

Introduktionshæfte til **ForældreTelefonen**

Introduktionshæfte til ForældreTelefonen

Camilla Terndrup

Redigeret af Børns Vilkår 2020

3. udgave

Hæftet er en del af Børns Vilkårs partnerskab med Egmontfonden.

Indholdsfortegnelse

Indholdsfortegnelse.....	1
Velkommen til Børns Vilkårs ForældreTelefon	2
Introduktion til ForældreTelefonen	3
Hvem ringer til ForældreTelefonen?	3
Hvilke temaer rådgives der om?	4
Henvendelsesmuligheder	5
Procedure for praksis	6
"ForældreTelefonmappen"	6
Opringning uden kontakt	6
Efter kontakt	6
Automatisk call back.....	6
Ventetid	7
Standardvelkomst.....	7
Tidsbegrænsning	7
Hvad kan ForældreTelefonen ikke.....	8
Anonymitet.....	8
Underretninger og underretningspligt.....	10
Den voksnes underretningspligt.....	10
Rådgivers underretningspligt.....	10
Kvalificering af rådgivere på ForældreTelefonen.....	13
"Den børnefaglige ekspert" ved ikke alt	13
Kurser.....	14
Særligt for rådgivning af voksne	16
Børneperspektivet og Barnets perspektiv.....	16
Dobbelt fokus i samtalerne	17
Femfasemodellen på ForældreTelefonen.....	18
Fokus på kontakten mellem rådgiver og den voksne	27
Kunsten at afbryde	27
Typiske udfordringer på ForældreTelefonen	28

Velkommen til Børns Vilkårs ForældreTelefon

Børn er afhængige af voksne, og børns trivsel er de voksnes ansvar. Formålet med at tilbyde rådgivning på ForældreTelefonen er at styrke voksnes viden og indsigt i børns behov, udvikling, ressourcer og rettigheder. Det er igennem de voksne, vi ønsker at hjælpe børnene. Rådgivningen henvender sig til voksne, der har brug for råd og vejledning om situationer, der vedrører problemstillinger i forhold til egne eller andres børn.

Der tilbydes en tematisk bred børnefaglig rådgivning på ForældreTelefonen, som grundlæggende bygger på de samme værdier og det samme børnesyn, som er introduceret i hæftet "BørneTelefonens A-Z", på [FrivilligPortalens](#) temasider og på [kurser](#).



Den samtalemotodiske ramme, i form af **femfasemodellen**, benyttes også i samtalerne med de voksne, men faserne falder her lidt anderledes ud end i børnesamtalerne. I dette hæfte vil femfasemodellen derfor blive gennemgået med fokus på rådgivning af voksne. Derudover vil der være ideer til, hvorledes typiske udfordringer på ForældreTelefonen kan håndteres.

Pointen med dette hæfte er at give dig en introduktion til ForældreTelefonen, og samtidig belyse, hvor voksenrådgivningen adskiller sig fra børnerådgivningen. Hæftet skal hjælpe dig til at føle dig godt klædt på til at være rådgiver på ForældreTelefonen.

Du har derudover igennem samtalerne på BørneTelefonens børnemedier fået brugbar viden og erfaringer, som du kan anvende i rådgivningen af voksne, når du her skal formidle børns perspektiver. Du har muligvis også været på de fleste grundlæggende kurser i Børns Vilkår, og dertil har du din børnefaglige baggrund og praksiserfaringer med dig. Alt dette tilsammen udgør et rigtig godt grundlag for at være rådgiver på ForældreTelefonen.

Velkommen til ForældreTelefonen, og tak fordi du har lyst til at være en del af Børns Vilkårs rådgivning til voksne om børn.

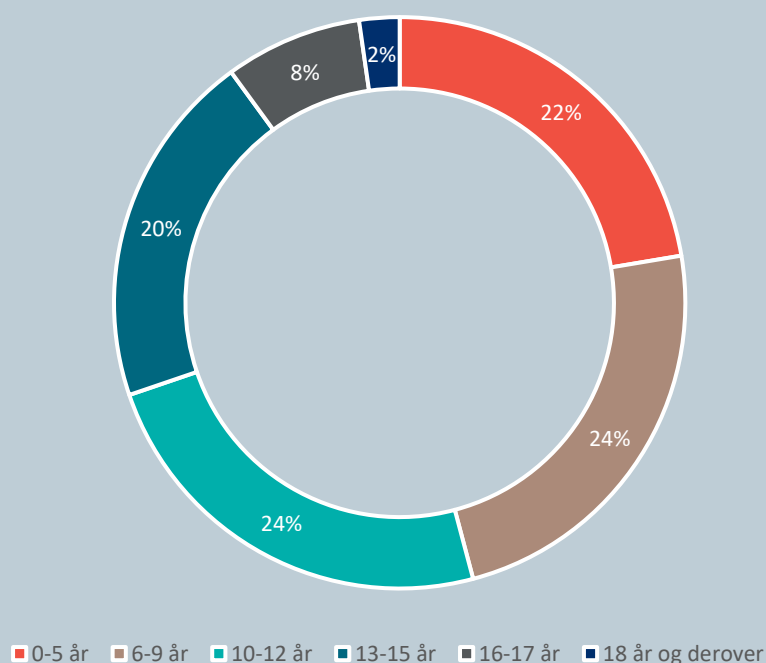
God læselyst.

Introduktion til ForældreTelefonen

Siden 1993 har Børns Vilkår tilbudt rådgivning til forældre og andre voksne om stort og småt vedrørende børns behov, udvikling og trivsel.

Det er igennem ForældreTelefonen, at vi også kan hjælpe grupper af børn, som vi ellers ikke kommer i kontakt med på andre medier, f.eks. de mindre børn. Næsten halvdelen af alle børn, voksne ringer til ForældreTelefonen om, er yngre end de aldersgrupper, som vi normalt taler med på BørneTelefonen.

Aldersfordelingen på børn på ForældreTelefonen i 2020



Hvem ringer til ForældreTelefonen?

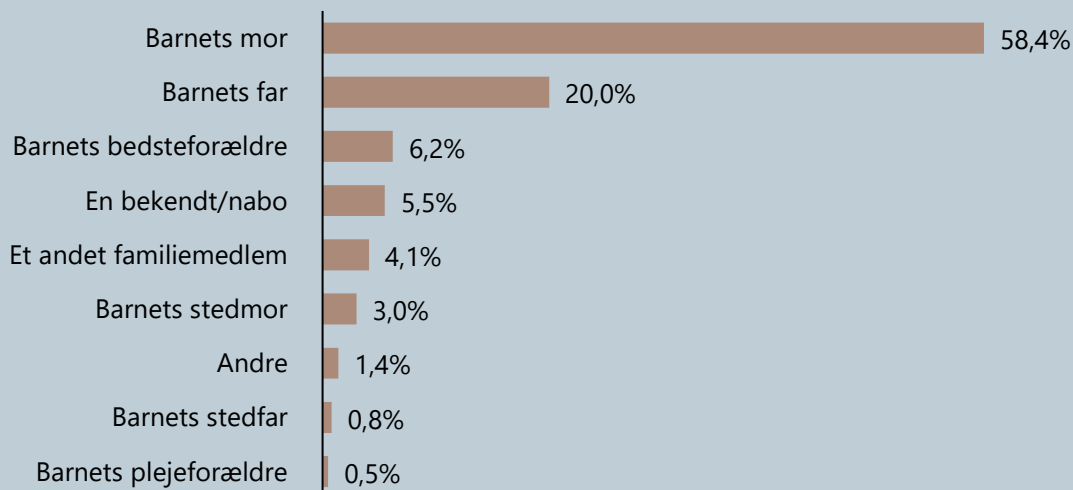
Alle voksne omkring børn kan ringe til ForældreTelefonen, så længe henvendelsen har til formål at hjælpe et barn. Fagpersoner med faglige spørgsmål skal dog henvises til FagTelefonen.



I 2020 var der 5.432 rådgivningssamtaler på ForældreTelefonen. De mest hyppige henvendelser kommer fra børnenes helt nære familierelationer. I over halvdelen af alle samtaler på ForældreTelefonen, er det barnets mor, som kontakter os. Dernæst er det barnets far samt bedsteforældre.

Derudover kontaktes vi også af andre voksne omkring børn, såsom naboer, stedforældre, barnets venners forældre, osv. Her handler henvendelserne typisk om en bekymring for barnet - og hvorledes vedkommende kan handle på dette.

Fordeling af personer, der henvender sig til ForældreTelefonen



Hvilke temaer rådgives der om?

ForældreTelefonen tilbyder rådgivning om alle temaer og problemstillinger, som forældre eller andre voksne omkring børn kan befinde sig i.

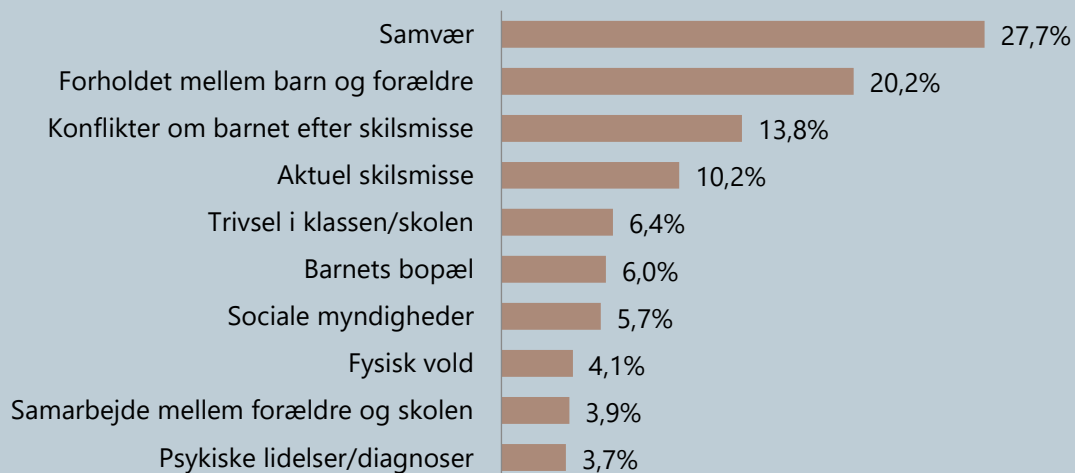


Nogle tematikker fylder dog mere end andre. Den mest hyppige årsag til henvendelse på ForældreTelefonen er skilsmisse. Her fylder særligt problemstillinger vedr. samvær og konflikter om barnet efter skilsmisse.

Også temaer, som omhandler forælderrollen, opdragelse og trivsel i skolen er en stor del af samtalerne med voksne, ligesom henvendelser om fysisk vold og kontakten med sociale myndigheder er på listen over de hyppigste emner på ForældreTelefonen.

Der er derfor fokus på at kvalificere rådgivere på ForældreTelefonen fagligt, inden for netop disse områder i form af kurser og materialer.

De hyppigste emner på ForældreTelefonen i 2020



Henvendelsesmuligheder

Der er flere måder, som voksne kan henvende sig til ForældreTelefonen på. Ud over at ringe direkte, har voksne også mulighed for at:

- ❖ Blive ringet op, når en rådgiver bliver ledig via en automatisk call back funktion på ForældreTelefonen (Call Back fungerer ikke på nuværende tidspunkt, men vil komme igen).
- ❖ Udfylde en formular på www.bornsvilkar.dk og blive ringet op af en rådgiver.
- ❖ Enkelte gange sker det, at voksne også skriver til Børns Vilkårs hovedmail.

Når brugeren indtaster telefonnummer til call back, udfylder formularen til ForældreTelefonen via vores hjemmeside eller sender en mail, er det ikke længere en anonym samtale. Vær derfor opmærksom på din underretningspligt. Læs mere om underretningspligten, længere nede i hæftet.



Procedure for praksis

”ForældreTelefonmappen”

Alle henvendelser, som kommer ind til ForældreTelefonen via www.bornsvilkar.dk eller Børns Vilkårs hovedmail, videresendes til en indbakke hos koordinatoren i Valby.

Koordinatoren i Valby printer henvendelsen ud, og sætter den i en mappe til rådgiverne på ForældreTelefonen. Rådgiverne på vagt i Valby forsøger herefter at tage kontakt til dem, som har henvendt sig.

Via vores telefonsystem kan vi se, at de fleste henvendelser kommer ind lige, når ForældreTelefonen åbner. Det er derfor en god ide at vente med at ringe ud til de henvendelser, som sidder i mappen indtil lidt inde i vagten på det første vagtmodul.

Afhængig af hvor mange rådgivere, der er på vagt på ForældreTelefonen, bør der minimum være en linje åben for nye indkommende kald. Der er derfor brug for, at I koordinerer med hinanden - hvem, der er til rådighed for de indkommende kald og hvem, der tager de henvendelser, som der skal ringes op til.



Opringning uden kontakt

Hvis der ikke opnås kontakt til personen, som har henvendt sig, skal du lave et notat omkring dato og tidspunktet for din opringning på henvendelsen. Derefter sættes oplysningerne tilbage i mappen. Der kan godt forsøges kontakt et par gange i løbet af de næste par dage.

Efter 3 dage hvor der har været forsøgt kontakt uden at komme igennem, makuleres henvendelsen.



Efter kontakt

Opnås der kontakt, makuleres henvendelsen i makuleringsmaskinen, som står i kopirummet. Egne noter fra samtaler rives i stykker og smides ud.

Er du den sidste rådgiver på ForældreTelefonen, skal du give mappen til koordinatoren, som sørger for den bliver låst inde.

Automatisk call back

Ud over at udfylde en skriftlig henvendelse til ForældreTelefonen, har voksne også mulighed for at blive ringet op, når en rådgiver bliver ledig, da der på ForældreTelefonen er en automatiseret "call back" funktion. Når personen har ventet lidt i kø og ikke er kommet igennem, får vedkommende tilbud om blive ringet op, når en rådgiver bliver ledig. Personen indtaster herefter sit telefonnummer - og vil forinden have hørt en kort speak om vores underretningspligt, da samtalen ved denne mulighed ikke længere er 100% anonym. Når det bliver den voksnes tur i køen, vil telefonnummeret automatisk komme frem på rådgiverens skærm. Rådgiveren får derefter mulighed for enten at ringe op til personen eller udskyde opkaldet til et senere tidspunkt. Ved alle rådgiverstationer vil der ligge en introduktion til, hvordan call back funktionen betjenes. Denne funktion er p.t. (Februar 2021) ude af drift, men vil vende tilbage.



Ventetid

Der kan forekomme ventetid imellem opringningerne på ForældreTelefonen, og samtidig kan der opstå kø på BørneTelefonen. Som rådgiver på ForældreTelefonen må du derfor være indstillet på, at du en gang imellem udfylder ventetiden med også at tage samtaler på BørneTelefonen. Sidder I flere rådgivere på ForældreTelefonen, og der er stille, koordineres det med de andre rådgivere og koordinator, hvem der tager børnesamtaler, indtil der kommer flere samtaler ind på ForældreTelefonen.



Standardvelkomst

Når du tager telefonen, kan du sige: "Du har ringet til-/Det er-/Velkommen til Børns Vilkårs ForældreTelefon" eller hvis du ringer ud, kan du sige, "Jeg ringer fra Børns Vilkårs ForældreTelefon.."

Når Børns Vilkår nævnes i den allerførste velkomst, understreger det koblingen af ForældreTelefonen til organisationen Børns Vilkår.



Tidsbegrænsning

Samtalerne på ForældreTelefonen er ofte lange. I gennemsnit varer samtalerne omkring en time. Vi bestræber os på at holde samtalerne under en time, og helst ikke gå meget over.

Kvaliteten af den enkelte samtale vil dog **altid** komme i første række, men undersøgelser viser, at kvaliteten ikke nødvendigvis øges, fordi samtalen forlænges. Derudover får lange samtaler også en betydning for hvor mange andre brugere, som får mulighed for at komme igennem og få rådgivning.

Femfasemodellen kan være en hjælp til at strukturere, og holde øje med at enkelte faser ikke kommer til at fylde for meget i forhold til hinanden, og at der sker en progression hen imod målet i løbet af samtalen.



Hvad kan ForældreTelefonen ikke

Nogle gange har den voksne en forhåbning eller forventning om, at Børns Vilkår kan gå ind i en specifik sag, som særlig støtter eller er talerør. Det kan f.eks. være tilfælde, hvor vedkommende vil have Børns Vilkår til at:

- ❖ Gøre politikere opmærksom på barnets position i en specifik sag eller i en særlig tematik.
- ❖ Oplyse pressen om et barn eller en families særlige situation.
- ❖ Tale deres sag overfor en særlig instans.

I disse situationer må vi henvise til, at vi er en rådgivning, der ikke tilbyder de tjenester, der efterspørges.

Der må henvises til Børns Vilkårs sekretariatet, hvis der ønskes presseopmærksomhed eller engagement i en særlig sag. Generelt anbefaler vi dog ikke, at voksne bruger pressen som led i forsøget på at skabe ændringer for et barn. Set med barnets perspektiv er det sjældent gavnligt for det enkelte barn ufrivilligt at blive en kendt "sag" i medierne.



Anonymitet

Anonymitetsprincippet er også væsentligt på ForældreTelefonen, da det er en betydelig faktor for, at så mange børn og voksne kontakter os. Afviger vi fra dette princip, sker det udelukkende på den voksnes betingelser og efter vedkommendes eget ønske.

Da voksne i højere grad end børn anses for at være i stand til at overskue konsekvensen af at opgive dele af deres anonymitet, og oplyse et telefonnummer, er det muligt at blive ringet op af en rådgiver på ForældreTelefonen,

Hvis den voksnes anonymitet brydes

I speak'en på telefonsvareren, og inden udfyldelse af formularen til ForældreTelefonen på Børns Vilkårs hjemmeside, informeres den voksne om rådgivernes underretningspligt. Vedkommende kan derfor aktivt tage stilling til, om han/hun ønsker at benytte tilbuddet om at blive ringet op, eller hellere vil vende tilbage senere.

Enkelte gange sker det, at en voksen skriver en mail direkte til Børns Vilkårs administration omkring en problemstilling vedrørende et barn. Hvis det herfra vurderes, at det er rådgivning, som vedkommende har brug for, videresendes mailen til ForældreTelefonen. I dette tilfælde er den

voksne ikke anonym, da der oplyses mailadresse og i de fleste tilfælde også et navn på afsenderen, m.m. I dette tilfælde skal du som rådgiver være særlig opmærksom på din underretningspligt.

I Børns Vilkår vil vi til enhver tid anse underretninger som en mulighed for, at et barn kan få nødvendig hjælp. Samtidig er det vigtigt, at vi er tydelige omkring den ramme, som vi inviterer mennesker der søger rådgivning ind i. Det er ikke en fortrolig samtale, når vi kender til personens navn og eventuelle andre personhenførbare oplysninger.

Det er derfor vigtigt, at du indledningsvist er opmærksom på at informere om din underretningspligt, også selvom henvendelsen ikke umiddelbart tyder på at omhandle bekymrende emner.

Du kan fx sige:

"Da jeg kan se, hvad du hedder, skal jeg lige oplyse dig om, at dette ikke er en anonym samtale, som vi normalt har, her på ForældreTelefonen. Du skal derfor lige vide, inden vi går i gang, at vi som rådgivere her på ForældreTelefonen har underretningspligt. Det betyder, at hvis jeg bliver bekymret for dit barns trivsel og udvikling, skal jeg kontakte de sociale myndigheder.

Når du nu ved det, skal vi så gå videre med samtalen eller vil du hellere ringe tilbage en anden gang og være anonym?"

Du er også anonym som rådgiver på ForældreTelefonen

Nogle gange efterspørger voksne også muligheden for at tale med den samme rådgiver igen. Men da vi har en fri adgang til rådgivningen på ForældreTelefonen, er vores rådgivning ikke bundet op på bestemte personer. Ligesom på børnemedierne, er du som rådgiver, altså også anonym på ForældreTelefonen, og denne anonymitet må ej heller brydes her.

Underretninger og underretningspligt

Den voksnes underretningspligt

Alle borgere i Danmark har pligt til at kontakte de sociale myndigheder, hvis vedkommende får kendskab til at et barn lever under forhold, som bringer barnets sundhed og udvikling i fare.

Flere voksne kontakter ForældreTelefonen for at drøfte deres bekymring for et barn og for at få



"Den, der får kendskab til, at et barn eller en ung under 18 år fra forældres eller andre opdrageres side udsættes for vanrøgt eller nedværdigende behandling eller lever under forhold, der bringer dets sundhed eller udvikling i fare, har pligt til at underrette kommunen"

– Serviceloven § 154

vejledning i, hvorledes vedkommende kan/skal handle på dette.

Det er vigtigt, at rådgivere på ForældreTelefonen kan identificere, hvornår situationen for barnet er af sådan en karakter, at den voksne i form af sin viden bliver underretningspligtig.

Det anbefales derfor, at rådgivere har deltaget i heldagskurset; Omsorgssvigt, bisidning og underretning.

Det er helt normalt, at man som rådgiver kan komme i tvivl om, hvorvidt de oplysninger man har fået skaber grundlag for en underretning. Bliver du i tvivl, så drøft situationen med koordinatoren. I Børns Vilkår er der ligeledes ansat flere specialkonsulenter i vores Bisidderafdeling, som både rådgivere og koordinatore kan søge sparring hos.

Rådgivers underretningspligt

Som rådgiver på både Børne - og ForældreTelefonen har du skærpet underretningspligt. Den skærpede underretningspligt betyder, at din underretningspligt allerede indtræder på det tidspunkt, du får en mistanke eller grund til at antage, at et barn har brug for støtte fra kommunen.

Den skærpede underretningspligt gælder for fagpersoner, som udøver offentlig tjeneste eller hverv, og da Børns Vilkår, som organisation delvist er finansieret af midler fra Socialministeriet, udfører vi således delvist også offentligt hverv. Derfor har både ansatte og frivillige i Børns Vilkår skærpet underretningspligt



Personer, der udøver offentlig tjeneste eller offentligt hverv, skal underrette kommunen, hvis de under udøvelsen af tjenesten eller hvervet får kendskab til eller grund til at antage,

- 1) at et barn eller en ung under 18 år kan have behov for særlig støtte,*
- 2) at et barn umiddelbart efter fødslen kan få behov for særlig støtte på grund af de vordende forældres forhold,*
- 3) at et barn eller en ung under 18 år kan have behov for særlig støtte på grund af barnets eller den unges ulovlige skolefravær eller undladelse af at opfylde undervisningspligten, eller*
- 4) at et barn eller en ung under 18 år har været udsat for overgreb.*

— Serviceloven § 153

Hvornår og hvordan, handler du på din underretningspligt?

I en anonym rådgivning kan du dog kun handle på din underretningspligt, når du samtidig er i besiddelse af personhenførbare oplysninger om barnet eller familien. Det vil sige, at hvis du både kan identificere, hvem enten barnet eller familien er, og at du samtidig vurderer, at barnet har brug for støtte fra kommunen, så er du forpligtet til at underrette kommunen.

Bisidningen i Børns Vilkår udfærdiger underretninger

På baggrund af rådgiverens casebeskrivelse i registreringssystemet, udfærdiger bisidningen i Børns Vilkår, en underretning. Det gør de sammenholdt med det bisidningsskema, som rådgiveren udfylder med personoplysninger. Du kan se [bisidningsskemaet](#), på FrivilligPortalen.

Det er derfor vigtigt, at rådgivere på ForældreTelefonen er opmærksomme på at skrive en udførlig casebeskrivelse, da det er den, der danner grundlag for underretningen. Børns Vilkår kommer ikke i yderligere kontakt med den voksne. Kontakt koordinator, hvis du skulle komme i denne situation.

Vi underretter ikke på vegne af den voksne

Tidligere tilbød Børns Vilkår at underrette de sociale myndigheder på vegne af voksne, som har kontaktet ForældreTelefonen. Vi har imidlertid konstateret, at det i langt de fleste tilfælde er mest hensigtsmæssigt, at den voksne selv underretter, fremfor at Børns Vilkår underretter på baggrund af andenhandsoplysninger.

Børns Vilkår underretter derfor ikke længere på vegne af voksne, men vejleder i stedet for om, hvordan vedkommende selv kan handle på sin underretningspligt. På Børns Vilkårs hjemmeside ligger der også en [underretningsguide](#) til voksne, du kan henvise til, i de samtaler, hvor det er relevant.

Hvis du modtager personlige oplysninger, indtræder din underretningspligt

Dog indtræder rådgivers underretningspligt, hvis rådgiver modtager personlige oplysninger på sådan en måde, at rådgiver og rådgivningsansvarlig vurderer, at en underretning fra BV er relevant. Tag kontakt med rådgivningsansvarlig herom.

”Bestilling” af en bisidder

Hvis en voksen ringer med et ønske om, at et barn skal have en bisidder, kan du spørge om den voksne har talt med barnet om muligheden, og høre hvordan barnet selv stiller sig i forhold til at få en bisidder. Det er vigtigt, at barnet selv kan se meningen og værdien af at få en bisidder fra Børns Vilkår med til møder.

Hvis barnet er interesseret i at få en bisidder eller bare ønsker at høre mere, skal barnet kontakte Bisidde teamet direkte på Børns Vilkårs hovednummer (35 55 55 59, og trykke 2). Barnet må gerne få hjælp af den voksne til at kontakte Bisidningen.

Du kan se mere her om bisidningen på FrivilligPortalen, under [Bisidning](#).

Børns vilkår bisidder ikke voksne

Du kan henvise til FBU – Forældrelandsforeningen, som står i henvisningsmappen i de tilfælde, hvor forældre har brug for en bisidder i forbindelse med en ”børnesag” i kommunen.

Derudover kan forældre og voksne generelt vejledes om deres ret til at have bisiddere med til møde med myndigheder efter eget valg.

Kvalificering af rådgivere på ForældreTelefonen

“Den børnefaglige ekspert” ved ikke alt

Ofte hører vi i Børns Vilkår fra rådgivere, at det er forbundet med en vis grad af usikkerhed og tanker om, hvorvidt de har tilstrækkelig viden og erfaring nok til at rådgive på ForældreTelefonen.

Når voksne kontakter ForældreTelefonen, efterspørger de også professionelle råd omkring børn og forventer at møde en “børnefaglig ekspert”.

Det er derfor gavnligt at være bredt funderet i sin børnefaglige viden som rådgiver på ForældreTelefonen. Men det er ganske enkelt ikke muligt at vide alt om de problemstillinger, man som rådgiver præsenteres for.

Heldigvis er der i rådgivningsrummet tit kollegaer med forskellige fagligheder. Ligesom der i huset generelt er stor viden om mange børnefaglige emner. Så hvis du bliver usikker, er det oftest muligt at finde nogen med viden om emnet, som du kan søge sparring hos. Vi ser hellere, at du søger sparring, end at du rådgiver om noget, som du ikke er helt sikker på.

Til forskel fra børnesamtalerne, hvor kontakten kan være mere skrøbelig, og hvor vi her har et princip om ikke at lægge røret med barnet i, fra os, er det på ForældreTelefonen muligt at aftale med den voksne, at du undersøger “sagen” og vender tilbage – enten ved f.eks. at lægge røret eller ved at ringe tilbage. I tilfælde, hvor du ringer tilbage, skal du være opmærksom på den ophævede anonymitet og potentielle underretningspligt.

ForældreTelefonen er ikke en juridisk rådgivning

Særligt rådgivning af mere juridisk karakter volder for nogle nye rådgivere ængstelse. Det er dog her vigtigt at understrege, at **ForældreTelefonen er en børnefaglig rådgivning, og ikke en juridisk rådgivning**. Det er derfor helt legalt at henvise juridiske spørgsmål til de juridiske rådgivninger, som findes i henvisningsmappen for voksne.

Det er dog en fordel, at rådgivere på ForældreTelefonen overordnet set kender til de lovgivninger og myndigheder, som forældre typisk henvender sig om, som en baggrundsviden for den børnefaglige rådgivning. Det vil typisk være inden for områderne: skilsmisse, udsatte børn og skoleområdet.

Både [Forældreansvarsloven](#) og [Serviceloven](#) er skrevet i en komprimeret udgave, som er tilgængelig i rådgivningen og på FrivilligPortalen. Det er en god ide at tage et eksemplar med hjem og kigge igennem, således at dette kan bruges som et opslagsværk undervejs i samtalerne, hvis du får brug for det.

Vi har børnenes rettigheder og perspektiv for øje

I Børns Vilkår vil vi gerne have, at rådgivere på ForældreTelefonen kender til børns rettigheder, og kan formidle dette til voksne. Det er derfor en fordel, hvis du har deltaget på kurset **"Børns rettigheder"**, og kender til de 16 mest anvendte børnerettigheder. Dem kan du både finde i rådgivningen, og på vores [Temaside: Rettigheder](#) på FrivilligPortalen.

Den juridiske viden, som Børns Vilkår ønsker rådgiverne har, vil være en del af de kurser, som vi henviser rådgivere til at tage i forbindelse med at blive rådgiver på ForældreTelefonen.

Kurser

Grundkurset til ForældreTelefonen er obligatorisk for dem, som gerne vil rådgive forældre eller andre omsorgspersoner for barnet. Kurset vil give dig en grundlæggende indføring i arbejdet på dette medie. På kurset undervises der blandt andet i den samtalemødel, som anvendes på ForældreTelefonen, ligesom der også vil være casebaseret træning i samtaler med voksne.



Foruden din deltagelse på ForældreTelefonens Grundkursus, vil de to kurser; **"Omsorgssvigt, bisidning og underretning"** og **"Børns rettigheder"** være med til at give dig en basisviden, du med fordel også kan anvende i rådgivningen af voksne. Kurserne giver dig bl.a. relevant viden om skoleområdet, og om kommunernes muligheder for at støtte børn i henhold til serviceloven.

Vi anbefaler derfor, at du har disse to kurser, inden du starter på ForældreTelefonen, eller at du tager dem hurtigst muligt derefter.

Andre relevante kurser til ForældreTelefonens rådgivere

Udover, at vi har nogle grundlæggende kurser, som er relevante for rådgivere på ForældreTelefonen, tilbyder vi også temakurser, målrettet rådgivningen af voksne.

Som tidligere beskrevet vil du komme til at rådgive forældre og andre voksne i forhold til problemstillinger, der handler om skilsmisse. Derfor tilbydes rådgivere på ForældreTelefonen også et kursus i **"Samtale om skilsmisse på ForældreTelefonen"**.

Med udgangspunkt i forskning på området og Børns Vilkårs undersøgelser om børn i skilsmisser fokuserer dette kursus på børns behov, reaktioner og perspektiver, når forældre bliver skilt og bor i to hjem. Kurset om skilsmisse er dermed en grundlæggende og vigtig introduktion til Forældreansvarsloven på familieretsområdet, samt den rolle, de forskellige myndigheder har i sager omkring bopæl, samvær og forældremyndighed.

Da samtalerne på ForældreTelefonen ofte bærer præg af konfliktfyldte situationer og oplevelser, tilbyder vi også et kursus i **Konflikt håndtering for ForældreTelefonens rådgivere**.

Her vil du få viden om, hvordan forældre og netværk kan agere konflikt nedtrappende af hensyn til de involverede børn. Viden som bl.a. også er brugbar i de situationer, der omhandler samarbejdet

mellem skilte forældre. Kurset er ligeledes anvendeligt i forhold til andre samtaler omhandlende den voksnes relation til barnet, teenageren, myndighederne, skolen m.m.

Kurserne **"Samtaler om skilsmisse"** og **"Rådgivning om konflikthåndtering"** udbydes løbende, da vi anser dem, som grundlæggende for mange af de samtaler, som fylder på ForældreTelefonen.

I forlængelse af Børns Vilkårs fokusområder og projekter vil du også kunne modtage andre relevante temakurser om bl.a. Skolefravær, småbørnsområdet og præstationspres og stress.

Særligt for rådgivning af voksne

Børneperspektivet og Barnets perspektiv

Fra evalueringer af rådgivningen på ForældreTelefonen ved vi, at jo tydeligere børneperspektivet inddrages i samtalerne, jo større positive forandringer sker der i familierne. Forældre peger desuden på, at deres opmærksomhed på børneperspektivet også har styrket familiens trivsel generelt.

Som rådgiver på ForældreTelefonen skal du derfor have fokus på at belyse problemstillingen ud fra et børneperspektiv, og hjælpe den enkelte til at få øje på problemets betydning for det involverede barn. Således at barnet kan få den støtte og omsorg, som det har behov for.

På ForældreTelefonen kan det derfor være brugbart at skelne imellem, hvad der er "Barnets perspektiv" og hvad der er et "Børneperspektiv".

Barnets perspektiv er barnets eget, konkrete og unikke perspektiv. Barnets egen fortælling om sit levede liv vil ikke være direkte repræsenteret i samtalerne på ForældreTelefonen, men vil her blive inddraget, formidlet og fortolket gennem den voksne.

Vi spørger altid til barnets perspektiv og er nysgerrige på, hvordan barnets situation konkret ser ud. Vi kan f.eks. stille spørgsmål, som retter sig mod barnets adfærd, synspunkter, oplevelser, udsagn, osv.

Børneperspektivet kan beskrives som dit forsøg på at forstå barnet "udefra", og hvor denne forståelse bygger på din børnefaglige ekspertise.

Det er her, du inddrager din viden og erfaring om, hvad der kan være kendetegnende for børn generelt i forskellige situationer. Det kan være i forhold til, hvad der er karakteristisk for særlige grupper af børn, f.eks. børn udsat for overgreb, mobning, konfliktfyldte skilsmisser, sorg og krise osv. og det kan være i forhold til børns udvikling på forskellige alderstrin. Der er her tale om et "generaliseret børneperspektiv", der typisk har grobund i forskning, litteratur, egne praksiserfaringer og fra samtalerne med børn på BørneTelefonen.

Da barnet ikke er til stede i samtalen, og ikke har muligheden for at korrigere din forståelse, må du derfor forholde dig til børneperspektivet som mulige forklaringer, og ikke som endegyldige sandheder om det involverede barn. At arbejde bevidst med at danne forskellige hypoteser i samtalen kan derfor være et brugbart redskab i samtalerne på ForældreTelefonen.

Dobbelt fokus i samtalerne

Samtidig med inddragelsen af barnets perspektiv i samtalen, skal du også møde den voksne med anerkendelse og nysgerrighed på den voksnes situation, perspektiv, følelser, handlinger og intentioner, således at den voksnes muligheder i forhold til at hjælpe barnet udfoldes. Så ud over at belyse situationen fra et børneperspektiv, skal du også have øje for at møde den voksne, hvor han/hun befinder sig i sin "egen proces".

Som i sikkerhedsinstruktionen i flyet vil der være tilfælde, hvor den voksne, "skal have sin egen iltmaske på", før vedkommende bliver i stand til at kunne hjælpe barnet. Her må du lytte til den voksnes fortælling og situation, således at vedkommende kan få luft og ro til at forstå og handle i forhold til barnets bedste.

Voksne, der retter henvendelse til os, har typisk en motivation og et ønske om at skabe forandring for et barn, og en grundlæggende intention om at gøre det bedst mulige for barnet. Denne vej kan dog af forskellige årsager føles mudret.

Der arbejdes derfor med et dobbelt fokus i samtalerne på ForældreTelefonen.

Femfasemodellen på ForældreTelefonen

På ForældreTelefonen kan Femfasemodellen være en god hjælp til at strukturere samtaleforløbet. Voksnes adfærd og kompetencer i en rådgivningssituation er dog anderledes end børns. Derfor arbejder vi med Femfasemodellen på en lidt anden måde i voksenrådgivningen.

I samtaler med børn har vi særlig fokus på at opbygge en tryk relation mellem barn og rådgiver, som kan være medvirkende til at barnet får tillid og mod nok til at fortælle om sin situation og problemstilling. Derfor indledes Femfasemodellen til børnesamtalerne med en kontaktetableringsfase i fase 1.

I voksensamtalerne er der ikke helt det samme behov for at etablere en lignende form for tryghedsskabende kontakt indledningsvist i samtalen. Voksne har typisk ikke brug for at tage samme form for "tilløb" til samtalen. Vi kan derfor tidligere spørge til, hvad den voksne ønsker at få ud af samtalen. Dog skal vi også i samtalen kontinuerligt være opmærksomme på kontakten mellem os og den voksne i samtalen.

På ForældreTelefonen oplever vi også, at voksne i højere grad end børn, er mere præcise i deres opfattelse af den udfordring, problematik eller det dilemma, de står i, og hvad de ønsker vores hjælp til. Dette kan være sværere for børn at formulere.

Mange voksne indleder desuden selv samtalen med at oplyse, hvad vedkommende søger - f.eks. *"Jeg ringer, fordi min eksmand ikke vil udlevere min datter efter samvær. Hvad kan jeg gøre?"*. Det vil sige, at det vi kender, som "målet" (fase 3) ofte kommer frem helt i begyndelsen af samtalen på ForældreTelefonen.

Udfordringen i voksensamtalerne kan i højere grad bestå i at holde samtaleforløbet struktureret og afgrænse mængden af information, som til tider kan være mere omfattende end på BørneTelefonen.

På baggrund af disse forskelle i voksenrådgivningen er Femfasemodellen ændret, således at "målet" (fase 3) er rykket længere frem i samtalen. Med udgangspunkt i den viden, som du ofte får tidligt i samtalen ved at spørge til målet, kan barnet og familiens situation udfoldes og udvikles.

I voksensamtalerne skal der også være en løbende opmærksomhed på at skabe en tillidsfuld og anerkendende relationen mellem den voksne og dig, som rådgiver, igennem hele samtalen.

Femfasemodellen på ForældreTelefonen ser derfor sådan ud:

	1. Sæt mål for samtalen Hvad ønsker den voksne ForældreTelefonens hjælp til?	Fokus på kontakten mellem rådgiver og den voksne
	2. Udfold barnet og familiens historie Hvad er barnets problemstilling og situation? (Fokus er her særligt på inddragelse af barnets perspektiv)	
	3. Afstem fokus i samtalen Er målet/fokus stadig det samme, som samtalen blev indledt med? Hvad skal fokus for samtalen være?	
	4. Udvikling af samtalen hen mod målet Hvad kan den voksne gøre for at hjælpe barnet? (Fokus er her særligt på inddragelse af børneperspektivet)	
	5. Afslutning og evaluering Oplevede den voksne at få den hjælp/information, som vedkommende havde brug for?	

1

Sæt mål for samtalen



Som nævnt indleder mange voksne med at informere om, hvad vedkommende søger ForældreTelefonens hjælp til. Hvis den voksne ikke udtrykker dette i starten af samtalen, må du være opmærksom på, hvornår det kan virke passende at spørge. Der kan være situationer, hvor den voksne har brug for at få luft for følelser og frustrationer, før vedkommende er klar til at formulere hvilken hjælp eller informationer, som efterspørges

Dette kan hjælpe dig med at sætte mål (fokus) for samtalen:

- ❖ Opsummér kort, hvad du har hørt, og spørg til, hvad den voksne har brug for din hjælp til?
- ❖ Vær transparent omkring din intention med spørgsmålet, f.eks. ved at sige *"Da jeg gerne vil kunne hjælpe dig bedst muligt, skal jeg lige høre dig, hvad du har brug for min hjælp til lige nu?"*
- ❖ Hjælp evt. den voksne med at formulere et mål f.eks. ved at spørge, hvad eller hvordan den voksne kunne ønske sig situationen var anderledes?

Eksempel:

Far siger, *"Min søn hører slet ikke, hvad jeg siger. Han er fuldstændig ligeglad"*.

Du kan spørge til, hvad faderen kunne ønske var anderledes i den situation.

Far svarer: *"At vi bliver bedre til at kommunikere med hinanden"*.

Du kan herefter spørge, om det vil være brugbart for faderen, hvis jeres samtale derefter har fokus på, hvordan han kan kommunikere med sønnen på en anden og bedre måde.

Formålet med denne fase er at give dig en viden om, hvad der ønskes/forventes fra den voksne af rådgivningen, og at du i begyndelsen af samtalen får en retning, der kan styres efter. Når målet er defineret, ved du også, hvornår samtalen kan få en naturlig afrunding - netop fordi målet er nået.

Et eksempel:

En mor ringer til ForældreTelefonen og fortæller, at hun har en søn på 3 år. Forældrene er skilt og har været det i næsten hele drengens liv. Sønnen bor mest ved far, og er hos hende i en samværsordning, der hedder 5 - 9. Mor siger, at hun er i tvivl om, hun skal lade sønnen være mere hos far og mindre hos hende.

Rådgiveren spørger, hvad mor har brug for hjælp til i den forbindelse. Mor siger, at hun har brug for rådgiverens hjælp til at finde ud af, hvilken samværsordning, som vil være den bedste for sønnen.

Eksemplet fortsætter...

2

Udfold barnets og familiens historie



I denne fase spørger og lytter du til den voksnes beretning for at danne dig et overblik over barnets og familiens situation. Du har her særligt fokus på at være nysgerrig på barnets perspektiv og spørge til dette.

Dette kan hjælpe dig med at udfolde barnet og familiens situation:

- ❖ At kende til og anvende spørgsmålstyperne, som er beskrevet i [A-Z mappen](#).
- ❖ At spørge til barnets perspektiv: oplevelser, reaktioner, adfærd, udsagn, m.m.
- ❖ At spørge til den voksnes perspektiv: handlinger, overvejelser, bekymringer, m.m.
- ❖ At være nysgerrig på situationer eller tidspunkter, hvor problemerne ikke er til stede eller ikke er så udtalt.
- ❖ At spørge til relationer – f.eks. mellem forældrene, forældre-barn, skole-hjem, osv.
- ❖ At spørge til, hvad der er forsøgt.
- ❖ At holde din nysgerrighed i live ved ikke at tage stilling, vurdere eller have fordomme.
- ❖ At være en respektfuld lytter, der ikke forstår for hurtigt.
- ❖ Løbende at afstemme din forståelse af situationen eller problemstillingen med den voksne således, at du ikke kommer til at drage forkerte konklusioner, f.eks. ved at foretage opsummeringer.

Formålet er her at udfolde barnets og familiens situation, inden der gives bud på mulige løsninger og nye handlemuligheder.

Eksemplet fortsat:

Mor fortæller, at sønnen reagerer kraftigt hjemme ved hende. Han kalder hende grimme ting, og han slår hende nogle gange. De har mange konflikter og hun synes ikke, at sønnen overhovedet hører, hvad hun siger.

Hun overvejer, om hans reaktioner imod hende skyldes, at hun efter skilsmissen har boet mange forskellige steder og at dette har været for ustabil for ham, eller om han måske føler sig svigtet af hende, netop fordi han bor mere ved sin far.

Rådgiveren spørger løbende til forskellige ting - sønnens adfærd og reaktioner i forbindelse med skilsmissen, hans relation til både mor og far, deres samarbejde, hans adfærd og reaktioner hos far og i børnehaven, hvornår konflikterne mellem mor og sønnen opstår, hvornår det lykkedes hende at undgå konflikterne, hvad drengen holder af at lave sammen med hende, osv.

3 Afstem fokus i samtalen



Når historien og barnets perspektiv er blevet tilstrækkeligt udfoldet, således at du oplever at have fået et fyldestgørende billede af barnets situation og problemstilling, kan der være brug for igen at samle fokus i samtalen og vende tilbage til målet.

Der kan nogle gange ske dét, at den hjælp som den voksne efterspurgte i starten af samtalen, ændrer sig efter at barnets perspektiv og situation er blevet mere udfoldet - og nu har været i fokus. Det kan derfor være en ide at tjekke igen, om det stadig er det samme fokus, som samtalen skal udvikles hen imod.

Dette er formuleringer, som kan hjælpe dig med at afstemme fokus i samtalen:

- ❖ "Du har fortalt, at (kort opsummering), så jeg har lige brug for at finde ud af, om det stadig er det med, hvordan I/du kan..., som du har brug for at finde ud af?"
- ❖ Jeg tror, at jeg nu har fået godt billede af situationen, så jeg skal lige høre dig om det stadig er, at....som du indledte med i starten, vi skal finde ud af sammen?
- ❖ Formålet er at hjælpe dig med at fokusere samtalen, holde fast i den røde tråd og sikre, at du og den voksne fortsat er enige om, hvad der er det primære fokus.

Eksemplet fortsat:

Efter at have hørt mors fortælling spørger rådgiveren, om de fortsat sammen skal finde ud af om det er en god ide, at sønnen er mere ved faren.

Mor svarer, at det er blevet tydeligere for hende nu, at grunden til hun overvejer, at han skal være mere ved faren er, at hun ikke ved, hvordan hun skal håndtere konflikterne med ham. Når hun overvejer, at sønnen ikke skal være så meget hos hende, handler det om at hun føler sig udmattet og magtesløs. Hun vil gerne have rådgiverens hjælp til at finde ud af, hvordan hun kan undgå de mange konfliktsituationer. Rådgiveren og mor aftaler derfor, at fokus for resten af deres samtale i stedet bliver, hvordan mor kan forstå og håndtere konfliktsituationerne med sønnen.

4 Udvikling af samtalen hen mod målet



I denne fase søger vi at bygge ovenpå, hvad vi allerede ved og hvad vi i samarbejde med den voksne har fundet ud af, at der er brug for hjælp til. Det er muligt, at der er behov for yderligere uddybninger til de informationer, som du har fået i fase 2, og du kan derfor vende tilbage og spørge mere til dette. Det skal dog så vidt muligt undgås, at der her åbnes op for nye emner eller nye mål.

Det er i denne fase, at din børnefaglighed og viden om børneperspektivet kommer i spil. Hvordan kan du (som den professionelle) forstå og forklare barnets perspektiv og adfærd, og hvad kunne der være brug for af nye handlinger eller tiltag, som kan hjælpe barnet og/eller familien. Dette kan hjælpe dig med at udvikle samtalen i forhold til målet:

Inddrag børneperspektivet og din børnefaglige viden i samtalen.

Eksempler på dette:

"Jeg har talt med børn i lignede situationer, og det har været vigtigt for dem, at...."

"Jeg ved fra undersøgelser, der er lavet på dette område, at...."

"For børn i den aldersgruppe kan det være vigtigt at...."

Hav gerne flere hypoteser om forskellige årsager til problemstillingerne, men altid være klar til at slippe dem igen.

Hav gerne flere ideer og løsningsforslag – der er ofte ikke kun én rigtig vej at gå.

Inddrag den viden, som evt. kom frem ift. undtagelserne fra problemet. Hvad gjorde sig gældende i de situationer, hvor problemet trådte lidt i baggrunden eller ikke var til stede? Kan dette bruges til at finde nye mulige veje?

At besidde en vis portion ydmyghed – forstået som at familien er eksperten i deres eget liv, så du bør derfor præsentere dine løsningsforslag nænsomt og med en vis grad af forsigtighed, hvor du er undersøgende i din rådgivning frem for direktiv.

Eksempler på dette:

"Ville det være en mulighed for jeres familie at ændre de rutiner?". (I stedet for: "De rutiner er I nødt til at ændre")

"Jeg sidder og tænker på, om det ville være en hjælp for dig at tale med ham om det?". (I stedet for: "Det bør du tale med ham om")

"Der er jo flere veje at gå her, men kunne det være en god ide, hvis du bad læreren om et møde?". (I stedet for: Det skal du holde et møde med læreren om)

"Jeg får lige en ide, men du må sige til, hvis det ikke lige passer til jeres familie".

Hav fokus på om der er andre i netværket, som kan være med til at hjælpe forandringen på vej, eller som måske bare kan være en god støtte for barnet eller den voksne.

Oplys om andre steder, hvor barnet, den voksne eller hele familien kan få yderligere hjælp. Henvi kun til steder, som står i henvisningsdatabasen. Der findes en oversigt over henvisningssteder, som særligt er rettet mod de voksne. Vær opmærksom på, at en henvisning bør være et supplement til din rådgivning.

At blive konkret sammen med den voksne om, hvordan der kan handles videre. *Hvad vil du gøre? Hvornår kan du forestille dig at gøre det? Hvem kan støtte dig?* Lav evt. en konkret handlingsplan.

Formålet er her, at den voksne får den hjælp og viden, som vedkommende har brug for til at kunne støtte og hjælpe det involverede barn.

Eksemplet fortsat...

Rådgiveren vender tilbage til at spørge uddybende til de situationer, hvor konflikterne imellem mor og søn opstår.

Beder f.eks. mor om at beskrive en konkret situation. Rådgiveren spørger også mere uddybende til de situationer, hvor det alligevel er lykkedes mor at afværge konflikterne. De taler om, hvad der sker i de situationer, og hvilke erfaringer mor kan trække på her.

Da mor har nævnt, at hun overvejer om deres konflikter også har noget at gøre med skilsmissen, taler de om, hvordan børn kan reagere i skilsmissesituationer ift. at føle svigt. Rådgiveren fortæller også lidt om, hvad der sker udviklingsmæssigt i den alder, som sønnen har.

Rådgiveren og mor taler om konkrete forslag til, hvordan hun kan håndtere forskellige situationer anderledes, og hvordan hun kan støtte sønnen ift. den udvikling, han er i, men også hvordan hun kan sætte grænser, uden det bliver til en konflikt.

Rådgiveren spørger mor, om der er nogle af de ting, som de har talt om, som hun kan forestille sig at hun vil tage med sig videre. Mor siger herefter, at hun kan se, at mange konflikter opstår, fordi hun ikke behandler sønnen ift. den alder han har, og ift. den udvikling som han er i, men som et langt yngre barn - og det reagerer han på. Rådgiver spørger, om der er ting, som mor vil gøre anderledes nu, og mor svarer, at der er flere ting:

Hun vil prøve at lade sønnen gøre flere ting selv først og hjælpe ham, når han har brug for det. Så i stedet for at "gå foran" ham, vil hun nu prøve at "gå mere bagved ham".

Hun vil være mere opmærksom på at forberede ham på de ting, de skal. F.eks. vil hun vise ham, at når den store viser står på 10, så skal de ud ad døren og i børnehaven - og hun vil involvere ham i at holde øje på med klokken, f.eks. ved at gøre det til en særlige opgave for ham.

Hun vil spise morgenmad med sønnen om morgenen, i stedet for at han spiser alene foran fjernsynet, for blandt andet at undgå at han bliver meget vred og ked af det, når hun slukker for det og de skal gøre sig klar til at komme ud ad døren.

Moren nævner også, at hun er blevet opmærksom på, hvordan hun kan kommunikere med sønnen anderledes.

5 Afslutning og evaluering



Det er dig, som rådgiver, der har ansvaret for samtalen, og derfor er det også dit ansvar at afslutte og afrunde samtalen. For at få båret effekten af samtalen videre i den voksnes liv kan det være hjælpsomt at evaluere sammen med den voksne, hvad vedkommende har fået ud af samtalen, og om I har fået talt tilstrækkeligt om det fokus, der var aftalt.

Dette kan hjælpe dig med at afrunde samtalen:

- ❖ Spørg om den voksne oplevede at have fået den hjælp, som blev efterspurgt.
- ❖ Undlad at gå ind i nye problemstillinger.

Formålet med denne fase er primært at sikre, at den rådgivning, som er blevet givet, har været brugbar for den voksne.

Dertil vil du også til tider kunne få en feedback på din rådgivning af den voksne, som kan bruges i din egen udvikling som rådgiver.

Eksemplet fortsat:

Rådgiveren spørger, om mor har oplevet at have fået den hjælp, hun søgte. Dette bekræfter hun. Hun har fået en bedre forståelse for sønnens reaktioner og nogle ideer til, hvordan hun kan håndtere konfliktsituationerne med ham.

Rådgiveren afrunder samtalen med at ønske hende held og lykke med hendes nye plan og inviterer hende til at ringe tilbage, hvis hun får brug for det.

Ikke alle samtaler passer ind i en fast skabelon, men Femfasemodellen kan anvendes som en guideline til at skabe styring, struktur og progression i samtalen.

Fokus på kontakten mellem rådgiver og den voksne

Ligesom når vi taler med børn, skal du også have fokus på relationen til den voksne igennem hele samtalen. Det er her målet at skabe et rum, hvor forældrene/den voksne trygt kan udtrykke sig, og hvor den voksne oplever, at du engagerer dig og ønsker at hjælpe.

Det kan styrke en tillidsfuld relation, når du:

- ❖ Er nærværende og til stede i samtalen.
- ❖ Anvender aktiv lytning.
- ❖ Udtrykker empati og sympati.
- ❖ Viser anerkendelse af den indsats, som den voksne har gjort/gør. Ros bør tage udgangspunkt i konkrete handlinger og være personlig og ægte.
- ❖ Anvender støtteudsagn.
 - Eksempler på støtteudsagn kan være:
 - *"Det lyder som en svær situation at stå i"*
 - *"Sikken et arbejde du har haft med at få styr på alle de ting"*
 - *"Hvor er det dejligt at høre, at du gør så meget"*
 - *"Godt, hun har dig at støtte sig til"*
 - *"Hvor er det godt, du ringer, når du har den bekymring"*
 - Osv.

Kunsten at afbryde

På ForældreTelefonen møder vi ofte voksne, som har meget på hjertet, når de her oplever et neutralt menneske med tid og evne til at lytte. Fortællingerne kan til tider være komplekse - og mængden af informationer, som vi præsenteres for, kan også være omfattende.

Rådgivning på ForældreTelefonen kræver derfor, at samtalen til tider styres mere myndigt, end du måske normalt kender det fra børnesamtalerne. Det betyder f.eks., at du må afbryde for at komme tilbage i samtalen. Men at afbryde kan føles svært eller uhøfligt, og man kan være bange for at miste den gode kontakt.

Det er dog vigtigt, at du tager dette ansvar for samtalen. Du har brug for at afbryde, hvis du skal kunne styre processen, men afbrydelsen bør selvfølgelig ske både relevant og respektfuldt.

Dette kan hjælpe dig med at afbryde på en nænsom måde:

- ❖ Afbryd med en opsummering:
- ❖ *"Aah, nu forstår jeg, det var fordi du..."*
- ❖ *"Jeg skal lige holde styr på alt det, du har fortalt, er det ok jeg lige kort opsummerer?"*
- ❖ Afbryd ved at bede om lov, give en begrundelse og stille et spørgsmål:

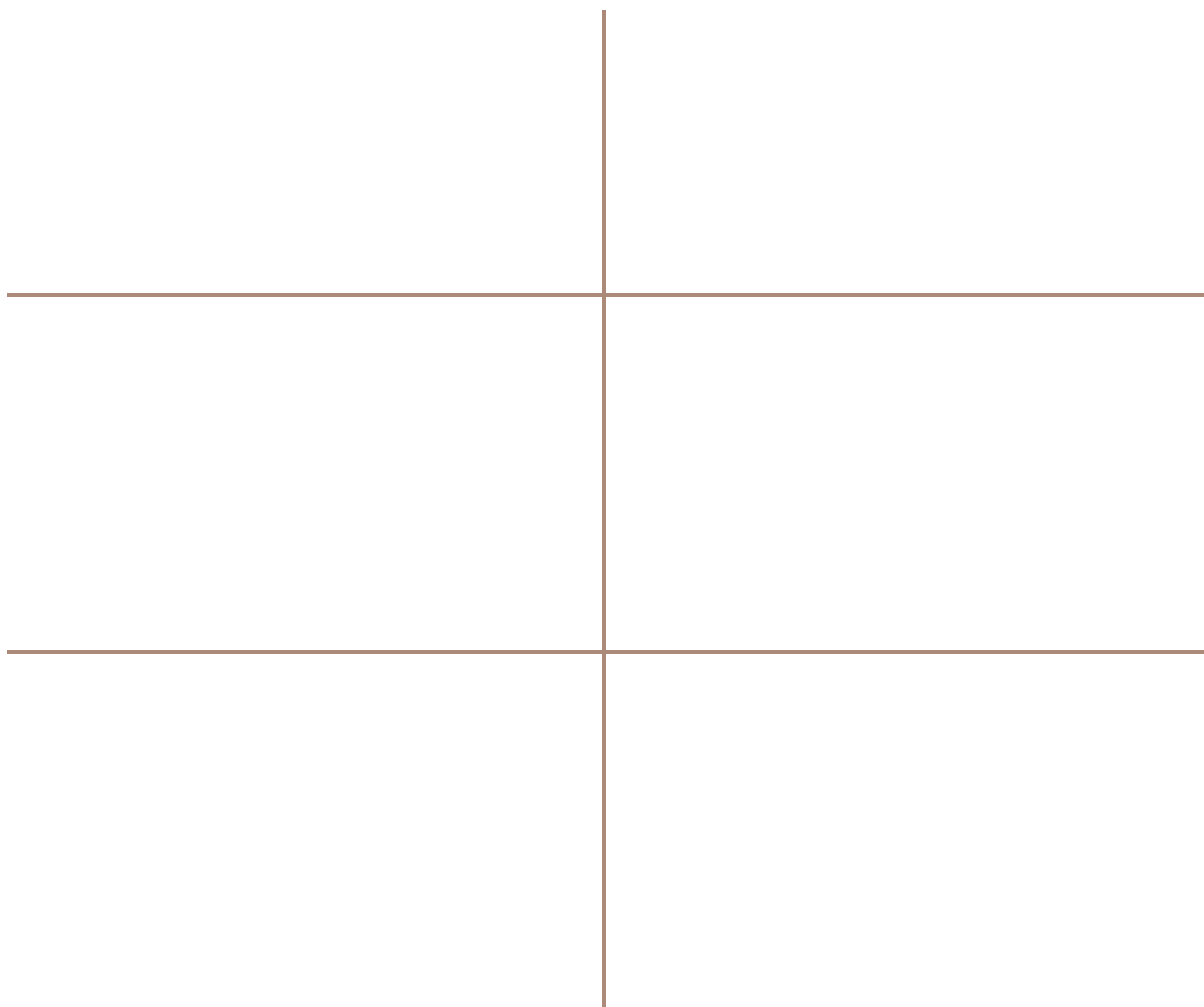
- ❖ *"Må jeg lige afbryde dig - jeg vil nemlig gerne høre lidt mere om det du sagde før om Peters nye ven – hvem er han?"*
- ❖ *"Jeg afbryder dig lige – for jeg vil gerne være helt sikker på, at jeg forstår - så det er altså sket flere gange nu?"*
- ❖ *Afbryd ved at sætte tempoet ned, stop op ved et ord eller en sætning og fold det ud:*
- ❖ *"Jeg har bemærket, at du har sagt 'kæmpe' flere gange, hvordan oplever du, at I har 'kæmpet'?"*
- ❖ *"Når du siger, 'drage omsorg for', hvad mener du så helt præcist?"*

Typiske udfordringer på ForældreTelefonen

Her er samlet en oversigt over typiske situationer, du kan befinde dig i som rådgiver på ForældreTelefonen og ideer til, hvordan du kan håndtere det.

UDFORDRING:	SÅDAN KAN DU GØRE:
Den voksne fortæller om en situation, som umiddelbart kan lyde urimelig. Det kan f.eks. være i forhold til en myndigheds måde at behandle vedkommendes "sag" på, en ekspartners måde at opføre sig på eller lignende.	Det kan føles meget nærliggende i disse situationer at klæde den voksne på med argumenter og rettigheder i "kampen" om barnet. Men netop af hensyn til det involverede barn kan der være brug for, at du giver den voksne redskaber til at samarbejde konstruktivt og konfliktnedtrappende. Du kan aktivt anvende din nysgerrighed på den anden parts perspektiv og stille reflekterende spørgsmål, som relaterer sig til den mulige intention, interesse eller behov, som kan ligge bag personens/myndighedens holdning, beslutning eller handling.
Den voksne fortæller om situationer, som er grænseoverskridende overfor barnet.	Som rådgivere på ForældreTelefonen skal du turde forstyrre og stille spørgsmål, der kan være med til at skabe refleksioner over den voksnes eget ansvar, pligt og rolle i problemstillingen.

	Vi har et særligt ansvar for at italesætte, at enhver form for grænseoverskridende adfærd overfor barnet ikke er acceptabelt. Samtidig er det vigtigt at huske på, at den voksne, der ringer til ForældreTelefonen typisk har henvendt sig netop for at søge hjælp til at handle anderledes.
Du har fået kendskab til et projekt, som ikke står i henvisningsmappen, men som vil passe perfekt til den voksnes problemstilling.	Som udgangspunkt henvises der kun til andre rådgivninger eller projekter, som står i henvisningsmappen. Dette er steder, som lever op til de særlige kriterier, vi har for henvisning. Du kan dog altid tale med den voksne om muligheden for selv at google hjælp ift. en given problemstilling. Til forskel fra børnene er voksne selv i stand til at vurdere tilbuddet. Kontakt koordinator, hvis du mener, at der er et særligt tilbud, som burde være med en del af henvisningsmulighederne til voksne.
Du kan identificere dig med problemstillingen eller situationen, som den voksne beskriver, fordi du selv har oplevet noget lignende – måske som forælder, bedsteforælder, pårørende eller hos dit eget barn.	Identifikationen kan du bruge til at sætte dig i personens sted og lytte til vedkommendes perspektiv. Det er dog vigtigt, at du er opmærksom på at holde dig til generelle betragtninger og refleksioner, set ud fra et børneperspektiv, frem for at overføre egne personlige og følelsesmæssige erfaringer i samtalen. Der er nemlig en risiko for at du kan komme til at miste din nysgerrighed og forståelse af den unikke situation, som vedkommende står i.



Listen er åben for du selv kan skrive de udfordringer ind, som du møder i rådgivningen. Det kan være udfordringer, som du f.eks. har brug for sparring fra koordinatoren omkring. Herefter kan du notere gode måder at gribe det an på eller nye erkendelser, mv. Måske vil du netop også se, at du hele tiden udvikler dig som rådgiver - og at dét, du engang syntes var svært, ændrer sig med tiden.

God arbejdslyst på ForældreTelefonen.