

# **Ungekontakten**

**Første rapport**

**Ungekontakten 2002**

## Ungekontakten

© Ungekontakten og UdviklingsForum I/S  
København juni 2002  
Undersøgelsen er udarbejdet af  
John Andersen og Søren Gundelach  
Layout og tryk: Ungekontakten  
1. udgave, 1. oplag, København 2002

Alle rettigheder forbeholdes. Mekanisk, fotografisk  
eller anden gengivelse af denne rapport eller dele deraf  
er tilladt med tydelig henvisning til Ungekontakten.

ISBN-nummer: 87-90687-08-6

Køb af rapporten kan ske ved henvendelse  
til Ungekontakten.

Ungekontakten  
Østerbrogade 27, 1. sal  
2100 København Ø  
Tlf.: 3542 4300  
E-mail: [uk@ungekontakten.dk](mailto:uk@ungekontakten.dk)

UdviklingsForum I/S  
Hjulbjergvej 56  
8270 Højbjerg  
Tlf.: 3966 1879  
E-mail: [ja@udviklingsforum.dk](mailto:ja@udviklingsforum.dk)

## Resume

Ungekontakten er treårigt rådgivningsprojekt, der blev oprettet i 2000 med det formål at støtte unge mennesker, der har mistet en far eller mor, eller som er vokset op med en forælder med en livstruende sygdom. 45.251 unge mellem 16 og 28 år har mistet en eller begge forældre i puberteten eller det tidlige voksenliv<sup>1</sup>.

Ungekontakten tilbyder en række forskellige aktiviteter, der så vidt muligt tilpasses den enkelte unge. De vigtigste er samtalegrupper med andre unge ledet af frivillige, samtaler med frivillige på tomandshånd, telefonisk rådgivning af frivillige unge (Frivillig-Linien), individuelle samtaler med professionelle, psykoterapi i grupper samt pårørendegrupper. Der er både tale om kortvarige og langvarige forløb alt efter behov.

En stor del af Ungekontaktens arbejde forestås af frivillige unge, der selv har været igennem et forløb, hvor de har mistet en far eller mor, og som er kommet videre i livet på en tilfredsstillende måde. De frivilliges hjælp er baseret på egne erfaringer, hvorimod den hjælp, der tilbydes af de professionelle, er fagligt vidensbaseret.

De unge frivillige har lært en række metoder, som de anvender i arbejdet. Her er det en vigtig erfaring, at det ikke drejer sig om at oplære de frivillige i at udføre et halvprofessionelt arbejde, men netop at fastholde det alment menneskelige og personligt erfaringsbaserede, som de frivilliges særlige mulighed for at støtte de unge hjælpsøgende. De professionelle derimod skal fungere på et højt fagligt niveau.

Samspelet mellem de frivillige og de professionelle gør Ungekontakten til noget helt unikt, som forener det bedste ved det frivillige arbejde med det bedste i det professionelle.

Ungekontakten og dens særlige arbejdsområde opfylder ikke alene et stort og påtrængende behov med tilbud af en meget høj kvalitet, men giver samtidig en unik mulighed for at afklare og udvikle nye metoder til samarbejdet mellem den frivillige indsats og det professionelle arbejde.

Evalueringen af Ungekontakten er inddelt i tre faser, hvoraf denne rapport er resultatet af første fase. Anden fase har fokus på brugerne og deres oplevelser og udbytte af forløbet. I tredje fase, bliver indsatsen belyst ved en retrospektiv undersøgelse og forløbsbeskrivelser med udgangspunkt i deltagere i terapigruppen. Derudover udarbejder de ansatte en redegørelse for de metodiske overvejelser, der ligger bag arbejdet.

---

<sup>1</sup> Kilde: Danmarks Statistik opgjort pr. 31. december 2000.

# Indholdsfortegnelse

<b>FORORD</b> .....	<b>5</b>
<b>UNGEKONTAKTEN</b> .....	<b>6</b>
BAGGRUND OG FORMÅL .....	6
TILBUD OG AKTIVITETER.....	6
VISITATION .....	7
<b>DE FRIVILLIGE</b> .....	<b>8</b>
SAMTALEGRUPPER .....	8
METODERNE .....	9
RESULTATERNE.....	9
DEN PERSONLIGE INVOLVERING .....	10
DET SÆRLIGT FRIVILLIGE .....	10
FORSAMTALER .....	11
LÆRINGEN .....	12
<b>TELEFONRÅDGIVNINGEN</b> .....	<b>12</b>
<b>UDVÆLGELSE, INDSLUSNING OG UDSLUSNING AF FRIVILLIGE</b> .....	<b>14</b>
VALG AF FRIVILLIGE .....	14
DEN AFKLARENDE SAMTALE .....	14
UDSLUSNING .....	16
<b>VEJLEDNING OG KVALIFICERING</b> .....	<b>16</b>
<b>DE PROFESSIONELLE</b> .....	<b>17</b>
BEHANDLINGSTILBUD VED DE PROFESSIONELLE TERAPEUTER .....	17
DEN PROFESSIONELLE TERAPEUTS VIDEN.....	17
DET SÆRLIGE I TERAPIGRUPPERNE .....	18
MANDEGRUPPE .....	18
PÅRØRENDEGRUPPER FOR UNGE MED SYGE FORÆLDRE.....	19
<b>DE FRIVILLIGE OG DE PROFESSIONELLE</b> .....	<b>19</b>
DET PROFESSIONELLE OG DET FRIVILLIGE TILBUD .....	19
ANSVARET .....	20
DE FRIVILLIGES OPLEVELSE AF FORSKELLENE.....	22
DE PROFESSIONELLES OPLEVELSER.....	23
OVERSIGT OVER FORSKELLE .....	24
<b>FORTSAT UDVIKLING</b> .....	<b>25</b>
<b>BILAG</b> .....	<b>26</b>
DE FRIVILLIGES ARBEJDSMETODER .....	26
AFTALE MELLEML FRIVILLIGE OG UNGEKONTAKTEN .....	28
UNDERSØGELSESMETODEN .....	29
ANTAL HENVENDELSER .....	30

## **Forord**

Baggrunden for rapporten er et ønske om at sammenfatte de hidtidige erfaringer på udvalgte områder med henblik på at udvikle kvaliteten i Ungekontaktens arbejde og formidle erfaringerne til andre interesserede. Derudover kan erfaringsopsamlingen indgå i drøftelserne af Ungekontaktens fremtidige satsningsområder.

Evalueringen er inddelt i tre faser. Første fase afsluttes med denne rapport sommeren 2002. I denne fase fokuseres på de aktiviteter, der udgør Ungekontaktens kerneydelse over for brugerne. Anden fase, der gennemføres efteråret 2002, har fokus på brugerne og deres oplevelser og udbytte af forløbet. I tredje fase, der gennemføres efterår og vinter 2002, bliver den professionelle indsats belyst ved en retrospektiv undersøgelse og forløbsbeskrivelser med udgangspunkt i deltagere i ungegruppen<sup>2</sup>.

Derudover er de ansatte ved at udarbejde en redegørelse for de metodiske overvejelser, der ligger bag arbejdet i Ungekontakten.

---

<sup>2</sup> Ungegruppen er en terapigruppe for 19-25 årige med særligt komplicerede tab og traumer.

## Ungekontakten

### Baggrund og formål

Ungekontakten blev oprettet i 2000, som et treårigt rådgivningsprojekt. Ungekontaktens oprettelse og drift er støttet af Socialministeriet, Sygekassernes Helsefond, Kræftens Bekæmpelse, Frederiksberg Kommune, Københavns Kommune og Københavns Amt.

Brugerne af Ungekontakten er unge, der har mistet en eller begge forældre, samt unge, hvis forældre er alvorligt syge. Gruppen af unge mellem 16 og 28 år, hvor en eller begge forældre er døde, er 45.251 opgjort pr 31. december 2000<sup>3</sup>. Der er således tale om et stort og hidtil overset problem.

Ungekontaktens formål er:

- at støtte unge mennesker, der vokser op med en livstruende syg far eller mor, så de kan balancere mellem omsorgen for den syge og egne udviklingsbehov
- at støtte unge mennesker gennem sorgen over at miste en far eller mor på et tidspunkt i deres liv, hvor forældrenes nærvær stadig er af stor betydning for den unge
- at støtte unge menneskers muligheder for at fortsætte deres udvikling mod at blive voksne, selvstændige mennesker på trods af forældrenes sygdom eller tidlige død.

Mange af de unge, der henvender sig, og som har mistet en far eller mor eller vokser op med en livstruende syg forælder:

- føler ikke, de kan klare sig selv
- føler sig stemplede eller anderledes
- føler sig mindre værd på grund af deres tab
- føler ofte, at de er uden for fællesskabet med andre unge
- vil gerne møde andre unge i samme situation
- vil møde nogle, der er kommet videre
- vil høre andre, der har prøvet det samme. De søger genkendelsen
- ønsker at få plads til at fortælle om det, der er sket
- ønsker at møde nogle, der forstår, hvordan de har det
- er usikre på deres egen situation. (Det kommer f.eks. frem i spørgsmålene: Sørger jeg rigtigt? Hvordan bearbejder man sin sorg?)  
(Fra interview med de unge frivillige)

### Tilbud og aktiviteter

Ungekontakten tilbyder en række aktiviteter til sin målgruppe. De vigtigste udadvendte aktiviteter er:

1. Samtalegrupper med andre unge ledet af frivillige.
2. Samtaler med frivillige på tomandshånd.
3. Frivillig-Linien. Telefonisk rådgivning fra frivillige unge.
4. Telefonisk rådgivning fra professionelle.
5. Individuelle samtaler med professionelle.
6. Psykoterapi i grupper ledet af professionelle.

---

<sup>3</sup> Kilde Danmarks Statistik.

7. Undervisning og supervision fra professionelle behandlere.
8. Samtalegrupper (kun for mænd) ledet af professionelle.
9. Samtalegrupper for teenagere ledet af professionelle.
10. Pårørendegrupper ledet af professionelle.

Derudover er der en række vigtige opgaver, som primært varetages af de professionelle:

11. Opbygning af netværk, der skal sikre kendskabet til Ungekontakten.
12. Oprettelse af netlinje i 3. eller 4. projektår (er endnu ikke oprettet).
13. Udvælgelse og indslusning af de frivillige.
14. Vejledning og kvalificering af de frivillige.
15. Sikring af Ungekontaktens daglige drift.
16. Sikring af kvaliteten.
17. Sparring med Ungekontaktens følgegruppe.
18. Arbejdet for at gøre Ungekontaktens aktiviteter landsdækkende.

### **Visitation**

Ungekontakten tilbyder både rådgivende samtaler og længere samtaleforløb. De korte rådgivende samtaler kan f.eks. dreje sig om en telefonisk henvendelse eller enkelte samtaler på Ungekontakten.

Enhver kontakt starter med en grundig visitation. Den første kontakt sker oftest telefonisk, og den unge tilbydes herefter en personlig samtale med en af de professionelle terapeuter.

Den afklarende samtale varer 1 time og fokuserer på den unges oplevelser i forhold til den syge eller døde forælder, de aktuelle og andre problemer, forhold til netværk m.m., samt hvilke forandringer den unge har brug for. Gennem samtalen vurderes det, om den unge har brug for yderligere hjælp, og i hvilket omfang denne skal gives. I denne vurdering indgår en række kriterier: Er der brug for professionel hjælp eller mere brug for at møde jævnbyrdigheden i en samtalegruppe med unge frivillige, er der brug for kort eller langvarig hjælp, eller er problemerne så komplicerede, at den unge behøver viderevisitering til det psykiatriske system?

En af overvejelserne går på, om det skal være i gruppesammenhæng eller ej. Nogle unge starter med individuelle samtaler, og den vej fører undertiden til et tilbud om deltagelse enten i en af terapigrupperne eller en af samtalegrupperne. En anden overvejelse er, om tilbudet skal være et af de professionelt ledede eller et af de frivilligt ledede.

Mange hjælpes enten via de professionelle eller de frivillige tilbud. Men en gruppe unge behøver en både/og-hjælp ved f.eks. at starte med individuelle samtaler med en professionel for derpå at komme i en samtalegruppe med frivillige eller omvendt.

Den professionelle terapeut afslutter samtalen med at rådgive den unge om, hvad han/hun skønner, der vil være gavnligt for den unge, og om Ungekontakten har det rigtige tilbud, eller hvor dette findes.

Ungekontaktens forskellige tilbud indgår i en bred vifte af muligheder, der supplerer hinanden.

## **Individuelt tilbud eller gruppetilbud**

De fleste unge efterspørger og har mest brug for at komme i gruppe med ligestillede, hvad enten dette drejer sig om professionelt eller frivilligt ledede grupper. Her møder de andre unge med de samme genkendelige problemer, og følelsen af anderledesheden mindskes.

Gruppernes arbejde centrerer sig om oplevelser, tanker og følelser ved at leve med en alvorligt syg far eller mor, om at se denne dø og om hvordan og om livet kan leves videre uden denne. Dette følelsesbombardement vil være for voldsomt for enkelte, der f.eks. kæmper for at holde egne følelser fra livet, og disse unge har derfor brug for individuel hjælp.

Nogle af disse unge oplever ikke fællesfølelsen af at være i gruppe, men får derimod forstærket følelsen af ikke at være som andre. Måske er de ikke i stand til at spejle sig i de andres problemer eller reaktioner, eller de spejler sig for meget og synes, at alt, hvad der sker, passer på dem.

Endelig har enkelte så massive, sammensatte problemer, der både stammer fra opvæksten med en syg forælder, der til sidst dør, og fra andre påvirkninger, at det ikke genkendes af de andre unge.

Disse unge samt de unge, der især behøver én voksen terapeut til at hjælpe sig med at bearbejde de sværeste oplevelser i livet, tilbydes individuel hjælp hos en professionel terapeut.

## **De frivillige**

Ungekontakten er et tilbud til unge mellem 16-28 år. Det drejer sig som tidligere nævnt om brugere, hvis forældre er livstruende syge eller døde, og de unge skal kunne få netop den hjælp, de efterspørger/har brug for. Hvad angår de unges ønsker om at møde grupper af ligestillede, vurderer Ungekontakten, at hjælp fra andre unge, der har personlige erfaringer med at have meget syge forældre, og hvor forældrene er døde, netop vil imødekomme dette behov/ønske. De unge frivillige skal ikke opfylde et behandlingsbehov, men i stedet være et medmenneske, der selv har været ude for tilsvarende tab og traumer, og som er kommet videre i livet på en tilfredsstillende måde. De frivilliges hjælp er således erfaringsbaseret - i modsætning til den professionelle hjælp, der er vidensbaseret.

### **Samtalegrupper**

Et af de tilbud, der ledes af unge frivillige, er samtalegrupper. En samtalegruppe er en gruppe for ca. 8 unge, der har mistet en eller begge forældre. En samtalegruppe har to frivillige unge som gruppeledere. Samtalegruppen mødes 10 – 12 gange i 1½ time + ½ time, hvor gruppedeltagerne sidder alene og drikker te eller kaffe. Den mødes med en eller to uges interval. Der lægges vægt på, at det ikke er en terapigruppe, men en gruppe, hvor de unge kan udveksle oplevelser og erfaringer og støtte hinanden i deres sorg over at have mistet far eller mor, hvor man bliver hjulpet og kan hjælpe andre og får lyst og evne til at komme videre med sit liv.

Samtalegruppen er mere handlingsrettet end terapigrupperne, som er mere reflekterende. I samtalegruppen er det ikke den enkelte unge, der er i fokus. Det er gruppens unge. Gruppen byder selv ind og bestemmer, hvad "gruppegangen" skal gå med. Gruppen prioriterer selv sit arbejde og vurderer sammen, hvordan gruppedeltagerne har det med hinanden.



## Metoderne

De unge frivillige har lært en række metoder, som de anvender i arbejdet. Det drejer sig dels om metoder, som er knyttet til relationen mellem den frivillige og den enkelte unge, og dels om metoder, der er knyttet til det at få gruppen til at fungere som en samtalegruppe.

Gruppesamtalen kan være meget formel i starten af et gruppeforløb og udvikler sig efterhånden til mere at ligne en almindelig samtale, men med et særligt formål og et særlig fokus. At udvikle gruppen til en demokratisk samtalegruppe kræver, at ikke mindst den frivillige viser stor respekt for den enkelte unges situation. En oversigt over de mange metoder, som anvendes af de frivillige, er medtaget som bilag.

Den frivillige er både igangsættende og normsættende blandt andet ved at vise, hvilke spørgsmål man kan stille, og hvordan man taler sammen. De unge ser de frivillige som rammesættere og et sikkerhedsnet.

”Jeg vil ikke snakke om det” – det er der fuld respekt for, så kan man spørge næste gang, om det var i orden, at jeg spurgte dig, om du var ked af det” (frivillig).

”Der er nogle ting vi spørger ind til, og der er noget, vi stopper. Så vi er dem, der lidt bestemmer” (frivillig).

Det er svært for de frivillige, hvis nogle af de unge ikke griber muligheden. Der kan let opstå tvivl om, hvor godt man gør arbejdet som frivillig. En anden form for tvivl kan opstå, hvis den frivillige er i tvivl, om hun gik for langt. ”Hvad kan jeg tillade mig at spørge om?”.

## Resultaterne

Det er meget let for de unge frivillige at se, om deres arbejde bærer frugt. Her er en række udsagn fra de to interview.

- de unge ser anderledes på det, der er sket. De handler anderledes,
- de er mere glade. De bliver mere glade for at komme her og tale med hinanden,
- man kan se det på deres kropssprog,
- de tager mere ansvar for, hvad de har brug for, og hvad de vil dele med gruppen,
- de holder sig ikke tilbage
- de prøver selv at opsøge det, de har brug for i gruppen,
- de ser anderledes på nogle ting – på forløbet og den måde, hvorpå de selv og familien har reageret,
- det er ikke så farligt at være ked af det, og de giver sig selv lov til det,
- det giver mere energi, så de kan gøre ting, de ikke turde gøre før,
- de får mere selvtillid
- større bevidsthed om, hvad der er problemet, så de bedre kan hjælpe sig selv – det ved de ikke altid, når de kommer herind. De ved bare, at de er kede af det.

Gruppen betragtes som en oase, hvor de kan få luft for deres følelser, blive set, hørt og forstået. De oplever, de ikke er alene, og at de bliver forstået på en anden og bedre måde end i deres dagligdag.

De har fået testet nogle grænser i gruppen angående, hvad det er rimeligt og OK at føle, tænke og tale om, og det er blevet lettere for dem at forholde sig til det, der er sket, i og med de har fået sat ord på.

### **Den personlige involvering**

Den frivillige involverer sig selv personligt på flere niveauer. Dels bliver de spurgt om deres egen situation – som de derved bliver konfronteret med gang på gang. Dels bruger de deres egne oplevelser og fornemmelser som pejlemærker i arbejdet med de unge. Det er en af de frivilliges store udfordringer at finde en balance, der indebærer en passende involvering både set ud fra egne behov og ud fra de unges behov.

”Jeg fortæller om min egen situation, når jeg bliver spurgt, men uden at tage fokus fra dem” (frivillig).

”Hvis der kun er en, der har en følelse eller oplevelse, og man selv kan genkende den, så kan man godt sige, det kender jeg også fra mig selv” (frivillig).

”Man kan nogle gange bruge sin egen historie til at sætte ord på og beskrive det, de siger” (frivillig).

Det at være frivillig gør det legalt ikke at kunne og skulle vide alt. De frivillige oplever, at deres arbejde er mindre fagligt end de professionelles, men samtidig oplever de, at deres arbejde i høj grad er menneskeligt forpligtende. En konsekvens heraf er, at gør man de frivillige halvprofessionelle, er der en risiko for, at deres rolle bliver mere uklar og vanskelig at leve op til. Skal den personlige involvering bevares, er en af vejene i højere grad, end det er tilfældet i dag, at klarlægge for de frivillige, hvori det særligt frivillige består – og synliggøre deres særlige rolle.

”Man behøver ikke vide alt, når man er frivillig” (frivillig).

De frivilliges personlige involvering og grænserne herfor synliggøres af det krav, der kan være fra de unge brugere, som på en gang både vil have det mere uforpligtende, og at de unge frivillige er mere professionelle.

”De unge kunne godt tænke sig, at vi gik noget mere på dem – så er vi på vej over i det halvprofessionelle” (frivillig).

En professionalisering af det frivillige arbejde er ikke vejen frem. Det bliver blot til dårligt professionelt arbejde.

### **Det særligt frivillige**

De frivillige nævner selv en række fordele ved at være frivillig. For det første kan den frivillige være en rollemodel og et bevis på, at ”man kan overleve det her og få det godt igen” (frivillig). For det andet er grænsen for, hvordan man kan inddrage det private, anderledes for de frivillige end for de professionelle. De frivillige bruger deres private erfaringer åbent i samtalerne. For det tredje er ligeværdigheden vigtig. For det fjerde er der ikke den samme præstationsforventning, som flere af de frivillige fortæller, de unge har, når de sidder over for en professionel.

De frivillige kan give et håb om en fremtid – det kan endda blive så godt, at man kan give noget til andre – det kan de professionelle ikke give.

Der er også ulemper ved at være frivillig. For det første kan det være svært, når der udtrykkes mange meget store og svære følelser. For det andet er der grænser for, hvor meget man kan

og må, når man ikke har uddannelsen, "selv om man godt kan få lyst til det nogle gange" (frivillig). For det tredje er det en ulempe at være frivillig, når de unge efterspørger noget, der går over i terapi, fordi de er klar til det.

Generelt er der et meget stort engagement og samtidig en stor usikkerhed om, hvori de frivilliges særlige rolle består. At være frivillig i arbejdet med så vanskelige problemer, som man møder i Ungekontakten, kræver en høj grad af afklaring af, hvad der er ens opgave, og af ens egne personlige og kompetencemæssige styrker og begrænsninger.

I gruppen af frivillige kan man støtte hinanden på en anden måde end de professionelle kan. Der er en parallel fra de professionelle til de frivillige og fra de frivillige til de unge.

"Jeg ville ikke kunne holde ud at komme her, hvis jeg kun kom her for at tale om sorg" (frivillig).

"Vi bliver en bedre arbejdsgruppe" (frivillig).

### **Forsamtaler**

Efter at en ung er visiteret til en samtalegruppe af de professionelle, indkaldes den kommende gruppedeltager til en forsamtale med de frivillige, der skal lede gruppen.

Der er tre formål med forsamtalen. Det ene er, at der bliver givet information om, hvad det vil sige at være i en gruppe, hvilke regler der er, og hvad de kan bruge gruppen til. Det andet formål er at høre den unges historie. Det tredje formål er at afklare den unges forventninger.

Forsamtalen starter som regel med, at de frivillige fortæller egne historier ganske kort, og at den unge derefter fortæller sin. Den unge får mulighed for at fortælle, hvem han/hun er og omvendt. Man lærer hinanden at kende, og de frivillige kan se, om den unge passer ind i gruppen.

"Man får en fornemmelse af, hvad der kan være svært for personen, så man kan hjælpe i gruppen" (frivillig).

Desuden får den unge mulighed for at sige nej tak til tilbudet. Det sker sjældent og altid nogle dage efter samtalen.

De frivillige får gennem forsamtalerne et forhåndskendskab til de kommende gruppedeltagere, som de kan bruge i selve forløbet.

"Vi kan godt sige, at hende kan vi ikke arbejde med – hun kan godt blive lidt svær. – Hun er svær, men det er en udfordring at finde frem til det, der er vigtigt for hende. Her har vi de professionelle som sikkerhedsnet og sparringspartnere og også som et sikkerhedsnet for de unge" (frivillig).

Den unge får en fornemmelse af, hvordan det er at være i gruppen, og hvilke spørgsmål der kan blive stillet. Derudover er det vigtigt, at de oplever, at de frivillige godt kan holde ud at se på, at de er kede af det. Der skabes en tillid parterne imellem.

Mange af de unge glemmer hurtigt de informationer, som de har fået. Det har måske været for overvældende. Derfor vedlægges sammen med brevet, hvor der indkaldes til forsamlingen med de frivillige, en kort beskrivelse af, hvad en samtalegruppe er, hvad udbyttet ved deltagelse i gruppe kan være, og hvem de frivillige er.

De frivillige får inden forsamlingen nogle få oplysninger fra de professionelle. I interviewet fremkom flere af de frivillige med udsagn, som viste, at de var usikre på, hvilke forhåndsoplysninger de kunne bruge, og efter hvilke kriterier de blev udvalgt.

### **Læringen**

De frivillige lærer meget gennem deres frivillige arbejde både på det personlige og det sociale plan.

”Jeg er blevet mere modig i forhold til svære situationer.”

”Jeg er blevet bedre til at konfrontere dem med det, man oplever og mener.”

”Jeg tager fat med det samme.”

”Jeg har lært at udtrykke mine følelser.”

(Udtalelser fra frivillige).

”Vi lærer noget om grupper og det at få grupper til at fungere. Jeg kan bruge det, jeg har lært om grupper her på mit arbejde.”

”Jeg har lært at læse folk.”

”Jeg har lært at inddrage folk.”

”Jeg har lært, at man ikke altid kan se på folk, hvad der er inde bag ved.”

(Udtalelser fra frivillige).

### **Telefonrådgivningen**

Den landsdækkende telefonrådgivning har kun fungeret ½ år og har åbent for samtaler en gang om ugen fra kl. 15 – 18. Telefonrådgivningen betjenes af to frivillige.

”De ringer for at få luft og sige det samme 50 gange” (frivillig).

De unge, der ringer, ønsker at tale og fortælle om deres oplevelser, blandt andet fordi omgivelserne har svært ved at forstå dem og deres reaktioner.

Fordelene for de unge ved en telefonrådgivning er:

- de unge kan ringe, uanset hvor langt væk de bor
- de unge, der ikke tør møde op i en gruppe, kan henvende sig
- de kan selv bestemme, hvornår de vil ringe
- de kan ringe igen, hvis de har lyst
- de kan snuse til Ungekontakten, inden de kommer
- de har magten til at afslutte. De kan lægge røret på
- de frivillige kan ikke se de unges mimik. Det gør det ekstra anonymt
- det opleves mindre sygeliggørende at ringe til Frivillig-Linien

Ulemperne for de unge er, at de på grund af den korte åbningstid skal planlægge at ringe. Det kræver en beslutning og kan kun sjældent gøres spontant.

Fordelene for den frivillige er:

- man kan tage noter undervejs
- man kan ikke se hinandens reaktioner – de er lettere at skjule
- man giver mere af sig selv
- man kan skærme sig meget af
- det er ikke et personlige møde – hvor man først siger mere om sig selv hen ad vejen
- det er en samtale med personlige udvekslinger
- man mærker, at en samtale hjælper

De metoder, der bruges, er stort set de samme som i samtalegruppen. Der spørges ind til forløbet, der stilles hv-spørgsmål osv. Der nævnes dog den forskel, at den frivillige må forsøge at være så tydelig som mulig, da de ikke kan se den andens reaktioner.

Det er meget få unge, der har benyttet telefonrådgivningen. En af grundene er, at det endnu ikke er lykkedes at gøre den kendt i bredere kredse af unge. Det kan dog konstateres, at der er en del, der ringer uden for åbningstiden – og som ikke ringer igen på et senere tidspunkt, hvor rådgivningen har åbent.

Ved de få telefonrådgivninger, der har fundet sted, vurderer de frivillige, at de, der ringede, har fået:

- nyt håb
- en fornemmelse af, at den forvirring og det kaos hun følte, var helt normalt
- viden om, at der findes hjælpemuligheder
- lidt mere afklaring/styr på situationen
- en at læsse af på
- en afklaring af, at hun havde brug for hjælp og blev henvist videre.

Det er de frivilliges indtryk, at de unge, der ringer, søger et umiddelbart råd, og at der er en anden dynamik i telefonsamtalen sammenlignet med gruppesamtalerne.

”Det bliver mere personligt i telefonen – jeg giver mere af mig selv og min egen situation i telefonen” (frivillig).

De, der ringer, har en forventning om, at de kan tale meget mere end ved det personlige møde. De bliver ikke invaderet. Telefonsamtalen er et forum, hvor man kan tale, man skal ikke gøre eller svare på noget bestemt.

Der udføres for tiden et stort arbejde af de frivillige for at gøre Frivillig-Linien kendt. Blandt andet ringer de til alle kommuner i hele landet, præsenterer Ungekontaktens tilbud og tilsender Ungekontaktens folder. Desuden kontaktes praktiserende læger i udvalgte områder inden for hovedstadsområdet.

## Udvælgelse, indslusning og udslusning af frivillige

### Valg af frivillige

De unge, der henvender sig for at tilbyde at arbejde som frivillig, og som har en relevant baggrund, skrives på en liste. De professionelle opfordrer tillige unge med vellykkede og afsluttede sorgprocesser fra samtale- og terapigrupper til at melde sig.

"De ukendte" unge opfordres til skriftligt at give et kort rids af deres baggrund for og ønske om at blive frivillig, og "de kendte" til at meddele deres beslutning om at være frivillig.

På baggrund af disse tilsagn vurderer Ungekontaktens professionelle personale, om nedenstående kriterier skønnes opfyldt. Der ses blandt andet på, hvor længe det er siden, forælderen døde og af hvad. Er der gået for mange år, svigter evnen til at huske og mærke, hvad dødsfaldet skabte af sorg, og er der gået for kort tid, kan det blive for svært at skelne mellem, hvad der handler om egen sorg og de andres. Derfor skal der helst været gået mellem 2 og 8 år.

Efter den første grovsortering indkaldes de resterende til en afklarende samtale med de professionelle.

De unge frivillige hjælpere, der har personlige erfaringer med tab og traumer i forbindelse med forældres sygdom eller død, skal opfylde en række kriterier for at komme i betragtning.

1. De frivillige skal have haft en far eller mor, der efter svær sygdom, selvmord eller ulykker er døde, medens de unge var i teenageårene eller i de første voksne år, altså mellem 16 til 28 år.
2. De frivillige skal være kommet igennem sorgen over at have mistet far eller mor så tidligt i livet.
3. De frivillige skal være et positivt eksempel for andre om, at man på trods af tab og traumer alligevel kan få et tilfredsstillende og velfungerende voksenliv.
4. De frivillige skal have lyst, evne og overskud til at hjælpe andre i svære livssituationer.
5. De frivillige skal støtte brugerne i overensstemmelse med Ungekontaktens holdning om åbenhed omkring tanker og følelser ved den unges sorg og savn.

For at sikre kvaliteten i det frivillige arbejde skal de frivillige endvidere være indstillede på løbende at opkvalificere det frivillige arbejde gennem den tilbudte undervisning samt at modtage supervision/vejledning fra Ungekontaktens professionelle personale. Det er Ungekontaktens erfaring, at det har en særlig værdi for de unge brugere at møde de frivillige, der på trods af deres baggrund ganske åbenbart har det godt.

### Den afklarende samtale

Når der mangler frivillige, indkaldes alle på listen til et interview af mindst en times varighed. Der kan godt gå 3-4 måneder, før der indkaldes til samtaler. En professionel interviewer, og en anden professionel skriver referat.

Den første samtale med de potentielle frivillige skal afklare følgende forhold:

1. Hvad er den personlige historie, hvem er død, hvornår og hvordan.
2. Hvordan har den unge klaret dette forløb, hvordan har dødsfaldet og tiden før og efter dette præget livet, og hvordan har hun/han det nu.
3. Hvordan bruger den unge sine personlige erfaringer med tab og traumer i forhold til uddannelse, arbejde, fritidsliv, familie og venner.
4. Hvorfor vil den unge være frivillig, og hvilke tanker gør hun/han sig om dette.
5. Hvilke opgaver vil den unge gerne påtage sig og tanker gør han/hun sig i forbindelse med dette.
6. Hvilke muligheder og begrænsninger er der for den unges frivillige arbejde.

Der er unge, der har sagt nej til at deltage i det frivillige arbejde efter samtalen.

”Det var ligesom en eksamen at komme til den samtale” (frivillig).

”Vi skal gøre os klart, om vi vurderer, at den unge kan have et potentiale, og den unge får undervejs i samtalen afklaret, om han eller hun gerne vil, når vi stiller så mange spørgsmål og krav, som det er tilfældet... Efterfølgende taler vi sammen, om vi vil anbefale den unge... Dem, vi vurderer ikke kan bruges, skriver eller ringer vi til og meddeler på en pæn måde, at de ikke på nuværende tidspunkt kan indgå i arbejdet.. ” (professionel).

I dagene efter samtalen overvejer såvel den unge som Ungekontakten hver især, om den unge kan være frivillig i Ungekontakten og løse de foreliggende opgaver, der er. Er der enighed om, at det er der gode muligheder for, er det næste skridt, at den unge kommer på det førstkommande frivilligseminar.

### **Frivilligseminar**

Der afholdes frivilligseminar efter behov 1 til 2 gange årligt. Det afholdes som et 2-3 dages internatkursus og er for alle de frivillige, såvel de nye som de erfarne. Formålet med seminaret er at kvalificere de frivillige til at varetage opgaver i Ungekontakten. At få indsigt i, hvordan man som frivillig kan omsætte egne erfaringer med tab og traumer i mødet med Ungekontaktens brugere.

Kurset veksler mellem undervisning og øvelser i f.eks. ledelse af samtalegrupper og forståelse af gruppeprocesser, i kommunikation i forbindelse med "den svære samtale" og i at forestå personlige samtaler og telefonrådgivning. Kurset skal gøre de frivillige sikre i at klare de opgaver, de får i Ungekontakten, og i, hvordan de på baggrund af de personlige erfaringer, de alle har, forstår de unge brugeres særlige vanskeligheder. Hvordan de kan fokusere på det, der er sværest for brugerne at tale om, og mærke sorgen over de døde forældre. Deres særlige kvalifikationer er netop at have denne viden og opmærksomhed. Det er det, der gør dem unikke, for sådanne personer møder brugerne ikke andre steder.

De er ikke professionelle hjælpere, og det er ikke kravet til dem, at de har relevante uddannelser til at kunne hjælpe andre. Kurset giver den enkelte kursUSDeltager mulighed for at vurdere, om de er parate til frivilligopgaverne, ligesom det også giver de professionelle denne mulighed. Dette til- og fravalg betragter Ungekontakten som nødvendigt for at undgå, at unge bliver frivillige uden at være klar til opgaverne og for også at kunne sikre høj kvalitet i det frivillige arbejde. Endelig er det vigtigt, at de frivillige kan gå ind for Ungekontaktens målsætning.

En uge efter afholdt kursus indgås og underskrives endelig aftale mellem de nye frivillige og Ungekontakten. Aftalen er vedlagt som bilag.

Det er vigtigt, at der er opgaver lige efter kurset, så de nye frivillige kan komme i gang hurtigst muligt.

Både gamle og kommende frivillige deltager på kurset. De gamle frivillige tager hånd om de nye, og det drøftes, om man skal ændre de eksisterende samarbejdsrelationer og finde nye samarbejdspartnere. Kurset er en lejlighed til, at alle, både frivillige og professionelle, kan møde hinanden.

Det er af stor betydning, at gruppen af frivillige fungerer godt sammen, at de kan støtte hinanden. Det kræver, at man også kender hinanden fra andre vinkler end fra det team, man lige er i.

### **Udslusning**

De unge mener ikke, at det er et problem at finde ud af at stoppe deltagelsen i det frivillige arbejde.

”Det kommer naturligt – man får et andet liv på et eller andet tidspunkt. Man lægger det naturligt fra sig.”

”Det er kun interessant, så længe det giver en selv noget. Når det ikke rører mig så meget mere, så holder jeg op... Når man ikke får mere, er det på tide at søge andre græsange... Hvis man ikke selv får noget, kan man ikke mere give noget.”

Den store personlige involvering kræver løbende afklaring for den frivillige, for at udslusningen kan forløbe bedst muligt. Det er et forløb, som i høj grad er afhængig af, hvor den frivillige selv er i sit liv, og hvor langt den frivillige er kommet i sin egen udvikling med hensyn til sine egne tab.

Alene alderen gør, at der er grænser for, hvor lang tid den frivillige kan yde en indsats i Ungekontakten, fordi der ikke må være for stor aldersforskel mellem de unge og den frivillige, hvis indsatsen skal være troværdig.

Det frivillige arbejde kan gavne en på arbejdsmarkedet senere. Det kan blandt andet give point ved optagelse på forskellige uddannelser. De unge modtager bevis på og dokumentation for udført frivilligt arbejde.

### **Vejledning og kvalificering**

De frivillige vejledes og kvalificeres til opgaven på flere måder.

For det første sker det gennem udvælgelsen og den introducerende undervisning, der er omtalt tidligere.



For det andet sker det gennem løbende supervision/vejledning. De unge frivillige får supervision/vejledning hver 3. - 4. uge. Der er enighed om, at det er lidt for sjældent, men på grund af de frivilliges travlhed med uddannelse og arbejde er det svært at pålægge dem hyppigere fremmøde. Der er dog gode muligheder for at få ad hocsupervision/vejledning, hvis der opstår særligt vanskelige situationer.

”Hvis det er helt forskelligt fra mine egne oplevelser, eller man slet ikke forstår det, der sker, så er det det, man tager med til supervision” (frivillig).

I supervisionen fastholdes den frivilliges ansvar for det, der foregår.

For det tredje lærer de frivillige meget af den supervision/vejledning, de får, fordi de både lærer af de konkrete situationer, de står i, og de af den metode, de bliver superviseret ud fra.

Så sagde hun: ”Hvordan kunne du have løst det?” Og da jeg kom med en ide, svarede hun: ”Hvorfor gjorde du det så ikke?” (frivillig).

Den unge har senere selv brugt denne metode i en samtalegruppe.

For det fjerde konfronteres den frivillige med de unges savn og forladthed. Det rammer netop ind i det mest sårbare i deres eget følelsesliv. Derfor er det helt nødvendigt både at tilbyde løbende supervision/vejledning af det frivillige arbejde, og at tilbyde en støttende samtale til den enkelte, hvis f.eks. en hel samtalegruppes sorg over de døde forældre for en stund overmander dem.

For det femte giver det professionelle netværk sikkerhed. Det er en vigtig del af Ungekontakten, at frivillige og professionelle en gang imellem har lejlighed til at være sammen ud over supervisionen.

For det sjette er de professionelle altid til rådighed med kort varsel, hvis de frivillige har behov herfor.

For det syvende giver den måde, arbejdet er organiseret på, en systematik og formålsbestemt fokusering, der både sikrer retningen og giver de frivillige en høj grad af tryghed.

For det ottende er kulturen i Ungekontakten, at det er vigtigt at fokusere på, hvad man gør godt, og ikke på begrænsningerne.

## De professionelle

### Behandlingstilbud fra de professionelle terapeuter

Det er en stor fordel for en del af de unge at have muligheden for at modtage et terapeutisk tilbud fra professionelle terapeuter. Den unge kan forvente og kræve mere af den professionelle terapeut. Der er her tale om en både almenmenneskelig og ydelsesmæssig (professionel) forpligtelse, idet den professionelle yder et stykke arbejde, der selvsagt ikke skal være til gavn for den professionelle.

### Den professionelle terapeuts viden

Det giver en særlig styrke at være professionel. Den professionelle har særlig viden og erfaring og kan ud fra en faglig referenceramme vurdere, hvad de unge har brug for. Det er således også muligt for den professionelle terapeut at vurdere, hvor de professionelles hjælp ikke er tilstræk-

kelig. Den professionelle kan ved hjælp af sin faglighed skabe et overblik over, hvilke metoder der er bedst.

De professionelle terapeuter har en omfattende viden om deres særlige fagområde. De har derfor også en særlig udfordring til at vedligeholde, udvikle og opgradere denne viden. Paradoksalt nok har de ikke ressourcer til at distribuere deres viden, og det opleves som frustrerende, fordi der er mange, der kunne have gavn heraf. Ungekontakten ligger inde med mere viden, end der bliver brugt uden for Ungekontaktens rammer.

### **Det særlige i terapigrupperne**

Terapigrupperne er kun beskrevet meget kort og antydningvis, fordi en større metodebeskrivelse er under udarbejdelse af Ungekontakten og indgår i evalueringsrapport del 2 og 3.

Arbejdet med den unge starter med en forsamtale, hvor den professionelle terapeut og den unge indgår en kontrakt. Hvad er det, den unge oplever som svært ved at have levet med en syg forælder, der dør til sidst, eller ved at have mistet en forælder på traumatisk vis ved ulykke eller selvmord? Hvad er det ved den unges liv, der ikke fungerer? Hvad ønsker den unge hjælp til? Og hvad vil den unge gerne opnå af forandringer?

I terapigruppen anvendes terapeutiske redskaber som brevskrivning med efterfølgende oplæsning, mindearbejde med brug af blandt andet billeder, tegneterapi og drømmearbejde samt individuel terapi i grupper, hvor den professionelle terapeut inddrager den øvrige gruppe som spejl osv. De arbejder med deres holdninger til forældre, kærester og venner.

I terapigrupperne lærer de unge normer af hinanden. Gruppen fungerer således på to planer: et behandlingsplan og et normdannende plan. Her er det en vigtig funktion, at gruppen er en fortløbende gruppe, hvor nye unge kan komme ind, og andre kan forlade gruppen, når de er "færdige". Herved skabes bedre betingelser for normdannelsen.

Normerne lærer de unge bedre af hinanden end af de professionelle. Det drejer sig for eksempel om fremmøde og præcision og at blive mødt med respekt og at give respekt. Der er en meget høj grad af normoverholdelse i gruppen. Dette har en særlig betydning for de unge, der ved forældrenes død har mistet følelsen af at betyde noget for andre mennesker. At genfinde eller for første gang få følelsen af at være værdsat og ventet er værdifuldt i sig selv.

I ungegruppen er mange forældreløse eller har en fjern eller overfladisk kontakt til den efterlevende forælder. Hos de sidstnævnte er der en særlig opgave i at søge at skabe en bærbar kontakt til de forældre, der lever.

De professionelle terapeuter sætter såvel fokus på her og nu som på at hjælpe de unge til at forstå sammenhænge og årsager til problemerne. De sætter fokus på de unges tanker og følelser, hjælper til at bære disse og til at få øje på forandringsmuligheder. På grund af de unges sammensatte og ofte fastlåste problemer er de unge i gennemsnit i ungegruppen i 1 år.

### **Mandegruppe**

En særlig gruppe unge mænd har haft svært ved "...at være kede nok af det, som de siger" (professionel terapeut). Der er derfor blevet afprøvet en gruppemodel – en mandegruppe – med det udgangspunkt, at de bedre kunne finde ud af det sammen. Mandegruppen stiller krav til udvik-

lingen af andre og nye metoder, idet metoderne fra samtale- og terapigruppen ikke matcher denne gruppes behov godt nok.

I mandegruppen kommer ca. halvdelen med den begrundelse, at det er en ren mandegruppe. og de ville ikke være kommet i en blandet gruppe. Den anden halvdel er bekymret over, at der ikke er piger/kvinder med. Mandegruppen er en tidsbegrænset gruppe.

### **Pårørendegrupper for unge med syge forældre**

Disse grupper er altid professionelt ledet, og de har et forløb på ca. 3-4 måneder. Gruppen ledes af de professionelle, fordi de unges problemer her ofte er meget komplicerede. "Vi skåner de frivillige og de unge, for der er altid forældre, der dør undervejs" (professionel terapeut). I disse grupper er der blandt de unge ofte en del fortrængning og benægtelse, så det kan være svært at komme til at snakke om det, der egentlig burde være centralt.

## **De frivillige og de professionelle**

### **Det professionelle og det frivillige tilbud**

De frivillige har en frihed, der ligger i ikke at behøve at vide noget fagligt om, hvad der er godt og rigtigt at foretage sig i situationen. De frivillige unge skal 'være sig selv'. Det ligger også i rollen som frivillig, at de ikke hele tiden behøver være på højde med situationen – hverken fagligt eller personligt. Derimod skal de være til stede og støtte så godt som muligt.

De frivillige unge har det vilkår, at de kan overlade ansvaret for problemerne til de professionelle.

Som tidligere nævnt kan man kræve af de professionelle, at de har en høj grad af viden og et fagligt overblik. Den professionelle kan analysere, tage stilling, behandle, har indbyggede selvskabte krav, ligesom der også er klare krav og forventninger til de professionelle udefra.

For den professionelle giver professionen en identitet, der sætter sig igennem i det daglige. Der er tale om en faglig forpligtelse, som blandt andet betyder, at man oplever aldrig at have fri fra arbejde. "Nogle gange går vi hjem, men vi har aldrig fri", som en professionel terapeut udtrykker det. I forhold til den mængde af henvendelser, som Ungekontakten modtager, så oplever de professionelle terapeuter, at opgaven er uendelig, og at opgaven aldrig er løst.

Den professionelle kan øve indflydelse og træffe beslutninger som for eksempel, om den pågældende skal fortsætte i tilbudet, skal afslutte eller skal henvises til et andet tilbud. De kan for eksempel tage kontakt til sociale myndigheder. Det er et aspekt, der især gælder i forhold til de helt unge klienter.

Som professionel har man en positiv autoritet, som blandt andet betyder, at man automatisk har tillid til personen på grund af professionalismen (uddannelsen m.v.). De frivillige bliver kigget mere an og skal i højere grad selv som person skabe tilliden.

Roller som den professionelle terapeut kan også vurderes som negativ i forhold til den unge. Den professionelle terapeut kan ikke være forbillede på samme måde som de unge frivillige.

Der er også ligheder mellem de professionelles arbejde og de frivilliges, idet de frivillige oplever, at de bruger den samme metode over for de unge, som de professionelle bruger over for de frivillige, når de får vejledning og supervision.

At være frivillig i Ungekontakten er ikke det samme som at være frivillig besøgsven for en pensionist eller at være frivillig træner i en idrætsorganisation. De unge i Ungekontakten vover noget meget personligt, fordi de for kort tid siden har stået i en situation, der ligner den, som de, de skal hjælpe, står i.

"Vi kan mærke, hvordan det føles i maven, for vi ved det" (frivillig).

"At man (de frivillige) laver sin egen repetition så tit, kræver meget mere af den frivillige" (professionel).

De frivillige har en helt særlig personlig klangbund som forudsætning for deres frivillige arbejde, hvilket kan gøre det frivillige arbejde meget belastende.

### **Ansvaret**

De frivillige føler sig meget ansvarlige for at gennemføre den opgave, de har påtaget sig, samtidig med, at de netop i kraft af, at de er frivillige, kan sige fra, hvis opgaven bliver for svær:

"Man kan som frivillig sige fra. Sige: "Denne her situation er for svær for mig". Det er legalt at stå af" (frivillig).

"Man kan lægge ansvaret over på de professionelle" (frivillig).

Det er i sidste ende de professionelle, der er ansvarlige for kvaliteten af det arbejde, der udføres i Ungekontakten.

Samtidig er de unge helt klar over, hvornår de ikke mener, de kan og bør påtage sig arbejdet som frivillig længere. Der er især to punkter, som nævnes flere gange. Det drejer sig om den personlige berørthed, og om man selv får noget ud af det frivillige arbejde.

"Den dag, jeg ikke bliver berørt mere, er jeg ikke berettiget til at tale med de unge" (frivillig).

"Det er meget få, der tænker på, at vi selv får noget ud af det. Gruppen hjælper også mig" (frivillig).

"Man bliver konfronteret med de følelser, man selv havde. Man bliver mindet om, at man har en stor sorg i sin bagage. Det er rart at blive mindet om den, og at man kan pakke den væk igen. Det bekræfter mig i, at jeg er kommet over det med sorgen. Nu er der et år, som hele tiden vil være der" (frivillig).

### **Løn**

Det økonomiske aspekt har en særlig betydning, idet det er en opfattelse både blandt frivillige og professionelle, at når den unge ved, at den professionelle terapeut får penge for sit arbejde, så

får man som ung mere ud af det og kan kræve noget mere, end når det er en frivillig, man har kontakt med.

Lønnen eller den manglende løn er en markant parameter, der viser en kvalitativ forskel både for brugerne, de frivillige og de professionelle. Lønnen er et udtryk for faglighed og kvalitet, når man er professionel. Det ikke at få løn som frivillig er et udtryk for, at man vil de unge.

”De er sikre på, at man godt gider dem, det er vigtigt, fordi man bruger sin tid. Det er ikke sikkert, det er det samme med de professionelle, der får penge for det” (frivillig).

Som det fremgår af flere citater, er de frivilliges indsats dog ikke helt uegennyttig - de får også et personligt udbytte af den.

”Der skal være både idealisme og egoisme – jeg får også noget ud af det selv” (frivillig).

”De skal ikke give os noget, men vi får noget” (frivillig).

”Det er rigtig godt, når nogle fra gruppen siger, at de godt kunne tænke sig at hjælpe andre på den måde, de selv er blevet hjulpet på” (frivillig).

Frivilligt arbejde er af idealisme – den, der modtager ydelsen, kvitterer ikke med taknemmelighed, men ved, at den frivillige får del i de unges udvikling og glæde herover. Det kan gøre det ekstra hårdt, hvis det ikke lykkes.

”Jeg håber, de møder op. Jeg sidder og venter på, at de kommer. Hvis de ikke møder op, tænker jeg, hvad har jeg gjort forkert?” (Frivillig).

Flere unge mener, de ville opleve det frivillige arbejde anderledes, selv hvis de kun fik en symbolsk løn herfor (som de dog ikke ville sige nej til!). De fortæller, at de ville ”få sværere ved at mærke idealismen og sværere ved at holde op, når man ikke føler for det mere” (frivillig).

”Det ville være svært at retfærdiggøre, at vi fik penge for det, når vi ikke har anden kompetence end erfaringen... Ansvarligheden ville ikke stige” (frivillig).

Et aspekt ved det at være frivillig er, at det giver et særligt sammenhold i gruppen af frivillige. Gruppen giver hinanden noget, som gruppemedlemmerne ikke kan få andre steder. Den er med til at gøre det meningsfuldt og bevirker, at man ikke føler sig alene. Netop fordi man ikke er professionel, er det lettere at udlevere og udveksle dele af sit privatliv med hinanden. Det er jo netop de private valg og ikke de fagligt professionelle, der binder de frivillige sammen.

Den frivillige udleverer en del af sig selv og har hele tiden noget i klemme. Så er det vigtigt, at man kan vende det med andre, som har siddet i den samme situation. Gruppen af frivillige må fungere som selvstændig gruppe, for at de kan yde det bedste og også selv få et udbytte af arbejdet.

## De frivilliges oplevelse af forskellene

De frivillige møder i deres arbejde hovedsagelig to grupper af unge, som de mener bør være i en professionelt ledet terapigruppe.

"Vi har haft nogle, som vi tænkte skulle i terapi. Der er grænser for, hvor langt de kan komme i en samtalegruppe... Det at være i en samtalegruppe kan være et springbræt til at komme i terapi" (frivillig).

"De opdager, at der er mange problemer, som ikke handler om sorgen, men om en hel masse andet" (frivillig).

Netop når de unges problemer handler om noget, hvor en samtalegruppe ikke er tilstrækkelig, foreslår de frivillige en terapigruppe, fordi de professionelle har det som en legal opgave at pirke til tingene, så der sker en udvikling. Det, de frivillige ikke må, oplever de, at de professionelle skal – og kan i kraft af deres teoretiske viden og praktiske erfaring.

"Man kan også føle sig utilstrækkelig indimellem" (frivillig).

"Jeg får utroligt ondt af de unge i gruppen. Jeg ved, hvor meget lort de står i, og kan se deres afmagt. Så bliver det for meget. Det er skidesynd for dem" (frivillig).

"...det gør også ondt på mig, så der skal også være plads til mig selv. Det er ikke sundt for mig, at jeg tilsidesætter mig selv samtidig med, at jeg bruger min medfølelse, fordi det går ondt på mig" (at se de andres smerte) (frivillig).

De frivillige oplever, at de ikke rubricerer folk så meget som de professionelle. De mener selv, de er mere fordomsfri, fordi de ikke har den teoretiske baggrund. Til gengæld oplever de også, at de er meget lang tid om at opdage noget, som er vigtigt for de unge, og som de professionelle opdager på to minutter.

Kort sagt, ifølge de frivillige har de professionelle

- mere teori bag sig og mere erfaring
- et større metodiske overblik
- og de ser tingene hurtigere
- og de undgår ikke vanskelige problemstillinger.

Som det fremgår af citaterne nedenfor, er der både nogle temaer, som man ikke skal komme ind på som frivillig, og der er grænser for, hvor langt man skal gå i dybden med problemerne. Det må ikke forlede os til at tro, at de frivillige mener, at de laver et dårligere arbejde end de professionelle. Det er ikke tilfældet.

"Der er noget, vi ikke går ind i, og noget, vi ikke går så dybt ind i, men vi koncentrerer os om det, vi har kendskab til....Ved mistanke om incest så undgår jeg at komme ind på det. Det kan være surt" (frivillig).

"Vi skal som frivillige gøre noget og ikke det hele... Der er en begrænsning i det at være frivillig" (frivillig).

”Vi kan ikke nå det samme. Der er noget, vi ikke kan nå at få taget hul på, som de måske har håbet ” (frivillig).

Derimod mener de, at de har noget andet at byde på end de professionelle. Dels i kraft af, at de er unge, dels i kraft af, at de netop er frivillige, og ikke mindst, fordi de kender til det at miste som unge fra deres eget liv. De frivillige har til en vis grad en fælles erfaringsverden med de unge.

”Men man føler sig meget kompetent. Jeg har noget andet end de professionelle” (frivillig).

Der er tale om kvaliteter, der bør analyseres nøjere, blandt andet med henblik på at kunne præcisere de frivilliges særlige muligheder og opgaver tydeligt. Det kunne være med til at give en større afklaring af den frivilliges rolle og give en større sikkerhed i forbindelse med den store indsats, de yder.

### **De professionelle oplevelser**

”Der er en god balance i samarbejdet. Jeg kan få noget af dem. Det spiller godt sammen. De frivillige klarer meget selv. Det er tankevækkende, når de er her på baggrund af deres egen historie” (professionel).

Når de professionelle beskriver det særlige ved det professionelle arbejde, nævner de, at mange unge er ikke vant til at være i kontakt med så stærke følelser, som de er i kontakt med, når de sørger. Det er trods alt ikke almindeligt, at forældre dør, før deres børn bliver voksne.

Der er en stor mulighed for forandring, når man arbejder med unge, ved netop at se den unges sorg i sammenhæng med den unges udviklingsmuligheder og livsforløb. De unge er midt i udviklingen af egen selvstændighed og ved at finde deres ståsted i tilværelsen. De er i en vigtig, men også sårbar periode af deres liv. At se og arbejde med de udviklingsmuligheder, som netop er til stede i denne aldersperiode, kræver den professionelle viden og overblik.

”Man bliver et anker under et svært forløb, fordi det ligger så langt uden for deres normale udviklingsforløb. Vi kan vise, det er OK, det der sker, og vi er her bag dig” (professionel).

Uanset om man er professionel eller frivillig, bæres arbejdet igennem af en almen medmenneskelighed, der må være et fundament for indsatsen.

”Man bliver mindet om, at mange elementer i dette arbejde handler om medmenneskelighed. Man bliver ved at se på dem som mennesker...” (professionel).

## Oversigt over forskelle

Oversigt over forskelle mellem frivillige og professionelle, som er kommet frem i interviewene:

Frivillige	Professionelle
Formål: <ul style="list-style-type: none"> <li>- at skabe rum for samtale og selvudvikling</li> <li>- at skabe åbenhed og kontakt</li> <li>- at give den unge mulighed for at få luft.</li> </ul>	Formål: <ul style="list-style-type: none"> <li>- at skabe rum for samtale og selvudvikling</li> <li>- at sikre den unges personlighedsudvikling</li> <li>- at arbejde med at fjerne forhindringer for denne udvikling</li> <li>- at vurdere den unges behov og muligheder</li> </ul>
Er forsigtige	Er kontante og konfronterende
Stille muligheder til rådighed	Et tæt skræddersyet forløb
De frivillige er og skal være unge	Er ældre
Er i samme båd som de unge	Er i et personligt professionelt univers
Viser sympati og medfølelse	Analyserer og skaber overblik og sammenhæng
Spørger generelt	Spørger ind til problemernes kerne
Den unge bestemmer selv, hvad der er godt og brugbart	Reflekterer over, hvad der er godt og brugbart i en teoretisk referenceramme, hvilket giver mange facetterede handlemuligheder
Må ikke komme for tæt på	Skal komme tæt på
Der er en usynlig grænse, der ikke må overskrides	Det forventes, at den usynlige grænse overskrides
Bliver konfronteret med og får bearbejdet sin egen sorg samtidig	Er sjældent så privat involveret som den frivillige
Oplever grænser for, hvad de kan og må	Oplever grænser som nye udviklingsmuligheder
Kan ikke nå så langt som de professionelle	Kan nå længere end de frivillige
Arbejder med situationen	Arbejder med situationen i sin sammenhæng og med indflydelse herpå fra klientens tidligere liv



## **Fortsat udvikling**

Der er mange muligheder for at videreudvikle aktiviteterne og kvaliteten i Ungekontaktens arbejde på følgende områder:

- en videreudvikling af ydelseernes i forvejen høje kvalitet
- en fortsat systematisering, beskrivelse og formidling af Ungekontaktens unikke erfaringer med den særlige brugergruppe
- en fortsat metodeudvikling af samarbejdet mellem frivillige og professionelle. Også på dette område er der helt unikke erfaringer at bygge videre på
- en fortsat og øget formidling af erfaringerne til andre faggrupper både skriftligt og gennem kursus- og supervisionsvirksomhed
- faglig støtte til oprettelse af lignende tilbud andre steder i landet
- udvidelse med et netbaseret støttetilbud, der i særlig høj grad retter sig mod de unge
- åbenthusarrangementer for unge på vej, hvor kæresten, forældre m.v. kan komme
- eventuel støtte til pårørende til unge
- videreudvikling af den landsdækkende telefonrådgivning.

Ungekontakten og dens særlige arbejdsområde opfylder ikke alene et stort og påtrængende behov med tilbud af en meget høj kvalitet, men giver samtidig en unik mulighed for at afklare og udvikle nye metoder til samarbejdet mellem den frivillige indsats og det professionelle arbejde.

## Bilag

### De frivilliges arbejdsmetoder

De hyppigste metoder, der primært er knyttet til relationen mellem den frivillige og den unge. Det drejer sig om følgende:

1. Brugen af hv-spørgsmål, åbne og lukkede spørgsmål osv. Det drejer sig hovedsageligt om klassiske spørgeteknikker.
2. Arbejdet med at skabe koblinger. Kender du også det? Det primære er genkendelse, følelser.
  1. Hjælpe med at fokusere. Hvad fylder mest nu?
  2. Aktiv lytning.
  3. Tolkning af kropssprog og mimik.
  4. At se om der er overensstemmelse mellem de verbale udsagn og kropssproget.
  5. At bede de unge beskrive det forløb, der har været svært for dem, deres følelser og tanker.
  6. At undersøge tiden før, undervejs og efter dødsfaldet.
  7. Den unge frivillige fortæller om sig selv for at få en personlig kontakt.

Derudover er der en række metoder, der primært er knyttet til gruppen og dennes funktion:

1. Der bruges spørgerunder, hvor de unge alle får chancen for at komme frem med og byde ind ved starten af de 1½ time. Alle kommer på banen, og det er nemmere at komme på senere, når alle har sagt noget. Det er en icebreaker. Alle bliver set og hørt.
2. Der fokuseres på forskelle. En gruppedeltager har mistet begge forældre, de fleste har mistet en. Forskelle på forældrenes alder, når de dør. Der er altid forskelle, der kan undersøges, og som kan være givende, fordi den enkeltes liv kan ses i et nyt lys.
3. Der fokuseres på ligheder – samtidig med, at det gøres legalt at have forskellige følelser i lignende situationer.
4. De unge støttes til at tune ind på gruppen, så der sker en indlæring af gruppens normer. Der udvikles hurtigt en streng gruppedisciplin.
5. På baggrund af refleksioner over, hvad der skete i gruppen, besluttet det, hvad der skal tages fat på næste gang. Det sker ofte med udgangspunkt i de unges kropssprog.
6. De frivillige finder vigtige temaer, som de mener, kan have fælles interesse for de unge.
7. Det fastholdes, at de unge selv har et ansvar og et ansvar for at udnytte tilbudet. "Hvorfor var du der ikke sidst? Hvordan har du haft det?"
8. Der lægges op til, at man fortæller, hvorfor man gør, som man gør. Det gælder både for de frivillige og for de unge.
9. De frivillige prøver at inddrage de unge, men udgangspunktet er en fri samtale.
10. Gruppen inddrages så vidt muligt. "Jeg kommer ikke næste gang, fordi der skal jeg et eller andet, er det i orden? – Så må man bede dem spørge gruppen, for det er gruppens ansvar". Hvis man bruger gruppen, må man respektere gruppens kompetence til at beslutte.
11. Det undersøges, hvor man kan bruge det øvrige primært offentlige system. "Det giver en ide om, hvor man kan søge hen og få yderligere hjælp".
12. Der spørges ind til de stille. "Jeg synes du ser ud, som om du sidder med noget?" – Hun er blevet set, men det er OK, at hun ikke byder ind.

13. Der spørges ind til den enkeltes behov. "Det er ikke OK at sige, se lige mig. De unge er meget beskedne og tilbageholdende. Det er svært for dem at gøre det legalt at sige, nu er det mig, det handler om. Det har hele tiden handlet om den syge og døende, som de har måttet tage ansvar for."
14. De andre i gruppen bliver brugt som et reflekterende team.
15. "Tricket er at spørge ind til dem og at få dem til at udveksle erfaringer. Hvis vi kan få dem til at udveksle og tale med hinanden, er det lykkedes" (frivillig).
16. De frivillige bruger sig selv som en slags søgemodel. "Vi kender situationen, så vi ved godt, hvad det er, der trykker, og så spørger vi ind der."
17. De prøver at finde en passende balance mellem pres og støtte.
18. De frivillige bruger sig selv som forbillede. "Vi fortæller, vi kender deres sorg fra os selv."
19. Viser sympati ved f.eks. at sige, det må være svært. "I starten er man mere ked af det - er det rigtigt? For jeg kommer for at få det bedre."
20. Spørger ind til det svære, som de unge i gruppen ikke får spurgt ind til.
21. Den frivillige skal være ærlig og sige det, han/hun tænker. "Det lyder frygteligt, det du siger".

Metoderne er ikke beskrevet i prioriteret rækkefølge.

## Aftale mellem frivillige og Ungekontakten

Unge *frivillige* forpligter sig til at udføre opgaver i Ungekontakten, der er i overensstemmelse med Ungekontaktens målsætning.

Unge *frivillige* udfører opgaver i Ungekontakten som fx ledere af samtalegrupper, telefonrådgivere og samtalepartnere i face to facesamtaler.

Som *frivillig* i Ungekontakten forpligter man sig til at deltage i kvalificeringskurser og den løbende supervision/vejledning.

Som *frivillig* binder man sig til min. ½ års frivilligt arbejde i Ungekontakten efter afsluttet undervisningsseminar og til gennemsnitlig 4 timers ugentligt arbejde.

De *frivillige* har adgang til frivilligkontoret, det hvide gruppelokale og det grønne mødelokale samt køkken og toilet.

Som *frivillig* har man ansvar for Ungekontaktens lokaler og inventar. Den frivillige sørger for, at brugerne efterlader lokalerne og køkkenet i ordentlig og ryddet stand. Når Ungekontakten forlades, skal lyset være slukket, og hoveddøren aflåst med to låse.

Som *frivillig* i Ungekontakten kan man blive ansvarlig for hoveddørsnøgler til Rådgivningen. Disse skal opbevares omhyggeligt og tilbageleveres efter den aftale, der er truffet ved udleveringen.

Som *frivillig* i Ungekontakten kan man tage kaffe, te og læskedrikke efter behov. Telefonen og edb -udstyr må benyttes i forbindelse med de arbejdsopgaver, som er aftalt med Ungekontakten, ligesom nødvendige kontorartikler mv. udleveres. Telefon, edb mv. må ikke benyttes til private formål.

De *frivillige* får refunderet udgifter i forbindelse med udførelse af opgaver for Ungekontakten og skal ikke selv have udgifter i forbindelse med det frivillige arbejde.

Som *frivillig* i Ungekontakten har man tavshedspligt om alt, man måtte få af viden om Ungekontaktens rådgivning. Tavshedspligten består også, efter at man er ophørt som frivillig i Ungekontakten.

Denne aftale er indgået mellem Ungekontakten og

Dato

Rådgivningsledere/psykoterapeuter MPF

Annette Jarmer

Preben Engelbrekt

## **Undersøgelsesmetoden**

Den primære dataindsamling foregik på en temadag, hvor både professionelle og frivillige deltog. Derudover blev der afholdt et interview med tre frivillige uden de professionelles deltagelse. I de to interview blev især fokuseret på at indsamle data om de aktiviteter, der udgør Ungekontakts kerneydelse over for brugerne. Derudover blev der lagt særlig vægt på de frivilliges arbejde og på en synliggørelse af de aktiviteter, der kan belyse samspillet mellem frivillige og professionelle.

På temadagen fokuseredes især på, hvad der skaber forandringer hos de unge brugere, og på de metoder, der anvendes hertil, samt de forskelle, som valg af metode giver. Der fokuseredes endvidere på forholdet mellem frivilligt og professionelt arbejde, på styrker og begrænsninger ved den frivillige og professionelle indsats, på grænseflader mellem disse samt på arbejdets vigtigste resultater.

Endelig belystes de særlige vanskeligheder, frivillige kan komme ud for, samt deres behov for sparring og støtte.

*Første tema: Samtalegrupper med andre unge, ledet af frivillige.*

De frivillige interviewes. De professionelle fungerer som reflekterende team. Der afsluttes med en kort dialog om, hvad der er de vigtigste pointer.

*Andet tema: Personlige/telefoniske samtaler med frivillige på tomandshånd.*

De frivillige interviewes. De professionelle fungerer som reflekterende team. Der afsluttes med en kort dialog om, hvad der er de vigtigste pointer.

*Tredje tema: Individuelle samtaler med professionelle.*

De professionelle interviewes. De frivillige fungerer som reflekterende team. Der afsluttes med en kort dialog om, hvad der er de vigtigste pointer.

*Fjerde tema: Psykoterapi i grupper, ledet af professionelle.*

De professionelle interviewes. De frivillige fungerer som reflekterende team. Der afsluttes med en kort dialog om, hvad der er de vigtigste pointer.

*Femte tema: Udvælgelse og indslusning af frivillige.*

De professionelle interviewes. De frivillige fungerer som reflekterende team. Der afsluttes med en kort dialog om, hvad der er de vigtigste pointer.

*Sjette tema: Vejledning og kvalificering af de frivillige.*

De professionelle interviewes. De frivillige fungerer som reflekterende team. Der afsluttes med en kort dialog om, hvad der er de vigtigste pointer.

*Syvende tema: Vigtig læring i samarbejdet mellem frivillige og professionelle.*

Forslag til videreudvikling af Ungekontakten, hvis den gøres permanent.

Første, andet, femte og sjette tema vil blive vægtet højest. Der afsættes maksimalt 1 time til de højest vægtede temaer og ½ time til de øvrige.

## Antal henvendelser

I alt 220 henvendelser i perioden 1.1 – 30.6 2002

I alt 366 henvendelser i 2001

I alt 173 henvendelser i 2000

Som det ses, er der en markant stigning i antallet af henvendelser til Ungekontakten.

## Henvendelser til Ungekontakten i perioden 1.1 – 30.6 2002

Køn	Alder	Bopæl	Pårørende	Efterladt	Frivillig	Professionel	Forældre	Andet
Mænd 33	15-19 år 18	Københavns Kommune 54	22	Livstruende syge 59	Frivillig	49	29	26
Kvinder 78	20-24 år 49	Frederiksberg Kommune 18		Pludselig død 30				
	25-28 år 44	Københavns Amt 25						
		Roskilde Amt 7						
		Frederiksborg Amt 1						
		Andet 6						
<b>111</b>	<b>111</b>	<b>111</b>	<b>22</b>	<b>89</b>	<b>5</b>	<b>49</b>	<b>29</b>	<b>26</b>