

# Vejledning for FBU's frivillige støttemønstre



## Forord

FBU ForældreLANDSforeningen har samlet de vigtigste af sine erfaringer fra den frivillige støtte til forældre, som er i kontakt med "de sociale myndigheder" i forbindelse med, at et eller flere af deres børn har behov for særlig støtte.

Vi har ønsket at samle og beskrive erfaringerne,

- for at fastholde og formidle vores erfaringer
- for at beskrive og formidle metoder i den frivillige støtte og rådgivning
- for at udvikle og kvalificere FBU's frivillige støtte til forældre
- for gennem et skriftligt materiale at give interesserede og evt. kommende FBU - støttepersoner viden om FBU's værdigrundlag og FBU's etiske rammer for den frivillige støtte.

De fleste af FBU's frivillige støttepersoner har med deres store viden og engagement deltaget i arbejdet med at samle erfaringer, drøfte værdigrundlag og udarbejde etiske rammer for støtte- og rådgivningsarbejdet.

Det er FBU's håb, at denne vejledning både kan blive til inspiration for kommende støttepersoner og være til konkret hjælp i det frivillige arbejde.

Udarbejdet i 2001 og revideret i 2006 samt 2016.

**Alice Sørensen / Landsformand**

## **Indhold:**

### **FBU - Formålsbestemmelse og målgruppe**

Formålet med FBU's frivillige sociale arbejde

Formål med etiske rammer og vejledning for frivillige støttepersoner

Værdigrundlag i det frivillige støtte- og rådgivningsarbejde

### **Hvem kan blive frivillig støtteperson i FBU**

Hvilke forudsætninger skal man opfylde for at blive støtteperson

Hvilke menneskelige egenskaber/kvalifikationer skal være til stede

### **Organisatorisk**

Hvor i organisationen er ansvaret for det frivillige støttearbejde placeret

Hvem har ansvar for godkendelse af støttepersoner

Hvem har ansvar for træning af og støtte til støttepersoner

Hvilken rolle har det Rådgivende Etiske Udvalg

## **Etiske rammer for det frivillige støtte- og rådgivningsarbejde**

Støtte, rådgivning og vejledning ydes efter den enkelte forældres ønske

Støtten ydes ud fra den frivilliges muligheder

Støttepersonen har tavshedspligt om de personlige oplysninger, der kommer til støttepersonens kendskab gennem støttee arbejdet

Når støttepersonen er bisidder ved møder med f.eks. kommune og anbringelsessted, er støttepersonens rolle aftalt med forældre

Støttepersonen har ikke direkte kontakt med f.eks. kommune og anbringelsessted

Støttepersonen kan få kendskab til sagsakter i det omfang, forældre ønsker det, og i det omfang det giver mening i forbindelse med støtteopgaven

Støttepersonen er omfattet af den samme underretningspligt overfor kommune som andre borgere

Støttepersonen kan til eget brug notere oplysninger ned i forbindelse med støtteopgaven

Støttepersonen har ved sin underskrift tiltrådt FBU - ForældreLANDSforeningens etiske rammer for støtte- og rådgivningsarbejdet

## **Metoder i det frivillige støtte og rådgivningsarbejde**

Bisidder ved møder med forvaltning og anbringelsessted

Støttepersonens kendskab til/kontakt med forvaltning og anbringelsessted

Sagsakter

Dilemmaer i støttemarbejdet, eksempler

Grænser i det frivillige støttemarbejde - udadtil og indadtil

Passe på dig selv

Sparring og supervision i relation til tavshedspligt

Valg/skift af støtteperson

Kontakt til pressen

Kontakt til studerende, særligt ved inddragelse af brugere

## **Bilag**

Kommissorium for Rådgivende Etisk Udvalg

Erklæring for frivillige FBU-støttepersoner

## **FBU - Formålsbestemmelse og målgruppe**

### **FBU's formål er ifølge vedtægternes § 2**

"at samle, støtte og rådgive forældre, hvis børn og unge modtager eller har modtaget særlig støtte efter Lov om social service, herunder anbringelse uden for hjemmet, ved:

- At samle, støtte og rådgive forældre gennem kurser, aktiviteter og samtalegrupper
- At støtte og rådgive den enkelte forældre
- At være bisidder for den enkelte forældre
- At drive FBU - LINIEN som en åben og anonym telefonrådgivning
- At have en organisering af støtten til FBU's frivillige støttepersoner, der "støtter op" og giver mulighed for udvikling af kvalificering af den støtte, de lokale foreninger og landsforeningen tilbyder
- At arbejde for, at støtte til forældre ydes til gavn for hele familien."

### **Formålet med FBU's frivillige sociale arbejde**

er i forbindelse med denne vejledning uddybet med, at formålet er at yde hjælp til selvhjælp gennem

- At yde omsorg, støtte og rådgivning til forældre
- At yde støtte i "følelsesmæssige processer" - krise, sorg, vrede, afmagt.....
- At støtte forældre i at blive hørt
- At støtte forældre i at blive inddraget i sagens forløb

- At yde støtte (evt. være bisidder) i forældrenes/familiens samspil med kommune og evt. anbringelsessted
- At yde støtte til forældre (evt. bedsteforældre og andre familiemedlemmer) f.eks. gennem samtaler og ved deltagelse i gruppe.

### **Formål med etiske rammer og vejledning for frivillige støttepersoner**

FBU har siden 2000 haft etiske rammer og vejledning for frivillige støttepersoner.

De etiske rammer er udarbejdet af landsforeningen i samarbejde med frivillige og på baggrund af deres erfaringer.

De etiske rammer har til formål

- At se på etiske problemområder i det frivillige arbejde i FBU
- At udtrykke et fælles værdigrundlag for det frivillige arbejde i FBU.

Det er hensigten, at de etiske rammer og vejledningen skal fungere som støtte for kvaliteten i det frivillige arbejde.

De skal være med til at sikre en vis ensartethed i støtte- og rådgivningsarbejdet.

Rammer og vejledning skal således være med til at sikre en form for "fælles fodslaw", så hver især ved, hvordan vi som hovedregel arbejder i FBU.

Udadtil kan etiske rammer og vejledning understøtte foreningens troværdighed.

Indadtil kan etiske rammer og vejledning give de enkelte støttepersoner og de enkelte forældre en vis sikkerhed.

De skal give forældre indtryk af, at FBU arbejder med etik i støttee arbejdet og herigennem tager støttee arbejdet alvorligt. De etiske rammer kan samtidig lette vejen for evt. forældre, der ikke føler sig "godt nok" behandlet og gerne vil drøfte det med andre i FBU, evt. Det rådgivende etiske Udvalg.

De kan være med til at skærpe støttepersoners opmærksomhed på muligheder, begrænsninger, dilemmaer og faldgruber i støtte- og rådgivningsarbejdet.

De kan medvirke til, at den enkelte støtteperson bliver opmærksom på, når man gør noget andet end "som hovedregel".

De kan være med til at give den enkelte frivillige mulighed for at blive mere bevidst om sin rolle og opgaver.

De etiske rammer er udtryk for "hovedregler". De er udtryk for den måde, vi i FBU synes, at arbejdet skal udføres på i de fleste situationer.

Der vil i det frivillige arbejde med mennesker være brug for og plads til undtagelser.

En undtagelse er f.eks., når den enkelte støtteperson gør sig sine overvejelser - evt. drøfter med andre - og træffer beslutning om sin indsats ud fra, hvad der synes rigtigst at gøre i den givne situation, selv om det måske ikke er i overensstemmelse med de beskrevne hovedregler.



## **Værdigrundlag i det frivillige støtte- og rådgivningsarbejde**

Lysten og glæden ved at være frivillige i FBU skal være det bærende grundlag i arbejdet.

Frivillige støttepersoner er i den frivillige rolle hverken "fagpersoner" eller "behandlere". FBU lægger vægt på, at frivillige støttepersoner er sig deres rolle bevidst og kan varetage støtte og rådgivning på kvalificeret måde.

Nogle støttepersoner er forældre med følte erfaringer - og FBU er opmærksom på, at det både kan være en styrke og en svaghed.

Vi møder forældre med respekt og anerkendelse.

I den frivillige støtte og rådgivning følger vi forældrenes tempo og lytter til deres tanker, overvejelser, ønsker og beslutninger.

Vi er opmærksomme på, at forældre ofte har en følelsesmæssig vanskelig opgave, når deres barn har behov for særlig støtte. Ikke mindst, når der er behov for en anbringelse udenfor hjemmet. En opgave, der evt. kan føre forældrene frem til en erkendelse af og en indsigt i årsagerne til f.eks. barnets anbringelse. Den kan f. eks. også føre til, at forældre må leve med eller acceptere, at nogen andre bestemmer (anbringelser uden samtykke).

Det er vigtigt, at vi husker barnet i vores støttee arbejde.

I FBU er det aldrig i sig selv et mål at undgå anbringelse af et barn eller en ung uden for hjemmet.

## **Hvem kan blive frivillig støtteperson i FBU**

Støttepersoner i FBU kan være forældre med egne erfaringer med anbringelse af barn udenfor hjemmet.

Støttepersoner kan være andre med interesse og erfaring på området på anden måde, f.eks. med uddannede inden for sociale eller pædagogiske fagområder.

### **Hvilke forudsætninger skal man opfylde for at blive støtteperson**

Det er nødvendigt, at du som støtteperson med egne erfaringer med f.eks. anbringelse af barn udenfor hjemmet, er meget afklaret omkring din egen situation (din egen sag), således at du ikke i for høj grad i støttearbejdet kommer til at "overføre dit eget" i støtten til forældrene.

Det er nødvendigt, at du som støtteperson sætter dig grundigt ind i FBU's værdier, holdninger og tænkning, fordi du i dit frivillige arbejde repræsenterer FBU.

Det er nødvendigt, at du som støtteperson tilegner dig en vis viden, således at forældre kan have tillid til, at du som frivillig har nogen indsigt på området.

Det er relevant, at du har nogen viden om Lov om Social Service, om Lov om offentlighed i forvaltningen og om Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område.

Det er nødvendigt, at du har de menneskelige og personlige egenskaber, der er brug for i støttearbejdet.

Det er nødvendigt, at du som støtteperson er åben overfor at udveksle erfaring, viden, tanker og følelser i forbindelse med støttee arbejdet. Du skal være indstillet på at støtte andre og selv modtage støtte fra andre støttepersoner eller fagpersoner i forbindelse med kurser og træning i rollen som støtteperson.

### **Hvilke menneskelige og personlige egenskaber/kvalifikationer skal være til stede**

- være afklaret om din egen private situation
- have evne til indlevelse ("fornemmelse for...."), kunne vise empati og drage omsorg
- have respekt for andre mennesker og for deres følelser - en respekt, der viser sig i kontakten
- være fordomsfri, åben og ærlig, at kunne være åben overfor personen / situationen.

Fokus må hele tiden være på: hvem er det, du sidder overfor, hvilke ønsker har personen, og

hvordan hjælper jeg bedst det menneske lige nu i denne situation

- kunne stille dig til rådighed, lægge øre til
- kunne stå bi og rumme stærke følelser
- have ydmyghed overfor de oplysninger, du får
- kunne udtrykke dig klart og direkte
- turde give modspil
- have opmærksomhed på og kendskab til egne personlige grænser - hvad kan og vil du yde, og hvad gør du, hvis du ikke magter en opgave eller har brug for hjælp til en given opgave
- være parat til at erkende og søge hjælp i støttee arbejdet

- være opmærksom overfor brug af fysisk kontakt. Er det forældrenes behov eller er det støttepersonens behov f.eks. at give et knus ? (vær opmærksom på, at nogle af de forældre, vi i FBU er i kontakt med, er forældre, som i barne- og /eller voksenliv er blevet krænket fysisk eller psykisk).

## **Organisatorisk**

### **Hvor i organisationen er ansvaret for det frivillige støttearbejde placeret**

Ansvaret for FBU's frivillige støttearbejde er placeret i de enkelte lokalforeninger. Lokalforeningerne varetager ledelsen af den frivillige støtte og rådgivning.

### **Hvem har ansvar for godkendelse af støttepersoner**

Lokalforeningerne.

### **Hvem har ansvar for træning af og støtte til støttepersoner**

Lokalforeningerne og Landsforeningen.

Lokalforeningen tilbyder støtte, drøftelser og sparring i opgaven som frivillig støtteperson. Støtten tilbydes oftest gennem lokalforeningens formand som ansvarlig for det frivillige støttearbejde.

Lokalforeningen kan tilbyde støtte i gruppen af frivillige støttepersoner og afholde temadage / -aftener for de frivillige.

Landsforeningen tilbyder kurser: introduktionskursus, bisidderkursus, temadage for frivillige støttepersoner i samarbejde med lokalforeninger og evt. andet.

Landsforeningen har ansat landssekretær/socialrådgiver, der som én af sine opgaver er til rådighed for frivillige som sparringspartnere.

Som støtteperson kan du kontakte socialrådgiveren om alle tænkelige spørgsmål inden for det frivillige støttee arbejde, f.eks. juridiske spørgsmål, ønske om at gennemdrøfte problemstillinger i støttee arbejdet, ønske om medvurdering af det, du som støtteperson tænker at gøre.

Som støtteperson kan du naturligvis også bruge FBU's socialrådgiver på lige fod med forældre, som telefonrådgiver om din egen og din families situation, hvis du selv f.eks. har barn eller barnebarn anbragt eller på anden måde er i kontakt med de sociale myndigheder.

### **Hvilken rolle har det Rådgivende Ethiske Udvalg**

FBU ForældreLANDSforeningen har siden 2000 haft nedsat et "Rådgivende Ethisk Udvalg", som har til formål at være rådgivende og støttende for det frivillige støtte og rådgivningsarbejde.

Udvalget kan behandle, udtale sig og rådgive om alle etiske spørgsmål vedrørende det frivillige arbejde.

Der foreligger kommissorium for udvalgets arbejde. Vedlægges som bilag 1.

## **Etiske rammer for FBU's frivillige støtte og rådgivning**

FBU's etiske rammer for den frivillige støtte og rådgivning er udtrykt i 9 punkter, som skal ses som en helhed og i sammenhæng.

### **Støtte, rådgivning og vejledning ydes efter den enkelte forældres ønske**

Al støtte og rådgivning må hvile på et samspil med og respekt for det menneske, støtten retter sig til.

Vi skal lytte til forældre.

Vi kan og skal støtte forældre - men vi skal ikke ordne tingene for dem.

Vi skal ikke overtage problemerne - vi skal ikke være "mor eller far" for forældre.

Vi skal yde hjælp og støtte til det, forældre beder om hjælp til - og være opmærksomme på, at vi ikke yder den hjælp og støtte, vi måske selv synes, der er brug for.

## **Støtten ydes ud fra den frivilliges muligheder**

Den enkelte frivillige stiller sig til rådighed med sine egne erfaringer og med sine individuelle og personlige kompetencer og ressourcer. Støttepersoner er ikke ens og har ikke samme "kvalifikationer". Den enkelte støtteperson sætter selv grænser for sin støtte indenfor rammerne af FBU's og støttepersonens egne muligheder.

Det er vigtigt, at du som støtteperson ved, at du kan sige nej til en opgave, hvis du føler, at du ikke vil påtage dig opgaven, eller hvis du føler, at du ikke kan magte opgaven. Du kan sige nej til en opgave, både fra starten af en opgave og undervejs i forløbet.

Det er god etik at sige nej eller stop på en respektfuld måde overfor den enkelte forældre - uden f.eks. at kritisere eller nedgøre den enkelte.

Måske kan du i lokalforeningen henvise til en anden frivillig støtteperson, ligesom du altid kan henvise til rådgivning på FBU - LINIEN.

Det er vigtigt, at du er opmærksom på at inddrage andre i drøftelse af dine opgaver som frivillig støtteperson - enten andre støttepersoner eller evt. FBU's socialrådgiver, særligt hvis du får opgaver, som du er i tvivl om eller finder vanskelige.

## **Støttepersonen har tavshedspligt om de personlige oplysninger, der kommer til støttepersonens kendskab gennem støttearbejdet**

I frivilligt socialt arbejde er der ingen formaliserede, lovbestemte regler om tavshedspligt.

I FBU finder vi det meget vigtigt, at forældre og andre er sikret fuld fortrolighed i kontakt med en frivillig støtteperson. Vi har derfor besluttet, at den "offentligt gældende" tavshedspligt også skal være gældende for frivillige i FBU.

Forvaltningslovens § 28 fastsætter, at oplysninger om enkeltpersoners rent private forhold som f.eks. oplysninger om race, religion, seksuelle eller strafbare forhold, helbredsforhold og om væsentlige sociale problemer og almindeligt fortrolige oplysninger som hovedregel ikke må videregives.

***Læs mere:***

Center for frivilligt socialt arbejde har på deres hjemmeside en opdateret guide om tavshedspligt

<https://frivillighed.dk/guides/tavshedspligt-i-frivilligt-socialt-arbejde>

**Når støttepersonen er bisidder ved møder med f.eks. kommune og anbringelsessted, er støttepersonens rolle aftalt med forældre**

Når du er bisidder ved møder med f.eks. kommune og anbringelsessted, er det vigtigt, at din rolle som bisidder / støtteperson er aftalt med forældrene.

Det er forældrene, der er til møde eller samtale - ikke bisidderen.

Det er forældrene, der hele tiden skal være i centrum.



## **Støttepersonen har ikke direkte kontakt med f.eks. kommune og anbringelsessted**

Det er vigtigt, at forældre helt kan regne med, at du som FBU-støtteperson er uvildig og aldrig har kontakt med kommune, anbringelsessted eller andre om dem eller om deres sag.

Forældre aftaler selv tid til samtale med f.eks. kommune eller anbringelsessted, også hvis det er aftalt, at støttepersonen skal deltage som bisidder.

Undtagelsesvis kan det af praktiske grunde være dig som støtteperson, der efter aftale med forældrene indgår den konkrete aftale.

## **Støttepersonen kan få kendskab til sagsakter i det omfang, forældre ønsker det, og i det omfang, det giver mening i forbindelse med støtteopgaven**

Forældres anmodning om støtte kan have mange og forskellige facetter. Det er altid vigtigt, at støttepersonen fra forældrene kender deres oplevelse og beskrivelse af situationen. Det er ligeledes vigtigt at være opmærksom på, at du som støtteperson støtter forældre ud fra de oplysninger, du har fået.

I nogle tilfælde vil det - for at yde støtte efter forældrenes ønske - give mening (måske ligefrem være nødvendigt) at have kendskab til sagsakter og dermed kendskab til de oplysninger og vurderinger, som indgår i kommunens sagsbehandling.

Hvis det giver mening i forbindelse med støtteopgaven, at du har kendskab til sagsakter eller dele heraf, er det vigtigt, at forældrene

selv beder kommunen om kopi af sagsakter og som udgangspunkt selv læser sagsakterne igennem først. Hermed sikres forældrene mulighed for at tage stilling til, om de ønsker, at du som støtteperson får kendskab til de oplysninger og beskrivelser, som er i sagsakterne.

Der vil være forældre, som har vanskeligt ved selv at læse og forstå sagsakterne - og så kan du som støtteperson evt. tilbyde at læse akterne igennem sammen med forældrene.

Hvis forældre ønsker, at du har kendskab til sagsakterne (selv om du måske på nuværende tidspunkt ikke finder det nødvendigt at kende sagsakterne), bør du vise interesse for akterne, som på denne måde bliver fælles viden i forbindelse med støtteopgaven.

Når du har kopi af sagsakter, har du fået eller lånt dem af forældre i deres tillid til, at du omgås og opbevarer sagsakterne på en respektfuld måde.

"Behandling af sagsakter" er omfattet af tavshedspligten. Støttepersonen skal omgås sagsakter som en del af tavshedspligten og bør opbevare dem, så ingen andre har adgang til at se dem.

Sagsakter skal snarest muligt gives tilbage til forældre - senest når "sagen" er slut, eller når den frivillige opgave er afsluttet. Hvis det ikke er muligt, skal sagsakterne makuleres. Det kan ske på egen makulator eller på f.eks. biblioteker og i Frivilligcentre.

Sagsakter, brev, mails og andet, som er på støttepersonens computer, skal slettes, når de ikke længere er relevante for støttepersonens frivillige opgave.

## **Støtteepersonen kan til eget brug notere oplysninger ned i forbindelse med støtteopgaven**

Egne notater opbevares og makuleres på samme måde som kopi af evt. sagsakter.

## **Støtteepersonen er omfattet af den samme underretningspligt overfor kommunen som andre borgere**

§ 154 i Lov om social service fastslår, at enhver har underretningspligt overfor kommunen, hvis et barns udvikling er meget alvorligt truet:

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

Reglen om underretningspligt har sammenhæng med, at det påhviler kommunen at yde forældremyndighedsindehaveren eller andre, der sørger for et barn eller en ung, rådgivning med henblik på løsning af vanskeligheder i familien.

Det påhviler ligeledes kommunen at sørge for, at et barns forhold undersøges, hvis det må antages, at barnet eller den unge trænger til særlig støtte, herunder f.eks. beskyttelse mod overgreb (mishandling).

Hvis du som støtteeperson får kendskab til sådanne alvorlige forhold for et barn, skal du underrette kommunen.

Det er yderst sjældent, at en FBU - støtteperson har været ude for at skulle tage stilling til, om der skulle foretages underretning til en kommune.

En underretning kan medføre alvorlige indgreb i en families forhold (evt. tvangsfjernelse af det udsatte barn) - men barnets sundhed og udvikling går - og skal gå - forud for vores støtte til forældre. Forældre vil måske opfatte en underretning som et stærkt tillidsbrud - og muligheden for at støtte forældrene vil dermed mindskes eller helt forsvinde.

Etisk vil det være rigtigt at fortælle forældre, at du er nødsaget til at foretage underretning til kommunen, fordi du har fået kendskab til eller direkte set det.

Det må imidlertid bero på en meget konkret vurdering, om forældre skal orienteres forud.

Du skal altid drøfte problemstillingen med din lokale formand.

Du bør også drøfte problemstillingen med FBU's socialrådgiver, hvis det er muligt, inden underretning indgives til kommunen. I yderst sjældne situationer kan der være tale om en meget akut situation, der gør handling her og nu nødvendig.

**Støttepersonen har ved sin underskrift tiltrådt FBU ForældreLANDSforeningens etiske rammer for støtte- og rådgivningsarbejdet**

FBU's lokale foreninger godkender frivillige støttepersoner.

Lokalforeningen er ansvarlig for, at støttepersoner - inden de selvstændigt går ind i støtte- og rådgivningsopgaver - med deres underskrift bekræfter, at de er bekendt med FBU's etiske rammer for støtte- og rådgivningsarbejdet.

Forretningsudvalget er tilsvarende ansvarlig for, at støttepersoner i evt. områder uden lokalforening med deres underskrift bekræfter, at de er bekendt med de etiske rammer. Blanketten opbevares i lokalforeningen med kopi til støttepersonen og til Landsforeningen (landssekretariatet).

Blanketten vedlægges som bilag.

## **Metoder i FBU's frivillige støtte og rådgivning**

### **Rammer for samtalen, herunder: hvor ydes støtten - hvor mødes man**

Rådgivning og støtte fra frivillige gives på forældrenes og den frivilliges præmisser.

Støttepersonen kan sætte evt. nødvendige rammer for samtalen, både med hensyn til den tid, der er til rådighed for samtalen og til det, der kan snakkes om i samtalen.

Det kan være til støtte for en samtale, at det forud er aftalt, hvor længe samtalen kan vare, og det er din opgave som støtteperson - med indlevelse og indføling i forhold til forældres ønsker

og behov - at sikre, at samtaler rundes af og afsluttes.

Det kan have stor betydning, hvor en samtale med forældre finder sted.

Nogle lokalforeninger råder over egne lokaler, hvor samtaler med forældre ofte vil kunne finde sted.

Samtaler vil også kunne finde sted hjemme hos familien, i støttepersonens hjem eller et helt andet sted, alt afhængig af situationen og mulighederne.

FBU har ikke forventning om, at støttepersonen stiller sit private hjem til rådighed for samtaler. Det er helt op til den enkeltes egen vurdering og muligheder.

Valg af sted for samtalen forudsætter enighed blandt de involverede.

Uanset, hvor samtalen finder sted, er det vigtigt at skabe et "uforstyrret rum".

Det kan for nogle forældre være trygt, at samtalen finder sted i deres hjem, men her kan det være vanskeligere at finde det "uforstyrrede rum" - børn, telefonsamtaler, besøgende?

Hvis samtalen finder sted i støttepersonens hjem er det også vigtigt at sikre, at man ikke bliver forstyrret.

Hvis forældres børn er til stede, er det vigtigt, at du som støtteperson tager medansvar for, hvad børnene kommer til at høre. Det kan være nødvendigt at foreslå andet mødetidspunkt og -

sted for at beskytte børn mod voksensnak og for at give forældre mulighed for ro i samtalen.

I selve samtalen, i selve mødet mellem forældre og støtteperson, er det vigtigt, at støttepersonen gennem "aktiv lytning" viser respekt, viser interesse, lytter, spørger. Alt sammen på en sådan måde, at støttepersonen kan yde støtte til netop det, forældre ønsker hjælp til.

I forbindelse med støtte og rådgivning er det vigtigt at være opmærksom på, om den man rådgiver har forældremyndigheden over det eller de berørte børn, da det har betydning for pågældendes rettigheder og mulighed for medvirken omkring barnets sag.

### **Bisidder ved møder med forvaltning og anbringelsessted**

Det vil altid være en god ide at forberede mødet sammen med forældre og herunder drøfte, hvad forældrene forventer af dig som bisidder, og hvad du som bisidder kan tilbyde.

Støt forældre i at skrive en liste med de punkter, de ønsker at drøfte, så alle vigtige punkter huskes under mødet, hvor kommune og anbringelsessted ofte også vil have en plan over emner, som de ønsker drøftet.

Det er vigtigt, at bisidderen placerer sig fysisk ved mødet, så bisidderens tilstedeværelse kan virke støttende for forældrene. Også her aftales med forældrene, om det er bedst f.eks. at sidde ved siden af eller overfor hinanden – samtidig med at det sikres, at

f.eks. sagsbehandler kan have den primære kontakt med forældrene.

Støt forældrene i at få deres punkter drøftet først, hvis det er muligt.

Det er vigtigt, at forældrene selv taler ved mødet, og at du som bisidder indtager en lyttende og tilbagetrukket rolle.

Bisidderen kan, hvis det er aftalt med forældrene, gå ind og stille opklarende og supplerende spørgsmål.

Bisidderen kan undervejs eller afslutningsvis spørge forældrene, om de har fået svar eller har yderligere spørgsmål.

Det kan være o.k., at bisidderen stiller spørgsmål direkte til sagsbehandleren, f.eks. "jeg forstår ikke, hvad du mener - vil du forklare det én gang til?"

Bisidder kan undervejs foreslå en pause, f.eks. hvis kommunikationen går i hårdknude, forælderen bliver ked af det eller virker træt. Eller hvis du fornemmer, at forælderen har brug for en snak med dig om konkrete spørgsmål.

Når du har været bisidder ved møder, er det vigtigt, at du har tid bagefter til at være sammen med forældrene og til at snakke om mødet - hvad gik godt? hvad var svært? osv.

Inden I skilles, er det vigtigt altid at aftale med forældre, hvornår I igen snakker sammen og på hvis initiativ.



## **Støttepersonens kendskab til / kontakt med kommune og anbringelsessted**

Hvis du som bisidder eller på anden måde er kendt af kommune eller anbringelsessted i forvejen, er det vigtigt at fortælle forældrene det. Vær i sådanne situationer meget på vagt overfor, at der ikke bliver snakket indforstået mellem dig og andre mødedeltagere. Igen er det den aktuelle forælder, der er og skal være i centrum.

Hvis du som støtteperson undtagelsesvis, og efter anmodning fra og aftale med forældre, tager kontakt med kommune eller anbringelsessted, risikerer du at lægge op til mulig kontakt om andet end lige det, du helt aktuelt ringer om.

Det er vigtigt at være meget opmærksom på grænserne. Det er vigtigt i kontakten og samtalen at kunne sige fra overfor emner, der ikke er omfattet af forældrenes anmodning.

### *Eksempel:*

Som støtteperson vil du komme i den situation at møde forældre på tidspunkter, hvor de er så fyldt af følelser, der gør, at de hverken kan eller vil tale med sagsbehandleren. Samtidig presser vigtige spørgsmål sig måske på. Og hvordan kan de spørgsmål så blive besvaret?

Hvis forældre i en sådan situation anmoder dig som støtteperson om at kontakte sagsbehandler, er det vigtigt, at du gør dig klart, om du vil gå ind i opgaven.

Vil jeg påtage mig opgaven? Hvorfor gør jeg det så? Er forældrene klar til at høre på det forvaltningen har at sige? eller beskytter forældrene sig ved ikke at ville ringe?

Måske kunne støttepersonen spørge, "hvad kan jeg gøre for at støtte dig, så du selv kan ringe?"

" Måske siger jeg nej til din anmodning, fordi jeg tror det er vigtigt, at det er et arbejde, du som forældre selv skal gøre, når du er parat til det."

### **Sagsakter**

Det er vigtigt, at støttepersonen er opmærksom på, om forældre ønsker at have kendskab til sagsakter vedrørende dem selv og deres familie.

Det er vigtigt at være opmærksom på, at forældre måske ikke ønsker eller magter at læse akterne alene, men gerne vil gøre det sammen med støttepersonen.

### **Udgifter i forbindelse med det frivillige støttee arbejde**

Den enkelte lokalforening træffer selv beslutning om omfanget af tilskud til støttepersoners udgifter i forbindelse med den frivillige støtte og rådgivning (eks.vis: telefon, transport ...).

## **Dilemmaer i støttee arbejdet, eksempler**

Som støttee person er du i den situation, at du skal yde støtte til forældre ud fra de oplysninger, du har om "sagen". Det er først og fremmest forældrenes oplysninger og oplevelser.

I løbet af støtte- og bisiddearbejdet vil du som støttee person få indblik i f.eks. kommunes og anbringelsessteds opfattelse af "sagen", og ofte vil opfattelserne ikke være sammenfaldende på alle områder.

Det skal du som støttee person forstå at håndtere, således at støttee fortsat ydes ud fra forældres ønsker og behov.

Som støttee person forbereder du dig på din støttende indsats, samtidig skal du kunne viske tavlen (d.v.s. din forberedelse og opfattelse) ren, for måske sker der noget helt andet, og måske træffer forældre nogle andre valg i en given situation, end du havde regnet med. Det skal du som støttee person kunne følge og respektere.

## **Grænser i det frivillige støttee arbejde - udadtil og indadtil**

Et støttee forhold er i sit udgangspunkt ikke et ligeværdigt forhold. Du kan som støttee person ikke forvente gensidighed. Støttee personen stiller sig til rådighed og til disposition for forældre.

Et støttee forhold vil kunne udvikle sig til en mere gensidig relation, f.eks. venskab. Støttee personen skal være bevidst om, hvori relationen består. I et venskab, en gensidig relation, vil der i almindelighed blive ydet fra begge sider, og venner er i høj grad parat til at støtte hinanden.

Både støttepersonen og den, der søger hjælp, har "lov til" at sætte rammer for relationen, lov til at "sige fra".

## **Modtage gaver**

Kan frivillige støttepersoner modtage gaver? Hvad betyder det for frivillige at få gaver? og hvad betyder det for forældre at give gaver?

Gaver er f.eks. blomster, en flaske vin, en æske chokolade eller det kan være at invitere den frivillige støtteperson hjem til middag i forbindelse med samtaler.

FBU har det udgangspunkt, at frivillige støttepersoner ikke modtager gaver - men samtidig skal du ikke nødvendigvis være for afvisende.

I den konkrete situation må den enkelte frivillige støtteperson selv, og i forhold til sine egne grænser, vurdere middagsinvitationen, vinflasken, blomsterne etc.

*Eksempler* til støtte for den personlige vurdering:

Forældre siger f.eks., at de gerne vil have lov til og mulighed for gennem gaven at sige tak for den frivilliges støtte - de vil gerne have mulighed for en slags "gengæld".

De siger f.eks., at "du sårer mig, hvis du ikke vil tage imod gaven".

Frivillige støttepersoner siger f.eks., at de ikke vil have gaver for deres indsats, at det kan føles pinligt at få gaver - gaver, som måske er "alt for meget", eller gaver, som man ikke ønsker at modtage.

Det kan også være forskelligt i forskellige situationer. Nogle gaver fra nogle forældre kan det føles godt og dejligt at få - og fra andre kan det føles forkert og ubehageligt.

Støttepersoner kan føle det direkte ubehageligt at få gaver, fordi de ikke ønsker at indgå i en anden relation. "Vi skal ikke være venner." "Vi har det sammen, at jeg støtter dig i den situation, du er i - det er det, vi har fælles." I den relation kan det føles forkert at få gaver.

Støttepersonens følelse / "problem" ved at modtage gave er her det centrale etiske dilemma.

Hvordan passer du godt på dig selv? Hvordan kan du som støtteperson sætte din personlige grænse uden unødigt at støde gavegiveren?

Ligesom gavegiveren har støttepersonen krav på at blive respekteret med sine grænser - og sin evt. grænse overfor at modtage gaver.

Måske kan du som støtteperson komme dertil, at du må sætte støtteopgaven "i spil": "Jeg kan ikke være din støtteperson, hvis du ikke respekterer mit nej tak!"

### **Personligt kendskab til barnet**

I den frivillige støtte og rådgivning vil det ofte ske, at det barn/de børn, sagen drejer sig om, er i hjemmet ved samtaler, eller at forældre vil ønske, at støttepersonen møder barnet/børnene.

I FBU er der meget forskellige erfaringer med støttepersoners møde med og kendskab til de berørte børn og unge.

I FBU's frivillige støtte og rådgivning er forældrene i centrum, og det kan understreges ved, at du som støtteperson ikke møder de berørte børn og unge.

### **Passe på dig selv**

Opgaven med støtte og rådgivning i FBU er givende og krævende på samme tid. Støttepersoner er i kontakt med mennesker i ofte meget svære livsomstændigheder, mennesker i krise eller på anden måde fyldt af følelser.

Det gør noget ved dig som støtteperson. Det er meget vigtigt, at du er åben og opmærksom på selv at søge støtte til at kunne rumme støttee arbejdet. Det er vigtigt som støtteperson at vide, at du kan sige nej til en opgave, hvis du føler, at du ikke magter den. Du må som frivillig selv vurdere, hvad du som person kan være med til og har fuld ret til at sige fra – både fra starten af en opgave og undervejs i forløbet.

Det er god etik at sige nej eller stop på en respektfuld måde overfor den enkelte forældre, uden f.eks. at komme til at kritisere eller nedgøre den enkelte.

F.eks. kan man sige: "det kan jeg desværre ikke påtage mig" eller "jeg synes ikke, at vores kemi passer sammen".

Du kan f.eks. henvise til en anden støtteperson eller til socialrådgiver på FBU-LINIEN.

Husk også, at du både i forbindelse med dit støttee arbejde og i vurderingen af, om det er en opgave, du kan påtage dig, kan spørge andre støttepersoner til råds, ligesom du kan henvende dig til FBU's socialrådgiver med spørgsmål, tanker, overvejelser og følelser i forbindelse hermed.

### **Sparring og supervision - også i relation til tavshedspligt**

FBU tillægger det stor betydning, at du som frivillig støtteperson er indstillet på at søge og kan få støtte til dit arbejde. Støtten kan fås hos andre støttepersoner, hos FBU's socialrådgiver eller på de kurser og temadage, som afholdes for frivillige støttepersoner.

Det er vigtigt, at denne støtte sker i et fastlagt forum eller ved at man aftaler med hinanden at drøfte en problemstilling sammen, uforstyrret af andre, så det ikke bliver til småsnak "over bordet". I selve samtalen er det vigtigt at anonymisere mest muligt. Det er oftest ikke nødvendigt at fortælle familiens livshistorie. Du kan som støtteperson fokusere på den problemstilling (konkret eller følelsesmæssig), som er dit "problem", eller som du finder svært.

Det er god etik i det frivillige støttee arbejde generelt at fortælle forældre, at du som støtteperson i nogle tilfælde drøfter problemstillinger med andre frivillige støttepersoner eller med FBU's socialrådgiver. På denne måde giver du som støtteperson også udtryk for, at du (heller) ikke kan klare alting, for sådan er det jo. F.eks. kan du sige: "for at jeg kan være god til at være støtteperson, kan jeg have brug for at snakke med en anden om problemstillinger fra din situation."

## **Valg/skift af støtteperson**

Forældre kan som udgangspunkt søge og få støtte i den lokalforening, hvor de selv bor.

Det er vigtigt, at forældre føler sig støttet og hjulpet af den støtteperson, de har kontakt med.

Det er nogle gange vilkårligt, hvordan forældre finder FBU og første henvendelse kommer sommetider til andre end den lokale forening. Den, der får henvendelsen, henviser til støtte lokalt.

I samspillet mellem støtteperson og forældre kan der ske det, at forældrene ikke klinger med støttepersonen og derfor ønsker kontakt med anden støtteperson - og selv tager den kontakt. I lokalforeninger med mere end en støtteperson vil dette oftest kunne løses indenfor lokalforeningen, men der kan blive brug for at kunne gå på tværs af lokalforeninger for at en forælder kan føle sig hjulpet af støttepersonen.

Når forældre retter henvendelse til andre i FBU, evt. til en anden lokalforening, om at få en anden støtteperson, skal de som udgangspunkt opfordres til selv at rette henvendelse til den støtteperson og den lokalforening, de vælger fra, for at få snakket om problematikken.

Det er et generelt ønske i FBU, at lokalforeningerne orienterer hinanden på tværs, hvis man får sådanne henvendelser fra forældre i en anden lokalforening - naturligvis ikke med navns nævnelse, medmindre det er efter aftale med den pågældende forælder.



Af hensyn til tilliden på tværs i foreningen er det vigtigt at have denne åbenhed mellem lokalforeningerne.

Som støtteperson kan det være vanskeligt at blive valgt fra. Man kan blive valgt fra på flere forskellige måder - og ofte bliver man måske valgt fra uden at få at vide hvorfor. Det er vigtigt at sætte ord på sammen med andre, så det ikke sidder og gnaver.

### **Kontakt til pressen**

Familier, som står overfor anbringelse eller har fået anbragt deres barn, vælger af og til at tage kontakt til pressen (aviser, ugeblade, TV etc.). Det kan være som led i deres kamp med kommune eller anbringelsessted, eller for at fortælle om deres livssituation.

Som støtteperson er det vigtigt altid grundigt at overveje, om du – efter anmodning fra forældrene - udtaler dig til pressen i forbindelse med familiens situation.

Du skal altid drøfte anmodningen med en anden FBU-støtteperson eller FBU's socialrådgiver, inden du tager stilling til, om du kan og vil udtale dig til pressen. Og hvis du i den konkrete situation beslutter at udtale dig til pressen, skal det være på et generelt plan og aldrig om en konkret sag.

### **Kontakt til studerende, særligt ved inddragelse af brugere**

FBU får mange henvendelser fra studerende, fortrinsvis studerende, der er ved at uddanne sig til pædagog, socialrådgiver, inden for sundhedsområdet eller som journalist.

I forbindelse med løsning af konkrete opgaver er studerende ofte interesserede i at komme i kontakt med forældre for at interviewe dem om deres erfaringer med f.eks. anbringelse.

Når FBU henviser studerende til konkrete forældre, har lokalforeningen eller den enkelte støtteperson altid selv forud taget kontakt til forælderen, snakket anmodningen igennem og fået samtykke til at videregive navn, adresse og telefonnummer.

De studerende skal være bekendt med FBU's etiske rammer for det frivillige støtte- og rådgivningsarbejde og skal være klar over, at de har tavshedspligt.

Personlige oplysninger vil kunne indgå i opgaver i det omfang, det er aftalt med forældrene.

FBU anbefaler, at personlige oplysninger som hovedregel gengives i anonymiseret form.

## ***Bilag 1***

# **RÅDGIVENDE ETISK UDVALG**

## **Kommissorium**

FBU's Rådgivende Etske Udvalg skal i sit virke være rådgivende og støttende for det støtte- og rådgivningsarbejde, som frivillige i FBU udfører.

Det Rådgivende Etske Udvalg kan behandle, udtale sig og rådgive om alle etiske spørgsmål vedrørende det frivillige støtte- og rådgivningsarbejde.

Enhver med interesse i området kan bede FBU's Rådgivende Etske Udvalg behandle et etisk spørgsmål i forbindelse med FBU's frivillige arbejde, ligesom Udvalget af egen drift kan tage sådanne spørgsmål op.

I personsager vil Rådgivende Etisk Udvalg udtale sig i generaliseret form.

Den, der retter henvendelse til Rådgivende Etisk Udvalg, vil få et skriftligt svar.

Udvalget mødes 4 x årligt. Efter behov kan Udvalget indkaldes ekstraordinært.

Udvalget afgiver årlig skriftlig beretning til FBU's Repræsentantskab om sit virke.

FBU's Rådgivende Ethiske Udvalg er udpeget og nedsat af Repræsentantskabet.

Udvalget består af 7 medlemmer, 6 medlemmer fra FBU og et eksternt medlem med særlig viden på området og interesse for etiske spørgsmål.

FBU's landssekretær er sekretær for udvalget.

## ***Bilag 2***

### **Erklæring for frivillige FBU -støttempersoner**

Frivillige støttempersoner i FBU - ForældreLANDSforeningen bekræfter med deres underskrift på denne blanket, at de er bekendt med foreningens etiske rammer for støtte- og rådgivningsarbejdet.

#### **Etiske rammer for støtte- og rådgivningsarbejdet i FBU:**

- **Støtte, rådgivning og vejledning ydes efter den enkelte forældres ønske**
- **Støtten ydes ud fra den frivilliges muligheder**
- **Støttempersonen har tavshedspligt om de personlige oplysninger, der kommer til støttempersonens kendskab gennem støttemarbejdet**
- **Når støttempersonen er bisidder ved møder med f.eks. forvaltning og anbringelsessted, er støttempersonens rolle aftalt med forældre**
- **Støttempersonen har ikke direkte kontakt med f.eks. forvaltning og anbringelsessted**
- **Støttempersonen kan få kendskab til sagsakter i det omfang, forældre ønsker det, og i det omfang det giver mening i forbindelse med støttemopgaven**
- **Støttempersonen kan til eget brug notere oplysninger ned i forbindelse med støttemopgaven**

- **Støttepersonen er omfattet af den samme underretningspligt overfor kommunen som andre borgere**
- **Støttepersonen har ved sin underskrift tiltrådt FBU - ForældreLANDSforeningens etiske rammer for støtte- og rådgivningsarbejdet.**

Godkendelsen er givet på bestyrelsesmøde den        /    20

---

**underskrift frivillig støtteperson**

---

**underskrift lokalformand**

Original opbevares i lokalforeningen.

Lokalforeningens navn

Kopi til støtteperson og kopi til Landsforeningen.

(senest revideret august 2016)