

# SAMTALEN MED SOCIALT UDSATTE BRUGERE

*Af Ebbe Lavendt, sundheds- og erhvervspsykolog*

Denne artikel handler om, hvordan du som uddannelseskoordinator, uddannelseskonsulent eller lignende kan støtte og vejlede frivillige, som har svære samtaler med socialt udsatte brugere, der møder stor modgang. Artiklen giver dig viden og værktøjer, som du kan formidle videre til de frivillige. Principperne bag de metoder, som du kan anvende i din støtte og vejledning til de frivillige, minder meget om de principper, de frivillige med fordel kan anvende i deres samtaler med de socialt udsatte brugere. På den måde kan du både fortælle de frivillige, hvad de kan gøre, og du kan samtidig også demonstrere det for dem ved selv at agere rollemodel.

Det unikke for samtalen med socialt udsatte brugere er målgruppens manglende evner og overskud til rent faktisk at anvende det, der bliver talt om. Det er således ikke selve samtalen, der nødvendigvis er teknisk eller følelsesmæssigt svær – i hvert fald ikke for brugerne, men muligvis for de frivillige. Det svære består snarere i, at socialt udsatte brugere ofte ikke formår at omsætte det, der bliver talt om, til handling. De har som regel så meget andet at slås med i deres liv, at de effektivt er forhindret i at implementere nye tiltag. De forhindringer må den frivillige tage højde for undervejs i samtalen – f.eks. når der formuleres mål, lægges planer og indgås aftaler. Ellers risikerer de udsatte brugere at løbe panden mod en mur (igen), når de forsøger at anvende indholdet fra samtalen. Sker det, kan det give dem endnu en oplevelse af nederlag, der langsomt, men sikkert vil nedbryde deres selvtillid. Den frivillige vil ofte opleve det som en fastlåsthed, der dræner vedkommendes følelsesmæssige energi. Forstår den frivillige ikke, hvad der foregår, kan vedkommende blive irriteret og tænke, at den socialt udsatte bruger bare skal tage sig sammen. Det er desværre ikke en brugbar løsning, da selvdisciplin kræver overskud – og det er netop mangel på overskud, der er en del af de socialt udsatte brugeres problemer.

## EN TYPISK UDFORDRING

En typisk udfordring for en socialt udsat bruger er, at han/hun ofte kan miste håbet, når vedkommende gentagne gange løber panden mod en mur. Det er kritisk, fordi en person, som ikke længere er håbeful, har en øget risiko for at give op og udvikle depression. Du kan derfor gøre den frivillige opmærksom på, at han/hun i den situation kan støtte sin bruger med at tackle modgang ved at hjælpe vedkommende med at holde modet oppe. For at være håbeful skal den enkelte ifølge Richard Snyder og Shane Lopez' håbteori 1) have noget at håbe på, 2) kunne se vejen derhen og 3) være motiveret for at forfølge sine håb. Det kræver, at den socialt udsatte bruger har evnerne til:

- Klart at forestille sig sine mål.
- At udvikle specifikke midler til at nå målene (på engelsk kaldet "pathways thinking").
- At skabe og vedligeholde sin motivation for at bruge de midler (på engelsk kaldet "agency thinking").

Du kan derfor med fordel lære den frivillige, at han/hun kan hjælpe sin bruger med at blive mere håbefulde ved at følge nogle ganske enkle råd. Den socialt udsatte bruger bør eksempelvis lære at:

- *Forestille sig rimelige mål mere tydeligt.* Den frivillige kan f.eks. spørge, hvad brugeren håber på og efterfølgende hjælpe med at afklare målet ved at følge målsætningsmodellen SMART, som minder om, at et mål med fordel kan være Specifikt, Målbart, Ambitiøst (eller attraktivt eller aftalt), Realistisk og Tidsbestemt. Herudover viser forskning, at mål også helst bør være noget brugeren arbejder henimod (tilnærmelsesmål) frem for væk fra (undgåelsesmål), i overensstemmelse med brugerens egne værdier (på engelsk kaldet "self-concordant") og måske en lille smule ambitiøst (på engelsk kaldet "stretch goal"). Desuden bør den frivillige passe på, at brugerens forskellige mål ikke kommer i konflikt med hinanden (målkonflikt), for så vil de spænde ben for hinanden.
- *Opliste mange veje til at nå målene.* Den frivillige og den socialt udsatte bruger kan eksempelvis i fællesskab brainstorme på muligheder, så brugeren har en plan A, B, C osv. Jo flere veje brugeren kan se frem til sine mål, jo større sandsynlighed er der for, at vedkommende kan komme uden om de forhindringer, der kan opstå på vejen derhen.
- *Samle energi til at blive ved med at forfølge målene.* Motivationen er stærkest, når brugeren er drevet af sin lyst og sine værdier. Den frivillige kan derfor med fordel lede efter de aktiviteter, som brugeren har mest lyst til, eller noget, han/hun synes, er meget vigtigt, og som han/hun tror, er til at opnå. Brugeren kan i princippet også drives af dårlig samvittighed og stok og gulerod, men den slags motivation opleves som ubehagelig og holder bl.a. derfor som regel ikke i længden.
- *Fortolke uoverstigelige forhindringer som udfordringer, der skal håndteres.* Det er vigtigt, at den socialt udsatte bruger ikke lader sig slå ud af modgang. Den frivillige kan eksempelvis forberede brugeren på, at der sandsynligvis vil dukke forhindringer op, så de ikke kommer som ubehagelige overraskelser. Hvis brugeren, der eksempelvis har et stof- eller alkoholproblem på forhånd ved, at det kræver gentagne forsøg at slippe afhængigheden, er han/hun mindre tilbøjelig til at give op ved første tilbagefald. Ofte er det nemmere at finde veje uden om forhindringer - frem for at forsøge at løse dem. Desuden må den frivillige og brugeren nogle gange eksperimentere sig frem, fordi de ikke kender de bedste løsninger på forhånd.

Redskaberne fra håbteori er blot ét blandt mange eksempler på, hvad du kan støtte og vejlede de frivillige i at arbejde med. På de næste sider bliver du præsenteret for endnu flere emner og redskaber.

## REDSKABER TIL AT STØTTE DE FRIVILLIGE

Når du skal støtte og vejlede frivillige i at tage svære samtaler med socialt udsatte brugere - eventuelt med henblik på at skabe håb og robusthed - kan du hente inspiration fra forskningen i psykoterapi.

Forskningen viser, at der er mange forhold, som påvirker resultaterne af hjælpende samtaler. Det er både

relevant i forhold til din hjælp til de frivillige og de frivilliges hjælp til brugerne. Man kan eksempelvis inddele de virkningsfulde forhold fra hjælpende samtaler i fem kategorier:

1. Brugeren, relationerne og omgivelserne mv.
2. Den frivillige hjælper
3. Samarbejdet
4. Modellerne og teknikkerne
5. Forventningerne og loyaliteten

På de næste sider får du anbefalinger, tips og tricks inden for hvert af de fem områder.

## 1. BRUGEREN, RELATIONERNE OG OMGIVELSERNE MV.

For at kunne ændre på noget uhensigtsmæssigt kræver det ofte bevidste adfærdsændringer (eller relationer og omgivelser, som puffer os i sunde retninger). Den enkelte bruger skal med vilje gribe ind, slukke sin autopilot og ændre kursen. Fri vilje er ikke noget, man enten har eller ikke har. Det er snarere et gradsspørgsmål. Dvs. ikke alle mennesker har lige meget fri vilje til at ændre på ting her i livet. En person, der er født med en guldske i munden, har eksempelvis større frihedsgrader end os andre. Et menneske, som konstant er påvirket af alkohol og hash, har mindre kontrol over sin vilje end andre. En socialt udsat bruger vil ofte have færre frihedsgrader og mindre kontrol over sindet end andre mennesker. Det betyder, at hans/hendes kapacitet til at skabe bevidste adfærdsændringer ofte vil være nedsat. Det er ikke det samme som, at vedkommende slet ikke har indflydelse på sin egen situation. For det har han/hun, og det er den indflydelse, som den frivillige kan pege på og opmuntre vedkommende til at benytte sig af. Det kan måske være dit job at fortælle den frivillige det. Derudover kan du opfordre den frivillige til også at være opmærksom på forhold som:

- *Ejerskab.* Den frivillige kan hjælpe den socialt udsatte bruger med at tage ejerskab for løsning af én eller flere problemstillinger. Fremhæv især positive undtagelser, hvor brugeren rent faktisk er lykkedes – også selv om det måske ikke er det typiske billede. Et eksempel kan være en bruger, som normalt drikker for meget, men som har undladt at drikke en enkelt dag. Det kan den frivillige med fordel spørge ind til.
- *Forståelse.* Lær brugeren godt at kende – herunder vedkommendes mål, udfordringer, behov, præferencer, opfattelser, ressourcer etc. Så er der større sandsynlighed for at ramme rigtig med hjælpen.
- *Indsats mv.* Identificér, hvad det vil kræve – af information, motivation, færdigheder, indsats, osv. - for brugeren at opnå hans/hendes mål.
- *Parathed.* Vurdér brugerens evne og parathed til forandring. Er der noget, som spænder ben for paratheden, bliver man nødt til at forholde sig til det og tale om det.
- *Fremhævelse af det positive.* Fremhæv det som noget godt, når brugeren udviser nogle af de kompetencer og personlighedstræk, der kendetegner robuste personer. Det er f.eks. følelsesmæssig bevidsthed og regulering, impuls kontrol, optimisme, fleksibel og præcis tænkning, empati, selvtilid, forbundethed og at række ud til andre, at være flink til at hjælpe andre, at stå ved sine holdninger,

humor, at have en rollemodel, mod til at stå ansigt til ansigt med frygt, at have en mission eller mening med livet, udadvendthed, åbenhed, ro, livstilfredshed, håbefuldhed og positive følelser.

- *Hjemmearbejde.* Aftal med brugeren, hvad han/hun helt konkret kan observere, overveje eller handle på, inden næste samtale.
- *Tilbageslag.* Tal med den socialt udsatte bruger om, hvad han/hun kan gøre, når der opstår tilbageslag, så vedkommende ikke bare giver op. Følg op, og hold brugeren ansvarlig – uden på nogen måde at virke anklagende eller skabe dårlig samvittighed.
- *Tilpasning.* Tilpas måden at hjælpe på i forhold til, hvad der virker for den enkelte bruger. Vær meget fleksibel og responsiv – dvs. lyt til hvad, brugeren siger, han/hun kan lide og har brug for.

Ofte vil den socialt udsatte bruger ikke være i stand til ved egen kraft at komme hele vejen i mål. Derfor kan du med fordel anbefale den frivillige også at tale med brugeren om, hvordan hans/hendes relationer og omgivelser kan være til hjælp og støtte. Sunde relationer og omgivelser virker nemlig beskyttende på personer, der er under pres. Sammen med den enkelte bruger kan den frivillige forsøge at få øje på og tale om:

- *Ressourcepersoner.* En ressourceperson kan støtte den socialt udsatte bruger som et stillads, når han/hun er ved at snuble. Det kan være alt fra en partner, familiemedlemmer, venner, naboer, tidligere kollegaer mv. Under pres er det desværre normalt for mange mennesker at isolere sig og ikke have overskud til at være sammen med andre; men det er netop et af de tidspunkter, hvor det er allervigtigst, at den socialt udsatte bruger husker at række ud og bruge sit netværk. De, som typisk klarer sig bedst, er nemlig de personer, som ikke står alene med alle problemerne, men som har nogen at tale med om de svære forhold i livet.
- *Fællesskaber.* Stærke sociale fællesskaber, hvor den socialt udsatte bruger kan opleve samhørighed og lighed med andre, virker beskyttende. Alle mennesker er påvirket af deres omgivelser, og derfor kan sunde fællesskaber trække brugeren i en positiv retning.
- *Positive arbejdsmiljøforhold.* Har brugeren et arbejde, kan den frivillige spørge ind til de forhold, som beviseligt beskytter imod belastninger. Det gælder bl.a. indflydelse og deltagelse, social støtte og gruppeorganiseret arbejde, tillid og retfærdighed, involvering, mening, engagement og identifikation med arbejdspladsens holdninger, værdier og/eller mål, udviklingsledelse – herunder vejledning, inspiration og stimulering frem for kontrol, beskæftigelse under tilpassede vilkår efter sygdom og stress, belønning, balancerede krav, forudsigelighed i arbejdet, arbejdspladstilpasning samt øvelser/træning.
- *Rettigheder.* Den socialt udsatte bruger har ifølge lovgivningen en række rettigheder, men ofte kender brugeren ikke alle sine rettigheder. Nogle gange kan det derfor være en hjælp at diskutere, hvor brugeren kan finde ud af, hvilke rettigheder han/hun har, og hvad vedkommende helt præcist kan spørge om for at få det oplyst.

Opsummerende kan man sige, at den socialt udsatte bruger selv kan gøre noget for at forbedre sin situation, og vedkommendes relationer og omgivelser kan støtte op om det. Det næste område, vi skal kigge på, er den frivillige hjælper.

## 2. DEN FRIVILLIGE HJÆLPER

Helt almindelige, medmenneskelige relationer virker beskyttende og helende. Den amerikanske forsker, Ann Masten, taler om "ordinær magi", fordi det, der skal til for at hjælpe andre, ikke er noget særligt, men derimod ganske almindelige relationer – især tætte og meningsfulde forhold. Den frivillige kan derfor blive en ressourceperson i den socialt udsatte brugers liv ved blot at være der for vedkommendes og lægge lyttende ører og et medfølelse hjerte til.

Den frivillige kan og skal naturligvis ikke løse problemerne på den udsatte brugers vegne – ligesom en træner i et fitnesscenter heller ikke skal løfte vægtene for medlemmerne. Det skal de selv gøre, hvis det skal virke efter hensigten. Træneren skal blot lære medlemmerne, hvordan de laver øvelserne korrekt. På samme måde skal brugeren selv lære at løse sine egne problemer. Du kan støtte den frivillige i at give den slags hjælp til selvhjælp.

Du kan eksempelvis hjælpe den frivillige ved at få vedkommende til at forstå, at han eller hun ikke er ansvarlig for noget, han/hun ikke har indflydelse på. Er der kun tale om medindflydelse, har den frivillige også allerhøjest et medansvar. Man kan nemlig kun trække hesten hen til truget, men man kan ikke tvinge den til at drikke. Det kan derfor være en idé, at hjælpe den frivillige med at definere, hvad der er hans/hendes rolle. Hvad har han/hun indflydelse og ansvar for samt medindflydelse og medansvar for?

Du kan også med fordel gøre opmærksom på, at en fastlåst bruger kan trække den frivilliges humør med ned, men at den frivillige omvendt også kan være med til at trække brugeren op. Det kaldes social smitte. Du kender det f.eks. fra et middagsselskab, når nogen gaber, og du derefter selv føler en ufrivillig trang til at gabe. Forskning viser, at vi smitter hinanden med meget andet end blot ansigtsudtryk – f.eks. lykkefølelse, fedme, rygeadfærd og selv skilsmisser!

Mange mennesker med et stort hjerte risikerer desværre at brænde ud. Det er derfor vigtigt, at du lærer den frivillige at passe godt på sig selv, når han/hun forsøger at hjælpe socialt udsatte brugere. Forskning viser, at man kan få det bedre ved at hjælpe andre, men man kan desværre også få det værre, hvis man forsøger at hjælpe nogen, men hjælpen bliver afvist, eller den ikke virker. Hvis det ikke går som ønsket, kan den frivillige måske føle, at han/ hun har svigtet. Men har den frivillige forsøgt, skal han/hun ikke have det skidt. Selv den dygtigste fagperson er ikke i stand til at hjælpe alle. Nogle gange må man henvise videre til andre, der måske kan hjælpe i stedet. Det kan være din rolle at minde den frivillige om det.

At blive god til den her slags hjælp kræver ikke nødvendigvis en lang uddannelse; men lidt tips og tricks – ligesom dem i denne artikel - kan ikke skade. Hvis du generelt gerne vil blive dygtigere, skal du øve dig. Det kræver f.eks. øvelse at blive god til at spille violin. Det er ikke noget, du kan læse dig til. Øvelse gør mester. Forskning i udvikling af ekspertise viser dog, at det især er velovervejede øvelse (på engelsk kaldet "deliberate practice"), som gør dig bedre. Du kan øve dig på en velovervejede måde ved at følge nogle helt enkle principper:

- *Mål.* Sæt dig et specifikt mål for, hvad du vil øve dig på – f.eks. i den enkelte samtale.
- *Koncentration.* Koncentrér dig om målet, når du øver dig.

- *Feedback.* Sørg for få feedback på, hvordan du klarer dig. Du kan f.eks. bede den, du forsøger at hjælpe, om at give dig en uforbeholden tilbagemelding. Du kan supplere med din egen vurdering af, hvordan det gik.
- *Gentag øvelsen.* Øv dig på det samme én gang til. Gik det godt første gang, så gør gerne målet eller udfordringen lidt sværere næste gang.

Denne form for velovervejet øvelse kan også anbefales til den frivillige og eventuelt også til den socialt udsatte bruger, når der er noget, de gerne vil blive bedre til.

### 3. SAMARBEJDET

Det tredje område, vi skal kigge nærmere på, er samarbejdet mellem den frivillige og den socialt udsatte bruger. Når du skal hjælpe den frivillige, og når den frivillige skal hjælpe den enkelte bruger, afhænger resultaterne i høj grad af samarbejdet. Psykologer taler i den forbindelse om at etablere en alliance. Alliancen kan inddeles i tre emner: 1) om kemien er i orden, og 2) om man taler om det rigtige, 3) på den rigtige måde. Det er vigtigt, at den socialt udsatte bruger oplever, at de tre forhold er opfyldt i samtalen, for ellers vil han/hun ofte holde op med at søge hjælp hos den frivillige; og så bliver brugerens resultater desværre ofte derefter. Heldigvis kan den frivillige forbedre alliancen ved at bede brugeren om feedback på, 1) hvordan det går, og 2) hvordan hjælpen blev oplevet. Er brugeren villig til at give en ærlig feedback, kan den frivillige bedre hjælpe på en måde, som brugeren rent faktisk kan bruge til noget. Det samme kan du også gøre, når du skal hjælpe den frivillige.

Du kan lære den frivillige at spørge, hvordan det går ved at lade den socialt udsatte bruger vurdere, hvordan han/hun har haft det på fire områder af sit liv siden de sidst talte sammen:

- *Individuelt* – dvs. brugerens personlige velbefindende.
- *Nære relationer* – herunder i forhold til familie, nære venner, osv.
- *Socialt* – herunder eventuelt arbejde, skole, bekendte.
- *Generelt* – dvs. en generel følelse af velbefindende.

Hvis den frivillige gerne vil give brugeren en opløftende oplevelse af, at det går fremad, kan den frivillige i starten af hver samtale bede brugeren om at vurdere de fire områder på en skala fra 1 til 10. 1 betyder, at brugeren har haft det dårligt, mens 10 betyder, at han/hun har haft det godt. Bed den frivillige skrive svarene ned og fortælle eller vise den socialt udsatte bruger, hvordan han/hun har rykket sig. Succesoplevelser er nemlig med til at opbygge selvtillid og håb. Du kan eventuelt gøre det samme, når du selv støtter og vejleder den frivillige.

Du kan også foreslå den frivillige, at han/hun med fordel i slutningen af hver samtale kan bede brugeren vurdere hjælpen. Ellers er det nemlig svært for den frivillige at gøre det bedre næste gang. Feedbacken kan eksempelvis fokusere på fire forhold, som har med alliancen at gøre. Brugeren kan vurdere på en skala fra 1 til 10, hvordan han/hun oplevede:

- *Relationen* – om brugeren følte sig hørt, forstået og respekteret.
- *Mål og emner* – om brugeren og den frivillige arbejdede med og talte om det, brugeren gerne ville arbejde med og tale om.
- *Tilgang/metode* – om den frivilliges måde at hjælpe på passede til brugeren.
- *Generelt* – om hjælpen alt i alt var passende for brugeren - eller om der ligesom manglede noget.

Ud over at arbejde med alliancen kan du også klæde den frivillige på med række modeller og teknikker.

#### 4. MODELLERNE OG TEKNIKKERNE

Der er udviklet en lang række psykologiske modeller og teknikker til at hjælpe mennesker, som har ondt i livet. Desværre er der ikke enighed blandt forskere og psykologer om hvilke modeller og teknikker, der virker bedst. Mange mener dog, at de virker nogenlunde lige godt. Dvs. der er ikke én facitliste for, hvordan samtalen med socialt udsatte brugere skal foregå. Med andre ord er der mange måder den frivillige kan gøre tingene rigtig på. Den frivillige kan eksempelvis med fordel vælge at afholde samtalen på en måde, som han/hun selv er mest komfortabel med.

En af de mest berømte psykologer hed Carl Rogers. Han anbefalede, at man kan udvise en række holdninger, når man møder de mennesker, man forsøger at hjælpe. Det er eksempelvis holdninger som:

- *Kongruens*. Den frivillige kan være sig selv i relationen til brugeren, så han/hun bliver oplevet som værende ægte. Det er tilladt for den frivillige at lade det, han/hun oplever indeni komme ud. Den frivillige er et helt menneske, og han/hun må gerne være gennemsigtig og behøver ikke skjule noget. Det er også tilladt at udtrykke sine følelser – dog uden at tvinge dem ned over den udsatte bruger.
- *Ubetinget positiv accept*. Det handler om at værdsætte brugeren og føle en oprigtig omsorg for vedkommende. Den frivillige skal ikke forstille sig. Det er tilladt for den frivillige at sige det, han/hun mener – især gerne hvis der er tale om en spontan værdsættelse af brugeren eller noget af det, som brugeren siger eller gør. Den frivillige kan også med fordel give udtryk for sin accept af brugeren og drage omsorg og vise næstekærlighed – dog uden at ville eje brugeren.
- *Empatisk forståelse*. Brugeren vil ofte opleve det som en hjælp, hvis den frivillige kan forstå hans/hendes indre verden og se tingene fra brugerens eget ståsted. Det kræver, at den frivillige er tilstrækkelig følsom. Han/hun bør vide, hvad det vil sige at være brugeren og gå ind i brugerens oplevelsesverden. Det kræver stor indlevelsessevne, for der er forskel på at tage udgangspunkt i sig selv og sige: "Hvis jeg var i din situation, så ville jeg ..." og så det at tage udgangspunkt i brugeren og sige "Hvis jeg var dig, i din situation, så ville jeg nok også have det på samme måde".

Når den frivillige udviser den slags holdninger, vil brugeren ofte føle sig hjulpet og få det bedre. Du kan med fordel udvise den samme slags holdninger over for den frivillige og på den måde demonstrere dem.



## 5. FORVENTNINGERNE OG LOYALITETEN

Det sidste område, vi skal kigge nærmere på, er forventninger og loyalitet. Den socialt udsatte brugers forventninger påvirker hans/hendes adfærd, og adfærden påvirker resultaterne. Derfor er det vigtigt at skabe positive forventninger for at øge sandsynligheden for, at brugeren rent faktisk vil investere kræfter i at nå sine mål. Det gælder ikke kun brugerens forventninger, men også den frivilliges forventninger. Brugeren vil nemlig både leve op til og ned til den frivilliges forventninger. Derfor er det vigtigt, at du lærer den frivillige at møde den udsatte bruger med en respektfuld holdning og forsøge at se det gode i brugeren. Alle mennesker har nogle styrkesider, og kan den frivillige ikke umiddelbart få øje på dem, bør han/hun se bedre efter, for ellers risikerer det at trække brugeren ned.

Den socialt udsatte brugers egne forventninger er delvist baseret på hans/hendes selvtillid. Selvtillid handler om, hvad brugeren tror, han/hun kan gøre med sine færdigheder under bestemte betingelser. Det er en følelse af mestringsevne og tro på egen formåen i forhold til at håndtere udfordringer. Der er fire forhold, som beviseligt påvirker selvtillid:

- *Mestring.* Den frivillige kan bede brugeren fortælle om tidligere succesoplevelser, som han/hun har haft med bestemte udfordringer, der ligner den udfordring, han/hun står over for nu - især gerne svære udfordringer. Den frivillige kan også hjælpe brugeren med at formulere lette og overkommelige mål, som vil give ham/hende nye succesoplevelser.
- *Erfaring via andre.* Den frivillige kan bede brugeren om at lægge mærke til andres adfærd og resultater, og sammenligne med sine egne evner på området.
- *Mundtlig overtalelse.* Den frivillige kan rose brugerens indsats, valg, strategier, fokus, ukuelighed og de fremskridt, han/hun opnår etc. (på engelsk kaldet "process praise"). Rosen virker bedst, hvis brugeren opfatter den frivillige som troværdig, og hvis den frivillige har viden på området.
- *Fysisk aktivering.* Den frivillige kan hjælpe brugeren med at forbedre sin fysiske tilstand, reducere stress og negative følelser samt korrigere eventuelle fejlopfattelser af kropslige tilstande.

Alt sammen vil det øge den socialt udsatte brugers selvtillid og dermed også gåpåmod i forhold til de udfordringer, han/hun står over for. Du kan i princippet gøre det samme i forhold til den frivillige, hvis han/hun har behov for at få opbygget sin selvtillid.

Kommer den frivillige under en svær samtale i tvivl, bør du råde ham/hende til at gøre det, han/hun umiddelbart tror, vil være bedst for den enkelte bruger, fordi loyalitet i forhold til sine egne teorier og metoder, som regel har en positiv effekt på resultaterne.

## SEKS GODE RÅD

Der er heldigvis mange ting, du som uddannelseskoordinator, uddannelseskonsulent eller lignende kan gøre, for at klæde de frivillige på til at tage svære samtaler med socialt udsatte brugere. Nedenfor er nogle af de vigtigste pointer opsummeret i form af seks gode råd:



1. Skab håb hos den person, du forsøger at hjælpe.
2. Få den, der bliver hjulpet, til at tage ejerskab for de udfordringer, han/hun har indflydelse og medindflydelse på.
3. Øv dig bevidst på at blive dygtig til at hjælpe andre.
4. Bed om en tilbagemelding på, hvordan det går, og på hvordan din hjælp bliver oplevet.
5. Vær dig selv, når du forsøger at hjælpe andre, og vis samtidig ubetinget positiv accept og empatisk forståelse.
6. Hav positive forventninger til resultaterne, og forsøg at opbygge selvtillid hos den person, du forsøger at hjælpe.

## OM FORFATTEREN

Ebbe Lavendt er autoriseret psykolog og leder af Center for Positiv Psykologi. Han har stor erfaring som psykolog, underviser, supervisor, rådgiver, coach og terapeut. Ebbe har blandt andet arbejdet med hjemløse på herberget Skiftesporet og er i øvrigt tilknyttet Institut for Idræt og Ernæring ved Københavns Universitet.

## LITTERATUR

Aggerbeck, Annette M. (oktober 2016). [Arbejdsgiverne vil have de robuste, men hvad så med de sensitive?](#) Magisterbladet, 09, 55-56.

Berndt, Christina (2014). [Sådan tackler du modgang: Hemmeligheden bag psykisk modstandskraft](#). Gads Forlag.

Lavendt, Ebbe (16. december 2016). [Robusthed og resiliens](#). Præsentation på Konference om Arbejdsglæde og robusthed – viden og værktøjer fra positiv psykologi, Teknologisk Institut.

Lavendt, Ebbe (2006). [Kan du kende forskel på coaching og psykoterapi? \[lang version\]](#). København: Center for Positiv Psykologi.

Lavendt, Ebbe (2016). [Ti veje til resiliens](#). København: Center for Positiv Psykologi.

Lavendt, Ebbe (2017). [Styrk din mentale robusthed](#). IDA TV.

Lavendt, Ebbe (29. juni 2013). [Tool for Applying Positive Psychology in Coaching](#). Værktøj til workshop på The Third World Congress on Positive Psychology, International Positive Psychology Association (IPPA).

Lavendt, Ebbe; & Schade, Ulla (17. oktober 2016). [#83 Styrk din mentale robusthed](#). SolopreneurCast.

Lavendt, Ebbe; & Trubka, Ninna Holch (18. februar 2015). [Er du psykisk robust?](#) Krifa, Podcasts, Det sunde arbejdsliv.

Lavendt, Ebbe; & Zwinge Mathilde (19. december 2016). [Robusthed – Forudsætninger for at klare stress og modgang](#). København: Center for Positiv Psykologi.

Lopez, Shane J. (2014). [Making Hope Happen: Create the Future You Want for Yourself and Others](#). Simon & Schuster Children's Publishing.

SergeyTs (2015). [Three approaches to psychotherapy - All Three session](#). YouTube.