



## Guide til virtuelle mentorforløb

I Diabetesforeningens ung til ung og forældre til forældre mentorordninger åbner vi for muligheden for nye mentorforløb over telefonen eller online via f.eks. Skype eller FaceTime. Det er frivilligt, om du vil deltage, men vi håber mange af jer vil være mentorer i virtuelle møder, så vi derigennem kan hjælpe flest mulige familier til en bedre hverdag med diabetes.

Forhåbentligt kommer der en masse nye virtuelle fællesskaber og relationer i gang til gavn og glæde for alle. Der vil stadigvæk være mulighed for, at mentees kan komme på en venteliste til mentorforløb med fysiske møder. Det vil dog tidligst blive sat i gang efter den 15. august 2020.

### Det virtuelle møde

Virtuelle møder har fordelen af at være fleksible, når I ikke kan mødes fysisk med mentee, når afstandene er lange eller hverdagen er tætpakket. Samtidig får I mulighed for at inddrage andet online-materiale i samtalen. Det kan f.eks. være, at du giver mentee et link til en relevant blog, som I sammen kan besøge, eller at I ser et YouTube-klip, der omhandler en problemstilling, I kan tale om.

Som mentor vil du opleve, at samtaler med mentee skal tilpasses til det virtuelle rum. Men I behøver ikke gå på kompromis med samtalens kvalitet og nærvær. I denne guide<sup>1</sup> kan du hente inspiration til, hvordan du skaber en tillidsfuld relation, nu hvor den foregår virtuelt.

### Kort om virtuelle møder og telefonsamtaler

- Tilbuddet er for forældre til et barn med diabetes og unge over 12 år med diabetes.
- Kontakten kan ske online og/eller over telefonen. Hvis kontakten er online, skal du og mentee have de nødvendige tekniske færdigheder eller mod på at anvende f.eks. Skype eller FaceTime.
- Som udgangspunkt taler I sammen mellem 30-60 minutter hver 14. dag og helst med så meget kontinuitet som muligt.
- Video, billeder eller lyd må ikke optages eller deles uden mentees skriftlige samtykke, hvor formålet med videreledingen præcist er angivet. Hvis mentee er under 18 år, skal forælderen også give samtykke.
- Husk at have GDPR reglerne for øje, når I arbejder med personfølsomme oplysninger. Læs mere på: [Persondata og personfølsomme oplysninger](#)

### Den første samtale med mentee

Det vil fortsat være aktivitetslederen, der sætter mentorforløbet i gang og fortæller mentee om rammen for mentorordningen. Den første samtale kan foregå som et virtuelt møde, som aktivitetslederen inviterer dig, mentee og evt. mentees forælder med til. Hvis mentee er under 15 år, skal forælderen give mundtligt eller skriftligt samtykke til mentorforløbet.

Den første samtale kan også foregå som en telefonsamtale mellem dig og mentee, hvor aktivitetslederen forud for samtalen har fortalt om rammen for mentorordningen, herunder tavshedspligt og personfølsomme oplysninger som f.eks. portrætbilleder. I den første samtale med mentee tager i hul på at få skabt en god og tillidsfuld relation og få afstemt forventninger til mentorforløbet.

### Indledende spørgsmål kunne være

- Hvilket medie vil I fremover anvende, og hvem ringer op? (tlf., sms, mail, FaceTime, Skype etc.)
- Hvad er jeres kontaktoplysninger?

---

<sup>1</sup> Vi har selv hentet inspiration til guiden hos frivillige i mentorordningerne samt Børns Vilkår, Ungdommens Røde Kors og Djøf.



- Hvor ofte skal I være i kontakt og hvor længe?
- Hvordan vil I bruge tiden?
- Hvornår forventer I at afslutte forløbet?

Det er en god ide at nedskrive jeres aftale og sende den til mentee efter det første møde.

### Den afsluttende samtale med mentee

Den afsluttende samtale i et virtuelt mentorforløb kan foregå online sammen med aktivitetslederen. På samme måde som i face to face mentorforløb vil aktivitetslederen tage jer på en tidsrejse gennem forløbet og eventuelt fortælle om andre tilbud i foreningen.

Hvis det afsluttende møde foregår over telefonen, vil det i stedet være dig, der stiller mentee spørgsmål om den rejse, I har været på sammen. Husk at give din aktivitetsleder besked om, at forløbet er afsluttet og send et aktivitetsskema til [mentor@diabetes.dk](mailto:mentor@diabetes.dk)

Efter den afsluttende samtale får mentee mailet et spørgeskema med spørgsmål om mentorforløbet. Spørgeskemaet er med til at styrke vores videre arbejde med mentorordningerne.

### Forberedelse til virtuelle samtaler

- I nogle forløb vil det være en fordel at skrive en sms eller en mail til menteen et par dage inden samtalen og f.eks. skrive nogle emner eller spørgsmål, som I kan tage afsæt i.
- Find et roligt sted for samtalen dels for at undgå forstyrrelser, dels for at sikre jeres fortrolighed.
- Brug et headset eller høretelefoner, så du hører flere nuancer i mentees stemme, og samtalen forbliver mellem jer.
- Test programmet inden den virtuelle samtale: Har du adgang? Virker lyden og kameraet?

### Under samtalen

- Tag udgangspunkt i den unges eller forælders behov for samtalen.
- Aftal hvem der ringer op, hvis forbindelsen falder ud, så I undgår at ringe op samtidigt.
- Brug gerne tid på indledende smalltalk, der får jer til at slappe af og samtalen til at køre bedre.
- Sænk tempoet og brug normal stemmeføring. Vi kan godt have en tendens til at hæve stemmen i online samtaler.
- Vær opmærksom på mentee ved f.eks. at kigge ind i kameraet, holde øjenkontakten og ved at vise, at du lytter med din mimik. Hvis du har svært ved at aflæse mentee, så spørg ind til 'underteksten' i det sagte, som f.eks. "Fornemmer jeg rigtigt, når jeg hører dig sige...?"
- Brug ikke al tiden på at få forbindelsen til at køre. Hvis den ikke virker efter et par forsøg, så foretag et telefonopkald i stedet.

### Ideer til, hvad du kan lave sammen med en ung

- Spis sammen og mål blodsukker online.
- Gå en tur og vis, hvor du bor med din mobil – mentee kan gøre det samme.
- Lav spørgsmål, der kan virke som et afsæt for samtalen. Spørgsmålene kan gå begge veje: F.eks. "Har du oplevet at folk omkring dig tror, at du ikke må spise sukker?"
- Send snaps eller billeder, der viser en del af jeres hverdag og tal ud fra det.

### Ideer til, hvad du kan lave sammen med en forælder

- Fortæl og vis jeres hverdag f.eks. i forhold til understyr og måltider.



- Vis f.eks. livshjulet, planlægningstrappen, Min dag (kan evt. deles på skærmen) og tal ud fra det (se Mentormappen).
- Lav en virtuel walk and talk – lad mentee vise noget de interesserer sig for eller finder udfordrende i hverdagen.
- Del en relevant video fra f.eks. YouTube eller Diabetesforeningens hjemmeside, som samtalen kan tage udgangspunkt i.

### Samtalens 5 trin

En samtalemodel som denne kan bruges som inspiration til at skabe struktur og give overblik over samtalen. I samtalen kan I bevæge jer frem og tilbage mellem trinene, så samtalen får et naturligt flow.

<p><b>1. Skab eller genskab kontakt</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MÅL: Skab en rar atmosfære og skab tillid.</li> <li>• MIDDEL: Del jeres personlige erfaringer og gør det med varme, respekt, oprigtig nysgerrighed og fuld opmærksomhed.</li> <li>• MULIGE SPØRGSMÅL: Hvor længe har du/dit barn haft diabetes? Hvilket udstyr bruger du/dit barn? Hvad laver du til dagligt? Hvordan har din dag været? Hvordan er det gået med ... siden sidst?</li> </ul>
<p><b>2. Klarlæg mentees hverdag med diabetes</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MÅL: Få et klart billede af mentees hverdag, perspektiv, personlighed, netværk og kompetencer.</li> <li>• MIDDEL: Lyt empatisk til, hvad der fylder for mentee. Spørg ind til nuancer, bredde og dybde i mentees tanker, følelser og erfaringer.</li> <li>• MULIGE SPØRGSMÅL: Hvad oplever du, at du er særligt god til som forælder? Hvad vil du gerne arbejde på at blive bedre til? Hvordan har det påvirket dig? Hvem taler du med, når det er svært?</li> </ul>
<p><b>3. Afstem forventninger til samtalen</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MÅL: Skab klarhed over, hvad mentee skal bruge samtalen til.</li> <li>• MIDDEL: Spørg ind til forventninger og behov og snak åbent om, hvad du kan tilbyde som mentor/diabetesbuddie.</li> <li>• MULIGE SPØRGSMÅL: Hvad håber du at få ud af samtalen? Hvordan kan du bruge mig, når du bliver frustreret over diabetes? Er der noget af det, vi talte om sidst, du har kunnet bruge? Er der noget, du gerne vil have, at vi følger op på?</li> </ul>
<p><b>4. Udvikl samtalen i forhold til forventninger</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MÅL: Gør dit til, at mentee i videst muligt omfang kan bruge samtalen.</li> <li>• MIDDEL: Skab håb for fremtiden og stimulere mentees egen mestring gennem refleksion og dialog. Del egne erfaringer – såvel gode som dårlige – hvis mentee ønsker at høre om dem.</li> <li>• MULIGE SPØRGSMÅL: I hvilke situationer lykkes det for dig? Er der situationer, hvor problemet ikke optræder? Hvad vil der ske hvis ....? Vil du høre, hvordan jeg har gjort i tilsvarende situationer? Hvem i din omgangskreds er god at tale med, når du er ked af det?</li> </ul>
<p><b>5. Afrund samtalen</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MÅL: Få mentee til at sidde tilbage med en oplevelse af at blive set, hørt og forstået.</li> <li>• MIDDEL: Opsummer væsentligste pointer og skab større afklaring.</li> <li>• MULIGE SPØRGSMÅL: Hvordan har det været for dig at tale med mig? Kan du nævne 1-3 ting fra samtalen, som du kan bruge? Hvad betød mediet for samtalen? Er der noget, du har lyst til at prøve til næste gang? Hvornår skal vi tale sammen igen?</li> </ul>

I Mentormappen finder du yderligere inspiration til f.eks. empatisk lytning og spørgsmål til mentee. Hvis du har ideer eller spørgsmål til mentorordningerne, er du som altid velkommen til at kontakte os på [mentor@diabetes.dk](mailto:mentor@diabetes.dk) eller telefon 41 91 88 25.