, vand og medicinsk pleje. Hvis disse basale behov ikke længere bliver dækket, kan den frivillige rådgiver hjælpe mennesker under massiv stress med at få adgang til den type ydelser.

Frivillige rådgivere kan arbejde inden for "samfunds- og familiestøtte" og "fokuseret, ikke-specialiseret støtte". Samfunds- og familiestøtte omfatter det at hjælpe mennesker med at aktivere deres egne sociale støttesystemer. Dette kan omfatte styrkelse af samfundsstøtte gennem kvindegrupper og ungdomsklubber, hjælpe mennesker med at finde pårørende efter en katastrofe gennem familiesporing og genforening, eller fælles sørge- eller helingarrangementer efter en katastrofe eller et terroristangreb. Frivillige rådgivere kan assistere på dette niveau ved at hjælpe mennesker med at mobilisere deres støttenetværk.

Fokuseret, ikke-specialiseret støtte omfatter individuel, familie- eller gruppe-psyko-social

indgriben af trænede eller superviserede hjælpere, som f.eks. frivillige rådgivere. Denne form for støtte omfatter følelsesmæssig støtte til mennesker, som står over for betydelige stressfaktorer i livet, eller som har været udsat for kritiske begivenheder. Støtten kan omfatte psykologisk førstehjælp.

Når vi bevæger os op gennem pyramiden, ser vi, at alle mennesker har behov for basale ydelser og sikkerhed for deres velbefindende. Mange mennesker vil have behov for støtte fra familie og samfund som hjælp til at mestre situationen og komme sig, og nogle vil desuden have brug for fokuseret, ikke-specialiseret støtte. I toppen af pyramiden findes de professionelle ydelser fra fagpersoner, som nogle mennesker vil have brug for.

Den frivillige rådgiver er ikke professionel, så hans eller hendes rolle vil være at forbinde mennesker, som behøver denne professionelle støtte med de rette fagpersoner, som f.eks. professionelle rådgivere, psykologer eller psykiatere. Det kan være mennesker, som stadig lider betydeligt og er ude af stand til at mestre situationen på trods af den ydede støtte i de andre tre lag af pyramiden. I næste modul vil vi tale mere om henvisning.

## 3.2 Hvad er en frivillig rådgiver?

I dette afsnit bliver du introduceret til den frivillige rådgivers rolle og får derved lagt fundamentet til resten af kurset.

Følgende information stammer dels fra afsnit 3 af denne manual, som handler om den frivillige rådgivers rolle og plads i støttesystemet. Skræddersy den information, du giver deltagerne, så den er specifikt tilrettet deres rolle i din organisation.

Frivillige rådgivere yder vigtig støtte til mennesker i massiv stress. De bidrager til deres rolle med deres egen empati, lyttende ører og naturlige evner til at hjælpe. Frivillige rådgivere møder ofte hjælp søgende på vigtige tidspunkter i deres liv – *giv her specifikke eksempler fra din organisation.* De kan hjælpe ved at give omsorg, lytte, hjælpe mennesker med at træffe informations-baserede beslutninger og foretage henvisninger til andre tjenester eller professionel støtte.

Frivillige rådgivere passer ind i et støttesystem i vores organisation. *Beskriv her, hvordan det virker i din organisation.* Det er vigtigt, at alle forstår placeringen af den frivillige rådgiver i forhold til andet støttepersonale, således at systemerne kan fungere problemløst, og den frivillige rådgiver kender sin rolle over for det professionelle støttepersonale.

Foto: Claudia Janke/Britisk Røde Kors



## Frivillig rådgivning

En nøgleaktivitet i mange humanitære organisationer er støtte til enkeltpersoner i krise. Det er ofte en opgave, som varetages af frivillige rådgivere. Det er sandsynligt, at den består af aktiv lytning, udveksling af information og støtte til at træffe informationsbaserede beslutninger, alt sammen med det formål at styrke enkeltpersonen til at mestre stressfyldte og kritiske situationer. Hvis et menneske har behov for professionel hjælp, kan den frivillige rådgiver desuden assistere ved at henvise til de relevante fagpersoner (psykologer, terapeuter osv.) eller ydelser (sociale, juridiske osv.).

*Brug ovenstående definition og PPT 10: Definition af frivillig rådgivning og PPT 11: En frivillig rådgivers mål til at beskrive frivillig rådgivning.*

## PPT 10: Definition af frivillig rådgivning



Fremhæv nogle nøglepunkter ved frivillig rådgivning:

- En frivillig rådgiver træffer ikke beslutninger for den hjælp søgende, men lytter snarere uden at dømme, yder omsorg og hjælper, støtter og giver et menneske i en kritisk livssituation styrke til at træffe sine egne informationsbaserede beslutninger.



## PPT 11: En frivillig rådgivers mål

FRIVILLIG RÅDGIJVING

### En frivillig rådgivers mål

- At gøre enkeltpersonen i stand til at mestre stressfulde og kritiske situationer

og/eller

- henvise til andre, når det er nødvendigt

- En frivillig rådgiver lytter og giver information.
- En frivillig rådgiver hjælper mennesker med at prioritere deres problemer og opveje fordele og ulemper ved deres beslutninger.
- En frivillig rådgiver assisterer den berørte person ved at henvise denne til andre tjenester, når det er nødvendigt.

Brug PPT 12: Som frivillig rådgiver bør du  
PPT 13: Gør ikke skade som udgangspunkt til at gå mere i dybden med hovedopgaverne for den frivillige rådgiver, og hvad man ikke bør gøre, når man rådgiver.

## PPT 12: Som frivillig rådgiver bør du

FRIVILLIG RÅDGIJVING

### Som frivillig rådgiver bør du

- give følelsesmæssig og praktisk støtte
- lytte og trøste mennesker under stress
- give hjælp til selvhjælp
- give den hjælpsøgende den information, vedkommende har brug for
- hjælpe mennesker med adgang til basale nødvendigheder
- henvise til mere specialiseret omsorg, hvis det er nødvendigt
- hjælpe mennesker med at træffe beslutninger og at løse problemer
- handle sammen med den hjælpsøgende, men ikke handle for vedkommende

## PPT 13: Gør ikke skade

FRIVILLIG RÅDGIJVING

### Gør ikke skade

**Hvad du ikke bør gøre:**

- Overtræde reglen om tavshedspligt
- Fortælle et andet menneske, hvad vedkommende skal gøre, eller hvordan problemer skal løses
- Granske for dybt
- Udvide mangel på respekt
- Handle som psykoterapeut
- Give løfter, du ikke kan holde

## 3.3 Adfærdskodeks, etik, værdier og fordomme



### Organisationens adfærdskodeks

Uddel organisationens adfærdskodeks, hvis du har en, og fremhæv hovedaspekterne.

Frivillige rådgivere har ikke blot deres eget ry at tænke på, men også omdømmet af den organisation, som har betroet dem at repræsentere den. Gør deltagerne bekendt med organisationens adfærdskodeks, og opmuntr dem til at diskutere alle spørgsmål eller bekymringer vedrørende adfærdskodeksen med deres nærmeste overordnede eller supervisor.

### Etik, værdier og fordomme

Som frivillig rådgiver er det vigtigt at være bevidst om sine egne – og andres – værdier, normer og forventninger, især hvad det enkelte menneske definerer som værende acceptabel eller uacceptabel adfærd. Dette danner grundlaget for et respektfuldt forhold med hjælpsøgende fra forskellige baggrunde og er afgørende for, at den frivillige rådgiver kan yde effektiv støtte.



## Aktivitet: Forforståelser

### Formål

At nævne og reflektere over de forforståelser, gennem hvilke vi lytter og forstår andre mennesker.

### Procedure

Brainstorm i den store gruppe om de forforståelser, vi bruger, når vi lytter til andre mennesker. Skriv alle de ord, som deltagerne nævner, på en flipover. Hvis der er nogle af følgende, de ikke nævner, tilføj dem da til listen

- Køn
- Alder
- Kultur
- Uddannelsesniveau
- Hobbies
- Erfaringer
- Opvækst
- Livsstil
- Religiøs overbevisning
- Seksualitet

Efter at have brainstormet på alle de forskellige slags forforståelser diskuteres, hvordan de kan have effekt på den måde, frivillige rådgivere lytter til andre.

### Punkter til diskussion

Punkter, der kræver særlig opmærksomhed i denne diskussion, kunne omfatte:

- *Det er muligt, at du ubevidst falder ind i din egen partiskhed, når du støtter et menneske fra en anden social baggrund eller kultur, og på en neddæmpet måde kommunikerer din uenighed i vedkommendes religiøse tro eller din misbilligelse af vedkommendes levevis.*

- *En fordomsfuld attitude kan kommunikere sig selv uden ord. For eksempel er det muligt, at ældre, lesbiske, homoseksuelle mænd og de, som ikke lever i et fast forhold, ikke vil nævne seksuelle bekymringer, hvis de føler, at du vil blive chokeret eller vil være misbilligende.*
- *At kende til nogle få fakta om en anden kultur kan lede til forkerte formodninger. Advar deltagerne imod at generalisere, blot fordi de ved en lille smule. I nogle kulturer eller religioner er det ikke acceptabelt at diskutere personlige ting med nogen af det modsatte køn, men du kan ikke gå ud fra, at det er tilfældet for alle, som du møder fra den kultur eller religion.*
- *Mind deltagerne om, at de ikke bør antage, at mennesker, hvis første sprog ikke er det samme som deres eget, ikke kan kommunikere effektivt. Den frivillige rådgiver bør koncentrere sig om den berørte person og lytte omhyggeligt til, hvad han eller hun siger. Hvis den frivillige rådgiver stadig ikke forstår, skal han/hun venligt spørge, for at den hjælpsøgende kan uddybe, hvad han/hun mente, og desuden være sikker på at kontrollere, at den hjælpsøgende forstår den frivillige rådgiver.*

### Afslutning

Afslut aktiviteten med at minde deltagerne om, at vi ikke kan flygte fra de filtre, vi lytter gennem. Respektfuld og effektiv støtte kan imidlertid sikres ved at reflektere over forforståelserne og deres mulige effekt på interaktion med en hjælpsøgende.



## 3.4 Personlige grænser



I arbejdet som frivillig rådgiver er det vigtigt at være bevidst om personlige grænser, og hvordan de er forskellige fra menneske til menneske.

### Aktivitet: Personlige grænser



#### Formål

At forstå vores personlige grænser og forstå, at personlige grænser kan være forskellige.

#### Procedure

Dan par med en anden deltager. Eksperimenter med, hvordan det føles at være på "passende" afstand. Gå lidt frem og tilbage. Deltager A starter med at definere, hvad der føles som den rigtige afstand, for at vedkommende kan forblive i sin komfortzone. Så er det deltager B's tur. Brug nogle få øjeblikke på at finde ud af, hvad der føles rigtigt.

Skift nu til siddende stilling. Find to stole. Deltager A starter igen med at definere afstanden, efterfulgt af deltager B. Hver deltager bruger nogle minutter på at definere den rigtige afstand. Brug fem minutter på at diskutere aktiviteten parvis, og tal derefter om det i plenumgruppen.

#### Punkter til diskussion

Spørg deltagerne om, hvordan de oplevede denne aktivitet.

Hvor tæt kunne de komme på hinanden?

Hvordan føltes det at være i en bestemt afstand til en anden person?

#### Afslutning

Forklar, at personlige grænser er en del af det, der definerer dig som individ. De er udsagn om, hvad du vil og ikke vil gøre, hvad du kan lide og ikke lide, og hvor tæt andre kan komme på dig. Fysisk berøring eller ikke-berøring kan være følsomt på samme måde og er ofte influeret af ens kultur, alder og køn. Ligesom du skal være opmærksom på den hjælpøgendes grænser, skal du også kende dine egne for at kunne skabe et komfortabelt og støttende arbejdsforhold mellem dig selv og den hjælpøgende.

## 3.5 Når personlige problemer dukker op i interaktioner



Frivillige rådgivere har ofte livserfaringer, som er relevante for det arbejde, de udfører med at støtte andre. De har måske gennemgået en skilsmisse, oplevet et tab eller været ude for en ulykke eller alvorlig sygdom. Alle disse livsbegivenheder kan være vigtige for deres motivation og for den måde, de assisterer hjælpøgende på.

Frivillige rådgivere skal imidlertid være bevidste om, hvordan de forstår og er kommet overens med deres oplevelser, da disse erfaringer nogle gange kan have negativ indflydelse på den støtte, de yder andre med lignende problemer. De kan også komme til at høre om emner og problemer fra hjælpøgende, som udfordrer deres egne moralske standarder og holdninger. Der er fare for, at den frivillige rådgiver dømmes den hjælpøgende uretfærdigt på basis af sin egen forudindtagethed eller overbe-

visning. Understreg over for deltagerne, at selv om moralsk neutralitet er vigtig ved ydelse af frivillig rådgivning, er der ingen af os, der er fuldstændig moralsk neutrale. Så det er vigtigt at kende sig selv, være bevidst om sine erfaringer og overbevisninger og altid prøve at have den hjælpsøgendes interesse på sinde ved ydelsen af frivillig rådgivning.

Sommetider er vi ikke helt bevidste om vores problemer eller motiver – sommetider ligger de i "underbevidstheden", men de kan påvirke interaktionen mellem den frivillige rådgiver og den hjælpsøgende. Hvis disse underbevidste, person-

lige problemer dukker op i interaktionen med den hjælpsøgende, kan de forårsage massiv stress og angst (enten for den frivillige rådgiver eller den hjælpsøgende) og kan influere negativt på rådgivningssessionen. Den frivillige rådgiver kan f.eks. begynde at optræde som formynder for den hjælpsøgende eller blive så involveret i egne følelser, at vedkommende ikke længere er i stand til klart at forstå den hjælpsøgendes behov. Han/hun kan komme til at give råd, som er for dikterende eller upassende. Eller han/hun opfatter ikke fuldt ud den hjælpsøgendes situation, kapacitet og ressourcer til at hjælpe sig selv.

## Aktivitet: At håndtere personlige problemer



### Formål

At forstå, hvordan personlige problemer kan forstyrre interaktionen med de hjælpsøgende, og at reflektere over mulige løsninger og mestringsstrategier.

### Procedure

Giv et case-eksempel for denne aktivitet. Skab for eksempel et scenarie, hvor en hjælpsøgende søger råd om det at blive skilt eller bliver bedraget af sin ægtefælle, og den frivillige rådgiver identificerer sig enten med den hjælpsøgende eller måske med dennes ægtefælle, fordi han/hun har oplevet noget tilsvarende. Giv tilstrækkeligt med information, til at deltagerne forstår eksemplet godt.

Dette kan gøres som gruppediskussion eller rollespil.

Hvis du gør det som rollespil, skal du bede deltagerne om at dele sig op i små grupper, hvor hver gruppe har en frivillig rådgiver, en hjælpsøgende og mindst en observatør.

### Punkter til diskussion

Diskuter case-eksemplet ved brug af disse spørgsmål:

- *Hvordan tror du, at fælles erfaringer kan influere på interaktionen?*
- *Hvordan opfatter du den hjælpsøgende, dennes partner osv.?*
- *Hvordan identificerer du, at der er et personligt problem for dig selv som frivillig rådgiver?*
- *Hvad kan du gøre, hvis du indser, at dine egne problemer påvirker rådgivningen?*

### Afslutning

Saml deltagerne i plenumgruppen for at diskutere, hvordan de har oplevet øvelsen. Giv nogle råd om, hvad frivillige rådgivere kan gøre i disse situationer, som f.eks. at søge supervision eller henvise den hjælpsøgende til en anden rådgiver.

## 3.6 Tavshedspligt



Tavshedspligt er et kerneprincip i frivillig rådgivning. Mind deltagerne om, at de som frivillige rådgivere skal fortælle den hjælpsøgende, at det, der bliver diskuteret, vil blive holdt fortroligt – med nogle vigtige undtagelser.

Vigtige undtagelser fra tavshedspligt omfatter situationer, hvor der er konflikt med, hvad der kaldes "pligten til at advare" eller "pligten til at beskytte". Disse er situationer, hvor der er mulighed for, at den hjælpsøgende vil skade sig selv (f.eks. begå selvmord) eller andre (f.eks. truer med at skade eller dræbe et andet menneske, forulempe børn eller ældre), eller når den hjælpsøgende ikke er i stand til at tage vare på sig selv (f.eks. på grund af massiv stress eller psykisk sygdom). Hvis en frivillig rådgiver erfarer, at nogen er i fare for at komme til skade eller blive udsat for en kriminel handling på anden måde, er det vedkommendes pligt at handle på informationen og tage kontakt med de rette myndigheder.

Hvis han/hun ligeledes hører fra børn, at de er udsat for seksuel krænkelse eller andre kriminelle handlinger, er det den frivillige rådgivers ansvar at rapportere til de relevante myndigheder for at beskytte barnet mod at blive gjort fortræd. *Henvisninger og rapportering vil blive diskuteret yderligere efter frokost.*

Beskriv for deltagerne, at tavshedspligt også betyder, at man ikke må udveksle oplysninger om de hjælpsøgende og deres historie med andre frivillige i organisationen eller med familie og venner. Selvom du ikke oplyser navn eller andre informationer om en person, kan små ting ofte afsløre dennes identitet alligevel. Under supervision kan du imidlertid frit diskutere de specifikke situationer og hjælpsøgende, som du møder, for at få at vide, hvordan du bedst kan støtte dem, for at afklare din egen rolle og finde ud af, hvornår du skal henvise og selv modtage støtte i vanskelige situationer.

### Frivillig aktivitet: Tavshedspligt



Del deltagerne i par, og brug 10 minutter på at diskutere situationer, hvor det kan være vanskeligt for dig at opretholde tavshedspligt. Diskuter, om du kan forudse dilemmaer. Rapportér tilbage til plenumgruppen, og klargør den frivillige rådgivers pligt i disse situationer.

## Afslutning

Afslut modulet ved at gentage den frivillige rådgivers hovedopgaver. De frivillige rådgivere kan yde uvurderlig støtte, men det er vigtigt at være bevidst om faldgruber og omfanget af den frivillige rådgivers ansvar. Et vigtigt aspekt ved frivillig rådgivning er at kende begrænsningen af den støtte, der ydes, og hvornår man skal henvise den hjælpsøgende. Henvisning vil blive taget op i det følgende modul.

# MODUL 4:

## HENVISNINGER OG RAPPORTERING



### LÆRINGS-PUNKTER

- **Erkend, hvornår, hvordan og til hvem du skal rapportere eller henvise hjælpssøgende, som har brug for yderligere eller mere specialiseret støtte.**

*Alle organisationer vil have procedurer og protokoller for henvisning. Som underviser skal du være godt bekendt med disse før undervisningen for at kunne undervise i følgende modul.*

### 4.1 Hvornår der skal rapporteres eller henvises



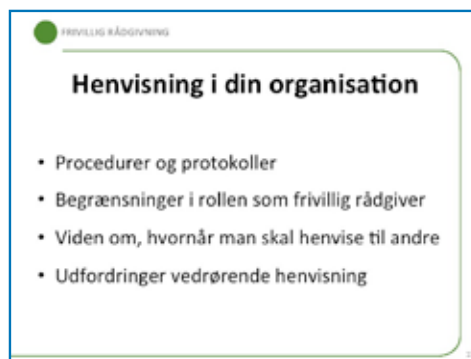
*Til introduktion af modulet vises PPT 14: Henvisninger og rapportering*

*Vis PPT 15: Henvisning i vores organisation, når du gennemgår følgende*

#### **PPT 14: Henvisninger og rapportering**



#### **PPT 15: Henvisning i vores organisation**



*Forklar deltagerne om det støttesystem, der findes i din organisation, ved brug af eksempler på processer og procedurer.*

Det er meget vigtigt at vide, hvornår man skal rapportere eller henvise nogen. Frivillige rådgivere skal være klar over grænserne for den ydelse, de kan levere, samt være bevidste om deres egne forudsætninger og personlige problemer, som diskuteret i forrige modul.

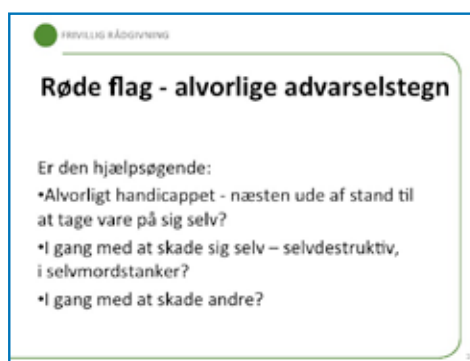
Det er afgørende, at **alle** i organisationens støttesystem forstår de frivillige rådgivers rolle, grænsen for deres rolle, og hvornår og hvordan frivillige rådgivere skal henvise. Somme tider oplever den hjælpsøgende alvorlige psykiske problemer, og der er behov for psykologisk støtte. Til andre tider kan der være behov for sociale, juridiske, medicinske eller andre ydelser. Det er vigtigt for den frivillige rådgiver at kende de mest almindelige årsager til henvisning samt de relevante udbydere/organisationer, til hvem den frivillige rådgiver kan henvise.

At foreslå en henvisning til mere specialiseret hjælp kan somme tider være udfordrende. Mange hjælpsøgende mennesker er følsomme med hensyn til at blive henvist til en psykolog, mens andre kan have forkerte opfattelser af, frygt for eller urealistiske forventninger med hensyn til professionel hjælp. Nogle tror for eksempel, at en psykolog kan læse deres tanker, eller at professionel hjælp kun er for "skøre" mennesker. Det er vigtigt at berolige de hjælpsøgende, som er nervøse over en henvisning, og gøre det klart, hvad de kan forvente ved at se en psykolog eller psykiater. Det kan være nyttigt at opfordre den hjælpsøgende til at nedskrive de bekymringer eller symptomer, som vedkommende gerne vil tale med terapeuten om, så han/hun føler mindre angst.

Hvis den hjælpsøgende har meget imod at se en psykolog eller psykiater, kan den frivillige rådgiver måske i stedet først henvise vedkommende til familielægen for at få hjælp. I sådanne situationer kan den frivillige rådgiver tale med en supervisor og søge information om organisationens retningslinjer for henvisninger.

Vis PPT 16: Røde flag – Alvorlige advarselstegn

### **PPT 16: Røde flag - alvorlige advarselstegn**



Mind deltagerne om, at der er omstændigheder, hvor handling er påkrævet omgående af hensyn til menneskers sikkerhed.

Som beskrevet tidligere kan tavshedspligt ikke opretholdes, hvis den hjælpsøgende er:

- Ude af stand til at tage vare på sig selv
- I fare for at gøre skade på sig selv (f.eks. selvdestruktiv, selvmordstruet)
- I fare for at gøre skade på andre





## Aktivitet: Hvornår der skal henvises

### Formål

At gøre deltagerne bevidste om, hvilke tegn eller hvilken adfærd der kan gøre en henvisning til mere specialiseret behandling nødvendig.

### Procedure

Diskuter følgende spørgsmål med deltagerne:

*Hvilke tegn eller hvilken adfærd ville få dig til at foretage en henvisning?*

Der findes en række case-eksempler i det ekstra materiale, der kan hentes online, som kan være nyttige som udgangspunkt for en diskussion.

*Tilføj følgende punkter på listen, hvis deltagerne ikke selv nævner dem under diskussionen:*

- Alvorlige søvnproblemer
- Ukontrollable stærke følelser, som alvorlig depression
- Vedvarende psykiske symptomer, som forstyrrer den hjælpsøgendes evne til at fungere i sin dagligdag
- Adfærd, der er til fare for en selv (f.eks. selvmordstanker)
- Adfærd, der er til fare for andre (f.eks. overgreb eller kriminel aktivitet)
- Massiv stress, der har varet længe uden tegn på forbedring

I nogle situationer kan den frivillige rådgiver blive konsulteret af en bekymret pårørende eller ven, som er bekymret for nogen. Den frivillige rådgiver kan spørge den bekymrede pårørende om, hvorvidt den berørte person udviser de alvorlige tegn eller har en adfærd, som kan medføre henvisning, især omgående handling. Hvis ja, kan det være nødvendigt for den frivillige rådgiver at søge rådgivning hos supervisoren for at kunne anbefale de mest relevante skridt til at sikre, at den pågældende får hjælp, og at alle er sikre på ikke at blive gjort fortræd.



Foto: Christoph von Toggendorf

## 4.2 Hvordan der henvises og til hvem

Hav følgende parat som forberedelse til dette afsnit af undervisningen:

- Kopier af organisationens procedurer for henvisning
- En opdateret liste over henvisningsinstanser med de nødvendige kontaktinformationer
- Dokumenter, som de frivillige rådgivere i din organisation bruger til dokumentation af deres henvisninger Dette omfatter sædvanligvis en beskrivelse af, hvad den hjælpsøgende har sagt, hvilken handling der er udført, samt navnet på den instans, der er henvist til.



Foto: Anthony Kitchener/IFRC

### Aktivitet: At foretage en henvisning



#### Formål

At gøre deltagerne bevidste om, hvordan man henviser mennesker, der har brug for professionel hjælp.

#### Procedure

Diskuter kort følgende spørgsmål:

- *Hvordan vil du informere et hjælpsøgende menneske om, at du bliver nødt til at rapportere eller henvise?*
- *Hvordan vil du få vedkommende til at forstå, at det er det bedste at gøre?*

Giv eksempler på, hvordan du kan diskutere problemerne på en følsom måde. Hvis den berørte person for eksempel skal henvises til en psykolog eller psykiater, kan du sige noget i retning af:

"Nogle gange er det hårdt at fortælle nærtstående, hvad det er, vi går igennem. Det sker for os alle. Nogle gange kan det være nyttigt, at en med et perspektiv udefra lytter til vores problemer for at se tingene på en anden måde: Erfarne mennesker, som ved, hvordan man skal tage sig af den slags problemer."

### Afslutning

Udlever alle relevante handouts fra din organisation (procedurer for henvisning, liste over henvisningsorganisationer, dokumenter til dokumentation af en henvisning). Fremhæv hovedpunkterne i hvert dokument, og besvar alle spørgsmål.

# MODUL 5:

## KOMMUNIKATION – BASALE FÆRDIGHEDER



### LÆRINGS-PUNKTER

- **Praktisere basale færdigheder inden for frivillig rådgivning**
- **Lære at rådgive en hjælpsøgende om beslutningstagning**
- **Forstå og træne aktiv lytning.**

Brug PPT 17: Kommunikation – basale færdigheder til introduktion af modulet

### **PPT 17: Kommunikation – basale færdigheder**



God kommunikation er den mest fundamentale støttefærdighed for frivillige rådgivere. At lære at lytte til og være opmærksom over for den hjælpsøgende er altafgørende. I modsætning til en hverdagssamtale, som sædvanligvis er en aktiv dialog for begge parter, bruger frivillige rådgivere det meste af tiden på at være aktive lyttere snarere end at tale. Det er den hjælpsøgende, der sætter rammen for dialogen, og som derfor er i fokus. At lære at blive god til at lytte er en færdighed, næsten alle kan tilegne sig gennem øvelse og undervisning. Centralt for god lytning er et sæt værdier, som demonstreres under interaktionen med det hjælpsøgende menneske.



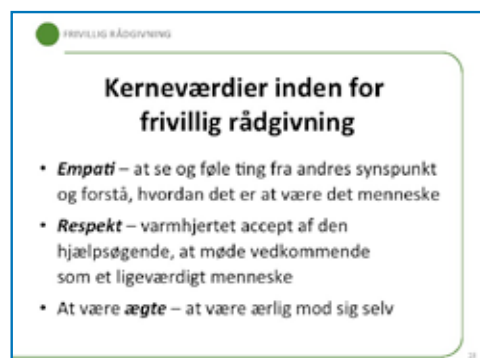
## 5.1 Kerneværdier inden for frivillig rådgivning



At lytte og være nærværende er en stor gave, som alle kan give et menneske, der er i massiv stress. Formålet med at lytte i frivillig rådgivning er at give den hjælpsøgende mulighed for at udtrykke sine tanker og følelser i en støttende atmosfære. Den frivillige rådgiver kan skabe en støttende atmosfære ved at formidle visse nøgleværdier, som støtter den hjælpsøgende i at føle sig tryk ved at fortælle om sine oplevelser:

Vis PPT 18: Kerneværdier inden for frivillig rådgivning

### Vis PPT 18: Kerneværdier inden for frivillig rådgivning



**Empati** er evnen til at se og føle ting fra andres synspunkt og helhjertet at forstå, hvordan det er at være det menneske. At reagere på andre menneskers følelser med empati er den mest hjælpsomme måde at støtte dem på.

**Respekt** betyder en varmhjertet accept af den hjælpsøgende og at møde vedkommende som et ligeværdigt menneske. En frivillig rådgiver bør have et åbent sind, må ikke være dømmende og skal være bevidst om sine egne fordomme og sin ensidighed, så han/hun kan tilsidesætte dem under interaktionen. Således kan den frivillige rådgiver lytte effektivt og ikke opfinde forkerte antagelser om den hjælpsøgende.

Den frivillige rådgiver skal prøve at give den hjælpsøgende tid og plads til at fortælle om følelser og tanker. Vær åben overfor, hvad han/hun udtrykker, og fokuser på det, som er vigtigt for den hjælpsøgende".

**At være ægte** er evnen til at være autentisk, naturlig og ærlig over for sig selv i enhver interaktion. For den frivillige rådgiver er det vigtigt at blive opfattet som en, de hjælpsøgende kan stole på. Det betyder ikke, at den frivillige rådgiver skal fortælle den hjælpsøgende alle sine egne tanker og følelser. Det betyder snarere at reagere på en naturlig og ægte måde i rådgivningssituationen. Den frivillige rådgiver skal være bevidst om sine egne problemer – følelser, meninger eller fordomme – som kan dukke op under en rådgivningssession, men den frivillige rådgiver bør ikke relatere dem til det andet menneske. Den frivillige rådgiver skal snarere være i stand til at afbalancere sine egne erfaringer for at forblive hos det andet menneske i dennes behov og stadig være nærværende og autentisk under mødet.

Endelig er det vigtigt for den frivillige rådgiver at lytte til det andet menneskes tanker og følelser (f.eks. historier om sorg) med empati, dog uden at blive overvældet af sine egne følelser. Hvis den frivillige rådgiver opdager, at han/hun bliver berørt af de historier, der fortælles, eller har problemer med at forblive emotionelt stabil i forbindelse med at hjælpe andre, er det vigtigt at søge støtte fra en supervisor. En frivillig rådgiver skal huske på, at det er noget, der kan ske for enhver frivillig rådgiver, og at tænke på sit eget velbefindende er også vigtigt i disse situationer.

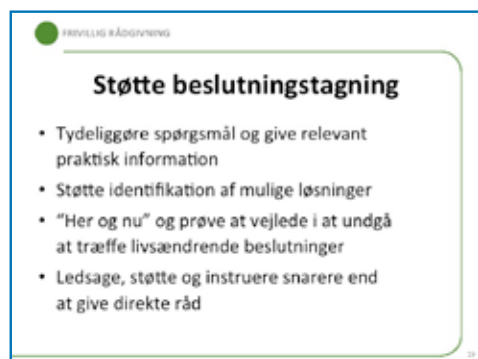


## 5.2 At hjælpe hjælpssøgende med at træffe deres egne beslutninger



Vis PPT 19: Støtte til beslutningstagning ved gennemgangen af følgende afsnit.

### PPT 19: Støtte til beslutningstagning



En vigtig rolle for en frivillig rådgiver er at hjælpe hjælpssøgende mennesker, som føler sig overvældede af deres situation, med at træffe beslutninger på et oplyst grundlag. Frivillige rådgivere medbringer deres egen erfaring og viden i den støtte, de yder, men det er vigtigt, at de ikke prøver at træffe beslutninger for den hjælpssøgende eller påtager sig for meget ansvar eller kontrol

over situationen. Det er snarere vigtigt at styrke og støtte den hjælpssøgende i at bruge egne evner og ressourcer til løsning af sine problemer.

Nøglepunkter vedrørende støtte til hjælpssøgende til at træffe egne beslutninger omfatter:

- At stille spørgsmål, som belyser problemet og giver relevant praktisk information som støtte til den hjælpssøgende i dennes beslutningsproces.
- Støtte den hjælpssøgende i at identificere mulige løsninger.
- At beskæftige sig med "her og nu" og prøve at guide den hjælpssøgende til at undgå at træffe livsændrende beslutninger, når vedkommende føler sig meget ude af balance.
- Ledsage, støtte og instruere den hjælpssøgende snarere end at give direkte råd. For at kunne gøre dette skal du følge med i, hvad den hjælpssøgende siger, og bemærke, hvis vedkommende indikerer, at han/hun er lige ved at træffe en beslutning. På dette tidspunkt kan du tilbagemelde de prioriteter og overvejelser, vedkommende har fortalt om under rådgivningssessionen, for at hjælpe ham/hende med at være klar i sin beslutning.



Foto: Kræftens Bekæmpelse





## Aktivitet: Beslutningstagning



### Formål

At praktisere støtte til hjælp søgende vedrørende beslutningstagning.

### Procedure

Opdel deltagerne i grupper på tre. En deltager er den hjælp søgende, en er frivillig rådgiver, og den tredje deltager er observatør. Den hjælp søgende er for nyligt blevet diagnosticeret med en alvorlig sygdom. Der er imidlertid chance for, at hun kan blive helt kureret. Den hjælp søgende og hendes mand diskuterer med den frivillige rådgiver, hvorvidt de skal fortælle det til deres to børn på 8 og 13, da børnene fornemmer, at der er noget galt.

Lad deltagerne spille hver rolle i fem minutter, derefter bytter de roller, således at hver deltager har chancen for at spille alle roller. Lad dem vælge et andet dilemma, hvis de ønsker det, og hvis der er tid til endnu et rollespil.

Brug 5 minutter på at diskutere i plenumgruppen. Brug følgende spørgsmål:

- *Har den hjælp søgende følt sig forstået og oplevet at have modtaget god støtte? Hvorfor/hvorfor ikke?*
- *Hvilken slags spørgsmål hjalp med til at afklare problemet for den hjælp søgende?*
- *Hvad var det sværeste for den frivillige rådgiver?*
- *Hvad bemærkede observatøren, at den frivillige rådgiver gjorde godt? Hvad kunne den frivillige rådgiver have gjort bedre?*

### Afslutning

Hjælp søgende mennesker vil ofte føle den bedste støtte, hvis den frivillige rådgiver stiller spørgsmål, som hjælper med til at afklare problemet og støtter den hjælp søgende i at finde sine egne løsninger. Vi vil gå mere i dybden med, hvordan man kan gøre det, i det følgende afsnit om aktiv lytning.

## 5.3 Aktiv lytning



Aktiv lytning betyder at rette fuld opmærksomhed mod den, der taler. Det betyder ikke blot at lytte til, hvad der bliver sagt, men også at lytte til "musikken" bag ordene og registrere bevægelser, kropssprog, stemmeleje og ansigtsudtryk.

Kunsten at lytte består derfor i at være i stand til at uddrage meningen både af, hvad der bliver sagt, og hvordan det bliver sagt.

### Hvad er aktiv lytning?

Brainstorm med deltagerne om, hvad "aktiv lytning" betyder, og hvordan man udfører det. Skriv alle de ord og ideer, deltagerne bruger til at beskrive aktiv lytning, op på en flipover.

*Brug PPT 20: Elementer i aktiv lytning til at samle op på brainstormingen og for at være sikker på, at hovedelementerne af konceptet er blevet introduceret.*

### PPT 20: Elementer i aktiv lytning

FRIVILLIG RÅDGIVNING

### Elementer i aktiv lytning

- **Forsøg at få fuld forståelse** af den hjælpsøgendes synsvinkel
- **Gentag**, hvad den hjælpsøgende har sagt, og spørg, om du har forstået det rigtigt
- **Opsummer** til sidst, hvad du har forstået
- **Undersøg** den følelsesmæssige side af problemet grundigt
- **Prøv at finde løsninger** sammen med den hjælpsøgende, ikke for vedkommende

Aktiv lytning i støttesituationer kræver en evne til at fokusere på den, der taler, og give vedkommende plads til at tale, uden at udtrykke egne tanker, følelser og spørgsmål, mens vedkommende taler. Bed deltagerne om at tænke på virkningen af aktiv lytning: Aktiv lytning betyder, at den, der taler, føler sig taget alvorligt, føler sig respekteret og behandlet som et helt menneske. Når nogen får mulighed for at udtrykke deres følelser og tanker til et andet menneske, får det deres vanskeligheder til at se ud til at være nemmere at bære. Det kan også give lettelse og større klarhed om, hvordan man kan tage det næste lille skridt til at komme videre. På den måde er aktiv lytning basis for selvudvikling af den hjælpsøgende.

*Brug PPT 21: Sådan lytter du aktivt på introduktionen til aktiv lytning.*

### PPT 21: Sådan lytter du aktivt

FRIVILLIG RÅDGIVNING

### Sådan lytter du aktivt

- Oprethold øjenkontakt (hvis det er kulturelt passende).
- Fokuser på den hjælpsøgende, og giv vedkommende plads til at tale.
- Gør brug af opklarende spørgsmål og opsummerende udsagn.
- Undgå at give udtryk for meninger, diskutere eller sympatisere.
- Undgå at blive distraheret.
- Fokuser på, hvad den hjælpsøgende siger, snarere end at gætte eller forberede dig på, hvad du selv vil sige som det næste.
- Brug dit kropssprog til at udtrykke din opmærksomhed.
- Brug ord som "ja", "hm" og "fortsæt".
- Brug passende ansigtsudtryk.
- Hav en afslappet og åben kropsholdning.
- Vær vågen og opmærksom – oprethold et højt energiniveau.
- Tag tid til stilhed og eftertænke.



## Aktivitet: Aktiv lytning



### Formål

At praktisere aktiv lytning

### Procedure

Bed deltagerne om at dele sig op i par og beslutte, hvem der skal være den aktive lytter, og hvem der skal være taler. Bed talerne om at vælge en personlig historie fra hverdagen, som de føler sig godt tilpas ved at tale om, og som ikke er relateret til en kritisk begivenhed.

Bed lytterne om at være 100% opmærksomme på, hvad taleren siger, og at lade taleren uddybe emnet på sin egen måde - snarere end at "interviewe" vedkommende.

Bed, efter fem minutter, deltagerne om at bytte rolle med deres partner. Gentag øvelsen. Afslut med en gruppediskussion ved brug af følgende spørgsmål:

- *Hvordan var dette forskelligt fra en samtale i hverdagen?*
- *Hvad følte du, da der var perioder med tavshed?*
- *Havde du det bedst som taler eller som lytter?*
- *Hvor stor en procentdel af din opmærksomhed var du i stand til at give den talende? Hvor stor en procentdel giver du normalt til mennesker, du støtter?*
- *Hvad forhindrer dig i at give 100% af din opmærksomhed?*

### Afslutning

Afslut aktiviteten ved at opsummere hovedelementerne i aktiv lytning og dens brugbarhed som et redskab i psyko-social støtte.

## Afslutning

Et af de vigtigste aspekter ved frivillig rådgivning er kommunikationsfærdigheder, og hvordan man kan støtte beslutningstagning med aktiv lytning som et værktøj. Ud over at kende de relevante færdigheder er det nødvendigt at have en struktur på den støtte, der ydes, hvilket vil blive gennemgået i det følgende modul.

# MODUL 6:

## STRUKTURERING AF EN RÅDGIVNINGSSAMTALE



### LÆRINGS-PUNKTER

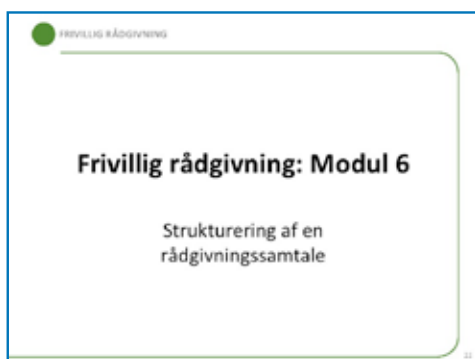
- Lære at strukturere en rådgivningssamtale
- Praktisere interviewteknikker
- Forstå, hvordan man afslutter en rådgivningssession

### 6.1 Rådgivningsprocessen



Brug PPT 22: Strukturering af en rådgivningssamtale som introduktion til modulet.

#### PPT 22: Strukturering af en rådgivningssamtale



En rådgivningssamtale med en hjælpsøgende er forskellig fra de samtaler, vi har hver dag med venner og familie. Rådgivningsprocessen er normalt struktureret og bevæger sig fra åbning (eller udarbejdning af en kontrakt ved det første møde) over det stadium af samtalen, hvor den hjælpsøgende taler om sin situation, til afslutning.

Rådgivning er en proces, hvor der opbygges et tillidsfuldt forhold, som gør den hjælpsøgende i stand til at tale åbent om sine problemer. Derfor er omgivelserne meget vigtige – ideelt set et roligt sted, der er tilstrækkeligt uforstyrret til at sikre tavshedspligten og gøre den hjælpsøgende tryk ved at fortælle sin historie.



## Åbning

Vis PPT 23: Åbning

### PPT 23: Åbning

FRIVILLIG RÅDGIVNING

### Åbning

- At "sætte scenen"
- Kontrakt eller aftale

Opfordr deltagerne til at skabe en gæstfri og tryk atmosfære, når de mødes med en hjælpsøgende første gang. Hils på den hjælpsøgende på en passende måde (f.eks. ved at give hånd), præsenter dig selv ved navn, og forklar din rolle i organisationen som frivillig rådgiver. Det er nyttigt at "oprette en kontrakt" for at udstikke målet for den støtte, der tilbydes. Kontrakten afklarer den frivillige rådgivers rolle, beskriver praktiske forhold (f.eks. hvor man skal mødes) og forklarer, hvad grænserne er for den støtte, som den frivillige rådgiver vil yde. På forskellige tidspunkter under rådgivningen kan det være nyttigt at referere til kontrakten, hvis der er behov for opklaring.

*Hvis organisationen har en kontraktformular, som den frivillige rådgiver kan bruge sammen med den hjælpsøgende, skal du have trykte eksemplarer at give til deltagerne. Nedenstående tekstboks viser nogle elementer, der er nyttige i en kontrakt:*



## ELEMENTER I EN KONTRAKT ELLER AFTALE:

- *Tidsplan: Hvor ofte den frivillige rådgiver og den hjælp søgende menneske skal mødes, sessionernes længde og et estimat af, hvor lang tid de vil fortsætte med at mødes (Bemærk: I nogle organisationer er det ikke muligt for den hjælp søgende at vende tilbage og/eller se den samme rådgiver – dette kan bemærkes i kontrakten).*
- *Hvad der vil ske – og IKKE ske – i løbet af rådgivningssessionerne (f.eks. hvilken slags støtte den frivillige rådgiver vil tilbyde, og hvilke ydelser eller type støtte der IKKE tilbydes).*
- *Formålet med rådgivningssessionerne, som det besluttes i fællesskab af den frivillige rådgiver og den hjælp søgende.*
- *Basale principper såsom tavshedspligt.*
- *Mulighed for henvisning (dvs. når det er i den hjælp søgendes bedste interesse at involvere nogle andre til at støtte vedkommende).*

"Åbning" refererer også til åbning af samtalen, hver gang du møder en hjælp søgende. Starten af sessionen er et vigtigt øjeblik, hvor atmosfæren sættes for resten af samtalen. Den kan for eksempel omfatte en opsummering af samtalen fra sidste gang og det at spørge vedkommende om, hvordan tingene er gået siden sidst.

*Spørg deltagerne om, hvad de synes er en god måde at åbne samtalen på.*



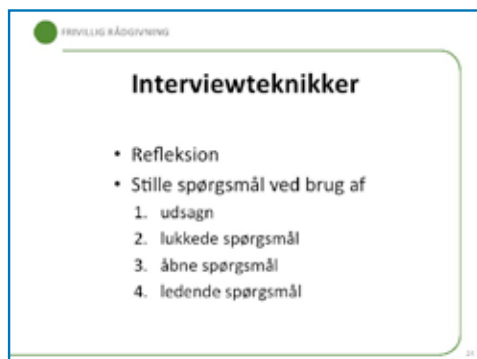
Foto: IFRC



## Interviewteknikker

Vis PPT 24: Interviewteknikker

### PPT 24: Interviewteknikker



Der er forskellige teknikker, som den frivillige rådgiver kan bruge i kommunikationen med den hjælpsøgende på en nyttig måde. To fundamentale teknikker vises herunder.

### Refleksion

At gøre det muligt for den hjælpsøgende at udtrykke sig selv ved at reflektere over, hvad han/hun har sagt, er en nyttig teknik inden for rådgivning. Refleksion involverer at lytte til, hvad der bliver sagt, opsummere vigtige tanker og følelser, der er givet udtryk for, samt at gentage udsagnet med nye ord. For eksempel:

"Jeg hørte, at du sagde, at du tænker meget på din søn, og at det bringer nogle vanskelige følelser frem. Det ser ud som om, du tænker på din søn nu. Du så trist ud, da du fortalte mig om, hvad han lavede i går aftes."

Refleksion over følelser er et alternativ til spørgsmålet "Hvordan har du det?" Vores personlige filtre, antagelser, fordømmelser og overbevisninger kan forvrænge, hvad vi hører. Derfor kan vi ved brug af refleksion klargøre, at vi forstår, hvordan den berørte person føler det, og vise vores interesse i vedkommendes bekymringer. Det er også en effektiv og støttende måde til at opmuntre den hjælpsøgende til at fortælle mere om sine tanker og oplevelser.

### 2. At stille spørgsmål

Spørgsmål kan stilles på forskellige måder. Både udsagn og spørgsmål kan hjælpe med til at opmuntre et menneske til at udtrykke sig.

Brug af et **udsagn** er en nyttig måde at opmuntre nogle til fortælle dig mere:

"Jo mere du fortæller mig, jo bedre forstår jeg dig."

"Jeg vil gerne vide noget mere om det."

At stille et direkte **spørgsmål** gør også nogle i stand til at fortælle dig mere. Men der findes forskellige slags spørgsmål med forskellige mulige slags svar:

**Et lukket spørgsmål** giver kun respondenterne mulighed for at svare ja eller nej:

"Har du det bedre, end sidste gang vi mødtes?"

**Et åbent spørgsmål** giver respondenterne mulighed for at svare på den måde, han/hun vil:

"Hvordan har du det i dag?"

**Et ledende spørgsmål** har antagelser indbygget – det lægger svaret i respondenterens mund, så vedkommende føler sig tvunget til at være enig med dig:

"Er du meget ulykkelig over din mands død?"

*Uddel "Eksempler på dialog" til deltagerne (findes online).*



## FRIVILLIG AKTIVITET

*Hvis du har tid, kan du gennemføre et kort rollespil med en deltager for at demonstrere aktiv lytning, opklaring af spørgsmål osv.*

### Erkendelse af grænser

Forklar deltagerne, at det er vigtigt at kende og respektere sine grænser som frivillig rådgiver, både af hensyn til de frivillige rådgiveres eget helbred og velbefindende og i den hjælpsøgendes bedste interesse. Forskellige udfordringer kan dukke op i rådgivningsforhold. Den hjælpsøgende kan for eksempel have urealistiske forventninger til den frivillige rådgiver – f.eks. med hensyn til at kunne løse vedkommendes problemer eller være til rådighed hele tiden – eller kan blive for afhængig af den frivillige rådgiver. I disse situationer skal grænserne ved frivillig rådgivning erkendes, og man skal prøve at finde en løsning. Den bedste måde at gøre dette på er sammen med den hjælpsøgende: Udforsk alternative muligheder, tal om nødvendigt om henvisning (som diskuteret i modul 4), og læg en plan for vejen frem.

Sommetider kan den frivillige rådgiver føle sig overvældet af den hjælpsøgende eller dennes særlige problem og er ude af stand til at hjælpe hensigtsmæssigt. Det kan for eksempel være, at den frivillige rådgivers egne problemer viser sig, og/eller at den hjælpsøgende ville blive bedre betjent af en anden (en anden frivillig rådgiver eller en professionel). Forklar deltagerne, at hvis de føler sig overvældede i en rådgivningssituation, skal de sørge for at tale med en supervisor for at finde ud af, hvad der er den bedste løsning.

I nogle situationer er frivillig rådgivning ikke relevant for et hjælpsøgende menneske. Hjælpsøgende mennesker kan have forventninger, som ikke kan opfyldes gennem frivillig rådgivning, eller de kan

have vanskeligheder, der kræver øjeblikkelig professionel hjælp for eksempel:

- Kerneproblemet er i virkeligheden et socialt problem, som skal løses ved andre midler.
- Den hjælpsøgende er til fare for sig selv eller andre eller alvorligt psykisk syg.
- Den hjælpsøgende har en personlig dagsorden med den frivillige rådgiver, såsom at ville have et romantisk forhold.
- Problemet er for stort, og frivillig rådgivning er ikke effektiv, og/eller den hjælpsøgendes klager bliver tiltagende værre med tiden.

Forklar deltagerne, at erkendelse af, hvornår frivillig rådgivning ikke er relevant for den hjælpsøgende, er vigtig og viser god dømmekraft fra den frivillige rådgivers side. Opfordr dem til at søge rådgivning fra en supervisor i disse situationer for at få støtte til at afslutte forholdet og henvise den hjælpsøgende til andre tjenester.

### Afslutninger

Dette afsnit dækker (1) afslutningen af en rådgivningssektion og (2) afslutningen på et rådgivningsarrangement.

**Afslutning af en rådgivningssamtale** på en god måde er lige så vigtigt som en god åbning af samtalen. Den måde, frivillige rådgivere håndterer afslutningen på en rådgivningssession eller hele rådgivningsprocessen på, kan være afgørende for, om en hjælpsøgende føler sig tryk ved at handle ud fra den støtte eller information, der er blevet tilbudt. Det kan også påvirke den hjælpsøgendes følelse med hensyn til at kontakte eller bruge organisationens rådgivningsstøtte igen.



Opsamling og afslutning på en samtale på en støttende, åben, venlig måde viser respekt og empati og lader den hjælpsøgende fortsat have kontrol. Opsummering er en nyttig teknik til at afslutte en session, for eksempel:

"Lad os se på, hvor vi er nået til, og hvordan vi kommer videre herfra".

I slutningen af en session kan frivillige rådgivere tilbyde at mødes igen, og afhængigt af konteksten kan der udarbejdes en plan for flere sessioner.

**En god afslutning af et rådgivningsarrangement** indebærer klarhed om, hvorvidt de hjælpsøgende kan kontakte deres frivillige rådgiver eller organisationen igen. Dette afhænger af omstændighederne ved arbejdet.

Det kan være muligt at give opfølgning for eksempel ved at tilbyde at ringe om nogle få dage for at se, hvordan den hjælpsøgende har det, eller at tilbyde vedkommende en aftale om at komme igen. Det kan være opmuntrende at vide, at der forsat er mulighed for hjælp. Mennesker kan få nye behov eller følelser, når de bearbejder de oplevelser, de har været igennem og tilpasset sig de nye omstændigheder. At tjekke op på vedkommende pr. telefon eller personligt møde kan give mulighed for at vurdere, hvilken yderligere støtte vedkommende stadig har brug for.

Understreg over for deltagerne, at hvis de lover at følge op, skal de sørge for at gøre det og desuden være sikre på, at det ligger inden for rammerne af deres organisation.



## Aktivitet: En rådgivningssamtale

### Formål

At praktisere en rådgivningssamtale

### Procedure

Opdel deltagerne i grupper på tre med en hjælpsøgende, en frivillig rådgiver og en observatør.

Brug nedenstående case eller en anden, som passer til din målgruppe (der er flere case-eksempler i det ekstra materiale, der kan hentes online). Bed deltagerne om at opføre et rollespil om etableringen af et forhold med en hjælpsøgende. Bed observatøren om at notere eksempler på god kommunikation, f.eks. at oprette en kontrakt, brug af aktiv lytning og brugbare spørgsmål til indhentning af information på en støttende måde.

Brug 10-15 minutter på rollespillet og 5 minutter på generel feedback fra grupperne.

### Case

Marcello, 18, har opgivet sin læreplads som tømrer. Han har aldrig været en god elev. Hans forældre blev skilt for 10 år siden, og han bor hos sin mor. Han har altid været meget bange for eksaminer og var altid meget nervøs og usikker, når han skulle til eksamen. Efter at have opgivet sin læreplads har han taget forskellige jobs, men i øjeblikket har han ikke noget arbejde. Hans forhold til moren er meget anstrengt på grund af situationen. Han har ikke kontakt med sin far. Hans mor ønsker, at han skal vende tilbage til skolen. Marcello spiller computerspil nat og dag. Han står først op midt på dagen og møder ikke længere sine

kammerater, fordi han ingen penge har. Han føler sig deprimeret og synes, han er en taber. Han ved, at han bliver nødt til at ændre noget i sit liv, men ved ikke hvordan.

### Diskuter derefter følgende spørgsmål:

#### Rådgiver

- Hvordan begyndte jeg? Hvad sagde jeg? Hvilken struktur gav jeg?
- Hvad følte jeg med hensyn til Marcello?
- Hvordan tilpassede jeg mig Marcello?
- Hvad følte jeg i interaktionen – hvad gjorde jeg godt? Hvad kunne jeg have gjort bedre?

#### Marcello

- Hvordan oplevede jeg rådgiveren i begyndelsen?
- Følte jeg mig tryk?
- Stolede jeg på, at han/hun ville være i stand til at hjælpe mig?
- Følte jeg mig forstået?
- Følte jeg mig respekteret?

#### Observatører

- Hvilke spørgsmål, bemærkede du, hjalp med til at åbne samtalen?
- Hvilken type spørgsmål bemærkede du, at den frivillige rådgiver brugte, og hvilke af dem fungerede godt?
- Hvordan viste den frivillige rådgiver, at han/hun lyttede?

### Afslutning

Som afslutning skal du samle deltagerne og spørge dem om, hvordan sessionen forløb – hvad de diskuterede bagefter.





## AFSLUTNING AF DAG 1

Vis PPT 25: *Tak for i dag.*

### PPT 25: *Tak for i dag.*



### Aktivitet: Afslutning af dagen



#### Formål

At lade deltagerne reflektere over dagen og afslutte den på en positiv måde.

#### Procedure

Bed deltagerne om at danne en cirkel.

Bed dem om at kaste en bold til hinanden.

Når en deltager griber bolden, skal du bede vedkommende om at nævne en ting, han/hun vil tage med hjem fra dagen. Det kan være et "aha-øjeblik", noget, vedkommende har fundet specielt vigtigt eller har lært, en ny forståelse, et anderledes perspektiv osv.

Kast bolden til en deltager for at starte.

## Afslutning

Hvis det er relevant, kan du kort kommentere på vigtige punkter, bekymringer eller spørgsmål, der er dukket op, eller udsætte diskussionen af dem til næste dag. Sig tak for i dag og på gensyn i morgen!

## DAG 2

### VELKOMMEN TIL DAG 2

Byd deltagerne velkommen til dag 2 (PPT 26: **Velkommen**), og spørg dem, om der er noget, de har tænkt over, eller om de har spørgsmål angående gårsdagens session. Hvis det er relevant, kommenter da alle vigtige punkter, bekymringer eller spørgsmål vedrørende den forrige dags session.

Mind dem om dagens program, og spørg, om der er nogen spørgsmål.

Vis PPT 26: **Velkommen**

### PPT 26: **Velkommen**



# MODUL 7:

## LIVSBEGIVENHEDER OG MESTRING

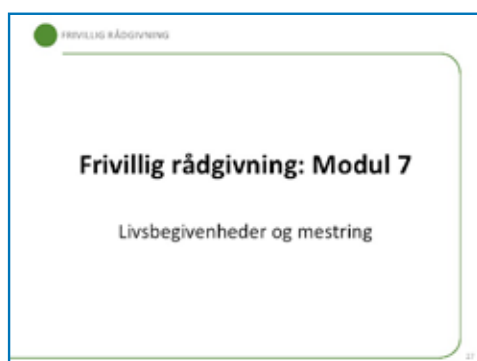


### LÆRINGS-PUNKTER

- Være i stand til at beskrive betydningsfulde livsbegivenheder, som kan kræve hjælp fra en frivillig rådgiver
- Genkende reaktioner på livsbegivenheder: Stress og massiv stress
- Forstå koncepterne modstandsdygtighed, mestring, sorg, selvmordstanker

Brug PPT 27: Livsbegivenheder og mestring til introduktion af modulet

### PPT 27: Livsbegivenheder og mestring



til forfærdelige) situationer, kan blandt andre faktorer anskues som risikofaktorer. Nøglen til psykisk og følelsesmæssigt velbefindende er at opretholde en balance i livet, så de beskyttende faktorer vejer tungere end risikofaktorerne.

Det er ikke bare en livsbegivenhed i sig selv, der gør den stressende, men snarere et menneskes subjektive oplevelse af begivenheden. Forskellige mennesker kan af mange årsager opleve den samme situation meget forskelligt, herunder spiller vedkommendes tidligere oplevelser, personlighed, graden af social støtte og livsomstændigheder på tidspunktet for begivenheden ind.

## 7.1 Livsbegivenheder



Bed gruppen om at give eksempler på beskyttende faktorer, før du går videre.

Livet igennem har vi forskellige oplevelser og erfaringer – vi møder held og uheld, tilpasser os ændrede forhold, lærer og udvikler os. Mange situationer i livet er ledsaget af usikkerhed og stress, og visse livsbegivenheder kan være specielt stressende. Alle har ressourcer, styrke, talent og evner til at håndtere vanskelige situationer og udfordringer. Dette er beskyttende faktorer, som fremmer vedkommendes modstandsdygtighed og robusthed, og de er vigtige for den måde, et menneske mestrer en konfrontation med krævende situationer. Stress og belastning, som er resultatet af vanskelige (lige fra besværlige

**Forskellige typer af livsbegivenheder kan forårsage forskellige niveauer af stress:**

**En betydningsfuld livsbegivenhed** er en begivenhed, der forstyrrer vores normale dagligliv og skaber en ubalance mellem os selv og vores omgivelser (dvs. sociale og fysiske verdener). Begivenheden tvinger os til at se forandringer i øjnene og at mestre situation ved at lære nye måder at handle, føle og tænke på. Begivenheden i sig selv kan blive opfattet som behagelig eller ubehagelig, men den bringer altid en forandring ind i vores liv.

Nogle livsbegivenheder kan være særlig stressfulde, såsom en fødsel, et ungt menneske, der starter på universitetet, et jobskift, pludselig alvorlig sygdom, bryllup eller skilsmisse, flytning til nye omgivelser eller tabet af en nær pårørende. Disse begivenheder ændrer ofte et menneskes normale daglige rutine og kræver, at vedkommende skal tilpasse sig og udvikle nye strategier for mestring.

**Traumatiske begivenheder** er ekstreme begivenheder, der ligger hinsides menneskelige hverdagsoplevelser, og som truer på livet eller den personlige integritet og forårsager intens frygt, angst eller følelse af hjælpeløshed. Traumatiske begivenheder kan omfatte faktisk oplevelse af alvorlig tilskadecomst eller risiko for at dø eller trussel derom. Overværelse af, at dette sker for andre, eller det at høre om, at en pårørende har oplevet en sådan begivenhed, kan også opleves som traumatisk. Disse er mulige traumatiserende situationer, som kan associeres med alvorlige stresssymptomer. Kritiske eller traumatiske begivenheder tvinger os til at se forandringer i øjnene i meget større skala end andre betydningsfulde livsbegivenheder.

**En personlig krise** er den oplevelse, et menneske har – en indre proces af spørgsmål og stress – som opstår som følge af en betydningsfuld livsbegivenhed eller traumatisk begivenhed. Mennesker, der er i personlig krise, oplever en **ubalance** mellem deres ressourcer til mestring og de stressfaktorer, de er udsat for, og stiller dybe spørgsmål til deres liv. De kan spørge sig selv: "Hvad er meningen med mit liv? Hvordan kan jeg leve? Hvordan vil min familie overleve nu, da vi har mistet alt? Hvad er de rigtige valg at tage? Hvilke værdier skal jeg lade mig styre af?" Alle mennesker reagerer forskelligt på betydningsfulde eller traumatiske livsbegivenheder, så størrelsen og alvoren af den krise, hver enkelt føler i forhold til en speciel begivenhed, kan variere.

*Det er vigtigt, at deltagerne forstår, at forskellige hjælpssøgende vil have forskellige opfattelser af alvoren eller graden af stress efter betydningsfulde eller traumatiske begivenheder i deres liv. Der er ikke to mennesker, der reagerer på samme måde, og enhver begivenhed kan potentielt lede til en personlig krise. En krise opstår, når nogen når grænsen for sine evner og ressourcer til at mestre en situation.*

## Aktivitet: Forståelse af betydningsfulde og kritiske livsbegivenheder

### Formål

At skabe bevidsthed om og forståelse af typer af betydningsfulde og traumatiske livsbegivenheder, som målgruppen oplever, og som kan føre til personlige kriser.

### Procedure

Diskuter med deltagerne:

- Hvilken slags begivenheder oplever målgruppen?
- Hvilke er traumatiske?
- Hvad kan få nogle til at opleve en begivenhed som traumatisk?
- Hvilke former for ressourcer eller gode måder til mestring kan de have?

## 7.2 Reaktionen på livsbegivenheder: Stress og massiv stress

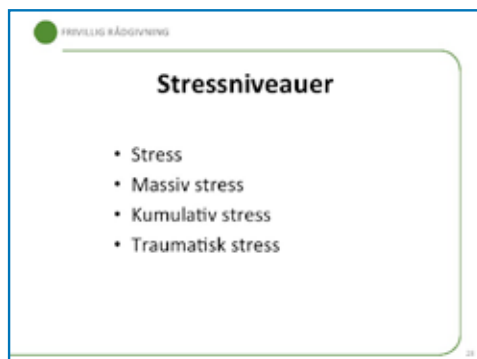


støtte, der ydes, kan være tilstrækkelig til at bringe vedkommende tilbage i balance, så han/hun kan mestre situationen og komme sig.

Stressniveauer kan imidlertid blive vanskelige at mestre. Det sker på to forskellige måder:

Brug PPT 28: Stressniveauer

### PPT 28: Stressniveauer



**Stress** er en naturlig del af livet. Normalt dagligt stress opstår på grund af vores omgivelser (for eksempel støj, ekstremt vejr), på grund af vores job, vores situation og på grund af os selv i form af forventninger, ønsker og ambitioner.

At være stresset til en vis grad i vores liv tjener et formål. Det hjælper os til at være motiverede og aktive og mobiliserer vores kroppe og sind til at reagere hurtigt i en situation. Somme tider kan positive begivenheder i vores liv også være stressfulde. Tænk på din første skoledag som barn, eller da du blev gift eller flyttede ind i et nyt og bedre hus. Disse er positive begivenheder, men de kræver også, at vi vokser og lærer nye færdigheder, så vi kan tilpasse os forandringerne i vores liv.

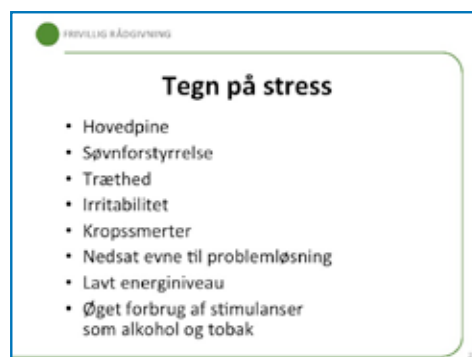
**Massiv stress** er anderledes. Mennesker kan møde betydelig stress i deres liv, som overstiger deres ressourcer til at mestre situationen. Når dette sker, kan de føle massiv stress. De vil muligvis være i stand til selv at håndtere situationen ved at reducere deres stress eller styrke deres ressourcer til mestring, hvilket fører til mestring eller genoprettelse, uden at det er nødvendigt at søge støtte. Men i nogle tilfælde føler de så massiv stress, at de må søge hjælp. Den frivillige rådgiver kan være den første hjælper, der møder et massivt stressramt menneske. Den

**Kumulativ stress:** Dette optræder, når små mængder af stress tårner sig op, eller hvis kronisk stress trækker ud, og det ikke er til at se enden. For eksempel kan det at være kronisk syg eller at passe et kronisk sygt menneske med tiden skabe kumulativ stress. I det lange løb kan kumulativ stress føre til mange fysiske, emotionelle problemer for den berørte person og dennes forhold til andre. "Udbrændthed" er den term, der bruges, når kroniske stresssymptomer tager over, og den berørte person er ude af stand til at mestre det.

**Traumatisk stress:** Dette er massiv stress, som kan optræde omkring en traumatisk begivenhed. De berørte mennesker kan opleve en "bekæmp-, flygt- eller frys-reaktion". Symptomerne kan være alvorlige såsom at undgå alle påmindelser om situationen, føle sig letantændelig og genopleve situationen i drømme eller "flashbacks" (en slags drøm i vågen tilstand, som om oplevelsen sker igen). Hvis den massive stress fortsætter i længere tid, forværres eller er specielt alvorlig, kan den frivillige rådgiver henvise den berørte person til professionel støtte.

Brug PPT 29: Tegn på stress ved afslutning af følgende aktivitet.

### PPT 29: Tegn på stress







## Aktivitet: Tegn på stress



### Formål

At være bevidst om tegn på stress

### Procedure

Brainstorm på almindelige tegn på stress hos hjælpsøgende eller kolleger.

Skriv forslagene op på en flipover, og sørg for, at følgende er nævnt (hvis de ikke nævnes af deltagerne, tilføj dem da på flipoveren):

- *Fysiske tegn f.eks. mavepine, træthed, søvnforstyrrelse, manglende energi*
- *Psykiske tegn f.eks. koncentrationsbesvær, manglende tidsfornemmelse*
- *Følelsesmæssige tegn f.eks. angst, tristhed, følelse af uduelighed, vrede, irritabilitet*

- *Sjælelige tegn, f.eks. at livet synes meningsløst, tab af tro og religiøs overbevisning*
- *Adfærdsmæssige tegn f.eks. alkoholmisbrug (hæmningsløst) og brug af stoffer*
- *Interpersonelle tegn f.eks. tilbagetrækning fra nære pårørende, konflikt med andre*

### Afslutning

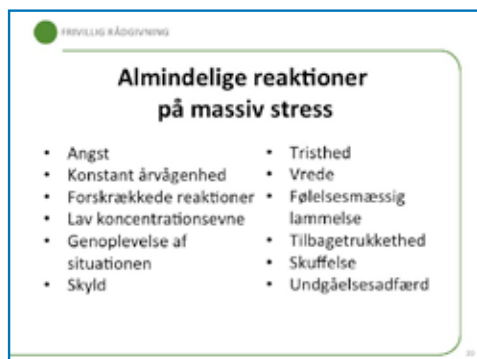
Afslut aktiviteten ved at vise PPT 29: Tegn på stress

Det er vigtigt at vide, at de fleste mennesker kan mestre og komme sig over betydningsfulde livsbegivenheder – såvel som traumatiske livsbegivenheder – med tiden ved brug af deres egne ressourcer eller med basal støtte fra en frivillig rådgiver. Hvis disse tegn på stress imidlertid fortsætter og bliver værre over en længere periode (mere end 4-6 uger), bør den frivillige rådgiver overveje at henvise den hjælp-søgende til professionel hjælp.



Brug PPT 30: Almindelige reaktioner på massiv stress

## PPT 30: Almindelige reaktioner på massiv stress



Hvis der er tid, kan du tale om nogle almindelige reaktioner på massiv stress:

### Depression

Depression er karakteriseret ved et depressivt eller nedtrykt sind, formindsket interesse i aktiviteter, der ellers var behagelige, vægtforøgelse eller -tab, nervøsitet, uberettiget skyldfølelse, koncentrationsbesvær og nogle gange tilbagevendende dødstanker. Depression er mere end en "dårlig dag", det er en medicinsk tilstand, som i alvorlig grad kan påvirke et menneskes liv og vedkommendes evne til at fungere.

### Alkohol-/stofmisbrug

Selvmedicinering med alkohol eller stoffer er en almindelig måde for mange mennesker at prøve at mestre betydningsfulde eller traumatiske livsbegivenheder. Mennesker kan drikke for meget eller bruge stoffer til at døve sig selv fra svære tanker, følelser og minder, der relaterer til traumatiske begivenheder i deres liv. Selvom alkohol eller stoffer kan føles som en hurtig løsning, fører de ofte til større problemer i den sidste ende.

### Panikanfald

Et panikanfald er en følelse af intens angst, som kan optræde pludseligt uden nogen

umiddelbar årsag. Symptomer kan omfatte uregelmæssig hjertebanken, bryst smerter, kvalme, svimmelhed, følelsesløshed, hede- eller kuldeture, skælven, rædsel, flugtfornemmelse, nervøsitet for at gøre noget pinligt og/eller dødsangst. Et anfald varer normalt mere end 10 minutter. De fleste mennesker, som oplever et panikanfald, vil sandsynligvis opleve flere.

### Symptomer på traumatisk stress: Posttraumatisk stresslidelse

Nogle mennesker, som oplever traumatisk stress (se beskrivelse ovenfor), kan udvikle posttraumatisk stresssyndrom (PTSD). PTSD er karakteriseret ved vedvarende tilstedeværelse af følgende tre symptomgrupper i mindst en måned efter oplevelsen af en traumatisk begivenhed.

- Påtrængende minder (tanker, billeder, lyde eller andet om begivenheden, som ikke kan kontrolleres)
- Undgåelse (af steder, personer eller andre ting, som minder vedkommende om begivenheden)
- Alarmeredskab (øget beredskabstilstand, nervøsitet og på vagt over for fare; ofte med søvn- og koncentrationsbesvær)

Alle disse tre symptomgrupper skal være til stede, og den berørte persons daglige funktion skal være alvorligt nedsat ved en PTSD-diagnose. Hvis et menneske oplever disse symptomer i mere end en måned efter begivenheden, skal han/hun opfordres til at søge professionel hjælp.

## 7.3 Modstandsdygtighed



De fleste mennesker kommer sig over betydningsfulde eller kritiske livsbegivenheder uden professionel hjælp. De finder ressourcerne hos sig selv, deres familie og samfundet til at mestre vanskelige situationer. Denne evne til at håndtere og at komme sig over meget stressfyldte livsoplevelser er noget, som du sandsynligvis selv har oplevet og set hos venner og pårørende.

**Modstandsdygtighed** beskrives som et menneskes eller et samfunds evne til at absorbere chok og komme tilbage efter at have oplevet en kritisk eller traumatisk begivenhed.

Modstandsdygtighed betyder ikke, at mennesker ikke oplever massiv stress fra begivenheder i deres liv, men snarere at de er i stand til at mestre situationen og komme sig ved brug af deres egne ressourcer.

### Hvad er de centrale elementer i modstandsdygtighed?

Modstandsdygtighed er ikke en fast størrelse, som mennesker har eller ikke har. Faktisk besidder alle evner til at mestre, og disse kan styrkes og fremmes. Men der er mange faktorer, der influerer på, hvordan den enkelte reagerer på og kommer sig over en begivenhed, såsom vedkommendes egen situation, når begivenheden indtræffer, vedkommendes personlighed og hans/hendes historie vedrørende andre livserfaringer samt typen af begivenhed (f.eks. dens alvor og omfang). Personlige egenskaber er vigtige for modstandsdygtighed og hjælper mennesker til at mestre betydningsfulde og traumatiske livsbegivenheder. Disse omfatter:

- Evnen til udarbejde realistiske planer og udføre dem
- Have en positiv opfattelse af sig selv
- Have selvtillid
- Have evne til nemt at tilpasse sig nye situationer
- Være i stand til at håndtere stærke følelser
- Være i stand til at kommunikere sine følelser og tanker
- Tro på, at der kan ske ændringer

Mennesker med modstandsdygtighed tror også på, at de kan komme sig over en begivenhed, og at der vil være et positivt resultat. Mennesker med modstandsdygtighed udviser ofte

pragmatiske måder til mestring, såsom "hvad det end kræver". Egenskaber hos den enkelte, såsom selvudvikling, selvværd, tillid, optimisme synes at have forbindelse med modstandsdygtighed.

Et menneskes modstandsdygtighed på et givet tidspunkt afhænger også af vedkommendes omgivelser og samfundet. Omsorgsfulde forhold og et socialt støttenetværk fra mennesker, både inden og uden for familien, er centrale for opbygning af modstandsdygtighed. Andre kan tilbyde forståelse, selskab og støtte i vanskelige tider.

Modstandsdygtighed kan påvirkes af tidligere livserfaringer eller udsættelse for kritiske begivenheder. Mennesker, som har oplevet andre kritiske livsbegivenheder og er kommet sig over dem, kan være mere modstandsdygtige ved lignende begivenheder i fremtiden. Men det modsatte kan også være tilfældet – hvis et menneske ikke har løst eller ikke er kommet sig over en tidligere kritisk begivenhed, kan vedkommende være mere sårbar over for massiv stress, når han/hun møder andre betydningsfulde eller kritiske livsbegivenheder.

*Brug PPT 31: Opbygning af modstandsdygtighed til opsummering.*

### PPT 31: Opbygning af modstandsdygtighed







## Aktivitet: Modstandsdygtighed

Bed deltagerne om at tænke på en person, de kender (eller et menneske fra målgruppen), som de vil beskrive som havende modstandsdygtighed.

Oplist dennes personlige egenskaber samt

egenskaber ved vedkommendes omgivelser for at forklare årsagerne til, at du vælger denne person.

Opsummer feedback fra gruppen på en flipover.

## 7.4 Mestring

Brug PPT 32: Mestring

### PPT 32: Mestring

FRIVILLIG RÅDGIVNING

### Mestring

Mestring er en konstant proces af kognitiv (f.eks. tanker og viden), følelsesmæssig og adfærdsmæssig tilpasning for at kunne håndtere eller styre ubehagelige eller endda ulykkelige begivenheder, tilstande og situationer.



Mestring drejer sig hovedsageligt om at håndtere personlige kriser, der opstår som følge af betydningsfulde eller traumatiske livsbegivenheder, som beskrevet tidligere i dag. Når der sker noget usædvanligt, har mennesker behov for på en eller anden måde at gøre situationen håndterlig, tilpasse sig de nye omstændigheder og, efter nogen tid, vende tilbage til en – måske ny og forandret- normaltilstand. Mestring kan ske på passende og sunde måder, men nogle mennesker kan sidde fast i måder, som kan videreføre eller gøre problemerne værre og gøre en tilbagevenden til "normaltilstand" meget vanskelig.

Når mennesker i stress og krise finder en positiv måde at mestre situationen på, synes de at komme sig hurtigere.



Foto: Erdem Coplen/Tyrkisk Røde Kors



## Aktivitet: Positiv og negativ mestring

### Formål

At kortlægge, hvad positiv og negativ mestring dækker over.

### Procedure

Bed deltagerne om at finde eksempler på positiv og negativ mestring. Skriv deres svar på en flipover, og del siden op i positive og negative måder til mestring. Brug nedenstående information i diskussionen.

### Punkter til diskussion

Generelt kan mestring ses som succesfuld/positiv, hvis den hjælper med til:

- *Indrømmelse af, at der er sket noget stressende*
- *Finde en god balance mellem følelser og tanker/viden om hændelsen*
- *Skabe kontakt til (betydningsfulde) andre*
- *Finde et passende sprog til at tænke på og tale om begivenhederne*
- *Integration af oplevelserne i ens livshistorie*
- *Aktiv problemløsning*
- *At kunne komme videre og se på fremtiden uden at blive hæmmet af påtrængende minder eller blive nødt til at undgå associationer vedrørende hændelsen.*

Mindre støttende eller endda skadende/negative måder at mestre situationen på kan omfatte:

- *Selvmedicinering for at dulme ubehagelige følelser*
- *Alkohol- eller stofmisbrug*
- *Vedholdende undgåelse, f.eks. fornægtelse af, søgning af distraktion fra, aldrig tale om hændelsen, undgå alle minder om hændelsen osv.*
- *Social isolation*
- *Nedtrykthed, som varer i en længere periode*
- *Aggressiv adfærd*

### Afslutning

Forklar deltagerne, at succesfuld mestring tager tid. Intense negative følelser er almindelige efter at have oplevet en yderst stressende hændelse. Mestring drejer sig om genvindelse af kontrol vedrørende disse følelser – og ikke at få dem til at forsvinde pludseligt på mirakuløs måde.





Nogle eksempler til støtte af en sund mestring omfatter:

- Sikre tryghed og sikkerhed ved at minimere yderligere risici eller potentiel stress.
- Fastholde daglige rutiner for at genetablere en følelse af normalitet og håndterbarhed.
- Fokusering på små handlinger og opgaver, som nemt kan håndteres.
- Søge hjælp og støtte hos venner og familie.
- Holde sig fysisk aktiv (dvs. træning, gåture).
- Tale om sine oplevelser og prøve at finde mening i, hvad der skete.
- Tage del i samfundslivet (kulturelle, politiske og religiøse aktiviteter), efter hvad der er relevant.
- Sætte sig mål og udarbejde planer for at opfylde dem.
- Deltagelse i genopbygningsaktiviteter eller støtte til andre i tilfælde af store hændelser som en naturkatastrofe.

## 7.5 Sorg



Meget ofte oplever hjælpsøgende sorg på grund af tabet af en person, helbred, fremtidsudsigter i livet eller andre tab. Sorg er en naturlig reaktion på betydelige tab og kan betragtes som den pris, vi betaler for vores evne til at indgå i kærlighedsforhold med andre i vores liv. Jo bedre vi forstår sorg, des bedre vil vi være i stand til at hjælpe en efterladt.

I denne kontekst er det vigtigt for frivillige rådgivere at forstå, at sorg ikke blot er en lineær proces, hvor et menneske mister nogen eller noget og derefter gradvist og konstant får det bedre. Tværtimod vil mennesker i sorg ofte tage to skridt frem og et tilbage i deres helbredelsesproces.

Mennesker i sorg bliver nødt til at håndtere nye og overvældende følelser såvel som nye livsomstændigheder. For alle, der har at gøre med mennesker i sorg, er det vigtigt at være bevidst om de forskellige måder, mennesker reagerer på og håndterer vanskelige livssituationer. Når vi mister nogen eller noget, der er af stor betydning for os, vil de fleste af os sørge, og nogle af os vil opleve en personlig krise.

Vis PPT 33: Sorg

### PPT 33: Sorg

The slide content is as follows:

**Sorg**

- Sorg er en reaktion på tabet af nogen eller noget.
- Et tab kan føre til andre tab.
- Sorg er en proces, der tager tid og involverer læringserfaringer.

Forklar følgende, når du gennemgår PPT 33

- Sorg er en reaktion på tabet af nogen eller noget, vi elsker. Den kan betragtes som den pris, vi betaler for vores evne til at indgå i kærlighedsforhold med andre.
- Et tab kan lede til andre tab, f.eks. kan kritisk sygdom føre til tab af job, tab af sikkerhed, økonomiske tab, tab af sociale netværk.
- Sorg er en proces, der tager tid og involverer det at lære at acceptere tabet, lære at mestre negative følelser, lære at håndtere forandringer, der opstår som følge af tabet og at lære at komme videre med sit liv.

Brug PPT 34: Almindelige reaktioner på sorg

### PPT 34: Almindelige reaktioner på sorg

FRIVILLIG RÅDGIVNING

#### Almindelige reaktioner på sorg

- Depressive følelser
- Ændring i aktivitetsniveau
- Rastløshed
- Mistet appetit
- Søvnløshed
- Hovedpine
- Tvivl
- Koncentrationsbesvær
- Træthed
- Gråd
- Vrede
- Fremmedgørelse

Når mennesker oplever sorg for første gang, kan det være ganske overvældende. De kan komme i kontakt med følelser, de ikke engang vidste, at de havde. Evnen til at rumme oplevelser og reflektere over dem er en central færdighed i håndtering af vanskelige livssituationer. Den kan variere meget fra menneske til menneske og afhænger af ens personlige ressourcer.

Der er ingen fast tidsplan for sorg. Når nogen sørger, kan folk omkring dem tro, at de er kommet over det, når de rent faktisk stadig er i gang med at forstå og mestre smertefulde følelser. Yderligere støtte fra en objektiv person – såsom den frivillige rådgiver – kan hjælpe dem med at opleve og bearbejde den smerte, de føler.



Foto: Todd Heisler/Scanpix



## Aktivitet: Hvordan man hjælper et sørgende menneske

### Formål

Identifikation af måder at hjælpe på.

### Procedure

Spørg deltagerne: Hvordan ville du hjælpe et sørgende menneske (hvad ville du gøre som frivillig rådgiver)?

Skriv svarene op på en flipover. Sørg for, at følgende er nævnt:

- Udtryk din medfølelse (sig, at det gør dig ondt at høre om vedkommendes tab).
- Lyt til det sørgende menneske.
- Vær fuldt nærværende (giv vedkommende din fulde opmærksomhed).
- Tilbyd praktisk støtte (spørg, hvordan du kan støtte vedkommende).
- Opfordr vedkommende til at fortsætte med at udføre de aktiviteter, han/hun er glad for.
- Opmuntr vedkommende til ikke at isolere sig hele tiden, men fortsat have samvær med pårørende, han/hun holder af.

- Opmuntr vedkommende til at tage pauser fra smertefulde følelser (f.eks. foreslå og opmuntre til aktiviteter nu og da i stedet for at dvæle ved følelserne hele tiden).
- Hjælp vedkommende med at acceptere situationen, og indgyd håb om, at der vil være lykkelige stunder og dage igen i fremtiden.
- Støt den berørte person på årsdage og mindedage.

### Afslutning

Opsummer dette afsnit om sorg ved at fremhæve følgende:

- Det er vigtigt at forsikre et sørgende menneske om, at det, vedkommende føler, er normalt.
- Det er bedst, hvis du undgår at fortælle den efterladte, hvad vedkommende "bør" føle eller gøre. Der er ingen korrekt måde at sørge på.
- Døm ikke mennesket, og tag ikke vedkommendes sorgreaktioner personligt (sorg kan involvere ekstreme følelser og adfærd).
- Pres ikke vedkommende til "at komme videre", og få ikke vedkommende til at føle, at han/hun har sørget for længe. Det kan faktisk gøre hans/hendes helbredelse langsommere. Der er ingen fast tidsplan for sorg.

## 7.6 Selvmordstanker



Selvmodstanker – når et menneske tænker på at begå selvmord eller rent faktisk har planer om at gøre det – er noget, som frivillige rådgivere kan møde. De forekommer i forskellige situationer, for eksempel når et menneske oplever "eksistentiel" krise, langvarig sorg eller depression.

Forklar deltagerne, at hvis de tror, at nogen overvejer selvmord, er det vigtigt at tale om det med den hjælpsøgende. Nogle frivillige

rådgivere kan frygte, at hvis de spørger ind til selvmordstanker, så introducerer de ideen i vedkommendes hoved, men det er ikke tilfældet! Det er snarere tilfældet, at et menneske, som overvejer selvmord, ofte er villig til at tale om sine tanker og planer og kan være lettet over at være i stand til at fortælle om det og modtage hjælp og støtte. Den frivillige rådgiver bør henvise den hjælpsøgende til professionel hjælp så hurtigt som muligt. I denne situation vil det være nødvendigt at bryde tavshedspligten, som tidligere diskuteret.



Gennemgå PPT 35: Advarselstegn på selvmord.

## PPT 35: Advarselstegn på selvmord

**Advarselstegn på selvmord**

- Tale om at begå selvmord eller skade sig selv
- Udtrykke stærke følelser af håbløshed eller af at være fanget
- En usædvanlig optagethed af død og af det at dø
- Letsindig adfærd, som om vedkommende har et ønske om at dø (f.eks. at køre over for rødt lys)
- Ringe til eller besøge andre for at tage afsked
- Bringe orden i sine ting (give kære ting væk, afslutte løse ender)
- Sige ting som: "Det ville være bedre for alle, hvis jeg ikke var her" eller "Jeg vil gerne væk herfra".
- En pludselig ændring fra at være yderst deprimeret til at reagere roligt og tilfreds

## Aktivitet: Selvmordstanker



### Formål

At lære at hjælpe en hjælpsøgende, der er i selvmordstanker.

### Procedure

Opdel deltagerne i par (en hjælpsøgende og en frivillig rådgiver) til et rollespil:

Forklar, at der er to aspekter ved rollespillet. 1) At finde en god måde at spørge den hjælpsøgende om vedkommendes følelser, og om han/hun er i selvmordstanker. 2)

Foretage henvisning til professionel hjælp.

Rollespil i ca. 10 minutter

### Instruktion til den hjælpsøgende:

Tænk på den situation, du skal spille (f.eks. tab af et forhold eller job). Vælg en situation, der passer til din målgruppe.

Når du spiller rollen, skal du antyde det problem, du står over for, og stille spørgsmåle "ved følelsen af alt", men du skal ikke sige direkte, at du er i selvmordstanker.

### Instruktion til den frivillige rådgiver:

Lyt til den hjælpsøgende, og vurder omfanget af problemet. Spørg, om der er fare for selvmord, og prøv at træffe en beslutning sammen med den hjælpsøgende om at søge professionel hjælp.

### Punkter til diskussion

Saml deltagerne i plenumgruppen, og diskuter:

- *Hvordan opfattede rådgiveren situationen?*
- *Var det nemt at genkende tegn på, at vedkommende gik i selvmordstanker?*
- *Hvordan følte det for den hjælpsøgende at blive spurgt om sine tanker om selvmord?*
- *Hvordan henviste du/blev du henvist til professionel hjælp?*

### Afslutning

Understreg, at frivillige rådgivere aldrig bør ignorere advarselstegn på selvmordstanker. Hvis et menneske viser tegn på selvmordstanker, skal vedkommende altid henvises til en fagperson.





Foto: Australsk Rode Kors/Rodney Dekker

## Afslutning

Frivillige rådgivere må aldrig ignorere advarselstegn på selvmord. Hvis et menneske går i selvmordstanker, skal vedkommende henvises til en fagperson. Hvis dette er tilfældet, skal den frivillige rådgiver klart dokumentere hele processen med samtalen, henvisningen og de anbefalinger, der er enighed med den hjælpsøgende om. Hvis der på nogen måde er tvivl om et menneskes selvmordstanker, skal den frivillige rådgiver altid konsultere sin supervisor/leder.

Hvis din organisation har en protokol for håndtering af mennesker i selvmordstanker, skal du være sikker på, at du forklarer denne til deltagerne og gør dem bekendt med den nødvendige dokumentation.

*Lovgivningen vedrørende håndtering af hjælpsøgende i selvmordstanker er forskellig fra land til land. Sørg for, at du er klar over **lovmæssige krav** vedrørende rapportering, henvisning og dokumentation af, hvad der er gjort for et menneske i selvmordstanker. Det kan for eksempel inkludere proceduren for henvisning af et menneske i selvmordstanker til behandling imod vedkommendes ønske og informering af vedkommende om din forpligtelse til at rapportere og henvise. Afslut dette afsnit ved at give relevant information om lovgivningen og den frivillige rådgivers og din organisations ansvar i sådanne tilfælde.*



# MODUL 8:

## PSYKOLOGISK FØRSTEHJÆLP (PFH)

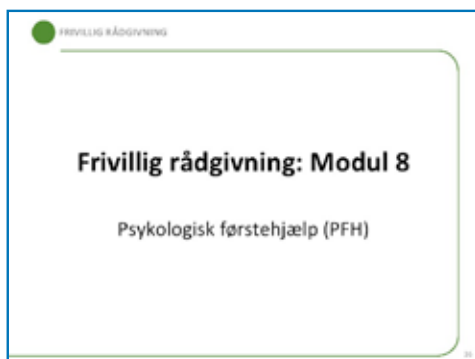


### LÆRINGS-PUNKTER

- **Hvad er psykologisk førstehjælp?**
- **PFH: Hvornår, hvor og med hvem?**
- **Guide til PFH trin for trin**
- **Basale principper ved ydelse af PFH**
- **Vigtige ting at huske**
- **Hvad er det næste, der sker?**

Brug PPT 36: *Psykologisk førstehjælp til introduktion af modulet.*

### PPT 36: *Psykologisk førstehjælp*



Frivillige rådgivere kan komme i situationer, hvor de skal støtte mennesker, som netop har oplevet en kritisk begivenhed og er i akut krise. De har muligvis været involveret i en ulykke, er blevet kvæstet eller overfaldet. De kan have overværet en naturkatastrofe eller ildebrand, eller måske har de lige hørt den forfærdelige nyhed om en nær pårørendes død eller alvorlige sygdom. At vide hvordan man skal yde psykologisk førstehjælp, vil hjælpe den frivillige rådgiver med at reagere effektivt i denne situation.

Når nogen lige har været gennem en stressende begivenhed, kan de føle sig overvældede, sårbare, bange, usikre eller forvirrede. De kan opleve pludselig følelsesmæssig affekt, sorg, vrede eller en følelse af håbløshed eller endda apati eller lammelse. Når nogen er i chok eller krise, kan de have svært ved at tænke klart og vide, hvad de skal gøre for at afhjælpe situationen og hjælpe sig selv.

Ved at lære principperne for psykisk førstehjælp (PFH) kan frivillige rådgivere bedre forstå, hvad der vil være mest hjælpsomt at sige og gøre, samt øge deres selvtillid med hensyn til at hjælpe mennesker i akut krise.





## Aktivitet: Hvornår der skal bruges PFH

### Formål

At opliste de forskellige begivenheder, deltagerne kan møde som frivillige rådgivere, hvor de kunne tilbyde PFH.

### Procedure

Bed deltagerne om at opliste de kritiske begivenheder, de mennesker, som de hjælper, kan møde. Skriv eksemplerne op på en flipover. Brug nedenstående liste til at tjekke, at deltagerne har dækket hele rækken af mulige situationer:

- Ulykker og ildebrande
- Vold mellem personer (f.eks. seksuelt overgreb, røveri)
- Krig og terrorangreb
- Chokerende nyheder (f.eks. en nær pårørendes dødsfald eller alvorlige sygdom)
- Naturkatastrofer

Bed derefter deltagerne om at tænke på og opliste, hvad et massivt stresset menneske i en sådan situation kan have af umiddelbare behov. Under diskussionen skal du understrege, at mennesker i massiv stress sandsynligvis behøver både følelsesmæssig og praktisk støtte.

## 8.1 PFH: Hvad, hvor og hvornår?



De næste tre afsnit er en introduktion til PFH.

**Hvad:** PFH er en støttende omsorg, der tilbydes mennesker, der har oplevet en massivt stressende begivenhed eller situation. Den involverer at vise varme og empati og at lytte til vedkommende – færdigheder og viden, som frivillige rådgivere også skal besidde til deres almindelige opgaver. Den kan imidlertid også omfatte det at gøre omgivelserne sikre for vedkommende og hjælpe med praktiske behov og problemer, der relaterer til den kritiske begivenhed. Med denne støtte kan vedkommende blive stærkere og genvinde sin evne til at tænke og tage vare på sig selv eller andre.

**Hvor:** PFH kan ydes overalt, hvor det er sikkert for den frivillige rådgiver og den hjælpsøgende at opholde sig. Det kan være i et lokalt mødecenter, hospital eller endda på selve stedet for katastrofen eller den kritiske begivenhed. Hvis det er på stedet for en ulykke eller katastrofe,

er det vigtigt, at den frivillige rådgiver først tager vare på sin egen sikkerhed og derefter på sikkerheden for det menneske, der skal hjælpes. Hvis det er nødvendigt og muligt, skal den frivillige rådgiver hjælpe vedkommende med at flytte til et mere sikkert sted. Prøv at give vedkommende et roligt sted til at hvile og tale samt uforstyrrelighed, som er relevant i forhold til vedkommendes alder, kultur og køn.

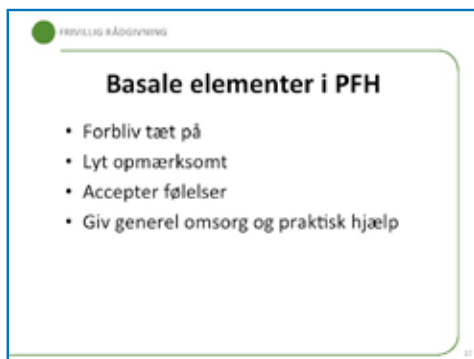
**Hvornår:** Afhængigt af typen af opgaven kan den frivillige rådgiver møde mennesker umiddelbart efter, de har oplevet en massiv stressende begivenhed eller situation, eller nogle dage eller uger senere. PFH ydes sædvanligvis umiddelbart til et menneske i akut massiv stress, men kan også ydes senere til mennesker, som stadig oplever massiv stress eller har behov for følelsesmæssig og praktisk støtte gennem PFH.

## 8.2 Basale elementer i PFH: Støttende kommunikation og praktisk hjælp



Vis PPT 37: Basale elementer ved PFH - brug nedstående noter ved gennemgang af punkterne.

### PPT 37: Basale elementer i PFH



#### 1. Forbliv i nærheden

Et menneske i krise mister midlertidigt sin basale følelse af sikkerhed og tillid til verden. Verden kan pludselig synes farlig, kaotisk og usikker, og vedkommende kan endda miste sin tro på det gode i mennesker. Frivillige rådgivere kan hjælpe den berørte person til at genvinde sin følelse af sikkerhed og tillid ved at være i nærheden og forblive rolig, selv hvis vedkommende udtrykker ekstreme følelser. At være ægte, reel og ærlig vil hjælpe det massivt stressede menneske til at genopbygge en følelse af tillid og sikkerhed.

#### 2. Lyt opmærksomt

At tage sig tid til at lytte til et menneskes historie hjælper ofte vedkommende til at forstå og komme overens med sin oplevelse. Frivillige rådgivere viser, at de lytter ved at give den berørte person fuld opmærksomhed, både i ord og kropssprog (se modul 5 om god kommunikation).

#### 3. Accepter følelser

Det er vigtigt at have et åbent sind med hensyn til, hvad den berørte person siger,

og acceptere dennes følelser og fortolkning af begivenhederne. Frivillige rådgivere bør ikke prøve at korrigere fakta eller dømme den berørte persons opfattelse af, hvordan tingene skete. At have empati og respekt for den berørte person vil hjælpe med til at acceptere dennes følelser. Udvisning af oprigtig, positiv omtanke for det massivt stressramte menneskes velfærd og værdighed er ligeledes vigtig og hjælper vedkommende med at komme sig.

#### 4. Giv generel omsorg og praktisk hjælp

Når et menneske har oplevet en kritisk situation eller er i chok, er det en stor hjælp, hvis den frivillige rådgiver giver en hjælpende hånd med praktiske ting. Dette kan omfatte at kontakte nogen, som kan være sammen med vedkommende, arrangere, at børn bliver hentet i skolen, hjælpe den berørte person med hjemtransport eller hjælpe vedkommende med at få lægehjælp eller anden støtte, han/hun har behov for. Husk samtidigt at respektere den berørte persons ønsker og at undgå at overtage for meget ansvar. Giv hellere vedkommende støtte til at genvinde kontrol over sin egen situation, at overveje sine muligheder og træffe sine egne beslutninger. Dette vil give den berørte person kræfter til at begynde at opfylde sine egne behov.



Foto: Østrigsk Røde Kors



## 8.3 PFH trin for trin

Brug PPT 38: PFH trin for trin, og brug nedenstående noter ved gennemgang af punkterne. Uddel handouts om "PFH trin for trin", som du finder online.

### PPT 38: PFH trin for trin

FRIVILLIG #Alderseng

#### PFH trin for trin

- Tag kontakt
- Oprethold sikkerhed
- Sørg for fred og uforstyrrethed
- Praktisk omsorg
- Lyt
- Berolig og normaliser følelser
- Hjælp med at prioritere behov
- Tag kontakt til pårørende
- Giv information

#### PFH trin for trin

1. *Skab kontakt:* Skab kontakt med den berørte person ved at introducere dig selv (dit navn og din organisation), og fortæl, hvordan du kan hjælpe.
2. *Skab tryghed:* Hold, om nødvendigt og muligt, den berørte person væk fra alle farer i situationen og fra at blive udsat for chokerende syn eller lyde, medier eller tilskuere.



3. *Giv ro og uforstyrrethed:* Hvis det er passende og muligt, skal du finde et privat og roligt sted, hvor den berørte person kan hvile, hvis vedkommende vil, eller tale.
4. *Praktisk omsorg:* Tilbyd praktisk omsorg, som f.eks. et glas vand eller et tæppe.
5. *Lyt:* Spørg den berørte person, om vedkommende gerne vil tale om, hvad der er sket, og lyt omhyggeligt til hans/hendes historie samt følelser og bekymringer, han/hun gerne vil tale om. Hvis vedkommende ikke ønsker at tale, blive da blot sammen med ham/hende.
6. *Berolig og normaliser følelser:* Giv den berørte person forsikring om, at det er normalt og menneskeligt at reagere følelsesmæssigt på en meget belastende situation.
7. *Hjælp med at prioritere behov:* Spørg den berørte person om, hvad vedkommende har behov for, og hjælp ham/hende med at gennemtænke, hvad der haster, og hvad der kan vente til senere. Hjælp, om nødvendigt, vedkommende med at få opfyldt de mest presserende behov, såsom tag over hovedet eller medicinsk pleje.
8. *Tag kontakt til pårørende:* Hjælp den berørte person med at få kontakt til pårørende, som kan yde støtte.
9. *Giv information:* Giv faktuel information (f.eks. navne, kontaktoplysninger) om, hvor og hvordan der kan søges yderligere hjælp.





## Aktivitet: PFH

### Formål

At praktisere PFH i sikre omgivelser.

### Procedure

Bed deltagerne om at dele sig op i små grupper, og giv hver gruppe et case-scenarie. (Se materiale online for eksempler på case-scenarier. Prøv at bruge et scenarie, som passer til organisationen og de omgivelser, som deltagerne har sandsynlighed for at møde.)

Bed hver lille gruppe om at rollespille de skridt, de ville tage, ved ydelse af PFH til den berørte

person i scenariet, samtidig med at de husker på de basale elementer i PFH og handlingerne trin for trin. Giv dem 10-15 minutter til rollespillet.

Understreg over for deltagerne, at de ikke behøver at være perfekte i rollespillet. Det vigtigste ved PFH er at udvise ægte omsorg, varme og bekymring over for den berørte person.

Bed om feedback efter rollespillet.

## Afslutning

At afslutte modulet med at spørge deltagerne om, hvad de føler, er det vigtigste at huske på under ydelse af PFH. Du kan skrive emnerne op på en flipover. Brug nedenstående information til at understrege de vigtige ting at huske på under ydelse af PFH.

- Vær pålidelig, og gennemfør de ting, du lover.
- Udnyt aldrig et forhold med nogen, som du hjælper.
- Respekter menneskers ret til at træffe deres egne beslutninger, og vær opmærksom på deres spørgsmål og behov.
- Vær ikke påtrængende, skub ikke på, eller tving ikke den berørte person til at fortælle sin historie, hvis vedkommende ikke ønsker det.
- Oprethold tavshedspligt: Hold for dig selv, hvad et menneske fortæller dig, samt oplysningerne om dennes oplevelse, efter hvad der er relevant.
- Kend grænsen for din rolle som frivillig rådgiver, og vid, hvornår du skal henvise nogen til specialstøtte.

*Uddel PFH – At gøre og ikke at gøre*



# MODUL 9:

## EGENOMSORG



### LÆRINGS-PUNKTER

- Kortlæg ressourcer og potentielle kilder til stress
- Identificer personlige strategier for mestring
- Forstå vigtigheden af kollegial støtte
- Påskøn teamets og organisationens rolle i egenomsorg

Brug PPT 39: Egenomsorg som introduktion til dette modul. Dette afsnit understreger både den frivillige rådgivers egne ressourcer og organisationens ressourcer vedrørende egenomsorg og kollegial støtte. Tal om vigtigheden af egenomsorg ved brug af nedenstående noter, og udfør derefter aktiviteten om personlige ressourcer.

### PPT 39: Egenomsorg



Foto: Reuters/Thomas White (Courtesy Alertnet)

Forklar deltagerne, at det kan være berigende at være frivillig rådgiver. Den støtte og omsorg, vi tilbyder andre, der går gennem vanskelige perioder, er vigtige for de mennesker, vi hjælper, og kan give særlig mening til vores eget liv. Men opgaven indebærer også visse risici og ansvar. Vi kan komme ud for at møde mennesker i akut massiv stress eller med stærke emotionelle reaktioner og kan høre forskellige historier om sorg, tab eller traumatiske oplevelser. Som hjælpere skal vi være bevidste om at passe på os selv, så vi kan være fuldt nærværende og i stand til at være der for andre i massiv stress. Det betyder at gøre ting, som vi ved hjælper os med at være emotionelt og fysisk i balance på daglig basis. Det kan hjælpe med til, at vi er bedre forberedt, når udfordringerne dukker op i vores liv eller arbejde. Vi kan bedre mobilisere vores ressourcer med hensyn til modstandsdygtighed, hvis vi regelmæssigt har plejet og været opmærksom på dem.

Alle mennesker besidder naturlige ressourcer til mestring af udfordringer i livet. De faktorer i livet, som beskytter os, når vi er stressede, bidrager til vores modstandsdygtighed. En kilde til modstandsdygtighed er vores egen motivation til at udføre det arbejde, vi udfører som frivillige rådgivere. Mennesker, der vælger at arbejde som frivillige rådgivere er ofte motiverede for at hjælpe andre som følge af deres medfølelse. Det er ofte, fordi de selv har været gennem vanskelige perioder og føler, at de har noget at tilbyde andre mennesker i massiv stress.

Medfølelse og motivation er kilder til modstandsdygtighed. Det er imidlertid vigtigt også at se på vores forventninger til arbejdet og undersøge, om de er realistiske eller ej. At have realistiske forventninger til hvad man kan tilbyde i rollen som frivillig rådgiver, og til, hvad man kan forvente til gengæld for sit arbejde, er en basal del af egenomsorgen.

## Aktivitet: Mine ressourcer



### Formål

At vække bevidsthed om deltagerne egne ressourcer til håndtering af stress.

### Procedure

Bed deltagerne om individuelt at nedskrive de ting i livet, som **støtter** dem:

Hvilke ressourcer har du – i dig selv og fra andre – og hvad gør du selv regelmæssigt for at holde dig sund og rask? Hvilke ressourcer trækker du på, især i vanskelige tider?

### Punkter til diskussion

Bed deltagerne om at fortælle om nogle af tingene på listen. Disse kan sættes op i kategorier på en flipover for eksempel:

- *Personlige ressourcer: Herunder din personlighed/dine egenskaber, viden og erfaring, humoristisk sans, fleksibilitet,*

*evne til at have et afbalanceret syn på mennesker og begivenheder (ikke kun godt eller dårligt), være i stand til at lægge arbejdet bag dig ved arbejdsdagens ophør*

- *Mennesker: Herunder familie, venner, kolleger, religiøst samfund samt supervisorer og ledere*
- *Aktiviteter: Herunder træning, at spise sundt, hvile tilstrækkeligt, hobbyer, yoga eller meditation, bøn*

Spørg deltagerne, om de noterede noget specielt eller forskelligt for vanskelige tider? Tjek med dem – bliver du nødt til at være ekstra opmærksom på, hvordan du passer på dig selv i vanskelige tider?

### Afslutning

Foreslå, at deltagerne beholder deres lister som en påmindelse om de ressourcer og strategier, de har for mestring.

## 9.1 Kilder til stress



### Aktivitet: Hvad er de potentielle kilder til stress for frivillige rådgivere?

#### Formål

At gøre deltagerne bevidste om kilderne til stress, når de arbejder som frivillige rådgivere

#### Procedure

Spørg deltagerne:

Hvilken form for stress møder du, eller forestiller du dig, at du vil møde i forbindelse med dit arbejde? Tænk bredt – ikke kun på de mennesker, du måske skal hjælpe, men også på hvilke kilder til stress, der kan komme fra dig selv eller dine kolleger.

Oplis nogle eksempler på en flipover.

#### Afslutning

Afslut ved at tilføje ekstra kilder til stress fra nedenstående liste (om nødvendigt), og fortsæt til næste emne om vigtigheden af at være bevidst om kilderne til stress og risici forbundet med stress.

- At møde vanskelige (f.eks. vrede eller frustrerede) eller utilfredse hjælp søgende
- At arbejde med massivt stressede mennesker
- At høre historier om alvorlige tab, tragedie eller destruktion
- At arbejde med brugere, som kan være til fare for sig selv
- At møde død eller lemlæstelse i forbindelse med arbejdet
- At have idealistiske forventninger med hensyn til hvad en frivillig rådgiver kan gøre for at hjælpe andre
- At føle at man bliver nødt til at løse alle problemer for det menneske, man hjælper
- At føle skyld over at være opmærksom på sine egne behov for hvile eller støtte
- At føle manglende støtte fra sine kolleger eller supervisor
- Vanskelig dynamik i et team eller at arbejde med teammedlemmer, som er stressede

## 9.2 Mulige konsekvenser af stress: Sekundær traumatisering og udbrændthed



Brug PPT 40: Sekundær traumatisering til at forklare egenskaberne ved sekundær traumatisering.

### PPT 40: Sekundær traumatisering

Spørg deltagerne, hvorfor det er vigtigt at være bevidst om mulige kilder til stress.

Et svar kunne være: At være bevidst om mulige kilder til stress er vigtigt for at undgå sekundær traumatisering og/eller udbrændthed.

FRIVILLIG RÅDGIVNING

### Sekundær traumatisering

Sekundær traumatisering er en gradvis nedsættelse af medfølelse over for de hjælp søgende. Den kan omfatte følelser af hjælpeløshed og håbløshed i ens arbejde, negative holdninger over for hjælp søgende, tvivlen på sig selv og følelse af inkompetence.

Sekundær traumatisering er en risiko for frivillige rådgivere, som hører mange historier om tragedie, tab eller skader. Den kan beskrives som en gradvis formindskelse af medfølelse over for de hjælp søgende og kan også omfatte: Følelse af hjælpeløshed og håbløshed i ens arbejde, negative holdninger over for hjælp søgende, tvivlen på sig selv og følelse af inkompetence.

Brug PPT 41: Udbændthed

### PPT 41: Udbændthed

**FRIVILLIG RÅDGIVNING**

#### Udbændthed

**Udbændthed** er en tilstand af fysisk og følelsesmæssig udmattelse, der skyldes kronisk arbejdsstress. Den er karakteriseret ved:

- Følelsesmæssig udmattelse
- Nedsat energi
- Tab af entusiasme og motivation
- Nedsat arbejds effektivitet
- Pessimisme og kynisme
- Miste følelsen af personlige resultater i ens arbejde

Udbændthed er en tilstand af fysisk og følelsesmæssig udmattelse, der skyldes kronisk arbejdsstress. Den indebærer, at stressen har taget overhånd, og at den berørte person ikke længere er i stand til at bruge sine ressourcer til at mestre situationen effektivt. Udbændthed er karakteriseret ved:

- Følelsesmæssig udmattelse
- Nedsat energi, træthed
- Tab af entusiasme og motivation
- Nedsat arbejds effektivitet
- Pessimisme og kynisme
- Tab af følelsen af personlige resultater i sit arbejde
- Ændringer i holdning eller adfærd (f.eks. negligering af personlig sikkerhed eller sine egne behov, hidsige udbrud, trækken sig tilbage fra kolleger og pårørende).

I tilfælde af udbændthed kan det være vanskeligt for den berørte person at distancere





sig fra situationen eller genkende tegn på stress hos sig selv. Det er vigtigt for alle – heriblandt andre teammedlemmer og supervisorer – at erkende og forstå, hvad der sker, for at kunne støtte den frivillige rådgiver.

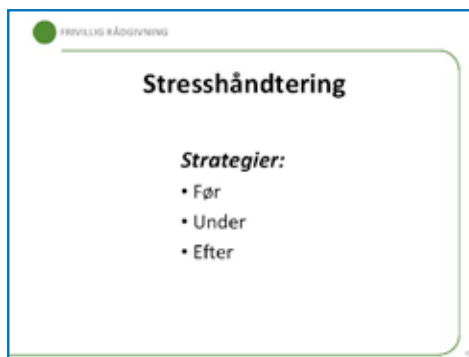
## 9.3 Stresshåndtering



Forklar, at frivillige rådgivere kan praktisere gode strategier for stresshåndtering og velbefindende **før**, **under** og **efter** arbejdet med mennesker under massiv stress eller i krisesituationer.

Vis PPT 42: Stresshåndtering

### PPT 42: Stresshåndtering



## Aktivitet: Strategier for stresshåndtering

### Formål

At øge bevidstheden om forskellige strategier for reaktion på stress.

### Procedure

Opdel deltagerne i tre grupper.

Bed gruppe et om at diskutere: "Hvad kan du gøre **før** arbejdet for at håndtere stress?"

Bed gruppe to om at diskutere: "Hvad kan du gøre **under** arbejdet for at håndtere stress?"

Bed gruppe tre om at diskutere: "Hvad kan du gøre **efter** arbejdet for at håndtere stress?"

Giv hver gruppe ca. 5 minutter til at diskutere deres spørgsmål og derefter give feedback til den store gruppe.

### Punkter til diskussion

Gå i dybden med svarene ved at bede deltagerne om at overveje, hvad de kan gøre for at hjælpe sig selv i særlig stressfulde perioder (ved at gå

tilbage til de ressourcer, de oplyste tidligere), og hvad de gerne vil se fra deres team og organisation i stressfulde perioder (dvs. hvad der ville være nyttigt for dem). Bemærk, under gruppediskussionen, rækken af strategier, der kan være nyttige for enkeltpersoner og team samt ligheder og forskelle i deltagerne svar. For eksempel kan et menneske ønske at være i fred og få tid til at "køle af", hvis vedkommende er rystet, hvorimod en anden gerne vil kunne tale med nogen. Følsomhed over for hinanden og fleksibilitet er nøglen til at holde et team velfungerende. Bemærk også de forskellige strategier før, under og efter arbejde.

### Afslutning

Afslut diskussionen ved at kommentere på forskellige strategier, som kan bruges og vil variere fra menneske til menneske. Uddel handouts: "Strategier for håndtering af stress: før, under og efter".



## STRATEGIER FOR HÅNDTERING AF STRESS: Før, under og efter

### *Før:*

- Kende til mulige stressformer og risici for dit velbefindende som frivillig rådgiver
- Opretholde en sund livsstil (tilstrækkelig hvile, motion og god ernæring)
- Være opmærksom på dine ressourcer til mestring
- Ærlig vurdering af, om du er parat til at hjælpe andre i en given situation (dvs. evaluere din egen helbredstilstand og livssituation for at vide, om du på nuværende tidspunkt er i stand til at påtage dig rollen som hjælper)
- Deltagelse i briefing eller undervisning som forberedelse til din rolle
- Have en klar jobbeskrivelse
- Have klare kommunikationslinjer med supervisorer og ledere
- Vide, hvilken støtte din organisation yder, og hvordan du får adgang til den
- Kende dine teammedlemmer og udvikle støttende relationer med dem

### *Under:*

- Opretholde fornuftig arbejdstid
- Have passende arbejdsbetingelser, når det er muligt
- Være opmærksom på tegn på stress hos dig selv og hos teammedlemmer samt gribe til handling for at forhindre udvikling af yderligere problemer
- Være villig til at søge hjælp hos en supervisor eller anden støtte, hvis du føler et højt stressniveau, eller du er i en specielt vanskelig situation
- Være respektfuld, tålmodig og forstående over for andre teammedlemmer, især når du arbejder i vanskelige situationer
- Have rimelige forventninger til, hvad du kan udrette og ikke kan udrette i dit arbejde
- Deltage i supervisionsmøder og søge hjælp hos supervisorer, når det er nødvendigt
- Deltage i alle støtte- eller teammøder for at udveksle erfaringer og følelser, mens arbejdet står på
- Lægge arbejdet bag dig ved slutningen af dagen eller missionen
- Sørg for at få hvile og slappe af
- Være opmærksom på og tage dig af dine egne og din families behov
- Tale med teammedlemmer, venner eller pårørende, som kan støtte dig

### *Efter:*

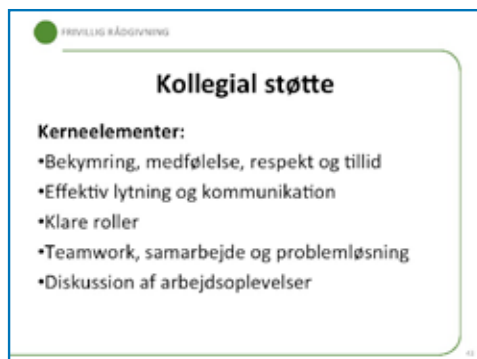
- Tage dig tid til at reflektere over din oplevelse og acceptere mulige vanskelige aspekter af den
- Foretage en ærlig evaluering af dit arbejde sammen med en supervisor, erkende, hvad du var i stand til at gøre godt og hvilke begrænsninger, du løb ind i
- Overvåge dig selv og teammedlemmer for tegn på stress, der kan forekomme nogen tid efter at have arbejdet i en specielt vanskelig situation eller med en vanskelig bruger
- Deltage i alle støtte- eller teammøder for at rapportere, reflektere og udveksle følelser og erfaringer
- Søge hjælp og støtte (ved brug af ressourcer, der ydes af din organisation eller andre kilder) i forbindelse med alle vanskelige følelser eller tegn på stress, som du føler efter at have hjulpet andre
- Være villig til at acceptere en henvisning til en rådgiver eller fagperson, hvis du eller andre bemærker, at stresssymptomerne tager overhånd
- Tage dig tid til at hvile og slappe af efter særligt udfordrende arbejdsperioder, før du vender tilbage til arbejdet

## 9.4 Kollegial støtte



Vis PPT 43: Kollegial støtte

### PPT 43: Kollegial støtte



Ud over de måder, vi tager vare på os selv på, er kollegial støtte en nyttig strategi til mestring og stresshåndtering blandt frivillige rådgivere. Kollegial støtte involverer støtte og hjælp blandt teammedlemmer på samme niveau.

Som frivillig rådgiver er det ofte en hjælp at vide, at andre teammedlemmer har de samme følelser og reaktioner, bekymringer og tvivl. Det er sandsynligt, at teammedlemmerne også kender arbejdsomgivelserne, arbejdets natur og den stress, der er specielt forbundet med det. Nogle gange er det nemmere at bede en kollega på samme niveau om støtte end en supervisor eller leder. Sammen kan kollegaer være kreative

i udviklingen af strategier, der virker godt i en given organisation eller i en given situation.

Kollegial støtte er en aktiv proces og kræver, at kolleger engagerer sig i at støtte hinanden og skabe tid og rum til at tale sammen om reaktioner, følelser og mestring. Følgende er nøgleelementer i kollegial støtte:

- Bekymring, medfølelse, respekt og tillid
- Effektiv lytning og kommunikation
- Klare roller
- Teamwork, samarbejde og problemløsning
- Diskussion af arbejdsoplevelser

Der er mange forskellige typer af kollegial støtte, herunder:

- Kammeratsystemer (buddy systems)
- Støttemøder for grupper af kollegaer
- Uddannede støttekollegaer

I alle tilfælde kan strategier for kollegial støtte være meget effektive i skabelsen af en god, åben arbejdsatmosfære blandt kollegaer, hvor hjælpere føler sig forstået og støttet af hinanden.

*Uddel handouts "Kollegial støtte".*

## Afslutning

Afslut med at forklare, at mestring af stress og vedligeholdelse af velbefindende blandt frivillige rådgivere kræver alles forpligtelse og indsats – den frivillige rådgiver selv, kollegaer og teammedlemmer og ledere i organisationen. Stress er ikke blot et individuelt problem. Alle har en rolle at spille i skabelsen af et støttende arbejdsmiljø, være forstående med hensyn til de krav, arbejdet stiller, og i at behandle hinanden med omsorg og respekt.

# MODUL 10

## EVALUERING OG AFSLUTNING



### 10.1 Evaluering



Brug PPT 44: Evaluering som introduktion til dette sidste modul.

#### PPT 44: Evaluering



Evaluering af undervisningsworkshopen giver deltagerne mulighed for at give feedback til underviseren og belyse, om målene var realistiske, og om forventningerne kunne opfyldes. Feedback bidrager til kvaliteten af undervisningen på længere sigt samt til underviserens professionelle udvikling.

Foto: Palle Krone





## Aktivitet: Evaluering

Denne kan udføres ved brug af evalueringsspørgeskemaet, som kan hentes online eller ved at have en gruppeevaluering med deltagerne. Hvis du vælger begge dele, skal du først uddele spørgeskemaet – ellers kan diskussionen i plenumgruppen have indflydelse på deltagerens svar i det skriftlige spørgeskema.

Et godt forhold til deltagerne kan sætte dig i stand til bede om kommentarer og opfordre til konstruktiv kritik.

Husk på, at det er vigtigt at nedskrive den feedback, der gives i gruppeevalueringen.

Spørgsmål til en gruppeevaluering kunne omfatte:

- I hvilket omfang er dit kendskab til frivillig rådgivning blevet større?
- I hvilket omfang er dine færdigheder med hensyn til frivillig rådgivning blevet bedre?
- I hvilket omfang blev workshoppens mål nået?
- Hvor forståeligt var kursusmaterialet? Hvad var særligt nyttigt? Hvad var der af vanskeligheder?
- Hvad var du tilfreds med i løbet af kurset?
- Hvilke forslag har du til forbedring af kurset?
- Nævn de tre vigtigste ting, du har lært?
- Nævn den vigtigste oplevelse, du havde i løbet af undervisningsworkshoppens.

## 10.2 Afslutning

Vis den sidste PPT 45: Farvel og tak

### PPT 45: Farvel og tak



Dette kan være et passende tidspunkt at forklare deltagerne, hvad der efterfølgende vil ske med hensyn til evaluering af deres præstation i løbet af kurset, hvordan og hvornår de vil blive kontaktet om starten af deres arbejde som frivillig rådgiver og/eller supervisionsprocessen, der evt. vil begynde.

### Aktivitet: Afsked

Bed deltagerne om at danne en cirkel.

Kast en bold til hinanden, og bed den deltager, som griber bolden om at sige en ting, vedkommende vil tage med hjem fra undervisningen. Det kan være et "aha-øjeblik", noget, de har fundet specielt vigtigt, noget, de har lært, en ny forståelse, et anderledes perspektiv osv.

Sæt tid nok af, til at alle får mulighed for at tale.

Efter at have brugt to dage sammen er det sandsynligt, at deltagerne vil føle, at der er opstået en bånd mellem dem. Der er blevet udvekslet personlige historier. Derfor skal der, lige som når du siger farvel til en kær ven, være tid til afsked og at sige farvel og ønske deltagerne alt godt i deres arbejde som frivillige rådgivere.





# BILAG:

## DETALJERET KURSUSPLAN

DAG 1				
MIN.	MODUL	LÆRINGS-PUNKTER	AKTIVITETER	MATERIALER
60	1. Velkomst, undervisningsprogram og grundlæggende regler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• At lære hinanden at kende.</li> <li>• Introduktion til programmet</li> <li>• Accept af grundlæggende regler for undervisningen.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Præsentation af deltagerne (boldkast)</li> <li>2. Forventninger (interview + parvis præsentation)</li> </ol>	<b>Bold</b>
15	PAUSE			
40	2. Vores organisation og dens målgrupper	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orienter deltagerne om organisationen.</li> <li>• Identificer behovene hos organisationens målgruppe(r).</li> <li>• Forklar organisationens forventninger til frivillige rådgivere.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lær organisationen at kende (plenumdiskussion)</li> <li>2. De mennesker vi hjælper (plenumdiskussion)</li> </ol>	<b>Flipover/tavle</b>
15	PAUSE			
80	3. Frivillige rådgiveres rolle	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Forstå psyko-social støtte som en ramme for frivillig rådgivning</li> <li>• Forstå frivillige rådgiveres rolle og ansvar</li> <li>• Forstå adfærdskodeks, etik og værdier, personlig partiskhed og fordomme samt principperne om tavshedspligt</li> <li>• Forstå, hvordan den frivillige rådgivers personlige problemer kan påvirke interaktionen med hjælpsøgende.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Filtre (brainstorm i plenumdiskussion)</li> <li>2. Personlige grænser (fysisk aktivitet parvist)</li> <li>3. Håndtering af personlige problemer (gruppediskussion eller rollespil)</li> </ol>	<b>Case-scenarier</b>
60	FROKOSTPAUSE			
25	4. Henvisninger og rapportering	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erkende hvornår, hvordan og til hvem hjælpsøgende, der har brug for yderligere støtte eller specialstøtte, skal rapporteres eller henvises.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hvornår der skal henvises (plenumdiskussion)</li> <li>2. Foretage en henvisning (plenumdiskussion)</li> </ol>	<b>Case-scenarie</b> <b>Relevante handouts:</b> <b>Procedurer for henvisning, liste over henvisningsorganisationer, dokumenter til rapportering af en henvisning</b>
60	5. Kommunikation – basale færdigheder	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Praktisere basale færdigheder inden for rådgivning.</li> <li>• Lære at rådgive en hjælpsøgende i beslutningstagning.</li> <li>• Forstå og træne aktiv lytning.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hvordan man hjælper med beslutningstagning (rollespil)</li> <li>2. Aktiv lytning (rollespil)</li> </ol>	
15	PAUSE			



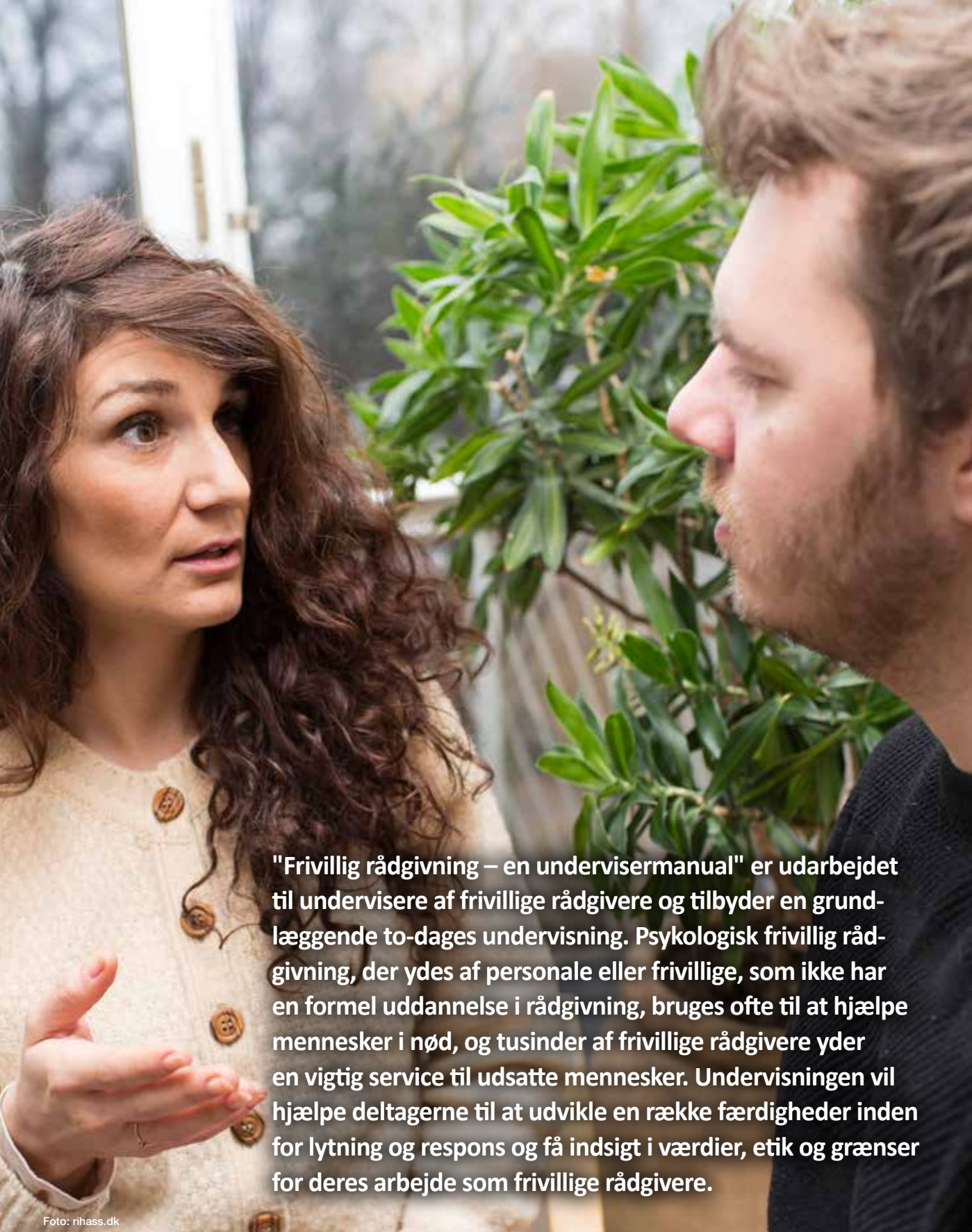
## DAG 1

MIN.	MODUL	LÆRINGS-PUNKTER	AKTIVITETER	MATERIALER
45	6. Strukturering af en rådgivningssamtale	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lær at strukturere en rådgivningssamtale</li> <li>Praktisere interviewteknikker.</li> <li>Forstå, hvordan man afslutter en rådgivningssession</li> </ul>	1. En rådgivningssession (rollespil)	Handout: Eksempel på dialog
5	AFSLUTNING		1. Check-ud-øvelse med boldkast	

## DAG 2

	CHECK-IND	KOM TILBAGE I STEMNINGEN		
105	7. Livsbegivenheder og mestring	<ul style="list-style-type: none"> <li>Være i stand til at beskrive betydningsfulde livsbegivenheder, som kan kræve hjælp fra en frivillig rådgiver.</li> <li>Genkende reaktioner på livsbegivenheder: Stress og massiv stress.</li> <li>Forstå koncepterne modstandsdygtighed og mestring</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Forståelse af betydningsfulde og kritiske livsbegivenheder (plenumdiskussion)</li> <li>Tegn på stress (brainstorm i plenumdiskussion)</li> <li>Modstandsdygtighed (plenumdiskussion)</li> <li>Positiv og negativ mestring</li> </ol>	Flipover/ tavle
15	PAUSE			
60	7. Livsbegivenheder og mestring - fortsat	<ul style="list-style-type: none"> <li>Forstå koncepterne sorg og selvmordstanker</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Hvordan man hjælper et menneske i sorg (brainstorm i plenumdiskussion)</li> <li>Selvmodstanker (rollespil)</li> </ol>	
60	FROKOSTPAUSE			
60	8. Psykologisk førstehjælp (PFH)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hvad er psykologisk førstehjælp?</li> <li>PFH: Hvornår, hvor og med hvem?</li> <li>Guide til PFH trin for trin</li> <li>Basale principper ved ydelse af PFH</li> <li>Vigtige ting at huske</li> <li>Hvad er det næste, der sker?</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Hvornår skal der bruges PFH (brainstorm i plenum)</li> <li>PFH (rollespil)</li> </ol>	Case-scenarier Handout: PFH – At gøre og ikke at gøre Uddel: PFH trin for trin
15	PAUSE			
60	9. Egenomsorg	<ul style="list-style-type: none"> <li>Erkend ressourcer og potentielle kilder til stress.</li> <li>Identificer personlige strategier for mestring.</li> <li>Forstå vigtigheden af kollegial støtte.</li> <li>Påskøn teamets og organisationens rolle i egenomsorg.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Mine ressourcer (Individuel aktivitet)</li> <li>Potentielle kilder til stress (Plenumdiskussion)</li> <li>Strategier for stresshåndtering (gruppediskussion/plenum)</li> </ol>	Handout: Strategier for stresshåndtering: før, under og efter Handout: Kollegial støtte
15	10. Evaluering og afslutning		1. Evaluering (individuel og/eller feedback i plenum)	Evalueringsspørgeskema
	AFSLUTNING	Afslut og sig farvel	1. Check-ud (boldkast)	Bold





**"Frivillig rådgivning – en undervisermanual" er udarbejdet til undervisere af frivillige rådgivere og tilbyder en grundlæggende to-dages undervisning. Psykologisk frivillig rådgivning, der ydes af personale eller frivillige, som ikke har en formel uddannelse i rådgivning, bruges ofte til at hjælpe mennesker i nød, og tusinder af frivillige rådgivere yder en vigtig service til udsatte mennesker. Undervisningen vil hjælpe deltagerne til at udvikle en række færdigheder inden for lytning og respons og få indsigt i værdier, etik og grænser for deres arbejde som frivillige rådgivere.**

Foto: rhass.dk

**Psychosocial Centre**



International Federation  
of Red Cross and Red Crescent Societies

**WARTRAUMA**  
FOUNDATION



Danish Cancer Society

