



JOBRETTEDE SAMTALER

VELKOMMEN TIL MODUL 2

RAMBØLL

PROGRAM FOR I DAG

1. Velkomst og dagens program
2. Opsamling på aktionslæringen
3. Kollegial feedback og feedback kultur i jobcentret
4. ABC-jobplanen som samtale værktøj
5. Frokost
6. Virksomhedernes rekrutteringspraksis og gode jobsøgningsstrategier v. Tonny Mikkelsen, Ballisager.
7. Opsamling med gode råd: Hvordan omsætte denne viden i samtalerne med borgerne?
8. Tak for i dag

RAMBØLL



PROGRAM FOR I MORGEN

1. Velkomst og dagens program
2. Motivation: Forandringsparathed – hvordan afklare og styrke borgerens motivation?
3. Motivation: Ambivalens – hvordan hjælpe borgeren med at skabe overblik og komme videre i fastlåste situationer?
4. Frokost
5. Motivation: Modstand og udfordrende samtaler
6. Progression i samtaler: Delmål, små skridt, Min plan
7. Planlægning af aktionslæring
8. Tjek ud og tak for denne gang

RAMBØLL



OPSAMLING PÅ AKTIONSLÆRING

RAMBØLL

HVORDAN FOREGÅR AKTIONSLÆRING?

Som en gentagende proces med individuelle og fælles aktiviteter

Vi lærer bedst og med hinanden i grupper med virkelige tematikker, der optimeres af udforskende undersøgelse

Læring opstår, når man reflekterer over sine handlinger – og kan dermed give input til fremtidige handlinger/justeringer

RAMBØLL



Revans' læringscyklus (Weinstein 2008)

SAGSBEHANDLERS ROLLE OG OPGAVER

- ✓ Planlægge træning af det lærte fra i dag.
- ✓ Træne det i konkrete samtaler
- ✓ Føre logbog med notater fra træning
- ✓ Aftale at kollega eller teamleder deltager i mindst 1 af dine samtaler og giver feedback.
- ✓ Aftaler at du deltager i mindst 1 af dine kollegers samtaler og giver feedback.
- ✓ Deltage i et to timers læringsgruppe møde faciliteret af teamleder



RAMBØLL

TEAMLEDERS ROLLE OG OPGAVER

- ✓ Planlægge træning af facilitatorrolle
- ✓ Fastholde fokus på aktionslæring i teamet og afdelingen.
- ✓ Tage en samtale med din nærmeste leder om vigtigheden af aktionslæring, din rolle i det og hvordan lederen kan bakke dig og medarbejderne op i aktionslæringen.
- ✓ Deltage i mindst en af dine kollegers samtaler og give feedback
- ✓ Planlægge og indkalde til 2 timers læringsgruppe møde
- ✓ Facilitere læringsgruppe møde



RAMBOLL

DRØFT I GRUPPER OG UDFORM EN PLANCHE

Dan grupper med hhv. facilitatorer (teamledere/projektledere) og sagsbehandlere. Ca. 4-5 i hver gruppe

- Hvad har vi afprøvet (metoder/teknikker/tilgange)?
- Hvad har vi lært i forhold til de jobrettede samtaler?
- Brug skalaspørgsmål: I hvor høj grad (1-10) har vi øvet os som aftalt?
- Har instruktionerne fungeret?
- Hvad har vi lært i forhold til aktionslæringen?

Alle grupper skriver drøftelserne ned på en planche. Planchen skal kunne præsenteres i plenum.

RAMBOLL

1. Færdigheder (metoder, tankeformer)	2. Hvilke situationer vil jeg afprøve dem/observere i?	3. Hvilken effekt forventer jeg?
•	•	•
•	•	•
•	•	•



KOLLEGIAL FEEDBACK OG FEEDBACK KULTUR I JOBCENTRET

RAMBØLL

FEEDBACK



En væsentlig del af **aktionslæringen** er, at I deltager i hinandens samtaler og giver hinanden **feedback** efter samtalen.

Det kan være fantastisk gavnligt at få feedback fra en kollega eller en leder, men det kan også være en udfordring for nogle at skulle modtage sådan en feedback.

RAMBØLL

10

HVORFOR FEEDBACK?

- Stor indlæringsmæssig værdi.
- Vi lærer ved at foretage os noget under omstændigheder, hvor vi får et tilbagesvar.
- Gør os i stand til at afgøre, om der er en afstand mellem det, man prøver at gøre, og hvad man faktisk opnår.
- Produktiv feedback er en kommunikationsmetode, der sikrer, at du kan bruge dine observationer og oplevelser, så den anden forstår dine pointer – uden at gå i forsvar.

HVORFOR KAN DET VÆRE VANSKELIGT MED FEEDBACK?

Vi har alle 2 modsatrettede behov:

- Behovet for at lære og for at udvikle os
- Behovet for at beskytte os

Hvilket behov "vinder" afhænger af måden hvorpå feedbacken bliver givet, hvordan feedbacken bliver opfattet, og i hvilken relation den bliver givet

FEEDBACK-KONTRAKT

Du bør altid lave en feedback- kontrakt før du går med ind til samtalen. Du laver kontrakten ved at aftale med din kollega om, **hvad han/hun ønsker**, at du skal have fokus på at observere i samtalen; eventuelt konkrete færdigheder fra læringspilen.

ANERKENDEDE FEEDBACK

Giv en anerkendende feedback ved at fremhæve de ting i samtalen, som du synes personen **lykkedes godt** i forhold til feedback-kontrakten. Her skal du også være konkret.

RAMBØLL

Når du skal give feedback

De 3 K'er

- ✎ Kærlig
- ✎ Konkret
- ✎ Konstruktiv



RAMBØLL

HVORDAN GIVE FEEDBACK SÅ DET HJÆLPER DEN ANDEN?

IAGTTAGELSE

Din banehalvdel

OPLEVELSE

Bliv på din egen banehalvdel, med mindre du bliver bedt om andet...

FORTOLKNING

Den andens banehalvdel

GODE RÅD

RAMBØLL

15

Tommelfingerregler ved feedback

At blive på **din egen banehalvdel** betyder konkret, at:

- Vær specifik. Du fortæller nøjagtigt om konkrete iagttagelser. Sig gerne "jeg hørte at ..., jeg kunne se at"
- Du fortæller, hvordan *du* oplevede samtalen – det er dit perspektiv og ikke en generel sandhed
- Du taler i jeg-sætninger. Sig gerne "Jeg så at ..., jeg oplevede at ..."
- Du undgår at kritisere
- Du undgår du-sætninger – at vurdere. Sig ikke "du er sådan og sådan en", altså ikke "du er"
- Du undgår at fortolke dine iagttagelser. Du skal ikke gætte



**Det gælder ikke om, at du afleverer,
men om at modtageren modtager.**

RAMBØLL

16

Gode råd, når du skal modtage feedback

- Vær åben.
- Se det som en gave.
- Vis at du hører efter og vær nysgerrig på den andens budskab.
- Undgå at forsvare dig, forklare dig eller angribe den anden.
- Respekter at den anden ser det således. Måske ser du det anderledes.
- Stil uddybende spørgsmål for at forstå.
- Fokuser på intentionen bag feedbacken – hvad er det positive, som han/hun søger at opnå?
- Det er dit valg og dit ansvar, om du vil ændre det, der kritiseres.
- Sig TAK, for en konstruktiv, velment feedback

RAMBOLL

17

ØVELSE MED FEEDBACK

- Gå sammen i grupper af tre og gennemfør en kollegial sparringssamtale på 10 min.
- Fokusperson, kollegial sparringspartner, observatør
- Fokuspersonen fortæller om en aktuel udfordrende sag, som vedkommende har.
- Kollegial sparringspartner anvender teknikker fra modul 1 (nøgleord, åbne spørgsmål, game master, UGU).
- Observatør laver en feedback kontrakt (hvad ønske der særligt feedback på?) og giver efterfølgende feedback ud fra denne.
- Tal efterfølgende sammen alle tre om, hvordan det er at give og modtage feedback på denne måde:
 - Hvad fungerer godt?
 - Hvad skal øves?
 - Hvad skal man være særligt opmærksom på?

RAMBOLL

HVORDAN SKABES FEEDBACK OG LÆRINGSKULTUR I JOBCENTRET?

Refleksion i plenum

- Hvad der skal til for at udvikle eller styrke feedback kulturen i jeres jobcenter?
- Hvad kan I vinde ved at få sådan en kultur?
- Hvad kræver det af jer?
- Hvad skal I aftale med hinanden for at det bliver en del af kulturen?

RAMBØLL

PAUSE TIL KL. _____



RAMBØLL



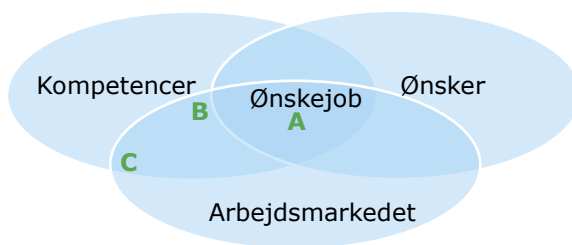
ABC JOBPLANEN

RAMBØLL

ABC JOBPLANEN – KVALIFICERING AF SAMTALERNE MOD EN VIRKSOMHEDSRETTET JOBSØGNING

Tre veje til job:

- **A – ønskejobbet**, som borger har kompetencer til og som arbejdsmarkedet i nogen grad efterspørger
- **B – Det gode og acceptable job**, der matcher borgerens kompetence og hvor der er større efterspørgsel
- **C – Det jobområde**, der kan blive **nødvendigt at vælge** for at blive selvforsørgende og hvor der er stor efterspørgsel, men som måske ikke indfrier borgerens drømme og ambitioner på kort sigt



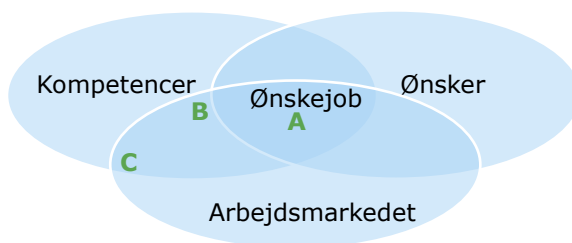
Kilde: Marselisborg (2013), Langtidsledighed – en guide til organisering, implementering og redskaber

RAMBØLL

ABC JOBPLANEN – KVALIFICERING AF SAMTALERNE MOD EN VIRKSOMHEDSRETTET JOBSØGNING

Kan hjælpe til at:

- Sætte **flere jobmuligheder i spil** ved at borgeren reflekterer over nye brancher, jobområder og funktioner
- **Arbejdsmarkedsrettet** fokus på jobsøgning fra første samtale og gennem hele forløbet
- Etablere **konkret plan** for jobsøgning som indeholder delmål og tidsfrister og som følges/fornys fra samtale til samtale
- Mulighed for hurtigt at **justere strategi**, hvis borger har svært ved at finde arbejde
- Understøtte **progression** i jobsøgningsforløbet ved at italesætte A-, B- og C-job
- **Ejerskab** for jobsøgning gives til borgeren (A, B, C er rammen – borgeren reflekterer over indholdet)



RAMBOLL

HVORDAN ANVENDES ABC JOBPLANEN?

- Afdække borgerens faglige, personlige og sociale kompetencer – med afsæt i CV
- Dialog om borgerens fremtidige **ønsker** og fremtidige **mål** på arbejdsmarkedet
- Dialog om **mulighederne på arbejdsmarkedet** pt., herunder i relation til borgerens funktionelle og geografiske mobilitet
- **Kompetencer og muligheder omsættes til konkrete jobfunktioner** (frem for stillinger med henblik på at se på funktioner i relation til *andre* stillinger og dermed åbne borgerens interessefelt for jobmuligheder, der ikke tidligere har været afsøgt)
- Lægge **ABC jobplan**. Både A, B og C bør komme i spil
- Fra samtale til samtale **aftales hvad næste skridt i jobsøgningen bør være**. Hvilke brancher og virksomheder skal udsøges og hvem kontaktes? Og hvem der gør hvad?

RAMBOLL

OPMÆRKSOMHEDSPUNKTER

Ift. samtalen med de ledige

- Særligt udsatte borgere vil have svært ved selv at udfylde en ABC jobplan. Her må skabes dialog og udfylde planen i fællesskab
- Hjælpe med at trække funktioner ud fra CV'et, så borgeren får blik for hvilke funktioner, de har haft
- Sagsbehandler **skal** have indsigt i arbejdsmarkedets behov, funktionskrav i forskellige stillinger og aktuelle jobåbninger lokalt og regionalt

RAMBØLL

Ift. organisationen

- Der kan med fordel arbejdes simultant på både A, B og C-planen for bredest mulig jobsøgning, men skab enighed om hvornår i ledighedsforløbet fokus skal skifte vægt fra A til B - og til C.
- Aftaler bør skrives ned (i min plan) med henblik på at sikre progression, herunder også ved sagsbehandlerskift.
- ABC-jobplanen bør indbygges i evt. samtaleguide med den ledige.
- Skab fælles forståelse – sæt tid af til at få kendskab til redskabet, til at øve og til at sparre

EKSEMPEL PÅ UDFYLDT ABC JOBPLAN

Jobplan ABC



Navn:

	Stillingsbetegnelse / jobfunktioner	Virksomheder / virksomhedstype	Hvem gør hvad?
Plan A <i>Ønskejobbet, hvor der ofte ikke er så mange muligheder, men det skal undersøges.</i>	Kontorassistent: - Telefonbetjening - Tilbudsskrivning - Ordrebehandling - Skriftlig korrespondance - Fakturering Receptionist: - Telefonomstilling - Tage imod gæster - Registrering/indtastning - Arkivering - Sortere post	Salgsafdeling i en virksomhed med mere end 50 ansatte. Op til ca. 1 times transport. Hoteller, vandrehjem. Op til ca. 1 times transport.	Borgeren finder 5 relevante salgsafdelinger, hoteller eller vandrehjem, der skal ringes til. Borgeren sender xx stk. ansøgninger til virksomheder (opfordret og uopfordret).

RAMBØLL

Eksempel

EKSEMPEL PÅ UDFYLDT ABC JOBPLAN

Plan B <i>Det gode og acceptable job, der matcher dine kompetencer.</i>	Butiksmedarbejder: - Salg - Kunderådgivning - Varebestilling - Modtagelse af varer - Varepræsentation	Specialbutikker Ca. 30 minutters kørsel	Borgeren udvælger 5 butikker, som er relevante og henvender sig personligt til dem.
	Kassemedarbejder: - Kasseekspedition - Kundebetjening - Vareopfyldning - Oprydning - Lettere rengøring	Varehuse, supermarkeder, kædebutikker. Ca. 30 minutters transport.	Borgeren udvælger ligeledes 5 butikker konsulenten skal kontakte.
Plan C <i>Det jobområde der kan blive nødvendigt at arbejde inden for, for at blive selvforsørgende.</i>	Lagermedarbejder: - Plukning af varer - Pakning af varer - Vareudbringning Rengøring: - Kontorlokaler - Produktionshaller	Produktionsvirksomheder med eget lager. Max. 30 minutters kørsel. Rengøringsfirmaer. Max. 30 minutters kørsel.	Konsulenten ringer jobjagt for borgeren ud fra de beskrevne kriterier.

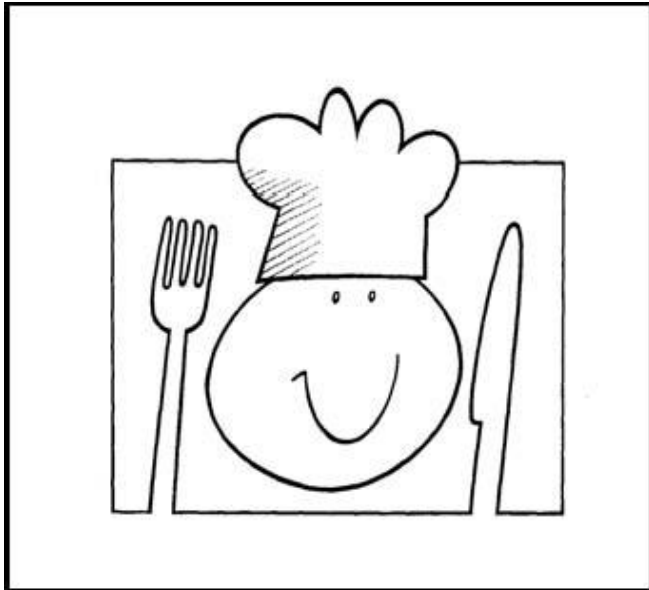
HVORDAN KAN ABC-JOBPLANEN FUNGERE HOS JER?

Refleksion ved bordene

- Hvordan vil det fungere for jer at anvende ABC-jobplanen?
- Hvad kan borgerne få ud af det?
- Hvad bliver svært for borgerne?
- Hvordan kan I bedst hjælpe dem? Hvad kræver det af jer?
- Hvordan kan det gøre jeres arbejde lettere?
- Hvad kan blive svært?
- Hvilke konkrete aftaler har I brug for at lave med hinanden for at få ABC-jobplanen til at fungere i samtalerne?



FROKOST TIL KL. _____



VIRKSOMHEDERNES REKRUTTERINGSPRAKSIS OG GODE JOBSØGNINGSSTRATEGIER



PAUSE TIL KL. _____



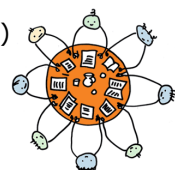
RAMBØLL

HVORDAN OMSÆTTE TONNYS POINTER I SAMTALEN MED BORGERNE?



- Gå sammen i 4-mandsgrupper og formuler sammen 3 gode råd på post it's til, hvordan man som sagsbehandler kan bruge den viden, som Tonny har givet.
 - De skal formuleres som konkrete og specifikke anvisninger til, hvordan man giver denne viden i samtalen med den ledige.
 - Der skal være en tydelig kobling til samtalemodellen. Dvs. at det skal fremgå, hvordan man konkret kan omsætte rådet med brug af samtalemodellens teknikker.
 - Rådene skal være formuleret som fulde sætninger, fx "Det er vigtigt, at du ruster borgeren til at kunne bære at modtage flere afslag, når vedkommende begynder at søge mere. Det kan du gøre ved først at fortælle, at det er almindeligt at modtage mange afslag og dernæst undersøge (åbne spørgsmål og nøgleord), hvordan borgeren kan håndtere dette."
1. Gruppen taler sammen i 10 min
 2. En fra hver gruppe kommer op til tavlen og præsenterer deres post its. (10 min)
 3. Fælles refleksion om de gode råd (10 min)

RAMBØLL





TAK FOR I DAG
VI SES I MORGEN

RAMBOLL



JOBRETTEDE SAMTALER
VELKOMMEN TIL MODUL 2
DAG 2

RAMBOLL

PROGRAM

1. Velkomst og dagens program
2. Introduktion til den motiverende samtale
 1. Øvelse i en *ikke*-motiverende samtale
 2. Oplæg og introduktion til den motiverende samtale
 3. Øvelse i den motiverende samtale
3. Frokost
4. Ambivalens og +/- lister
5. Modstand og vanskelige samtaler
6. Progression i samtaler: Delmål, små skridt, Min plan
7. Planlægning af aktionslæring
8. Tjek ud og tak for denne gang



RAMBØLL



HVORDAN STYRKE BORGERENS MOTIVATION OG TRO?

RAMBØLL

VI STARTER MED EN LILLE ØVELSE

- Gå sammen par – vælg en interviewer og en fokusperson
- Fokuspersonen vælger noget fra sit eget liv, som han/hun ønsker at ændre, må ændre, bør ændre, eller har tænkt på at ændre – men ikke har gjort noget ved af forskellige gode grunde.
- **De første 3 minutter:** lyt til fokuspersonens problemstilling (på den ene side.. På den anden side...)
- **Dernæst:**
 - Fortæl personen hvorfor han/hun bør ændre adfærd
 - Oplyse personen om mindst 3 fordele ved at ændre adfærd
 - Give personen gode råd om hvordan han/hun kan ændre adfærd
 - Understrege hvor vigtigt det er for personen at ændre adfærd
 - Beordre personen til at gøre det!
 - Hvis du møder modstand – så gentag ovenstående!



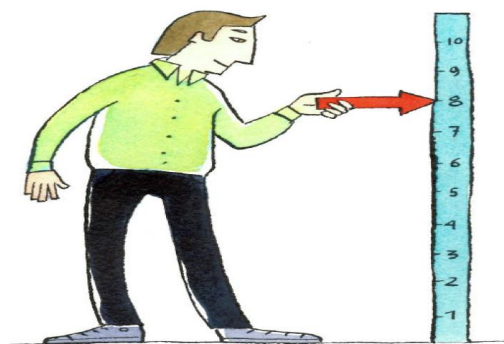
RAMBØLL

HVOR MOTIVERET BLEV DU AF DEN SAMTALE?

På en skala fra 1 til 10, hvor motiveret er du til at gennemføre den forandring du ønsker efter denne samtale?

1 = slet ikke motiveret

10 = meget motiveret



RAMBØLL

DEN MOTIVERENDE SAMTALE – HVOR KOMMER DEN FRA?

En evidensbaseret samtalemetode
Udviklet i USA af psykologerne Miller
og Rollnick siden 1980'erne.

"Motivational Interviewing".

Startede indenfor
misbrugsafvænning.

Anvendes bredere i dag indenfor bl.a.
sundhed, socialområdet,
kriminalforsorg og beskæftigelse.



RAMBØLL

HVAD DET SÆRLIGE VED DEN MOTIVERENDE SAMTALE?

I Den Motiverende Samtale er man
særligt opmærksom på relationen
mellem klient og rådgiver.

En af hovedpointerne i Den
Motiverende Samtale er, at motivation
er relationel.

Det vil sige, at man som rådgiver har
et stort ansvar for, om klientens
motivation øges eller mindskes i løbet
af samtalen.



RAMBØLL

FORSKNINGEN VISER AT MOTIVATIONEN

Mindskes, når den professionelle

- Forsøger at overbevise
- Styrer og bruger autoritet
- Giver gode råd, som ikke er efterspurgt af borgeren.
- Konfronterer
- Forsøger at overtale

Øges, når den professionelle

- Samarbejder i stedet for at konfrontere
- Opgiver at "fylde" motivation på ved at overbevise men i stedet stimulerer den med en nysgerrig og anerkendende spørgen ind til borgerens eget perspektiv.
- Understreger borgerens autonomi og ret til selv at træffe væsentlige beslutninger i sit liv.



RAMBØLL

MILLERS HOVEDPOINTS

- Mennesket er et frit væsen og står selv til ansvar for sine handlinger og hvordan det vælger at leve sit liv.
- Det er ikke den professionelles opgave at overbevise personen.
- Forsøg på overtalelse resulterer ofte i, at personen vil argumentere imod og gøre modstand.
- Vi overbevses af det, vi hører os selv sige.
- Den professionelle bør forsøge at motivere personen ved at lade personen selv argumentere for forandring.



RAMBØLL

TO GRUNDANTAGELSER

- Jo mere personen hører sig selv argumentere for forandring, jo mere motivereret bliver personen for forandringen.
- Den professionelle er gennem en bestemt adfærd i stand til at præge personens sprog, således at personen i mødet med den professionelle i højere grad vil argumentere for forandring

RAMBØLL



ÅNDEN I DEN MOTIVERENDE SAMTALE (JF. MILLER & ROLLNICK)

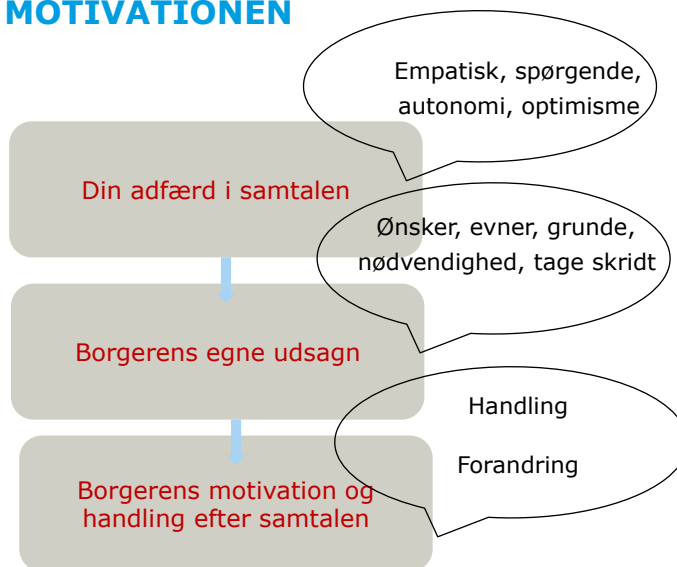
- SAMARBEJDE: Mobilisere den andens indre motivation til forandring – undgå konfrontation, som afføder modstand
- FREMBRINGE: Frembringe den andens *egne* argumenter for forandring gennem en nysgerrig og spørgende tilgang (frem for at "installere" en motivation)
- AUTONOMI: Understrege den andens autonomi og råderum – respekten for den andens ret til selvbestemmelse i sit liv (frem for tvang)

RAMBØLL

SÅDAN PÅVIRKER DU MOTIVATIONEN

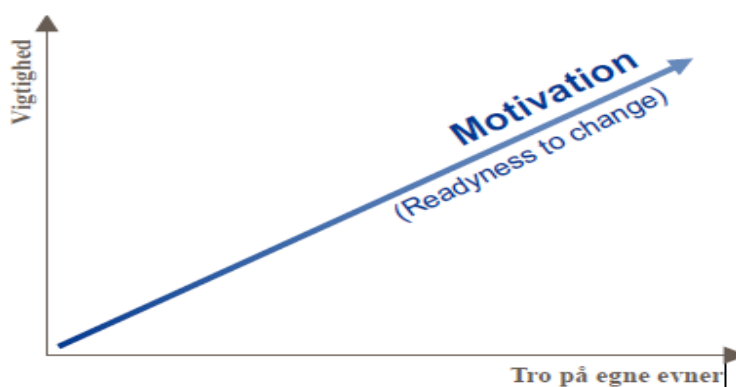
Jo mere borgeren hører sig selv argumentere for forandring, jo mere motiveret.

Din adfærd i samtalen påvirker borgerens sprog.



RAMBØLL

MILLER & ROLLNICKS MOTIVATIONSMODEL



- Hvor vigtigt er det for dig at komme i job?
- I hvor høj grad tror du på at det kan lade sig gøre?

RAMBØLL

SKALASPØRGSMÅL

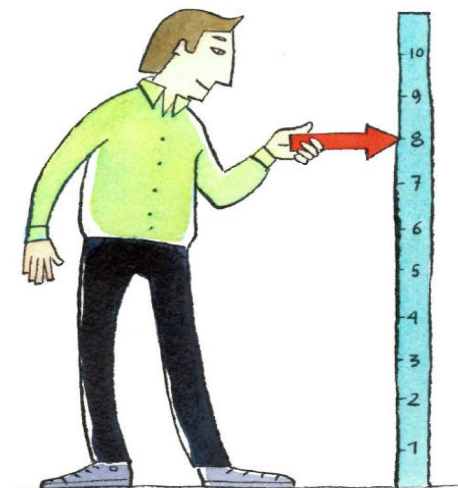
1) **Introducer skala:** "På en skala fra 1 til 10, hvor vigtigt er det for dig at komme i job?"

2) **Undersøg betydningen:** "Ok, 4 siger du, hvad gør at du alligevel kommer op på en 4'er?"

Spørg først nedad: Hvorfor er det fx ikke en 2'er eller en 3'er? Når du spørger nedad, får du således borgeren til selv at udtrykke gode grunde (forandringsudsagn) til at komme i job og sådan nogle udsagn styrker motivationen.

3) Herefter kan du arbejde på at **opbygge vigtigheden** ved at undersøge sammen med borgeren, om der kunne være andre fordele ved at komme i job.

RAMBØLL



© Tove Krebs Lange

SÅDAN KAN DU STYRKE TROEN

1) **Introducer skala:** "På en skala fra 1 til 10, i hvor høj grad tror du på at"

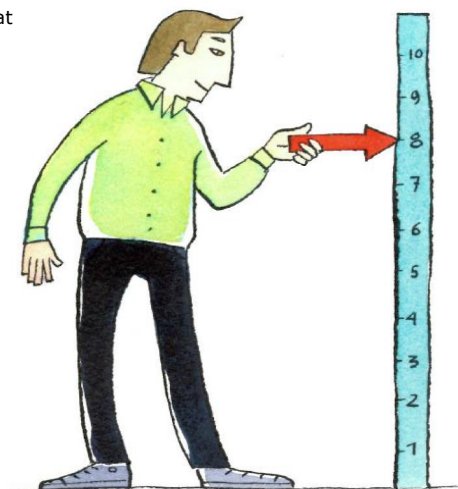
2) **Undersøg betydningen:** "Ok, 4 siger du, hvad gør at du alligevel kommer op på en 4'er?"

Spørg først nedad: Hvorfor er det fx ikke en 2'er eller en 3'er? Når du spørger nedad får du således borgeren til selv at udtrykke gode grunde (forandringsudsagn) til at komme i job og sådan nogle udsagn styrker motivationen.

3) Herefter kan du arbejde på at **styrke troen** ved at

- Udforske tidligere succeser
- Udforske personen styrker
- Udvikle realistisk handlingsplan
- Frembringe forpligtelse

RAMBØLL



© Tove Krebs Lange

IDEER TIL SKALASPØRGSMÅL

- På en skala fra 1-5 hvor 5 står for at du har nået dit mål og 1 er det tidspunkt, hvor du var længst væk fra målet, hvor er du i dag?
 - Hvad gør, at du er på 3?
 - Hvorfor er du ikke på 2? Hvad er det du kan?
 - Hvad vil være anderledes, når du er på 4? Hvad ville fortælle dig / andre, at du var på 5?
 - Hvordan ser der ud på 3? Og på 4?
 - Hvornår var du på 2? Hvad gjorde du for at komme på 3? Hvad ville det kræve at gøre lidt mere af det?
 - Hvor vigtigt er det for dig at være på 5?
 - Hvor meget tror du på, at det er muligt for dig at nå 5? Hvad ville din mor / kæreste sige?
 - Hvor motiveret er du for at arbejde dig op på 5?

... VI PRØVER IGEN

- Samme emne og roller som før

Intervieweren skal nu:

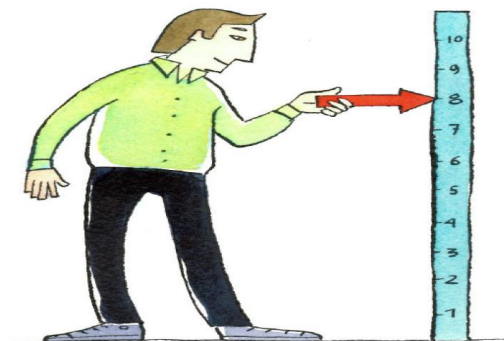
- **De første 3 minutter:** Lyt og giv plads til historien
- **Dernæst stil disse spørgsmål:**
 - Hvad får dig til at ønske forandringen?
 - På en skala fra 1-10, hvor vigtig er forandringen?
 - Hvorfor X og ikke et lavere tal? Prøv at få personen til at nævne mindst 3 grunde
 - Lyt efter grundene og spørg dybere ind til dem (nøgleord).
 - Opsummer derefter personens egne motiver og gode grunde til forandring og stil afslutningsvis følgende spørgsmål:
 - Undersøgen evt. også troen på forandringen efter samme metode (hvis der er tid)
 - Så hvordan ser du nu på det her? (Giv god tid til svaret!)

HVOR MOTIVERET BLEV DU AF DEN SAMTALE?

På en skala fra 1 til 10, hvor motiveret er du til at gennemføre den forandring du ønsker efter denne samtale?

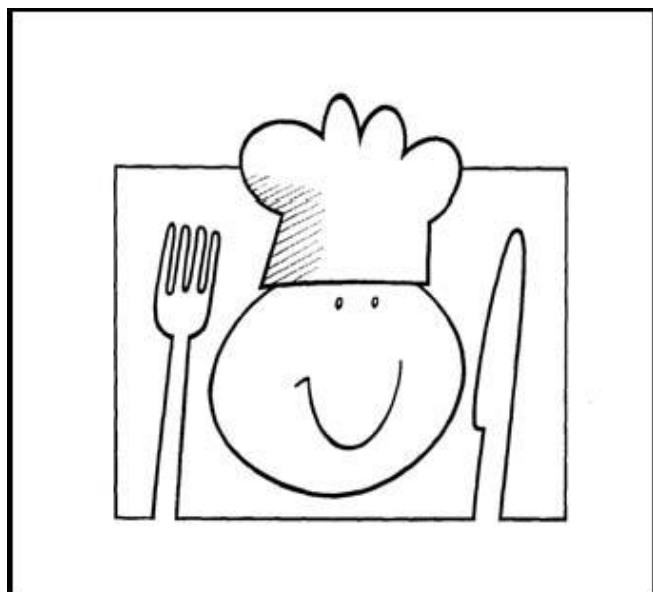
1 = slet ikke motiveret

10 = meget motiveret



RAMBØLL

FROKOST TIL KL. _____





HVORDAN AFKLARE BORGERENS AMBIVALENS?

RAMBØLL

AMBIVALENS

- En tilstand, hvor borgeren personen oplever sig splittet i.
- Hvilken vej skal jeg gå?
- En normal tilstand at være i, når vi skal træffe beslutninger!
- Ambivalens udelukker ikke at man er motiveret. Men den kan fastlåse os i passivitet.



RAMBØLL

HVILKE TYPER AMBIVALENS OPLEVER I HOS BORGERNE?

Nogle borgere er ambivalente overfor at komme i job - de ser måske fordele ved at gå derhjemme eller håber at kunne få en pension eller et fleksjob.

Andre kan være ambivalente om vejen ud på arbejdsmarkedet.

- Hvilke former for ambivalens oplever hos borgerne?
- Hvordan kan møde borgeren med respekt for deres autonomi og selvbestemmelse, når der er ambivalens?
- Kan du være neutral?
- Hvad sker der når du ikke er neutral?



RAMBØLL



VÆRKTØJ: PLUS/MINUS-LISTEN

- Velegnet til at synliggøre og udforske ambivalens
- Skaber overblik i fastlåste situationer

RAMBØLL

ØVELSE: PLUS/MINUS-LISTEN

PLUSSER	MINUSSER

PLUSSER	MINUSSER

Fremgangsmåde:

Gå sammen to og to

Tag udgangspunkt i en konkret sag med en borger, hvor du føler dig splittet

Fokuspersonen fortæller om situationen

Intervieweren sætter rammen

"I det, du siger, hører jeg ambivalens ift. hvad der er det bedste at gøre. Vil du være med til at kigge lidt nærmere på det? Prøv at liste op, hvad der taler for og imod forandringen og så snakker vi om det"

Brug nysgerrighed, nøgleord og åbne spørgsmål til at udforske dilemmaet

Udfyld listen på næste slide i fællesskab



SPLITTET MELLEM TO FORSKELLIGE VEJE AT GÅ

PLUSSER	MINUSSER

PLUSSER	MINUSSER





MODSTAND OG DEN UDFORDRENDE SAMTALE

RAMBOLL

MODSTAND KAN KOMME TIL UDTRYK VED AT...

Borgeren vil
diskutere

Borgeren
afbryder

Borgeren virker
uopmærksom
eller tavs

Borgeren følger
ikke op på de
aftaler, I indgår

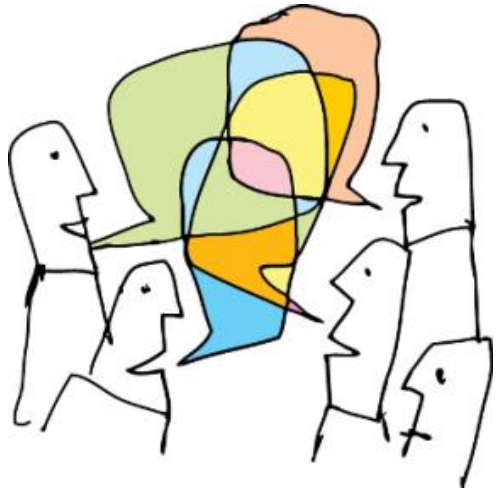
Borgeren giver
andre eller
"systemet"
skylden

Borgeren
virker vred

RAMBOLL

REFLEKTER MED SIDEMANDEN

- Hvilke former for modstand møder du i dine samtaler?
- Hvornår bliver det svært for dig at håndtere modstanden? Hvad gør du i de situationer?



RAMBØLL

MODSTAND I DEN MOTIVERENDE SAMTALE

"I den motiverende samtale forstås modstand ikke som et irrationelt fænomen, men som en **naturlig og rationel reaktion på, at personen ikke føler sig forstået og accepteret af den professionelle**. Modstand kan derfor ikke forstås som noget, der kan isoleres til personen, men bør forstås som et fænomen, der i høj grad **er påvirkeligt af den professionelle måde at interagere med personen på**."

Rosdahl, 2014. p. 73

Modstand fra borgeren er altså et tegn på at du skal gøre noget anderledes!

RAMBØLL

DU KAN VÆRE MED TIL AT BESTEMME UDFALDET AF EN UDFORDRENDE SAMTALE, AFHÆNGIG AF...

Hvordan du tænker om samtalen

"Åh nej, nu begynder han at brokke sig igen" // "Hvor er det godt at han tager vores samtale til sig, og reflekterer over hvordan han kan bruge det jeg siger"

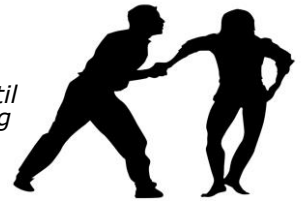
Hvordan du håndterer samtalen

"Nu skal du tie stille og høre på hvad jeg siger, ellers kan det få konsekvenser for dig" //
"Jeg kan høre du gør dig mange overvejelser om det her – hvordan tænker du vi kan komme bedst muligt videre herfra?"

Hvordan du kommunikerer om samtalen til fx dine kolleger

"Han er simpelthen sådan et brokkehoved, ham skal du ikke glæde dig til at møde" // *"Vi gik lidt skævt af hinanden til samtalen, og jeg går og tænker lidt over hvad jeg kunne have gjort anderledes"*

RAMBOLL



**At kigge efter
bestræbelsen,
hensigten og den gode
intention hos borgeren**

SPROG/ADFÆRD, DER KAN FÅ EN KONFLIKT I SAMTALEN TIL AT...

• Forstene

"Du"-udtalelser
Afbrydelser
Brug af lukkede spørgsmål
Generaliseringer
Fokusering på fortiden
Fokusering på person
Fokusering på krav



RAMBØLL

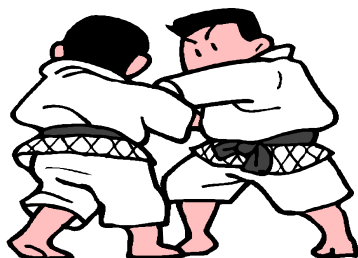
• Afspænde

"Jeg"-udtalelser
Lade tale færdig
Brug af åbne spørgsmål, Brug af konkrete udsagn
Fokusering på nutid og fremtid
Fokusering på sagen og effekter
Fokusering på interesser og behov



ANERKENDEDE KOMMUNIKATION

Bruge sproget til at:



- "At kigge i frontruden frem for bakspejlet"
- Se positive intentioner hos borgeren
- Vende problemfokus til at tænke i muligheder
- Bevæge sig fra offer til aktør
- "Bag et hvert problem skjuler sig en frustreret drøm" (Peter Lang)

RAMBØLL

TO GREB FRA DEN MOTIVERENDE SAMTALE TIL AT HÅNDTERE MODSTAND

At reflektere modstanden

Ved at reflektere over hvad man hører, viser man accept og anerkendelse af hvad borgeren siger.

Jamen kan du ikke forstå at jeg har for ondt til at arbejde?

"Du mener ikke du er i stand til at tage et fuldtidsarbejde lige nu"

Hvis du tager min kontanthjælp fra mig, smider du mig tilbage på gaden!

Du er bekymret for konsekvenserne af ikke at kunne stå til rådighed

At understrege borgerens autonomi

Et greb hvis borgeren føler sig truet på sin autonomi.

Give borgeren handlemuligheder inden for de givne rammer

De her regler er fjollede, og begrænser mig alt for meget!

Det er op til dig om du ønsker at følge reglerne eller ej

"REFORMULERINGSMETODEN"

Eks: "Nu skal du sikkert til at blande dig i mit liv!"

Reflekter over borgerens udsagn (du spejler og reflekterer over borgerens situation)

Du er frustreret over situationen, og er bekymret for ikke at kunne bestemme hvordan du skal leve dit liv.

Anerkend borgeren uden at være enig (Du anerkender borgerens følelser og refleksioner, uden at være enig)

Det er vigtigt for dig at kunne råde over dit eget liv.

Understreg borgerens autonomi

Du bestemmer selvfølgelig selv over dit eget liv – lad os prøve at undersøge hvad der vil være bedst for dig inden for disse rammer

Spørg ind til borgerens egne tanker med hjælp af åbne spørgsmål:

Hvordan tænker du om situationen? Hvad tænker du vi kan gøre videre herfra?

Spørg ind til de mange perspektiver og undtagelser:

Kunne der være andre forklaringer på at rammerne er som de er... Er der tidspunkter, hvor du synes det, vi har sat i gang, virker?

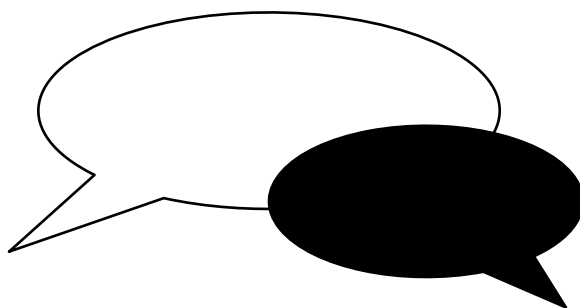
Næste skridt

Hvilke løsninger har du allerede tænkt over? Hvad kunne dit næste skridt kunne være?

ØVELSE I REFORMULERING

Omkring bordene: Formuler 5-10 "brokkeudsagn" og "modstandsudsagn", I får fra jeres borgere. Noter ét udsagn pr. a4 ark

Udsagnene sendes videre til næste bord, der skal komme med reformuleringskommentarer og -spørgsmål.



RAMBØLL



PROGRESSION I SAMTALER DELMÅL, SMÅ SKRIDT, MIN PLAN

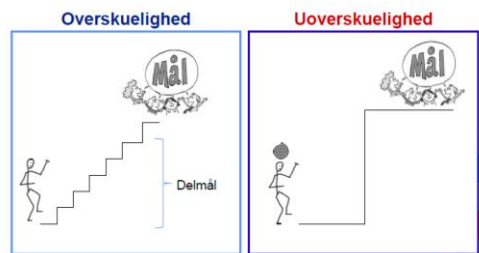
RAMBØLL

PLANLÆG FORANDRINGEN - DE SMÅ SKRIDTS METODE

- Stort mål => angst => adgangen til den tænkende hjerne begrænses => fiasko
- Lille mål => angsten undgås => den tænkende hjerne aktiveres => succes
 - Robert Maurer i "Kaizen – et lille skridt kan ændre dit liv" 2006
- Er målet overskueligt, har det en positiv effekt på humøret og gør, at man oplever at have evne til at efterstræbe målet.



RAMBOLL



72

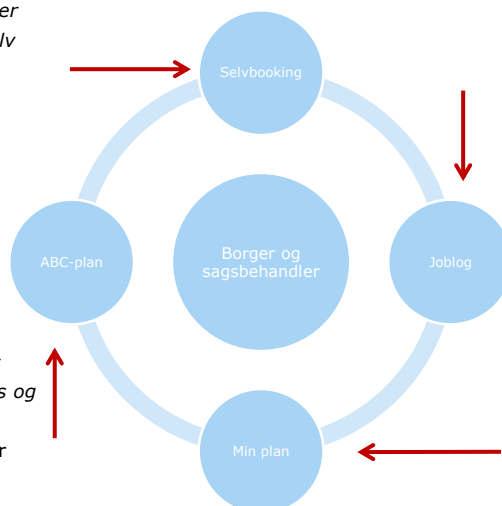
MANGE FORSKELLIGE BIDRAG TIL AT UNDERSTØTTE PROGRESSION OG DELMÅL

Selvbookingsmuligheden i planner skal understøtte, at borgeren selv har overvejet relevante progressionsområder forud for samtalen

Joblog understøtter borgeren i at holde styr på egne aktiviteter, motiverer og bidrager til at skabe overblik. Joblog viser progression på aktivitetsniveau

ABC-jobplan understøtter progression i jobsøgningsforløbet ved at italesætte A-, B- og C-jobs og muliggør en hurtig justering af strategi (nye delmål), hvis borger har svært ved at finde arbejde

Min Plan dokumenterer aftaler om ønsket forventet progression og viser de konkrete delmål, som man arbejder for at nå



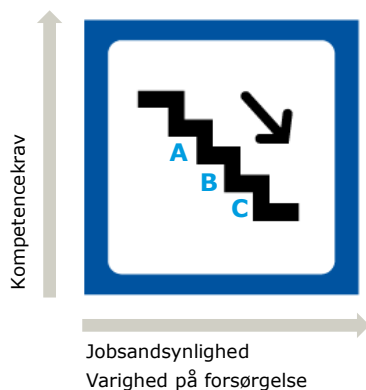
RAMBOLL

PROGRESSION FOR JOBKlare LEDIGE: ØGET JOBSANDSYNLIGHED

- For en del jobklare ledige betyder øget jobsandsynlighed at
 - Få øje på nye jobmuligheder og at anlægge en bred jobsøgningsstrategi
 - Bevæge sig væk fra ønskejobbet over tid og søge job, man ikke synes er eftertragtet
 - Vejen til job går via en virksomhedsrettet aktivitet (også pga. ret og pligt)
- For andre jobklare ledige betyder øget jobsandsynlighed at
 - Øge deres kompetenceniveau fx via realkompetencevurdering, FVU, korte målrettede uddannelser mv.
- Afgørende for progression er at:
 - I bidrager til en klar plan for jobsøgning og strategi
 - I bidrager væsentligt til at motivere de ledige både når det kommer til uddannelse og til at ændre jobsøgningsadfærd (og virksomhedspraktik)
 - I bidrager til at formulere delmål for borgeren eller deadlines inden plan B (som øger jobsandsynligheden) iværksættes.
 - I har et indgående kendskab til arbejdsmarkedets efterspørgsel, for ellers er der risiko for manglende progression

RAMBOLL

ABC-JOBPLANEN OG PROGRESSION

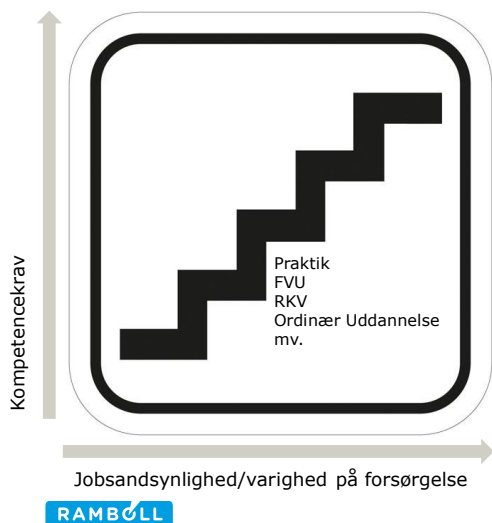


RAMBOLL

Logik

- Jobsandsynligheden skal øges over tid
- Fremdrift i jobsøgningen sker bl.a. ved at skifte fokus fra A mod C over tid
- Kompetencekravene svækkes over tid med henblik på at øge jobsandsynlighed (umiddelbart en progression "vendt på hovedet"), men...
- Progression er også,
 - At gå fra ledighed til beskæftigelse. Da jobsandsynlighed mindskes med varighed på forsørgelse, skal stillinger med højere jobsandsynlighed søges
 - at vejen til A-jobbet går gennem B og C-job frem for gennem ledighed

UDSATTE LEDIGE/LEDIGE MED BEHOV FOR UDDANNELSESLØFT OG PROGRESSION



- ABC-jobplan mindre relevant for ledige, der har behov for kompetenceløft
- Her er den klassiske formulering af delmål og brug af redskaberne i den beskæftigelsesrettede indsats meget relevante med henblik på at øge kompetencerne

VÆRDIKÆDEN – FOKUS PÅ AT SKABE RESULTATER OG EFFEKTER



PROGRESSION: I SAMTALEFORLØB VS. FOR BORGER - HVAD TALER VI OM TIL HVILKE SAMTALER (REBILD MODELLEN)?

- 1. samtale (fælles med både jobcenter og a-kasse, mellem 3. og 6. ledighedsuge)
 - Min Plan: Færdiggør Min Plan ud fra udkastet fra cv-samtalen med a-kassen.
 - Vurdering af behov for cv-værksted nu eller senere
 - Dialog om arbejdsmarkedsperspektiv, fx ud fra dialog- og afklaringsværktøjet
 - Vejledning om jobrettet uddannelse af behov for FVU
 - Hjemmeopgave til den ledige:
 - 2. samtale (ca. 8. uge)
 - Gennemgang af cv på jobnet.dk
 - Screening med henblik på RKV
 - Sparring på joblog
 - Vurdering af behov for cv-værksted
 - Forberedelse af, at den ledige skal finde virksomhedsrettet indsats
 - Brochure med tilbud (fx voksenlærling for ufaglærte)
 - Hjemmeopgave til den ledige: Find praktik.
 - 3. samtale (ca. 12. uge)
 - Opfølgning på jobsøgning
 - Mål – hvordan kommer du derhen (delmål)?
 - Er der match mellem jobønsker og arbejdsmarkedsbehov og -krav?
 - Orientering om redskabsvifte og prioritering: arbejdsmarkedstræning, vedligeholdelse af kompetencer, smæssig opkvalificering, netværk, finpudsning af jobmateriale og -strategi
 - Erstatning af praksis (alternativ: praktikværksted)
 - Joblog
 - Afstemning
 - Hjemmeopgave: Forventninger til praktikken.
 - 4. samtale (ca. 16. uge)
 - Opfølgning i virksomhed (bliver det til ordinært job eller løntilskudsansættelse?)
 - Afklaring af jobmuligheder
 - Kom tæt på kompetencer
 - Sparring på joblog
 - Hjemmeopgave: Tænk alternative planer.
- Hvad betyder det i forhold til empowerment og selvbooking?

RAMBOLL

EKSEMPEL

Forandrings-områder	Delmål	Foreløbige indsatser
Selvværd	• Opnå øget livsglæde • Opnået bedre fysik • Øget struktur på opgaver i hjemmet • Xx	• Motionsforløb, hvor der arbejdes med at mindske BMI, øge livsglæde og den sociale kontakt, eksempelvis: "Åbent motionsforløb" eller "Linedance" i SundhedsHuset • Personlig støtte, hvor der arbejdes med at motivere og støtte xx ift. xx konkrete opgaver i hjemmet, ift. at deltage i aktiviteter, ift. at udvide xx's netværk samt ift. at støtte op om, at xx passer behandling. Eksempelvis social mentor, bostøtte, hjemmevejleder. • Behandling, hvor der arbejdes med xxx. Eksempelvis ambulant behandlingsforløb på Misbrugscenteret • Xx
Sociale kompetencer	• Opnå øget evne til social kontakt • Øget netværk • Xx	
Misbrug	• Opnået stabil behandling • Xx	
Faglige kompetencer	• xx	

RAMBOLL

SMARTE MÅL

Mål skal være SMARTE

- Specifikke
- Målbare
- Accepterede
- Realistiske
- Tidsmæssigt afgrænsede

- ikke for meget fortolkning!
- så du ved, om du har nået målet..
- eller ambitiøse?
- udfordrende, men opnåelige mål
- i dag, i morgen, om et år?

Mål bør også være

- Påvirkelige (den der skal realisere målene, skal kunne påvirke dem)
- Relevante (fokusér på det der kan hægtes op på handlinger, jf. værdikæden)
- Dækkende (alle *væsentlige* områder skal medtages, så vi ikke skaber målforskydning)!

RAMBOLL



PLANLÆGNING AF AKTIONSLÆRING

RAMBOLL

SAGSBEHANDLERS ROLLE OG OPGAVER

- ✓ Planlægge træning af det lærte fra i dag.
- ✓ Træne det i konkrete samtaler
- ✓ Føre logbog med notater fra træning
- ✓ Aftale at kollega eller teamleder deltager i mindst 1 af dine samtaler og giver feedback.
- ✓ Bruge feedback metoder
- ✓ Aftaler at du deltager i mindst 1 af dine kollegers samtaler og giver feedback.
- ✓ Deltage i et to timers læringsgruppe møde faciliteret af teamleder



RAMBØLL

TEAMLEDERS ROLLE OG OPGAVER

- ✓ Fastholde fokus på aktionslæring i teamet og afdelingen.
- ✓ Tage en samtale med din nærmeste leder om vigtigheden af aktionslæring, din rolle i det og hvordan lederen kan bakke dig og medarbejderne op i aktionslæringen.
- ✓ Deltage i mindst en af dine kollegers samtaler og give feedback
- ✓ Bruge feedback metoder
- ✓ Planlægge og indkalde til 2 timers læringsgruppe møde
- ✓ Facilitere læringsgruppe møde



RAMBØLL

LÆRINGSPIIL

1. Færdigheder
(metoder, tankeformer)

**2. Hvilke situationer vil
jeg afprøve
dem/observere i?**

**3. Hvilken effekt
forventer jeg?**

RAMBØLL

HVAD SKAL VI HAVE FOKUS PÅ FOR AT LYKKES BEDRE MED AKTIONSLÆRINGEN I DENNE OMGANG?

- Hvad skal fortsætte med?
- Hvad skal vi gøre mere af?
- Hvad er det nye vi skal gøre?
- Hvad skal vi stoppe med?

En kort snak i gruppen og herefter et par pointer
I plenum fra hver projektleder.



RAMBØLL

TJEK UD

YES!! Oplagt, det kan jeg gå i gang med, med det samme	Tak Det var godt at blive mindet om - Genopfrisker perspektiver, værktøjer og ideer
Aha! Det var nyt og spændende – det må jeg tænke over hvordan kan bruges	Men Vi skal også være opmærksomme på at ...



TAK FOR DENNE GANG
GOD TRÆNING OG LÆRING
VI SES

