



VEJLEDENDE STANDARDER

FOR SOCIALRÅDGIVERNES FAGLIGHED OG ARBEJDSMILJØ



Vejledende standarder for socialrådgivernes faglighed og arbejdsmiljø

Dansk Socialrådgiverforening anbefaler hermed en række vejledende standarder som en hjælp til at understøtte udvikling af socialrådgivernes faglighed og et bæredygtigt arbejdsmiljø.

Dansk Socialrådgiverforening ønsker med standarderne at styrke socialrådgiverarbejdspladserne handlemuligheder ved at pege på konkrete faktorer, der har betydning for at kunne skabe positive forandringer på arbejdspladserne.

Et fokus på handlemuligheder kan gøre det lettere at italesætte problemer, komme med forslag og argumenter – og sammen med arbejdsgivere og politikere at gennemføre forandringer. Det kan få positiv effekt på både arbejdsmiljøet og for socialrådgiverfagligheden, samt ikke mindst for de målgrupper, som socialrådgiverne arbejder med.

Socialrådgiverne arbejder med mennesker, der er i en udsat og sårbar position. Det stiller helt særlige krav om gode vilkår og ordentlige rammer i arbejdet. Socialrådgiverne elsker deres fag og har valgt det, fordi det netop er muligt at gøre en forskel med at hjælpe de mennesker, der har det allersværest. Der er høje forventninger fra mange sider, og socialrådgiverarbejdet er ofte mentalt og følelsesmæssigt udfordrende. Derfor er der brug for vejledende standarder for faglighed og arbejdsmiljø for at kunne lykkes.

Standarderne peger på en række faktorer, der har en positiv effekt for socialrådgivernes faglighed og arbejdsmiljø. Når standarderne omsættes til praksis, kan de bidrage til at øge kvaliteten i arbejdsopgaverne til gavn for borgerne og kan bidrage til at fremme sundhed og trivsel for socialrådgiverne.

De vejledende standarder om socialrådgivernes faglighed og arbejdsmiljø skal således ses som en strategisk forebyggelsesindsats.

Standarderne er vejledende, sådan at det er muligt for socialrådgiverne og deres arbejdspladser at vælge et eller flere relevante temaer, drøfte dem og tilpasse dem til egne forhold og vilkår. Standarderne er samtidig udtryk for Dansk Socialrådgiverforenings vurdering af, hvad der kan understøtte den bedste praksis.

De vejledende standarder er således en rettesnor, som socialrådgiverne, deres arbejdspladser, arbejdsgivere og beslutningstagere kan bruge til at sikre, at rammerne for at udøve socialrådgiverfaget er i orden.

De vejledende standarder er udviklet på baggrund af bidrag fra Dansk Socialrådgiverforenings medlemmer og med inspiration fra Dansk Socialrådgiverforenings professionsstrategi, professionsetik, lederpolitik, arbejdsmiljøforskningen og Arbejdstilsynets vejledninger.

De vejledende standarder anbefales af Dansk Socialrådgiverforenings hovedbestyrelse 8. september 2020

Indhold

- 4 Socialrådgiverfaglig ledelse
- 5 Samarbejde om opgaveløsningen
- 6 Mål og mening med arbejdet
- 7 Tid til arbejdet
- 8 Professionelt relationsarbejde
- 9 Faglig refleksion
- 10 Kompetenceudvikling
- 11 Udvikling af det sociale arbejde
- 12 Kontinuitet og fastholdelse i arbejdet
- 13 Bilag - Risikofaktorer for socialrådgivernes faglighed og arbejdsmiljø
- 14 Noter
- 15 Inspirationskilder



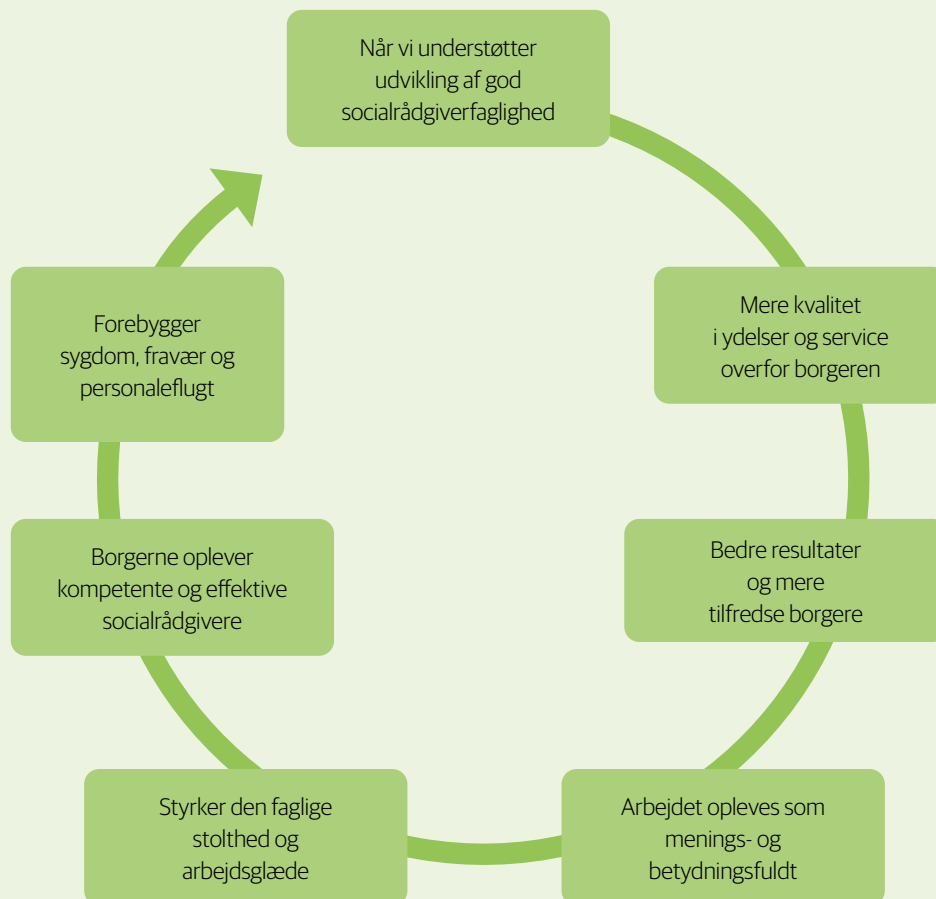
Dansk Socialrådgiverforening

Toldbodgade 19B, 1253 København K.
socialraadgiverne.dk/vejledende-standarder
Grafik: Signe Ida Christiansen
November 2020

Kontakt
Elisabeth Huus Pedersen, ehp@socialraadgiverne.dk
Nicolai Paulsen, np@socialraadgiverne.dk

Faglighed og arbejdsmiljø

er tæt forbundne og bør udvikles i sammenhæng



En god socialrådgiverfaglighed bidrager til at skabe kvalitet i de ydelser og den service, som borgerne får. Borgerne får bedre resultater og bliver mere tilfredse.

Det forstærker socialrådgivernes oplevelse af at have et meningsfuldt og betydningsfuldt arbejde. Det styrker den faglige stolthed og smitter af på arbejdsglæden.

Et godt arbejdsmiljø bidrager til at socialrådgiverne trives - og det forebygger sygdom, sygefravær og personaleudskiftning.

Det betyder også, at socialrådgivere, der oplever sig kompetente og effektive, smitter positivt af på borgernes oplevelse af de ydelser og den service, som de får.

En god socialrådgiverfaglighed og et godt arbejdsmiljø understøtter dermed hinanden på en positiv måde.

Det er derfor vigtigt, at initiativer, der skal understøtte den faglige udvikling af produktivitet og kvalitet i ydelserne også omfatter arbejdsmiljøforhold.

Tilsvarende bør initiativer, der sætter fokus på at udvikle et godt arbejdsmiljø, kobles tæt sammen med udvikling af selve arbejdet, dvs. de socialrådgiverfaglige målsætninger, metoder og redskaber.

Socialrådgiverfaglig ledelse

Dansk Socialrådgiverforening anbefaler, at arbejdspladser med mange ansatte socialrådgivere har mulighed for socialrådgiverfaglig ledelsessparring.

DET SIKRES GENNEM

- Adgang til ledere med socialrådgiverbaggrund og fagprofessionel erfaring, som
 - har kompetencer til at vurdere og italesætte den fagprofessionelle kvalitet og udviklingspotentiale i arbejdet.
 - kan tage initiativ til langtidsholdbar og faglig meningsfuld udvikling af arbejdsmåder og -metoder.
 - kan oversætte mellem strategi og praksis, og som kan styre efter resultater, kvalitet og faglig indsigt i kerneopgaven, fx hvor opgaver er påvirket af både fagligt krydspres og fagetiske dilemmaer samtidig med høj styringsmæssig og lovgivningsmæssig kompleksitet.
- Understøttelse af udvikling af fagprofessionel ledelse og ledelsesrum for socialrådgiverledere.
- Sikring af karriereveje, lederaspiranttilbud og ledelsesfaglig kompetenceudvikling målrettet ledere med socialrådgiverbaggrund.
- Samspil og samarbejde mellem ledere og medarbejdere, hvor lederne involverer, delegerer og motiverer medarbejdere til at tage ansvar, vise følgeskab og levere konstruktivt med- og modspil.

Hvorfor?

Fordi lederens socialrådgiverfaglige kompetencer styrker dialogen om socialrådgivernes arbejde og en løbende kvalificering af opgaveløsningen.

Samarbejde om opgaveløsningen

Dansk Socialrådgiverforening anbefaler, at alle socialrådgivere, har mulighed for at arbejde sammen med en socialrådgiverkollega (eller med en anden fagprofessionel) om opgaveløsningen.

DET SIKRES GENNEM

- Samarbejde om opgaveansvar, analyser, faglige vurderinger og problemløsningsforslag.
- To socialrådgivere (eller to fagprofessionelle) på sager, der er særligt komplicerede, belastende eller farlige.
- Særlig opmærksomhed på at undgå at nyansatte socialrådgivere står alene med arbejdsopgaverne.

Hvorfor?

Fordi det styrker kontinuitet, fælles læring og kvalitet i opgaveløsningen samt oplevelsen af tryghed og sikkerhed.

Dansk Socialrådgiverforening anbefaler, at alle socialrådgivere har et stærkt arbejdsfællesskab

DET SIKRES GENNEM

- Opmærksomme og hjælpsomme kolleger og ledere.
- Gensidig lærende og anerkendende dialog om opgaveløsning og samarbejdsrelationer.
- Et tillidsfuldt, trygt klima der giver mulighed for at kunne dele usikkerhed og give udtryk for sin mening – både på og udenfor arbejdspladsen.
- Konstruktiv håndtering af uenighed og konflikter.
- Fokus på at opbygge den sociale kapital på arbejdspladsen gennem tillid, retfærdighed og samarbejde med udgangspunkt i kerneopgaven på arbejdspladsen.
- Lærerige og anerkendende fortællinger om socialrådgiverfaget, der understøtter faglig stolthed.

Hvorfor?

Fordi det fremmer trivsel og styrker samarbejdet om kerneopgaven.

Mål og mening med arbejdet

Dansk Socialrådgiverforening anbefaler, at alle socialrådgivere har et meningsfuldt arbejde med klare mål for arbejdsopgaverne.

DET SIKRES GENNEM

- Dialog og inddragelse i beslutninger om arbejdsmetoder, arbejdsredskaber, arbejdstilrettelæggelse og kvaliteten i arbejdet med fokus på, hvordan man hver især og i fællesskab bidrager til løsning af kerneopgaven.
- Tilpasning af arbejdsindholdet til den enkeltes personlige, faglige og sociale ressourcer.
- En passende balance mellem variation og rutineopgaver, der matcher den enkeltes behov.
- Fokus på at forebygge og håndtere uklare eller modstridende krav, der kan resultere i krydspres og svære dilemmaer.
- Forventningsafstemning, der resulterer i klare roller og opgaver samt tydelige snitflader i samarbejdsrelationer til kolleger og samarbejdspartnere.
- Beslutningskompetence og handlerum i arbejdet.
- Indflydelse på tilrettelæggelse af egen arbejdsdag.
- Tillid til og anerkendelse af arbejdsindsatsen fra ledere og kolleger.
- Brugervenlige og kvalitetsunderstøttende redskaber, bl.a. IT-redskaber.

Hvorfor?

Fordi det er en forudsætning for arbejdsglæde, motivation og drivkraft.

Tid til arbejdet

Dansk Socialrådgiverforening anbefaler, at alle socialrådgivere kan udføre sit arbejde uden at stor arbejdsmængde og tidspres udgør en risiko for sikkerhed eller sundhed.

DET SIKRES GENNEM

- Overholdelse af Dansk Socialrådgiverforenings Vejledende Sagstal.
- Tilpasning af arbejdsmængden til den enkeltes personlige, faglige og sociale ressourcer.
- Mulighed for at overholde deadlines og frister.
- Et passende arbejdstempo og tid til at holde pauser.
- Mulighed for at arbejde koncentreret uden forstyrrelser og støj.
- Mulighed for at få hjælp til prioritering af arbejdsopgaverne.
- Overholdelse af den aftalte arbejdstid.
- Mulighed for at restituere efter perioder med højt arbejdspress.
- Fokus på at forebygge stress.

Hvorfor?

Fordi det øger kvaliteten i opgaveløsningen og bidrager til at forebygge sygdom og fravær.

Professionelt relationsarbejde

Dansk Socialrådgiverforening anbefaler, at alle socialrådgivere understøttes i at kunne udføre relationsarbejdet professionelt.

DET SIKRES GENNEM

- Fokus på kendskab til og brug af kompetencer til at håndtere relationsarbejde med borgeren uden at være for overinvolveret eller underinvolveret.
- Træning af dialog/kommunikation og konfliktforebyggende adfærd og konstruktiv feedback.
- Mulighed for at have en opgavesammensætning, der indeholder både enkle, komplekse og meget komplicerede opgaver (både lettere og sværere opgaver), eller alternativt at kunne variere opgaverne hen over ugen eller året, for at undgå ensidig belastning.
- Mulighed for at kunne skifte jobfunktion på arbejdspladsen for at undgå at blive mentalt slidt af samme opgavetype.

Hvorfor?

Fordi det styrker samarbejdet med borgeren, forebygger konflikter og giver bedre resultater.

Dansk Socialrådgiverforening anbefaler, at alle socialrådgivere har mulighed for at få støtte til at forebygge og håndtere høje følelsesmæssige krav i arbejdet.

DET SIKRES GENNEM

- Mulighed i hverdagen for trykt at kunne fortælle kolleger eller leder om tvivl, fejl eller manglende engagement i opgaverne, og blive lyttet til.
- Mulighed for kollegial eller ledelsesmæssig sparring i forhold til krav om indlevelsessevne i borgernes følelser, svære oplevelser og psykiske konstituering samt i forhold til egen tilpasning af kommunikation og adfærd samtidig med at man skal skjule/håndtere egne følelsesmæssige reaktioner.
- Et beredskab, der giver mulighed for at få psykisk førstehjælp, supervision, krisehjælp eller psykologbistand efter følelsesmæssigt belastende eller traumatiske oplevelser i arbejdet. Konstruktiv håndtering af uenighed og konflikter.
- Fokus på at opbygge den sociale kapital på arbejdspladsen gennem tillid, retfærdighed og samarbejde med udgangspunkt i kerneopgaven på arbejdspladsen.
- Læreriige og anerkendende fortællinger om socialrådgiverfaget, der understøtter faglig stolthed.

Hvorfor?

Fordi det understøtter en professionel og samtidig ægte personlig tilgang til borgeren og forebygger psykisk overbelastning af socialrådgiveren.

Faglig refleksion

Dansk Socialrådgiverforening anbefaler, at alle socialrådgivere regelmæssigt deltager i supervision af god kvalitet.

DET SIKRES GENNEM

- Ret og pligt til at deltage i supervision med henblik på at løse arbejdsopgaverne bedst muligt.
- Tilrettelæggelse af supervisionen, så der er fokus både på borgeren, socialfagligheden og socialrådgiveren som person.
- Åbenhed om formål og mål med supervisionen, herunder om indhold, metode, organisering og tilrettelæggelse.

Hvorfor?

Fordi det understøtter kvalitetssikringen af den praktiske professionsudøvelse, læringen og den faglige udvikling i jobbet.

Dansk Socialrådgiverforening anbefaler, at alle socialrådgivere – uanset om man er mange eller få socialrådgivere på arbejdspladsen – jævnligt deltager i socialrådgiverfaglig sparring og medvirker til videndeling.

DET SIKRES GENNEM

- Mulighed for socialrådgiverne at holde lærende og udviklende møder på arbejdspladsen, som styrker læring via refleksion om fælles socialrådgiverpraksis og læring af egne og andres fejl og succeser i den fagprofessionelle opgaveløsning.
- Mulighed for socialrådgiverne at mødes på tværs af arbejdspladser og drøfte socialrådgiverfaglige problemstillinger og udviklingsmuligheder.

Hvorfor?

Fordi det understøtter fælles praksis og retning samt styrker den fagprofessionelle opgaveløsning.

Kompetenceudvikling

Dansk Socialrådgiverforening anbefaler, at alle nyansatte socialrådgivere har ret til både et introduktionsforløb og et mentorforløb på arbejdspladsen af en passende varighed og god kvalitet.

DET SIKRES GENNEM

- Introduktionsforløb med en varighed på minimum 1-3 måneder, hvor den nyansatte får grundlæggende viden om arbejdspladsen og opøver færdigheder i at bruge de systemer og værktøjer, der anvendes på arbejdspladsen.
- Mentorforløb med en varighed på minimum 9-12 måneder, hvor den nyansatte kommer på faglig omgangshøjde med sine kolleger ved at give mentorstøtte til at håndtere de fagprofessionelle udfordringer, der opstår den første periode i jobbet.
- Aftalte vilkår for de socialrådgivere, som oplærer nyansatte kolleger, der omfatter:
 - tilpassede/reducerede arbejdsopgaver
 - tilbud om efteruddannelse inden for vejledning/coaching, mentoring eller supervision.

Hvorfor?

Fordi det rustet og udvikler den nyansatte socialrådgiver til at kunne fungere på et højt fagprofessionelt niveau på den konkrete arbejdsplads.

Dansk Socialrådgiverforening anbefaler, at alle socialrådgivere regelmæssigt deltager i kompetenceudvikling og at der sikres ressourcer til det.

DET SIKRES GENNEM

- Fælles drøftelse af læringskulturen og kompetenceudviklingsbehovene på den enkelte arbejdsplads.
- Fælles viden om, hvad der for socialrådgivere er relevant kompetencegivende efter-/videreuddannelse.
- Aktiv brug af retten til kompetenceudviklingsplan eller strategiske udviklingsmål, der hvert år drøftes og revideres sammen med arbejdsgiveren.
- Gode vilkår, så socialrådgiveren har tid og rum til at kunne gennemføre kompetencegivende uddannelsesforløb, hvor læring og transfer til praksis understøttes, ved:
 - tilpassede/reducerede arbejdsopgaver eller anvendelse af vikar.
 - fri med løn til at kunne deltage i undervisning, opgaveskrivning og prøver.
 - arbejdsgiverbetalt kursus/uddannelsesgebyr, transport, ophold samt litteratur.

Hvorfor?

Fordi det sikrer opdatering med nyeste viden på området samt specialiserede kompetencer.

Udvikling af det sociale arbejde

Dansk Socialrådgiverforening anbefaler, at alle arbejdspladser, hvor der arbejder socialrådgivere, skal sikre rum til udvikling af det sociale arbejdes praksis. Det skal ske i et samspil mellem ledelse og medarbejdere, og hvor muligt med inddragelse af de berørte borgere.

DET SIKRES GENNEM

- Fokus på aktuelt bedst mulige kvalitet i opgaveløsningen.
- Rettidige og vidensbaserede indsatser - forebyggelse, støtte og behandling.
- Forståelse af borgeren ud fra et helhedsorienteret, inddragende, relationelt og tillidsskabende perspektiv.
- Forståelse og klarhed omkring socialrådgivernes og andre fagprofessionelles handlerum, kompetencer, samarbejdsmuligheder og udviklingspotentialer.
- Understøttelse af en professionsetisk bevidsthed som en grundlæggende forudsætning for god socialrådgiverfaglig praksis og metodeudvikling.

Hvorfor?

Fordi det giver den bedste socialrådgiverfaglighed, produktivitet og kvalitet i arbejdet.

Dansk Socialrådgiverforening anbefaler, at alle arbejdspladser, hvor der arbejder socialrådgivere, skal sikre rum til udvikling af det sociale arbejdes organisering, rammer og vilkår. Det skal ske i et samspil mellem ledelse og medarbejdere, og hvor muligt med inddragelse af de berørte borgere.

DET SIKRES GENNEM

- Tydelige politikker, målsætninger og retningslinjer for det sociale arbejde.
- Klarhed om prioriteringen i forhold til økonomi, ressourcefordeling, investeringsmuligheder og det faglige handlerum.
- Gennemskuelig organisering, reduceret for irrelevante arbejdsopgaver og arbejdsprocesser.
- Anerkendelse af de forskellige professioners faglige integritet og særlige fagprofessionelle kompetencer, og samtidig
 - understøtte en helhedsorienteret og sammenhængende organisering, der undgår unødigt opsplitning og specialisering.
 - understøtte det tværprofessionelle og tværsektorielle samarbejde med udgangspunkt i fælles mål, fælles viden, gensidig respekt samt god kommunikation mellem parterne.

Hvorfor?

Fordi det styrker sammenhængen imellem socialfaglige indsatser, øvrige velfærdsydelse, mål og midler.

Kontinuitet og fastholdelse i arbejdet

Dansk Socialrådgiverforening anbefaler, at alle socialrådgivere skal kunne holde fast i faget gennem hele arbejdslivet, hvis de ønsker det.

DET SIKRES GENNEM

- Personalepolitikker og retningslinjer om sundhed, sygefravær, den rummelige arbejdsplads og den attraktive arbejdsplads, der indeholder konkrete tiltag til alle medarbejdere og til særlige medarbejdergrupper.
- Forebyggelse af høj personaleudskiftning gennem fastholdelse af socialrådgiverne i deres job, og derigennem styrke kontinuiteten for borgeren.
- Lederuddannelse, der sætter fokus på psykisk arbejdsmiljø, stressforebyggelse og håndtering af sygefravær.
- Åben kultur, der gør det muligt at gå til kolleger og leder, hvis man oplever problemer med trivslen på arbejdspladsen.
- Anerkendelse af, at man "bliver hjemme, hvis man er syg", så smittespredning forebygges og hurtig restituering efter sygdom understøttes.
- Anvendelse af vikar ved sygdom og fravær.
- Prioritering af arbejdsopgaver, når der er sygefravær, så man undgår yderligere belastning af sygemeldte medarbejders kolleger.
- Iværksættelse af hurtig psykologisk behandling af socialrådgivere, der bliver syge på grund af det psykiske arbejdsmiljø.
- Støtte og hjælp til syge efter sygemelding gennem gradvis tilbagevenden og tilpasning af arbejdsopgaver med udgangspunkt i individuelle behov og muligheder.

Hvorfor?

Fori det er udtryk for, at arbejdsmiljøet er sundt og bæredygtigt og forebygger sygdom, at arbejdspladsen undgår højt sygefravær og personaleudskiftning, og at borgerne ikke oplever unødvendige skift af socialrådgiver.

Bilag:

Risikofaktorer for socialrådgivernes faglighed og arbejdsmiljø

Adskillige undersøgelser viser, at socialrådgivernes arbejdsmiljø er belastet.

DE VIGTIGSTE RISIKOFAKTORER ER:

- Stor arbejdsmængde
- Højt arbejdstempo
- Høje følelsesmæssige krav
- Færre udviklingsmuligheder
- Rolleklarhed
- Rollekonflikter
- Lav social støtte fra leder
- Dårlig ledelseskvalitet
- Lav social kapital
- Unødvendige arbejdsopgaver
- Manglende balance mellem indsats og belønning
- Trusler
- Chikane

DISSE RISIKOFAKTORER RESULTERER I

- Højt stressniveau
- Mindre jobtilfredshed
- Højere sygefravær og sygenærvær samt sygefravær på grund af det psykiske arbejdsmiljø
- Negative konsekvenser for kvaliteten i arbejdet

Noter

1. Socialrådgivere ansat i kommuner og regioner er omfattet af Aftale om kompetenceudvikling, suppleret af Aftale om individuel udviklingsplan.
2. Jf. Aftale om Kompetenceudvikling i Staten
3. Termen 'det sociale arbejde' skal forstås bredt. Jf. IFSW's internationale definition af socialt arbejde: "Socialt arbejde er en praksisbaseret profession og en akademisk disciplin, der fremmer social forandring og udvikling, social samhørighed, og empowerment og frigørelse af mennesker. Principper om social retfærdighed, menneskerettigheder, kollektivt ansvar og respekt for forskelligheder er centrale for socialt arbejde. Understøttet af teorier om socialt arbejde, samfundsvidenskab, humanistiske fag og oprindelige folks viden, inddrager socialt arbejde mennesker og strukturer for at adressere livsudfordringer og for at opnå øget trivsel."
4. Termen 'borgeren' skal forstås bredt. Borgeren kan være et barn, en familie, en elev, en studerende, en klient, en patient, en indsat, osv.
5. Professionsetikken' refererer til Dansk Socialrådgiverforenings Professionsetik, hvis formål er at give plads til refleksionen og diskussionen om, hvad der er det gode, og hvilke handlinger, der fremmer det gode.

Inspirationskilder

Arbejdstilsynet:

**Arbejds miljøvejviser
for kontor**

Arbejdstilsynet:

**Spørgeguide om
psykisk arbejdsmiljø**

Arbejdstilsynet:

**Vejledning om Oplæring, instruktion
og tilsyn med arbejdet**

Arbejdsmedicinsk Klinik Herning:

**Efter stress - om at komme tilbage til
arbejde efter stress. 2019**

**Bekendtgørelse om
psykisk arbejdsmiljø**

COWI:

Socialrådgivernes psykiske arbejdsmiljø, 2018

Dansk Socialrådgiverforening:

9 bud på god offentlig ledelse

Dansk Socialrådgiverforening:

Lederpolitik

Dansk Socialrådgiverforening:

**Politiske anbefalinger
til investering på det
sociale voksenområde**

Dansk Socialrådgiverforening:

Professionsstrategi

Dansk Socialrådgiverforening:

Professionsetik

Dansk Socialrådgiverforening:

Vejledende sagstal

Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø:

Arbejdsmiljø og helbred (AH18)

Forhandlingsfællesskabet

og KL/RLTN:

Aftale om kompetenceudvikling, 2015

Aftale om individuel udviklingsplan, 2018

Peter Hasle m.fl.:

Ledelse af kerneopgaven. Akademisk Forlag, 2016

Rikke Høgsted:

Grundbog i belastningspsykologi. ICTUS, 2019

Medarbejder- og kompetencestyrelsen:

Aftale om kompetenceudvikling i staten, 2019

