

NÆRVÆR PÅ LINJEN

MARTS 2021

En inspirationsguide
fra Røde Kors til den
støttende samtale
over telefon

rodekors.dk



BRUG TELEFONEN TIL AT BRYDE HVERDAGENS ENSOMHED

Allerede inden Covid-19 gjorde sit indtog i vores liv, oplevede et stigende antal danskere ensomheden på tæt hold. Nogle har selv oplevet ensomhed, mens den for andre er synlig hos venner, kollegaer, familie eller mennesker, der er i deres periferi.

Med Corona-pandemien er vi alle blevet udfordret på vores sociale liv, og mange mennesker med et spinkelt netværk er blevet endnu mere alene.

I Røde Kors oplevede vi særligt ensomheden stige blandt deltagere i vores sociale aktiviteter, da vi ikke længere kunne mødes fysisk med hinanden. Derfor måtte andre metoder i brug. Telefonen blev flittigt brugt for at holde kontakt, når man ikke kunne mødes i stuen. Med de erfaringer har vi lavet denne guide til at holde kontakt og skabe nærvær gennem telefonen.

Hvordan rækker vi ud, hvis vi ser, at nogen omkring os savner selskab? Og hvordan indleder vi den svære samtale?

Ambitionen for denne guide er at fremhæve mulighederne i at etablere – men også fastholde – gode relationer, selvom det foregår på telefon og ikke som fysisk samvær. Vores erfaringer viser, at det er værdifuldt at holde kontakten via telefonen i stedet for ingen kontakt overhovedet.

Guiden byder på gode råd til, hvordan du selv kan overvinde barrieren for fx at få ringet til den mor, som man ikke har talt med i lang tid, eller hvordan man får indledt samtalen med naboen, der ser så ensom ud.

God fornøjelse!



PSYKOSOCIAL STØTTE

5 TING ALLE HAR BRUG FOR I HVERDAGEN

Rygraden i Røde Kors' frivillige sociale arbejde er fem støttende elementer, som går under betegnelsen psykosocial støtte. De fem elementer er: **Tryghed, Ro, Handlekraft, Fællesskab** – som samlet kan skabe en følelse af **Håb**.

De fem elementer hænger sammen og forstærker ofte hinanden. De er gode at tage udgangspunkt i, når du selv skal støtte en ven eller et familiemedlem, som savner kontakt og nærvær.



SKAB TRYGHED

I SAMTALEN MED EN VEN, KOLLEGA ELLER FAMILIEMEDLEM

Tryghed kommer af en følelse af overblik og tillid til andre mennesker. Hvis du skal række ud til en person, som føler sig sårbar, er det ekstra vigtigt at komme godt fra start. Det handler ikke kun om, hvilke ord, der bliver brugt, men også om, hvilken stemning, der er i imellem jer. Det kan være svært at bede om hjælp og støtte. Den person, du rækker ud til, har måske ikke talt med andre mennesker i længere tid og kan føle sig "social rusten". Derfor er det vigtigt at signalere, at du har lyst at indgå i relationen. Den pårørte person skal mærke, at 'nogen vil mig'.

'Ice breaker': Skal du ringe til din moster eller bedstefar, som du ikke har talt med i lang tid, er det en god ide at du rækker ud, fortæller noget om dig selv. Det viser såvel din interesse som dit engagement.

Fortæl, hvad der sker i dit liv lige nu for at bryde isen: Hvordan går det på arbejdet? Hvordan har din partner og dine børn det? Eller måske har du sat dig i din yndlingsstol, mens I skal tale sammen.

Fortæl hvorfor du ringer: Måske er du bekymret for, at din tante sjældent får besøg, eller måske kan du fornemme, at din kollega virker ensom på hjemmekontoret.

Giv plads til personen i den anden ende af røret: Giv plads til, at personen i den anden ende af røret får mulighed for at fortælle om stort og småt i hverdagen. Tal i et roligt tempo. På den måde signalerer du, at du tager jeres samtale alvorligt.

Lav telefon-aftaler, som du kan holde: Hvis telefonsamtalen er en god oplevelse, og du mærker positiv feedback fra personen i den anden ende, kan I aftale at I ringes ved hver anden uge på en fast dag og et fast tidspunkt? Eller måske skal det aftales fra gang til gang?

Skab tid og nærvær - 4 gode råd



Planlæg samtalen til et tidspunkt, hvor du ved, at du har tid og ro til at være lyttende og opmærksom. Jeres samtale kan være et af få højdepunkter på ugen for den, du ringer til.



Sæt dig et sted, hvor du ikke distraheres i synsfeltet. Det kan være hjælpsomt at lukke øjnene for dermed at skærpe fokus på det, der siges og udtrykkes imellem jer.



Brug evt. et kvarter før samtalen på at forberede dig mentalt og blive fri af andre tanker.



Afsæt gerne lidt længere tid end aftalt for at kunne sikre en ordentlig afslutning på samtalen. Brug et øjeblik bagefter på at tænke samtalen igennem.

SKAB RO OG HÅNDTER DE SVÆRE FØLELSER DER FØLGER MED HVERDAGENS ENSOMHED

Ro handler om at skabe følelsesmæssig ro og at 'normalisere' følelser. Hverdagens ensomhed, som mange af os har oplevet under Corona, kan udløse en følelse af sårbarhed – det kan give anledning til bekymring og en følelse af ikke at kunne overskue sin situation. Det kan være du taler med en ung, som ikke har set sine venner og klassekammerater i lang tid, og som måske reagerer følelsesmæssigt med gråd, vrede med kraftig sprogbrug, tristhed eller måske ordknaphed.

Når I taler i telefon, har I ikke mulighed for at aflæse hinandens kropssprog eller vise nærvær med øjenkontakt. Følelsesmæssige reaktioner kan derfor virke sværere at aflæse og håndtere.

Sådan er du nærværende og håndterer følelser over telefonen

Vær åben og nysgerrig - forsøg at forstå situationen

Spørg ind til det, der siges, og styk et billede sammen af personens ståsted lige nu. Brug hv-spørgeord, f.eks. Hvad-hvordan-hvem-hvornår (hvorfor kan være lidt værdiløst). Prøv at brug de samme ord som personen i den anden ende af røret. Stil åbne spørgsmål, som der ikke kan svares ja eller nej til.



Åbne spørgsmål kan hjælpe dialogen på vej, f.eks.:
"Hvad skete der så?", "Du lyder ked af det. Hvad sker der i kroppen lige nu?" eller "Du kan høre, du er meget vred. Kan du sige, hvad det er, der gør dig vred?".
Stil kun et spørgsmål ad gangen.

Frygt ikke pauser og stilhed

Når man ikke kan se hinanden, kan pauser og stilhed føles sværere. Vær opmærksom på, om stilheden skyldes eftertænksomhed, ordknaphed eller om vedkommende virker ked af det. Giv det tid, før du evt. spørger ind. Giv på anden måde udtryk for, at du er der.

Brug "lytte-lyde"

Når vi sidder fysisk sammen, kan vi signalere vores opmærksomhed ved smil, nik osv. I telefonen kan du anvende lytte-lyde. Så ved din samtalepartner, at du lytter med, selvom du ikke taler.



Lytte-lyde kan være: "Ja?", "Nå?", "Ok?", "Nå sådan", "Mm" o. Lign.

Hav tålmodighed

Måske har personen i den anden ende af røret brug for at tale sin situation igennem mange gange. Når der er ro til at tale det igennem, kan man med tiden se sin situation på en ny måde. Ro styrker følelsen af ikke at være alene om det, som føles svært. Du kan ikke løse problemerne, men du kan støtte ved at lytte.

Giv plads til følelserne – og vis empati

Du kan vise dit nærvær ved at udtrykke forståelse for følelserne. Ved at 'normalisere' følelserne giver du den pårørte person en fornemmelse af at blive mødt, forstået og accepteret. Det sænker stressniveauet i kroppen. Når følelserne har fået plads, vil reaktionerne som oftest mildnes.

Du kan 'normalisere' og vise forståelse ved fx at sige: "Det er da helt naturligt, at du er vred i den situation", "Det er jeg ked af at høre" eller "Jeg kan godt forstå, at du har det sådan" eller "Jeg tror, der er mange, der synes, det hele er uoverskueligt i disse tider".

FOLD FÆLLESSKABET UD

BRYD HVERDAGENS RUTINER MED SJOVE AKTIVITETER

At være del af et fællesskab og føle samhørighed med andre mennesker er afgørende for at kunne håndtere svære livssituationer. Når følelser og synspunkter høres, accepteres og respekteres, styrkes selvtilliden og følelsen af at være del af et meningsfuldt fællesskab – af at høre til et sted.

Det kan virke svært at skulle skabe et meningsfuldt fællesskab over telefon. Men der er heldigvis kreative ideer til varierede aktiviteter over telefonen eller udenfor med god afstand og håndsprit.

Skal vi drikke kaffe sammen?

Gør jeres næste samtale til en hyggestund, hvor I dækker et kaffebord til jer selv hver især og mødes om det. Det kan blive noget, som I begge ser frem til og så bryder I hverdagens rutiner.



Skal vi gå tur? Sammen eller hver for sig

Måske har du lyst at "vise" naboen dit yndlingssted i dit lokalområde. Det kan være en god 'ice breaker', hvis I normalt kun siger hej og taler lidt over hækken.



Har din gamle tante ikke mulighed for at mødes fysisk, eller bor hun i den anden ende af landet, kan I aftale, at du går en tur under samtalen og beskriver dine omgivelser.



Send billeder med posten

Er det lang tid siden din farmor har set billeder af oldebørnene – print billeder ud eller bestil dem via en digital tjeneste og send hjem til farmor.

Næste gang I taler sammen kan I tale om billederne, måske sender du billeder af sjove og anderledes oplevelser, som hverdagen byder på lige for tiden.



STYRK HANDLEKRAFTEN OG STØT UDEN AT STYRE

Følelsen af selv at kunne skabe forandringer bidrager til, at man får det bedre – man mærker handlekraft. Det opstår ikke fra dag til dag, men modnes over tid, når der er følelsesmæssig ro. Hvis din veninde, kollega eller andre i dit netværk er præget af hverdagens ensomhed kan det være fristende at give gode råd. Det er dog afgørende, at det er den pårørte person selv, der i eget tempo, når frem til nye måder at anskue sin situation på. Forsøg at sætte dig i den vedkommendes sted – og se muligheder fra det perspektiv. Du støtter ved at lytte og spørge ind – og holde igen med de gode råd.

Styrk handlekraften hos et menneske du holder af - 3 gode råd



Du kan anerkende din veninde/kollega/andre ved at sige: "Jeg forstår godt, at du har det svært i din situation. Tak fordi du fortæller mig om det. Det er godt, at vi har hinanden at tale med."



For at hjælpe med overblik kan du foreslå lidt struktur: "Hvad med at du får ringet til lægen i morgen? Og i overmorgen kan du måske skrive til din søster?"



Stil åbne hjælpespørgsmål indtil en beslutning: "Hvilke tanker gør du dig om den beslutning? Hvordan vil det se ud, hvis du ikke gør sådan?". Du kan også sige: "Hvad sker der, hvis du venter lidt med at tage din beslutning?". Du kan også vælge at spørge: "Vil du gerne vide, hvad jeg har lagt mærke til i det, du siger?"

Anerkend: Støt op om din pårørte persons håndtering af egen situation, selvom du ser tingene på en anden måde. Nogle gange vil der være brug for støtte til at acceptere sin situation – blive anerkendt for følelsen af, at det føles svært eller uoverskueligt. Andre gange vil der være brug for at aktivere andre ressourcer. Vigtigst for den pårørte person er at blive mødt der, hvor personen er lige nu.

Stil skarpt på ressourcerne: Vær opmærksom på den pårørte persons ressourcer – også når personen ikke selv kan se dem. Personen vil have glæde af at kunne byde ind med noget, f.eks. viden om litteratur, musik, madlavning, håndarbejde el.lign. Det kan give god energi for jeres fællesskab, at begge parter føler, at de kan bidrage med noget.

Hjælp med at skabe overblik: Du kan opleve, at den pårørte person finder sin situation uoverskuelig. Med udgangspunkt i vedkommendes ønsker, kan du hjælpe med at gøre tiden mere overskuelig ved at nedbryde den i praktiske gøremål. I kan gå konkret til værks sammen. Selv små gøremål kan udgøre et lyspunkt, når det giver en følelse af at kunne handle selv.

Støt ved beslutningstægning: Måske vil du indimellem blive involveret, hvis den pårørte person ønsker at tage en beslutning i sit liv. Det er et tegn på tillid til dig. Du må gøre det klart, at du ikke kan træffe beslutningen – eller vise, at du også synes, det er svært. Du kan også hjælpe ved at stille spørgsmål til beslutningen.

FÅ RUNDET GODT AF OG PEG FREMAD SAMMEN

Når snakken er ved at lakke mod enden, er det vigtigt at prioritere en fælles rolig og tryk afrunding. Når vi som mennesker har følelsesmæssig ro og oplever et meningsfuldt fællesskab, kan følelsen af mening give håb for fremtiden. Også i det små, f.eks. når I afslutter en samtale. Det kan være svært at runde af, hvis din nabo eller ven godt kunne tale mere. Når vi sidder sammen i stuen, kan vi bære vores kaffekop ud som tegn på afslutning af besøget. I telefonen kan vi vise det på anden vis.

Opsummer dagens samtale og husk de små ting



"Jeg er glad for, at du fortalte mig om..." eller "Det var spændende at høre om..." og sige: "Jeg glæder mig til at høre mere om det næste gang" eller "Kunne du tænke dig, at vi taler mere om det næste gang?"

Når samtalen skal til at slutte, kan du opsummere hovedtrækkene fra jeres snak, så viser du dit engagement og deltagelse. Ser den pårørte person frem til en fødselsdag i familien, er det en god tråd at samle op på næste gang. På den måde takker du for tilliden og peger frem mod noget fælles imellem jer.

Tag ikke nye emner op: Der kan være mange tanker, der presser sig på for den pårørte person. Det er derfor vigtigt, at I får rundet dagens emner af – og 'parkeret' nye, som kunne dukke op mod slutningen af samtalen. Anerkend behovet for at tale om det ved at foreslå, at I tager den tråd op næste gang og husk at samle op på det næste gang I taler sammen. Forventning om at tale om det næste gang kan være det, der nedbryder følelsen af at føle sig helt alene hos den pårørte person.

Tiden kan nedbrydes med forslag til praktiske gøremål.



"Hvis du gør det, så gør jeg det til næste gang vi taler sammen".

Nedbryd tiden – og dyrk fællesskabet: Hav fokus på, hvad der kan ske indtil jeres næste samtale. Har I talt om noget, der kan følges yderligere op på til næste gang? Med små praktiske gøremål kan tiden føles mere meningsfuld, og det giver noget at se frem til. Du kan også tilbyde din praktiske hjælp med f.eks. at slå noget på google, som måske kan have værdi for din ven eller kollega eksempelvis.

Lav nye aftaler: Lav en klar aftale for, hvornår I skal tale sammen igen. Aftal evt. hvad I gerne vil tale om. Er der noget fra dagens snak, som der skal følges op på? Eller måske noget der ikke landede helt?

Er du bekymret for personen i den anden ende af røret?



Så er det vigtigt ikke at sidde alene med tankerne. I nogle tilfælde kan du blive i tvivl om, hvorvidt din støtte er nok for personen. Har du anledning til bekymring, bør du i fortrolighed tale med en anden i den pårørte persons eller dit eget netværk