



LIGE VÆRD • MERE VÆRD

Ligeværd i Mødet



There is nothing stronger than the heart of a volunteer
Lt. Col. James H. Doolittle



Indholdsfortegnelse

Tanker før du går i gang	1
Opgaven overordnet	1
Nogle begreber	2
Opgaven mere konkret	3
Bisidder eller part	4
Andre roller	5
Tillid og grænser	5
Før mødet	7
Hvilket møde	7
Mødets formål	7
Hvem deltager	8
Opbyg et tillidsforhold	8
Stå ved dine fejl	9
Loyalitet til hovedperson under mødet	10
Samtaleteknikker	10
Hovedpersonens forventninger til dig	11
Lav nogle konkrete aftaler med din hovedperson	11
Mødet	13
En god start	13
Skriv notater	13
Hold fokus, fornem, juster	13
Vær loyal i dine udtalelser	14
Aftaler med modpart fremadrettet	14
Efter mødet	15
Evaluerings af mødet	15
Gennemgang af dine notater samt eventuelt et referat	15
Det videre forløb	15
Når du er færdig	16
Sparring	16
Bilag 1: Cases	17
Møde med bankrådgiver	17
Møde med socialrådgiver	17
Til tandlægen	19
Bilag 2: Tjekliste	20
Inden du møder din hovedperson	20
Før mødet	20
Under mødet	21
Efter mødet	21
Sparring	21
Bilag 3: Forvaltningsloven	22
Bilag 4: Straffeloven	25
Bilag 5: Henvisninger	27



Tanker før du går i gang

Opgaven overordnet

Tak fordi du har valgt at være bisidder.

Forventningerne til dig er, at du er nærværende, engageret og har empati. Din allervigtigste opgave bliver at følge og støtte en person, sådan at det bliver en god og tryk oplevelse for vedkommende.

Du vil helt sikkert få nogle erfaringer, som du vil kunne bruge fagligt og personligt fremover.

Vi vil med dette skrift forsøge at gøre det lettere for dig at forvalte opgaven. Der er ingen forventning om, at du fagligt har en viden om de problematikker, du i opgaven kommer ud for. Kommer du alligevel ud for situationer, hvor du oplever, at du har brug for eksakt viden, har du forskellige muligheder for at opsøge dette.

FriRåd har tilknyttet en række mentorer, som gennem uddannelse og erfaring har viden på en række forskellige områder. De er frivillige, som dig, og vil meget gerne bruges som støtte for dig. Slår dette ikke til, kan du hente støtte via LigeVærd, som har et netværk af videnpersoner, du også kan trække på. Du vil også, som bilag til dette skrift, kunne finde forskellige tekster eller henvisninger til artikler, som beskriver forskellige problematikker. Finder du ikke noget, som er relevant for dig, er det vigtigt, at du kommer med en tilbagemelding, hvorefter vi vil prøve at fremskaffe dette.

Du vil sandsynligvis også blive udfordret pædagogisk og personligt. Også her står mentorkorpset til din rådighed.

Husk det er ingen svaghed at opsøge andre for at blive klogere eller bare for at vende nogle problematikker – tværtimod.



Nogle begreber

For at have et fælles sprog vil vi definere et par begreber:

Bisidder: Det er dig.

Hovedperson: Den person, du skal støtte.

Modpart: Der er altid mindst én part mere til stede ved mødet. Vi har valgt at kalde denne part for "Modpart". Det er vigtigt, at du ikke forveksler ordet "Modpart" med "Modstander". Gå altid ud fra, at modparten er en medspiller, som kun har til hensigt, at hovedpersonen går fra mødet med en positiv oplevelse.

Et møde: "Et møde" er et meget bredt begreb i denne sammenhæng. Det dækker over de helt traditionelle situationer, hvor I sidder omkring et bord med en dagsorden, og formålet er, at der tages beslutninger. Det dækker også over situationer, hvor den unge skal møde andre mennesker og har brug for en person, der kan gøre disse situationer mere trygge. Det kunne f.eks. være hos tandlægen.





Opgaven mere konkret

Et bisidderjob er, når bisidderen ledsager hovedpersonen til et møde.

Ofte vil du komme ud for, at det ikke er hovedpersonen, der bestiller dig som bisidder. I stedet kan det være hovedpersonens forældre, som gerne vil have at deres søn eller datter støttes. Det kan også være en vejleder, som oplever, at din hovedperson har behov for at have dig med som ledsager.

Uanset hvem, der har bestilt dig som bisidder, er der ingen tvivl om, at du er bisidder for hovedpersonen. Dette er et meget vigtigt punkt at få gjort klart allerede i startfasen. Både over for dig selv, den eller dem, som har bestilt dig, og din hovedperson.

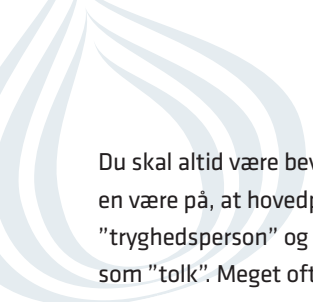
Der er mange situationer, hvor det kan være hensigtsmæssigt, at bruge dig som bisidder. Din rolle afhænger af situationen. Ofte er der behov for at bruge en bisidder, når hovedpersonen skal møde sin sagsbehandler, sin bankrådgiver, sin kommende arbejdsgiver, eller skal snakke med en vejleder på et uddannelsessted. Her skal du være med til at sikre, at de relevante oplysninger kommer på bordet, og at hovedpersonen bliver forstået og forstår modparten.

I visse situationer er din rolle alene at være tryghedsperson. Et meget klart eksempel er, hvis en ung med tandlægeskræk skal til tandlægen. Her skal du støtte den unge i at kunne gennemføre besøget uden at gå i panik.

Ordet "bisidder" betyder "den, der sidder ved siden af". Stavelsen "bi" er det græske ord for to. Man kan sige, at en bisidder er person nr. 2, og hvis du er nr. 2, må der i sagens natur også være en person nr. 1, eller en person, som er vigtigere end dig, nemlig hovedpersonen. Dette er en vigtig pointe i rollen som bisidder. Det er vigtigt, at du husker, at din rolle altid er afledt af hovedpersonens behov.

Du kan som bisidder betragte dig selv som en katalysator. Din funktion er at få en proces til at forløbe hurtigere og mere effektivt. Når processen er slut, trækker du dig, og du må ikke være direkte målbar i slutproduktet, men selvfølgelig vil du blive husket.

Det er vigtigt, at du husker, at din rolle er, at være hovedpersonens støtte. Du og dine meninger er ikke relevante, da din opgave som bisidder alene er, at hjælpe hovedpersonen til at tage det rette valg for personen selv.



Du skal altid være bevidst om, at du er hovedpersonens bisidder. Dit fokus skal altså hele tiden være på, at hovedpersonen får mest muligt ud af mødet. Du er hovedpersonens "talerør", "tryghedsperson" og "hukommelse". I mange situationer vil du også komme til at optræde som "tolk". Meget ofte vil du se, at hovedpersonen ikke forstår det, som modparten siger. Det kan være, fordi sproget eller begreberne er for svære for hovedpersonen, eller fordi situationen er så svær for hovedpersonen at takle, at hovedpersonens energi derfor bliver brugt på at være fysisk til stede, og overskuddet til at forstå indholdet er meget lille.

Bisidder eller part

I juraen skelner man mellem begreberne part og bisidder. Forskellen på at være part og bisidder er ret vigtigt at holde sig for øje. Den person, vi her i bogen kalder hovedpersonen, er altid parten.

Som bisidder kan man blive partsrepræsentant, hvilket forudsætter en fuldmagt fra hovedpersonen eller hovedpersonens værge, hvis han/hun er under 18 år. I den forbindelse bruger man ofte en professionel bisidder såsom en advokat. Den rolle forventer man ikke, at bisidderne i FriRåd påtager sig.

En frivillig bisidder for Ligeværd er en person, som yder personlig støtte, er talerør og/eller tryghedsperson. Det er alene den funktion, som denne håndbog handler om.

Som hovedregel har en person altid ret til at have en bisidder med til et møde. Tag altid udgangspunkt i dette.

Du er pålagt tavshedspligt i forhold til de ting, du hører og oplever i din rolle som bisidder. Det betyder, at du aldrig må videregive noget til andre af det, du ser og hører. Du kan læse mere om det i Forvaltningslovens §8 (Bilag 3).

Overtræder du din tavshedspligt, kan du ifølge Straffelovens §152 straffes med bøde eller fængsel (Bilag 4).

Ligeværd vil bede dig underskrive en tavshedserklæring. Du skal dog være opmærksom på, at du har din tavshedspligt, uanset om du har underskrevet denne erklæring eller ej. Du skal også være opmærksom på, at din tavshedspligt fortsætter, også når du er stoppet som bisidder.



Hovedpersonen har, inden du møder vedkommende, givet sit samtykke til, at du kan drøfte sagen i anonymiseret form med FriRåds projektleder og assistent, andre bisiddere samt de mentorer, der er tilknyttet FriRåd. Hovedpersonen har også givet sin samtykke til, at du kan beskrive sagen i anonymiseret form på skrift.

Andre roller

Du kan komme ud for, at din hovedperson forsøger at presse dig til at påtage dig et ansvar eller en rolle, som ikke ligger i bisidderfunktionen. Det kan være at optræde som besøgsven eller støtteperson. Det er ikke den rolle FriRåd forventer, du påtager dig. Gør du det alligevel, skal du være meget bevidst om, hvad du siger ja til, og hvad det indebærer. Har du først sagt ja til en opgave, er det meget vigtigt, at du ikke afbryder forholdet i utide. Det forudsætter derfor, at du på forhånd har et klart overblik over, hvad rollen indebærer, og om du er i stand til at indfri de forventninger, du giver din hovedperson.

Tillid og grænser

Tillid og grænser hænger meget tæt sammen, også i rollen som bisidder.

Det er vigtigt, at hovedpersonen opnår tillid til dig. Vær opmærksom på, at hovedpersonen kan komme til at forveksle din rolle med et venskab. Du skal derfor på en venlig, men bestemt, måde gøre klart for hovedpersonen, hvad din rolle er. Glemmer du det, kan du risikere at hovedpersonen forventer mere, end du kan give. Hovedpersonen vil dermed opleve et tillidsbrud eller svigt fra din side med risiko for, at du må ophøre med at samarbejde med din hovedperson. Det kan desværre også betyde, at hovedpersonen kan få sværere ved igen at opnå tillid til andre. Det må ikke ske.

Det er derfor meget vigtigt, at du på forhånd gør dig det klart, hvilken relation du ønsker og magter at have til din hovedperson. Bliver det sagt ærligt og tydeligt sammen med venlighed og empati, vil det blot forstærke tilliden til dig.





Før mødet

Inden selve mødet, hvor du skal være bisidder for din hovedperson, er det vigtigt, at du holder et eller flere formøder med din hovedperson. Her skal du sammen med hovedpersonen klarlægge, hvilke opgaver du skal udføre, og hvilke roller du skal udfylde.

Hvilket møde

Allerførst skal du have fundet ud af, hvilket møde du som bisidder skal deltage i sammen med din hovedperson. Der er stor forskel på, om du skal være tryghedsperson for hovedpersonens tandlægebesøg, eller du skal støtte hovedpersonen i en række møder hos en sagsbehandler, hvor hovedpersonens fremtid skal fastlægges i form af uddannelse, egen bolig eller egen økonomi. Er det et formelt møde, hvor der foreligger en skriftlig dagsorden eller indkaldelse, vil det være et godt sted at tage afsæt.

Mødets formål

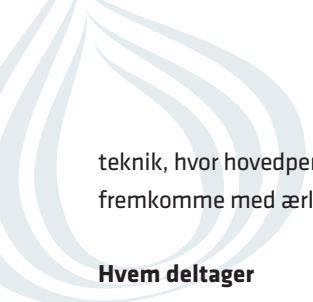
Når du får tilbudt et bisidderjob fra FriRåd, vil du fra visitator få en beskrivelse af opgaven. Du skal sammen med hovedpersonen afklare, hvad der er formålet med mødet. Hovedpersonen får mest ud af mødet, hvis I på forhånd har sat jer ind i det stof, der skal drøftes.

Selv om du ikke skal optræde som part, kan det være godt for dig, at du har eller tilegner dig en basal viden, om det, der skal drøftes på mødet. Ofte vil internettet været et godt sted at finde viden. Du har også FriRåds mentorkorps at trække på. Mentorerne har meget forskellig baggrund, og alle har sagt ja til at støtte dig. Husk dog, at der ikke er forventning om, at du optræder som ekspert på området, men at du har viden nok til at kunne stille relevante spørgsmål.

Som bilag til dette skrift er der vedlagt forskellige tekster, som måske kan være en hjælp for dig.

Du forvalter bedst din opgave, hvis du på forhånd har en stærk fornemmelse af, hvad hovedpersonens ønsker, meninger og holdninger er, til det som skal drøftes. Jo mere du og din hovedperson er forberedt inden mødet, jo bedre kan du være en støtte. Chansen for, at din hovedperson oplever sig enig i beslutninger truffet på mødet, er også større, hvis I på forhånd er godt forberedt.

Når du og din hovedperson forbereder jer, skal du være opmærksom på, at der er stor risiko for, at din hovedperson siger, hvad han/hun tror, du gerne vil høre, og ikke altid er ærlig i sine udmeldinger, hverken over for dig eller sig selv. Det kræver af dig, at du magter en samtale-



teknik, hvor hovedpersonen oplever den tryghed, der er nødvendig, så hovedpersonen tør fremkomme med ærlige udmeldinger.

Hvem deltager

Du skal også forsøge at have afklaret hvem, der deltager i mødet, og hvilke roller de andre deltagere har. Hvis der foreligger en mødeindkaldelse, bør der stå hvem, der deltager. Ellers kan det være, at din hovedperson kan fortælle dig, hvem der deltager i mødet. Det kan være nogenlunde simpelt, hvis hovedpersonen f.eks. skal til et møde med sin sagsbehandler, men det kan også være mere kompliceret, hvis hovedpersonen eventuelt også ønsker, at have nogle pårørende med til mødet.

Opbyg et tillidsforhold

Du skal som bisidder arbejde på, at hovedpersonen får tillid til dig, så du kan udfylde din rolle tilfredsstillende. Der er mange forskellige faktorer, som spiller ind i dette forhold. Hvem du er, som person, har stor betydning. Om du er venlig, smilende, sjov, grov, seriøs, ung eller ældre kan betyde meget for, om hovedpersonen kan få tillid til dig. Alle egenskaber kan være gode at have – bare ikke altid og ikke i forhold til alle hovedpersoner.

Om du har hovedpersonens tillid, har både noget at gøre med dig, men i høj grad har det også noget at gøre med hovedpersonen og dennes tidligere oplevelser og erfaringer. Vær dig selv og vær ærlig, så er du nået et meget langt stykke.

Troværdighed er en meget vigtig faktor, når du arbejder på at skabe et tryghedsforhold. Du skal kunne leve op til det, du lover i din relation til hovedpersonen. Hvis du f.eks. giver hovedpersonen lov til at ringe til dig, skal du sætte rammer for, hvad du vil ringes op omkring. Hvis du ikke gør det, risikerer du at blive ringet op midt om natten og skal høre på hovedpersonens kærestesorger. Gør det klart på forhånd, hvornår du vil ringes op, og at du kun vil snakke om det, som er relevant i forbindelse med det forestående møde. Hvis du ikke har sat rammer, og bliver nødt til at være afvisende i telefonen, kan det nemt give skår i tillidsforholdet.

Troværdighed i forhold til din viden om mødets emne er også meget vigtig. Du skal gøre helt klart, hvad du ved, og hvad du ikke har viden om. Vær meget opmærksom på, at meget lovstof kun er rammegivende. De enkelte kommuner har derfor deres egne interne instrukser i forhold til, hvordan de fortolker loven. Har du på forhånd sagt til hovedpersonen, at sådan ser tingene ud, kan du risikere at miste din troværdighed, hvis det senere viser sig, at loven fortolkes anderledes, end du har læst den.



Husk at du som bisidder ikke forventes at have ekspertviden på området. Du må helt klart forvente, at der på mødet sidder personer, som har denne viden, og som loyalt bruger det til hovedpersonens bedste.

Det er vigtigt, at du på det personlige plan er troværdig. Det er alene hovedpersonens meninger, som betyder noget. Du skal gøre klart, at du vil respektere hovedpersonens meninger, og handle derefter på mødet. Er du uenig med hovedpersonen, er det bedre at give udtryk for din holdning, end at foregive en enighed. Du kan risikere at hovedpersonen opdager, at du spiller en rolle. Du skal dog gøre klart, at din mening ikke er vigtig.

Stå ved dine fejl

Du vil selvfølgelig komme ud for, at du laver fejl. Enten ved at du kommer med oplysninger, som ikke er helt korrekte, eller at du kommer til at støde eller såre hovedpersonen. Her skal du ikke være bange for at indrømme, at du har taget fejl, og turde at give hovedpersonen en undskyldning.

Husk, du kan kun sikre dig mod at begå fejl ved ingenting at gøre. Hver gang du gør noget, løber du risikoen for at lave fejl. Det er menneskeligt, og det er gældende for alle. Husk det.

Loyalitet til hovedperson under mødet

Du har din lovpligtige tavshedspligt, som siger, at du ikke må videregive oplysninger fra dit møde med hovedpersonen til andre. Det er enkelt og ligetil.

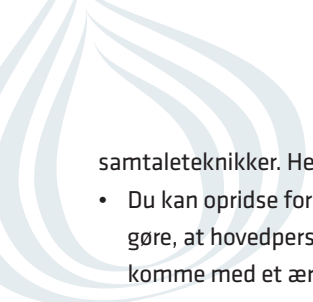
Det er vanskeligere at sætte et regelsæt op for, hvilke oplysninger om hovedpersonen, du må videregive under mødet. Det mest sikre er, at du får lavet en positivliste over alt det, som du har lov til at fremsige på mødet. På den måde sikrer du dig, at hovedpersonen ikke bagefter kan klandre dig for at have sagt noget, som hovedpersonen ikke vil have lagt frem.

Samtaleteknikker

Direkte spørgsmål afføder ofte direkte svar. Den metode kan man bruge, hvis hovedpersonen er tryk i situationen, og har et godt kendskab til egne meninger og holdninger. Ofte er det dog ikke tilfældet i de situationer, du kommer ud for, i jobbet som bisidder.

Uanset hvordan du agerer, risikerer du at blive opfattet som en autoritet. Det kan have den betydning, at hovedpersonen gerne vil sige det, som han/hun tror, du gerne vil høre. Det er vigtigt, at du er opmærksom på det.

For at få ærlige svar fra din hovedperson er du derfor ofte nødt til at bruge andre former for



samtaleteknikker. Her er nogle forslag til, hvordan du kan samtale med din hovedperson:

- Du kan opridse forskellige scenarier – ofte kan skitser på papir være en hjælp. Det kan gøre, at hovedpersonen tvinges til at tænke og tage stilling til indholdet og derudfra komme med et ærligt svar.
- Du kan opridse forskellige holdninger, du ved, andre har til samme type møde. Det giver også hovedpersonen mulighed for at mærke efter, hvad han/hun selv har af mening.
- Du kan opstille et skema, hvor du i den ene kolonne skriver fordele og i den anden kolonne skriver ulemper. Herudfra kan I diskutere jer frem til en endelig holdning hos hovedpersonen.
- Kig på hovedpersonens kropssprog og sig højt, hvordan du oplever hovedpersonen. Du kan mange gange få en god tilbagemelding på den måde.
- Du skal mærke og fornemme din hovedperson og sige højt, hvad du oplever. Herigennem vil du ofte kunne få en ærlig tilbagemelding på, om du har mærket rigtigt, eller om du er på det forkerte spor.
- Det er vigtigt, at du giver dig god tid. Både så hovedpersonen får tid, men også for at du selv får tid til at reflektere.
- Find ro i dig selv. Vær til stede. Hold fokus.
- Og så skader det overhovedet ikke, at I har det sjovt og hyggeligt.

Hovedpersonens forventninger til dig

Du skal afklare, hvad hovedpersonen har af forventninger til dig som bisidder under mødet. Skal du være talerør, eller skal du blot sidde ved siden af og smile anerkendende til hovedpersonen. Sandsynligvis er det en blanding af dette og meget mere. Du kan også komme ud for, at hovedpersonen har pårørende med til mødet. I de tilfælde er det vigtigt, at du får afklaret, hvordan hovedpersonen har det i forhold til pågældende, og hvilke forventninger, der er til dig i den forbindelse.

Lav nogle konkrete aftaler med din hovedperson

Du skal afklare konkret, om det er vigtigt for hovedpersonen, hvordan I skal sidde under mødet.

Nogle er ligeglade. Nogle vil gerne sidde lige ved siden af bisidderen, andre vil gerne have dem 900 ved siden af sig, andre igen over for dem, så der er direkte øjenkontakt. Det kan ofte være en god idé at afprøve det fysisk under formødet.

Aftal med hovedpersonen, at I mødes igen efter mødets afholdelse. Fortæl din hovedperson, at du laver et referat under mødet, og at I efterfølgende vil gennemgå det. Fortæl at du efter mødet vil gennemgå det videre forløb med hovedpersonen.



Mødet

En god start

Kom altid i god tid til et møde. Hvis du og din hovedperson ikke følges ad til mødet, så aftal at I mødes mindst 10 min. før mødestart.

Fornem om hovedpersonen er rolig eller urolig. Forsøg at skabe en god stemning mellem dig og hovedpersonen. Bliv et team. Gå ind til mødet med en forventning om, at det bliver et godt møde. Ofte er det nemlig en selvopfyldende profeti.

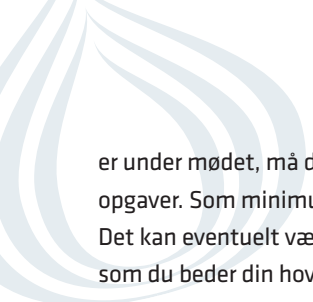
I mødelokalet placerer du hovedpersonen og dig selv som aftalt under formøderne. Hvis det ikke umiddelbart kan lade sig gøre, så kæmp for det. Selvom det ikke lykkes, har du på den måde markeret, at du er hovedpersonens støtte.

Husk at din vigtigste rolle under mødet er at støtte hovedpersonen til at få en positiv oplevelse – resultatmæssigt, men også oplevelsesmæssigt. Husk at du og dine meninger ikke er relevante under mødet. Det er alene hovedpersonen, det drejer sig om.

Skriv notater

Du skal være hovedpersonens hukommelse under mødet. Du skal derfor skrive notater under mødet, også selv om modparten laver et officielt referat. Da du har mange andre funktion-





er under mødet, må det ikke tage mere af dit fokus, end at du også magter resten af dine opgaver. Som minimum er det vigtigt, at du noterer alle beslutninger og aftaler. Det kan eventuelt være en god idé, at du efterfølgende samler alle dine notater i et referat, som du beder din hovedperson godkende, og som du derefter sender til modparten til godkendelse. Er der andre, der laver referat, så aftal at din hovedperson får det tilsendt.

Hold fokus, fornem, juster

Du skal under hele mødet have en god fornemmelse af, hvordan din hovedperson har det. Det kan være, at du undervejs skal bede om en pause, hvis du mærker, at din hovedperson trænger til det.

Hvor aktiv du skal være under mødet, afhænger af de aftaler, du og hovedpersonen lavede under formøderne. Dog kan der være brug for justeringer undervejs. Hovedpersonen kan gå i stå eller være mere snakkende, end I forventede. Du skal derfor undervejs justere dit aktivitetsniveau. Husk at det, at du er for aktiv eller for passiv, kan ødelægge hovedpersonens udbytte af mødet.

Du har et stort ansvar for at støtte hovedpersonen i, at få fremsagt alt, der er relevant, evt. med dig som talerør. Med dit kendskab til hovedpersonen har du et ansvar for, at modparten forstår hovedpersonens udtalelser. Du har også et stort ansvar for, at hovedpersonen forstår det, som sker under mødet. Du kan eventuelt "oversætte" modpartens udtalelser eller bede om at få noget uddybet eller belyst yderligere.

Vær loyal i dine udtalelser

Du kan under mødet blive bedt om at udtale dig om noget, du ikke har fået tilladelse til at udtale dig om. Hold fast i de aftaler, du har lavet med din hovedperson. Du kan eventuelt bede om en pause, så du uden for mødelokalet kan snakke med hovedpersonen om, hvorvidt det er okay, at du udtaler dig. Den situation kan eksempelvis opstå, hvis der drøftes ting, som du og din hovedperson ikke på forhånd har snakket om.

Aftaler med modpart fremadrettet

Du skal sikre, at hovedpersonen ved, hvad det videre forløb er efter mødet såsom nye aftaler. Skal I afvente en afgørelse i andet regi, skal du og hovedpersonen bede om at få oplyst, hvordan tidshorisonten er, og hvordan hovedpersonen får afgørelsen. Er der taget beslutninger på mødet, kan det eventuelt være en god idé, at du sammen med hovedpersonen får oplyst, hvilke klagemuligheder hovedpersonen har. I skal ligeledes få oplyst, hvor og hvordan det gøres.



Efter mødet

Evaluerer af mødet

Aftal mindst ét møde mere med hovedpersonen efter mødet.

Start med at spørge, hvordan hovedpersonen oplevede mødet, og hvad, der kom ud af mødet. Spørg hovedpersonen hvordan han/hun oplevede dig under mødet. Fik hovedpersonen den støtte, han/hun forventede.

Du skal anerkende hovedpersonen for det, som hovedpersonen gjorde godt under mødet. Du skal undlade at tale nedsættende eller kritiserende om det, som ikke gik så godt. I stedet kan du fremlægge mere konstruktive muligheder, hovedpersonen kan bruge en anden gang.

Gennemgang af dine notater samt eventuelt et referat

Gennemgå dine notater samt referat med hovedpersonen.

Er der på mødet taget beslutninger, skal du finde ud af, hvordan hovedpersonen har det med beslutningerne. Ønsker hovedpersonen at klage, skal du enten tilbyde din hjælp, eller anviser anden støtte til at udforme en klage.

Det videre forløb

Du skal sikre dig, at hovedpersonen er klar over det videre forløb.

Nogle gange kan det være en god idé at lave en tidslinje på papir. Du skal sikre dig, at hovedpersonen får lavet aftaler med de personer, som støtter hovedpersonen fremover. Få hovedpersonen til at skrive det i sin kalender, i telefonen eller på sin opslagstavle.

Når du er færdig

Sparring

Ligeværd har et mentorkorps, som du kan bruge som sparring.

På Ligeværds intranet kan du se en liste over mentorerne og deres baggrund.

Du kan vælge at kontakte en mentor direkte, eller du kan bruge Ligeværds forum. Du kan få sparring både om faktuelle og pædagogiske ting, men også hvis du har brug for det på det personlige plan. Måske kunne det være rart for dig at drøfte din opgave med en af de andre bisiddere. Det vil de fleste også være med på.





Bilag 1: Cases

Alle cases er skrevet ud fra rigtige sager. Alle navne er opdigtede.

Møde med bankrådgiver

Hanne er blevet bedt om at være bisidder for John, som skal til møde med sin bankrådgiver.

Hanne og John mødtes alene før bankmødet, for at nedbryde potentielle barrierer, og få John til at opleve en vis tryghed ved Hanne. De mødtes uden for en café, hvor de gik ind for at få varmen og noget kakao. Hanne ringede på forhånd til banken for at fortælle, at hun tog med John til bankmødet som bisidder. Hun forklarede også, at hendes opgave alene var at støtte John i at komme, da han var meget beklemmt ved at skulle mødes med bankrådgiveren.

John var meget nervøs, da de kom til banken. Hanne valgte derfor at starte mødet med at snakke om løst og fast, indtil John var så tryk ved situationen, at han kunne holde ud at være der. John blev så afslappet, at han kunne lave sjov, og det lykkedes ham at få en god aftale med banken. John var stolt af sig selv efter mødet.

Hanne og John mødtes igen et par dage senere, hvor de fik lagt et budget, og lavede nogle aftaler om, hvordan John kunne lægge penge til side til de ting, han gerne ville spare op til. Hanne og John aftalte, at hun i de efterfølgende uger ville ringe til ham for at huske ham på aftalerne, og høre om alt gik godt for John.

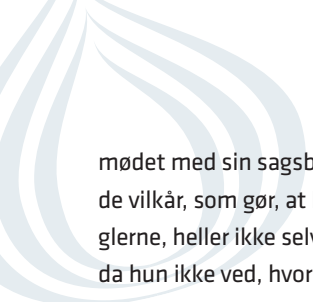
Møde med socialrådgiver

Hans har fået til opgave at være bisidder for Tina, der skal til møde med sin socialrådgiver i sygedagpengeafdelingen.

Tina har været sygemeldt længe pga. en depression, og har fået et brev om, at hun ikke længere kan beholde sine sygedagpenge. Tina kan ikke forstå at hendes sygedagpenge stopper, da hun ikke er rask. Hun får medicin for sin depression, og lægen støtter hende i, at hun fortsat skal være sygemeldt.

Hans møder Tina nogle dage før, hun skal til





mødet med sin sagsbehandler. Her gennemgår de brevet fra kommunen. I brevet er oplyst de vilkår, som gør, at hun ikke længere kan beholde sine sygedagpenge. Tina forstår ikke reglerne, heller ikke selv om Hans forsøger at forklare dem for hende. Hun er vred og fortvivlet, da hun ikke ved, hvordan hun skal klare sig, hvis hendes penge forsvinder.

Tina og Hans bliver enige om at tage til mødet, hvor Tina gerne vil have Hans til at hjælpe med at forklare sin situation, da hun oplever, at hun tit går i stå, når hun er til møde med socialrådgiveren.

Til mødet hos socialrådgiveren forklarer Hans Tinas situation. Socialrådgiveren forklarer reglerne, og fortæller at kommunen ikke må forlænge sygedagpengeperioden længere. Tina går helt i baglås, og kan til at begynde med ikke finde ud af at sige noget. Hans spørger socialrådgiveren, hvad Tina så skal gøre, da hun ikke kan betale sine regninger, hvis hun ingen penge får. Socialrådgiveren forklarer derefter, at Tina har mulighed for at søge kontanthjælp, og hvordan hun skal gøre dette. Hun forklarer også, at det vil give Tina mere ro til at komme over sin depression, da der er flere muligheder for at støtte Tina via kontanthjælpsreglerne, end der er via sygedagpengereglerne.

Tina er stadig ked af det og forstår ikke helt, hvordan det hænger sammen. Hans og Tina aftaler derfor, at de mødes en af de nærmeste dage for at snakke om, hvordan hun skal komme videre. Socialrådgiveren tilbyder også, at de gerne må henvende sig igen, hvis der er spørgsmål.

Da Tina og Hans mødes igen nogle dage efter, snakker de mødet igennem. Hans tilbyder, at han gerne vil støtte Tina i at søge kontanthjælp, og tage med til et møde på kommunen for at finde ud af, hvad hendes muligheder er fremover.

Dette siger Tina ja til.

Til tandlægen

Henriette er blevet bedt om at være bisidder for Jette, når hun skal til tandlægen.

Jette har ikke været til tandlæge i flere år, da hun er meget bange for tandlæger. Hendes tænder er blevet så dårlige, at hun dagligt har så ondt, at hun nu har indvilget i at få set på sine tænder.

Da Henriette og Jette mødes før tandlægebesøget, snakker de om, hvad Jette er bange for hos tandlægen. De bliver enige om, at Henriette skal starte med at fortælle tandlægen,



hvordan Jette har det. De bliver også enige om, at Henriette skal støtte Jette i, at hun må sige fra, når de er hos tandlægen, hvis hun ikke kan overskue situationen længere.

Hos tandlægen fortæller Henriette som aftalt, hvordan Jette har det. Tandlægen er meget forstående, og de aftaler, at han får lov at se på tænderne, uden at gøre noget, før de har en klar aftale om, hvad der skal gøres, og hvordan det kan ske.

Det viser sig, at Jette har rigtig mange tænder, der skal laves. Henriette støtter Jette i at lave en aftale om, at hun kun skal have lavet et par tænder ad gangen, og at hun både skal have lattergas og bedøvelse, når der skal bores i hendes tænder. Henrette og Jette aftaler desuden, at Henriette tager med hende hver gang, hun skal til tandlægen. De bliver også enige om, at første dag skal tandlægen ikke lave noget ved tænderne, men at de aftaler en ny tid, hvor de går i gang.



Bilag 2: Tjekliste

Inden du møder din hovedperson:

Allerede inden du møder din hovedperson første gang, er det en rigtig god idé, at du gennemtænker forskellige ting, så du kan trække dig fra din hovedperson på en ordentlig måde, når din opgave er færdig.

- Du skal finde ud af, hvad du magter at lægge i opgaven. Det gælder både tidsmæssigt, fagligt og personligt.
- Du skal gøre op med dig selv, hvor lang tidshorizonten er for dit arrangement. Hvis du ved, at du om 3 måneder skal skrive en stor opgave, er færdig med din uddannelse eller skal have barn, kan det have stor betydning for, hvor lang tid du kan engagere dig.
- Afklar med dig selv hvor tæt en relation, du har lyst til at have med din hovedperson.
- Afklar med dig selv, hvor langt du vil gå i forhold til at forfølge den problematik, din hovedperson er i.
- Afklar med dig selv, hvad du ved om emnet og indhent eventuelt mere viden. Dette kan være vigtigt for at kunne hjælpe din hovedperson med at stille de rigtige spørgsmål under mødet.

Før mødet

Afklar sammen med din hovedperson følgende inden I går til mødet:

- Mødets art
- Mødets formål
- Hvem deltager
- Hvilke rammer skal du og din hovedperson samarbejde under
- Snak om hvordan hovedpersonen helt konkret gerne vil have, I sidder under mødet
- Aftal hvordan I sammen bearbejder mødet

Under mødet

- Tag notater
- Hvis modparten laver referat så bed om, at din hovedperson får det tilsendt

Efter mødet

- Undersøg hvordan din hovedperson oplevede mødet
- Gennemgå dine notater samt et eventuelt referat
- Gennemgå det videre forløb for hovedpersonen



Sparring

Det kan være en rigtig god idé at snakke din opgave igennem med andre, når du er færdig. Det vil udvikle dig både på det faglige, pædagogiske og personlige plan. Andre vil også kunne få noget ud af at høre dine erfaringer.



Bilag 3: Forvaltningsloven

§ 8. Den, der er part i en sag, kan på ethvert tidspunkt af sagens behandling lade sig repræsentere eller bistå af andre. Myndigheden kan dog kræve, at parten medvirker personligt, når det er af betydning for sagens afgørelse.

Stk. 2. Bestemmelsen i stk. 1, 1. pkt., gælder ikke, hvis partens interesse i at kunne lade sig repræsentere eller bistå findes at burde vige for væsentlige hensyn til offentlige eller private interesser, eller hvor andet er fastsat ved lov.

Justitsministeriets Vejledning nr. 11740 af 4. december 1986 om Forvaltningsloven

HVEM KAN REPRÆSENTERE EN PART?

39. Der er ikke i forvaltningsloven fastsat regler om, hvem der kan repræsentere eller bistå en part. Parten kan derfor lade sig repræsentere eller bistå af såvel sagkyndige - f.eks. af en advokat eller af en revisor - som af andre. Da den, der repræsenterer andre, i visse tilfælde kan pådrage sig straf- og erstatningsansvar, vil det normalt kunne kræves, at den, der repræsenterer en part, er myndig. Derimod vil der som regel ikke være noget til hinder for, at mindreårige, der har den fornødne modenhed, bistår en part, f.eks. at et barn bistår sine forældre som tolk. Parten vil i almindelighed også kunne lade sig repræsentere af en interesseorganisation.

Omkostningerne ved eventuel sagkyndig bistand er myndigheden uvedkommende, medmindre myndigheden har særlig hjemmel eller pligt til at dække udgifterne.

REPRÆSENTATIONENS OMFANG

40. Parten kan lade sig repræsentere i forbindelse med hele sagens behandling, men kan også vælge kun at lade sig repræsentere under en del af sagens behandling eller alene at lade sig bistå under møder med forvaltningens personale.

DOKUMENTATION FOR PARTSREPRÆSENTATION

41. Den myndighed, der behandler sagen, afgør, om den, der optræder som partsrepræsentant, skal fremlægge en skriftlig fuldmagt eller på anden måde godtgøre, at den pågældende kan optræde som repræsentant for parten. Er den, der optræder på partens vegne, advokat, revisor, landinspektør eller socialrådgiver eller optræder den pågældende i øvrigt typisk som partsrepræsentant inden for det pågældende forvaltningsområde, vil der i almindelighed ikke være grund til at forlange dokumentation for fuldmagtsforholdet, medmindre det er særligt begrundet i sagens karakter eller omstændighederne i øvrigt. Det kan f.eks. være tilfældet,



hvor sagsbehandlingen vil kunne påføre den pågældende part økonomiske omkostninger eller i øvrigt få afgørende betydning for den pågældende parts personlige forhold. Navnlig vil der kunne være grund til at forlange dokumentation for fuldmagtsforholdet i de tilfælde, hvor myndigheden ikke i forvejen er eller i løbet af sagsbehandlingen kommer i kontakt med parten selv eller på anden måde kan konstatere, at parten er indforstået med, at sagen er under behandling. Om dokumentation i forbindelse med aktindsigt, se pkt. 56.

PARTENS PERSONLIGE MEDVIRKEN

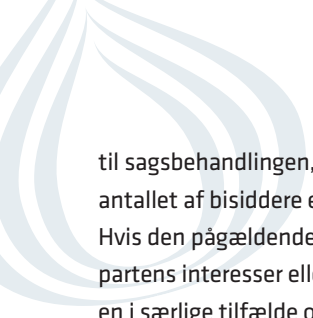
42. Reglerne om partsrepræsentation angår ikke de tilfælde, hvor det i lovgivningen er bestemt, at en part skal medvirke personligt ved sagens behandling eller partens personlige medvirken på grund af sagens karakter i øvrigt er af betydning. Den, der er part i en forvaltningssag, skal i sådanne tilfælde fortsat personligt medvirke ved sagens oplysning og behandling, hvis myndigheden finder det påkrævet. Det vil f.eks. være tilfældet ved udstedelse af lægeerklæringer eller pas, ved foretagelse af vielser eller i tilfælde, hvor der skal afgives en personlig erklæring til en offentlig myndighed. Der er dog i disse tilfælde i almindelighed ikke noget til hinder for, at den pågældende kan lade sig bistå af andre, f.eks. have en bisidder.

HVEM GIVES UNDERRETNING OM AFGØRELSEN TIL?

43. Har en part under hele sagen været repræsenteret af en anden, bør henvendelser fra myndigheden om sagens behandling og om sagens afgørelse normalt gives til den pågældende repræsentant. Når det findes hensigtsmæssigt, kan der også gives underretning til parten selv. Fremsætter en part anmodning om, at henvendelser fra myndigheden også eller i stedet rettes til parten selv, bør myndigheden efterkomme anmodningen. Har parten kun været repræsenteret eller bistået under en tidligere del af sagen, skal underretning gives til parten selv.

UNDTAGELSER FRA ADGANGEN TIL AT LADE SIG REPRÆSENTERE ELLER BISTÅ AF ANDRE

44. Partens adgang til at lade sig repræsentere eller bistå under sagens behandling gælder efter § 8, stk. 2, ikke, hvis partens interesse i at kunne lade sig repræsentere eller bistå findes at burde vige for væsentlige hensyn til offentlige eller private interesser. Det er i forarbejderne til bestemmelsen forudsat, at der kun i ganske særlige tilfælde bør nægtes en part adgang til at lade sig repræsentere eller bistå af andre under sagens behandling. Undtagelsesbestemmelsen indebærer, at myndigheden må foretage en konkret afvejning af på den ene side partens interesse i at få den pågældende bistand og på den anden side de hensyn, der taler for at afskære partens adgang til at lade sig repræsentere eller bistå. Undtagelsesbestemmelsen vil f.eks. kunne tænkes anvendt i tilfælde, hvor parten under et møde med myndigheden ønsker sig bistået af flere personer og myndigheden af hensyn



til sagsbehandlingen, ro og orden eller af hensyn til andre parter, finder at burde begrænse antallet af bisiddere eller helt at udelukke andre end parterne selv fra at deltage i mødet. Hvis den pågældende repræsentant eller ønskede bisidder er ganske uegnet til at varetage partens interesser eller måske direkte vil kunne skade parten, kan undtagelsesbestemmelsen i særlige tilfælde også tænkes anvendt af hensyn til parten selv.



Bilag 4: Straffeloven

§152. Den, som virker eller har virket i offentlig tjeneste eller hverv, og som uberettiget videregiver eller udnytter fortrolige oplysninger, hvortil den pågældende i den forbindelse har fået kendskab, straffes med bøde eller fængsel indtil 6 måneder.

Stk. 2. Begås det i stk. 1 nævnte forhold med forsæt til at skaffe sig eller andre uberettiget vinding, eller foreligger der i øvrigt særligt skærpende omstændigheder, kan straffen stige til fængsel indtil 2 år. Som særligt skærpende omstændighed anses navnlig tilfælde, hvor videregivelsen eller udnyttelsen er sket under sådanne omstændigheder, at det påfører andre en betydelig skade eller indebærer en særlig risiko herfor.

Stk. 3. En oplysning er fortrolig, når den ved lov eller anden gyldig bestemmelse er betegnet som sådan, eller når det i øvrigt er nødvendigt at hemmeligholde den for at varetage væsentlige hensyn til offentlige eller private interesser.

§ 152 a. Bestemmelsen i § 152 finder tilsvarende anvendelse på den, som i øvrigt er eller har været beskæftiget med opgaver, der udføres efter aftale med en offentlig myndighed. Det samme gælder den, som virker eller har virket ved telefonanlæg, der er anerkendt af det offentlige.

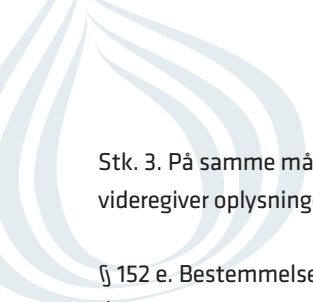
§ 152 b. Med samme straf som efter § 152 straffes den, som udøver eller har udøvet en virksomhed eller et erhverv i medfør af offentlig beskikkelse eller anerkendelse, og som uberettiget videregiver eller udnytter oplysninger, som er fortrolige af hensyn til private interesser, og hvortil den pågældende i den forbindelse har fået kendskab.

Stk. 2. Med samme straf som efter § 152 straffes endvidere den, som virker eller har virket som ansat ved De Europæiske Fællesskabers Statistiske Kontor, eller som arbejder eller har arbejdet i kontorets lokaler, og som uberettiget videregiver eller udnytter fortrolige statistiske oplysninger, hvortil den pågældende i den forbindelse har fået kendskab.

§ 152 c. Bestemmelserne i §§ 152-152 b gælder også for de pågældende personers medhjælpere.

§ 152 d. Bestemmelserne i §§ 152-152 c finder tilsvarende anvendelse på den, som uden at have medvirket til gerningen uberettiget skaffer sig eller udnytter oplysninger, der er fremkommet ved en sådan overtrædelse.

Stk. 2. Med samme straf straffes den, der uden at have medvirket til gerningen uberettiget videregiver oplysninger om enkeltpersoners rent private forhold, jf. forvaltningslovens § 28, stk. 1, som er fremkommet ved overtrædelse af §§ 152-152 c.



Stk. 3. På samme måde straffes den, som uden at have medvirket til gerningen uberettiget videregiver oplysninger, der er fortrolige af hensyn til statens sikkerhed eller rigets forsvar.

§ 152 e. Bestemmelserne i §§ 152-152 d omfatter ikke tilfælde, hvor den pågældende:

- 1) er forpligtet til at videregive oplysningen eller
- 2) handler i berettiget varetægelse af åbenbar almeninteresse eller af eget eller andres tarv.

§ 152 f. Overtrædelse af §§ 152-152 d, hvorved der alene er krænket private interesser, er undergivet privat påtale.

Stk. 2. Offentlig påtale kan dog ske, når den forurettede anmoder herom.

§§ 153-154. (Ophævet)



Bilag 5: Henvisninger

Ligeværd

www.ligevaerd.dk

FN's handicapkonvention:

www.ligevaerd.dk/943

Botilbud

www.handicapbolig.dk

www.boligportal.dk

www.danmarkbolig.dk

Ungdomsboliger

www.ungdomsboliger.dk

Uddannelse

www.ug.dk

www.studievalg.dk/eud/

Arbejde

<https://info.jobnet.dk/mit+jobcenter>

Fritid

UFL Ligeværd: www.ufl.ligevaerd.dk

Handicapforeninger: www.dhif.dk

Handicapidræt: www.dhif.dk/document/default.asp?documentID=208

Skoler

www.ug.dk

www.ligevaerd.dk/180

www.efterskoleforeningen.dk

Bo- og udviklingsfonden

www.ligevaerd.dk/241

Sygedagpenge

ams.dk/Borgerservice/Sygedagpenge.aspx

Kontanthjælp

www.borger.dk/Sider/Kontanthjaelp.aspx



LIGEVÆRD • MERE VÆRD

Ligeværd

Vejlbjergvej 8A · 8240 Risskov · Tlf.: 86208570

ligevaerd@ligevaerd

www.ligevaerd.dk