



# STARFAPRÓFÍLL ÁFENGIS- OG VÍMUEFNARÁÐGJAFI

 FRÆÐSLUMIÐSTÖÐ  
ATVINNULÍFSINS  
MENNTUN Á VINNUMARKAÐI



**Nafn starfaprófils:**

Áfengis- og vímuefnaráðgjafi 99-19-04-001.

**Hæfniprep:**

Hæfnipættir sem birtir eru í þessum starfaprófil eru almennt á þrepi 3 miðað við hæfniramma um íslenska menntun.

**Greining og samstarf:**

Starfaprófillinn var unninn af Fræðslumiðstöð atvinnulífsins fyrir heilbrigðisráðuneytið.

**Stýrihópur:** Í stýrihóp sátu fulltrúar frá Embætti landlæknis, Félagi áfengis- og vímuefnaráðgjafa, heilbrigðisráðuneytinu, Landspítalanum og SÁÁ.

**Útgefandi:**

Fræðslumiðstöð atvinnulífsins.

1. útgáfa, 2019, byggð á 4. útgáfu hæfnigrunns Fræðslumiðstöðvar atvinnulífsins.

# Áfengis- og vímuefnaráðgjafi

## Kjarni starfsins

Tilgangur starfs áfengis- og vímuefnaráðgjafa er að bæta lífsgæði einstaklinga með vanda vegna áfengis- eða annarra vímuefna með áherslu á að hjálpa þeim að draga úr eða hætta notkun vímuefna og auka skilning þeirra á fíknisjúkdómum.

Áfengis- og vímuefnaráðgjafi aðstoðar fólk við að meta stöðu sína gagnvart notkun og áhrifum vímuefna á líf þess. Hann styður skjólstæðinga og aðstandendur þeirra til jákvæðra breytinga m.a. með samtölum, viðtölum, fræðslu og hópavinnu og veitir þeim stuðning í gegnum viðeigandi meðferð. Áfengis- og vímuefnaráðgjafi skipuleggur og sinnir margskonar fræðslu. Hann sýnir umhyggju og virðingu í öllum samskiptum og leitast við að mæta ólíkum þörfum fólks s.s. út frá kyni, aldri, félagslegri stöðu og alvarleika vandans.

Áfengis- og vímuefnaráðgjafi nýtur leiðsagnar næsta yfirmanns en vinnur sjálfstætt að afmörkuðum verkefnum í samráði og samvinnu við aðrar fagstéttir. Starfsvettvangur ráðgjafa er einkum á meðferðarstofnunum og oft er um vaktavinnu að ræða. Starfið getur verið andlega og líkamlega krefjandi og áreiti mikið og stundum skapast aðstæður sem geta ógnað öryggi fólks.

## Viðfangsefni starfsins

### Viðfangsefni

#### Samskipti

- Er í reglulegum samskiptum við skjólstæðinga m.a. til að veita stuðning og eftirfylgni.
- Tekur viðtöl við skjólstæðinga og leitar t.d. eftir upplýsingum um bakgrunn.
- Tekur þátt í þverfaglegri teymisvinnu með öðru fagfólki innan stofnunar t.d. við veitingu meðferðar.
- Tekur þátt í samráðsfundum hjá teymi fagaðila.
- Skrúir framgang og meðferð í sjúkraskrá skjólstæðings.
- Miðlar upplýsingum um stöðu skjólstæðinga til samstarfsmanna og annarra fagaðila s.s. á stöðufundum.
- Vinnur með skjólstæðing og fjölskyldu hans eftir því sem við á.
- Er tengiliður skjólstæðinga við annað fagfólk utan stofnunar s.s. hjá barnavernd, félagsþjónustu, heilbrigðisstofnunum og lögreglu, ef við á.
- Tryggir öryggi skjólstæðinga og annarra starfsmanna m.a. með því að beita viðeigandi hegðunarinngripum ef skjólstæðingar sýna ógnandi hegðun.

#### Meðferð

- Metur og endurmetur stöðu og meðferðarþörf skjólstæðinga t.d. með því að leggja fyrir skimunarlista sem meta þunglyndi, kvíða og áhugahvöt.
- Metur líkamleg áhrif vímuefnanotkunar á skjólstæðinga og líkleg fráhvarfseinkenni.
- Vísar skjólstæðingum í önnur úrræði, ef upp koma vandamál sem þarfnast meðferðar annarra fagaðila.
- Gerir meðferðaráætlun í samráði við skjólstæðinga og annað fagfólk t.d. lækni, félagsráðgjafa eða sálfræðing.

### Viðfangsefni

- Veitir skjólstæðingum einstaklingsviðtöl s.s. til að kveikja áhugahvöt, veita stuðning, ráðgjöf og eftirfylgni.
- Stýrir hópmeðferðafundum.
- Aðstoðar skjólstæðinga við að setja aðsteðjandi vandamál í viðeigandi farveg.
- Vinnur útskriftaráætlun með skjólstæðingi.
- Veitir skyndihjálp ef upp koma bráð veikindi eða slys.

### Fræðsla og verkefnavinna

- Heldur fræðslufyrirlestra fyrir skjólstæðinga og aðstandendur s.s. um vímuefnavanda.
- Aðstoðar skjólstæðinga við að vinna úr fræðslu ef þeir eiga erfitt með að skilja eða vinna úr upplýsingum t.d. vegna streitu eða einbeitingarleysis.
- Veitir nemum, nýjum starfsmönnum og öðrum heilbrigðisstarfsmönnum leiðsögn.
- Aflar sér þekkingar um starfið s.s. með því að sækja námskeið og kynna sér fræðiefni.
- Veitir upplýsingar og fræðslu til ýmissa hópa eftir því sem við á.

## Yfirlit hæfnipáttanna

Hæfnipáttur	Þrep
Aðlögunarhæfni	4
Ábyrg nýting	3
Árangursrík samskipti	3
Jafnréttisvitund	3
Mat og lausnir	4
Samvinna	3
Skipulag og áætlanir	3
Starfsþróun og færniefning	3
Söfnun og úrvinnsla upplýsinga	3
Vinnusiðferði og gildi	3
Öryggisvitund	3
Að vinna að lausnum	3
Að vinna undir álagi	4
Ákvarðanatataka	3
Frumkvæði	3
Natni og nákvæmni	3
Sjálfsstjórn	4
Sjálfsstraust	4
Skörp hugsun / Rýni	3
Úrlausn ágreinings	4
Viðskiptavinurinn í brennidepli	4
Þrautsegja / Seigla	4
Þekking á starfsumhverfinu	3

## Hæfnikröfur starfsins

### Aðlögunarhæfni

Lagar sig að aðstæðum eftir þörfum til að ná árangri í síbreytilegum aðstæðum og í vinnu með mismunandi einstaklingum og hópum.

#### Þrep 4

##### Aðlagar skipulag og áætlanir

- Aðlagar verkáætlanir til að mæta nýjum kröfum eða nýrri forgangsröðun.
- Endurskoðar markmið verkefna þegar kringumstæður krefjast þess.

### Ábyrg nýting

Nýtir verðmæti á hagkvæman og skynsamlegan hátt til að ná markmiðum.

*\*Með verðmætum er bæði átt við áþreifanleg og huglæg verðmæti t.d.: fólk, vörur, birgðir, peninga, þekkingu, o.s.frv.*

#### Þrep 3

##### Stýrir notkun verðmæta

- Ráðstafar og stýrir verðmætum á eigin svæði.
- Ráðstafar og stýrir fjármunum í eigin deild í samræmi við markmið, forgangsröðun og fjárhagsáætlun.
- Leggur fram hugmynd, hvatningu og/eða frumkvæði til tekjuaukningar og hámarksnýtingar verðmæta.

### Árangursrík samskipti

Hlustar á aðra, tjáir sig skýrt og stuðlar að opnum samskiptum. (*Einstaklingar með heyrnarskerðingu geta notað táknmál*).

#### Þrep 3

##### Aðlagar tjáskipti

- Aðlagar tjáskipti sín að ólíkum viðmælendum (t.d. varðandi innihald og málfar).
- Fylgist með merkjum (t.d. líkamstjáningu, svipbrigðum og raddblæ) viðmælenda til að meta hvenær og hvernig megi breyta tjáskiptum svo að skilaboðin skiljist.
- Tjáir sig á áhrifaríkan hátt við alla viðmælendur í samræmi við aðstæður (t.d. við yfirmenn, samstarfsmenn eða viðskiptavini).
- Setur sig í spor annarra og leggur sig fram við að skilja stöðu þeirra; ástæður, tilfinningar og áhyggjuefni.
- Tjáir sig á árangursríkan hátt við erfiðar aðstæður.
- Heldur ró sinni í samskiptum við erfiða einstaklinga.

## Jafnréttisvitund

Nýtir eigin gildi og þekkingu til að vinna á árangursríkan hátt með ólíkum einstaklingum með fjölbreyttan bakgrunn\* við margskonar aðstæður. \* T.d. aldur, búseta, fötun, kyn, kynhneigð, litarháttur, lífsskoðanir, menning, stétt, trúarbrögð, tungumál, ætterni eða þjóðerni.

### Þrep 3

#### Skapar vinnuumhverfi sem styður við fjölbreytni og jafnrétti

- Talar fyrir aðstæðum sem gera ráð fyrir fjölbreytileika starfsfólks.
- Ýtir undir opin og gagnsæ samskipti um jafnrétti og fjölbreytni.
- Hvetur til uppbyggilegra umræðna um ávinning af fjölbreytni á vinnustað.
- Stuðlar að því að í öllum starfsháttum sé borin virðing fyrir manngildi hvers og eins.
- Tekur gagnrýna rökstudda afstöðu til álitamála.
- Virðir og sýnir stuðning við viðhorf og framlag annarra í hópnum.

## Mat og lausnir

Vegur og metur hugmyndir og upplýsingar á hlutlægan hátt við ákvarðanatöku.

### Þrep 4

#### Greinir og tekst á við margræðni

- Spáir fyrir um langtímaáhrif tillagna, afstöðu, aðferða og lausna, sem ekki hafa verið framkvæmdar.
- Sýnir góða dómgreind við nýjar aðstæður þó svo leiðsögn skorti.
- Greinir og leggur mat á tækifæri og ógnanir við framsetningu valkosta og tillagna.
- Veitir lykilmál nýjar upplýsingar og tölur á skýran hátt til þess að efla skilning þeirra og bæta ákvarðanatökur.
- Greinir vandamál byggð á fjölda atriða, sem sum eru margræð eða erfitt er að skilgreina.
- Bendir á og leggur fram óhefðbundnar lausnir, þ.m.t. sumar án fordæma.
- Beitir viðmiðum og ferlum sem gefa ráðrúm til frjálsræðis og túlkunar.

## Samvinna

Vinnur með öðrum til að ná markmiðum fyrirtækis.

### Þrep 3

#### Eflir samvinnu

- Tryggir að allir í samstarfshópnum fái tækifæri til að tjá sig og njóta sín.
- Leggur sig fram við að samstaða náist.
- Hrósar og viðurkennir framlag samstarfsmanna.
- Gagnrýnir á uppbyggilegan hátt.
- Aðstoðar samstarfsmenn eftir bestu getu.
- Stuðlar að réttlátri verkaskiptingu.
- Greinir styrkleika samstarfsmanna.
- Tryggir að tilgangur og markmið hóps séu skýr.
- Eflir liðsanda.

## Skipulag og áætlanir

Próar, innleiðir, metur og aðlagar áætlanir til að ná settum markmiðum.

### Prep 3

#### Skipuleggur verk hóps

- Metur hver framkvæmir hvaða verk og hvenær.
- Hefur innsýn í færni, styrkleika og áhugasvið samstarfsmanna og skiptir verkum út frá því.
- Setur fram verk- og tímaáætlanir.
- Fylgist með framvindu verka og notkun á verðmætum (t.d. fólk, birgðir, tími) í umhverfinu.
- Gerir nauðsynlegar breytingar á tímaáætlunum, vinnuferlum og úthlutun birgða.

## Starfsþróun og færniefning

Greinir og tekur á eigin þörf fyrir símenntun og þróun til að bæta eigin frammistöðu í starfi.

### Prep 3

#### Skipuleggur og stýrir eigin símenntun/þróun

- Safnar upplýsingum úr ýmsum áttum til að skilgreina eigin styrkleika og veikleika í núverandi starfi.
- Skilgreinir og skipuleggur eigin símenntun í tengslum við þarfir fyrir þróun í núverandi starfi.
- Gerir áætlun til að ná námsmarkmiðum sínum.
- Fer yfir eigin verk og skilgreinir það sem gekk vel, hvað hefði mátt betur fara og hvernig megi bæta eigin frammistöðu.
- Fylgist með eigin framförum við að ná færnimarkmiðum og endurskipuleggur símenntunaráætlun sína eftir þörfum.
- Metur hvar vantar upp á eigin færni út frá þeim kröfum sem gerðar eru í starfinu.

## Söfnun og úrvinnsla upplýsinga

Finnur og dregur saman upplýsingar frá viðeigandi aðilum/heimildum\* og kynnir sér þær í þeim tilgangi að geta greint frá þeim á skilmerkilegan hátt. \*T.d. bækur, internetið eða einstaklingar.

### Prep 3

#### Aðlagar markvissa upplýsingaöflun að aðstæðum

- Er meðvitaður um þörf fyrir aðlögun aðferða við öflun og greiningu gagna/upplýsinga.
- Aflar fullkomnari og nákvæmari upplýsinga með því að kanna margvíslegar heimildir.
- Er fróðleiksfús, kafar dýpra eftir upplýsingum.
- Sækir ýmiss konar viðbótar heimildir sem breytast ört (t.d. af vefmiðlum).
- Les flókinn texta til þess að nálgast ákveðnar upplýsingar eða einfaldan texta til þess að nálgast miklar upplýsingar.
- Dregur almennar ályktanir.

## Vinnusiðferði og gildi

Fer eftir og styður starfs- og siðareglur vinnustaðarins.

### Þrep 3

#### Hefur frumkvæði að því að greina siðferðileg álitamál

- Leitast við að greina og íhuga mismunandi siðferðileg sjónarmið áður en tekin er ákvörðun.
- Kemur af stað umræðum um siðferðilegar hliðar aðstæðna.
- Greinir ólík gildi og leitast við að samræma þau við val á leiðum eða tillögum um hvernig skuli tekið á álitafnum.
- Setur fram hugmyndir að úrbótum á starfsreglum ef ástæða er til.

## Öryggisvitund

Kemur auga á aðstæður sem geta skapað hættu á vinnustað og grípur til viðeigandi ráða til að halda vinnuumhverfinu öruggu.

### Þrep 3

#### Stuðlar að aukinni öryggisvitund

- Eflir öryggisvitund í vinnuumhverfi sínu.
- Bendir á mögulega hættulegar aðstæður sem ekki eru öðrum augljósar.
- Framfylgir ávallt öruggum starfsháttum og gerir kröfu um að farið sé eftir hollustu- og öryggisreglum.

## Að vinna að lausnum

Greinir og leysir vandamál/viðfangsefni.

### Þrep 3

#### Leysir flókin en algeng vandamál

- Getur leyst flókin vandamál sem orsakast af mörgum atriðum flestum augljósum.
- Bendir á ólíkar þekktar lausnir og velur á milli þeirra.
- Velur ákjósanlega lausn eftir að hafa vegið og metið kosti og galla ýmissa aðferða.
- Finnur heppileg úrræði til að þróa áætlanir sem efla skilning á fjölmenningu á öllum sviðum fyrirtækisins.



## Að vinna undir álagi

Vinnur á skilvirkan hátt undir álagi þrátt fyrir streituaðstæður.

### Þrep 4

#### Fyrirbyggir streitu

- Skilgreinir hugsanlegar streituvaldandi aðstæður og gerir áætlanir til að draga úr áhrifum þeirra.
- Viðurkennir persónuleg þolmörk vinnuálags og semur um breytingar til að draga úr áhrifum streitu, án þess að það leiði til óviðunandi framleiðni.
- Skilgreinir hvað þarf að gera til þess að koma í veg fyrir óraunhæft vinnuálag.

## Ákvarðanataka

Tekur ákvarðanir út frá mati á áhættu og afleiðingum.

### Þrep 3

#### Tekur ákvarðanir við óljósar aðstæður

- Notar leiðbeiningar og verkferlalýsingar sem gefa mikið svigrúm til sjálfstæðrar túlkunar.
- Tekur ákvörðun með því að veita og meta nokkra áhrifaþætti þar á meðal atriði sem eru óljós og upplýsingar sem ekki liggja fyrir.
- Virkjar aðra aðila við ákvörðunartöku þegar þörf krefur.

## Frumkvæði

Sýnir frumkvæði og þolgæði við að takast á við aðstæður og málefni og grípur þau tækifæri sem gefast.

### Þrep 3

#### Tekst á við aðsteðjandi úrlausnarefni

- Tekur af skarið/grípur til aðgerða til að koma í veg fyrir aðsteðjandi vanda.
- Nýtir sér fyrirsjáanleg sóknarfæri.
- Leggur til nýjar leiðir til að ná betri árangri eða bæta stöðuna.

## Natni og nákvæmni

Vinnur ávallt samvirkusamlega og er sjálfum sér samkvæmur.

### Þrep 3

#### Lætur sig varða vandvirkni og nákvæmni

- Skoðar mismunandi upplýsingar/leiðir til að tryggja að gefinn sé gaumur að öllum atriðum.
- Fer yfir verk annarra til að ganga úr skugga um að nákvæmni sé gætt.
- Fylgir verkefnum eftir til að tryggja að þeim sé lokið að fullu og að allir hafi staðið við sitt.
- Vottar að verkum sé lokið í samræmi við verklagslýsingar og viðmið.

## Sjálfsstjórn

Íhugar stöðugt reynslu sína til þess að bæta eigin frammistöðu.

### Þrep 4

#### Lærir af mistökum og velgengni

- Greinir kringumstæður stöðugt til þess að bæta eigin frammistöðu.
- Gerir eigin áætlanir til þess að takast á við viðfangsefnin á uppbyggilegan og afgerandi hátt.
- Notar fyrri greiningar á kringumstæðum til þess að taka upplýstar ákvarðanir og bregðast við.

## Sjálfsstraust

Sýnir raunsæja trú á eigin getu.

### Þrep 4

#### Talar opinskátt og vafningalaust

- Sýnir sjálfsstraust til að vera ein(n) á báti þegar á þarf að halda.
- Talar opinskátt og vafningalaust við þá sem eru hærra settir af sannfæringarkrafti og stillingu (t.d. yfirmenn, hagsmunaaðila eða aðra sem eru í áhrifastöðu).

## Skörp hugsun / Rýni

Rýnir og samþættir upplýsingar til þess að auðvelda skilning á málefnum, greina valkosti og styðja vel ígrundaða ákvarðanatöku.

### Þrep 3

#### Greinir flóknar kringumstæður

- Greinir flókin mál og brýtur þau niður í afmarkaðar einingar.
- Greinir og leggur mat á mismunandi aðferðir til þess að túlka flóknar upplýsingar.
- Greinir tengsl á milli ólíkra aðstæðna þar sem skyldleiki er óljós.
- Greinir skort á upplýsingum og dregur ályktanir svo hægt sé að halda greiningunni áfram og/eða grípur til aðgerða.

## Úrlausn ágreinings

Viðurkennir að ágreiningur af ýmsum toga getur komið upp og beitir sér á viðeigandi hátt til að miðla málum í átt að úrlausn.

### Þrep 4

#### Tekur á erfiðum deilumálum og/eða deilum í uppsiglingu

- Nær valdi á erfiðum aðstæðum með ákveðni fremur en ágengni í framkomu.
- Tekur frumkvæði að samræðum milli aðila til að kanna ólíka afstöðu og aðstoðar við að finna sameiginlegar áherslur.
- Notar viðeigandi aðferðir til að vinna með öðrum aðilum að því að greina mögulegar lausnir deilna.
- Setur á uppbyggjandi hátt fram spurningar um hugmyndir eða nálgun annarra.
- Greinir mögulegan ágreining í tilteknum aðstæðum og notar fyrirbyggjandi aðferðir.
- Tekur persónuleg deilumál fyrir hratt og vel og leitar eftir niðurstöðu og lausn sem báðir aðilar geta sætt sig við.

## Viðskiptavinurinn í brennidepli

Veitir viðskiptavinum framúrskarandi þjónustu.

### Þrep 4

#### Veitir aðstoð í samræmi við sérþekkingu

- Veitir þjónustu og ráð í samræmi við sérþekkingu sína og gefur sjálfstætt álit á flóknum og/eða nýstárlegum vandamálum/fyrirspurnum viðskiptavina og aðstoðar við ákvarðanatöku.
- Hvetur viðskiptavini til að velta fyrir sér erfiðum málum sem eru í þeirra þágu.
- Ræðir við yfirmenn sína fyrir hönd viðskiptavina um mál sem varða viðskiptavini og leitar lausna sem koma bæði viðskiptavini og skipulagsheild til góða.

## Þrautsegja / Seigla

Viðheldur orku og einbeitingu frammi fyrir margþættum, breytilegum eða krefjandi viðfangsefnum.

### Þrep 4

#### Aðstoðar aðra, að eigin frumkvæði, við að takast á við krefjandi verkefni

- Miðlar ráðum og leiðsegir öðrum til að aðstoða þá í að takast á við erfiðar eða krefjandi aðstæður.
- Skapar vinnuumhverfi þar sem jafnvægi og vellíðan eru mikils metin.
- Hjálpar öðrum að halda yfirsýn yfir ólík sjónarmið og hafa úthald í aðstæðum sem einkennast af viðvarandi eða tíðu álagi.

## Þekking á starfsumhverfinu

Skilur hvernig eigin vinnustaður tengist starfsgreininni, starfsumhverfinu sem heild sem og öðrum skyldum starfsgreinum.

### **Þrep 3**

#### **Sýnir yfirlitshátt þekkingu á starfsumhverfinu og getur nýtt sér þá þekkingu við fjölbreyttar aðstæður**

- Eykur stöðugt þekkingu sína á starfsgreininni með því að taka þátt í ráðstefnum, sýningum, námskeiðum o.s.frv.
- Þekkir helstu strauma og stefnur í starfsgreininni.
- Útskýrir strauma og stefnur innan starfsgreinarinnar fyrir viðskiptavinum.
- Byggir upp þekkingu á tengdum starfsgreinum og áhrifum þeirra á eigin starfsgrein.





FRÆÐSLUMIÐSTÖÐ  
ATVINNULÍFSINS

MENNTUN Á VINNUMARKAÐI