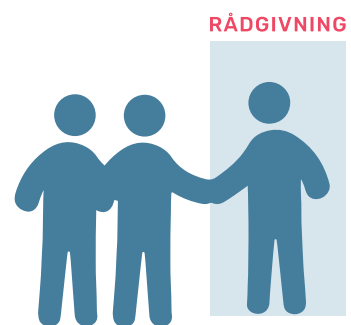


# INTRODUKTION TIL: DEN SVÆRE SAMTALE

Til alle, der yder gratis  
social rådgivning.

INTRODUKTION



# INDHOLD

En introduktion til den svære samtale /	<b>3</b>
Hvornår er en samtale svær? /	<b>3</b>
Lovgivning, som rådgivninger skal kende /	<b>4</b>
Underretningspligt /	<b>4</b>
Afværgepligt /	<b>4</b>
Anonymitet /	<b>5</b>
Vurdering af selvmordsrisiko /	<b>6</b>
Andre svære samtaler /	<b>8</b>
Opfølgning på den svære samtale /	<b>9</b>
Liste over henvisningsmuligheder /	<b>10</b>

# EN INTRODUKTION TIL DEN SVÆRE SAMTALE

Denne introduktion er målrettet nye rådgivningstilbud eller andre, som for første gang beskæftiger sig med gratis, social rådgivning. Den giver en indføring i den centrale lovgivning på området og giver gode råd til håndteringen af de svære samtaler, som man kan stå overfor i sociale rådgivningstilbud – herunder samtaler om selvmord.

## HVORNÅR ER EN SAMTALE SVÆR?

De svære samtaler kan karakteriseres som enhver samtale med et menneske, der er akut kriseramt. En akut krise er en situation, hvor tidligere erfaringer og handlingsmønstre ikke slår til. Det giver ofte anledning til større eksistentielle spørgsmål og problemstillinger, hvor den rådsøgende får en følelse af rådvildhed og kontroltab.

I den svære samtale kan både rådgiveren og den rådsøgende opleve at få overskredet deres grænser. Samtalens omdrejningspunkt kan f.eks. være så grænseoverskridende og tabubelagt for den rådsøgende, at det kan være svært at sætte ord på, og rådgiveren kan føle sig uegnet eller uforberedt til netop det emne, som den rådsøgende bringer op. Når grænser overskrides i en samtale, kan det føre til hjælpeløshed og tilbageholdenhed hos begge parter. Som rådgiver kan man endda føle, at man svigter den rådsøgende.

## LOVGIVNING, SOM RÅDGIVNINGER SKAL KENDE

Når man beskæftiger sig med gratis, social rådgivning, skal man kende til underretnings- og afværgepligt samt mulighederne for at opspore en rådsøgende.

### UNDERRETNINGSPLIGT

Som rådgiver har man underretningspligt. Underretningspligten findes i sin almindelige form og i en skærpet udgave. I gratis sociale rådgivninger er rådgiverne ofte underlagt den almindelige underretningspligt. Underretningspligten er beskrevet i Lov om Social Service §154 og betyder, at vi som borgere alle er forpligtede til at underrette myndighederne, hvis vi har kendskab til eller mistanke om, at et barn eller en ung under 18 år vanrægtes. Det kan f.eks. være, hvis barnet bliver udsat for vold, omsorgssvigt, mishandling eller lever under forhold, der bringer barnet eller den unges udvikling og sundhed i fare.

Den skærpede underretningspligt er beskrevet i Lov om Social Service §153 og er en underretningspligt, der omfatter fagfolk, herunder læger og fagpersoner i det offentlige, der udfører arbejdsopgaver, som retter sig mod børn og unge med sociale problemer (på skoler, opholdssteder, krisecentre, behandlingstilbud mv.). Den skærpede underretningspligt gælder allerede ved selv den mindste formodning om, at barnet eller den unge ikke trives.

### HVILKE MYNDIGHEDER SKAL UNDERRETTES?

Som udgangspunkt skal man underrette socialforvaltningen eller børne- og ungeforvaltningen i barnets eller den unges kommune. Hvis barnet er anbragt, skal man underrette den kommune, som har anbragt barnet, og som er ansvarlig for behandlingen af barnets sag.

Der er også tilfælde, hvor det er Ankestyrelsen, man skal underrette. Man kan underrette Ankestyrelsen, hvis kommunen er underrettet, men ikke har handlet på underretningen, eller hvis man vurderer, at den ikke har hjulpet barnet i tilstrækkelig grad.

Der er ingen faste formkrav til en underretning, og den kan både være skriftlig og mundtlig. Nogle kommuner har en telefon eller en mail kun til underretninger, og Ankestyrelsen har en digital underretningsblanket.

### AFVÆRGEPLIGT

Afværgepligten er beskrevet i Straffelovens §141, og alle borgere har afværgepligt. Det betyder, at man skal kontakte politiet og forsøge at afværge, at mennesker skader andre eller selv kommer til skade. Afværgepligten træder i kraft, når det er noget, som sker lige nu og her. Det vil sige, at afværgepligten gælder, hvis en rådsøgende siger: "Jeg er ved at springe ud foran et tog", men

den gælder ikke, hvis vedkommende siger: "Jeg føler ikke, at livet er værd at leve". Der er altså ikke afværgepligt, når noget allerede har fundet sted, eller hvis noget måske vil ske på længere sigt.

### **ANONYMITET**

Mange rådgivningstilbud tilbyder den rådsøgende anonymitet. Det betyder, at rådgiveren kun har identificerbare oplysninger, hvis den rådsøgende vælger at opgive sin anonymitet og f.eks. fortæller, hvor vedkommende befinder sig.

Politiet har mulighed for at spore personer ved hjælp af blandt andet telefonnummer eller IP-adresse. Det kræver en retskendelse at få udleveret disse oplysninger fra tele- eller onlineudbydere, men er der liv på spil eller f.eks. tale om vold eller overgreb i hjemmet, kan politiet bruge den såkaldte nødret og handle, inden en formel kendelse er gået igennem. Derfor kan der være situationer, hvor man som rådgiver skal kontakte politiet, selv om man ikke har identificerbare oplysninger om en rådsøgende.

Der er mulighed for at læse mere om underretningspligt og afværgepligt i [RådgivningsDanmarks medlemspublikation](#) om retningslinjer indenfor rådgivningsfeltet.

#### **AT OPGIVE SIN ANONYMITET**

I rådgivningstilbuddet kan man med fordel aftale retningslinjer for, hvordan rådgiveren kan modne den rådsøgende til på et oplyst grundlag, trygt og værdigt at opgive sin anonymitet. Rådgiveren kan f.eks. forklare, hvorfor man mener, at der er brug for at lave en underretning eller kontakte alarmcentralen.

## VURDERING AF SELVMORDSRISIKO

Som rådgiver skal man foretage risikovurderinger i samtaler, der vedrører selvmord. Hos nogle rådgivningstilbud foretages en risikovurdering ved stort set alle henvendelser, mens det sker sjældent hos andre.

Når man risikovurderer ved anonym rådgivning, kan man kun tage udgangspunkt i den rådsøgendes egen oplevelse af situationen. Vurderingen baserer sig på et konkret skøn, som kan være svært, hvis man arbejder i en anonym rådgivning og ikke sidder over for den rådsøgende. Vurderingen inddeles ofte i niveauer, som kan variere fra rådgivning til rådgivning. Det kan f.eks. være *ingen øget selvmordsrisiko*, *øget selvmordsrisiko* og *akut selvmordsrisiko* eller *ingen risiko*, *lav*, *middel*, *høj* og *akut risiko*. Som rådgivningstilbud er det en god idé at lave guidelines til, hvordan rådgiverne kan kende og handle på de forskellige niveauer.

I risikovurderingen vil rådgiveren stille en række spørgsmål for at spore sig ind på i hvilken grad, den rådsøgende er selvmordstruet eller på anden måde i livsfare f.eks. på grund af selvskadende adfærd. Man kan ikke give andre mennesker selvmordstanker ved at spørge ind til emnet. Rådgiveren kan derfor godt spørge direkte til selvmordstanker og undersøge, om den rådsøgende har gjort sig konkrete overvejelser over metoden og måske anskaffet de nødvendige midler. En henvendelse er akut, hvis den rådsøgende enten fortæller om eller viser tegn på at være i gang med et selvmordsforsøg. Det kan være, hvis den rådsøgende har planlagt tid, sted og metode for selvmordet.

### EKSEMPLER PÅ SPØRGSMÅL I EN RISIKOVURDERING<sup>1</sup>

"Du fortæller mig, at livet er svært lige nu. Betyder det, at du har selvmordstanker?"

"Er det sådan, at du har overvejet, hvordan du vil begå selvmord?"

"Er jeg den eneste, som kender til selvmordstanker, eller har du talt med andre om, hvordan du har det?"

Jo mindre akut situationen er, desto mindre akut procedure skal igangsættes. Nogle gange kan kontakten til rådgiveren og samtalen i sig selv være nok. Ved samtaler, hvor der ikke er akut selvmordsrisiko, kan en mulig forbyggende indsats være at opfordre den rådsøgende til selv eller med hjælp fra sit netværk at henvende sig på en psykiatrisk skadestue eller til vagtlægen. Hvis der ikke er gjort skade endnu, kan en forebyggende indsats også være at forsøge at tale den rådsøgende fra det. Hvis det er muligt at tale vedkommende ned i risiko, er det ikke længere en akut henvendelse. Hvis dette ikke er muligt, eller hvis der allerede er gjort en eller anden form for skade, vil det være nødvendigt at forsøge at få den rådsøgende til at opgive anonymiteten, så

<sup>1</sup> Eksemplerne stammer fra Livslinien

man får kontaktoplysninger på vedkommende. Der vil ofte være behov for at kontakte en kollega, som kan ringe til 112, mens man selv bliver i røret med den akutte selvmordstruede.

### **PSYKIATRISK SKADESTUE ELLER 112?**

Lægevagten eller en psykiatrisk skadestue skal kontaktes, hvis den rådsøgende er i akut krise, psykotisk eller vurderes at have en høj selvmordsrisiko, men ikke nødvendigvis skal akutindlægges.

Man skal derimod ringe 112, hvis henvendelsen er akut. Det vil sige, hvis den rådsøgende allerede er gået i gang med selvmordet (f.eks. har taget piller eller står på en bro) eller hvis vedkommende vil begå selvmord efter samtalen eller inden for de næste 48 timer.

Det kan være grænseoverskridende at tale om følsomme emner med en fremmed rådgiver. Hvis den rådsøgende har svært ved at tale om selvmordstanker, kan rådgiveren foreslå, at man indleder med at tale om mindre følsomme emner men samtidig gøre det klart, at man vil vende tilbage til selvmordtankerne efterfølgende. På den måde kommer samtalen i gang, og den rådsøgende får en fornemmelse af rådgiveren.

## ANDRE SVÆRE SAMTALER

Udover selvmord findes der en lang række af andre problematikker, som kan gøre rådgivningen svær og stille store krav til rådgiveren. Det gælder blandt andet forskellige former for selvskade og voldelige eller seksuelle overgreb. Derudover kan samtaler med traumeofre også være meget udfordrende.

Derfor er det vigtigt, at man i rådgivningen har taget stilling til hvilke problematikker, man kan yde støtte til, og hvornår rådgiverne skal hjælpe den råde søgende videre til et andet tilbud. Rådgivningen kan med fordel beskrive dette i en procedure, som er let tilgængelig for alle rådgivere sammen med en oversigt over andre relevante tilbud, der kan henvises til.

Som rådgiver er det desuden vigtigt at være bevidst om egne grænser. Der kan være særlige emner, som af den ene eller anden grund påvirker én særligt, eller som virker grænseoverskridende.

I svære samtaler vil man som rådgiver også kunne føle sig magtesløs overfor den råde søgendes situation. Det er vigtigt, at man som organisation er både bevidst og tydelig om rådgivernes handlerum – både for at passe på den råde søgende og på rådgiveren. Som rådgiver kan man ikke fjerne årsagen til, at den råde søgende er i krise, men man kan indgyde håb, hjælpe den råde søgende til at forstå sin situation og sine handlemuligheder, og man kan være der for og med den råde søgende igennem samtalen. Og endelig kan man eventuelt vise den råde søgende i retning af mere specifik og kvalificeret hjælp.

Ved ikke-akutte samtaler er det altid til den råde søgendes bedste, at man som rådgiver henviser til rådgivningstilbud, som er mere emnespecifikke, hvis den råde søgende har behov for viden eller støtte indenfor emner, man ikke selv kender til, eller som ligger udenfor rådgivningens ydelse. Husk at ved akutte samtaler skal man som rådgiver forsøge at afværge i stedet for at viderehenvise.

Sidst i introduktionen findes en liste over rådgivningstilbud, som man ved ikke-akutte, svære samtaler kan henviser til i forbindelse med emnespecifik rådgivning eller rådgivning af en bestemt målgruppe. Rådgivningstilbuddene er alle akkrediterede ud fra RådgivningsDanmarks kvalitetsmodel.

### RÅDGIVEREN KAN OGSÅ VÆRE I TVIVL

Som rådgiver skal man ikke fremstå som et overmenneske. Det er derfor helt i orden ikke at vide, hvad man skal svare i en svær samtale. Det kan være fint at italesætte dette og f.eks. sige: "Jeg bliver lige lidt stille nu, fordi jeg ikke helt ved, hvad jeg skal sige" eller "din situation berører mig meget, og jeg skal lige tænke over, hvordan jeg bedst muligt kan støtte dig".



## OPFØLGNING PÅ DEN SVÆRE SAMTALE

Rådgivere bliver regelmæssigt konfronteret med ulykker, trusler, traumer, overgreb, selvmord eller andre voldsomme begivenheder i mødet med rådeøgende. Samtidig skal rådgiveren være i stand til at leve sig ind i den rådeøgendes situation og håndtere andres svære følelser.

Alt i alt betyder det, at jobbet som rådgiver kan være mentalt hårdt. Derfor er det vigtigt, at rådgivningstilbuddet passer godt på sine rådgivere.

Når man bliver presset som rådgiver, reagerer mange ved enten at blive overinvolveret eller underinvolveret. Begge reaktionsmønstre er normale, men de kan være hårde for rådgiveren og resultere i rådgivning, der er mindre god. Ved overinvolvering kan rådgiveren opleve håbløshed og afmagt, fordi vedkommende får en følelse af, at det, man kan tilbyde, egentlig ikke er tilstrækkeligt. Ved underinvolvering kan man opleve, at ens empati overfor andre bliver nedsat. Måske oplever rådgiveren nærmest følelsesløshed og kynisme og begynder at bagatellisere de rådeøgendes problemer. For ikke at ende her er det vigtigt at lære at passe på sig selv i sin rådgivningspraksis.

Det kan man som rådgivningstilbud klæde rådgiverne på til i forbindelse med introduktionskurser og i rådgiverhåndbøger. Derudover kan man med fordel sikre løbende opfølgning i form af f.eks. kollegial sparring, supervision og debriefing.

## LISTE OVER HENVISNINGSMULIGHEDER

### BRYD TAVSHEDENS RÅDGIVNINGER

Bryd Tavsheden tilbyder anonym rådgivning til børn og unge, som oplever vold i deres hverdag. Man kan fortælle om sine oplevelser med vold og få hjælp til, hvordan man kommer videre. Rådgiverne har mange års erfaring med at hjælpe børn og unge, der har været udsat for familie- eller kærestevold. Bryd Tavsheden kan kontaktes telefonisk og online, og der er også mulighed for et fysisk møde i København.

- [www.brydtavsheden.dk](http://www.brydtavsheden.dk)
- Tlf. 20 67 05 06

### BØRNETELEFONEN

Børnetelefonen er en anonym rådgivning for børn og unge, hvor voksne og børnefaglige frivillige sidder klar med lyttende ører og rådgivning. Børn og unge kan henvende sig om alt – stort som småt. Det kan handle om venskaber, mobning, forelskelse, problemer i familien og meget mere. BørneTelefonen drives af Børns Vilkår.

- [www.bornetelefonen.dk](http://www.bornetelefonen.dk)
- Tlf. 116 111

### GIRLTALK.DK

GirlTalk.dk tilbyder gratis og anonym chat- og SMS-rådgivning til alle unge piger i alderen 12-24 år, som gerne vil have en at tale med om livet med alle de udfordringer og valg, der følger med. Rådgiverne er frivillige unge kvinder i alderen 18-35 år, som kender til alle de tanker og problemstillinger, man har som ung. Hos GirlTalk.dk lytter rådgiverne til, hvad man har på hjerte og støtter i at træffe gode valg for den enkelte.

- [www.girltalk.dk](http://www.girltalk.dk)
- Tlf. 89 00 800

### HOLDEPUNKT

Holdepunkt er Mødrehjælpens rådgivning, som tilbyder landsdækkende telefonrådgivning og chatrådgivning samt individuelle samtaler ansigt til ansigt til gravide og børnefamilier med børn under 18 år. Rådgivningen er gratis, og man kan få rådgivning inden for familielivets områder, såsom graviditet, vold i parforholdet, sociale rettigheder, skilsmisse, bekymringer for børns trivsel og vanskeligt samarbejde om børnene efter en skilsmisse. Rådgivningen varetages af ansatte og uddannede socialrådgivere.

- [www.moedrehjaelpen.dk/holdepunkt/](http://www.moedrehjaelpen.dk/holdepunkt/)
- Tlf. 33 45 86 00

## LIVSLINIEN

Livslinien forebygger selvmord og selvmordsforsøg blandt andet gennem anonym rådgivning til selvmordstruede, pårørende og efterladte, samt til mennesker i krise og i svære situationer. Rådgivningen varetages af særligt uddannede frivillige rådgivere gennem telefon-, net- og chatrådgivning.

- [www.livslinien.dk](http://www.livslinien.dk)
- Tlf. 70 201 201

## LMS' RÅDGIVNINGER

Landsforeningen mod spiseforstyrrelser og selvskade (LMS) tilbyder anonym telefonisk og online rådgivning til mennesker, der er berørt af spiseforstyrrelser eller selvskade, samt pårørende og fagpersoner. Rådgiverne er frivillige og har enten en relevant uddannelse eller selv haft spiseforstyrrelse eller selvskade inde på livet. Man kan også få personlig rådgivning hos LMS' lokale afdelinger rundt i landet.

- [www.lmsos.dk/raadgivning](http://www.lmsos.dk/raadgivning)
- Tlf. 7010 1818

## SLETDET

SletDet er Red Barnets specialiserede børne-ungerådgivning med fokus på digitale sexkrænkelser. Rådgivningen yder akut bistand til børn og unge, som er blevet ofre for digitale sexkrænkelser. SletDet tilbyder psykologisk førstehjælp, konkret hjælp til at mindske spredning af krænkende materiale samt støtte til at få talt med en voksen. Desuden tilbydes der rådgivning til fagfolk og pårørende. Det er muligt at ringe tirsdag og torsdag fra 14-16 eller skrive til brevkassen. Rådgiverne er faguddannede og behandler alle henvendelser fortroligt.

- [www.redbarnet.dk/sletdet](http://www.redbarnet.dk/sletdet)
- Tlf. 2927 0101

På RådgivningsPortalen findes en oversigt over mere end 80 gratis, sociale rådgivningstilbud i Danmark.

- [www.radgivning.dk](http://www.radgivning.dk)

## Introduktion til: Den svære samtale

© RådgivningsDanmark juni 2020

Læs mere

På [www.raadgivningsdanmark.dk](http://www.raadgivningsdanmark.dk)

Følg RådgivningsDanmark på [LinkedIn](#) og [Twitter](#)  
eller tilmeld dig [nyhedsbrevet](#).



Rosenørns Allé 9, 1. sal  
1970 Frederiksberg C  
Email: [info@raadgivnings.dk](mailto:info@raadgivnings.dk)  
Telefon: 61 31 70 28