

Nøglen til en god start for nye socialrådgivere i kommunerne



# Viden om den nye socialrådgiver i kommunen

**Inspiration** til udbyttet af introduktions- og mentorordninger og viden om de nye socialrådgiveres afsæt fra uddannelsen



Dansk Socialrådgiverforening



## Indhold

<b>Indledning</b>	<b>3</b>
<b>Hvorfor en introduktions- og mentorordning?</b>	<b>4</b>
Den nye socialrådgivers udbytte	4
Arbejdspladsens udbytte	4
Kontaktperson og mentors udbytte	5
Kollegernes udbytte	5
<b>Hvad er en introduktions- og mentorordning?</b>	<b>6</b>
Hvad er en introduktionsordning?	7
Hvad er en mentorordning?	7
<b>Den nyuddannede socialrådgivers udgangspunkt</b>	<b>8</b>
Fakta om socialrådgiveruddannelsen	8
<b>Overgangen mellem uddannelse og arbejdsplads</b>	<b>9</b>
Den nye socialrådgiver kommer med viden til arbejdspladsen	9
Arbejdsgiveren tilfører de kompetencer, der skal anvendes i praksis	10
Praksiskompetencer	10
<b>Henvisninger</b>	<b>11</b>
<b>Materialer til en god start for nye socialrådgivere i kommunerne</b>	<b>12</b>

### 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

Hvilket udbytte kan kommunale arbejdspladser få ved at indføre introduktions- og mentorordninger? Hvilke fordele giver sådanne ordninger for nyuddannede socialrådgivere, der skal begynde i deres første jobs? Og hvilke kompetencer har de nyuddannede socialrådgivere med sig fra deres uddannelse?

Disse spørgsmål gives der svar på i denne publikation, der henvender sig bredt til *interessenter og aktører* i introduktions- og mentorordninger for nyuddannede socialrådgivere, f.eks. beslutningstagere, MED-udvalg, HR-afdeling samt kontaktpersoner og mentorer for nye socialrådgivere på arbejdspladsen.

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

Denne publikation er et af flere materialer til introduktions- og mentorordninger på kommunale arbejdspladser. Materialerne kan downloades på [www.personaleweb.dk/nysoc](http://www.personaleweb.dk/nysoc).

God læselyst!

KL og Dansk Socialrådgiverforening



Dansk Socialrådgiverforening

# Hvorfor en introduktions- og mentorordning?

**Det kan være en god ide at udvikle og etablere introduktions- og mentorordninger for nyuddannede socialrådgivere i kommunerne.**

Med et sådant forløb introduceres den nyansatte socialrådgiver hurtigere til organisationen, til arbejdet, til kulturen og alle de skrevne og uskrevne regler. Arbejdspladsen opnår til gengæld den fordel, at medarbejderen hurtigere bliver integreret som en aktiv medarbejder, der løfter sine opgaver på faglig kompetent vis.

## Den nye socialrådgivers udbytte

En veltilrettelagt og prioriteret introduktions- og mentorordning kan være med til at sikre den nye socialrådgivers trivsel og arbejdsglæde. Den kan være med til at sikre, at den nye socialrådgiver får et højt fagligt niveau, bliver rustet til at arbejde effektivt med sine arbejdsopgaver og får et godt samarbejde med sine kolleger.

En god introduktions- og mentorordning vil være grundlaget for, at socialrådgiveren med tiden vil opleve sig som en kompetent og professionel udøver af socialrådgiverfaget.

## Arbejdspladsens udbytte

For arbejdspladsen kan en introduktions- og mentorordning være et redskab til hurtigt og effektivt at få de nye socialrådgivere integreret på arbejdspladsen, både praktisk, socialt, fagligt og organisatorisk. Ordningerne indeholder således både rekrutterings- og fastholdelsesperspektiver.

Ordningen kan sikre, at viden, færdigheder, holdninger og erfaring ikke forsvinder fra arbejdspladsen, men løbende formidles fra den erfarne socialrådgiver og rollemodel til den nye socialrådgiver. Dermed overføres også arbejdspladsens overordnede målsætninger og visioner fra den erfarne til den nye.

Arbejdspladsen skal også være åben for, at den nye socialrådgiver skal understøttes i at bruge sin uddannelse, kan inddrage de nye teorier og metoder i opgaveløsningen, og lytter til de nye forsknings- og udviklingsresulta-

ter, som den nye socialrådgiver har med sig fra uddannelsesinstitutionen. Hvis læringen kun går fra de erfarne socialrådgivere til den nye socialrådgiver, så kan der være risiko for at den nye socialrådgiver aflærer det, som han eller hun har lært på uddannelsen.

En introduktions- og mentorordning styrker også relationerne, den gensidige forståelse, netværksdannelse og samarbejdet på arbejdspladsen.

En god ordning kan være med til at fremhæve, at arbejdspladsen har en læringskultur, der sætter udvikling og innovation højt. Ordningen kan være en del af arbejdspladsens generelle kompetenceudviklingspolitik.

I 2012 gennemførte KL og DS en spørgeskemaundersøgelse blandt ledere og socialrådgivere. Blandt de 46 ledere, der allerede i dag har indført introduktions- og mentorordninger, var der stor enighed om, at ordningerne førte til bl.a. hurtigere indkøring af de nyansatte i jobbet, øget trivsel m.m.

Hvilke effekter oplever du af ordningen?	Antal svar	Antal enige i procent
Hurtig indkøring i jobbet	41	89 %
Øget trivsel	36	78 %
Bedre arbejdsmiljø	27	59 %
Minimering af belastning af kolleger	20	43 %
Lettere rekruttering	8	17 %
Mindre sygefravær	8	17 %
Andet	3	7 %

Kilde: Survey gennemført i 2012 af KL og DS



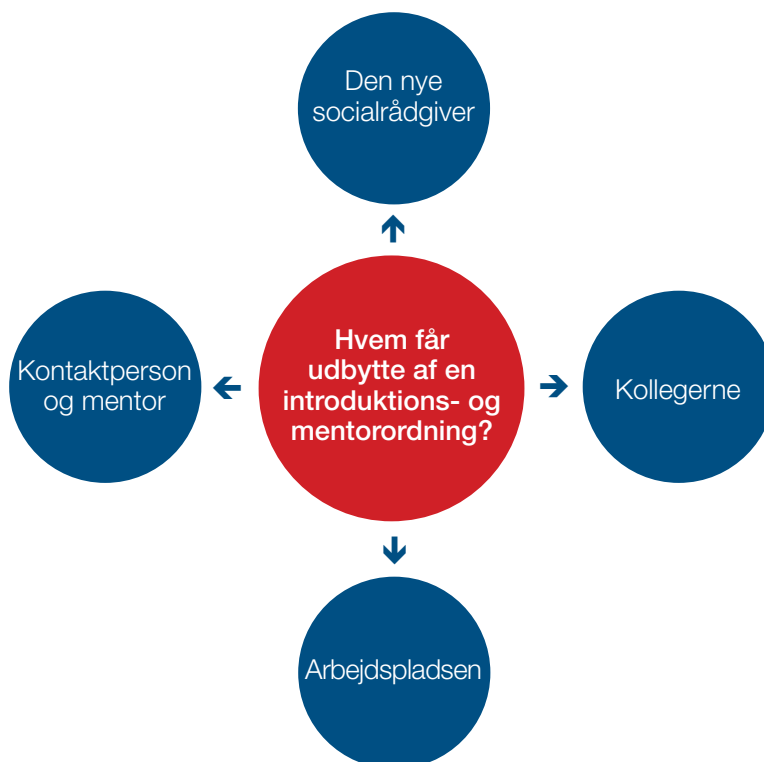
## Kontaktperson og mentors udbytte

Den nye socialrådgivers kontaktperson og mentor kan også få gavn af at varetage rollerne som vejleder og mentor.

Dels fordi selve opgaven med at formidle det sociale arbejdes praksis kan skabe et nyt overblik og give nye indsigter, dels fordi kontaktpersonen og mentoren vil blive udfordret af de spørgsmål, som den nye socialrådgiver stiller.

## Kollegernes udbytte

En introduktions- og mentorordning kan både være en berigelse og en positiv udfordring for de øvrige kolleger, fordi den nye socialrådgiver kommer med mange ideer, har viden om de nyeste teorier indenfor det sociale område og stiller gode spørgsmål, der kan sætte gang i refleksionen.



# Hvad er en introduktions- og mentorordning?

## Introduktionsordning og mentorordning supplerer hinanden

Hvor kontaktpersonen især tager sig af at formidle konkret viden og færdighedsindlæring i den første tid i ansættelsen, kan mentoren tage fokusere på kompetenceudvikling, håndtering af dilemmaer, og de lidt bredere spørgsmål, som typisk opstår for den nye socialrådgiver hen ad vejen.

En introduktionsordning og en mentorordning er to forskellige læringsaktiviteter, der supplerer hinanden.

**Introduktionsordning**  
Viden og færdigheder

**Mentorordning**  
Kompetencer



## Hvad er en introduktionsordning?

En introduktionsordning kan defineres som en ramme for, hvordan arbejdspladsen forbereder og gennemfører modtagelsen af en ny medarbejder i den første opstartsperiode.

Introduktionsordningen har til formål at give den nye socialrådgiver den mest grundlæggende viden om arbejdspladsen og arbejdsopgaverne

– at lære kommunen at kende som arbejdsplads og at finde sig tilrette som medarbejder, også praktisk og socialt.

Den nye socialrådgiver har brug for at få opøvet færdigheder i at bruge de systemer og værktøjer, der anvendes på arbejdspladsen. Det kan ske gennem forskellige undervisnings- og

træningselementer eller mere uformel sidemandsoplæring.

Ofte er det en erfaren socialrådgiver og tæt kollega, der fungerer som kontaktperson og vejleder i den første tid, og som i samråd med ledelsen sørger for at udarbejde det konkrete introduktionsprogram og sikrer, at det forløber efter hensigten.

### Værktøj og skabeloner til introduktionsordningen

Et særligt værktøj til kontaktpersonen om introduktionsordningen samt skabeloner til skema, huskeliste, tjekliste og dagsorden kan downloades på [www.personaleweb.dk/nysoc](http://www.personaleweb.dk/nysoc)

## Hvad er en mentorordning?

En mentorordning kan defineres som en ordning, der tildeler en erfaren medarbejder en særlig vejlednings- og rådgivningsrolle, og som gennem en mere eller mindre formaliseret møde- eller samtalerække understøtter den nyansattes faglige udvikling i et dialogorienteret forløb.

Mentorordningen har til formål at styrke den nyuddannede socialrådgivers fagprofessionelle kompetenceudvikling.

Mentorfunktionen har gennem tiden haft forskelligt fokus – fra et snævert fokus på "at gøre karriere" til vejledning og videndeling. I dag er mange mentorordninger også fokuseret på den gensidige læring og det udbytte, der er for både mentee og mentor.

Mentoren på den kommunale arbejdsplads – den erfarne socialrådgiver – vil som oftest have fået opgaven med at bringe den nye socialrådgiver på faglig omgangshøjde med de øvrige kolle-

ger. Der kan derfor være elementer fra alle tre historiske mentorfunktioner.

Mentorordningen kan organiseres som en række dialogmøder, hvor mentor og den nye socialrådgiver drøfter emner, som typisk vil være vanskelige at håndtere for den nye socialrådgiver. Mentoren kan være en socialrådgiver, som ikke er en tæt kollega, men skal selvfølgelig have en vis viden om den nye socialrådgivers arbejdsindhold.

### Værktøj og skabeloner til mentorordningen

Et særligt værktøj til mentorordningen samt skabeloner til samarbejdsaftale, dagsorden og procesjournal kan downloades på [www.personaleweb.dk/nysoc](http://www.personaleweb.dk/nysoc)

# Den nyuddannede socialrådgivers udgangspunkt

Folk er forskellige. Det er nyuddannede socialrådgivere også. Både hvad angår personlighed, alder, erfaring og med hensyn til de valg, der er foretaget under uddannelsen om praktiksted, valgfag og bacheloropgave.

De fleste nyuddannede socialrådgivere er i midten eller i slutningen af 20'erne. Som regel har de en del erhvervs erfaring fra studiejobs eller fra tiden før påbegyndelsen af socialrådgiveruddannelsen. Mange har haft arbejde inden for det sociale område, f.eks. som pædagogmedhjælper.

Et mindretal af de nyuddannede socialrådgivere er i 30'erne eller 40'erne. De har typisk meget erhvervs erfaring, og en del af dem har også en anden uddannelse med i bagagen.

## Fakta om socialrådgiveruddannelsen

Socialrådgiveruddannelsen er en professionsbacheloruddannelse, der varer 3½ år. Heraf foregår et halvt år i praktik på en socialrådgiverarbejdsplads.

Uddannelsen skal give nyuddannede socialrådgiver viden, færdigheder og kompetencer på seks kerneområder:

- Teorier, metoder og etik inden for socialt arbejde
- Individet i samfundet, menneskers udvikling og sociale relationer
- Sociale problemer, ledighed og livsbetingelser
- Velfærdspolitik og den retlige regulering af socialfaglige indsatser
- Organisation og økonomiske rammer for indsatser på det sociale og det arbejdsmarkeds-politiske område
- Evaluering, udvikling og kvalitets-sikring af socialt arbejde

Under studiet skal den studerende vælge 2-4 valgfag, som tilsammen varer 2/3 år (40 ECTS point). Det ene valgfag skal enten være 'Beskæftigelsesområdet' eller 'Udsatte børn og ungeområdet'.

Herudover kan den studerende vælge mellem tre valgfag, som udbydes på alle uddannelsesinstitutionerne: 'Voksne udsatte og personer med handicap', 'beskæftigelsesområdet', 'udsatte børn og ungeområdet', eller valgfag, der udbydes på nogle af uddannelsesinstitutionerne, f.eks. 'tværfaglig rehabilitering', 'psykiatri', 'integration', 'interkulturelt/internationalt socialt arbejde', 'civilsamfund' og diverse enkeltmoduler.

Den socialrådgiverstuderende er i praktik på en arbejdsplads i fem måneder. Praktikken giver den studerende mulighed for at arbejde med fagligt relevante problemstillinger og opnå kendskab til relevante erhvervsfunktioner.

Det er i praktikken, at den studerende skal opnå forståelse af institutionens organisatoriske rammer, værdier og etiske dilemmaer samt det tværprofessionelle samspil, der udfolder sig i praktikinstitutionen.

Praktikstederne findes både i kommuner og regioner – samt på statslige og private arbejdspladser. I kommunerne placeres praktikpladserne både i kommunale forvaltninger samt i institutioner og tilbud.

Uddannelsen afsluttes med et bachelorprojekt og eksamen. Den

studerende vælger selv opgavens tema, som skal omhandle en praksisnær problemstilling af central betydning for faget. Opgaven kan udarbejdes i samarbejde med en privat eller offentlig virksomhed.

### Formålet med socialrådgiveruddannelsen er,

**"... at kvalificere den uddannede til at varetage opgaver inden for socialrådgivning og socialt arbejde. Den uddannede skal selvstændigt og på tværs af professioner og sektorer kunne bidrage til forebyggelse og løsning af sociale problemer samt planlægge, koordinere, gennemføre, evaluere og udvikle socialfaglige indsatser på individ-, gruppe-, organisations- og samfunds niveau inden for den offentlige forvaltning, herunder på beskæftigelsesområdet, foranstaltningsområdet og i privat regi."**

*Bekendtgørelse om uddannelse til professionsbachelor som socialrådgiver*



# Overgangen mellem uddannelse og arbejdsplads

Grunduddannelsen er forpligtet til at etablere en tydelig kobling mellem teorien på uddannelsen og aftagerens professionspraksis.

Dimittenderne skal både besidde viden om bl.a. teorier og metoder i socialt arbejde, og generelle kompetencer i hvordan viden og færdigheder omsættes i konkrete handlinger.

Professionshøjskolerne gennemfører med mellemrum dimittendundersøgelser og aftagerundersøgelser blandt arbejdsgiverne.

Det fremgår af undersøgelserne, at både de nyuddannede socialrådgivere og deres arbejdsgivere peger på, at den nyuddannede og nyansatte socialrådgiver har brug for at opøve praktiske færdigheder og opnå erfaring inden for administration, forvaltning og den konkrete anvendelse af juraen.

## Aftagerundersøgelse 2012

I en undersøgelse foretaget af Professionshøjskolen Metropol i 2012, har man spurgt aftagerne af de nyuddannede socialrådgivere, dvs. arbejdspladserne, om hvilke kompetencebehov hos de nyuddannede socialrådgivere, som vil være særligt vigtige at tage højde for fremover.

Aftagerne peger på juridiske kompetencer, kommunikation, herunder også skriftlig kommunikation, myndighedsrollen samt kendskab til IT/digitalisering.'

Arbejdspladserne er også blevet spurgt til de vigtigste kompetencer for nyuddannede socialrådgivere. Her peges bl.a. på indsigten i myndighedsrollen og hjælperollen.

## Arbejdspladsernes vurdering af de vigtigste kompetencer hos nyuddannede socialrådgivere

1. Indsigt i myndighedsrollen og hjælperollen
2. Forståelse for de juridiske rammers betydning for socialt arbejdes udførelse
3. Udføre systematiske og helhedsorienterede beskrivelser i forhold til arbejdsområdets målgruppe
4. Etablere kontakt med og forstå forudsætningerne for at gennemføre samtaler med arbejdsområdets målgruppe

*Professionshøjskolen Metropol:  
Aftagerundersøgelse socialrådgiveruddannelsen*

## Den nye socialrådgiver kommer med viden til arbejdspladsen

Professionshøjskolerne underviser de studerende på et forsknings- og udviklingsbaseret vidensgrundlag. Professionshøjskolerne skal også være i tæt samspil med kommunernes virkelighed. Og uddannelsesstederne skal ideelt set understøtte kommunernes praksis med den nyeste og mest evidensbaserede viden.

Når en nyuddannet socialrådgiver ansættes i en kommune, er der derfor mulighed for at drage nytte heraf.

Den nye socialrådgiver besidder viden om de nyeste teorier og metoder, som kollegerne kan lade sig inspirere af. Den nye socialrådgiver er også trænet i at opsøge og anvende ny viden og forskningsresultater.

Den nye socialrådgiver bør derfor både have mulighed for at anvende sin viden fra uddannelsen i praksis, men også at kunne delagtiggøre sine kolleger i den viden, som medbringes.

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

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.

## Guide til etablering af introduktions- og mentorordninger i kommunerne

Beslutningstagere og tovholdere kan downloade en særlig guide etablering af introduktions- og mentorordninger i kommunerne på [www.personaleweb.dk/nysoc](http://www.personaleweb.dk/nysoc).

# Arbejdsgiveren tilføjer de kompetencer, der skal anvendes i praksis

## Socialrådgiveruddannelsen gør den studerende jobklar – men indkøring på arbejdspladsen er nødvendig

Socialrådgiveruddannelsen klæder de studerende på til at varetage en række jobfunktioner i kommunerne.

Socialrådgivere arbejder i Jobcentre- ne med sygedagpenge og kontant- hjælpsområdet, hvor de ofte arbejder med de mest udsatte borgere. Der er ligeledes socialrådgivere ansat på

børne- og familieområdet med socialt udsatte, syge og handicappede børn og unge og deres familier. De bliver også ansat på mange andre forvaltningsområder, f.eks. med socialt udsatte voksne, handicap og psykiatriområdet, integrationsområdet samt på en række forskellige kommunale institutioner og projekter.

Socialrådgiveruddannelsen kan imidlertid ikke forberede de studerende i alle de fagsystemer, dokument- håndteringssystemer, administrative

procedurer og retningslinjer, som kommunerne anvender.

Derfor vil arbejdspladsen ved nyan- sættelsen skulle ruste den nyuddan- nede socialrådgiver til at anvende kommunens særlige systemer og arbejdsgange, specifikke metoder, i strukturering af egen arbejdsdag og meget andet.

## Praksiskompetencer

Den nyuddannede socialrådgiver kan således ofte have 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.

Det *socialt* tilhørsforhold er ligeledes vigtigt. Det handler om at føle sig som en del af personalegruppen, være tryk og have tillid til, at man kan stille spørgsmål og få hjælp, når det bliver svært.

*Organisatorisk* viden dækker både over viden om både mødestrukturer, beslutningskompetencer og om at

stifte bekendtskab med nøgleperso- ner i organisationen, ledere, tillids- valgte, m.v.

Endelig handler de *faglige* praksis- kompetencer om at få styr på indhol- det i arbejdsopgaverne, træne me- toder, systemer og brug af værktøjer samt ikke mindst at lære målgruppen at kende.





### Styrk koblingen mellem teori og praksis på socialrådgiveruddannelsen

KL og Dansk Socialrådgiverforening har sammen gennemført et projekt og udgivet en pjece, der har til formål at styrke samspillet mellem uddannelsen og praksis i kommunerne.

I projektet har mange kommunale ledere og socialrådgivere sam-

men med VIA University College og Professionshøjskolen Metropol udviklet nye ideer til teori-praksis-samspillet og fået konkrete samarbejdsaftaler:

Undervisere fra socialrådgiveruddannelsen har været i praktik i kommunale forvaltninger for at

øge deres kendskab til den kommunale virkelighed. De kommunale arbejdspladser har leveret gæsteundervisere til uddannelserne og cases til undervisningen. Der er arrangeret arbejdspladsbesøg og foreslået praksisnære emner til bachelorprojekter m.m.

*KL og Dansk Socialrådgiverforening: Styrket samspil mellem teori og praksis*

## Henvisninger

Bekendtgørelse om uddannelse til professionsbachelor som socialrådgiver, BEK.nr 766 af 24/06/2011

**KL og Dansk Socialrådgiverforening:** Styrket samspil mellem teori og praksis, 2014

**Professionshøjskolen Metropol:** Aftagerundersøgelse socialrådgiveruddannelsen, 2012

# 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](http://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](http://www.kl.dk)



Konsulent  
Elisabeth Huus Pedersen

Dansk Socialrådgiverforening  
Toldboldgade 19B  
1253 København K  
[www.socialraadgiverne.dk](http://www.socialraadgiverne.dk)