Nøglen til en god start for nye socialrådgivere i kommunerne

Introduktionsordning for nye socialrådgivere i kommunerne

Værktøj til den nyuddannede socialrådgivers kontaktperson

Dansk Socialrådgiverforening

KL

Indhold

Indledning 3

Indhold i en introduktionsordning 4

Introduktionsordningens forberedelsesfase 6

Standardintroduktionsprogram 6

Forventningsafstemning mellem leder og kontaktperson 7

Introduktionsskemaet 8

Introduktionsordningens opstartsfase 9

Introduktionsordningens læringsfase 10

Læringsbehov og læringsmål – praksiskompetencer 10

Overblik over hjælperedskaber og videnspersoner 12

Statusmøder mellem kontaktperson og den nye socialrådgiver 13

Læringsaktiviteter og læringsmetoder 14

Kontaktpersonens rolle 15

At sætte sig i den nye socialrådgivers sted 16

Praktiske behov 16

Sociale behov 16

Organisatoriske behov 16

Faglige behov 16

Den nye socialrådgiver medbringer viden til arbejdspladsen 18

Introduktionsordningens afslutningsfase 19

Henvisninger 19

Materialer til en god start for nye socialrådgivere i kommunerne 20

Et fælles projekt mellem KL & Dansk Socialrådgiverforening

KL og Dansk Socialrådgiverforenings overenskomstprojekt om udvikling af introduktions- og mentorordninger skal bidrage til rekruttering og fastholdelse af nyuddannede socialrådgivere i kommunerne, herunder understøtte videndeling, øge kvaliteten i arbejdet samt give de erfarne kolleger mulighed for at opnå nye kompetencer og perspektiver på deres arbejde ved at fungere som kontaktpersoner og mentorer.

Indledning

KL og Dansk Socialrådgiverforening har udarbejdet en række publikationer og værktøjer om introduktions- og mentorordninger, som henvender sig kommunale arbejdspladser, der ansætter nyuddannede socialrådgivere.

Dette værktøj er særligt målrettet dig, som skal være *kontaktperson* for en nyuddannet socialrådgiver.

Værktøjet giver inspiration til, hvordan du kan forberede og gennemføre en introduktionsordning for nyuddannede socialrådgivere på jeres arbejdsplads.

Værktøjet giver et bud på hvordan man kan udarbejde et standardintroduktionsprogram og et konkret introduktionsskema til den nye socialrådgiver.

Værktøjet giver forslag til en dagsorden til statusmøder, beskriver læringsmetoder og giver kontaktpersonen mulighed for at overveje sin egen rolle. Desuden giver værktøjet en række bud på hvilke spørgsmål den nye socialrådgiver har.

Undervejs henvises til skabeloner der kan downloades på **www.personaleweb.dk/nysoc** og tilpasses kontaktpersonens og arbejdspladsens eget brug.

Dette værktøj er en del af flere materialer til introduktions-og mentorordninger på kommunale arbejdspladser. Materialerne kan downloades på **www.personaleweb.dk/nysoc.**

God læselyst!

KL og Dansk Socialrådgiverforening

KL

Dansk Socialrådgiverforening

Indhold i en introduktionsordning

Den nyuddannede socialrådgiver, som er ansat i sit første job på en kommunal arbejdsplads, har behov for hurtigt og effektivt at få tilført den grundlæggende *viden* om arbejdspladsen og få hjælp til at komme godt i gang med arbejdsopgaverne.

En veltilrettelagt introduktionsordning er en god løsning for både den nye socialrådgiver, for kollegerne og for arbejdspladsen som helhed.

Introduktionsordningen kan sætte den nye socialrådgiver i stand til at varetage sine arbejdsopgaver. Ordningen skal derfor give den nye socialrådgiver mulighed for at opøve *færdigheder* i at bruge de systemer og værktøjer, der anvendes på arbejdspladsen. Det kan eksempelvis ske gennem trænings- og undervisningselementer koblet med konkrete arbejdsopgaver.

Desuden skal introduktionsordningen give mulighed for, at den nye socialrådgiver kan lære kommunen at kende som arbejdsplads og at finde sig tilrette som medarbejder både praktisk og socialt.

En introduktionsordning har især fokus på at tilføre den nye socialrådgiver viden og konkrete færdigheder.

Det er som regel en erfaren socialrådgiver og tæt, ny kollega, der fungerer som *kontaktperson og vejleder* i den første tid, og som sørger for at udarbejde det konkrete introduktionsprogram og sikrer, at det kører, som det skal.

Ordningen kan deles op i fire faser: forberedelse, opstart, læring og afslutning.

I modellen nedenfor er *forventningsafstemning* et vigtigt omdrejningspunkt. I første omgang mellem lederen og kontaktpersonen, som skal tilrettelægge det konkrete forløb, og i anden ombæring på opstartsmødet med den nye socialrådgiver, hvor introduktionsforløbet præsenteres.

Introduktionsordningen kan afsluttes med en *evalueringssamtale*, hvor der samles op på forløbet, og eventuelt aftales en mentorordning for den nye socialrådgiver.

Forberedelse	Opstart	Læring	Afslutning
Den ansvarlige kontaktperson forbereder forløbet sammen med lederen, og drøfter læringsmål, metoder og træffer aftaler med kolleger der kan inddrages undervejs.	Introduktionsordningen indledes med et opstartsmøde med den nye socialrådgiver og forventningsafstemning om indholdet i ordningen.	F.eks. en periode på omkring 3 måneder, hvor den nye socialrådgiver gennem egen erfaring og tilrettelagte aktiviteter lærer opgaverne og arbejdspladsen at kende	Kontaktperson, leder og den nyansatte følger op på læringsmål og evaluerer introduktionsperioden

Individuel tilpasning

I eksemplet i modellen ovenfor er der afsat tre måneder til introduktionsordningen. Ideelt set afhænger længden og indholdet af introduktionsordningen af en række forskellige forhold, f.eks. den nye socialrådgivers forudsætninger og viften af arbejdsopgaver.

Nogle nyuddannede socialrådgivere har erfaring med de konkrete arbejdsopgaver fra praktiktiden, andre har ikke denne erfaring.

De arbejdsopgaver, som den nye socialrådgiver skal have ansvar for, kan variere i kompleksitet og sværhedsgrad, og de kan tage kortere eller længere tid at tilegne sig. Desuden kan antallet af redskaber, herunder IT-redskaber, have betydning for både indhold og varighed af en introduktionsordning.

Nyuddannede socialrådgiveres egne forslag til modtagelsen i kommunen

- Udarbejdelse af en plan for, hvornår hvad bliver introduceret – og af hvem
- En håndbog for nyansatte med de vigtigste lokale informationer, vejledninger, beskrivelse af arbejdsgange m.v.
- Rimelig tid til at sætte sig ind i og få overblik over den tildelte sagsstamme, evt. starte med få sager
- Udpegning af en ansvarlig, der følger op på den nyuddannede med henblik på at sikre, at intentionerne med introduktionen bliver nået
- At kolleger giver sig tid og har lyst til at få en nyuddannet som kollega

Hagen og Johansen: Nyuddannede socialrådgiveres møde med praksis

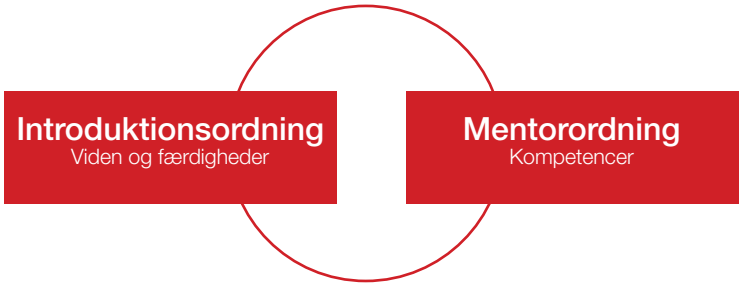
Byg videre på introduktionsordningen med en mentorordning

En introduktionsordning og en mentorordning er to forskellige ting.

Introduktionsordningen formidler den viden og de konkrete færdigheder, der skal indlæres i den allerførste tid på arbejdspladsen for at kunne varetage arbejdsopgaverne og kunne begå sig på arbejdspladsen.

Mentorordningen har en helt anden karakter. Her er der tale om en systematisk tilrettelagt dialog med fokus på kompetenceudvikling og professionalisering af den nye socialrådgiver.

En mentorordning bygger ovenpå og supplerer introduktionsforløbet.



Mentorordning for nye socialrådgivere i kommunerne

Læs publikationen 'Mentorordning for nye socialrådgivere i kommunen – Værktøj til den nyuddannede socialrådgivers mentor samt de tilhørende skabeloner på **www.personaleweb.dk/nysoc.**

Introduktionsordningens forberedelsesfase

I *forberedelsesfasen* tilrettelægger den ansvarlige kontaktperson forløbet sammen med lederen, og drøfter læringsmål, metoder og træffer aftaler med *kolleger*, som skal inddrages undervejs i introduktionen – når den nye socialrådgiver ansættes.

Standardintroduktionsprogram

Introduktionsprogrammet er den praktiske ramme for den nyansatte socialrådgiver, og de personer, der skal hjælpe den nye socialrådgiver i gang på arbejdspladsen. De fleste arbejdspladser har et standardprogram, der kan tilpasses konkret til den nye socialrådgiver, der ansættes.

Hvis man ikke har et standardintroduktionsprogram, så kan det være en god idé at tage initiativ til at udarbejde det. Det kan nemlig spare tid og ressourcer, hvis arbejdspladsen jævnligt ansætter nye socialrådgivere. Programmet kan selvfølgelig tilpasses til også erfarne socialrådgivere, som ansættes.

Ved udarbejdelsen af introduktionsprogrammet kan man tage afsæt i en simpel huskeliste over opgaver, der skal udføres – både forud for og under gennemførelsen af introduktionsforløbet. Det kan både være praktiske opgaver og aftaler, der skal indgås, inden den nye socialrådgiver starter på arbejdspladsen.

Huskelisten kan organiseres ud fra et tidsperspektiv. Hvilke opgaver og aktiviteter skal ordnes inden den nye socialrådgiver starter, hvilke aktiviteter skal der være på den første arbejdsdag, den første uge, den første måned, m.v.

Alle kan erindre deres første arbejdsdag

Den første arbejdsdag i et nyt job er en betydningsfuld dag, og for mange nyuddannede socialrådgivere er den første arbejdsdag som nyudklækket socialrådgiver en vigtig *milepæl.*

Hvis arbejdspladsen kan tilrettelægge den første arbejdsdag, så den nye socialrådgiver får en positiv oplevelse, kan det være med til at styrke båndet mellem den nyansatte og arbejdspladsen.

Huskeliste til udarbejdelse af introduktionsprogram for nyuddannede socialrådgivere

På **www.personaleweb.dk/nysoc** kan man downloade en skabelon til en huskeliste til kontaktpersonen. Det er muligt at arbejde videre på skabelonen til brug for egen arbejdsplads.

Eksempel på Huskeliste til udarbejdelse af introduktionsprogram

Inden den nye socialrådgiver starter

- Aftale om kontaktperson
- Ryddet kontorplads
- Oprettelse af mailadresse, tlf.nr., logins, præsentation på hjemmeside
- Aftaler med interne videnspersoner om oplæring
- Aftale møder med interne og eksterne samarbejdspartnere
- Aftale møder med relevante tilbud/foranstaltninger/forvaltninger
- Udarbejde endeligt introduktionsprogram

Den første arbejdsdag

- Blomster og fælles morgenkaffe
- Præsentation for ledere og nærmeste kolleger
- Rundvisning i afdelingen
- Gennemgang af introduktionsprogram (forventningsafstemning)
- Udlevering af nøgler, koder, telefon, passwords

Den første arbejdsuge

- Præsentation af arbejdsopgaver på kort og længere sigt
- Rundvisning i huset
- Præsentation for arbejdsmiljørepræsentant og tillidsrepræsentant

Den første måned

- Gennemgang af administrative retningslinjer
- Introduktionsforløb/følordning/sparring om ....
- Møder med interne og eksterne samarbejdspartnere
- Netværk med andre nyansatte og tillidsrepræsentant

De første tre måneder

- Instruktion/følordning/sidemandsoplæring/sparring om ...
- Opfølgningsssamtale med leder
- Mentorordning startes op

Det første år

- Fortsat kompetenceudvikling
- MUS-samtale

Forventningsafstemning mellem leder og kontaktperson

I forberedelsesfasen kan kontaktperson og leder tage afsæt i et møde, hvor man i fællesskab overvejer hvilke *praksiskompetencer*, den nye socialrådgiver især har brug for.

Som regel har lederen et forhåndskendskab til den nyansatte fra ansættelsesforløbet, og vil derfor have en forestilling om hvilke kompetencer, den nye socialrådgiver kommer med, og hvilke læringsmål, der især er vigtige at prioritere.

Lederens og kontaktpersonens drøftelse kan tage udgangspunkt i standardintroduktionsprogrammet, som holdes op mod den nye socialrådgivers særlige forudsætninger og behov.

Læringsmålene kan fastsættes med udgangspunkt i de arbejdsopgaver, som den nye socialrådgiver skal have ansvar for. Arbejdsopgaverne vil kræve en specifik viden og erfaring med en lang række systemer, værktøjer, lovgivning og metoder.

Dermed kan man udarbejde et *individuelt tilpasset program*, som kan sætte den nye socialrådgiver i stand til at udvikle netop de praksiskompetencer, der er brug for.

Introduktionsskemaet

Introduktionsskemaet er en tidsplan, som fastlægger introduktionsaktiviteterne for den første tid på arbejdspladsen. Typisk vil det beskrive aktiviteterne for de første 4 uger, men det kan også evt. række ind i de første par måneder på arbejdspladsen.

Introduktionsskemaet indeholder aftaler med de personer, der skal introducere til forskellige områder, samt møder, som den nye medarbejder skal deltage i. Der bør også være luft i planen, sådan at den nye socialrådgiver stille og rolig kan gå i gang med arbejdsopgaverne.

Det kan være en rigtig god idé at sende et velkomstbrev med introduktionsskemaet til den nye kollega inden første arbejdsdag. Det giver et godt indtryk, og er med til at sikre en rolig og tryg start.

Velkommen til den nye socialrådgiver i kommunen

I et velkomstbrev til den nyansatte socialrådgiver kan man eventuelt vedlægge eller lade sig inspirere af KL og Dansk Socialrådgiverforenings publikation 'Velkommen til den nye socialrådgiver i kommunen'.

Publikationen kan downloades på **www.personaleweb.dk/nysoc.**

INTRODUKTIONSSKEMA
til den nyuddannede socialrådgiver

Et fiktivt eksempel på et introduktionsskema (arbejdsopgaver er ikke medtaget).

Dato	Kl.	Emne	Ansvarlig
1. uge			
Man dd.md.år	09.00	Morgenkaffe med kolleger i teamet	Kontaktperson
Man	10.00	Introduktion til PC, mail, telefon, kalender	Kontaktperson
Man	11.00	Rundvisning i afdelingen	Kontaktperson
Man	12.00	Frokost med kontaktperson	Kontaktperson
Man	14.00	Gennemgang af introduktionsordningen	Kontaktperson
Tir	09.00	Gennemgang af arbejdsopgaver i den første måned	Leder
Tir	10.00	Instruktion til IT-system	Kontaktperson
Tir	13.00	Instruktion i sagsarbejde	Kontaktperson
Ons	10.00	Rundvisning i huset	Kontaktperson
Ons	11.00	Præsentation af kommunens hjemmeside	Kontaktperson
Ons	13.00	Introduktion til IT-system	Kontaktperson
Tor	09.00	Møde med interne samarbejdspartnere	AA og BB
Fre	13.00	Præsentation for arbejdsmiljø- og tillidsrepræsentanter	AMiR og TR
Dagligt	Løbende	Dialog med kontaktperson	Kontaktperson
2. uge			
Man	09.00	Gennemgang af administrative retningslinjer	Kontaktperson
Tir	09.00	Besøg i tilbud/foranstaltning/forvaltning X	Leder i X
Tir	13.00	Besøg i tilbud/foranstaltning/forvaltning Y	Leder i Y
Ons	14.00	Teammøde	Teamleder
Tor	09.00	Møde med intern samarbejdspartner	CC
Dagligt	Løbende	Spørgsmål til kontaktperson	Kontaktperson
3. uge			
Man	14.00	Afdelingsmøde	Leder
Tir	9.00	Instruktion i ... ved AA	AA
Tor	13.00	Besøg i tilbud/foranstaltning/forvaltning Z	Leder i Z
Fre	09.00	Møde med eksterne samarbejdspartnere	Kontaktperson
4. uge			
Man	09.00	Følordning hos kontaktperson om sagsområde	
Ons	14.00	Teammøde	
Fre	15.00	Netværksmøde med andre nyansatte	
Dagligt	13.00	Statusmøde med kontaktperson	
2. måned			
Man	09.00	Afklaring af arbejdsopg	
		tilpasning af int	
		Veilede	

Introduktionsskema til den nyuddannede socialrådgiver

På **www.personaleweb.dk/nysoc** kan man downloade et fiktivt eksempel på hvordan et konkret introduktionsskema kan se ud. Det er muligt at bruge som skabelon til at udarbejde et introduktionsskema til egen arbejdsplads.

Introduktionsordningens opstartsfase

Introduktionsordningen indledes med et *opstartsmøde* med den nye socialrådgiver, hvor ordningen præsenteres, og hvor man kan drøfte forventninger til metode, form, indhold, udbytte, praktik, osv.

Forventningsafstemning til introduktionsordningen

Rammer	Spilleregler	Læringsbehov	Metoder
Gennemgang af introduktionsprogrammets aktiviteter og tidsplan Mulighed for kontorfællesskab eller tilsvarende	Aftale om hvordan introduktionsordningen justeres f.eks. på statusmøder Kontaktpersonens rolle Hvordan kan den nye socialrådgiver trække på kontaktpersonen og andre kolleger	Formål med ordningen Læringsmål og praksiskompencebehov	Hvilke læringsmetoder brruges til de forskellige elementer i introduktionsprogrammet

Opstartsmødet placeres typisk på en af de første dage i ansættelsen, og det kan både være kontaktpersonen og lederen, som deltager på mødet med den nye socialrådgiver.

På opstartsmødet bør man gennemgå formålet med introduktionsordningen, samt indhold og forløb i programmet. Man kan også tage en foreløbig drøftelse af hvilke læringsbehov, den nye socialrådgiver har.

Når kontaktpersonen og den nye socialrådgiver har lært hinanden at kende, og kontaktpersonen har et bedre grundlag at vurdere den nye socialrådgivers behov på, kan introduktionsprogrammet tilpasses yderligere. Måske er der aktiviteter, der skal nedtones, og andre, der skal opprioriteres.

De fire elementer om rammer, spilleregler, læringsbehov og metoder kan drøftes løbende eller på aftalte statusmøder.

Udover afklaring af introduktionsordningens indhold og forløb har den nye socialrådgiver behov for at få afklaret, hvilke arbejdsopgaver lederen forventer, at den nye socialrådgiver skal varetage i starten og på længere sigt.

Kontaktpersonen bør gøre lidt ud af at forklare, hvilken rolle hun eller han har som vejleder og ansvarlig, og hvordan hun eller han kan bruges af den nye socialrådgiver.

Introduktionsordningens læringsfase

Læringsfasen kan f.eks. være en periode på omkring tre måneder, hvor den nye socialrådgiver gennem egen erfaring og tilrettelagte aktiviteter lærer opgaverne og arbejdspladsen at kende.

Udover læringsaktiviteterne skal den nye socialrådgiver naturligvis også varetage arbejdsopgaver. I begyndelsen med hjælp fra kolleger, men efterhånden mere og mere selvstændigt.

Læringsbehov og læringsmål – praksiskompetencer

Alle nyuddannede socialrådgivere har behov for viden og støtte på flere forskellige områder.

Først og fremmest skal de *praktiske* forhold omkring det at være medarbejder på arbejdspladsen komme på plads. Det kan dække alt fra nøgler og passwords, telefontavler og meget andet.

De *sociale* behov er også vigtige. De handler om at føle sig som en del af personalegruppen, være tryg og have tillid til at man kan stille spørgsmål og få hjælp, når det bliver svært.

De *organisatoriske* behov dækker både over viden om både mødestrukturer, beslutningskompetencer og at stifte bekendtskab med nøglepersoner i organisationen, ledere, tillidsvalgte, m.v.

De *faglige* behov handler om at få styr på indholdet i arbejdsopgaverne, trænet metoder, systemer og brugen af værktøjer samt ikke mindst at lære målgruppen at kende.

Læringsmålene i introduktionsprogrammet kan beskrives med udgangspunkt i de konkrete arbejdsopgaver, som den nye socialrådgiver skal have ansvar for. Arbejdsopgaverne vil kræve en specifik viden og erfaring med en lang række systemer, værktøjer, lovgivning og metoder.

Læringsmål for arbejdsopgaven Sagsbehandling af kontanthjælpsansøgninger

Uddannelseshuset Socialcenter i Aalborg Kommune bruger to dage på at introducere den nye socialrådgiver til den grundlæggende viden om sagsbehandling af kontanthjælpsansøgninger

- Sagsgang i forbindelse med ansøgning om kontanthjælp
- Statsborgerskab
- Formue
- Engangshjælp
- Kontanthjælpssatser
- Nedsættelser
- Indtægt til modregning
- Stop af kontanthjælp
- Introduktion til Nexus, Workbase, journalsystemet, boligstøtte og e-indkomst

Overblik over hjælperedskaber og videnspersoner

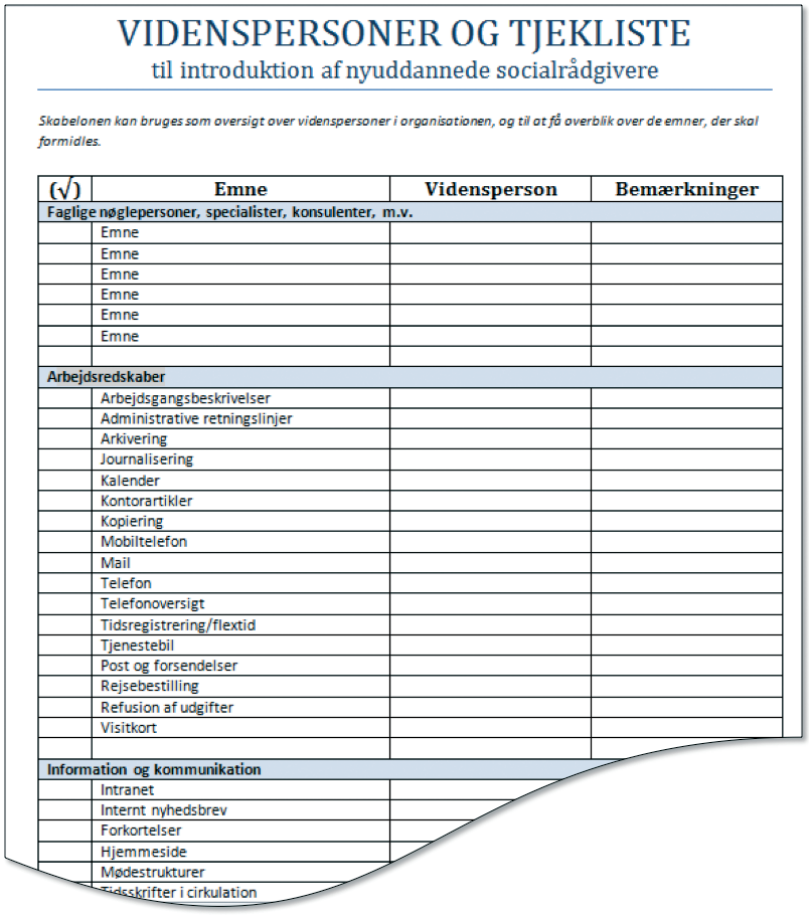
De hjælperedskaber, som den nye socialrådgiver kan drage nytte af, har kontaktpersonen til opgave at have overblik over og formidle.

Det kan f.eks. være kommunens administrative retningslinjer på forskellige sagsområder, manualer, procedurebeskrivelser, vejledninger til sagsforløb, vejledninger til IT-systemer, brevskabeloner, eksempler på udfyldte skemaer osv.

Kontaktpersonen kan også udforme en liste over videnspersoner på forskellige områder, som den nye socialrådgiver kan få brug for at henvende sig til. Det kan være en bred vifte af personer – lige fra superbrugere i forskellige IT-systemer til kolleger, som har specialistviden på særlige områder, samt konsulenter og støttefunktioner, der kan trækkes på i forbindelse med løsning af arbejdsopgaverne.

Listen over videnspersoner kan også fungere som en kontaktpersonens tjekliste over de emner og spørgsmål, der skal introduceres til, samt hvem der har ansvaret for de enkelte opgaver.

Den nye socialrådgiver kan også selv have gavn af at få listen udleveret, da den kan give et overblik over de videnspersoner i organisationen, som man kan henvende sig til om stort og småt.
Kontaktpersonen kan eventuelt samle en mappe med de vigtigste materialer, som kan ligge klar til den nye socialrådgivers første arbejdsdag. Det kan også være en samling af links til intranettet m.v.



VIDENSPERSONER OG TJEKLISTE

til introduktion af nyuddannede socialrådgivere

Skabelonen kan bruges som oversigt over videnspersoner i organisationen, og til at få overblik over de emner, der skal formidles.

(√)	Emne	Vidensperson	Bemærkninger
Faglige nøglepersoner, specialister, konsulenter, m.v.			
	Emne		
	Emne		
	Emne		
	Emne		
	Emne		
	Emne		
Arbejdsredskaber			
	Arbejdsgangsbeskrivelser		
	Administrative retningslinjer		
	Arkivering		
	Journalisering		
	Kalender		
	Kontorartikler		
	Kopiering		
	Mobiltelefon		
	Mail		
	Telefon		
	Telefonoversigt		
	Tidsregistrering/flextid		
	Tjenestebil		
	Post og forsendelser		
	Rejsebestilling		
	Refusion af udgifter		
	Visitkort		
Information og kommunikation			
	Intranet		
	Internt nyhedsbrev		
	Forkortelser		
	Hjemmeside		
	Mødestrukturer		
	Tidsskrifter i cirkulation		

Liste over videnspersoner til introduktion af nyuddannede socialrådgivere

På **www.personaleweb.dk/nysoc** kan man downloade, tilpasse og udfylde et skema med videnspersoner og tjekliste til emner, som man kan udfylde til eget brug. Listen kan udfyldes med navne på konsulenter og specialister, videnspersoner om stort og småt.

Statusmøder mellem kontaktperson og den nye socialrådgiver

I de første uger af den nye socialrådgivers ansættelse vil der ofte være behov for løbende og daglig kontakt mellem den nye socialrådgiver og kontaktpersonen. Det er praktisk, hvis de to deler kontor eller sidder fysisk placeret tæt på hinanden.

Det kan betyde, at kontaktpersonen hyppigt bliver afbrudt i sit eget arbejde, men det vil være en del af opgaven som kontaktperson, at man er til rådighed for den nye kollega.

Efterhånden kan man formalisere kontakten på korte statusmøder, som måske i starten holdes dagligt, og senere ugentligt. Dernæst kan man trappe ned efter behov.

Det er en god idé at tage udgangspunkt i en fast dagsorden, sådan at man sikrer, at den nye socialrådgiver får lejlighed til at stille alle de spørgsmål, der trænger sig på.

Kontaktpersonen har en støttende funktion i begyndelsen, og det kan derfor være en god ide at begynde samtalerne med den nyansatte ved at spørge, hvordan vedkommende trives – midt i de mange omvæltninger. Ofte vil det give den nye socialrådgiver mulighed for at 'puste ud' og sætte de udfordrende oplevelser i perspektiv.

Herefter kan der fokuseres direkte på de arbejdsrelaterede emner. Spørgsmålene kan dreje sig om alt det, der ikke har kunnet findes svar på i det daglige. De kan dreje sig om på alle mulige forskellige ting, fra spørgsmål om det sociale og kulturelle, til spørgsmål om det organisatoriske og strukturelle i kommunen, til praktiske spørgsmål og spørgsmål om de faglige opgaver og opgaveløsningen.

Det er en fordel hvis statusmøderne er booket i kalenderen.

Dagsorden til statusmøde med kontaktperson

1. Det der fylder lige nu

- Hvordan har den nye socialrådgiver det?
- Oplevelse der har gjort et særligt indtryk siden sidst. F.eks. en positiv, udfordrende eller svær oplevelse.
- Aftale om hvordan oplevelsen kan håndteres, her og nu eller senere.

2. Spørgsmål vedr. faglige, praktiske, organisatoriske eller sociale emner

- Nye spørgsmål siden sidste statusmøde.
- Svar på spørgsmål eller henvisning til andre videnspersoner.
- Evt. aftaler om justering af introduktionsprogrammet i den næste tid.

3. Opsamling

- Hvad har især været nyttig viden for den nye socialrådgiver?
- Evt. feedback til kontaktpersonen om statusmødets forløb og udbytte.
- Evt. aftale om næste møde, hvis der ikke er planlagt faste møder.

Dagsorden for et statusmøde mellem kontaktpersonen og den nye socialrådgiver

På **www.personaleweb.dk/nysoc** kan man downloade en dagsorden til et statusmøde, og tilpasse den til eget brug.

Læringsaktiviteter og læringsmetoder

Læringsaktiviteterne kan gennemføres af kontaktpersonen selv, eller placeres hos andre, som er særligt kompetente til den konkrete arbejdsopgave, eller har særlig viden på feltet.

Kontaktpersonen behøver dermed ikke stå for alle elementer i introduktionsprogrammet, men kan have ansvaret for, at andre *relevante kolleger* inddrages.

Mange nye socialrådgivere kan have brug for en *opdatering i den relevante lovgivning*, og instruktion i de tilhørende arbejdsgange. I den forbindelse kan kontaktpersonen overveje, om det er nok bare at henvise til de arbejdsgangsbeskrivelser, som mange arbejdspladser har, eller om der kan være mening i at bede den nye socialrådgiver om at søge svarene i selve lovgivningen. Begge redskaber er relevante i en læringsproces.

Læringsaktiviteterne kan organiseres på forskellige måder, f.eks. som direkte *instruktion og vejledning* om hvordan arbejdsopgaven gennemføres eller som *følordning, sidemandsoplæring* eller *sparring* og kombinationer heraf.

Det kan også overvejes, om den nye socialrådgiver og kontaktpersonen skal arbejde sammen om den samme sagsstamme/målgruppe i en periode. Et sådant *teamarbejde* er et godt udgangspunkt for at bruge læringsmetoderne følordning og sidemandsoplæring, men kræver stor tydelighed om, hvem der har ansvaret for arbejdsopgaverne for at undgå fejltagelser.

Oversigten over de forskellige læringsmetoder er sat op, sådan at de mest 'lærerstyrede' aktiviteter står øverst, og de mest 'deltagerstyrede' læringsmetoder står nederst.

En rettesnor for valg af metode kan være at starte fra toppen med 'lærerstyrede' metoder, og efterhånden overlade mere og mere af ansvaret til den nye socialrådgiver selv. Valget af læringsmetode afhænger selvfølgelig også af hvilken opgave, der skal instrueres i samt af den nye socialrådgivers erfaringsniveau.

Læringsmetoder

Direkte instruktion og vejledning

- Konkret instruktion fra den erfarne til den nye socialrådgiver, om hvordan en opgave udføres. Anvisning af fremgangsmåder , gode råd, og umiddelbar feedback, som gives direkte i forbindelse med udførelse af arbejdet.

Følordning

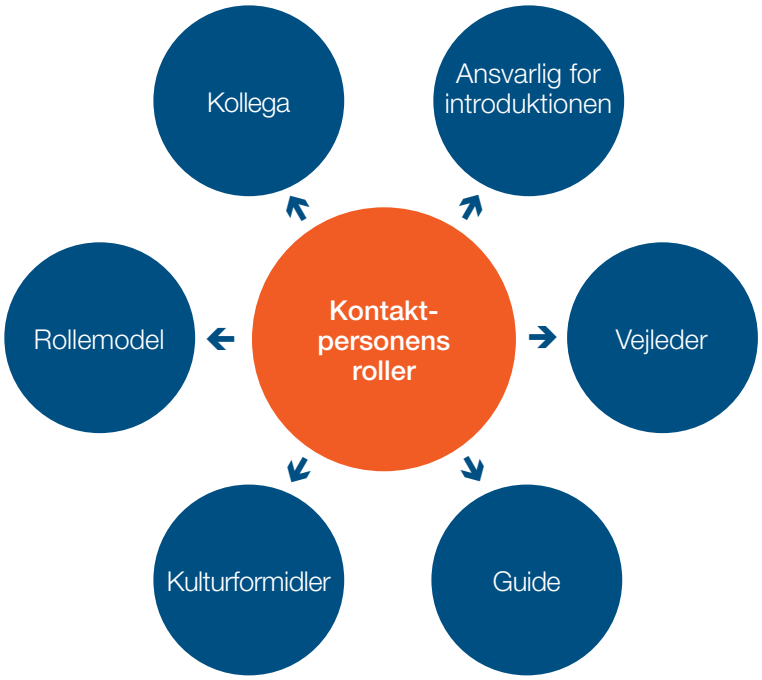
- Den erfarne socialrådgiver udfører opgaverne, mens den nye socialrådgiver følger, observerer, noterer og forbereder sig til at skulle gennemføre samme opgave.

Sidemandsoplæring

- Den nye socialrådgiver gennemfører opgaverne, mens den erfarne socialrådgiver observerer, og giver feedback undervejs eller efterfølgende.

Sparring

- Den nye socialrådgiver fremlægger hvordan hun selvstændigt har løst en opgave, og den erfarne socialrådgiver giver feedback, og sørger for fælles refleksion.



Kontaktpersonens rolle

For den erfarne socialrådgiver, der har fået opgaven at være kontaktperson for en nyuddannet socialrådgiver, kan en af de største *faldgruber* være at glemme at sætte sig i den nye socialrådgivers sted. Mange ting bliver med årene selvfølgelige og indlysende for de erfarne medarbejdere på arbejdspladsen.

Nogle nyuddannede socialrådgivere har meget lidt erhvervserfaring i bagagen, og deres viden om, hvordan en arbejdsplads fungerer, kan være begrænset. Andre har meget erhvervserfaring, men måske fra en helt andre typer arbejdspladser og med meget anderledes organisationskulturer.

Kontaktpersonen skal altså være åben for alle typer spørgsmål.

Kontaktpersonen er både *kulturformidler og guide* på arbejdspladsen, og kan åbne døre til relevante videnspersoner samt til formelle og uformelle samarbejdsparter både på og udenfor arbejdspladsen.

Kontaktpersonen tilrettelægger vidensformidlingen i introduktionsprogrammet, og står også selv for formidling af specifik viden, og får dermed også rollen som en slags vejleder. Desuden får kontaktpersonen også hurtigt en funktion som *rollemodel* for den nye socialrådgiver.

Kontaktpersonens rolle kan ligne praktikvejlederens rolle overfor socialrådgiverpraktikanten. Der er dog den vigtige forskel, at den nyansatte og kontaktpersonen er *kolleger*, at relationen mellem i løbet af kort tid ændres til at være et ligeværdigt og blivende kollegialt forhold.

At sætte sig i den nye socialrådgivers sted

Den nye socialrådgiver vil typisk have mange spørgsmål og vil komme i tvivl om mange forskellige ting i den første tid på arbejdspladsen.

Det kan føles helt overvældende for den nye socialrådgiver, når små og store og meget forskellige spørgsmål opstår samtidig. Samtidig vil de fleste nyansatte gerne gøre *et godt indtryk*. Det kan betyde, at hun eller hun undlader eller udskyder at spørge til emner, som opleves som et 'dumt spørgsmål'.

For den erfarne socialrådgiver vil de fleste forhold på arbejdspladsen efterhånden opleves *indforstået viden*. Spørgsmålene i tekstboksene skal forstås som en hjælp til at sætte sig i den nye kollegas sted.

Praktiske behov

De praktiske behov kan dække alt fra informationer om mødetider, flekstidsordning, passwords, hvordan man finder rundt, telefonoversigter, kaffeordninger, osv. osv.

Sociale behov

Den nye socialrådgiver har brug for at *føle sig som en del af gruppen* og fagfællesskabet og kunne forstå kulturen på arbejdspladsen. Det er derfor vigtigt, at hun føler sig godt taget imod, lærer kolleger og ledere at kende og føler sig tryg og godt tilpas i deres selskab.

Det giver fast grund under fødderne og betyder, at det er lettere for den nye socialrådgiver at stille spørgsmål, blande sig og komme med forslag, og i det hele taget føle sig som en ligeværdig kollega og en vigtig medarbejder på arbejdspladsen.

Organisatoriske behov

Man kan ikke forvente af en nyansat socialrådgiver, at hun eller han besidder en detaljeret viden om kommunens helt særlige organisatoriske forhold. En uddannet socialrådgiver skal have en grundlæggende viden om en kommunes opbygning, beslutnings- og kompetencestrukturer, ledelseshierarkiet og det politiske system med udvalg. Men de særlige forhold, der gør sig gældende i den ansættende kommune, kan det være relevant at fortælle om. Det er desuden meget relevant, at den nye socialrådgiver bliver bekendt med kommunens politik og økonomi, især på det arbejdsområde, hvor hun eller han selv er ansat.

Men også de nære organisatoriske forhold er betydningsfulde at kende til. Især mødestrukturer – hvilke møder forventes det, at den nye socialrådgiver deltager i? Hvor tit og hvordan foregår møderne, og hvilket formål har disse møder?

Det er desuden væsentligt, at den nye socialrådgiver får hilst på sin tillidsrepræsentant og sin arbejdsmiljørepræsentant samt får oplyst hvad hun eller han kan bruge HR-afdelingen til. Det er relevant at den nye socialrådgiver stifter bekendtskab med MED-udvalgets formål og funktion samt personalepolitiske værdier i kommunen.

Viden om disse forhold har betydning i forhold til at kunne *identificere sig med kommunen som arbejdsplads*, kunne indgå i tværgående samarbejde og udviklingsprojekter om det sociale arbejde og til at kunne bidrage med forslag til nye sociale indsatser eller arbejdsgange.

Faglige behov

Den nye socialrådgivers faglige behov handler om at få styr på indholdet og metoderne i arbejdsopgaverne og lære den målgruppe eller de borgerne at kende, som hun eller han skal arbejde med.

Hen ad vejen opbygges *fagidentiteten* – hvordan er man god socialrådgiver på denne arbejdsplads? – og kommer til at føle sig hjemme i denne rolle. Det er vigtigt, at den nye socialrådgiver også får en oplevelse af, at han eller hun kan bruge sin uddannelse og at fagligheden anerkendes. Kontaktpersonen bør støtte den nye socialrådgiver i at bruge det, som hun eller han har lært på uddannelsen.

Forventningsafstemning er et nøgleord. Lederen, kolleger og ikke mindst den kontaktperson, som den nye socialrådgiver får, har en stor opgave med at sørge for, at der bliver taget fat i alle de spørgsmål, den nye socialrådgiver har, og vil få hen ad vejen. F.eks. spørgsmål om metoder, prioriteringer og valg.

På længere sigt rejser der sig spørgsmål om karriereudvikling, kompetenceudvikling og efteruddannelse, spørgsmål der kan drøftes både med lederen og kollegerne på arbejdspladsen.

Praktiske spørgsmål?!

”Hvordan præsenterer jeg mig i telefonen?

Hvor kan jeg lægge min madpakke?

Hvad betyder den forkortelse?

Kan jeg få refunderet busbilletter, når jeg skal på hjemmebesøg?

Hvad er det nu socialchefen hedder?

Øv, jeg har allerede glemt, hvordan det her IT-system fungerer!”

Selve arbejdet?!

”Hvilke sager eller arbejdsopgaver skal jeg have ansvar for?

Hvad kendetegner den målgruppe, jeg skal arbejde med?

Hvor langt strækker min beslutningskompetence?

Hvilke rammer er der for løsning af arbejdsopgaverne?

Hvilke redskaber og skabeloner er til rådighed?

Hvordan anvendes IT-systemerne?

Hvilke interne og eksterne samarbejdspartnere skal jeg arbejde sammen med?

Hvilke retningslinjer og procedurer er der?

Hvordan fungerer visitationssystemet?

Hvilket kvalitetsniveau skal opgaverne udføres på?

Er der et kontrolsystem, og hvordan fungerer det?

Hvem kan hjælpe, når jeg går i stå?”

Kolleger?!

”Hvem er de andre socialrådgivere og hvilke arbejdsopgaver har de?

Hvordan bliver mit forhold til dem? Hvem er mine tætteste kolleger?

Ses man uden for arbejdstiden?

Skal vi være venner på Facebook?

Hvad er tøjstilen?

Hvordan fejres fødselsdage?

Hvordan er klimaet her?

Kan man lave sjov med hinanden eller er vi mere formelle?

Kan jeg lide at være her?”

Kommunen – en politisk organisation og en stor arbejdsplads?!

”Hvem bestemmer? Er det min teamleder eller min afdelingsleder eller udvalgsformanden?

Hvor tit er der personalemøder?

Hvad er det nu MED, MUS og APV betyder?

Hvad er min placering i organisationen?”

Den nye socialrådgiver medbringer viden til arbejdspladsen

Den nye socialrådgiver er ikke et ubeskrevet blad. Hun eller han besidder viden om de nyeste teorier og metoder, som kollegerne vil have gavn af at få. Den nye socialrådgiver er også trænet i at opsøge og anvende ny viden og forskningsresultater.

Kontaktpersonen kan med fordel tage højde for, at den nye socialrådgiver også skal have mulighed for både at kunne anvende sin viden, men også at kunne *delagtiggøre* sine kolleger i den viden, som medbringes. F.eks. ved at holde oplæg om nye teorier og metoder på teammøder. Hvis den nye socialrådgiver har skrevet bacheloropgave om et emne, der er relevant for arbejdspladsen, kan det også være relevant at formidle.

Hvis læringen kun går den ene vej, risikerer man at den nye socialrådgiver *aflærer og afkobler* sin teoretiske viden fra uddannelsen. Det vil være uhensigtsmæssigt.

Ideen er netop at have fokus på at koble den teoretiske viden med den praksis, den skal anvendes i.

Den nye socialrådgivers særlige kompetencer kan bidrage til at udvikle praksis og kultur på arbejdspladsen.

Introduktionsordningens afslutningsfase

Introduktionsordningen kan afsluttes med en samtale mellem den nye socialrådgiver, kontaktpersonen og lederen. Hvis der er en *tovholder* for introduktions- og mentorordningen på arbejdspladsen kan denne også indgå.

Kontaktpersonen kan også bruge lejligheden til at italesætte rolleskiftet fra kontaktperson til ligeværdig kollega. I samtalen kan man evaluere introduktionsforløbet, og den nye socialrådgiver kan sætte sig nye udviklingsmål, f.eks. til en eventuel mentorordning.

En mentorordning bygger ovenpå en introduktionsordning

En introduktionsordning kan suppleres af en god mentorordning på arbejdspladsen. Introduktionsordningen har fokus på formidling af viden og færdigheder i arbejdet, og mentorordningen har fokus på kompetenceudvikling og professionalisering af den nye socialrådgiver.

Se materialer om mentorordningen på **www.personaleweb.dk/nysoc**

Henvisninger

Hagen og Johansen: Nyuddannede socialrådgiveres møde med praksis. Socialt arbejde. Skriftserie nr. 4, 2003.

KL og KTO: Læring på jobbet – metoder og erfaringer. 2002.

2015

Materialer til en god start for nye socialrådgivere i kommunerne

KL og Dansk Socialrådgiverforening har i fællesskab udarbejdet inspirationsmaterialer om introduktions- og mentorordninger for nyuddannede socialrådgivere i kommunerne. Materialerne kan downloades på **www.personaleweb.dk/nysoc**

Etablering af introduktions- og mentorordninger for nye socialrådgivere i kommunen
- Guide til beslutningstagere og tovholdere

Viden om den nye socialrådgiver i kommunen
- Inspiration til udbyttet af introduktions- og mentorordninger og viden om de nye socialrådgiveres afsæt fra uddannelsen

Introduktionsordning for nye socialrådgivere i kommunen
- Værktøj til den nye socialrådgivers kontaktperson

Mentorordning for nye socialrådgivere i kommunen
- Værktøj til den nye socialrådgivers mentor

Velkommen til den nye socialrådgiver i kommunen
- Gode råd til nyuddannede socialrådgivere

Materialer – Skabeloner til introduktionsordning

- Huskeliste til udarbejdelse af introduktionsprogram for nyuddannede socialrådgivere
- Introduktionsskema til den nyuddannede socialrådgiver
- Videnspersoner og tjekliste til introduktion af nyuddannede socialrådgivere
- Dagsorden til statusmøde mellem kontaktperson og den nyuddannede socialrådgiver

Materialer – Skabeloner til mentorordning

- Samarbejdsaftale for mentor og den nyuddannede socialrådgivermentee
- Dagsorden for mentormøder med den nyuddannede socialrådgiver
- Procesjournal til den nyuddannede socialrådgivermentee

Konsulent
Jakob Sloth Petersen

KL
Weidekampsgade 10, Postboks 3370
2300 København S
www.kl.dk

Konsulent
Elisabeth Huus Pedersen

Dansk Socialrådgiverforening
Toldboldgade 19B
1253 København K
www.socialraadgiverne.dk