

Veiledning og system

Sett fra forsterkningsbetingelsenes perspektiv

Kom små betingelser, så stikker vi

Ole Kristian Storli og Jon Magnus Eilertsen

Mål for forelesningen

Gi deg/dere innsikt i hva veiledning er, hvordan man kan øke forekomsten og kvaliteten på veiledningen og inspirere deg/dere til å lære ennå mer om veiledning.

Disposisjon

1. Mentimeter om veiledning
2. Ulike definisjoner på veiledning, og veiledning generelt
3. Belyse viktigheten av veiledning med faglig forankring
4. Konkretisere hvordan man etablerer gode veiledningsrutiner
5. Feedback som veiledning
6. Problemløsning

Hva er veiledning?

- "Veiledning er en formell, relasjonell og pedagogisk istandsettingsprosess som har til hensikt at fokuspersonens mestringskompetanse styrkes gjennom en dialog basert på kunnskap og humanistiske verdier". (Veiledning -mer enn ord... Tveiten, 2015)
- "En tilnærming for å fremme læring" (Læring gjennom veiledning. Boge m.fl 2014)
- Råd, anvisning, opplæring og instruksjon oppgis som synonymmer.

Veiledning i litteratur generelt

- Finnes gode beskrivelser og teoretiske avgrensninger av veiledning som fenomen og faglig virksomhet.
- Beskriver metoder og innfallsvinkler og gir begrunnelser for hvordan veiledning kan praktiseres.
- Men i mindre grad viser og veileder litteraturen oss hvordan vi konkret kan gå til veie for å erverve oss den beskrevne kompetansen i veiledning (Veiledning i praksis. Pettersen og Løkke, 2004).

NOKUTS notat om tilbakemelding og veiledning

- Krav og forventninger
 - Alle programmene trakk fram at de formidler tydelige krav og/eller forventninger til studentene.
- Ulike former for tilbakemelding og veiledning
 - Fellesnevneren er en vektlegging av formativ tilbakemelding og veiledning. I tillegg har alle programmene et stort omfang av veiledning og tilbakemelding
- Fokus på tilbakemelding og veiledning kommer nedenfra
- Læringsmiljø
- Egenskaper ved studentgruppen

Lovkrav

- **§ 9-4 Krav til forebygging**
- Kommunen plikter å sørge for at forholdene legges til rette for minst mulig bruk av tvang og makt. I tillegg til å tilrettelegge tjenestetilbudet i overensstemmelse med reglene i § 9-1 andre ledd, jf. også § 9-5 første ledd, plikter kommunen å gi nødvendig opplæring etter § 8-1, **herunder faglig veiledning** og oppfølging i gjennomføring av tiltak etter kapitlet her.

Rundskriv

Ansvaret for opplæring, faglig veiledning og oppfølging av tjenesteyterne må være klart og tydelig plassert i organisasjonen. Som ledd i arbeidet med internkontroll må det utarbeides rutiner både for dette arbeidet og for å følge med på om tiltakene er tilstrekkelige.

Det **bør** videre utarbeides en plan for personalveiledning og -oppfølging knyttet til den enkelte tjenestemottaker som har, eller står i fare for å utvikle, utfordrende atferd. Det **bør** foreligge en sjekklister/signeringsprotokoll for gitt og mottatt opplæring og veiledning i tråd med rutinene

Dersom det fattes vedtak om tiltak etter kapittel 9, skal en plan for personalveiledning og -oppfølging utarbeides for alle tjenesteytere som er involvert i tiltaket. Planen må legges ved når vedtaket oversendes til Fylkesmannen for godkjenning.

Rundskriv

God faglig kompetanse hos tjenesteyterne gjør dem trygge, og setter dem i stand til å opptre med trygghet og ro i tjenestesituasjonen, noe som også bidrar til trygghet hos tjenestemottakeren.

Å sørge for opplæring og veiledning av tjenesteyterne er derfor en sentral del av arbeidet med å forebygge behov for tvang eller makt.

God faglig trygghet og innsikt bidrar også til å sikre at tvang eller makt kun benyttes når det er nødvendig, og til at alternative tiltak prøves når det er mulig.

Veiledning rundt kap. 9

- Fylkesmannen har strenge krav til hyppighet.
- Få krav til innhold og effekt.
- Stor grad av frihet til å definere hva som er veiledning.

Veiledningsferdigheter



Komme i posisjon til å veilede

**Everyone
wants to
be heard
in their
silence**

Etablere seg sjøl som et betinga forsterker

Aktiv lytting

Aktiv lytting

Nonverbal

Verbal

Aktiv lytting

Nonverbal

Øyekontakt

Kroppsholdning

Håndbevegelser

Ansiktsuttrykk

Berøring

Stillhet

Verbal

Aktiv lytting

Nonverbal

Øyekontakt

Kroppsholdning

Håndbevegelser

Ansiktsuttrykk

Berøring

Stillhet

Verbal

Stille spørsmål

Bruke pauser

Sammenfatte

Oppmuntre

Speile følelser

Parafrasere

Hvorfor gjør de ikke som jeg sier?

- ”Jeg sa jo at du skulle....”
- Vi forteller noen hva de skal gjøre, men så gjør de noe annet!

Foranledninger er kun betydningsfulle om de blir etterfulgt av meningsfulle konsekvenser

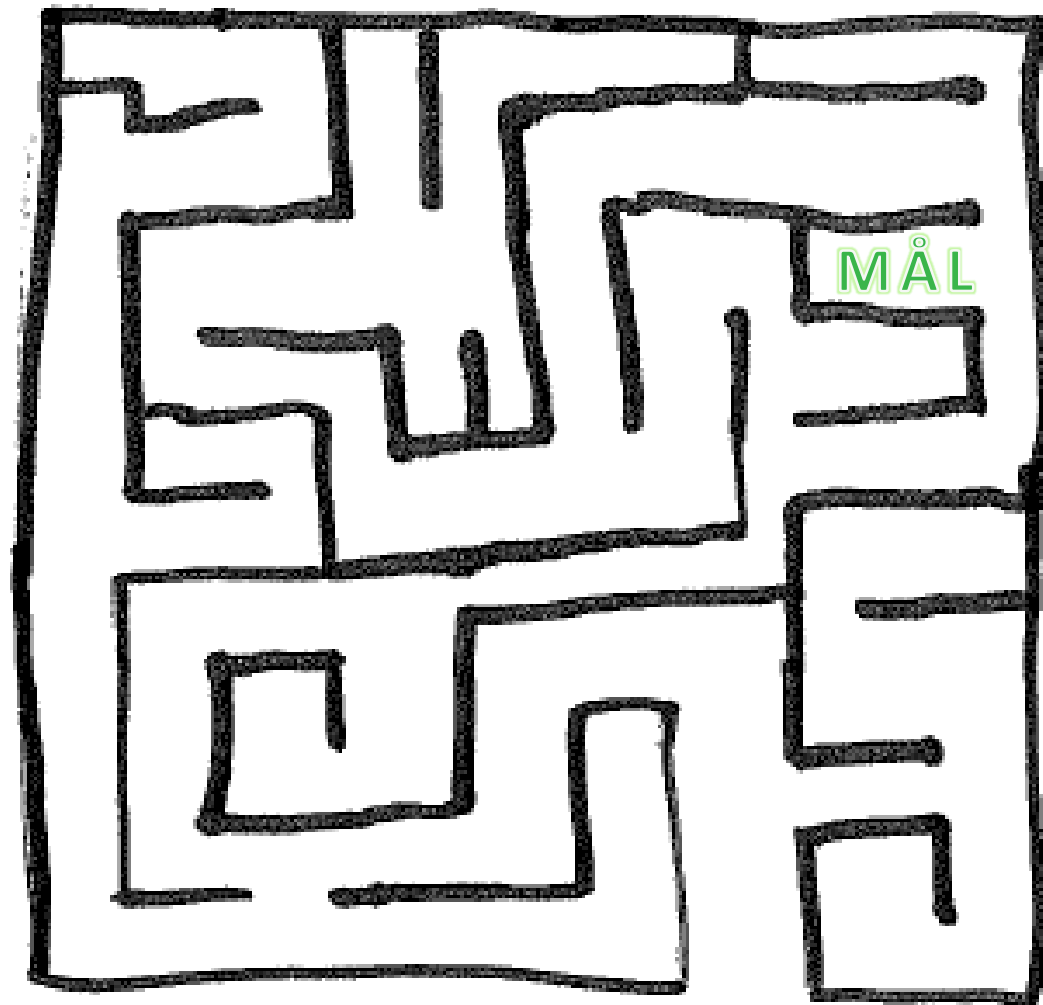
- Er du sikker på at alle er enige om hva som blir sagt?
- Har alle oppfattet problemet?

Feedback som veiledning

Veiledning innebærer feedback ,mens feedback ikke nødvendigvis innebærer veiledning (Storli, 2019, personlig kommunikasjon)

Det er generelt for lite feedback, og det brukes ikke riktig





START

Feedback

- Det er viktig å avklare (pinpointe) målet; resultatene man vil oppnå først; Så kan man pinpointe atferden man vil ha.
- For å kunne gi god feedback, kreves det at man har avklart målatferden (pinpoint som det heter i OBM)

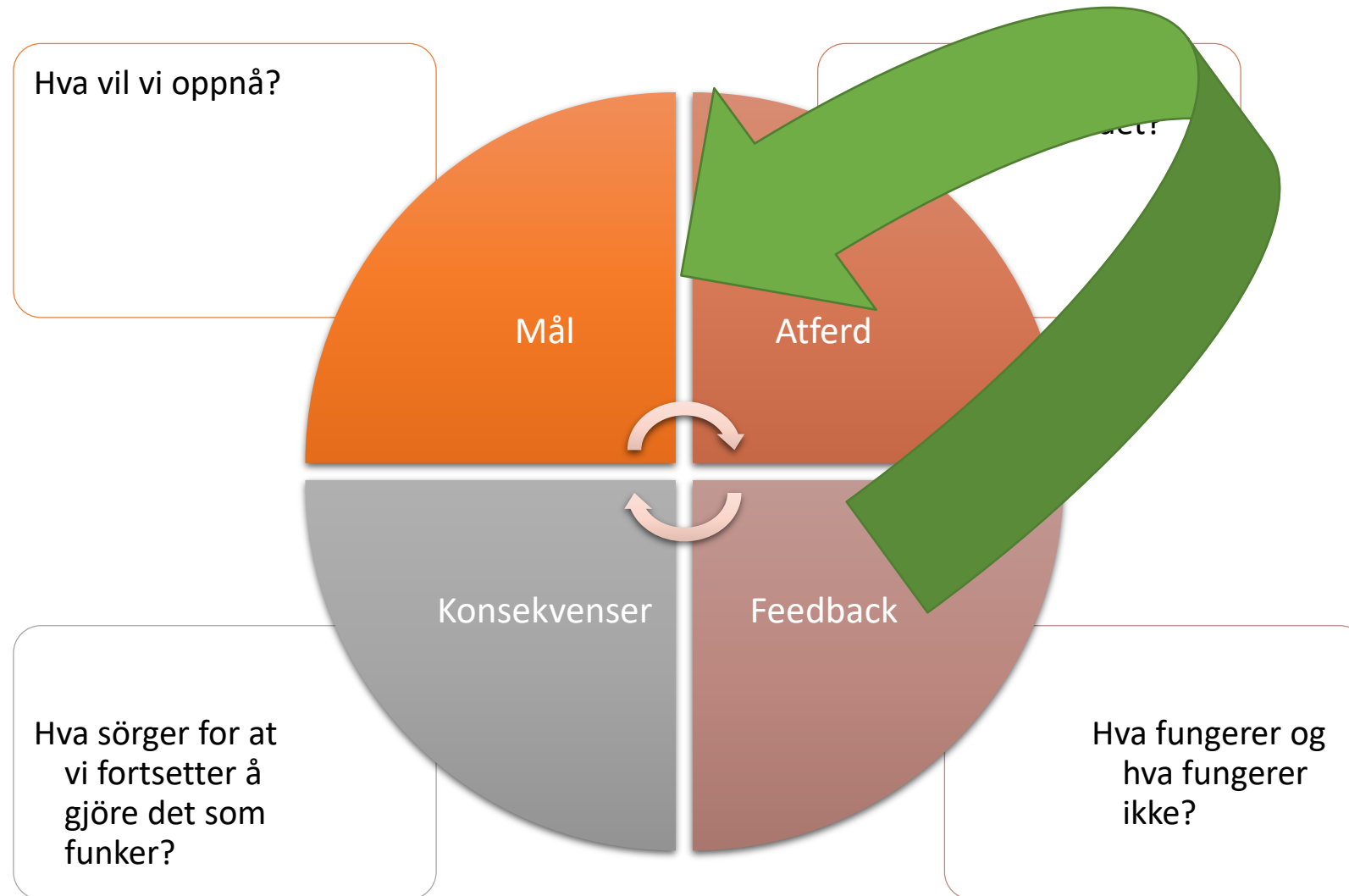


“Keep up the good work, whatever it is, whoever you are.”

Fjellvettregler for feedback (Daniels & Bailey, 2014)

1. Atferdsspesifikk
2. Noe som kan kontrolleres av individet
3. Så raskt som mulig
4. Individuelt
5. I et trygt miljø
6. Av sjef eller sidestilt
7. Fokuserer på forbedring
8. Enkelt å forstå
9. Visuelt
10. Mest effektivt som SD

Veiledningssystem (individ eller gruppe)

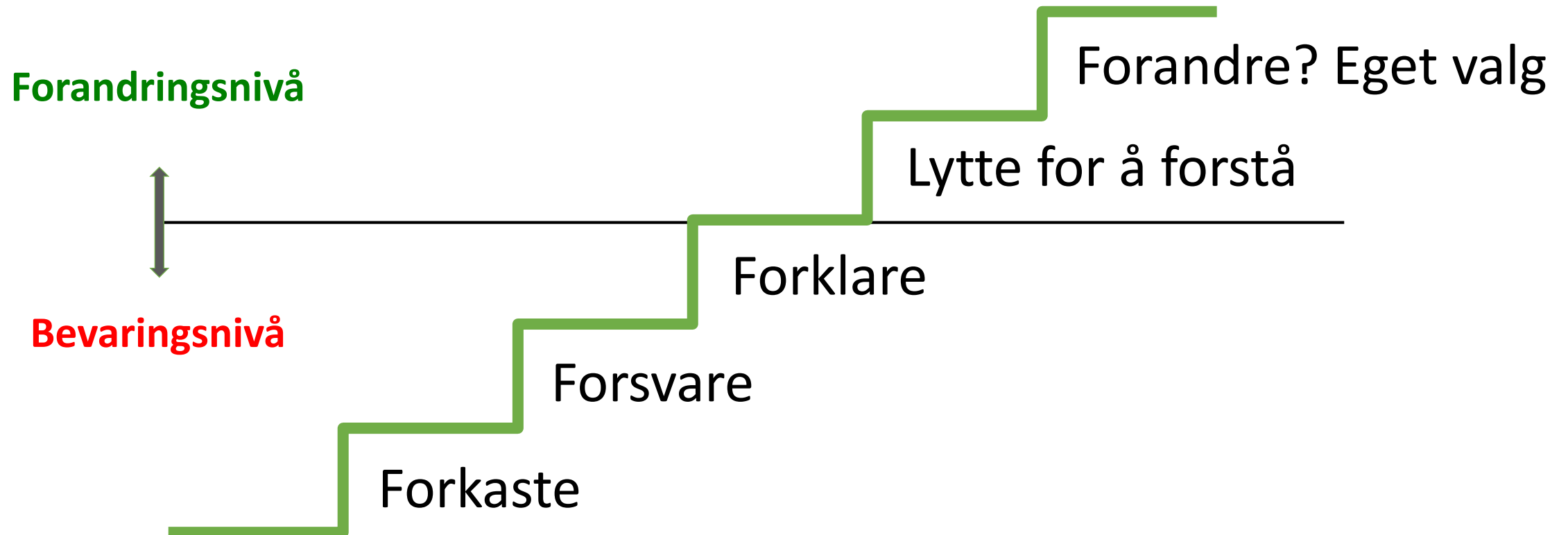


© Randy Glasbergen for RapidBI.com



“I have a note from my doctor. I’m allergic to criticism!”

Feedback-trappen



Definer ønsket atferd

- Hvordan gi positiv tilbakemelding?
 - En positiv tilbakemelding skal være konkret på hva du synes den andre gjorde som var bra og hva det førte til.
- Hvordan motta positiv tilbakemelding?
 - Den som mottar en positiv tilbakemelding sier «Takk», eller på annen måte anerkjenner tilbakemeldingen.

Definer ønsket atferd

- Hvordan gi negativ tilbakemelding?
 - En negativ tilbakemelding skal være konkret på hva du synes den andre gjorde som var bra og hva det førte til.
- Hvordan motta negativ tilbakemelding?
 - Den som mottar en negativ tilbakemelding sier «Takk», eller på annen måte anerkjenner tilbakemeldingen. Det er ikke forventet at man skal komme med løsningsforslag.

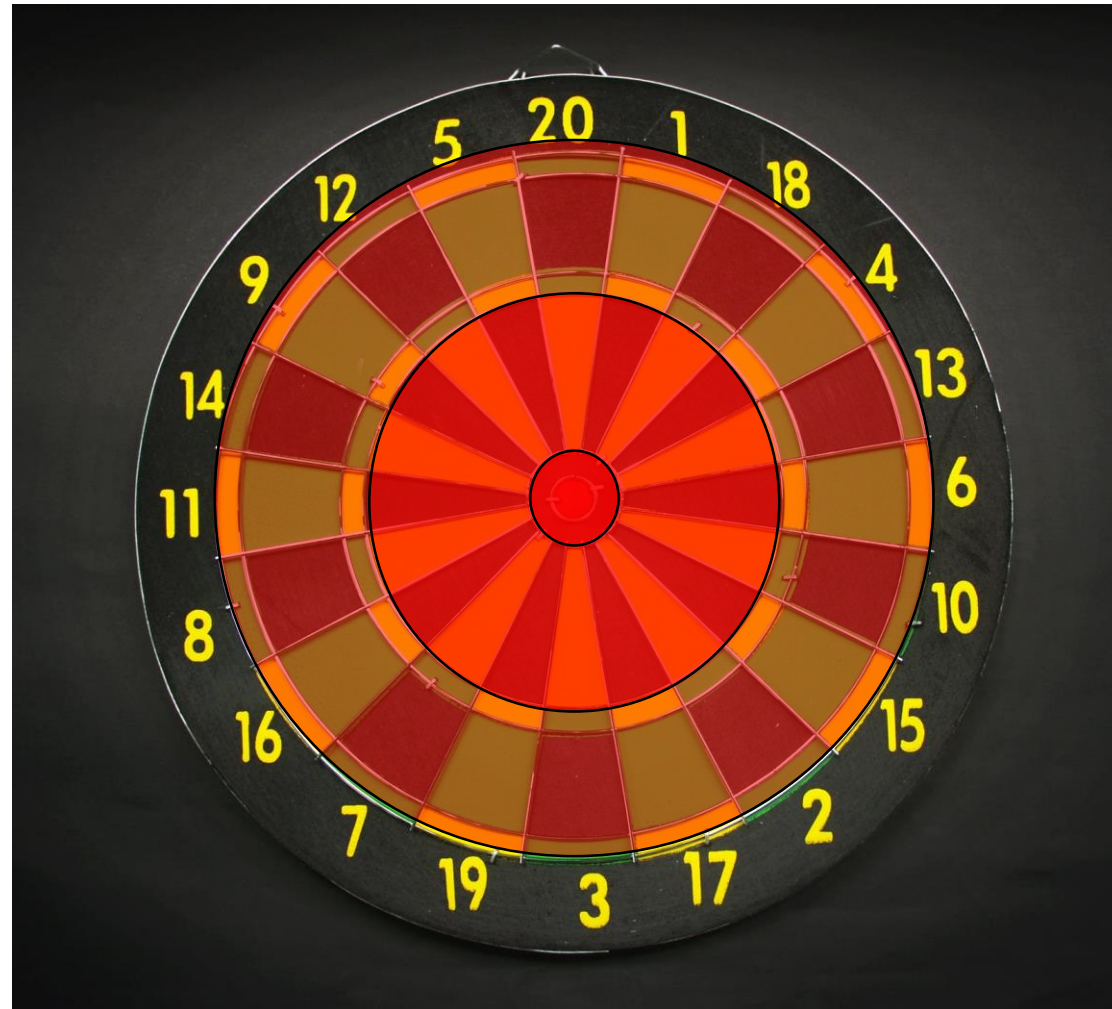
FAK'ings bra tilbakemelding

Foranledning	Atferd	Konsekvens
Når Ole K og Jon M holdt foredrag på NAFO om veiledning	Viste de frem et eksempel der de sammenlignet en god tilbakemelding med et utfylt FAK skjema	Det gjorde at jeg ble bedre til å gi tilbakemeldinger og fantastiske ting skjedde i livet mitt.

FAK'ings bra tilbakemelding- eksempler

Foranledning	Atferd	Konsekvens
Har vært med Trond hele dagen	Bra jobba med Trond idag. Du fulgte tiltakene slik de er beskrevet. Særlig når han begynte å bli urolig.	Det gjorde det veldig lett å samarbeide med deg og Trond virket å kose seg i dag.

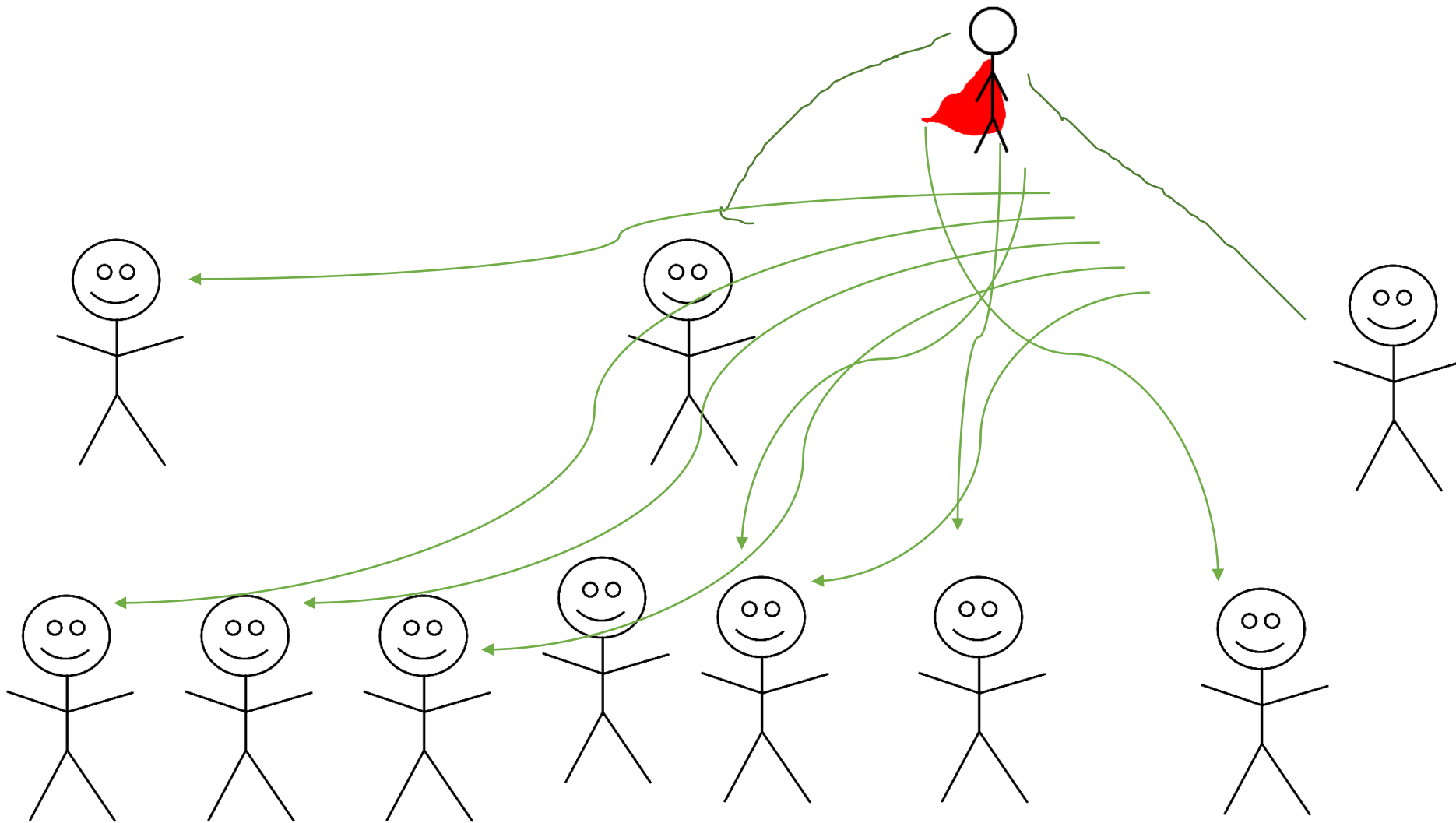
”Målskiva” – Feilsökning til refleksjon

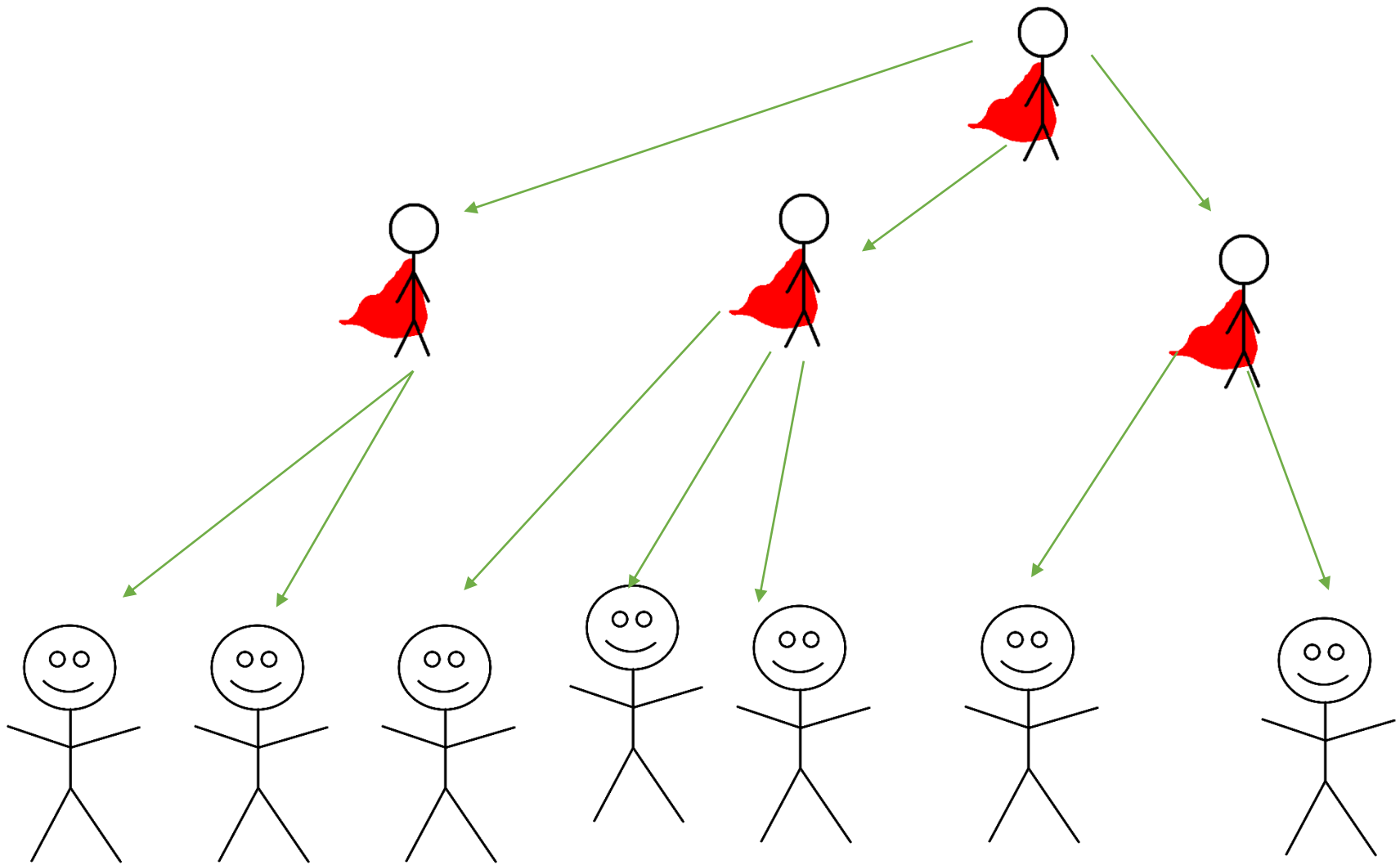


”Målskiva” – Feilsökning til refleksjon

1.«Jeg klarer ikke følge opp alle,
og gi veiledning/feedback»

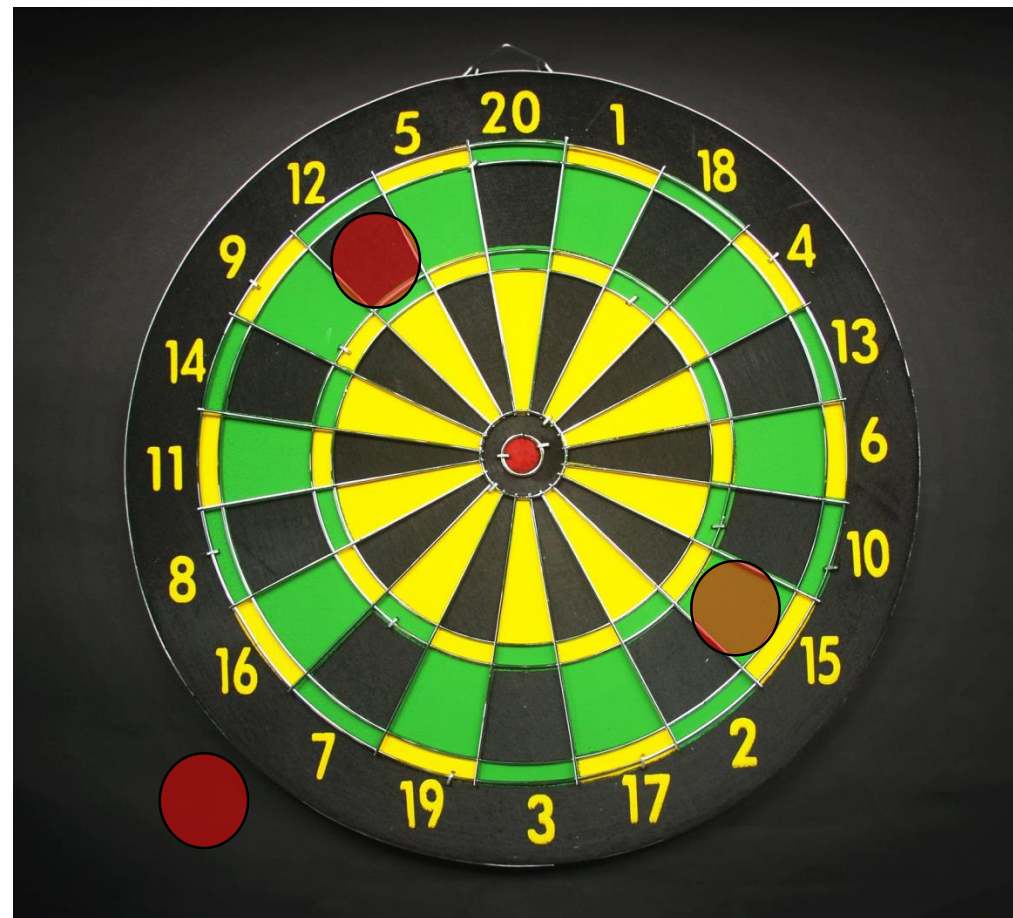






”Målskiva” – Feilsökning til refleksjon

- 1.«Jeg klarer ikke følge opp alle, og gi veiledning/feedback»
- 2.De følger ikke opplegget
- 3.Folk dukker ikke opp på eller unngår veiledning



System for veiledning

- Hvor mye ressurser kreves?
- Kan man få til systematisk veiledning med en enkel atferdsavtale?
- Hva kreves av kunnskap og opplæring?
- Hvilke gevinster får man av veiledning?

Oppsummering

1. Ha et system for veiledning på arbeidsplassen
2. Ha et system for veiledning selv om det ikke er et kapittel 9 vedtak
3. Skap en kultur for veiledning på arbeidsplassen
4. Sett av tid og ressurser til veiledning
5. Arranger forsterkingsbetingelser for veiledning
6. Tren på å både gi og motta feedback

Veiledning

- Feedback og forsterkning levert på observerbar, tydelig definert og målbar atferd mot et definert mål.

Takk for oss

Feedback kan gis oss på:

jonmagnuseilertsen@gmail.com

olekristian@friskevalg.no