Anbefalinger til rekruttering, optræning og støtte til medarbejdere med erfaringskompetencer

Dette dokument opsummerer projekt Din Gode Udskrivnings erfaringer med peer-støtte i perioden 2013-2015. Se også medfølgende bilag.

1. Om at lykkes med peer-støtte

To begreber er centrale, når støtte af medarbejdere med erfaringskompetencer skal tænkes ind på en arbejdsplads: ”holdbarhed” og motivation.

Den enkelte medarbejders ”holdbarhed” afhænger af om der er etableret den nødvendige støtte. Uden denne, vil det ofte være forbundet med stor ustabilitet at ansætte medarbejdere med erfaringskompetencer. Støtten kan etableres i form af teams med teamleder, eller en vejleder og ved tilknytning af en supervisor. Dette understøtter et arbejdsmiljø, hvor konkrete opgaver (produkter) rent faktisk løftes og kommer i hus, og deraf følgende vellykkede ansættelsesforløb.

Motivation er lige så afgørende, da denne medarbejdergruppe skal overvinde flere udfordringer, end andre medarbejdere, i form af nedture, tvivl, bivirkninger mv. Motivationen støtter den enkelte i at fastholde sin tilknytning til arbejdspladsen, og sikrer fremdrift både i forhold til opgaver og egen udvikling.

Motivationen består ofte i at ville hjælpe andre i en situation, man selv har været i og har erfaring med, samt muligheden for at udvikle sig selv – og hænger tæt sammen med om opgaven opleves som meningsfuld. Meningsfuldt arbejde fremmer recovery og er identitetsskabende, ved at opgaverne matcher ens evner og ressourcer.

2. Rekruttering

Det er muligt at rekruttere frivillige, honorarlønnede og fastansatte.

a. Det anbefales ikke at anvende *honorarlønnede*, med mindre der er tale om enkeltarrangementer. Grunden er at en løsere tilknytning bevirker for stort frafald og dermed videnstab.
b. Såfremt der ønskes brug af *frivillige*, er det vigtigt at nå en vis kritisk masse, således at den enkelte frivilliges motivation styrkes af følelsen af at tilhøre et fællesskab. Her kan anvendes sociale arrangementer, Facebook grupper m.m. Endvidere anbefales en lønnet og faglig uddannet frivilligkoordinator, som vil kunne lave et præcist match mellem arbejdsopgaver og de frivillige, samt sikre overdragelse af opgaver ved de frivilliges frafald, som er forventeligt i højere grad end med fastansatte medarbejdere.
c. Ved intensive opgaver over længere tid, anbefales det så vidt muligt at tilstræbe *fastansættelser*, idet det fremmer engagement og følelse af ansvar; dvs. egen ledelse i forhold til at løfte opgaverne.

Det er afgørende at definere opgaven tydeligt, før rekruttering påbegyndes, således at der ved samtaler med kommende medarbejdere er klarhed omkring arbejdstid og opgaver, ledelse samt mulighed for at drøfte relevante skånehensyn. Generelt er en god uddannelsesbaggrund en positiv faktor i forhold til et vellykket samarbejde.

Brug spørgeskema

Ved rekruttering af peer-støttemedarbejdere anbefales brug af spørgeskema i forbindelse med ansøgningsproceduren, da omskiftelighed - når det gælder resurser og overskud til at løfte arbejdsopgaver - er et vilkår, der skal imødegås. Spørgeskemaet støtter både ansøger og arbejdsgiver i at afklare:

- Motivation (det kan være ønsket om at hjælpe andre i en situation, som man selv har været i; mulighed for egen udvikling fagligt og personligt osv.)
- Grad af recovery (kan vurderes ud fra personens distance til egne personlige erfaringer)
- Robusthed (at afklare egne grænser og styrker)
- Få ansøger til at reflektere over om vedkommende føler sig parat til at påtage sig de opgaver, der knytter sig til stillingen

Spørgeskemaet kan bidrage til at indsnævre et ansøgerfelt. Ved en dialogisk proces med udgangspunkt i spørgeskemaets temaer, bliver ansøger afklaret om egne resurser, og er dermed selv medvirkende til at afgøre om medvirken i et projekt er det rigtige for pågældende.

Interview

Hvis muligt anbefales et personligt interview, med udgangspunkt i spørgeskemaet, som en præ-kvalifikation til ansættelsessamtalen.

3. Optræning

Optræningen sigter mod at give medarbejdere med erfaringskompetencer de nødvendige forudsætninger for at kunne anvende deres erfaringsekspertise i dialog med andre, herunder brug af konkrete øvelser, redskaber og metoder. Optræningen skal adressere både det professionelle og personlige domæne. *Se mere i afsnit 5* om de metodiske overvejelser.

Uanset målet for optræningen anbefales det at følge de samme principper som i *IPS* (Individuel placering og støtte), der tager udgangspunkt i borgerens motivation og ønske om at nå målet om arbejde. Metoden er hurtig jobplacering, og derefter sideløbende træning og supplerende uddannelse, frem for træning før jobplacering. Dette understøttes af projekt Din Gode Udskrivnings erfaringer, hvor det har været tydeligt, at koblingen til praktiske behov i arbejdet er en forudsætning for læring.

Ved optræning af peer-støttemedarbejdere gælder det særlige, at der er tale om etableringen af en ny medarbejdergruppe. Derfor anbefales det at afvige IPS en smule – og anvende de to første uger til optræning og netværksdannelse.

Det har ikke været relevant i projekt Din Gode Udskrivning, som er et brugerdrevet projekt, men internationale studier[1] har påvist, at det er lige så vigtigt at forberede en arbejdsplads som den enkelte medarbejder med erfaringskompetencer. Der bør derfor gennemføres implementeringsaktiviteter parallelt, der understøtter introduktionen af denne nye medarbejdergruppe.

[1] "New Ways of Working in Mental Health Services: a qualitative, comparative case study of new Peer Worker roles in mental health services in England" (Peer Worker Research Project - www.peerworker.sgul.ac.uk)

Anbefalet procesplan for optræning

Det forventes at det er muligt for den enkelte at arbejde/anvende 3-4 dage ugentligt

Uge 1	• 1 dags introforløb – Introduktion og etablering af netværksgrupper • 1 dags teoretisk undervisning • 1 dags afklarende samtale med deltagelse af vejleder, herunder opstart af personlige redskaber (1 dag hvor der gennemføres oplæg på den kommende arbejdsplads)
Uge 2	• 1 dag samle op og forberede hvert team på ansættelsessted og opgaver • 1 dags teoretisk undervisning • 1 dag intro på arbejdspladsen med deltagelse af vejleder
Uge 3	• 1 dags teoretisk undervisning • 1 dags modulundervisning tilpasset opgaven/opgaverne • 1 dag på arbejdspladsen • 1 Fælles dag
Derefter	• 1 gang månedligt – Faglig eftermiddag • 1 gang månedligt – Erfamøde og samarbejde med det Nationale Peer Netværk • 1 gang månedligt/hver 2. måned – aktivitet på arbejdspladsen, introduktion til personlige mål, recoveryguiden, resultater og udfordringer på tværs af kommuner og regionen m.m.

Anbefalet uddannelses- og implementeringsindhold

Personlige redskaber	Teoretisk undervisning	På arbejdspladsen (implementeringsstøtte)
At kunne passe på sig selv og bruge egne erfaringer	Introduktion til jobbets karakter, virksomhedens kultur og baggrund	Hvad er recovery, hvad er en peer, hvad ved man, hvor ved vi det fra
	Kommunikation & relationer	Præsentation af de redskaber, en peer kan arbejde med
Aftaler & grænser	Faglige kompetencer	Drøftelse – hvad tror I, at I får og hvad har I brug for
	Organisationsforståelse	Hvad er vigtigt for det bedst mulige samarbejde – tvivl, usikkerhed (hvad gør jeg, hvis..)
Positioner & roller	Personlige strategier	

Til optræningen hører introduktionen af personlige redskaber, herunder den personlige logbog.

4. Støtte under ansættelsen

Formålet med støtten i ansættelsen er – ud over at imødegå kendte udfordringer ved peer-støttearbejdet – at sikre tydelighed både omkring de specifikke opgaver og i forbindelse med kommandovejene. Når først en opgave er defineret, anbefales det som udgangspunkt ikke at reducere kravene til den enkelte medarbejder. Til gengæld bør der være den nødvendige adgang til støtte og vejledning.

Teams og teamleder – med tydelig ansvarsplacering
Dette kan fx sikres ved, at peer-støttemedarbejderne arbejder i teams, hvor en i teamet har opgaven som teamleder/vejleder. Teamlederen/vejlederen skal følge de andres varetagelse af opgaver, barrierer og hjælpe den enkelte peer-støttemedarbejder med at være opmærksom på tidlige krisetegn og sårbarhed hos sig selv. Teamlederen/vejlederen anbefales at være en peer-støttemedarbejder, der har mere erfaring i projektet - eller et lignende peer-projekt. Yderligere bør teamlederen/vejlederen have månedlige møder med en supervisor (psykolog) omkring at håndtere denne særlige rolle.

Supervisor
Supervisors funktion er kvalitetssikring af teamledere/vejledere. Det drejer sig om to områder: 1) det organisatoriske (fx tilgang til vejledning i forhold til opgavehåndtering), 2) håndtering af teammedlemmers sårbarhed og krisetegn; samt behov i forhold til arbejdsmiljø.
Yderligere står supervisor til rådighed med psykologsamtale for alle teammedlemmer ved krise tilfælde (fx hvis en peer-støttemedarbejder får det akut dårligt) samt i forhold til afklarende samtaler, hvis den enkelte peer-støttemedarbejder har brug for yderligere støtte, end der kan hentes fra teamet og teamlederen/vejlederen, til at løfte sine arbejdsopgaver eller håndtere arbejdsmæssige sårbare situationer (fx møder situationer, der minder om eget forløb i psykiatrien).

5. Fra personlig erfaring til professionel kompetence

Når psykisk sårbare henvender sig, for at arbejde som peer-støttemedarbejder, sker dette typisk i en livssituation, hvor de har et begrænset kendskab til arbejdsmarkedet og en længere periode, hvor den primære kontakt til samfundet har været til de offentlige støttesystemer. Med sig har den enkelte typisk en historik med nederlag, sygdomsperioder og begrænset deltagelse i opgavefællesskaber. Måske har der endda været konfliktfyldte situationer med et eller flere af de offentlige støttesystemer.

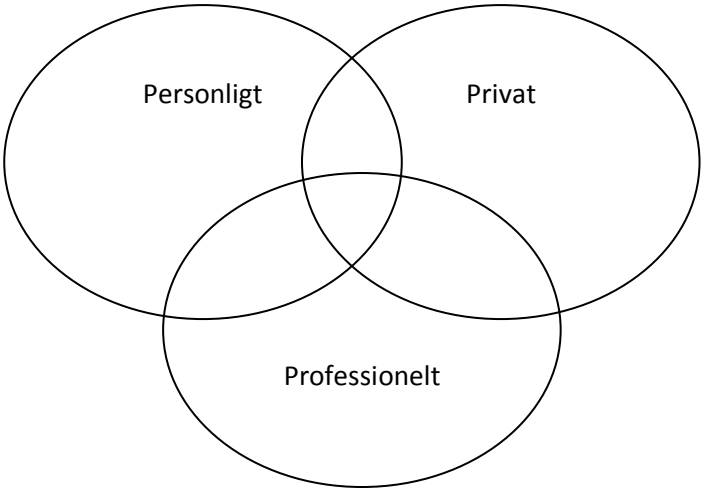
I denne situation vil den enkelte medarbejder med erfaringskompetencer typisk lægge meget vægt på kompetencer og ambitioner, samt have svært ved at vurdere egne styrker og sårbarheder, for at fremstå egnet til opgaven. Det vil samtidig ofte være uvant og angstprovokerende for den enkelte at påtage sig konkrete opgaver på egen hånd. Endelig vil det, at skulle indgå i et samarbejde med andre, vil fylde mindst lige så meget, idet der typisk er usikkerhed om egne sociale færdigheder.

De 3 p'er – at navigere udenom nederlag
Samlet betyder dette at væsentlige udfordringer ved brug af peer-støtte medarbejdere er manglende faglig ballast og det uvante ved at deltage i et praksisfællesskab. Uden faglig ballast vil kritik, i forbindelse med opgaver, ofte opleves som en meget mere personlig og privat kritik, i stedet for som et samarbejde om det bedst mulige resultat. Dette betyder, at sandsynligheden for, at faglig kritik på en

arbejdsplads opleves som et personligt nederlag og fører til en krisesituation, er væsentlig højere end i andre arbejdssammenhænge.

Optræningen og støtte af peer-støttemedarbejdere har derfor den særlige dimension, at det er nødvendigt at italesætte og inddrage den personlige dimension. Dette kan være i form af spørgsmål som "Hvor kommer du til kort" "Hvad fungerer for dig og hvad fungerer ikke?" "Hvor er du henne i dit liv lige nu?", da det er nødvendigt at følge de personlige processer, for at sikre et godt psykisk arbejdsmiljø. Samtidig er det nødvendigt at anvende redskaber, som fx tidslinje, der bidrager til at isolere personlige og private oplevelser – fra fx en voldsom indlæggelse eller krise – således, at de kan anvendes som en professionel ressource uden at trigge kriser.

Forståelsen af denne dynamik tager udgangspunkt i de såkaldte 3P'er[2]:



Som peer-støttemedarbejder er det netop indbygget i funktionen, at man gør brug af personligt materiale i sin professionelle rolle, således er adskillelse af det, som ønskes holdt privat vanskeligere – der ligger en særlig udfordring her - end i andre ansættelser. Det kræves der en særlig støtte til at kunne håndtere (jf. afsnittet om støtte ovenfor).

Kendte udfordringer i forhold til brug af peer-støttemedarbejdere
Både optrænings og implementeringsaktiviteter sigter dels mod at tydeligøre forventninger og rammer for arbejdsfunktioner, men også mod at imødegå en række udfordringer, der erfaringsmæssigt kan knytte sig til rollen som peer-støtte medarbejder:

- At skulle definere sin rolle og funktion, uden at kunne henvise til en kendt faglig tradition med afprøvede arbejdsredskaber.
- At skulle tilpasse sig til - og indgå i - en arbejdsplads, med tilhørende resultatmål, kompleksitet og selvforståelse af psykiske lidelsers karakter.
- At indgå i arbejdsmæssige sammenhænge, ofte som den eneste medarbejder med erfaringskompetencer.
- At indgå i teams, hvis praksis ikke nødvendigvis er recovery-orienteret.
- At møde problemstillinger hos borgere, der kan minde om egne oplevelser.

[2] http://www.arbejdsmiljoweb.dk/trivsel/konflikter/forebyg/adskil

Afsluttende
Peerstøtte - en løbende proces

For de fleste medarbejdere med erfaringskompetence, vil arbejdet som peer-støttemedarbejder udgøre en af de sidste faser i den personlige recoveryproces. Når denne fase er gennemlevet, vil der typisk opstå et behov for at beskæftige sig med noget andet end psykisk sårbarhed. Denne erfaring bekræftes af projekt Vendepunkter, og det er forventeligt at en peer-støtte medarbejder efter et eller to år, vil ønske at beskæftige sig med noget nyt.

Såfremt medarbejderen fortsat ønskes tilknyttet arbejdspladsen, kan dette imødegås ved efter ét års ansættelse at lægge en uddannelsesplan, der muliggør nye funktioner. Dette betyder samtidig, at ved brug af peer-støtte, bør der fast være tilrettelagt optræning af nye medarbejdere med minimum 12 måneders mellemrum.

Materialer:

- Bilag 1 - Erfaringsopsamling for optræning og brug af peers - Projekt Din Gode Udskrivning 2015
- Bilag 2 – Medarbejdervejledning - Projekt Din Gode Udskrivning 2015
- Bilag 3 - Spørgeskema til ansøgere - Projekt Din Gode Udskrivning 2015
- Bilag 4 - Vejledning til den personlige logbog - Projekt Din Gode Udskrivning 2015

Om

Disse anbefalinger er udarbejdet af vejleder Eva Toft, projektleder Klavs Serup Rasmussen og psykolog Sabine Friis

Du må gerne gengive indhold og materialer, blot med tydelig kildeangivelse. Da det er vigtigt for os, at indholdet bliver brugt i overensstemmelse vores principper, vil vi bede dig kontakte os, hvis du ønsker at bruge en større bid. Kontakt projektleder: klavs@udskrevet.dk

© Projekt Din Gode Udskrivning 2015 | www.udskrevet.dk