

2012

Gode råd og inspiration til sociale mentorer

Opsamling på workshops i kursusforløb for sociale mentorer under forsøget:

Mentor til udsatte unge uden uddannelse og job

Indledning

Dette inspirationshæfte er henvendt til sociale mentorer og er en opsamling af gode råd og inspirationer til mentorens arbejde med udsatte unge uden uddannelse eller job.

I efteråret 2012 afholdte mploy på foranledning af Arbejdsmarkedsstyrelsen et 2-dages kursusforløb for de sociale mentorer, der er ansat i det evidensbaserede forsøg: "Mentor til udsatte unge uden uddannelse og job". Kursets formål har været at træne en række redskaber, som kan anvendes i sociale mentorerers arbejde med at støtte udsatte unge på vej mod uddannelse eller job. Den faglige sparring og debat mellem underviseren, deltagerne og de medvirkende erfarne sociale mentorer på kursusforløbet er opsamlet i dette inspirationshæfte for sociale mentorer. De punktvis gode råd og inspiration listes i hæftets tekstbokse. Kurset har introduceret en række værktøjer med inspiration fra løsningsfokuseret coaching. I hæftet indgår også elementer af løsningsfokuseret coaching.

Det er hensigten, at inspirationshæftet både kan anvendes af kommende sociale mentorer og være en opfriskning af centrale faglige anbefalinger.

De gode råd og inspirationer er indrammet af følgende overskrifter med tilhørende temaer:

1. Målsætning og succes på vej mod job og uddannelse

1.1 Tag små skridt og giv hjemmearbejde

1.2 Lav handleplaner

1.3 Tag udgangspunkt i drømmen

2. Forventningsafstemning og samarbejde med de unge

1.1 Tal om rammer for samarbejdet

1.2 Beskriv roller og temaer i samarbejdet

1.3 Lad de unge være ansvarspersoner

3. Forventningsafstemning og samarbejde med sagsbehandlere

3.1 Sæt mål for mentorforløbet sammen med de unge

3.2 Få indsigt i de unges behov, men forsøg at arbejde fordomsfrit

3.3 Aftal hvilken afrapportering, der skal gives tilbage

3.4 Samarbejde med andre fagpersoner

4. Samarbejde med andre fagpersoner

4.1 Afgræns dine opgaver i forhold til støttekontaktpersoner

4.2 Lær systemet at kende

4.3 Aftal hvad arbejdspladsen eller uddannelsesinstitutionen bør vide

5. Spilleregler og etik

5.1 Vær tillidsfuld men professionel i relationen

5.2 Pas på dig selv

1. Målsætning og succes på vej mod job og uddannelse

Udsatte unge ledige uden uddannelse eller job møder mange professionelle voksne med planer for samarbejde: En plan for bedre at kunne fungere i egen bolig, eller en plan for uddannelse og job. Som mentor er det ikke din rolle at lave en ny plan, der kan registreres i kommunens IT-system. Derimod er en plan, hvor du og den unge sammen har sat ord på små og meget konkrete skridt godt værktøj. Her kommer nogle gode råd til dit arbejde med at sætte mål for og få succes med den unge:

- Tag små skridt og giv hjemmearbejde
- Lav handleplaner
- Tag udgangspunkt i drømmen

1.1 Tag små skridt og giv hjemmearbejde

For mange unge kan vejen til uddannelse være lang og måske også uoverskuelig. Både jobcentret og Ungdommens Uddannelsesvejledning samarbejder med den unge om en plan for de langsigtede mål. Et godt redskab er at dele de langsigtede mål op i små, opnåelige mål. Den unge kan lettere overskue at tage ansvar for mindre delmål, og du kan som mentor give støtte og feedback på de små succeser.

- Definer formålet med forløbet.
- Hold små korte møder og giv hjemmearbejde imellem.
- Arbejd med små opnåelige mål.
- Følg op på de små mål.
- Få feedback fra andre professionelle omkring den unges udvikling.
- Gør målene visuelle for eksempel med en udviklingstrappe eller et mindmap.
- Vær nysgerrig på hvordan den unge formår at håndtere de små succeser.

Hvis den unge lider af social angst, kan små mål dreje sig om at blive bedre til at indgå i sociale fællesskaber på en uddannelse. Hvis den unge er uadreagerende, kan målene dreje sig om at prøve nye handlemønstre af, som ikke skaber konflikt. Eksempelvis gennem en virksomhedspraktik. Hvis I skriver målene ned, kan I lettere huske også at fejre succeserne. Det kan være en god ide, at gøre målene visuelle. For eksempel kan I tegne et mindmap eller en udviklingstrappe.

Hvis du vil arbejde med inspiration fra løsningsfokuseret coaching, skal du spørge nysgerrigt ind til de små succeser, der er undtagelsen fra normalen. For eksempel en dag hvor den sociale angst spillede en mindre rolle. I de positive undtagelser træder den unges ressourcer frem, og I bliver begge klogere på, hvad der skal til for at få succes igen.

1.2 Lav konkrete handleplaner

Alle mennesker har brug for konkrete anvisninger for at bryde indgroede vaner. Mange af de udsatte unge har et særligt behov for at opdage konkret, hvilke nye former for handlinger, der skal til for at bryde et dårligt mønster.

- Lav konkrete handleplaner.
- Præciser hvordan den unge når sit mål og med hvilket tidsperspektiv.
- Giv den unge "huskekort" eller noget på skrift som viser, hvad den unge kan gøre, når han eller hun møder udfordringer.
- Giv ros på vej mod målet.

En metode til at konkretisere nye handlemønstre er små huskekort eller stikord. Her kan listes gode ord og vendinger. Men også tegn hos sig selv eller andre, som den unge kan være opmærksom på og bruge i situationer, der normalt går skævt.

1.3 Tag udgangspunkt i drømmen

Hvis du som mentor er inspireret af løsningsfokuseret coaching, er det vigtigt at kunne arbejde med den unges egne drømme. Dels for at finde den unges motivation, men også for at bruge de unges ansvarlighed og engagementet.

- Start med at opbygge en god relation.
- Find ind til den unges drømme.
- Sæt fokus på den unges interessepunkter.
- Brug eventuelt en løsningsfokuseret tilgang hvor den unge i detaljer beskriver, hvad opfyldelsen af drømmen vil betyde, og hvilke ressourcer den unge selv oplever til stede.
- Undersøg fra den unges perspektiv.
- Belys drømmen og lad den unge selv afprøve, hvad der er realistisk. Ofte kan dele af drømmen blive til virkelighed!
- Se muligheder frem for begrænsninger.
- Tag hensyn til barrierer.

Det kræver tillid til en mentor at sætte ord på sine drømme. Særligt hvis sygdom, nederlag og manglende succeser stjæler billedet. Det kræver også den unges tillid at afprøve drømmen for at finde frem til, hvad der er

realistisk og muligt i fremtiden. Sammen med den unge kan du teste, hvad der er realistisk gennem praktikforløb, samtaler med UU-vejledere eller ved, at den unge selv søger indsigt og råd hos relevante personer.

Afprøvning af drømme kan betyde, at den unges identitet udfordres. For eksempel, hvilket tøj man kan gå i, hvornår man skal stå op om morgenen og hvor tit man bør gå i bad? Eller den unges opfattelse af egne evner udfordres, sygdom og andre barrierer taget i betragtning.

Det er vigtigt at give positiv feedback undervejs, så afprøvning af drømme kommer til at handle om at få øje på ressourcer og alt det, der lykkedes - fremfor at føje flere nederlag til en liste, der måske i forvejen er lang. Med inspiration fra løsningsfokuseret coaching, kan der tages udgangspunkt i den unges egen beskrivelse af, hvilke kompetencer han/hun har sætter i spil i en situation, hvor drømmen er opfyldt. Denne beskrivelse kan bruges som afsæt til at arbejde hen imod nye handlingsmønstre for den unge.

2. Afstem forventninger med den unge

Som indledning til samarbejdet med den unge er det vigtigt at drøfte gensidige roller, og hvordan et godt samarbejde kan se ud. Det kan være relevant at skitsere de overordnede linjer i den unges uddannelsesplan for på den baggrund at drøfte, hvilke temaer jeres samarbejde skal dreje sig om. En god forventningsafstemning handler om at sætte ord på, hvilken relation og samarbejdsform, I ønsker at have.

Her er nogle gode råd:

- Tal om rammer for samarbejdet
- Beskriv roller og temaer i samarbejdet
- Lad den unge være ansvarsperson

2.1 Tal om rammerne for samarbejdet

Tag en dialog med den unge om, hvor tit I skal mødes, hvornår du er til rådighed og hvilke rammer, der skal være for jeres samarbejde.

- Fortæl på hvilke tidspunkter du er til rådighed.
- Sæt retningslinjer for mødetidspunkter.
- Lav regler for hvor ædruelig den unge skal være til jeres samtaler.
- Fortæl hvad din arbejdstid er, og hvornår du svarer på sms.
- Overvej, om du vil være til rådighed for krisehjælp

Det er en god idé at fortælle den unge, hvornår du kan svare på mobil og sms. Som mentor bør du være let tilgængelig, men overvej samtidig, hvor vidt du kan kontaktes ved krisesituationer udenfor normal arbejdstid. Tag drøftelsen med din arbejdsgiver. Overvej hvilke krisesituationer, du vil

handle på og hvornår du vil henvise til andre professionelle eksempelvis psykiatrisk skadestue eller telefonisk rådgivning. Hvis dit arbejde som mentor ofte kræver, at du handler i akutte situationer, kan det være en god idé at forberede den unge på, at du i visse situationer må ændre eksisterende aftaler. I sammenhænge, hvor den unge har et misbrug kan en rammesætning være, at du fra start er nødt til at lave aftaler om, hvor clean den unge skal være.

2.2 Beskriv roller og temaer i samarbejdet

En vigtig del af forventningsafstemningen med den unge går ud på at tale om jeres roller og de temaer, I forventer, kommer i spil.

- Sæt ord på din rolle.
- Fortæl den unge, at du ikke er myndighedsperson.
- Fortæl hvad en mentor er.
- Gør det klart hvad en social mentor er ansat til (at være en støtte på vej mod uddannelse).
- Fortæl at du har indberetningspligt.
- Det kan være en mulighed at bytte unge med en kollega, hvis der har været behov for at indberette f.eks. børns trivsel.
- Brug supervision før en eventuel indberetning.
- Spørg den unge, der bor hjemme om familien ønskes inddraget i samarbejdet.

Fortæl, at du er ansat af jobcentret som en støtte for den unge på vej mod uddannelse eller et job. Den unge bør vide, at du ikke er sagsbehandler, og at du derfor ikke er den, der håndhæver de krav og tilbud, som jobcentret stiller. Fortæl, at du gerne vil hjælpe den unge til selv at få tilrettelagt de bedste mulige skridt mod de fremadrettede mål.

For ikke at bringe dig selv i svære dilemmaer, bør du nævne, at du har tavshedspligt, men som offentlig ansat en sjælden gang i mellem kan komme i situationer, hvor du har pligt til at berette informationer videre

til kommunes myndigheder. Det kan for eksempel være situationer, hvor du hører om kriminalitet, eller at børn er i alvorlig mistrivsel.

Det er en god idé at drøfte de temaer, I hver især forventer at tage op. Alle temaer er naturligvis ikke kendte på forhånd, men en drøftelse af temaer kan give et godt billede af, hvor I begge mener, interessen bør ligge. Måske forventer den unge, at I primært skal arbejde på at finde en ny bolig, mens du har fået til opgave at være en støtte ved starten på produktionsskolen, fordi den unge har problemer med angst. Måske forventer forældrene til unge at blive inddraget, mens den unge helst er fri. Fortæl i forbindelse med en drøftelse af temaer, at du har tavshedspligt som social mentor.

2.3 Lad den unge være ansvarsperson

Mange unge har en relation til jobcentret og kommunen, fordi der er problemstillinger, som den unge ikke selv magter at løse. Som mentor er det vigtigt at hjælpe den unge til at tage et aktivt ansvar ved at yde hjælp til selvhjælp.

- Den unge skal tage ansvar for eget liv.
- Sørg for at holde den unge ansvarlig for egne handlinger.
- Tag hensyn til barrierer.
- Sæt ikke krav så ansvaret tages fra den unge.
- Kommuniker tydeligt hvilket ansvar den unge har, og hvad du som mentor tager på dig.

Balancen er at stille krav på en måde, hvor ansvaret beholdes hos den unge. Konkret betyder det, at du kan være en guide, i forhold til at få en snak med boliganvisningen og ydelsesservice eller i forhold til at tage kon-

takt til en vejleder på den uddannelse, den unge ønsker sig - men det er vigtigt, at den unge bevarer ansvaret. At være ansvarsperson betyder ikke, at den unge selv skal klare udfordringerne. At være ansvarsperson betyder, at den unge aktivt træner og udforsker forskellige løsninger sammen med dig som mentor.

Tilbuddet om en mentor er frivilligt for den unge, men det kan være en god idé alligevel at have en forventning om, at den unge indgår aktivt i samarbejdet for at undgå, at ansvaret ender på dine skuldre som mentor. Det kan derfor også være nødvendigt at stoppe samarbejdet midlertidigt i de situationer, hvor den unge ikke tager et ansvar og/eller helt er passiv.

3. Forventningsafstemning og samarbejde med sagsbehandlere

En primær samarbejdspartner for dig som mentor er sagsbehandleren i jobcentret og ofte også sagsbehandleren i socialforvaltningen. Afsættet for et godt samarbejde er at sætte fælles mål for indsatsen og tage en drøftelse af hvilke informationer, der skal kommunikeres mellem mentor og sagsbehandler. Her er nogle gode råd:

- Sæt mål for mentorforløbet sammen med den unge
- Få indsigt i den unges behov, men forsøg at arbejde fordomsfrit
- Aftal hvilken afrapportering, der skal gives til sagsbehandlerne

3.1 Sæt mål for mentorforløbet sammen med den unge

Den unge skal naturligvis stå som det centrale i samarbejdet med sagsbehandlerne. Ved at invitere den unge til en samtale med både dig og sagsbehandleren kan i drøfte de gensidige forventninger til mentorforløbet og forholde jer til målene i den unges uddannelsesplan.

- Indgå mundtlig aftale med den unge om jeres fælles mål.
- Forhold jeres fælles mål til punkter i jobplanen/ uddannelsesplanen.
- Brug eventuelt et henvisningsskema med "bestilling til mentor".
- Vurder timebehov for den enkelte unge i samarbejde med sagsbehandlerne.

Hvis der af ressourcemæssige årsager ikke kan afholdes et trepartsmøde, hvor der sættes fælles mål for mentorforløbet, kan et henvisningsskema

fra sagsbehandleren bruges til dette formål. Heri bør indgå målsætninger og det forventede timeantal for forløbet.

3.2 Få indsigt i den unges behov – men forsøg at arbejde fordomsfrit

Sagsbehandlerne i jobcentret eller socialcentret, men også Ungdommens Uddannelsesvejledere er mentorens kilde til viden om den unge. Overvej, hvordan du som mentor får en passende indsigt og hvor meget du bør vide.

- Se eventuelt tilbage i den unges sag, men sørg for, at det ikke låser din opfattelse af den unge.
- Husk samtykke.
- Få et kendskab til den unges diagnose(r), så du eventuelt kan koble andre professionelle på sagen og kan tage forbehold i de aktiviteter du skal støtte den unge i.
- Find ud af hvem, der kan overdrage de væsentligste sagsoplysninger.
- Få en overlevering fra børne- og ungeafdelingen, når den unge overgår til voksenområdet (ved 18 år).
- Indgå aftale med sagsbehandlerne omkring hvilke oplysninger, der skal udveksles.

Vær opmærksom på, at det er lovpligtigt at indhente den unges samtykke, når der udveksles fortrolige oplysninger. I mange tilfælde er en samtykkeerklæring indhentet af sagsbehandleren, og du kan derfor godt få overleveret viden om den unges centrale udfordringer eller viden om sygdomme og diagnoser.

Et passende vidensgrundlag om den unges diagnose eller sygdomsbillede kan modvirke forkerte handlinger. Det er dog ikke altid, at unges diagnose er beskrevet på en måde, der klæder dig særligt godt på som mentor. For eksempel ved at give anvisninger til særlige hensyn i aktiveringsindsatsen

eller anvisninger til håndtering i uddannelsessammenhænge. Med mindre du som mentor har en særlig faglig indsigt på området, kan det derfor være svært at bruge informationerne.

For mange udsatte unge handler sagsoplysningerne overvejende om nederlag og sygdom. En ulempe ved at have for stor indsigt kan være, at du får svært ved at arbejde fordomsfrit og dermed sikre en ny start for den unge. Et godt råd er at spørge den unge selv, hvad der er væsentligt at vide for dig som mentor. Herefter kan sagsbehandleren eventuelt supplere, hvis der er anden vigtig information, der kan få betydning for dit arbejde som mentor.

4. Samarbejde med andre fagpersoner

En stor del af den sociale mentors rolle er at være den unges guide til det øvrige system, eller til de andre kontorer og myndighedspersoner i kommunen. Det er derfor vigtigt for sociale mentorer, at få afklaret snitflader og få etableret samarbejdsrelationer i netværket af andre fagprofessionelle omkring den unge. Her er nogle gode råd:

- Afgræns dine opgaver i forhold til støttekontaktpersoner
- Lær systemet at kende
- Aftal hvad arbejdspladsen eller uddannelsesinstitutionen bør vide

4.1 Afgræns dine opgaver i forhold til støttekontaktpersoner

Sammenhængen mellem indsatsen hos den sociale mentor og støttekontaktpersonen i socialforvaltningen kræver en kontinuerlig koordinering og afgrænsning af arbejdsopgaver.

- Afgræns din rolle som social mentor i forhold til støttekontaktpersonen.
- Accepter de sten, du ikke skal rydde (for eksempel rengøring i hjemmet).
- Husk at indsatsen mod uddannelse er central.

Grænsen mellem indsatsen hos sociale mentorer og støttekontaktpersoner tegnes ofte ved at mentoren arbejder med den unges ressourcer på vej mod job og uddannelse, mens støttekontaktpersonen støtter den unge i at fungere i eget hjem. Meget firkantet beskrevet ligger dit fokus som mentor altså udenfor hjemmet til forskel fra støttekontaktpersonen. Snitfladerne betyder ofte, at mentorerne i praksis må lade visse behov stå til, mens behovet for støtte i hjemmet eventuelt drøftes med den unge og kommunens socialforvaltning sideløbende.

4.2 Lær systemet at kende

Et vigtigt redskab for den sociale mentor er at kende til de fagpersoner, der kan være omkring den unge. Som social mentor vil din rolle ofte være at henvise den unge til andre fagprofessionelle både på socialområdet, sundhedsområdet, behandlingsområdet og uddannelsesområdet.

- Udarbejd en kontaktliste med overblik over andre fagprofessionelle i kommunen og henvis den unge videre (bolig, uddannelse, økonomi).
- Tag evt. med på lægebesøg.
- Hjælp den unge til at formidle de præcise behov til møderne med andre fagprofessionelle.
- Kend til proceduren hvis der skal undersøges nye bevillinger, men undgå at blive den unges advokat.
- Etabler netværkssamarbejde med andre professionelle omkring den unge og sæt fælles mål.
- Brug de frivillige initiativer som væresteder og netværksaktiviteter.

Ofte vil den unge have brug for hjælp til at tage kontakt med f.eks. bolig-anvisningen, en misbrugskonsulent, den praktiserende læge, eller sagsbehandleren i socialforvaltningen for at søge om tilskud til medicin med mere. Mentorens fokus er hele tiden at støtte den unge i selv at opstøge og gøre brug af hjælpen. Den unge kan have brug for at du som mentor har en koordinerende rolle i forhold til at samordne indsatserne fra forskellige forvaltninger.

I din rolle som guide til andre fagprofessionelle er det vigtigt, at du som mentor bibeholder rollen som guide og ikke bliver den unges advokat og talsperson til opnåelse af forskellige former for bevillinger. Drøft i den forbindelse, hvornår du eventuelt kan rejse sager, der kan arbejdes videre med i tværfaglige teams af sagsbehandlere. For eksempel hvis du bliver vidende om, at den unges helbredstilstand er alvorlig truet.

Et godt råd er også at kende til de frivillige indsatser i kommunen, som kan være til gavn for den unge, for eksempel væresteder eller sociale aktiviteter.

4.3 Aftal hvad arbejdspladsen eller uddannelsesinstitutionen bør vide

Som mentor har du en vigtig opgave i at afklare, hvad der skal til for at den unge mestrer sine udfordringer på vej mod job eller uddannelse. Her er det vigtigt at drøfte med den unge, hvad en kommende arbejdsplads eller uddannelsesinstitution eventuelt bør vide om den unges barrierer og diagnoser for at modvirke misforståelse. Studievejledere og virksomhedsmentors indsigt kan være en vigtig del af et samarbejde omkring at fastholde den unge i uddannelsen eller praktikken.

- Afstem med den unge hvad arbejdspladsen eller uddannelsesinstitutionen bør vide om barrierer af hensyn til sikkerhed og ansvarlighed.
- Sørg for at have en fastholdelsesindsats for unge, der er i uddannelse, ved at få kontakt til studievejlederen eller en mentor på uddannelsesinstitutionen.

5. Spilleregler og etik

Som social mentor vil du opleve et utal af situationer, hvor du må trække på din etiske dømmekraft for at passe på dig selv og for at bevare en tillidsfuld, men professionel relation til den unge. Det handler om, hvor meget du inddrager af dig selv som privatperson, og det handler om hvilket sprog, rolle og attitude, du udviser i relationen til den unge. Der findes meget få sandheder i disse sammenhænge, men en værdifuld hjælp er løbende at drøfte spilleregler med dine kollegaer. Her er nogle spilleregler:

- Vær tillidsfuld men professionel i relationen
- Pas på dig selv
-

5.1 Vær tillidsfuld og indlevende men professionel i relationen

I de forløb, du indgår i som social mentor, er din personlighed en meget stor del af det, der giver effekten. Er der først skabt tillid til dig som person, er du nået et langt stykke som mentor. Men for ikke at brænde ud som mentor og for at bevare din egen integritet er det nødvendigt hele tiden at finde balancen mellem at bruge dig selv og bevare en professionel rolle.

- Vis indlevelse i forhold til den unge og skab tillid, men bevar en professionel relation.
- Sæt tydelige grænser mellem det at være ven og at være mentor (f.eks. i sms-, om der udveksles knus og lign.).
- Vær bevidst om hvad du vil dele med den unge fra dit eget liv.

En vigtig spilleregel er her at gøre op med dig selv fra start, hvilke historier og facetter af dig, du ønsker at tage med på arbejde, og hvilke du kun deler med dine nærmeste. For den unge er det også svært at finde balancen, og det er sædvanligt optræde mere og mere som nære venner, efterhånden som I har oplevet flere stunder sammen. Her er du nødt til at gå forrest og være bevist om at bevare den professionelle rolle i din væremåde, i dit sprog i sms'er eller i måden du siger goddag og farvel på. Tænk på, at relationen mellem dig og den unge er midlertidig, og at du ikke skal erstatte eller udfylde nære personer i den unges omgangskreds.

5.2 Pas på dig selv

Som mentor har du brug for professionel supervision for at kunne spejle dit arbejde og relationerne med den unge i en andens professionelle vurdering.

- Brug supervision.
- Det kan være nødvendigt med en vagttelefon ved krisetilfælde, aftal med dine kolleger, hvordan I organiserer den.
- Fortæl hvornår du er til rådighed og kan tage telefonen.
- Find ud af hvad der er af telefonlinjer for kriseramte unge som kan henvises til.

Måske opdager du ikke i selve situationen, at dine grænser er blevet flyttet. Eller at et ansvar, der burde være delt ud hos psykiatere, psykologer eller misbrugsbehandlere, er endt på dine skuldre. En meget stor del af de udsatte unge har diagnoser eller psykisk sårbarhed som en udfordring. Det betyder, at du må være beredt på at handle i krisetilfælde, hvor den unge er selvmordstruet eller har brug for akut psykiatrisk hjælp. Et godt råd er, som tidligere nævnt, at finde ud af, hvad der findes af telefonlinjer

for kriseramte unge. Derudover kan I i dit team af mentorer drøfte, om I skal etablere en vagttelefonordning. Erfaringen blandt sociale mentorer er dog, at kriser meget ofte kan håndteres næste dag "på kontoret" eller mandag morgen, men at den unge har brug for et sted at henvende sig.