



Når livet hænger i en telefontråd

På Livslinien lægger frivillige psykologer dagligt øre til menneskelige tragedier, som udløses af ensomhed, håbløshed og psykisk sygdom, og som oftest fører til tanker om at tage sit liv. Men nogle gange kan en meningsfuld samtale eller blot stilhed til refleksion føre til håb om livet.

Af Henning Due, *journalist*

Foto af Marie Hald

Det første minut kan man let få det indtryk, at Line Johansen arbejder som kundeservicemedarbejder hos TDC.

Hun sidder på en slidt, blå kontorstol, og på hendes hoved sidder der et telefon-headset.

Foran hende står der et kontorbord, udstyret med en bærbar Dell-computer og en tilhørende computermus.

På skrivebordet ligger der en kuglepen, en hvid skriveblok og en slidt plastikmappe med overskriften 'værktøjsmappe og vejledningsmappe'.

Line Johansen lytter opmærksomt og svarer med en venlig, nærmest serviceorienteret stemme, mens hendes ansigt udtrykker en mellemting mellem alvor og smil. En slags professionel mine, der hverken kan forveksles med det ene eller det andet, men lander lige midt i mellem.

– Hvad kan jeg hjælpe dig med i dag? spørger hun, mens hun kigger koncentreret ned i bordet og venter på svaret fra den anden ende af telefonrøret.

– Nå? Føler du dig forfulgt?

Efter nogle sekunders tavshed fortsætter hun med samme rolige tone i stemmen:

– Har du haft selvmordstanker før?

Spørgsmålet gør hverken fra eller til for samtalens karakter, og stemmen i den anden ende af røret ændrer heller ikke karakter, hastighed eller tone, da den svarer.

– Hmm. Og har du forsøgt at begå selvmord før?

Med en rutineret bevægelse griber Line Johansen kuglepennen foran sig og noterer et eller andet på blokken.

– Men du har ikke forsøgt selvmord i dag?

Klokken er lidt over fem om eftermiddagen, og Line Johansen er på en eftermiddagsvagt som frivillig rådgiver hos Livslinien – Danmarks eneste selvmords- og selvmordsforsøgsforebyggende organisation. Normalt lever rådgivningen sit eget anonyme liv. Men det ændrede sig, da regeringen i begyndelsen af oktober fremlagde sit finanslovsforslag, der sagde, at Livslinien ikke kunne få penge til at holde åbent om natten.

Forslaget skabte furor i Folketinget, og få dage efter fremlæggelsen samlede et flertal i Folketinget sig uden om regeringen og krævede, at Livsliniens natterådgivning kører videre. Det politiske spil om rådgivningens skæbne fortsætter i de kommende finanslovsforhandlinger, men foreløbigt har Livslinien åbent hver dag fra klokken 11 til klokken syv om morgenen. Rådgivningen tager cirka 40 opkald om dagen, og der arbejder omkring 240 frivillige, der især tæller psykologstuderende med eksamens-papirer fra både landets universiteter og Copenhagen Business School (CBS).

Vigtigt at dele

"Opkaldere" er samlebetegnelsen for den brogede menneskeskare, der dagligt ringer for at snakke om deres problemer. Samtalerne kan handle om alt fra akutte selvmordsplaner, angst og paranoia til eksistentielle hjertesmerter eller bare livslang ensomhed. Nogle gange alt sammen i ét opkald.

Line Johansen kender godt stemmen i den anden ende af røret. Det er en såkaldt fast opkalder. Dem er der en del af hos Livslinien.

Det sker, at en rådgiver får den samme person i røret tre gange på en dag, men det er første gang i dag, Line Johansen taler med den faste opkalder.

– Hvordan kan det være, du ringer lige i dag, hvis du har det nogenlunde godt? spørger Line Johansen.

– For at få ro på dine selvmordstanker?

– Er du bange for tankerne?

– Har du nogen, du kan ringe til, hvis det sker?

– Hvis det virkelig er slemt, skal du ringe til psykiatrisk skadestue.

Der går nogle sekunder, og samtalen lyder til at være gået i stå.

– Ja, jeg er her stadigvæk, du, siger Line Johansen.

– Nå, men det lyder, som om du har fået talt om det, du havde brug for?

Efter en kort afsked slukker hun for samtalen.

I dag er Line Johansen ikke bekymret for gengangeren.

– Han er ikke i højrisiko, men han havde åbenbart bare brug for at snakke lidt. Han har stort forfølgelsesvanvid, og det gør ham ensom, og det er en risikofaktor. Det gør ham til selvmordskandidat, siger hun og sætter et kryds på et hvidt stykke papir med overskriften 'statistikskema', som alle medarbejdere udfylder, når de har afsluttet en samtale.

Vi forlader den aflukkede glasboks og går tilbage til Livsliniens fælleslokale, der mest af alt minder om et venteværelse hos lægen.

**Han er ikke i højrisiko,
men han havde åbenbart bare brug
for at snakke lidt. Han har stort
forfølgelsesvanvid, og det gør ham
ensom, og det er en risikofaktor.**

– Line Johansen, rådgiver hos Livslinien



På bordet står der en pakke Bastogne-kiks, en halvtom skål med frugt i og en kande lun kent vand.

Her mødes rådgiverne, mens de venter på et nyt opkald. Men de mødes også for at dele deres oplevelser.

– Det er en afgørende del af arbejdet, fortæller Nora Tuormaa.

Hun har ligesom Line Johansen arbejdet som frivillig hos Livslinien siden foråret, er psykologistuderende på Københavns Universitet og 22 år.

– Vi bruger ikke en spørgemanual. Her lærer vi i en akkumuleret erfaringsproces, hvor vi hele tiden taler med hinanden og sparrer med hinanden og udvikler os via hinandens erfaring, fortæller Nora Tuormaa.

Gammel nok?

I fælleslokalet tales der om alt. Lige fra grænseoverskridende, seksualiserende opkald, hvor opkalderen arbejder sig hen mod en orgasme, mens akten efterhånden går op for rådgiveren. Til dagens største succesoplevelser eller følelsen, man får i som rådgiver, hvis en opkalder erklærer at gå i gang med

at begå selvmord og derefter smækker røret på, inden man når at få adressen og ringe til politiet.

Men der er også ting, man ikke gør rundt om bordet. Man griner for eksempel aldrig ad en opkalder.

– Vi gør ikke grin med dem. Jeg siger ikke noget til mine kolleger, som jeg ikke ville sige til opkalderen. Hvis en person fx fortæller mig, at han eller hun tror, at der altid kravler kakerlakker rundt i væggen i soveværelset, kan jeg godt forstå, at det ikke må være sjovt, og det er der ingen grund til at lave grin med, siger Nora Tuormaa.

På hver eneste vagt får rådgiverne den slags små glimt ind i afkrogene af menneskets sind og natur.

– Fx er det meget specielt at være vidne til, at en opkalder på den ene side fortæller, at man er ved at begå selvmord med piller, men samtidig ikke vil lade en ambulance komme og hente sig af frygt for, hvad naboerne vil tænke. Jeg har flere gange måttet bestille en taxi til opkaldere, som skulle en tur på psykiatrisk skadestue, siger Nora Tuormaa.

Både hun og Line Johansen er har prøvet at blive konfronteret med deres alder af opkaldere, som ikke mener, de har nok livserfaring til at rådgive andre mennesker.

– Mange spørger, hvor gammel jeg er, og jeg fortæller det, hvis jeg kan mærke, at det forhindrer samtals udvikling, siger Line Johansen.

Men Nora Tuormaa udleverer af principielle årsager ikke den oplysning.

– Jeg mener, det er irrelevant for samtalen. Som regel kan det være noget med en facade eller et forsvar, der lige skal prøves af.

Begge mener, at faglighed er vigtigere end livserfaring. Også selvom de ikke har personlige oplevelser med skilsmisse eller sorg efter en afdød ægtefælle.

Hos Livslinien handler jobbet først og fremmest om at lytte og anerkende.

– Formelt set skal vi udforske, udrede og risikovurdere – altså vurdere, hvor stor risiko der er for, at personen begår selvmord. Vi skal undersøge, hvilken problematik, opkaldet drejer sig om, siger Line Johansen.

Men andre, mindre formaliserede værktøjer, er mindst lige så vigtige.

– Nogle gange er stilhed et bedre værktøj end spørgsmål, siger Line Johansen.

– Under vores samtaler er der ingen pinlige pauser. De findes ikke. En del opkaldere er stille i starten. Måske fordi det er svært for dem at tale om selvmordstanker, hvis det er første gang, de ringer, eller fordi de er på medicin, siger hun.

Nogle opkaldere siger ikke noget, fordi de er meget angst. Andre kan have brug for tænkepauser, hvis samtalen med rådgiveren dykker dybt og kræver refleksion hos opkalderen.

Endemålet er at få indsamlet så megen viden om opkalder, at rådgiveren kan foretage en såkaldt risikovurdering af personen i den anden ende af telefonrøret og rådgive bedst muligt ud fra oplysningerne.

De akutte

Derfor starter en samtale typisk med, at rådgiveren spørger, om opkalderen har selvmordstanker, har en plan for selvmord, har sat et tidspunkt for selvmordet, fundet et sted og en metode eller har skrevet et afskedsbrev.

– Hvis vi kan sætte et kryds i "ja" ud for alle de spørgsmål, så har vi en akutplan. Der gælder det om at få fat i alarmcentralen, der skal sende hjælp ud til opkalder, forklarer Line Johansen.

Den slags opkald kalder Livslinien for akutopkald.

– Vi har en klokke, som vi trykker på under samtalen, hvis det viser sig at være et akutopkald. Hvis det er muligt, hjælper en af de andre rådgivere typisk med at ringe til alarmcentralen og tage vigtige noter undervejs i samtalen. Opkalder skal opgive sit navn og adresse til os i den slags situationer, og hvis personen ikke vil det, kan vi være nødt til at afbryde opkaldet. fx hvis personen siger, at han eller hun nu vil gå i gang med sit selvmord. Det kan vi sige, at vi ikke vil være vidne til, siger Line Johansen.

Den slags 'liv- eller død'-dilemmaer udsættes de frivillige rådgivere hos Livslinien dagligt for.

– Jeg har oplevet, at en opkalder ikke ønskede at få sendt hjælp ud, men alligevel kom til at røbe sin adresse. Hvad gør man så?, spørger hun.

– Jeg har også været i en situation, hvor jeg besluttede mig for at ringe til 112, selvom opkalder ikke ønskede det. Jeg ville ikke kunne være gået hjem og sove bagefter om aftenen, hvis jeg ikke havde handlet, siger Nora Tuormaa.

Begge understreger, at de ikke træffer den slags afgørende beslutninger baseret på skøn.

– Det er en faglig vurdering, vi anlægger, siger

Nora Tuormaa.

Selvom selvmord og selvmordsforsøg ifølge Livsliniens officielle etiske guidelines "ikke må fremstilles på en måde, så det fremstår som en løsning", har Nora Tuormaa forståelse for, at en opkalder kan være helt derude, hvor selvmord virker som den eneste løsning.

– Men typisk oplever jeg, at opkaldernes selvmordstanker er meget ambivalente og både afspejler et "for" og "imod", siger hun.

Ofte er det snarere et ønske om forandring end om at dø, der kendetegner opkaldene, oplever Nora Tuormaa.

Og selv når der ikke synes at være andre udveje, er der altid tid, mener hun.

– Selve tilstanden, hvor alting opleves som 100 procent håbløst, kan ændre sig for alle, siger hun.

Line Johansen ser mere kategorisk på spørgsmålet.

– Uanset hvor meget jeg kan forstå selvmordet som en udvej, er der langt fra at anerkende, at det kan være en udvej, til at se det som den eneste udvej, siger hun.

Alligevel kommer hun også i tvivl en gang i mellem.

– Min holdning til selvmord udfordres hele tiden af opkalderne, og nogle gange skal jeg virkelig tvinge mig selv og opkalder til at forsøge at tænke i nye baner, fordi empatien for personens situation bliver så tyngende, at selvmordsovervejelser kan være på grænsen til at blive accepteret, siger Line Johansen.

Tæt på

Selvmondsforsøgene er ikke det eneste, der udfordrer rådgivernes faglighed.

– Det kan være svært at tale med unge mennesker, der lider af psykiske lidelser, og som har det rigtig skidt, men som ikke får den hjælp, de har brug for. Purunge mennesker, som bliver udskrevet fra sygehusene uden at være raske, og hvor man tænker, at de har et langt liv foran sig, siger Nora Tuormaa.

Line Johansen nikker.

– Det er helt klart sværest, når man taler med en opkalder, hvor der er mange fællestræk med ens eget liv. Hvor man tænker, at det kunne have været mig, siger hun.

– Som rådgiver kan det også være svært at mærke, at man ikke kan gøre en forskel. Måske fordi



Det kan være svært at tale med unge mennesker, der lider af psykiske lidelser, og som har det rigtig skidt, men som ikke får den hjælp, de har brug for. Purunge mennesker, som bliver udskrevet fra sygehusene uden at være raske, og hvor man tænker, at de har et langt liv foran sig.

– Nora Tuormaa, rådgiver hos Livslinien

opkalderen har levet isoleret med sygdom så længe, at mønstret er meget svært at bryde.

Klokken er tæt på halv syv om aftenen, og Nora Tuormaa er i fuld gang med dagens anden samtale.

Hun har indtaget vindueskarmen og sidder og kigger ud af vinduet, mens hun taler.

Hun ligner og lyder som en, der taler med en gammel veninde, og på sin vis er det ikke helt forkert.

– Du har bare en kæmpe håbløshed? Det kan jeg virkelig godt forstå med de erfaringer, du har.

– Er det sådan, at du har selvmordstanker lige nu?

– Har du en plan for, hvordan du har tænkt at gøre det?

– Så du har en metode, men ingen dato?

– Hvad er det, der holder dig i live lige nu?

– Er der andre årsager til, at du ikke har sat dato på dit selvmord?

– Det lyder, som du mest af alt har brug for forandring i dit liv.

En svag lyd af mågers skræppen trænger ind gennem ruderne i den stille glasboks. Nora Tuormaa sætter sig tilbage på kontorstolen og tilføjer et par nye kruseduller på en tegning, der ligner et hjerte.

– Så du har mange forsøg bag dig?

– Hvornår var dit sidste forsøg?

– Fik du hjælp bagefter?

Har psykiatrien hjulpet dig?

– Det er godt nok forfærdeligt.

Pludselig kigger hun op med et distraheret blik.

En kollega kommer småløbende ind i glasboksen til en anden rådgiver. Det er et akutopkald.

Nora Tuormaa vender tilbage til samtalen.

– Ja, ja, at livet gør så ondt.

– Lige nu er der måske ikke så meget håb, men forhåbentlig kommer der en bedre dag.

– Det lyder simpelthen så hårdt. Det lyder som en helt forfærdelig situation at være i.

– Det er flot, at du kæmper den kamp, synes jeg.

– Jeg bekymrer mig rigtig meget for dig.

Empati og ansvar

Da Nora Tuormaa har lagt røret på, tager hun kuglepennen og sætter kryds i 'høj risikovurdering' på skemaet foran sig.

– Jeg tror, hun har behov for at blive rummet i sin smerte. Hun er meget ensom, siger Norma Tuormaa.

Det er tredje gang, hun taler med gengangeren.



– Det var rigtig hårdt i dag, fordi der er så lidt håb. Jeg er oprigtigt bekymret for hende. Det er hårdt, når der ikke er en udvikling i samtalen, siger hun.

– Hun oplever, at hun har prøvet alt, og derfor har hun ikke brug for at få gode råd. Jeg har stor forståelse for, at hun ser det hele som håbløst. Sådan er livet nogle gange.

Selvom hun efterhånden har lært flere gengangere at kende, vil hun ikke gå så langt, at hun føler et ansvar for personerne i den anden ende af telefonrøret.

– Der er forskel på at føle empati og på at føle

ansvar. Vi kan ikke tage ansvar for det, de gør, men vi kan gøre vores bedste for at hjælpe dem, siger Nora Tuormaa.

Hun svarer hverken ja eller nej til spørgsmålet om, hun ville føle sig som en fiasko, hvis en gangen lykkes med at begå selvmord.

– Det er en farlig tankegang at bevæge sig ud i. Jeg tror ikke på, at vi kan gøre det værre for folk, end de har det i forvejen. Man skal sænke sit ambitionsniveau med den type, der har det sværest. Forhåbentlig kan vores samtale lette lidt hos personen og give deres dag en lidt bedre følelse.

Line Johansen fletter sig ind i samtalen rundt om bordet i fælleslokalet.

– Formelt set er det opkalders ansvar at bidrage til, at der kommer noget ud af samtalen. Dels fordi det ikke er etisk forsvarligt, at vi skal bestemme, hvad samtalen skal handle om, men også fordi vores ansvar handler om at levere kvalitet til samtalerne. Det betyder at være nærværende, at lytte, at kunne rumme. Det betyder også, at vi som udgangspunkt aldrig møder stressede op og lige løber ind og tager en telefon, siger Line Johansen.

Men ingen regel uden undtagelser. Som det er tilfældet på alle andre arbejdspladser, er der også gode og dårlige dage på Livslinien.

Den værste står endnu skærende i Line Johansens hukommelse. Den glemmer hun formentlig aldrig.

– Jeg fik et akutopkald, der ikke gik, som man gerne ville have, at det går. Altså hvor ambulancefolkene når at møde opkalder, mens man har opkalder i røret, og hvor opkalder overgiver røret til ambulancefolkene, der taler til dig, så du ved, at mødet har fundet sted, og at ambulancefolkene tager opkalder med sig. I mit tilfælde nåede hjælpen frem til togstationen, hvor personen befandt sig, men de kunne ikke finde opkalder, og pludselig lagde opkalder på.

Line Johansen har selv en mulig forklaring på, hvad der gik galt.

– Vi skal være ærlige over for opkalder, og i min situation troede opkalderen, at der kom en ambulance og hjælp, men det var ikke muligt, og jeg måtte forklare, at der i stedet kom en politibil. Da jeg fortalte det, troede opkalder ikke på, at politibilen ville køre hende på psykiatrisk skadestue,

fortæller Line Johansen.

Hun fandt aldrig ud af, om opkalderen hoppede ud foran et tog.

– Men politiet vendte aldrig tilbage, så jeg går ud fra, at personen ikke begik selvmord. I hvert fald ikke på den måde, siger Line Johansen.

I den slags situationer, hvor en frivillig rådgiver har haft et akutopkald eller noterer, at en samtale er gået dårligt, får medarbejderen et opkald dagen efter fra en af lederne. Det er procedure på Livslinien.

At være parat

Klokken er blevet lidt over syv om aftenen, og telefonlinjen klimprer uafbrudt i fælleslokalet på Livslinien.

Ingen af rådgiverne i lokalet tager opkald, og selvom situationen virker stressende, ser de upåvirkede ud.

– Det er afgørende, at vi er mentalt parate, før vi tager et opkald, siger Line Johansen, da *magasinet P* spørger, hvorfor de ikke tager opkaldene.

For nylig prøvede Nora Tuormaa, hvad der kan ske, hvis man som rådgiver ikke er parat.

– Jeg var midt i en stresset eksamensperiode, og fordi telefonerne kimedede, tog jeg et opkald, som jeg ikke skulle have taget, husker hun.

– Der følte jeg mig meget udfordret, fordi jeg ikke fik sat en ramme for samtaleforløbet fra starten af. Opkalderen var stærkt påvirket af medicin, og det var svært at skabe mening med samtalen og få den afsluttet.

I den slags situationer kan det blive ubehageligt for begge parter, og man kan føle sig lidt som et gidsel som rådgiver, forklarer Nora Tuormaa.

Men den slags oplevelser hører til undtagelsen, og de fleste dage er gode dage, når man arbejder som rådgiver på Livslinien, siger hun.

– Forleden havde jeg en hel vagt med gode samtaler, hvor vi fik talt om relevante ting, stillede gode spørgsmål og fik reflekteret og lagt en handlingsplan. Jeg aftalte fx med en opkalder, at personen ville prøve at gribe en samtale med sine forældre an på en bestemt måde, der kunne løse deres problem. Det var en fed følelse. ○