



Socialstyrelsen

Peer-støtte på det psykosociale og psykiatriske område

En inspirationsguide til udvikling og implementering af peer-støtte



Publikationen er udgivet af:
Socialstyrelsen
Edisonsvej 18, 1.
5000 Odense C
Tlf: 72 42 37 00
E-mail: socialstyrelsen@socialstyrelsen.dk
www.socialstyrelsen.dk

Forfatter: Socialstyrelsen
Udgivet august 2016

Layout: 4PLUS4

Download på www.socialstyrelsen.dk.
Der kan frit citeres fra publikationen med angivelse af kilde.

Digital ISBN: 978-87-93407-39-8

INDHOLDSFORTEGNELSE

Indledning.....	4
1 Hvorfor ansætte peer-støtter?.....	6
Hvad bidrager peer-støttefunktionen til?.....	6
Hvad er peer-faglighed?.....	7
2 Ledelse og organisatorisk parathed.....	8
Hvad ønsker organisationen at opnå?.....	8
Er der tilstrækkelig viden og opbakning til at gå i gang?.....	9
Er de strukturelle rammer på plads?.....	10
Strategi for ansættelser af peer-støtter.....	11
3 Funktionsbeskrivelse og rekruttering af peer-støtter.....	12
Peer-støtters funktion og faglighed.....	12
Rekrutteringsprocessen.....	13
4 Kompetencer og uddannelse.....	14
Kompetente kollegaer og ledere.....	14
Fra levede erfaringer til erfaringskompetencer.....	15
Supervision – særligt vigtigt for peer-støtter.....	15
Centrale begreber.....	17
Vidensorganisationer.....	18
Litteratur.....	19

INDLEDNING

Kært barn har mange navne: Medarbejdere med brugererfaring, mennesker med erfaringskompetencer, recoverymentorer, peer-støttemedarbejdere, vendepunktsinstruktører, udskrivningsguider mv. Begreberne beskriver den tendens, at man i psykiatrien og i de kommunale psykosociale indsatser i stigende grad ansætter medarbejdere, som selv har været igennem psykiske kriser og recoveryprocesser, og som kan bruge disse erfaringer som en kompetence i recoveryunderstøttende indsatser. I denne guide benytter vi begrebet ”peer-støtte”.

Peer-støtte som fænomen har eksisteret altid og dækker over støtte mellem mennesker, der har fælles erfaringer med en livsudfordring eller en bestemt type livskrise, f.eks. misbrug, sorg, sygdom eller psykiske vanskeligheder. Peer-støtte kan være mere eller mindre formaliseret og dækker alt fra den spontane støtte, der opstår mellem indlagte patienter over støttegrupper til formaliserede peer-støttefunktioner. Peer-støtte kan være forankret i civilsamfundet eller i professionelle organisationer. I denne guide er fokus på udvikling og implementering af formaliseret peer-støtte i professionelle tilbud på det psykosociale og psykiatriske område.

Der findes både kvalitativ og kvantitativ forskning som understøtter, at ansættelse af mennesker, der selv har oplevet psykiske vanskeligheder, kan være en god ide. Dokumentationen af de målbare effekter er dog fortsat noget begrænset, men interessen for området er stigende. Der findes også forskning, som viser, at gevinsterne ikke opstår af sig selv, blot man ansætter en eller flere peer-støtter. Tværtimod peges der på, at en vellykket integration af peer-støtter kræver et grundigt og vedvarende arbejde med at forberede og udvikle organisationen og kulturen i det enkelte tilbud (Gillard m.fl. 2013, Walker m.fl. 2013, Repper 2013, Scottish Recovery Network 2011, Western Australian Association for Mental Health 2014). Der bør således skabes rammer for løbende at udvikle og tydeliggøre den faglighed, der knytter sig til at have peer-støtter ansat.

I denne inspirationsguide kan du læse om nogle af de overvejelser, det er nyttigt at gøre sig, hvis man vil skabe vellykket peer-støtte i professionelle tilbud. Du kan også finde gode råd og konkrete redskaber til udvikling og implementering af peer-støtte.

Guiden er blevet til under ”Peer-støtte initiativet”, som er et 4-årigt satspuljeprojekt, der afprøver brugen af peer-støtter i 3 partnerskaber mellem kommunale og regionale tilbud i Danmark. Guiden bygger primært på international forskning og erfaring med at implementere peer-støtte.



Læs mere om projektet på:

<http://socialstyrelsen.dk/projekter-og-initiativer/handicap/peer-stotte-initiativet>

Guiden er delt op i fire dele, som belyser forskellige temaer i processen med at udvikle og implementere peer-støtte i professionelle tilbud på det psykosociale og psykiatriske område:

- 1 Hvorfor ansætte peer-støtter?**
- 2 Ledelse og organisationens parathed**
- 3 Funktionsbeskrivelse og rekruttering af peer-støtter**
- 4 Kompetencer og uddannelse**

Under hvert tema præsenteres viden om de udfordringer og opmærksomhedspunkter, som har vist sig at være centrale, når man ønsker at ansætte peer-støtter i sin organisation, samt konkrete råd og redskaber, der kan hjælpe udviklingsarbejdet på vej.

1

HVORFOR ANSÆTTE PEER-STØTTER?

At ansætte personer, der selv har haft psykiske vanskeligheder inde på livet, er ikke nyt. Det nye er, at peer-støtter i stigende grad ansættes på formelle vilkår, både som frivillige, som ansatte på særlige vilkår og som medarbejdere på almindelige vilkår. Peer-støtter ansættes på baggrund af deres erfaringer som psykiatribrugere og brugere i psykosociale tilbud. Det anses som en væsentlig kompetence, som ”almindelige ansatte medarbejdere” ikke har. Det er derfor vigtigt at have fokus på:

- Hvad kan man bruge peer-støttefunktionen til – hvor supplerer og beriger den?
- Hvad er peer-faglighed – og hvad er den ikke?

HVAD BIDRAGER PEER-STØTTEFUNKTIONEN TIL?

Peer-støttefunktionen kan bruges på mange måder, og det er både styrken og udfordringen. Styrken er, at peer-støtter kan bidrage i mange funktioner og sammenhænge omkring borgere med psykisk sårbarhed. Peer-støtternes styrke og kompetence er at bidrage med den viden og de erfaringer, som de har opnået gennem et forløb med psykisk sårbarhed, herunder at anvende denne viden i forhold til både borgere og professionelle. Ulempen og risikoen er, at peer-støtterne hurtigt kan blive taget for givet, blive tildelt rutine- og driftsopgaver, som det øvrige personale ikke kan nå, og dermed får de ikke mulighed for at udfolde deres erfaringsbaserede kompetencer.

I de senere år er der både internationalt og i Danmark sat fornyet fokus på peer-støtte og især på, hvordan ansættelse af denne medarbejdergruppe kan supplere og styrke kvaliteten i de professionelle tilbud.

Forskningen viser konkret, at inddragelse af peer-støtter har positiv effekt for de borgere, der modtager støtten. Det viser sig ved:

- Øget trivsel, herunder styrkelse af sociale netværk
- Reduktion i indlæggelsesgrad og -varighed
- Reduktion af misbrug
- Oplevelse af tilhørsforhold til lokalsamfundet
- Øget oplevelse af håb, og øget oplevelse af magt over egen situation

Peer-støtte medarbejderne har oplevet følgende positive effekt:

- Øget selvoplevet trivsel
- Oplevelse af at have en positiv social rolle i samfundet
- Økonomisk sikkerhed og tilknytning til arbejdsmarkedet

Endelig peger forskning på, at ansættelsen af peer-støtte medarbejdere bidrager væsentligt til udvikling af recoveryorienterede organisationer, strukturer og faglige kulturer mm. (Miyamoto 2012).

HVAD ER PEER-FAGLIGHED?

Peer-støtter er personer, som er ansat til at anvende deres egne levede erfaringer med psykisk sårbarhed og positive recoveryproces til at støtte andre, der gennemlever lignende vanskeligheder. De bliver derigennem det gode eksempel på, at det er muligt på trods af sygdom, at få et godt arbejdsliv, og det er primært disse erfaringer og kompetencer, der adskiller denne medarbejdergruppe fra det øvrige personale.

Organisationer, der overvejer at ansætte peer-støtter, vil i nogle tilfælde kunne være bekymret for og usikre på følgende forhold:

- Hvordan vil peer-støtterne kunne indgå i organisationen?
- Vil peer-støtterne have særlige mål for de mennesker, som organisationen servicerer, og vil det være i modstrid med den måde organisationen arbejder på?

Forskningen viser, at uanset om man er ansat som ”almindelig medarbejder” eller som peer-støtte, har man de samme mål for sit arbejde, nemlig at:

- Støtte mennesker til at opleve mindst mulig lidelse
- Støtte mennesker i at finde glæde og indhold i deres liv
- Støtte mennesker i at have håb for fremtiden

Peer-støtter vil således ikke komme ind i organisationen med en helt anden agenda, men vil helt uundgåeligt foreslå nogle ændringer og skift i perspektiver og approach, som man som organisation skal være parat til at tage imod (Legere 2011).

Værdier som ”gensidighed og ligeværd”, ”selvbestemmelse og empowerment”, ”empati” og ”recovery” vil være de værdier, der fylder mest i peer-støttens arbejde. Af den grund kan ansættelse og brug af peer-støtter i offentlige tilbud tilføre et vigtigt fokus på netop disse værdier i hele organisationen (Andersen 2010).



Råd og redskaber

Der er en række opmærksomhedspunkter, man med fordel kan tage stilling til, inden man går i gang:

- Peer-støttens funktion bør være klart defineret og afgrænset, så denne ikke flyder sammen med andre funktioner over tid
- Den særlige viden og de evner, som peer-støtter bringer med, bør respekteres og blive brugt aktivt og bevidst
- Det er vigtigt, at organisationen tilbyder medarbejderne og peer-støtterne supervision og undervisning i forhold til samarbejde, funktioner og rolleafklaring

2

LEDELSE OG ORGANISATORISK PARATHED

Forskning viser, at successen med at få ansat peer-støtte i professionelle organisationer afhænger af en opmærksom ledelse og en organisation, der tager opgaven alvorligt. Det er vigtigt, at der er bred opbakning, forpligtigelse og respekt omkring peer-støttefunktionen og den faglighed, som følger med (Scottish Recovery Network 2011, Gillard 2013, Walker 2013).

HVAD ØNSKER ORGANISATIONEN AT OPNÅ?

Inden man går i gang med at gøre peer-støtte til en del af ens tilbud, er det vigtigt at undersøge motivationen bag og formålet med det, og samtidig se på de kriterier for succes, man anlægger. Er motivation, formål og succeskriterier tydelige, så vil udvikling og implementering også lykkes bedre.



Råd og redskaber

Undersøg, hvad der driver jeres organisation

Den skotske organisation 'Scottish Recovery Network' har arbejdet med udvikling og implementering af peer-støtte gennem mere end et årti. De har udarbejdet tre spørgsmål, som kan bidrage til at afdække motivationen bag ønsket om at implementere peer-støtte:

1. Hvad har inspireret jer til at ville have peer-støttefunktioner hos jer?
2. Hvad håber I at opnå ved at have peer-støtter ansat i jeres organisation?
3. Hvad er det unikke, som peer-støtter kan bidrage med, og som kan hjælpe jer til at opnå netop det?

I processen med at besvare de tre spørgsmål anbefaler netværket, at man søger inspiration i den litteratur, som findes på området, eller ved at besøge eller invitere andre med erfaring og viden på området. Det er muligt at finde inspiration i litteraturlisten og i listen over organisationer med viden på området bagerst i guiden. Når spørgsmålene er besvarede, anbefales det, at der udarbejdes en erklæring, der beskriver visionen for og intentionen med udviklingen af peer-støtte, som kan bruges som rettesnor i det videre arbejde (Scottish Recovery Network 2011).

Et eksempel på en sådan erklæring kunne lyde:

”Vi ønsker at styrke den recoveryorienterede tilgang på vores psykiatriske tilbud ved at ansætte tidligere psykiatribrugere. Vi forestiller os, at mennesker der har været brugere af systemet, bedre kan relatere sig til, hvordan vores services kan blive mere tilgængelige, målrettede og relevante i forhold til de behov, mennesker med psykiske vanskeligheder har. Vores håb er, at vi ved at arbejde sammen med peer-støtter, vil kunne inspirere det eksisterende personale til at arbejde mere recovery-orienteret. For derved i højere grad at få mere fokus på hele personen og dennes potentiale, mere end personens lidelse, problemer og diagnose.” (Repper 2013).

ER DER TILSTRÆKKELIG VIDEN OG OPBAKNING TIL AT GÅ I GANG?

For at høste gevinsterne ved at ansætte peer-støtter i professionelle tilbud, er det afgørende, at organisationen er parat til det. Det er derfor først og fremmest vigtigt, at ledelsen sætter fokus på at undersøge den organisatoriske parathed i netop deres organisation. Ledelsen spiller en central rolle, da det ofte vil være nødvendigt at kigge nærmere på de politikker, procedurer og kulturer, der skal understøtte udviklingen af en recoveryunderstøttende organisation og et godt arbejdsmiljø for alle. Det er vigtigt, at der sættes tid af til at lave et grundigt forarbejde, og en tidsplan for implementeringsprocessen (Legere 2011).

På tværs af litteraturen gentages en anbefaling om at involvere ledere, medarbejdere og brugere i arbejdet, ligesom det også kan være relevant at inddrage kommende peer-støtter eller peer-støtter fra lignende organisationer. Det vil bidrage til at skabe større klarhed omkring peer-støtterollen og til at forudse potentielle udfordringer samt generere løsninger på disse udfordringer (Western Australian Association for Mental Health 2014, Scottish Recovery Network 2011).



Råd og redskaber

Inddrag relevante parter så tidligt som muligt i forhold til udvikling og implementering

- Nedsæt en arbejdsgruppe med repræsentanter fra ledelsen og medarbejdergruppen – herunder gerne en repræsentant fra personaleafdelingen
- Hav så vidt muligt en peer-støtte med i arbejdsgruppen. Hvis man ikke har nogen ansat, så kan man eventuelt 'låne' fra andre dele af organisationen, eller fra relevante bruger- eller peer-støtteorganisationer

Arbejdsgruppen kan varetage opgaven med at:

- Teste den organisatoriske parathed
- Udvikle en tidsplan for implementering
- Definere arbejdsopgaver i relation til indsatsen med at ansætte og støtte op om peer-støtter
- Sikre kommunikation til, og inddragelse af relevante parter i organisationen

Mål temperaturen på den organisatoriske parathed

Den amerikanske peer-støtte organisation Western Mass Peer Network har udviklet et simpelt redskab til at måle en arbejdsplads parathed til at integrere peer-støtte. Målingen bruges til at give et billede af omfanget af den forberedelse, der er brug for, før man går i gang med at ansætte peer-støtter (Legere 2011).

Dette redskab har projektet "Peer-støtte i Region Hovedstaden" gjort tilgængeligt på deres hjemmeside, hvor man ved hjælp af en lille quiz kan tage temperaturen på, hvor klar ens egen organisation er til at ansætte peer-støtter:



<http://peerstoette.dk/2016/05/31/klar-din-organisation-peers/>

ER DE STRUKTURELLE RAMMER PÅ PLADS?

Når man ansætter peer-støtter, er der brug for at overveje, om arbejdspladsens arbejdsmiljø og personalepolitik udgør en god ramme for ansættelsen. Det er der flere grunde til. For det første kan nogle peer-støtter være mere følsomme overfor stress, hvilket i sig selv kalder på en særlig opmærksomhed på at skabe en arbejdsplads, der prioriterer trivsel samt evner at tilpasse sig forskellige behov og arbejdsevner. For det andet kan funktionen som peer-støtte indebære særlige udfordringer for alle, fordi den til tider vil udfordre arbejdspladsens eksisterende praksis. Som en del af det bliver de klassiske skel mellem ”dem og os” – brugerne og de professionelle – udfordret. For det tredje kan der være behov for at tilegne sig mere viden om ansættelse på særlige vilkår, rimelig tilpasning af arbejdet, samt ansættelse af medarbejdere, hvis kompetencer ikke passer ind i de eksisterende ansættelses- og aflønningsstrukturer.

Selvom peer-støtter kan have særlige sårbarheder eller behov i forhold til at trives på en arbejdsplads, så betyder det ikke, at deres behov er grundlæggende anderledes end de øvrige medarbejdere. Opmærksomheden på arbejdsmiljø og personalepolitik bør derfor have fokus på at skabe en organisation, der understøtter trivsel og fastholdelse for alle (Repper 2013, Scottish Recovery Network 2011). Evalueringen af et tidligere dansk initiativ viser, at hvis der er fokus på netop disse forhold, så kan ansættelsen af peer-støtter bidrage til et forbedret arbejdsmiljø og trivsel for hele arbejdspladsen (Andersen 2010).



Råd og redskaber

Brug personaleafdeling ved ansættelser af den nye faggruppe

Personaleafdelingen er en central samarbejdspartner, når man går i gang med forberedelserne til at ansætte peer-støtter. De har viden om ansættelsesprocedurer og juridiske forhold omkring ansættelser. Omvendt mangler de ofte erfaring med ansættelse af peer-støtter. Den internationale litteratur på området har to overordnede råd (Legere 2011, Repper 2013):

- Personaleafdelingens viden skal inddrages helt fra planlægningsfasen, så der kan skabes klare og gennemsigtige rammer for ansættelsen af peer-støtte medarbejdere
- Personaleafdelingen kan med fordel påtage sig opgaven med at tilegne sig tilstrækkelig viden om de forhold, der kan adskille sig fra ’sædvanlige’ ansættelser, herunder:
 - Mål og visioner for at ansætte peer-støtter
 - Funktionsbeskrivelser og viden om det særlige bidrag, som erfaringskompetencer udgør til indsatsen
 - Tilrettelæggelse af rekrutteringsfasen
 - Lønfastsættelse på baggrund af erfaringskompetencer (herunder indplacering i overenskomst og adgang til TR)
 - Viden om rammer for ansættelse af medarbejdere på førtidspension, fleksjob mv.

Arbejds miljø og trivsel for alle i fokus

Det er en god idé ved samme lejlighed at gennemgå organisationens politikker og procedurer omkring arbejds miljø og trivsel og overveje, om de udgør en god ramme for at:

- Alle medarbejdere kan få støtte, hvis deres fysiske og psykiske helbred udfordrer deres trivsel
- Der kan tales åbent om psykisk sårbarhed og kriser, som noget der kan ramme alle
- Arbejds miljø og trivsel løbende drøftes og forbedres, og at konflikter og uenighed håndteres og bruges konstruktivt

STRATEGI FOR ANSÆTTELSE AF PEER-STØTTER

Mange synes at ansættelse af peer-støtter er en god ide. Men flere steder har det vist sig at være en udfordring at gøre peer-støtte til en blivende og mulighedsskabende leve- og karrierevej for mennesker med psykiske vanskeligheder. En del af udfordringen er økonomisk. Hvis der skal skabes plads til en ny medarbejdergruppe ofte med lidt anderledes funktioner, end dem man hidtil har haft i organisationen, kræver det strategisk og økonomisk planlægning. Der er brug for, at ledelsen lægger en strategi for, hvordan man på sigt vil skabe plads i budgettet til udvidelse og forankring af peer-støtte funktioner (Repper 2013, Scottish Recovery Network 2011). En anden del af udfordringen er strukturel. Peer-støttefunktionen har ikke, som de mere veletablerede faggrupper på området, naturlige karriereveje, som gør det muligt for dem at bevæge sig til nye funktioner og blive forfremmet.



Råd og redskaber

Proces for ansættelse af peer-støtte

Hvis en organisation beslutter sig for at ville ansætte peer-støtter, kræver det, at der investeres i det. Det anbefales derfor, at organisationen udarbejder en langsigtet strategi for, hvordan det kan realiseres. En sådan strategi kan f.eks. beskrive:

- At det undersøges, om der kan stilles krav til ansættelse af peer-støtter i organisationen
- At peer-støttefunktionerne skal evalueres, så det på sigt kan sandsynliggøres, at de gør en forskel, som kan retfærdiggøre en økonomisk prioritering af denne type stillinger
- At det skal overvejes i forbindelse med alle nyansættelser, om man ville kunne ansætte en peer-støtte
- At der arbejdes strategisk med at gøre de eksisterende medarbejders erfaring med psykisk sårbarhed til et aktiv i arbejdet. Mange har erfaringer med psykiske vanskeligheder uden at tale om det

3

FUNKTIONSBESKRIVELSE OG REKRUTTERING AF PEER-STØTTER

Det, at være peer-støtte i regionale og kommunale tilbud, er en professionel rolle under udvikling. At blive ansat i peer-støttefunktioner kan opleves som et pionerarbejde, der i perioder kan være belastende for den enkelte. Det kræver, at der i organisationen er en tydelig forståelse af, hvad værdien af erfaringskompetencer er, og hvordan det kan bidrage til indsatsen. En ekstra udfordring er, at erfaringskompetencer ofte er dyrekøbte, og det for nogle kan have betydning for deres CV samt et behov for rimelig tilpasning af arbejdsvilkårene. Endelig er det særlige ved peer-støtte funktionen, at den ikke kræver en formel uddannelse, som svarer til de øvrige medarbejderes uddannelser. Peer-støtte medarbejderen har derfor ikke samme selvfølgelige legitimitet og karrieremuligheder som andre. Det kræver ekstra fokus på, hvordan den nye medarbejdergruppe får adgang til en tydelig og anerkendt position på arbejdspladsen, og hvordan medarbejderens personlige erfaringer kan anvendes i forhold til job- og karrieremuligheder.

PEER-STØTTERS FUNKTION OG FAGLIGHED

Det er vigtigt at det særlige, som peer-støtter kan bidrage med, bliver beskrevet og værdsat. Det er ligeledes vigtigt at skabe tydelighed omkring den funktion, som peer-støtten skal have på arbejdspladsen. Hvilke opgaver skal løses, og hvilke skal netop ikke løses af peer-støttemedarbejderen? Dette for at undgå, at peer-støtten kommer til at lave det samme som de øvrige medarbejdere, og at kvaliteterne ved de særlige kompetencer derved ikke anvendes optimalt.

☆ Råd og redskaber

Nogle opgavetyper støtter op om det særlige, som peer-støtter bidrager med. Det er illustreret i dette skema (Legere 2011, Repper 2013):

Understøtter
<ul style="list-style-type: none">■ Relationsarbejde, hvor de levede erfaringer er i fokus■ Funktioner hvor der er plads og tid til at lytte og være til stede■ Inspiration og støtte til at formulere og forfølge egne drømme og håb■ Mulighed for aktivt at understøtte borgerens adgang til sociale relationer og samfundsdeltagelse■ Organisatoriske funktioner der bidrager til udvikling af en recovery-understøttende kultur

Udarbejdelse af funktionsbeskrivelsen

Funktionsbeskrivelsen bør afspejle de specifikke behov og omstændigheder, der er i organisationen. Derfor er erfaringerne, at det er vigtigt at inddrage alle relevante medarbejdere i at beskrive, hvilke behov og ønsker, der er til ansættelsen af peer-støtter, før funktionsbeskrivelsen udarbejdes.

Funktionsbeskrivelsen kan omfatte:

- Hvor skal peer-støtten ansættes og på hvilke ansættelsesvilkår?
- Hvem er målgruppen for peer-støtten og hvilken forskel skal peer-støtten gøre for dem?
- Hvor skal støtten foregå og hvad er støttens indhold?
- Hvilke andre kompetencer er det nødvendigt for peer-støtten at have og/eller få?

Udarbejdelse af kontrakt

Peer-støtte medarbejderes kontrakt skal overholde de retlige og formmæssige krav som alle andre ansættelseskontrakter. Det kan dog være væsentligt at være opmærksom på, at kontrakten (Repper 2013, Scottish Recovery Network 2011):

- Inkluderer en beskrivelse af medarbejderens tilknytning til arbejdspladsen (tilknytning til team og/eller afdeling, og hvem der har ledelsesansvar mm.
- Er afstemt med HR-afdelingen og overholder relevante arbejdsmarkedsretlige forhold
- Tydeliggør muligheder for fleksibilitet, særlige vilkår mm.

REKRUTTERINGSPROCESSEN

Når man går i gang med rekrutteringsprocessen anbefales det, at man sammensætter et ansættelsesudvalg med bred repræsentation og inkluderer medarbejdere med erfaring som peer-støtter (Repper 2013, Scottish Recovery Network 2011, Legere 2011). Særligt hvis det at ansætte peer-støtter er nyt i organisationen, er det vigtigt at der er tid til at sætte sig grundigt ind i de procedurer, som forskningen peger på er nødvendige for at ansættelsen bliver en succes. Forberedelsen af den samlede rekrutteringsproces bør derfor være mere grundig end sædvanlig.



Råd og redskaber

Planlægning af processen

Det anbefales at overveje følgende:

- Hvordan skal stillingsopslaget formidles for at få de rigtige ansøgere?
- Rådgivning i ansøgningsprocessen: Hvilken viden skal der være til rådighed om f.eks. støtteordninger, muligheder for rimelig tilpasning af arbejdet, udfordringer i overgange fra/kombinationer af offentlige ydelser og løn?
- Hvordan tilrettelægges ansættelsesprocessen, så det bliver en god oplevelse for ansøgeren?
- Vær opmærksom på, at nogle af ansøgerne til stillinger som peer-støtter kan have stået udenfor arbejdsmarkedet i kortere eller længere tid og de kan dermed være uvante med og usikre på at indgå i ansættelsesprocedurer. Det kan i den sammenhæng være, at der er brug for at tale om gode og respektfulde måder at spørge ind til ansøgernes levede erfaringer og at undersøge den enkeltes jobparathed

4

KOMPETENCER OG UDDANNELSE

Introduktionen af peer-støtter i kommunale og regionale tilbud fører til læring og forandring for alle. Erfaringer og forskning anbefaler, at denne læring sættes ind i en ramme, hvor både peer-støtterne, deres kollegaer og deres ledelse rustes til opgaven og samarbejdet (Scottish Recovery Network 2011, Repper 2013, Legere 2011). Flere implementeringsguides peger på et behov for at uddanne peer-støtte medarbejdere, så de bliver rustet til at bruge deres levede erfaringer og til at indtræde i den funktion, de skal udfylde i organisationen. Det anbefales også at ruste ledere og medarbejdere i organisationen til at samarbejde med den nye kollega og til at fremme og understøtte de særlige kvaliteter, som erfaringskompetencer kan bringe ind i arbejdet. Der er med andre ord behov for uddannelse og support, både før og efter man ansætter peer-støtte medarbejdere.

KOMPETENTE KOLLEGAER OG LEDERE

Det kan være fristende at bruge ansættelsen af peer-støtter som et middel til at skabe forandringer i en organisation i retning mod større recovery-orientering. Men hvis man ikke arbejder systematisk med at skabe forandring gennem kompetenceudvikling og organisatoriske læreprocesser, så kan det lægge et omfattende pres på den enkelte peer-støtte og øge risikoen for, at det ikke lykkes.

Ansættelse af peer-støtter bliver kun en succes, hvis det er en del af en bredere og længerevarende proces mod at skabe en recoveryorienteret og recovery-understøttende kultur (Repper 2011, Scottish Recovery Network 2011). Som en del af den proces anbefales det at skabe rum for læring af de ledere og medarbejdergrupper, som skal samarbejde med peer-støtterne. Der er erfaring for at ansættelse af peer-støtter støder på modstand hvis:

- Der er for lidt viden blandt ledere og medarbejdere, om de særlige kvaliteter ved erfaringskompetencer og om de værdier, som er nødvendige forudsætninger for at udnytte potentialet i at ansætte peer-støtter
- Hverdagen er præget af en dem/os kultur, hvor psykisk sårbarhed anskues som noget 'de andre' har, og hvor peer-støttemedarbejderens erfaringskompetencer fører til usikkerhed om eller mistro til deres faglighed, robusthed mm.
- Der ikke har været mulighed for dialog om medarbejdergruppens håb og bekymringer
- Der ikke har været adgang til viden og inspiration fra nogen, der allerede har erfaringer med at ansætte peer-støtte i deres tilbud



Råd og redskaber

Nogle af de konkrete råd, der findes i andre implementeringsguides, er:

- Ledere med personaleansvar for medarbejdergrupper, som indbefatter eller samarbejder tæt med peer-støtter har brug for uddannelse og supervision til at lede en mangfoldig medarbejdergruppe

- Det er en god idé at være opmærksom på (evt. via mus-samtaler) om der er medarbejdere i organisationen, som har særlig interesse for at gøre peer-støtte til en del af tilbuddet. De kan med fordel gives adgang til at opbygge viden (konferencer, kurser, besøg mm.), og dermed kan de få en aktiv rolle i udviklings- og implementeringsarbejdet
- Skriftlig viden (artikler, personlige beretninger mm.) om peer-støtte skal være let tilgængelig for medarbejdere og ledere
- Temaarrangementer og workshops om peer-støttee arbejde, med plads til dialog og diskussion kan underbygge organisationens interesse og viden. Man kan også hente inspiration ved at invitere videnspersoner, f.eks. fra Peer-netværket Danmark eller fra tilbud, som har lang erfaring med at integrere peer-tilgangen i deres indsats

FRA LEVEDE ERFARINGER TIL ERFARINGSKOMPETENCER

Der er ikke ét svar på, hvad der skal til for at et menneskes levede erfaringer (det kan være med psykiske kriser, med at få en psykiatrisk diagnose og med at have brug for professionel støtte mv.), bliver omsat til erfaringskompetencer. Men der er bred enighed om, at erfaringerne i sig selv ikke er en garant for, at man kan arbejde kvalificeret som peer-støtte. Der er behov for at omsætte de levede erfaringer til en kompetence, som kan bruges til at støtte andre i deres recoveryproces. Derfor peger alle guidelines og implementeringsbeskrivelser på, at der er behov for at sikre adgang til kompetenceudvikling som ruster peer-støtte medarbejderne til den jobfunktion, de skal have.



Råd og Redskaber

- Rekrutter kvalificerede peer-støtte medarbejdere og tilbyd kompetenceudvikling. I de fleste tilfælde vil der være behov for, at:
 - Peer-støtter får adgang til et kompetenceudviklingsforløb, som ruster dem til rollen

Peer-netværket Danmark kan kontaktes for information om eksisterende uddannelsesmuligheder og overblik over relevante undervisere lokalt.

SUPERVISION – SÆRLIGT VIGTIGT FOR PEER-STØTTER

Supervision er afgørende for peer-støtte medarbejderens mulighed for at varetage rollen og trives i den. Lidt afhængigt af, hvilken funktion peer-støtten skal have, vil det være naturligt og fremmede for samarbejdet, at peer-støtten deltager i de supervisionstilbud, der i øvrigt findes på arbejdspladsen. Derudover kan der knytte sig særlige udfordringer til det at være peer-støtte, hvorfor der kan være behov for adgang til yderligere supervision – især imens medarbejderen stadig er ny i jobbet.

Politikker og procedurer er til for at guide og beskytte, mens supervision er det forum, hvor peer-støttemedarbejdere kan drøfte de udfordringer, de støder på og få sparring i forhold til at indtage deres faglighed og funktion. Eksempler på relevante tematikker i supervision, der knytter sig særligt til peer-rollen, er (Scottish Recovery Network 2011, Repper 2013):

- Relationer og grænsesætning
- At dele erfaringer på måder, der både fungerer for en selv og for modtageren
- At fastholde og understøtte selvbestemmelse frem for system-agendaer
- Fokus på trivsel i jobbet
- Potentielle stress-udlødere i relation til peer-støtte medarbejdernes måde at passe på sig selv

Disse temaer kan dog også være relevante i den almene supervision, hvor de kan bidrage til en stærkere recovery-orientering i den samlede personalegruppe.



Råd og redskaber

- Find den rigtige supervisor, som respekterer peer-medarbejdernes faglighed, som kender til udfordringerne i peer-støtte arbejde, og som kan arbejde coachende
- Skab mulighed for at peer-støtterne kan få supervision i grupper med andre i lignende funktioner – enten på arbejdspladsen eller på tværs af arbejdspladser. Erfaring viser, at adgang til andres erfaringer har en positiv betydning for trivsel og faglighed
- Undersøg mulighederne for at deltage i de faglige netværk, som er under opbygning i regi af Peer-netværket Danmark. Adgang til faglige netværk udenfor arbejdspladsen kan bidrage til at opbygge og tydeliggøre peer-støtte medarbejdernes faglige profil, og skabe inspiration på tværs af forskellige typer arbejdspladser og funktioner

CENTRALE BEGREBER

Der anvendes mange forskellige begreber i forbindelse med at arbejde som peer-støtte, dvs. at indgå i organisationer, som tilbyder støtte og behandling til mennesker med psykiske vanskeligheder. Der findes flere forståelser af samme begreb. Herunder findes en beskrivelse af, hvordan vi i denne publikation forstår nogle af de mest centrale begreber, som relaterer sig til peer-støtte initiativer:

Levede erfaringer

Alle der har gennemlevet psykiske kriser og recoveryprocesser – enten selv eller som pårørende – har levede erfaringer. Begrebet omfatter også det at have erfaringer som bruger af regionale og kommunale tilbud. Levede erfaringer findes ikke kun blandt brugerne af de kommunale systemer, men findes hos mange mennesker indenfor og udenfor de professionelle systemer – herunder medarbejdere og ledere i kommunale tilbud. Levede erfaringer er ikke nødvendigvis kendt af omverdenen.

Erfaringskompetencer

Når levede erfaringer omsættes og bearbejdes på måder, så de kan bruges aktivt og eksplicit til gavn for andre, er de blevet til erfaringskompetencer. Erfaringskompetencer kan f.eks. opbygges gennem uddannelse. Formålet med uddannelse, hvor levede erfaringer omsættes til kompetencer er at fremme en kritisk bevidsthedsdannelse hos den enkelte deltager med henblik på at:

- Bringe egne erfaringer med personlig krise, recovery, hjælp og behandling ind i et bredere livs- og samfundsperspektiv
- Almen- og nyttiggøre egne erfaringer som anvendelige kompetencer i peer-støtte arbejde med mennesker i aktuel psykisk eller psykosocial krise
- Kunne fungere som ressource og aktør i en recoveryorienteret indsats på det psykiatriske, psykosociale, beskæftigelses- og uddannelsesmæssige område

Medarbejdere med erfaringskompetencer kan udfylde en række forskellige roller, hvor deres erfaringskompetencer kan være et aktiv. De kan være ansat som ledere, undervisere, forskere, organisationskonsulenter mm., eller de kan arbejde med peer-støtte. I denne inspirationsguide er der fokus på ansættelse af medarbejdere med erfaringskompetencer i peer-støttefunktioner, men nogle af guidens pointer vil også være relevante i forbindelse med ansættelse af erfaringskompetente medarbejdere i andre funktioner.

Peer-støtte

Støtte til forandring mod et bedre liv, som finder sted mellem to eller flere personer, der er fælles om at have levede erfaringer. Peer-støtte dækker over en bred vifte af aktiviteter og roller. Den kan være mere eller mindre formaliseret, og den kan være målrettet forskellige grupper eller livsudfordringer. Den kan ydes en-til-en eller i grupper, og kan være forankret i civilsamfundet eller i professionelle tilbud. Jo mere formaliseret peer-støtten er, des mere forventes den ene part at have opbygget erfaringskompetencer.

Dobbeltkompetencer

Nogle medarbejdere med erfaringskompetencer har derudover andre kompetencer (f.eks. socialfaglige, sundhedsfaglige, undervisningsfaglige og/eller akademiske kompetencer), som er relevante eller nødvendige for den funktion, de skal varetage. Dette kaldes dobbeltkompetencer.

Recovery

Recoverybegrebet refererer til det at komme sig fra psykiske vanskeligheder. Recovery er en unik, personlig og social proces. Studier af recovery peger på at følgende elementer er betydningsfulde og fremmende i forhold til et menneskes recoveryproces (Socialstyrelsen, 2013):

- **Forbundethed** (at opleve gensidige sociale relationer, at få social støtte af ligesindede, professionelle og netværk, at høre til i sociale fællesskaber)
- **Håb og fremtidsoptimisme** (at tro på muligheden for at komme sig, at være motiveret for og kunne se muligheder for forandring, at være i relationer som giver håb, at have drømme for fremtiden)
- **Identitet** (at få mulighed for at (gen)opbygge en positiv identitet og overvinde stigmatisering)
- **Mening** (at få mulighed for at (gen)finde mening med livet og med de oplevelser, som de psykiske vanskeligheder har udsat én for. Den enkeltes meningsskabende proces er personlig og kræver derfor, at der er plads til mange typer 'svar' på, hvad meningen med sygdommen og livet er)
- **Empowerment** (at genvinde magten over eget liv, finde styrke til at handle (ved egen hjælp eller med støtte fra andre) og at få handlemuligheder og kompetencer, som kan skabe positiv forandring)

VIDENSORGANISATIONER

Liste over relevante organisationer:

- Peer-Netværket Danmark. www.peernet.dk
- Vendepunkter. www.vendepunkter.dk
- Det Sociale Netværk. www.psykisksaarbar.dk
- Psykiatريفoreningens Fællesråd i Region H. www.psykiatريفorening.dk
- SIND. www.sind.dk
- Medarbejdere med Brugererfaring-uddannelsen. www.mbforløbet.dk
- Region hovedstaden – kompetencecenter for rehabilitering og recovery.
- Nasjonalt senter for erfaringskompetanse innen psykisk helse. www.erfaringskompetanse.no

LITTERATUR

Andersen, Jens Hjort (2010): Opfølgingsundersøgelse af storskalaprojekt Medarbejder med brugererfaring – en rapport om en succes inden for rehabilitering og jobplacering. Videnscenter for Socialpsykiatri: København.

Gillard et al. (2013): Introducing peer worker roles into UK mental health service teams: a qualitative analysis of the organisational benefits and challenges. *BMC Health Services Research* 2013, 13:188.

Legere, Lynn (2011): *The Provider's Handbook on developing and implementing Peer Roles*.

Miyamoto, Yuki, and Tamaki Sono (2012): Lessons from Peer Support Among Individuals with Mental Health Difficulties: A Review of the Literature. *Clinical Practice and Epidemiology in Mental Health*.

Repper, Julie m.fl. (2013): *Peer Support Workers: A practical guide to implementation*. ImROC.

Scottish Recovery Network (2011): *Experts by experience. Guidelines to support the development of Peer Worker roles in the mental health sector*.

Socialstyrelsen (2013), *Mennesker med psykiske vanskeligheder*.

Walker, Gill and Wendy Bryant (2013): Peer support In adult mental health services: a metasynthesis of qualitative findings. *Psychiatric Rehabilitation Journal*, 2013, vol. 36, no 1.

Western Australian Association for Mental Health (2014): *Peer Work Strategic Framework*.



Socialstyrelsen

Socialstyrelsen
Edisonsvej 18, 1.
5000 Odense C
Tlf.: 72 42 37 00
www.socialstyrelsen.dk

SOCIALSTYRELSEN – VIDEN TIL GAVN