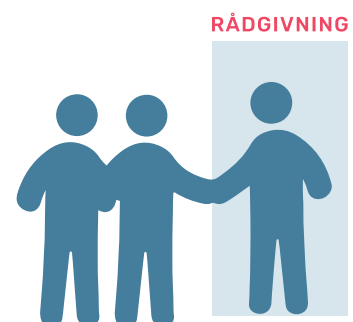


GUIDE TIL ARBEJDET MED FASTE BRUGERE I RÅDGIVNINGSTILBUD

Til sociale rådgivningstilbud der er
medlem af RådgivningsDanmark

GUIDE



INDHOLD

Introduktion / 3

Guidens indhold / 3

Definition af brugergruppen / 4

Typer af faste brugere / 4

Forberedelse til udarbejdelse af retningslinjer om faste brugere / 6

Indledende afdækning / 6

Valg af konkrete redskaber / 7

Registrering af henvendelser fra faste brugere / 7

Sparring og supervision / 8

Aftale om rådgivning på faste tidspunkter / 9

Begrænsning af samtalerne længde / 9

Faste eller skiftende rådgivere / 10

Henvisning af faste brugere / 10

Input til samtaler med faste brugere / 10

Skabelon for retningslinjer / 12

Afdækning / 12

Konkrete redskaber / 12

INTRODUKTION

Størstedelen af RådgivningsDanmarks medlemmer oplever rådsøgende, som dagligt eller ofte kontakter rådgivningen, og derfor er kendte af rådgiverne.

Denne hyppigt tilbagevendende brugergruppe er en udfordring af flere årsager. For det første går samtalerne med brugerne ofte i ring, er fyldt med gentagelser og er uden udviklingspotentiale, og rådgiverne har svært ved at hjælpe brugerne. For det andet optager brugergruppen telefonlinjer og chatrum for potentielle førstegangsbrugere og andre rådsøgende, som derfor ikke får rådgivning. Endelig slider samtalerne på de frivillige og ansatte rådgivere, fordi de oplever, at brugerne ikke profiterer af den gentagne rådgivning.

Denne guide er målrettet rådgivninger, som bliver kontaktet af brugergruppen i deres rådgivningstilbud, og som søger inspiration til, hvordan rådgivningen kan møde og rådgive dem på bedste vis til gavn for både brugerne selv og rådgivningstilbuddet i det hele taget.

GUIDENS INDHOLD

I guiden kan man finde:

- Input til, hvordan man kan lave en afdækning af problemstillingen i sin rådgivning
- Gennemgang af konkrete redskaber, der kan være hjælpsomme i arbejdet med faste brugere
- En skabelon til, hvordan interne retningslinjer for mødet med faste brugere kan udvikles og se ud.

Guiden er skrevet, så den rummer mulighed for, at hver enkelt rådgivning finder den indgangsvinkel og de redskaber, der matcher rådgivningens faglige tilgang, målgruppe og værdigrundlag.

Den bygger på en spørgeskema- og interviewundersøgelse blandt RådgivningsDanmarks medlemsorganisationer samt et specialesamarbejde med en sociologistuderende.

VIL DU LÆSE MERE OM FASTE BRUGERE?

Udover denne guide har RådgivningsDanmark på baggrund af specialesamarbejdet udgivet analysen "RådgivningsIndblik: Faste brugere i rådgivningstilbud". Analysen indeholder hovedresultater fra en spørgeskema- og interviewundersøgelse.

Derudover findes et sammendrag af specialet "Faste brugere i sociale, gratis rådgivningstilbud" (Kalmark, Laura M., 2018), der bygger på samme datamateriale, men folder tematikken og analyserne yderligere ud.

Analysen ligger på raadgivningsdanmark.dk/Publikationer, og specialesammendraget kan rekvireres ved forespørgsel til info@radgivnings.dk, og det fulde speciale findes på www.academia.edu – søg på faste brugere.

DEFINITION AF BRUGERGRUPPEN

I denne guide omtaler vi de brugere, der kontakter rådgivninger massivt og over længere tid, som "faste brugere", da det er den betegnelse, flest rådgivninger synes at benytte sig af. Brugergruppen kendes dog også som f.eks. hyppige brugere, loyale brugere, trofaste brugere eller kroniske opkaldere.

Det er vigtigt ikke at forveksle faste brugere med *periodiske brugere*, som henvender sig flere gange i en kort periode på et svært tidspunkt i deres liv, og med *gengangere*, som vender tilbage for yderligere rådgivning om samme eller om et nyt emne. Begge typer brugere er kendetegnet ved, at rådgivningen spiller en positiv og udviklende rolle.

Denne guide tager udgangspunkt i en relativ klar definition af faste brugere, udarbejdet på baggrund af føromtalte undersøgelser af tematikken (se side 3).

Faste brugere er i guiden defineret som:

Brugere, der er i kontakt med rådgivningen dagligt eller ofte over en periode, som er længere end et halvt år. Perioden kan være afbrudt af kortere pauser. Samtalerne med disse brugere er desuden kendetegnet ved ikke at indeholde progression eller udviklingspotentiale, når det kommer til de problemer, som brugeren kontakter rådgivningen med.

TYPER AF FASTE BRUGERE

Udover den overordnede definition af faste brugere kan brugergruppen yderligere karakteriseres ved fire forskellige typer.

De fire typer giver naturligvis ikke et fuldstændigt billede af brugergruppens mangfoldighed, f.eks. oplever nogle rådgivninger også faste brugere, der er karakteriseret ved seksualiserende henvendelser. Ikke desto mindre giver typerne en fælles forståelse af og sprog til at tale om de faste brugere, hvilket understøtter en konstruktiv og nuanceret håndtering af brugerguppen i de enkelte rådgivningstilbud.

De fire typer er:

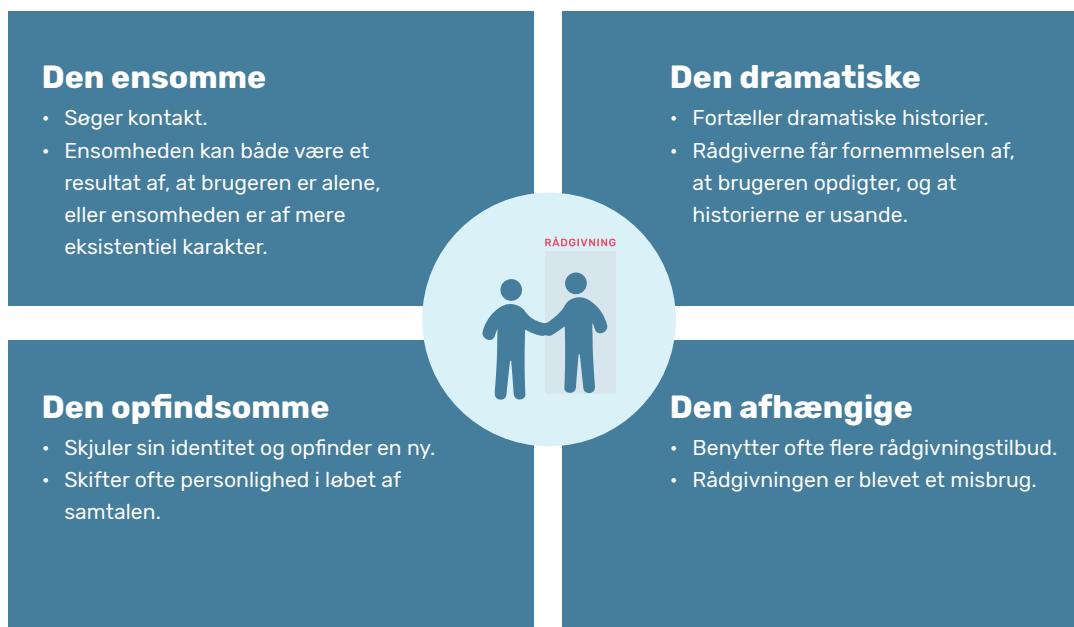
Den ensomme er en fast bruger, der hovedsageligt søger kontakt og omsorg i rådgivningen. Det er rådgivernes klare opfattelse, at brugeren ikke har et stort netværk eller familie, som kan give vedkommende støtte. Samtalerne kan virke indholdsløse.

Den dramatiske er en fast bruger, der fortæller meget dramatiske og voldsomme historier eller oplevelser. Historierne minder ofte om hinanden, men med mindre variationer.

Opfinder er en fast bruger, som "opfinder" en ny identitet hver gang eller næsten hver gang, vedkommende kontakter rådgivningen. Denne bruger er svær at identificere. Historierne er ofte usammenhængende og urealistiske. Det kan virke som om, brugeren afprøver forskellige historier og forsøger at få ny opmærksomhed med disse historier.

Den afhængige er en fast bruger, som kontakter rådgivningen samme tid hver dag eller næsten hver dag. Det er desuden rådgivningens oplevelse, at brugeren også er i kontakt med andre rådgivninger.

For alle fire typer gælder det, at de ofte har psykiske udfordringer.



FORBEREDELSE TIL UDARBEJDELSE AF RETNINGSLINJER OM FASTE BRUGERE

Det kan være hjælpsomt for ansatte og frivillige i rådgivninger at have et fælles – og legitimt – sprog om og tilgang til faste brugere og de udfordringer, der kan følge med. Det fælles udgangspunkt kan med fordel tage form af et sæt retningslinjer, der afspejler, hvordan man i rådgivningen ønsker at møde og rådgive de faste brugere.

I det følgende findes inspiration til den proces, der går forud for selve udarbejdelsen af retningslinjerne. I processen bør rådgivningens ansatte og frivillige inddrages f.eks. på et eller flere møder, hvor alle har mulighed for at dele deres erfaringer med og tanker om faste brugere.

INDLEDENDE AFDÆKNING

Inden rådgivningen er klar til at udarbejde retningslinjer om faste brugere, kan det være relevant at mødes om en indledende afdækning af temaet. Her følger en række centrale spørgsmål, man bør tage stilling til i afdækningen.

Hvor stort er omfanget af faste brugere i rådgivningen?

Dette vil typisk kræve, at rådgiverne opfordres til at fortælle eller registrere, når de har talt med en rådsøgende, som de selv genkender eller har hørt andre rådgivere omtale som en meget hyppig bruger (se s. 8 om registrering). Vær her opmærksom på at opretholde brugernes anonymitet.

For at kunne definere omfang kan det også være væsentligt at drøfte, hvad man i rådgivningen forstår ved et massivt brug af rådgivning.

Hvilke typer faste brugere forekommer i rådgivningen?

Rådgivningen kan indsamle viden fra rådgiverne om, hvilke typer faste brugere, de møder i tilbuddet. Her kan der med fordel tages udgangspunkt i de tidligere beskrevne typer (se side 4) og eventuelt tilføjes andre typer, hvis der er behov for det.

Hvordan ønsker rådgivningen, at de faste brugere bliver mødt?

Rådgivningen kan f.eks. tage udgangspunkt i sit værdigrundlag og faglige tilgang og vurdere, om der er noget, der gør sig særligt gældende i forhold til de faste brugere. Ligesom det også er vigtigt at koble de faste brugere til rådgivningens formålsbestemmelse eller forandringsteori. Er det f.eks. et mål, at tilbuddets brugere skal have et konkret udbytte af samtalen, eller er rådgivningens formål at lytte og rumme alle brugere?

Derudover kan det være hjælpsomt at tage overordnet stilling til, hvor langt rådgivningen kan og vil gå i dialogen med faste brugere, og dermed også om der skal laves nogle konkrete redskaber til samtalerne med faste brugere, og hvordan de skal beskrives i rådgivningens interne retningslinjer.

Hvilken betydning har de faste brugere for rådgivere, koordinatore og rådgivningen som helhed?

For at finde ud af, hvilken betydning de faste brugere har, må rådgivningen tale med ansatte og frivillige om deres oplevelse af de faste brugere og af de udfordringer og muligheder, der er forbundet med brugergruppen. Oplever rådgiverne f.eks., at de faste brugere tager plads og tid fra andre brugere, at de ikke får den hjælp, de har brug for, eller at de forstyrrer rådgivningens dataindsamling med massiv negativ kritik? Eller udgør de faste brugere f.eks. en form for pause fra de tunge rådgivningssamtaler, og muligheden for at rådgiverne får en særlig – i positiv forstand – relation til nogle af brugerne?

Omfanget spiller også ind, når rådgivningen skal have overblik over, hvilken betydning de faste brugere har for rådgivningen. Det kan her være en hjælp at registrere – f.eks. i en afgrænset periode – antal henvendelser fra faste brugere, varighed af samtalerne og rådgivernes overordnede indtryk af samtalen (se side 8 om registrering).

Hvordan håndterer rådgivningen evt. splitting?

Flere rådgivninger oplever, at faste brugere fører til splitting i rådgivningen. Splitting er et begreb, der bl.a. er beskrevet i "Telefonrådgivning – En grundbog" (Boysen og Lyndby Christensen, 2022), og indebærer, at nogle brugere har tendens til at idealisere eller favorisere én bestemt rådgiver, hvilket vil komme til udtryk ved, at brugeren kun ønsker at tale med denne rådgiver. Omvendt kan brugeren tillægge andre rådgivere negative motiver, og direkte frabede sig at blive rådgivet af disse rådgivere. Begge dele er uhensigtsmæssigt. Splitting kan skabe en følelse af at blive devalueret blandt de rådgivere, som brugeren ikke ønsker at tale med. Samtidig kan det skabe høje forventninger til den rådgiver, som brugeren ønsker at tale med, som ingen rådgiver skal eller kan leve op til, og relationen kan hurtig blive fyldt med bebrejdelse og skuffelse fra brugerens side, som igen kan bekræfte brugerens angst for eksempelvis at blive afvist.

Det anbefales, at rådgivningstilbud både interesserer sig for, om der sker splitting i rådgivergruppen og i hvilket omfang, samt forholder sig til, hvordan man vil tackle evt. splitting fra faste brugere. Dette kan f.eks. gøres ved, at rådgiverne ikke oplyser navn på sig selv eller andre rådgivere, så brugeren ikke kan have et ønske til eller en forventning om at tale med en bestemt rådgiver.

VALG AF KONKRETE REDSKABER

Når den indledende afdækning er afviklet, er det oplagt at forholde sig til de konkrete redskaber, der kan være relevante i forhold til arbejdet med faste brugere. Redskaberne bør – i lighed med den indledende afdækning – drøftes med ansatte og frivillige i rådgivningen og løbende tages op til evaluering.

Her følger beskrivelser af en række afprøvede redskaber, deres muligheder og udfordringer, indsamlet blandt medlemmer af RådgivningsDanmark.

Registrering af henvendelser fra faste brugere

Det kan være en hjælp for rådgivningen og de enkelte rådgivere at have overblik over omfanget af faste brugere og over hvilke faste brugere, der løbende er i kontakt med rådgivningen.

Det kan opnås ved f.eks. at føre en fælles analog eller digital logbog, hvor rådgiverne kan notere, når de mener, de har haft en henvendelse fra en fast bruger. Dette vil give en række (anonyme) brugerbeskrivelser, som kan understøtte rådgivningens håndtering af de faste brugere. F.eks. bliver det muligt for rådgivningen at følge med i udviklingen af tidsforbruget i forhold til faste brugere, og rådgiverne får et redskab til hurtigt at identificere faste brugere, så de kan benytte konkrete redskaber, f.eks. en samtalemålrettet faste brugere.

Det kan f.eks. være relevant at registrere:

- Kaldenavn (et alias som er kendt af rådgiverne)
- Køn og alder
- Kendetegn/mønstre (f.eks. skrivestil, adfærd, tematikker)
- Dato, tidspunkt og varighed af opkald
- Eventuel aftale med rådgiveren (f.eks. begrænsning på henvendelser, aftale om ny samtale eller lign.)
- Eventuelle erfaringer fra henvendelsen om, hvad der fungerede særligt godt eller skidt i samtalen.

Registreringen kan også være en del af en procedure for overlevering af viden om faste brugere rådgiverne imellem. F.eks. kan rådgiverne, der netop har haft vagt, ved vagtskifte i rådgivningen kort orientere de næste rådgivere om, hvorvidt nogle af de faste brugere har henvendt sig, eller rådgiverne kan, når de møder ind, selv læse om den foregående vagt, herunder om henvendelser fra faste brugere. Det næste hold rådgivere kan så tilpasse deres rådgivning efter de samtaler – og eventuelle aftaler – der har fundet sted på vagten inden.

I rådgivningen bør man tage stilling til, hvor længe det er relevant at gemme registreringerne og sætte en tidsramme for, hvornår registreringerne, herunder brugerbeskrivelserne, slettes. Det kunne f.eks. være, hvis brugeren ikke har kontaktet rådgivningstilbuddet i tre måneder.

Det er ikke i strid med hverken tavshedspligten og GDPR-lovgivningen at registrere henvendelser fra de faste brugere, så længe rådgivningen er opmærksom på at opretholde brugernes anonymitet ved at lave beskrivelser, som ikke gør det muligt direkte eller indirekte at identificere brugeren.

Sparring og supervision

Rådgivning af faste brugere kan være udfordrende for det psykiske arbejdsmiljø i rådgivningen, fordi samtalerne kan opleves som drænende og frustrerende og nogle gange meget personlige eller grænseoverskridende for rådgiverne.

Systematisk sparring eller supervision blandt rådgivere, koordinatore og faglige ledere er både en måde at forebygge og afhjælpe de frustrationer, der kan være forbundet med rådgivning af faste brugere, og en måde at blive dygtigere til at håndtere brugergruppen til gavn for brugerne selv.

Husk, at beskytte brugernes anonymitet i forbindelse med sparring, supervision og andre former for videndeling.

Aftale om rådgivning på faste tidspunkter

Aftaler med faste brugere om, hvornår de kan ringe til rådgivningen, er én måde at imødekomme brugernes behov samtidig med, at rådgivningen får mulighed for at sætte rammerne for kontakten.

Udgangspunktet kan f.eks. være, at der ikke er nogen grænser for, hvor mange samtaler, brugerne kan få, men at det aftales fra gang til gang, hvornår næste samtale finder sted. Det kan med fordel være på tidspunkter, hvor der ikke er travlt i rådgivningen. Forudsætningen er selvfølgelig, at de faste brugere er indforstået med og overholder, at de ikke benytter rådgivningen imellem aftalerne.

Aftaler om rådgivningssamtaler kan i nogle tilfælde være med til at skabe en mere tillidsfuld og ærlig kontakt mellem brugerne og rådgivningen, fordi de faste brugere ikke føler sig nødsaget til at dramatisere eller opfinde problemstillinger for at få adgang til en samtale. Det kan have den positive konsekvens, at rådgivningssamtalerne bliver mindre krævende for rådgiverne, der ikke skal navigere i grænselandet mellem sande og falske historier og identiteter. Derudover er det også muligt, at brugerne over tid kan hjælpes over i andre f.eks. offentlige tilbud, der matcher deres behov bedre.

Der er dog også risici forbundet med denne strategi. For det første er det ikke givet, at brugerne i praksis stopper med at benytte rådgivningen imellem de aftalte tidspunkter, og derfor fortsætter de også med at udgive sig for forskellige personer med varierende problemstillinger. For det andet risikerer rådgivningens tilbud om faste aftaler at forstyrre eller decideret modarbejde igangværende behandlingsforløb eller aftaler mellem brugeren og f.eks. dennes pårørende om brugerens afhængighed af anonym rådgivning.

Begrænsning af samtalerne længde

En del af rammesætningen i mødet med faste brugere kan være at sætte en begrænsning på samtalerne længde. Derved sikrer man sig nogenlunde kontrol over, hvor meget af rådgivningens åbningstid de faste brugere får lov at benytte. Derudover kan det give ro og overskud hos rådgiveren at vide, at vedkommende har lov til at afrunde samtalen efter f.eks. 15 minutter. Endelig kan et fastsat tidsrum motivere både rådgiver og bruger i forhold til at få prioriteret, hvad samtalen skal fokusere på.

Faste eller skiftende rådgivere

Der er både fordele og ulemper forbundet med at give faste brugere den samme rådgiver. Fordelene er blandt andet, at rådgiveren lærer brugeren at kende og kan følge op på tidligere samtaler og på den måde tilbyde en form for forløb til brugeren. Derudover kan rådgivningen opleve, at de faste brugere fylder mindre i tilbuddet, når de er samlet på færre hænder. Ulemperne kan være, at relationen mellem faste brugere og bestemte rådgivere bliver for tæt, så brugerne ikke bliver hjulpet hen imod at slippe afhængigheden af tilbuddet. De rådgivere, der er tilknyttet faste brugere, er desuden udsat for et stort pres og er i særlig risiko for at brænde ud, eller blive ramt af det, man kalder omsorgstræthed.

Henvisning af faste brugere

Det er almindelig praksis i langt de fleste rådgivninger at henvise brugere videre til andre og mere relevante rådgivningstilbud eller andre typer sociale tilbud. Det er også en mulighed med faste brugere.

Derfor kan det være en fordel at have en liste med henvisningsmuligheder med særlig relevans for faste brugere.

Det kan f.eks. være:

- væresteder, der tilbyder omsorg eller konkrete aktiviteter
- besøgsvennetjenester, hvis der er tale om ensomhed
- bisidderordninger, hvis der er behov for en mere kontinuerlig støtte i forbindelse med sagsbehandling
- de kommunale sundhedscentre, der ikke kræver en henvisning
- andre rådgivningstilbud med psykiatrisk indsigt eller særlig fokus på ensomhedsproblematikken.

Input til samtaler med faste brugere

Rådgiverne kan have brug for input til at indlede, afholde og afslutte rådgivningssamtaler med faste brugere, da samtalerne kan være særligt krævende.

Her følger inspiration til spørgsmål og vendinger i samtaler med faste brugere.

Indledende

- *Har du kontaktet os før?*
- *Hvad var det, du ikke fik talt om lige før/sidst du kontaktede os?*
- *Jeg kan høre, vi har talt sammen før, og jeg ved, at vi har søgt at hjælpe dig i lang tid, men...*
- *Vi kan tale sammen i 10 minutter, så andre også har mulighed for at komme til.*
- *Jeg ved, du har fået meget rådgivning fra os, og jeg ved også, at vi ikke rigtig kan hjælpe dig videre, selvom vi gerne vil.*

Undervejs

- *Hvad har du helt præcist brug for, at vi fokuserer på i dag?*
- *Jeg ved, at du ikke har kontaktet os de seneste par dage/uger/så ofte – hvad er det, der har været anderledes de dage, som har gjort, at du ikke har haft brug for at kontakte os?*
- *Du har kontaktet os flere gange i dag – hvad tror du, det kan skyldes?*
- *Hvad tror du, der skal til for, at du kan komme igennem aftenen uden at behøve at kontakte os igen?*
- *Ved dramatiske eller usande fortællinger: Det undrer mig, det du fortæller, for jeg ved, at sådan plejer man ikke at...*
- *Ved dramatiske eller usande fortællinger: Jeg bliver lidt forvirret, når du fortæller...*

Afsluttende

- *Det lyder som om, de problemer du har, er mere omfattende end det, vi har mulighed for at hjælpe med her. Jeg synes, du skulle prøve at ringe til...*
- *Det er ikke fordi, jeg ikke vil hjælpe dig, men vi ikke kan tilbyde den hjælp, som jeg tror, du har brug for.*
- *Jeg er ked af det, men vi er nok nødt til at stoppe her, så andre også har mulighed for at komme til.*
- *Vi må runde af nu, men jeg synes, vi skal aftale, at vi kan snakke sammen på xxxdag, hvis du har behov for det.*
- *Ved vrede henvendelser: Jeg kan høre, vi ikke kan tale sammen lige nu, fordi du virker meget vred. Du er velkommen til at kontakte os en anden dag. Jeg lægger på/logger af nu.*

UNDERRETNINGS- OG AFVÆRGEPLIGT?

Det kan virke unødigt at underrette på en bruger, som man har en meget stærk fornemmelse af taler usandt og måske har meget hyppig kontakt med. Man er dog altid lovgivningsmæssigt forpligtet til at indgive en underretning, hvis man i rådgivningen får kendskab til, at et barn eller en ung er i mistriksel eller i fare – uanset om der er tale om en faste bruger eller ej. Dog vil det naturligvis være sådan, at man ikke skal underrette efter hver kontakt, selv om brugeren igen fortæller om den samme problematik, hvis man allerede en gang har indgivet en underretning på den konkrete faste bruger.

På samme måde skal man som rådgiver altid handle i overensstemmelse med sin afværgepligt – også når der er tale om en fast bruger. Man skal derfor altid forsøge at afværge, hvis der er fare for personers liv og velfærd. Det kan f.eks. ske ved at tale brugeren fra en livstruende handling eller ved at kontakte politiet.

Læs eventuelt mere om underretnings- og afværgepligten i guiden "Retningslinjer om tavshedspligt, underretnings- og afværgepligt".

SKABELON FOR RETNINGSLINJER

RETNINGSLINJER FOR ARBEJDET MED FASTE BRUGERE I [RÅDGIVNINGENS NAVN]

AFDÆKNING

Hvor stort er omfanget af faste brugere i [rådgivningens navn]?

[Beskriv omfanget.]

Hvilke typer faste brugere forekommer i [rådgivningens navn]?

[Beskriv typer.]

Hvordan ønsker [rådgivningens navn], at de faste brugere bliver mødt?

[Beskriv tilgang. Her følger eksempler – tilpas og tilføj, så det matcher rådgivningens faglige tilgang, målgruppe og værdigrundlag.]

Vi møder de faste brugere

- med håb, respekt, empati og anerkendelse.
- med seriositet og tager deres tanker og udfordringer alvorligt, også selvom vi har hørt dem før.
- i en professionel relation som rådgiver, selvom vi kan genkende brugerne som faste brugere.
- med et krav om, at de forholder sig til, hvad de konkret ønsker hjælp til.

Hvilken betydning har de faste brugere for rådgivere, koordinatore og [rådgivningens navn] som helhed?

[Beskriv, betydningen ganske kort.]

Hvordan forebygger og håndterer [rådgivningens navn] splitting, hvis det opstår?

[Hvis relevant, så beskriv, hvordan rådgivningen håndterer splitting.]

KONKRETE REDSKABER

[Beskriv, de konkrete redskaber, I anvender i arbejdet med faste brugere. Her følger en opremsning af de gennemgåede redskaber indsamlet blandt medlemmer af Rådgivnings-Danmark.]

Registrering af henvendelser fra faste brugere

[Beskriv, hvordan og hvilke data, der registreres, og om registreringen foregår kontinuerligt eller i afgrænsede perioder.]

Sparring og supervision

[Beskriv, hvordan I sikrer systematisk sparring blandt og/eller supervision af ansatte og/eller frivillige.]

Aftale om rådgivning på faste tidspunkter

[Beskriv, hvorvidt og hvordan I laver aftaler med brugerne om faste tidspunkter for rådgivningssamtaler. Beskriv også, hvorvidt der er en øvre grænse for antal opkald inden for en vis periode, og hvordan brugere, der når denne grænse, håndteres og eventuelt afvises.]

Begrænsning af samtalerne længde

[Beskriv, hvorvidt og hvordan I sætter grænser for samtalerne længde og hjælper brugerne med at prioritere indholdet af samtalen.]

Faste eller skiftende rådgivere

[Beskriv, hvorvidt og hvordan I organiserer samtalerne med faste brugere på få eller alle rådgivere, herunder om brugerne kan efterspørge konkrete rådgivere. Beskriv eventuelt også, om det er okay, at en rådgiver takker nej til en samtale med en fast bruger.]

Henvisning af faste brugere

[Beskriv, hvorvidt og til hvem I henviser faste brugere]

Input til samtaler med faste brugere

[Angiv nogle generelle pejlemærker for samtalen med faste brugere. Her følger eksempler – tilpas og tilføj, så det matcher rådgivningens faglige tilgang, målgruppe og værdigrundlag.]

Pejlemærker for samtalen

- Hjælp brugeren med at prioritere, hvad der er vigtigst at få talt om i dag, da det ikke er realistisk at få talt om "det hele".
- Italesæt åbent, hvis du genkender brugeren og kan huske tidligere samtaler.
- Vær tydelig omkring de rammer, I i rådgivningen har valgt at implementere for faste brugere, f.eks. omkring hyppighed og tidsforbrug.
- Gør det tydeligt, at det ikke er brugeren som menneske, der afvises, men de mange henvendelser, der ikke kan lade sig gøre indenfor rammerne af rådgivningen.

[Angiv desuden konkrete sætninger og vendinger, som afspejler rådgivningens tilgang til faste brugere, og som I opfordrer rådgiverne til at anvende i samtalerne. Se eksempler under input til samtaler med faste brugere side 10.]

**Guide til arbejdet med faste brugere
i rådgivningstilbud**

© RådgivningsDanmark februar 2023

Læs mere

På www.raadgivningsdanmark.dk
Følg RådgivningsDanmark på [LinkedIn](#) og [Twitter](#)
eller tilmeld dig [nyhedsbrevet](#).



Email: info@raadgivnings.dk
Telefon: 61 31 70 28