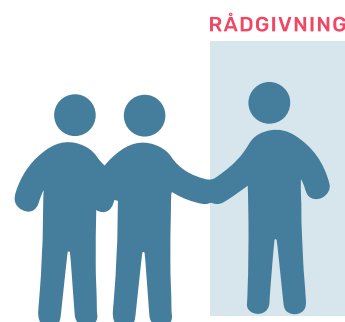


INTRODUKTION TIL: DEN NØDVENDIGE STØTTE TIL RÅDGIVERE

Til alle, der yder gratis
social rådgivning.

INTRODUKTION



INDHOLD

Den nødvendige støtte til rådgivere /	3
Rådgivning kan være mentalt belastende /	3
Trivsel skaber man sammen /	3
Redskaber til at støtte rådgiverne /	5
Bevidst ind- og udtjekning /	5
Grænsesætning /	5
Kollegial sparring /	5
Supervision /	6
Debriefing /	7
Find mere inspiration /	8

DEN NØDVENDIGE STØTTE TIL RÅDGIVERE

Denne introduktion er målrettet nye rådgivningstilbud eller andre, som for første gang beskæftiger sig med gratis, social rådgivning. Den beskriver nogle af de redskaber, som sociale rådgivningstilbud kan tage i brug for at sikre, at rådgiverne trives og derved yder den bedst mulige støtte til de rådsøgende. Samtidig peger den på, hvordan rådgiverne også kan passe på sig selv.

RÅDGIVNING KAN VÆRE MENTALT BELASTENDE

I samtalen med rådsøgende, som er kriseramte, kan rådgiveren blive konfronteret med overgreb, trusler, død og andre voldsomme begivenheder. Rådgiveren skal leve sig ind i de rådsøgendes situation og håndtere andres svære følelser. Det stiller store følelsesmæssige krav og betyder, at jobbet som rådgiver kan være mentalt belastende.

Det er både naturligt og almindeligt, at man som rådgiver har perioder, hvor man føler sig presset og belastet. To tegn på overbelastning er, hvis rådgiver bliver enten følelsesmæssigt overinvolveret eller distanceret. Begge reaktionsmønstre er normale, men de kan både slide på rådgiveren og resultere i rådgivning, der rent fagligt er mindre god.

Ved overinvolvering engagerer rådgiveren sig i de rådsøgendes problemer i en sådan grad, at det er svært at give slip, når vedkommende går hjem fra vagten. Rådgiveren føler måske magtesløshed og oplever, at det, vedkommende har at tilbyde som rådgiver, ikke er tilstrækkeligt. Ved distancering kan man omvendt opleve, at ens empati bliver nedsat. Måske oplever rådgiveren nærmest følelsesløshed og kynisme og begynder at bagatellisere de rådsøgendes problemer. Både overinvolvering og distancering er udtryk for en omsorgstræthed, som i sidste ende kan resultere i stress eller udbrændthed.

TRIVSEL SKABER MAN SAMMEN

For at undgå at ende i omsorgstræthed er det vigtigt at både rådgiveren selv, kolleger, ledelse og organisationen som helhed er opmærksomme på trivslen.

Den enkelte rådgiver skal være opmærksom på at opnå en bæredygtig balance mellem at involvere sig og opretholde en vis følelsesmæssig distance. Rådgiver skal bruge sine personlige og faglige kompetencer og ressourcer, og samtidig passe på sig selv og koble af, når der er mulighed og behov for det. Bevidst ind- og udtjekning og opmærksomhed på egne grænser og egen bagage er gavnlig i den sammenhæng. Nedenfor beskriver vi, hvad der ligger i ind- og udtjekning og grænsesætning.

Som ledelse og organisation bør man også have en bevidst og tydelig tilgang til, hvordan man passer på rådgiverne. Man bør sætte omsorgen i system f.eks. gennem faste supervisioner og ved at skabe og understøtte en kultur for kollegial sparring, debriefing og ind- og udtjekning. Disse begreber beskriver vi også nedenfor. Samtidig skal organisationen sikre trygge rammer i form af f.eks. klare retningslinjer for rådgiverne, så de ved præcis, hvad de skal gøre under og efter en

svær samtale (læs mere om den svære samtale i "[Introduktion til den svære samtale](#)"). Det er også en god ide at tænke sociale arrangementer som et led i at skabe fortrolige og trygge rammer omkring rådgiverne. For at følge op på trivslen benytter nogle rådgivningstilbud sig desuden af trivselsundersøgelser f.eks. i form af et barometer med uddybende spørgsmål, der skal udfyldes efter hver vagt eller regelmæssige spørgeskemaer, som rådgiverne skal udfylde.

REDSKABER TIL AT STØTTE RÅDGIVERNE

Nedenfor beskriver vi kort en række redskaber til, hvordan organisationen, kollegaerne og rådgiveren selv kan være med til at understøtte trivsel og forebygge omsorgstræthed og udbrændthed hos rådgiverne.

BEVIDST IND- OG UDTJÆKNING

Det er vigtigt at lære at skifte mellem sit privatliv og jobbet som rådgiver. Dette gælder i særlig høj grad for rådgivere, som arbejder hjemmefra, og derfor ikke skal bevæge sig hen til rådgivningstilbuddets lokaler. Skiftet mellem privatliv og rådgivningsarbejdet er lettere at foretage, hvis arbejdstiden er markeret med en formaliseret ind- og udtjekning. Dette kan f.eks. gøres ved at tydeliggøre og markere, hvornår vagten starter, og hvornår den slutter. En måde at markere start og slut på kan være at indføre nogle bestemte vaner eller ritualer. En vagt kan f.eks. starte med, at man laver en kop kaffe og kigger på en oversigt over den samtalemødel, som man gør brug af i den givne rådgivning (se eksempel på en samtalemødel i "[Introduktion til den gode samtale](#)"). Når vagten er slut, kan det f.eks. markeres ved, at man bruger fem minutter med en kollega på at vende vagten i overordnede træk og hjælpe hinanden med om vurdere, om der er brug for yderligere sparring, supervision eller debriefing på nogle af de samtaler, der har fundet sted. Afslutningsvis kan man bruge et minut på at fortælle sig selv, at man nu forlader rollen som rådgiver og lader dagens samtaler blive på kontoret.

GRÆNSESÆTNING

Alle former for rådgivning er underlagt lovgivning om tavsheds-, underretnings- og afværgepligt (læs mere om dette i "[Introduktion til den svære samtale](#)"). Derudover har den enkelte organisation også nogle retningslinjer og grænser. Der er f.eks. flere rådgivningstilbud, som har udformet en procedure for, hvornår man skal afvise eller viderehenvise rådsøgende, som f.eks. falder uden for målgruppen, og hvordan man gør det. Udover de lovgivningsbestemte grænser og organisationens egne retningslinjer har man som rådgiver også sine egne personlige grænser. Det er vigtigt at være bevidst om dem. Man svigter ikke de rådsøgende ved at sætte grænser - tværtimod. Hvis der er samtaler, man som rådgiver ikke føler, at man kan tage, vil den rådsøgende sandsynligvis heller ikke få det ønskede output af samtalen. At lytte til sine personlige grænser er vigtigt i omsorgsarbejde, så man ikke brænder ud. Kollegial sparring, supervision og debriefing er alle forskellige former for processer, der kan bruges til at identificere personlige grænser og italesætte, hvad der er på spil, når ens grænser bliver overtrådt.

KOLLEGIAL SPARRING

Sparring er en vigtig praksis, som styrker tilliden, samarbejdet og kvaliteten i et rådgivningstilbud og skaber sammenhørighed mellem kollegaer. Sparring kan foregå på mange forskellige måder. Det kan være alt fra en uheldig kop kaffe efter endt vagt til en mere systematisk og rammesat sparringsrunde i arbejdstiden. Når man sparrer, er fortrolighed mellem parterne vigtig. I sparringen er fokus på, hvordan man kan håndtere de udfordringer, der opstår i rådgivningen, men samtidig fungerer sparring også som en måde at få ventileret udfordringer og frustrationer på. Igennem sparring får man som rådgiver desuden indblik i hinandens fagligheder og teknikker,

hvilket både øger effektiviteten og kvaliteten, fordi rådgiverne inspirerer og lærer af hinanden. Nogle rådgivninger har med succes udviklet modeller for sparring. Det kan f.eks. være en spørgeguide, som man kan benytte i sparringen mellem to kolleger eller en model for hvilke faser, sparringssamtalen skal igennem i stil med modellen nedenfor.



SUPERVISION

Supervision er en målrettet og struktureret proces, hvor man som rådgiver får mulighed for at lære af og udvikle sin praksis. Den kan både foregå i grupper og individuelt. Supervision er ikke problemløsning men en læringsproces. Det må dog ikke forveksles med undervisning, coaching, træning eller medarbejderudviklingssamtaler. Som grundtanke handler supervision om at tage udgangspunkt i de problemer og udfordringer, den enkelte rådgiver oplever og har. Sessionen ledes af en supervisor, men supervisionen tager altid udgangspunkt i de oplevelser og tematikker, som er relevante for den rådgiver, der bliver superviseret. Målet med supervisionen er, at man som rådgiver opnår større bevidsthed om sin egen praksis for dermed at kunne bygge videre på alt det, man ved og har erfaret. Igennem supervision lærer man at forstå og forklare de fænomener, man oplever, og bliver dermed mere reflekteret og bevidst om den måde, man rådgiver på.

Hvis rådgiverne sidder meget spredt geografisk eller af andre årsager ikke kan samles så let, vil supervision kunne afholdes digitalt. Ved digital supervision af grupper er det særligt vigtigt at overveje, hvordan man sikrer, at alle i gruppen føler sig set og hørt. Benyt mindre grupper, sørg for at der er plads til uformel snak i begyndelsen, samt at alle er en del af den snak, opsæt tydelige spilleregler for mødet, og sørg for at alle bruger video, så den nonverbale kommunikation ikke går tabt.

DEBRIEFING

Debriefing er ligesom sparring og supervision et vigtigt middel til at passe på rådgiverne. Debriefing er en arrangeret og struktureret samtale efter en kritisk eller voldsom rådgivningssamtale, hvor en eller flere rådgivere fortæller om den ubehagelige oplevelse. Debriefing kan ses som en psykologisk proces, der har til formål systematisk at gennemgå oplevelsen. Det primære formål med debriefing er at skabe en forståelse for den hændelse, rådgiverne har været udsat for og dermed medvirke til at forhindre varige psykiske mén hos rådgiverne. Det er vigtigt, at alle rådgivere kender til muligheden for debriefing.

FIND MERE INSPIRATION

RådgivningsDanmark har udgivet en lille serie af introduktioner, som henvender sig til nystartede rådgivningstilbud eller andre, som for første gang beskæftiger sig med gratis, social rådgivning. Introduktionerne kan hentes gratis på RådgivningsDanmarks [hjemmeside](#). Her ligger også en række andre guides, inspirationskataloger, analyser mv., som medlemmer af RådgivningsDanmark har adgang til.

Medlemmer af RådgivningsDanmark har desuden mulighed for at deltage i temamøder og netværk om relevante rådgivningsfaglige emner, og de kan søge om at få akkrediteret deres rådgivningstilbud. Akkrediteringen er et kvalitetsstempel, som viser, at rådgivningstilbuddet lever op til branchens fælles kvalitetsstandarder. Læs mere om RådgivningsDanmark og de mange medlemsfordele på [hjemmesiden](#).

Introduktion til: Den nødvendige støtte til rådgivere

© RådgivningsDanmark august 2020

RådgivningsDanmark er brancheforening for organisationer, der yder gratis rådgivning til mennesker i komplicerede livssituationer. Foreningen arbejder for at løfte og sikre kvaliteten i den sociale rådgivningsbranche.

Læs mere på www.raadgivningsdanmark.dk
Følg RådgivningsDanmark på [LinkedIn](#) og [Twitter](#)
eller tilmeld dig [nyhedsbrevet](#).



Vodroffsvej 59, 2. sal
1900 Frederiksberg C
Email: info@raadgivnings.dk
Telefon: 61 31 70 28