

Mange rådgivningstilbud gør brug af hjemmerådgivere. Det kan være praktisk for både rådgivere og organisationer. Men hvordan sikrer man kvaliteten af rådgivningen, og hvordan passer man på rådgiverne, når rådgivningen foregår hjemmefra? Her har vi samlet nogle råd til jer, som overvejer at bruge hjemmerådgivning.

- 1 Klæd rådgiverne godt på til at sidde alene.** Hjemmerådgivere skal, som alle andre rådgivere, have en introduktion. Når rådgiverne skal sidde alene derhjemme, kan det være en god idé at have særligt fokus på forventningsafstemning, når det gælder resultatet af samtalerne og på, hvordan man sætter grænser for sig selv – herunder, hvordan man mærker behovet for ekstra sparring efter en samtale. Vil I bruge sidemandsoplæring, kan en ny rådgiver følge en mere erfaren via en online mødeplatform.
- 2 Giv adgang til vejledning og mundtlig sparring undervejs på vagten.** Hjemmerådgivere kan hurtigt komme til at føle sig meget alene i svære situationer. Hvis de har let adgang til skriftlige materialer som f.eks. oversigter over procedurer for underretningspligt eller et billede af jeres samtalemødel, kan det give tryghed. I bør dog også sikre adgang til sparring f.eks. onlinemøder med andre, som er på vagt, eller med en bagvagt.
- 3 Formalisér refleksion efter samtalerne.** Gruppesupervision er et redskab til det. Men det er også vigtigt, at rådgiverne reflekterer over oplevelsen umiddelbart efter samtalen. Her kan de f.eks. blive opmærksomme på, om de har brug for mere sparring. Overvej om refleksionen kan indarbejdes i skemaet til brugerregistrering eller på anden vis gøres skriftlig, så I kan følge med i, at det sker.
- 4 Sørg for systematisk opfølgning efter samtalerne.** Den nære kontakt til rådgiverne er med til at sikre kvaliteten af rådgivningen, give input til rådgivningskoordinatoren til efteruddannelse og sikre støtte til rådgiverne. Det kan f.eks. ske via debriefing over telefonen efter samtalen eller vagten, eller ved en skriftlig tilbagemelding til rådgivningskoordinatoren. En skriftlig tilbagemelding kan f.eks. være i form af en kort beskrivelse af samtalen eller en log over vagten.
- 5 Hjælp rådgiverne med mentalt at lukke ned efter en vagt.** Ved at være bevidst om det mentale skift fra at "være hjemme" til at "være på vagt", bliver det lettere for rådgiverne at lægge de svære samtaler fra sig. Hvis rådgiverne ikke kan mødes online i f.eks. et chatforum, og derved kan tjekke ind og ud sammen, bør I overveje, hvordan I kan hjælpe rådgiverne med at lave "overgangsritualer". At tage procedurebeskrivelser frem og lægge det væk igen, lave mindfulnessøvelser eller luften ud kan være sådanne ritualer.
- 6 Hav fokus på at skabe en læringskultur.** For hjemmerådgivere er det ekstra vigtigt at være betrygget i, at det er i orden at søge sparring fra koordinatoren eller en bagvagt, og at det bliver forstået som et ønske om læring. Tænk over hvordan I kommunikerer dét i jeres løbende kommunikation med rådgiverne.

VIL I VIDE MERE ELLER SPARRE MED ANDRE?

Læs evt. mere i vores [guide til etablering af hjemmerådgivning](#). Hvis I er interesseret i at snakke med andre af RådgivningsDanmarks medlemmer, som har erfaring med hjemmerådgivning, er I velkomne til at [kontakte RådgivningsDanmarks sekretariat](#). Så hjælper vi meget gerne med at finde én, som I kan sparre med.

