

## 39 25 25 25 imødekommer et stort behov

Af Mette Lobse, informationsmedarbejder, PsykiatriFonden

**Det er nu et halvt år siden, at PsykiatriFondens TelefonRådgivning åbnede telefonerne den 20. januar 2000. I den anledning gør PsykiatriFonden status. Rådgivningen har, for nu at udtrykke det kort og præcist, været en kæmpe succes. Mellem 21 og 70 gange om dagen ringes der på telefonnummer 39 252525, hvor rådgivning gives af et team bestående af psykologer, sygeplejersker, psykiatere, psykologstuderende m.v. Rådgivningen har åbent hverdage 11-23 og weekend 11-19.**

Antallet af opkald overstiger langt fondens forventninger og viser tydeligt behovet for en personlig og anonym rådgivning. PsykiatriFondens TelefonRådgivning startede med at have 35 rådgivere ansat, hvilket hurtigt viste sig at være for lidt i forhold til de mange opkald. Før sommeren blev der derfor ansat et nyt hold med 15 nye "aspiranter", ligesom der her i slutningen af august starter yderligere 15 rådgivere.

I forbindelse med vores halvårsstatus har vi talt med en af rådgiverne, som har været med fra TelefonRådgivningens start.

*Hvilke spørgsmål er det, du møder i dit arbejde som rådgiver?*

Det er stort set om alt. Der er opkald, som handler om kontante oplysninger om et bestemt medicinsk produkt, der er opkald som omhandler angst og depressioner, og der er opkald fra mennesker, der mistrives på deres arbejdsplads, er ensomme m.m. Hvis man skulle sige noget fælles om de mange forskellige opkald, så ville det nok være, at de folk, der ringer herind, er alene med deres problemer. Enten har de ikke noget netværk, eller også så har de et netværk, men et netværk som de godt ved, er ved at være trætte af at høre på dem. Telefonrådgivningen bliver derfor brugt som en slags ventil, når folk ikke synes, de har andre steder at gå hen. Vi bliver også brugt i forbindelse med, at folk skal til læge eller psykolog. Så ringer de typisk inden

for at vide lidt om, hvilke muligheder der findes, eller de ringer efter lægebesøget for at få opklaret, hvad det egentlig var, lægen sagde.

*Hvad har overrasket dig mest i dit arbejde som rådgiver?*  
Faktisk har den største overraskelse været måden, som PsykiatriFondens TelefonRådgivning kører på. Det er så professionelt. Det høje ambitionsniveau kombineret med en enorm grundighed er baggrunden for, at vi har så god en rådgivning. Alle rådgivere gennemgår et undervisningsforløb, når vi starter, ligesom vi hver måned deltager i en temaaften om emner, der kan være svære at rådgive i. Derudover er der supervision af alle os rådgivere ca. hver anden måned med en psykolog udefra. Her lærer vi at blive bedre rådgivere, ligesom vi får hjælp til at komme af med "de dårlige oplevelser".

*Hvad er det sværeste ved at være rådgiver?*

Den sværeste kunst at lære er at "styre sit hjælpe-gen". Alle os rådgivere er her jo udfra en interesse og et engagement. Og vi er alle udstyret med et solidt "hjelpe-gen", som gerne vil hjælpe folk, der har psykiske problemer. Det er også godt nok. Men det er vigtigt, at hjælpe-genet kommer i baggrunden, når vi sætter os ved telefonerne. Når først vi løfter røret, er det vigtigt, at vi kender vores begrænsning. Man kan ikke give langvarig og effektiv terapi i telefonen, ligesom vi ikke med en tryllestav kan stoppe en depression bare ved at sige de rigtige ting. At arbejde med mennesker, som lider af psykiske lidelser, er en meget langvarig proces. Det, vi som rådgivere kan tilbyde er, at vi kan være tilstede i en samtale, hvor folk har brug for et lyttende øre. Vi kan give kvalificeret rådgivning om, hvor man kan søge yderligere hjælp, ligesom vi kan svare på spørgsmål om, hvad det var, deres psykiater mente, når vedkommende udtrykte sig i alt for svære termer.

**Ca. 5.000 mennesker har kontaktet PsykiatriFondens TelefonRådgivning siden åbningen i januar. Der ringer dobbelt så mange kvinder som mænd, og opkaldene kommer jævnt fordelt fra hele landet. Samtalerne er typisk fordelt i to kategorier a) en samtale på 10-20 minutter, der fx kan vedrøre medicinens virkning og bivirkning og/eller problemet ved at være pårørende til en sindslidende og b) en samtale på 40-60 minutter, der fx kan tage hul på personlige temaer som depression, angst**

**og/eller ensomhed og isolation. Rådgivningen kontaktes jævnt i hele åbningstiden af børn/unge og voksne i alle aldre. Aldersgruppen, 40-59-årige, er svagt dominerende.**

**Fondens "årsplakat 2000", der er malet af kunstneren Peter Brandes, er distribueret i 15.000 eksemplarer bl.a. til praktiserende læger og er formodentlig en af grundene til, at så mange mennesker benytter fondens rådgivning.**