



Mødet med den psykisk sårbare/syge veteran

Psykisk sårbare/syge veteraner kan have meget svært ved at deltage i møder med offentlige myndigheder. Det asymmetriske magtforhold, og de mange mennesker, regler og procedurer kan påvirke lysten til at give og modtage informationer, selv om hjælp og støtte er betinget af, at veteranernes livssituationer belyses og drøftes.



Som frontmedarbejder i en kommune er der imidlertid nogle tips og tricks, som kan gøre sådanne møder lidt lettere for f.eks. psykisk sårbare/syge veteraner.

Uanset baggrunden for den psykiske sygdom og hvordan den udmønter sig i praksis, kan en god kommunikation være med til at skabe en tillidsfuld relation og en konstruktiv dialog mellem personen med en psykisk sygdom og hans/hendes omgivelser.

En stor del af nedenstående råd vil måske forekomme indlysende. Men kunsten er at gennemføre dem i praksis – og det er slet ikke så let, som det umiddelbart kan forekomme. På mange måder kan man også sige, at disse gode råd burde følges i forbindelse med enhver dialog med borgere. Grunden til, at de er ekstra vigtige i denne sammenhæng, er, at det kræver en større indsats at skabe en tillidsfuld relation til mennesker med psykisk sygdom end andre. Årsagen til dette kan være, at for nogle mennesker med psykisk sygdom kan deres funktionsnedsættelse bestå i at nære mistro til andre mennesker. Andre har måske haft mange dårlige oplevelser med det offentlige system, hvorfor de kan have manglende tillid til, at systemet vil dem noget godt.

Før mødet

- Søg viden om psykisk sygdom. Det er godt at kende kernebegreber og vide, hvad fx ambivalens, stress eller angst betyder, og hvordan det kommer til udtryk. Det kan give en fornemmelse af, hvad der rører sig i det andet menneske
- Formuler indkaldelsen kort og præcis



- Oplys om veteranens ret til at have en bisidder med, eller lade sig repræsentere af andre ved mødet jf. Forvaltningsloven
- Læs hele sagsmappen igennem, så veteranen ikke skal fortælle sin livshistorie igen
- Luft om muligt ud, og sørg for vand at drikke

Under mødet

- Undgå stressende omgivelser og afbrydelser af mødet (om muligt)
- Vis veteranen respekt. At møde et andet menneske med respekt betyder, at du opfatter det andet menneske ligeværdigt med dig selv. I praksis betyder det for eksempel, at du ikke taler ned til den anden. At du lytter til og viser den anden interesse. Og at du respekterer den andens opfattelse af verden, og at den anden kan have normer, der er forskellige fra dine egne.
- Vær naturlig og imødekommende. Det er vigtigt at huske at hilse, da en manglende hilsen af nogle kan opfattes som en afvisning. Det er også vigtigt at se den anden i øjnene, som du normalt vil gøre med alle andre.
- Det er også vigtigt, at du viser personen med psykisk sygdom respekt ved ikke at overbeskytte personen i form af at informere mindre end normalt. For eksempel er det vigtigt at informere og vejlede personen omkring rettigheder, pligter og muligheder i forhold til lovgivningen. Det kan også være nødvendigt at hjælpe ham/hende med en klageproces, for det vil mange mennesker med psykisk sygdom ikke selv kunne overskue og organisere. Det kan endvidere være en god idé at give vejledningen både skriftligt og mundtligt.
- Inddrag personen i beslutninger med hensyntagen til hans/hendes ressourcer. Det vil være individuelt, hvilke ressourcer den enkelte person med psykisk sygdom har. Men som udgangspunkt vil mennesker med psykisk sygdom, som alle andre, gerne inddrages i de beslutninger, der tages – og som får indflydelse på deres liv. Forsøg derfor at danne dig et indtryk af personens ressourcer og inddrag personen i beslutninger i forhold til disse.
- Stil kun realistiske krav. Man bør kun stille realistiske krav til en person med psykisk sygdom. Hvor grænsen ligger, kan være svært at afgøre, hvis man ikke har et godt kendskab til personen og hans/hendes sygdom. For eksempel kan man ikke forvente, at en person, der befinder sig i en depressiv



tilstand kan overkomme at gennemføre mange aktiviteter. På samme måde bør man passe på med at aftale og planlægge mange projekter med en person, som har risiko for at ende i en manisk tilstand. Et stort aktivitetsniveau og stress kan forårsage et udbrud af manien.

- Lyt og være tålmodig. Det er vigtigt at være meget lyttende, når man taler med mennesker med alvorlig psykisk sygdom. Nogle fortæller kun indirekte om deres problemer. Eller måske tror de, at de siger tingene direkte, men ingen andre hører det sådan. Det kan altså være nødvendigt at lære at læse mellem linjerne, hvad der bliver sagt. Det indebærer blandt andet, at man må opøve sine kompetencer i at kunne fortolke diffuse udtalelser, ulogiske sammenhænge, symbolik i sproget, rodede fremstillinger osv.
- Nogle gange vil du blive mødt med tavshed. Det kan skyldes, at veteranen ikke ønsker at sige noget, men den kan også skyldes angst, mistro til dig og/eller systemet. Du kan bryde isen ved at spørge ind til tavsheden, eller du kan fortælle den anden, hvordan du forestiller dig, den anden har det. Dermed opfordrer du den anden til at svare på, om din fornemmelse og din opfattelse af situationen er rigtigt opfattet. Du kan også opsummere formålet med samtalen, dine forventninger til samtalen m.v. Hvad du vælger, vil afhænge af, hvad du fornemmer er bedst i den givne situation. Vær på den anden side ikke bange for tavsheden. Det kan i nogle situationer være det rigtige at starte samtalen med nogle minutters tavshed.
- Vær opmærksom på, at mennesker med visse psykiske lidelser kan være lang tid om at besvare et spørgsmål. Vær derfor forberedt på lange pauser og giv personen tid til at svare.
- Vær rummelig. At rumme et andet menneske indebærer, at du kan rumme de tanker og følelser, som den anden fortæller dig om. At kunne rumme andres tanker og følelser indebærer, at du kan bære at lytte, uden at det bringer dig ud af balance, f.eks. at du går væk, at du bryder sammen, at du bliver vred osv. At du ikke reagerer følelsesmæssigt på det, som den anden siger, indebærer ikke, at du er enig eller ligeglad med det, som han/hun siger. Du stiller dig blot for en tid til rådighed for den andens smertefulde eller kaotiske indre, fordi det for den anden nogle gange kan lette presset at dele disse tanker og følelser med et andet menneske. At være rummelig indebærer også, at du kan acceptere en anderledes adfærd fra den anden. Personen opfører sig eller kommunikerer måske anderledes end, hvad normen for god opførsel dikterer.



- Vær nærværende. Det er vigtigt, at du er nærværende i samværet med en person med en psykisk sygdom, fordi kommunikationen med den anden kræver din fulde koncentration, for at du formår at læse mellem linjerne, hvad den anden fortæller dig. Desuden er der stor sandsynlighed for, at en psykisk syg person ikke vil have tillid til dig som person, hvis du ikke viser, at du er nærværende. De er ofte plaget af angst, utryghed og usikkerhed. Nærvær kan være med til at plante ro og tillid. Du viser nærvær ved at vise din interesse for den anden, ved at lægge mærke til den andens kropssprog, lytte til de talte ord og respondere på de informationer, som den anden giver dig – både mht. kropssprog og det talte ord.
- Udtryk dig enkelt, klart og direkte. Informér personen, der har en psykisk sygdom, i form af korte, klare sætninger og giv ikke for mange informationer på én gang. Vær opmærksom på, at nogle mennesker med psykisk sygdom på grund af deres sygdom kan opfatte udtalelser på en anden måde end andre. For eksempel kan nogle have svært ved at fortolke ironi og sarkasme korrekt. Det er i orden at bruge humor, da det kan være med til at afdramatisere en svær situation. Nogle mennesker med psykisk sygdom vil tolke meget på det, du siger. Derfor kan det være en god idé at bede ham/hende om at gentage, hvad han/hun hører, at du har sagt.
- Vær ærlig og åben omkring rammerne for samtalen. Det kan for eksempel dreje sig om regler vedrørende rapporteringspligt vs. fortrolighed osv. Desuden er det en god idé at informere den anden om de uformelle rammer for samtalen, for eksempel hvor lang tid I har til rådighed for samtalen, rygeregler osv. Ved at være ærlig og åben omkring rammerne, kan du imødegå, at personen føler sig svigtet, hvis du handler på en oplysning, som du har fået under samtalen. Du kan også være med til at imødegå, at du ikke giver næring til personens eventuelle tendens til en paranoid fortolkning af, hvad der foregår omkring ham/hende.
- Husk på, at den anden ofte kan føle sig hjælpeløs, sårbar og udstillet, fordi al kontakt foregår på din "hjemmebane" og på dine præmisser. Du kan virke meget magtfuld over for en psykisk sårbar person, som omvendt kan risikere at opleve sig tilsvarende magtesløs.
- Spørg ind til det, som du ikke forstår. En person med en psykisk lidelse kan ind imellem opfatte verden på en anden måde end dig. Derfor kan han/hun også sige noget, som du ikke forstår. Måske er det indholdet eller sammenhængen, som for dig er uforståeligt. Det er i orden at bede personen om at



redegøre for sammenhængen. Den vil som oftest være der. Indholdet har blot en anden logik end den, andre typisk opfatter verden med.

- Signaler ro, overblik og stabilitet. Mange psykisk syge har som en del af deres funktionsnedsættelse en indre uro. Du kan afhjælpe denne uro ved selv at bevare roen, overblikket samt tilbyde din kompetence i at strukturere, organisere og planlægge opgaver og handlinger. Hvis du viser rådvildhed eller usikkerhed, kan du risikere, at den andens følelse af indre uro og kaos tilsvarende stiger.
- Tag dig god tid til at tale med personen. Hvis du viser tegn på stress, kan det have en afsmittende effekt på den anden.
- Det er også vigtigt, at du generelt er konsekvent og vedholdende i forhold til de aftaler, som I har indgået. Du skal generelt stå fast på de beslutninger, som I har truffet i et forpligtende samarbejde. Her er det også vigtigt, at du overholder din andel af aftalen.
- Gennem din ro og stabilitet kan du være med til at skabe mere ro i et sind, der kan være fyldt med kaos. Og ved at overholde aftaler viser du personen, at han/hun kan stole på dig. Vær på den anden side opmærksom på, at du ikke skal holde fast i en aftale blot for princippets skyld. Hvis det viser sig, at den aftale, som I har indgået af den ene eller anden grund er uhensigtsmæssig, vil det være bedst at forhandle sig frem til en ny aftale.
- Undgå som udgangspunkt fysisk kontakt. Hvis du ikke kender den person, der har en psykisk sygdom, bør du undgå fysisk kontakt. Mange mennesker, der har en psykisk sygdom, især mennesker med skizofreni, kan opleve fysisk kontakt med fremmede som meget grænseoverskridende. De kan også have et større behov for fysisk afstand til andre mennesker end normalt. Det indebærer, at du holder god afstand til den anden (i praksis ca. 80 cm – for andre ligger intimsfæren på ca. 50 cm).
- Gå ikke ind i at diskutere vrangforestillinger. Hvis en person præsenterer vrangforestillinger, kan du spørge ind til forestillingen og de følelser, den fremprovokerer. Du skal ikke gå ind i at diskutere forestillingen. Accepter at det er virkeligt for personen, men gør samtidig klart, at det ikke er din virkelighed. Du kan se dig selv som virkelighedens repræsentant, men pres ikke på.
- Lav klare aftaler. Det kan være en god idé at lave meget klare aftaler for, hvad der forventes af personen med psykisk sygdom, og at I taler igennem, hvordan aftalen i praksis kan løses. Lav en plan sammen. Skriv den ned i punktform. Aftal tidspunkter for, hvornår de enkelte punkter/opgaver skal være løst. Vær opmærksom på, at en person med psykisk sygdom kan have svært ved at tage kontakt



til andre. Derfor kan det være dig eller andre, der skal tage kontakt til personen. For eksempel kan der være personer, der ikke tør åbne deres post, eller slet ikke gider e-boks. Derfor skal man ikke tage for givet, at personen rent faktisk har modtaget de breve, som man har sendt. Hvis man ikke kender personens præferencer for kontaktmåde, kan det derfor være nødvendigt at forsøge sig med andre metoder, som telefonopkald, e-mail eller besøg. Nogle kan have svært ved i det hele taget at overholde aftaler. Derfor skal der måske flere mødetidspunkter til, før mødet bliver til noget. Der skal formentlig også flere møder til, før der er skabt den tillid og tryghed, som er en forudsætning for, at personen er klar til at indgå aftaler.

- Stil tydelige krav frem for at appellere. Fremsæt overskuelige valgmuligheder, der gør det nemmere for personen at træffe et valg.
- Skal I mødes igen, så aftal tid og sted for næste møde
- Giv kun én besked ad gangen
- Det kan være en god idé at afholde flere kortere møder frem for ét langt
- Vær opmærksom på borgerens behov – også selvom han/hun ikke selv er det. Vær opmærksom på, at nogle mennesker med psykisk sygdom ikke har overskud til at engagere sig i deres egen sag. Her skal man være opmærksom på, at i nogle tilfælde kan borgerens manglende interesse for egne forhold i sig selv være tegn på, at personen har særlige behov for støtte og hjælp

Efter mødet

- Send referat af mødet. Referatet skal være kort og præcist
- Følg op på alle aftaler
- Overhold tidsfrister som er aftalt