

Håndbog

Kerneopgave

Faglige
principper

Metoder



Indholdsfortegnelse

1. Forord	3
2. Kerneopgave & fælles faglige principper	4
3. Metoder.....	5
3.1 Generelle metoder	5
3.1.1 GameMaster.....	5
3.1.2 UGU	7
3.1.3 SMART	8
3.1.4 Nøgleord	9
3.1.5 Løsningsfokuserede spørgsmålstyper	10
3.1.6 Positiv reformulering.....	12
3.2 Borgerrettede metoder	13
3.2.1 Karl Tomms spørgemodell.....	13
3.2.2 Værdiloop.....	14
3.2.3 5F samtalemодellen.....	15
3.2.4 4R-modellen	16
3.2.5 Motivational interviewing (MI)	17
3.3 Virksomhedsrettede metoder.....	20
3.3.1 Kontaktcirkel	20
3.3.2 Behovsafdækning – BALA	21
3.3.3 EFU	22
3.3.4 Substitutionshjulet.....	23

1. Forord

Håndbogen skal fungere som en fælles ramme og vejledning for alle medarbejdere i vores center. Målet er at skabe en sammenhængende og effektiv arbejdsplads, hvor alle kan bidrage med deres kompetencer og erfaringer til gavn for kommunens borgere og virksomheder.

I et center som vores, der rummer en bred vifte af opgaver og ansvarsområder, er det afgørende at have en klar og fælles forståelse af vores kerneopgave og de faglige principper, som vi arbejder ud fra. Håndbogen skal derfor sikre, at vi alle arbejder ud fra de samme grundlæggende metoder og værdier. Dette skaber ikke kun konsistens og kvalitet i vores arbejde, men styrker også vores samarbejde og fælles retning.

Vi håber, at denne håndbog vil være et nyttigt redskab for dig i dit daglige arbejde og en kilde til inspiration og støtte. Sammen kan vi skabe en positiv forskel for de borgere og virksomheder, vi arbejder med, og bidrage til et stærkt og velfungerende center.

Venlig hilsen
Ledergruppen

2. Kerneopgave & fælles faglige principper

Kerneopgaven

Jobcenter Frederikshavn vil fremme borgernes selvforsørgelse og livsmestring med fokus på job og uddannelse

De faglige principper

Jobcenter Frederikshavn har fem faglige principper, som alle arbejder efter:

Vi ser, bruger og anerkender hinandens kompetencer og fagligheder

Vi arbejder ud fra ordentlighed og tilgængelighed

Vi tror på, at ingen kan alt, men alle kan noget

Vi er altid nysgerrige

Vi yder god service

- 1. Vi ser, bruger og anerkender hinandens kompetencer og fagligheder**
Vi rækker ud, støtter hinanden, udveksler viden og arbejder helhedsorienteret for at sikre gode resultater og trivsel, hvor alle bidrager til vores fælles kerneopgave.
- 2. Vi arbejder ud fra ordentlighed og tilgængelighed**
Vi forpligter os til at arbejde ud fra en anerkendende tilgang og handle med respekt, åbenhed og samarbejdsvilje i vores interaktioner med hinanden, borgere, virksomheder og samarbejdspartnere.
- 3. Vi tror på, at ingen kan alt, men alle kan noget**
Vi anerkender, at hver borger har forskellige styrker og færdigheder. Vi arbejder individuelt med hver borger for at identificere deres ressourcer og støtte dem i at udnytte disse til at opnå beskæftigelse eller uddannelse.
- 4. Vi er altid nysgerrige**
Vi forpligter os til altid at være opmærksomme, lytte aktivt og stille nysgerrige spørgsmål for at forstå borgers, kollegaers, virksomheders og samarbejdspartneres perspektiver.
- 5. Vi yder god service**
Vi styrker fundamentet for et professionelt, pålideligt og effektivt jobcenter gennem god service samt rettidige og korrekte betalinger til borgere, virksomheder og samarbejdspartnere.

3. Metoder

Uanset hvilken specifik opgave, vi hver især udfører i jobcenteret, har vi nogle fælles metoder, som vi kan arbejde ud fra og lade os inspirere af.

Alle metoderne er kommunikationsmodeller, der kan være en inspiration i arbejdet med borgere, virksomheder og i samarbejde med kollegaer og samarbejdspartnere.

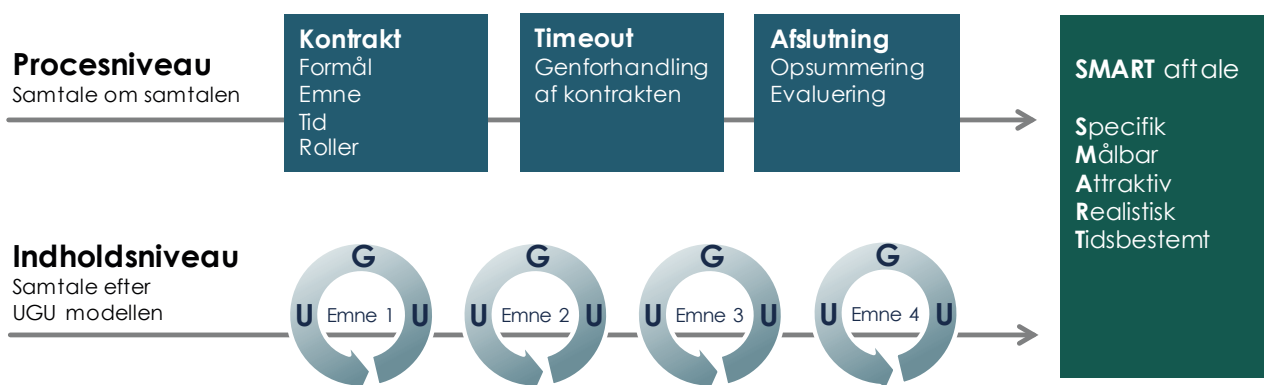
3.1 Generelle metoder

3.1.1 GameMaster

Formål og udbytte

Formålet med GameMaster-modellen er et værktøj og en systematik til at styre, fastholde og ændre samtalsproces og indhold med henblik på at sikre det jobrettede fokus i samtalen med både borgere og virksomheder.

GameMaster-modellen skal hjælpe med at rammesætte samtalen og holde den på sporet på en inddragende måde. Samtidig kan den skabe tryghed og øge sandsynligheden for, at alle deltagere tager medansvar for samtalen, hvilket øger effektiviteten i samtalerne og forebygger konflikter.



Ovenstående figur er en visualisering af, hvordan metoderne Gamemaster, UGU og SMART kan anvendes i samspil med hinanden.

INDHOLD OG SÅDAN GØR DU

GameMaster-modellen bygger på to niveauer i samtalen. Som Gamemaster skal man have et dobbeltblik på hhv. indholds niveauet og procesniveauet i samtalen for at kunne agere professionel Gamemaster. Gamemasteren har ansvaret for at styre samtalen og inddrage alle parter i samtalen ved at tydeliggøre procesniveauet. Derfor giver man også altid borgeren/virksomheden mulighed for at komme med punkter til dagsordenen i forbindelse med den indledende rammesætning.

Medarbejderen inviterer samtaledelegerne til at deltage i rammesætningen af kontrakten, hvor bl.a. følgende emner for samtalen defineres:

- Formål og udbytte af samtalen
- Dagsorden og konkrete emner
- Tid til rådighed
- Rollefordeling

Undervejs vil der være mulighed for at foretage en timeout, hvor der kan ske en genforhandling af kontrakten eller parkering af et emne med henblik på at holde samtalen på sporet.

Afslutningen af samtalen indebærer på indholds niveau en opsummering af det aftalte, planlægning af næste skridt samt en evaluering af, om deltagerens forventninger til samtalen er blevet indfriet. Det er altid en god idé at lade deltageren opsummere og sætte ord på, hvad vedkommende ønsker at gøre efter samtalen. Det giver større ejerskab og øger sandsynligheden for, at deltageren handler på de aftaler, der indgås, da vi sikrer, at alle har en fælles forståelse af både indholdet og betydningen af aftalerne. Vi må med andre ord ikke "antage" en gensidig forståelse, men være nysgerrige på deltagerens opfattelse af, hvad der er blevet talt om og aftalt.

INSPIRATION: FORMULERINGER

Formuleringer i samtaler med borgere:

Kontrakt:

- Formålet med samtalen er...
- Hvilke tanker har du i forvejen gjort dig om samtalen?
- Vi har 45 min. til rådighed, og jeg foreslår derfor, at...
- Hvad er vigtigst for dig at få svar på i dag?

Timeout:

- Lad os lige vende tilbage til emnet, som vi aftalte i starten af samtalen...
- Vi har nu 20 min. tilbage af samtalen, og vi har indledningsvist talt om at drøfte følgende... Hvad er vigtigst for dig at tale om i den resterende tid?

Afslutning:

- Hvad tager du med fra samtalen i dag?
- Hvad ønsker du at gøre på bagkant af samtalen?
- Ud fra det, vi har talt om i dag, hvad kan vi så aftale til næste gang?
- Vi aftaler, at du til næste gang har gjort følgende...
- Næste gang kunne jeg godt tænke mig, at vi taler videre om...
- Hvad er vigtigt for dig, at vi kommer omkring til næste gang?

Formuleringer i møder med virksomheder:

Kontrakt:

- Formålet med mødet er at finde frem til, hvordan vi bedst muligt kan hjælpe jer.
- Jeg har forberedt mig på, at vi skal tale om Hvad er dit mål med mødet?
- Har du nogle emner, du ønsker at tage op på mødet i dag – i så fald hvilke?
- Jeg har afsat 30 min., hvor jeg har planlagt, at vi skal omkring følgende... Hvordan passer det med dine ønsker til mødet?

Timeout:

- Det emne er ikke noget, vi, hverken du eller jeg, kan gøre noget ved. Det, vi derimod kan arbejde henimod, er...
- Lad os vende tilbage til emner, der vedrører dit mål med mødet.
- Jeg vil gerne lige nå at spørge dig om...

Afslutning:

- Det, vi er kommet frem til i dag, er... Er der noget, vi skal have tilføjet?
- Aftalen er, at jeg gør X, og du gør Y.
- Vi tales ved igen d. ... hvor vi følger op på de aftaler, vi har lavet.

3.1.2 UGU

Formål og udbytte

UGU-modellen giver dig en systematik til at undersøge og indsamle nødvendig viden og information i den jobrettede samtale. Du bruger denne viden til at kvalificere din rådgivning til borgeren og virksomheden i forhold til de konkrete samtaleemner.

UGU beskriver, hvordan du i samtalen, både før og efter rådgivningen, undersøger samtaledeltagerens viden, holdning og handling ift. det specifikke emne. UGU er en sammentrækning af: Undersøg samtaledeltagerens behov for viden, Giv information/rådgivning, Undersøg hvordan din rådgivning bliver modtaget.

Det første U: Første U (Undersøg) skal afdække samtaledeltagerens forforståelse/holdning/viden om et givent emne.

Giv information/rådgivning: Når ovenstående er afdækket, kan du lettere (Give) G relevant og målrettet information, rådgivning mv.

Det sidste U: Det sidste U (Undersøg) handler om, hvordan dine råd er blevet modtaget. Du skal være nysgerrig på, hvordan modtageren forholder sig til din rådgivning, samt hvordan modtageren eventuelt vil/kan omsætte dette til handling. Her er det vigtigt med åbne spørgsmål. Det handler om at "sparke bolden tilbage", så modtageren kan tage stilling til emnet og dermed også tage ansvar for fremadrettede handlinger.

INSPIRATION: BRUG AF UGU

Undersøg

"Har du gjort dig nogle tanker om, hvornår du godt kunne tænke dig at være i job?"

"Hvad oplever du, at der skal til, for at du kan komme i arbejde?"

"Hvor meget ved du om vikarbureauer?"

Giv information/rådgivning:

"OK, det, jeg kan hjælpe dig med, er..."

"Undersøgelser viser, at op mod 60 %, der har været i privat løntilskud, er i ordinær beskæftigelse tre måneder efter løntilskuddet."

"Det er vores erfaring, at man jævnligt skal kontakte vikarbureauerne..."

Undersøg:

"Hvad tænker du om det?"

"Hvilke fordele kan det have for dig?"

"Hvad tænker du, vil være det vigtigste område at arbejde med først?"

3.1.3 SMART

Formål og udbytte

SMART-modellen anvendes som metode til at formulere overskuelige, **realistiske** og **attraktive** mål, så alle parter kan se fordelene ved at nå målet, er motiveret for at nå det og kan se, at målet er overkommeligt at nå. SMART-mål er samtidig **specifikke**. Det betyder, at der ikke overlades rum til fortolkning – alle parter skal være klar over, hvad der skal opnås, og hvordan det opnås. Målene skal også være **målbare**, så alle parter kan se, om målet er nået. Dertil kommer, at målene skal være **tidsbestemte**, dvs. der skal være en deadline for, hvornår målet skal være nået.

S	SPECIFIKT	Hvad vil du gerne opnå? Hvad vil du gøre for at nå målet?
M	MÅLBART	Hvordan kan målet blive målbart? Hvad vil være et synligt bevis på, at du har nået dit mål?
A	ATTRAKTIVT	Hvad vil det give dig at nå målet? Hvad kan du, som du ikke kan nu? Hvordan har du det, når du har nået målet?
R	REALISTISK	Hvem eller hvad kan støtte dig i at målet bliver realistisk? Hvad vil du gøre? Med hvem? Er der noget, der kan stå i vejen for, at du når målet?
T	TIDSBESTEMT	Hvornår vil du starte? Hvor ofte? Hvornår vil du være i mål?

SMART-kriterierne sikrer, at borgerens plan bliver overskuelig i forhold til både overordnede mål og mindre delmål på vejen. Ved at opstille mål og delmål, der opfylder SMART-kriterierne, øges sandsynligheden for, at borgeren overholder aftalen, at der bliver skabt progression, og at borgeren når sit mål. Essensen af SMART-kriterierne er således at hjælpe borgeren til at lægge en konkret, realistisk og attraktiv plan med aftale om opfølgning – og dermed skabe handling i forløbet.

INDHOLD OG SÅDAN GØR DU

- Hjælp med at gøre det klart, hvad målet indebærer. Der må ikke være rum til fortolkning.
- Understøt, at målet bliver målbart. Det vil sige, at det skal være let at følge op på, om målet er nået.
- Bidrag til, at målet indeholder et personligt 'hvorfor' – det skal være attraktivt at nå målet.
- Hjælp med at formulere et realistisk mål, så borgeren har en realistisk chance for at nå målet, og sørg for, at målet er inden for borgerens kontrolcirkel (noget de selv kan påvirke).
- Hjælp med at sætte tidsperspektiv på målet. Borgeren skal gerne kunne komme med et bud på, hvornår vedkommende går i gang, og/eller hvornår målet er nået.

3.1.4 Nøgleord

Formål og udbytte

Nøgleord er vendinger og ord, som vi opfatter og tolker som vigtige. Ved at gentage nøgleord viser du, at du lytter aktivt og er interesseret i, hvad personen fortæller. Ved at benytte nøgleordene åbner du dialogen yderligere op og får borgeren eller virksomheden til at uddybe det, de siger. Formålet er at få indsigt i, hvad der er vigtigt for dem.

INSPIRATION: BRUG AF NØGLEORD

Nøgleord i en samtale med en borger:

Borger: *"Jeg synes altså, at jobsøgningen er lidt tung for tiden."*

Dig: *"Når du siger tung, hvad mener du så med det?"*

Borger: *"Jo, altså, der bliver jo overhovedet ikke slået spændende jobs op."*

Dig: *"OK, men hvad er spændende jobs for dig?"*

Borger: *"Det er jobs, hvor jeg kan bruge mine erfaringer, og hvor jeg kan få lov at passe mig selv uden, at der er for mange mennesker omkring mig."*

Dig: *"Jamen, så lad os se lidt på de erfaringer, du gerne vil bruge. Fortæl lidt mere om dem..."*

Nøgleord i en samtale med en virksomhed:

Virksomhed: *"Det kræver noget helt særligt at arbejde i denne branche."*

Dig: *"Noget helt særligt. Hvad mener du helt præcist med det?"*

Virksomhed: *"Jamen, man skal både være af en helt særlig støbning, og så skal man kunne X."*

Dig: *"OK, så vi skal finde en kandidat, som kan X. Ud over det skal personen være af en særlig støbning – vil du uddybe det?"*

Virksomhed: *"Jo, altså, personen skal kunne håndtere, at en del af kunderne kan være krævende. Man skal derfor både kunne tale med de glade kunder og kunne nedtrappe konflikten med utilfredse kunder."*

Dig: *"Så man skal kunne tale med mange typer af kunder. Hvilke andre personlige kompetencer skal kandidaten have?"*

3.1.5 Løsningsfokuserede spørgsmålstyper

Formål og udbytte

Ved at anvende en løsningsfokuseret tilgang og fokusere på fremtiden ændrer du fokus fra begrænsninger til muligheder. Grundtanken er, at du i stedet for at udforske problemstillingen vælger at fokusere på at udforske løsningsmulighederne. Den løsningsfokuserede tilgang handler om at omdanne idéer til konkrete handlinger.

Mirakelspørgsmål – åbne fantasien over for alle muligheder

Disse spørgsmål gør det muligt for borgeren eller virksomheden at "drømme" sig til et ønskværdigt scenarie. Ved at få borgeren eller virksomheden til at beskrive den ønskede situation får du lettere ved at komme med en passende løsning.

Skalaspørgsmål – få et overblik over, hvor langt der er til målet

Denne type spørgsmål giver nogle konkrete vurderinger, som du kan tage udgangspunkt i, når det kommer til borgerens progression – uanset om det er på personlige udviklingspunkter eller på arbejdsopgaver.

Spørgsmålene skal rette fokus på det, borgeren kan, frem for det borgeren (endnu) ikke kan.

Undtagelsesspørgsmål – disse spørgsmål bygger på overbevisningen om, at intet problem er til stede hele tiden

Ved at stille undtagelsesspørgsmål belyser du de gode situationer og fremtvinger derved tidligere erfarede løsningsmuligheder.

Mestringsspørgsmål – disse spørgsmål bygger på opmærksomhed på borgerens ressourcer

Fokus på mestring handler om at sætte fokus på det, der fungerer. Det skaber empowerment (bemyndigelse) og motivation både hos borgeren og virksomheden.



INSPIRATION: SPØRGSMÅLSTYPER

Borger	Virksomheder
<p>Mirakelspørgsmål</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hvis der skete et mirakel, og problemet var væk, da du vågnede, hvordan ville du så vide det? • Hvordan ville din hverdag se ud? • Hvad ville du gøre anderledes? • Hvad ville andre bemærke? <p>Skalaspørgsmål</p> <ul style="list-style-type: none"> • På en skala fra 1-10, hvor vigtigt er det for dig at nå dit mål? • I hvor høj grad tror du, at du kan nå målet? • Hvad er det, der gør, at du svarer (f.eks.) 6 i stedet for 3? • Hvad skal der til for at komme endnu højere op på skalaen? <p>Undtagelsesspørgsmål</p> <ul style="list-style-type: none"> • Har der været perioder, hvor problemet ikke var der? • Hvad skete der, og hvad var anderledes? • Hvad gjorde du, hvad gjorde andre? • Hvad kan du gøre for at genskabe sådan en periode? <p>Mestringsspørgsmål</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hvordan har du formået at komme igennem alt det, der er sket for dig? • Hvordan klarer du alt det, der sker i dit liv lige nu? • Hvad hjælper dig til at klare dig? • Hvad kan hjælpe dig til at klare det endnu bedre? 	<p>Mirakelspørgsmål</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hvis der skete et mirakel, og dine problemer (f.eks. rekruttering) var løst i morgen, hvordan ville din hverdag så være? • Hvad kunne du så gøre anderledes? • Hvad ville du få overskud til at få løst i stedet? • Hvad ville dine kunder lægge mærke til? <p>Skalaspørgsmål</p> <ul style="list-style-type: none"> • På en skala fra 1-10, hvor vigtigt er det for dig at få løst de udfordringer? • Hvordan vil du vurdere borgerens evne til at løse opgave X på 10-pointsskalaen? • Hvor vil du vurdere, at en nyansat vil ligge på 10-pointsskalaen? Hvad skal der til for at udvikle borgeren? <p>Undtagelsesspørgsmål</p> <ul style="list-style-type: none"> • Har der været situationer, hvor borgeren løste opgaverne som en nyansat medarbejder? • Hvad var det, der gjorde, at borgeren kunne det? • Hvilke rammer kan du opstille, så det kan lade sig gøre igen? <p>Mestringsspørgsmål</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hvordan har I fået borgeren til at lykkes med opgaverne? • Hvad skal der til for at klare opgaverne fremover? • Hvordan kan vi støtte op om det? • Hvad skal der til, for at vi kan hjælpe dig endnu mere?

3.1.6 Positiv reformulering

Formål og udbytte

Positive reformuleringer vender blikket fra mangler og begrænsninger til muligheder og udvikling. Ved at anvende positive reformuleringer åbner du for at tale om, hvad der kan lade sig gøre, hvis omstændighederne kunne ændres frem for at tale om begrænsninger.

SÅDAN GØR DU

Fire måder at arbejde med positive reformuleringer:

1. **Spørgsmål rettet mod bagvedliggende intentioner**

Borger: *"Hvis det fortsætter sådan her, så kan jeg ikke være i det længere!"*

Medarbejder: *"Hvis du skulle kunne være i det, hvad skulle der så til?"*

2. **Spørgsmål som skaber nysgerrighed**

Borger: *"Jeg vil rigtig gerne have et arbejde, men det går ikke på grund af mit helbred."*

Medarbejder: *"Du er bekymret for dit helbred, men der er noget, der trækker i dig ift. at få en tilværelse med arbejde?" Prøv at fortælle noget mere om de jobs, du har overvejet." "Kan du fortælle lidt mere om, hvad man laver som...?" "Hvad ville du kunne lave allerede nu?" "Hvad ville du kunne lave med støtte?" "Hvilken støtte skulle det i givet fald være?" "Hvad har du tidligere prøvet at arbejde med?"*

3. **Spørgsmål til andres gode hensigter**

Borger: *"Jeg er træt af, at alle fortæller mig, hvad jeg skal gøre!"*

Medarbejder: *"Hvad kunne X's gode hensigter være?" "Kunne der være andre forklaringer?"*

4. **Spørgsmål som opløser generaliseringer**

Borger: *"Der er ingen, der ansætter ledige over 50 år."*

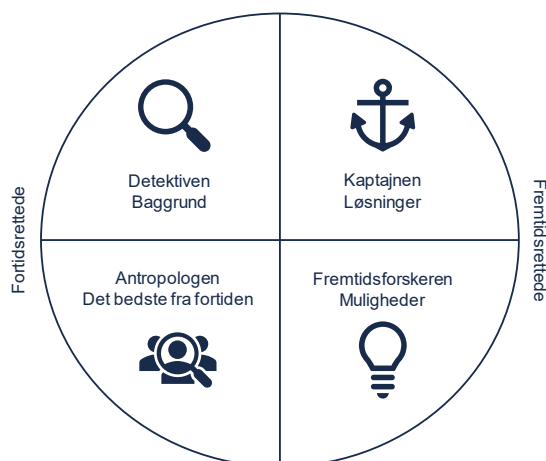
Medarbejder: *"Hvordan har du oplevet, at alderen påvirker dine jobmuligheder?"*

3.2 Borgerrettede metoder

3.2.1 Karl Tomms spørgemodell

Formål og udbytte

Karl Tomms spørgemodell bruges til at komme hele vejen rundt om en problemstilling og kan derfor både anvendes i forbindelse med borger- og virksomhedsrettede samtaler. Du hjælper borgeren/virksomheden med at finde et svar, der giver mening, hvilket motiverer til at skabe handling i konkrete problemstillinger.



Detektiv – Afklarende, definerende og undersøgende spørgsmål er bagudrettede og undersøgende i forhold til at få afklaret kernen i udfordringen.

F.eks. *Hvem er involveret? Hvornår opstår udfordringen? Hvor længe har det stået på? Hvilken betydning har udfordringen for dig? Hvornår er den der ikke? Hvilke gode erfaringer har du tidligere haft ift. problemstillingen?*

Antropologen – Spørgsmål ift. tidligere erfaringer, som skal få deltageren til at reflektere over problemstillingen fra nye vinkler end den hidtidige vinkel.

F.eks. *Hvad ville andre sige om din udfordring og måden at løse den på? Hvordan har andre løst tilsvarende problemstillinger? Hvad fungerede godt i dit tidligere job eller praktik, og hvad var du særligt glad for? Hvad er den mest positive effekt, du oplever, når det lykkes for dig at håndtere denne udfordring?*

Fremtidsforskeren – Se ind i fremtiden og stil spørgsmål, der får deltageren til at reflektere over nye muligheder og måder at løse udfordringen på.

F.eks. *Hvis du forestiller dig, at du har løst din udfordring, hvad gjorde du så? Hvem hjalp dig med at løse problemet? Hvad vil være det vigtigste for dig at lykkes med? Hvilken positiv forskel ville det gøre for dig (eller andre), hvis du kunne håndtere udfordringen på denne måde?*

Kaptajnen – Stil ledende og konfronterende spørgsmål, som skaber handling.

F.eks. *Hvornår skal du have gjort noget ved udfordringen? Hvad er så det næste skridt, du vil tage? Hvilken positiv udvikling vil vi kunne se om en måned, når du har taget dette skridt? Hvad er det første, du vil gøre efter samtalen? Hvad er det mindste skridt, du kan tage, som vil have den største effekt? Hvem skal hjælpe dig med at holde dig fast i det første og de efterfølgende skridt? Hvilke mål vil du opstille for de næste tre måneder?*

3.2.2 Værdiloop

Formål og udbytte

Værdiloop er et dialogredskab til afdækning af borgerens værdier. Ved at benytte værdiloopet motiverer du borgeren til forandring.

Værdiloopet består af spørgsmål, som belyser borgerens værdier i relation til en given forandring. Der er tale om et "loop", fordi spørgsmålet: "hvad vil det give dig?" varieres og gentages over for borgeren. For at et værdiloop skal virke, er det vigtigt at holde fast og "blive i loopet".



INSPIRATION: SPØRGSMÅLSTYPER

Medarbejder: *"Hvad vil det give dig at få et arbejde?"*

Borger: *"Det vil give mig mere ro og brød på bordet."*

Medarbejder: *"Hvad vil det ellers give dig?"*

Borger: *"At jeg føler mig mere sikker på min fremtid."*

Medarbejder: *"Hvad vil det give dig, hvis du føler dig mere sikker på din fremtid?"*

Borger: *"Det vil give mig ro og gøre, at jeg ikke føler mig nervøs og bekymret. Det vil også give mig mere energi og overskud."*

Medarbejder: *"Hvad vil det betyde for dine omgivelser, hvis du får mere ro og ikke føler dig nervøs?"*

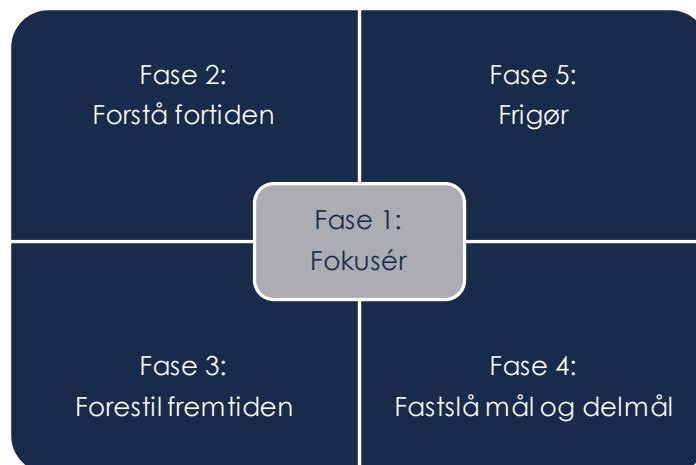
Borger: *"De vil nok opleve, at jeg ikke så let bliver irritabel og er mere nærværende."*

Medarbejder: *"Du nævner, at det vil give dig mere energi, og at du vil blive mindre irritabel over for dine omgivelser, fordi det også giver dig mere ro. Hvis du skulle prioritere, hvad er så det vigtigste for dig?"*

3.2.3 5F samtalemødelen

Formål og udbytte

5F-mødelen er en samtalemødel, som hjælper dig med at holde fokus på de vigtige emner for at opnå en progression i samtalen. Ved at benytte 5F-mødelen systematisk kan du styre samtalen, fra det, fokuspøersonen gerne vil opnå, hen til en konkret plan for, hvilke handlinger der skal til for at nå målet



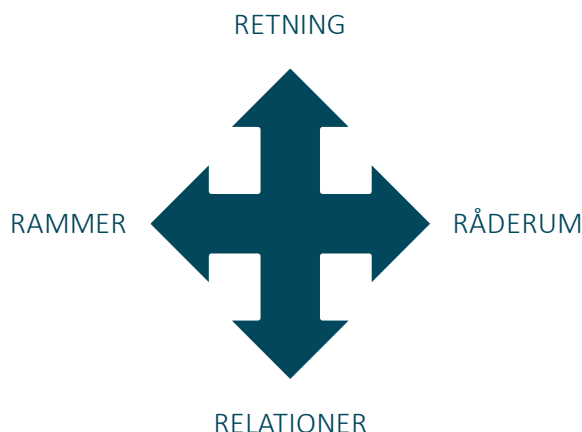
INSPIRATION: SPØRGSMÅLSTYPER

1. **Fokuser – Fokuser på det, borgeren gerne vil opnå. Stil spørgsmål**
 - › Hvad vil du gerne opnå?
 - › Hvad er dit største ønske?
2. **Forstå fortiden – Find brugbare erfaringer/viden fra andre**
 - › Hvilke gode erfaringer har du med det?
 - › Hvad gjorde, at du lykkedes med det?
 - › Hvem kender du, der kan inspirere dig?
3. **Forestil fremtiden – Skab et detaljeret billede af den ønskede fremtid**
 - › Hvordan ser det ud, når du har nået dit mål?
 - › Hvordan ser din situation ud nu?
 - › Hvad er muligt nu?
4. **Fastslå (delmål) – Sæt mål og milepæle**
 - › Hvilke mål og delmål skal vi gå efter?
 - › Hvad får du ud af at opnå mål og delmål?
 - › Hvordan vil du vide, at du er nået i mål?
5. **Frigør – Find handlinger, der vil realisere målsætningerne**
 - › Hvad er det første, du vil gøre?
 - › Hvad gør det ved dig, når du er i mål?
 - › Hvordan vil det påvirke dig og dine omgivelser, at du er nået i mål?

3.2.4 4R-modellen

Formål og udbytte

4R-modellen kan tænkes som et kompas, man navigerer efter i fællesskab. Modellen kan understøtte borgerens egne handlinger og sikre en koordineret indsats, hvor alle tilgængelige ressourcer tænkes ind i processen, og rammerne for borgerens handlemuligheder løbende får et "serviceeftersyn". Modellen er derfor tænkt dynamisk – den skal løbende genbesøges, fordi råderummet kan have ændret sig siden sidst.



Retning – Hvor skal vi hen? Hvad er det meningen, at vi skal opnå sammen? Hvilke jobspor skal vi pejle efter?

Råderum – Kombinationsmulighederne skal på banen. Hvad ønsker vi inden for rammerne/retningen (jobspor)? Hvordan skal vi handle? Hvilke jobsøgningsstrategier giver mening? Hvilke tiltag er mulige?

Relationer ift. rammer, retning og råderum – Hvordan samarbejder vi bedst muligt? Hvem skal involveres i processen? Hvem kan du trække på i dit netværk? Hvordan er der brug for, at vi kommunikerer? Aftaler om arbejdsprocesser og opgavefordeling.

Rammer – Indgåelse af kontrakt: lovgrundlag, rollefordeling, opgaver, prioriteringer og forventninger.

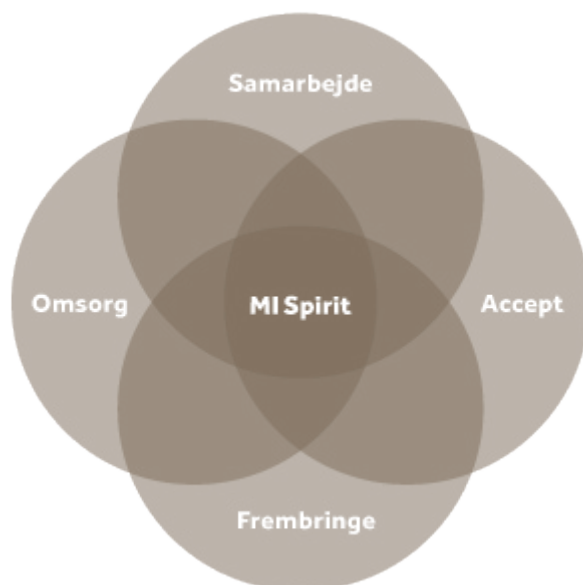
3.2.5 Motivational interviewing (MI)

Den motiverende samtale er en metode, der bygger på personens egne ønsker og mål for at skabe motivation og forandring. I stedet for at overtale personen, tager metoden udgangspunkt i borgers egen motivation, hvilket gør personen til en aktiv beslutningstager i processen. Denne tilgang passer godt til empowerment, især inden for områder som rehabilitering og misbrugsbehandling, da den fokuserer på personens indre motivation.

Den motiverende samtale bygger på to grundantagelser:

1. Jo mere, borgeren argumenterer for forandring, desto højere er chancen for, at borgeren selv bliver motiveret til at tage handling og foretage en ændring af sin situation. Den motiverende samtale har til formål at få borgeren til selv at argumentere for en forandring.
2. I løbet af processen kan medarbejderen hjælpe borgeren med at udtrykke og argumentere for forandring. Medarbejderens rolle indebærer at hjælpe borgeren med at diskutere, hvorfor en forandring er ønskelig, og hvordan borgeren kan forestille sig at gennemføre nogle ændringer.

Metoden er funderet i en særlig "ånd", som omfatter fire centrale elementer: samarbejde, accept, omsorg og frembringelse af forandringsudsagn.



Samarbejde handler om at skabe en jævnbyrdig relation, hvor løsninger udvikles i fællesskab. **Accept** indebærer respekt for personens perspektiv og valg. **Omsorg** betyder at fokusere på at forbedre personens livssituation uden at påtvinge eksterne mål. **Frembringelse** handler om at styrke personens indre motivation ved at få personen til selv at argumentere for forandring.

I stedet for at påtvinge personen motivation, arbejder den motiverende samtale ud fra den forståelse, at personen allerede er motiveret, men muligvis ambivalent. Derfor er målet at forstærke den eksisterende motivation. Den motiverende samtale kan betragtes som en borgercentreret metode til at styrke den indre motivation for forandring ved at udforske og afklare ambivalensen.

Den motiverende samtale er både en personcentreret og en styrende metode, idet medarbejderens adfærd og kommunikation kan påvirke borgerens måde at tænke på og borgerens motivation for forandring. På den måde kan borgerens adfærd påvirkes. Der er med andre ord en årsagssammenhæng mellem medarbejderens adfærd, det borgeren siger, og det borgeren efterfølgende gør.

Metoden opererer med fire motivationsprocesser: opbygning af relation og engagement, afklaring af mål og fokus, frembringelse af forandringsudsagn samt forhandling af en plan og sikring af forpligtelse til forandring. Disse processer fungerer som en ramme for samtalen og hjælper medarbejderen med at målrette sin indsats afhængigt af, hvor personen befinder sig i forandringsprocessen.

Inden for MI kan borgerens forandringsproces illustreres ved hjælp af forandringscirklen. Forandringscirklen giver et godt overblik over de processer, som en forandring består af. Modellen er desuden et nyttigt redskab i samtalen med borgeren, da den visualiserer processerne.

Forandringscirklen består af seks stadier:

1. **Førovervejelsesstadiet:** På dette stadie afviser borgeren at have et problem og viser ingen interesse i at ændre sin adfærd.
2. **Overvejelsesstadiet:** Her begynder borgeren at indse, at vedkommende har et problem, men er endnu ikke klar til at tage skridt mod forandring.
3. **Beslutningsstadiet:** Når borgeren har truffet beslutningen om en forandring, begynder borger at forberede sig på at ændre adfærd og/eller vaner.
4. **Handlingsstadiet:** Dette er stadiet, hvor borgeren aktivt begynder at ændre adfærd og vaner.
5. **Vedligeholdelsesstadiet:** Borgeren har et ønske om at fastholde ændringer og nye vaner over tid.
6. **Tilbagefaldsstadiet:** Borgeren falder tilbage i gamle vaner og adfærd. Borgeren kan have behov for hjælp igen, hvis borgeren skal finde tilbage til den ønskede forandring.

SÅDAN GØR DU

I samtalerne bruges åbne spørgsmål som et styrende element til at sætte dagsordenen for samtalen.

Eksempler på hvordan den motiverende samtale (MI) kan bruges i samtaler:

- **Afklaring af arbejdsmotivation**

Situation: En borger har været arbejdsløs i en længere periode og virker uengageret i jobsøgning.

Anvendelse af MI: Medarbejderen kan spørge: "Hvad betyder det for dig at have et arbejde?" eller "Hvordan ville dit liv ændre sig, hvis du fandt det rette job?" Dette hjælper borgeren med at reflektere over de positive aspekter ved at komme i arbejde og styrker borgerens egen motivation for at søge job.

- **Håndtering af ambivalens**

Situation: En borger har fået tilbudt et job, men er usikker på, om det er det rette for vedkommende.

Anvendelse af MI: Medarbejderen kan udforske borgerens ambivalens ved at spørge: "Hvad tiltrækker dig ved dette job?" og "Hvilke bekymringer har du?" Ved at afbalancere fordele og ulemper kan borgeren lettere træffe en informeret beslutning baseret på egne værdier og mål.

Anvendelse af MI: Medarbejderen kan udforske borgerens ambivalens ved at spørge: "Hvad tiltrækker dig ved dette job?" og "Hvilke bekymringer har du?" Ved at afbalancere fordele og ulemper kan borgeren lettere træffe en informeret beslutning baseret på egne værdier og mål.

- **Opbygning af selvtillid**

Situation: En borger er nervøs for at søge bestemte stillinger, fordi vedkommende tvivler på sine kompetencer.

Anvendelse af MI: Medarbejderen kan støtte borgerens selvtillid ved at spørge: "Kan du huske en situation, hvor du tidligere overvandt en lignende udfordring?" eller "Hvilke styrker har du, som kan hjælpe dig i dette job?" Dette hjælper borgeren med at genkende sine egne evner og opbygge tillid til, at vedkommende kan klare nye udfordringer.

- **Overvindelse af modstand mod forandring**

Situation: En borger, der har været syg i længere tid, er tilbageholdende med at vende tilbage til arbejdsmarkedet.

Anvendelse af MI: I stedet for at presse borgeren til at vende tilbage, kan medarbejderen anerkende borgerens modvilje og spørge: "Hvad gør dig mest bekymret ved at vende tilbage til arbejde?" Dette åbner op for en samtale om borgerens bekymringer og mulige løsninger, hvilket kan hjælpe borgeren med at føle sig mere tryk ved at tage skridtet.

- **Fastsættelse af realistiske jobmål**

Situation: En borger har urealistiske forventninger til, hvilken type job vedkommende kan få.

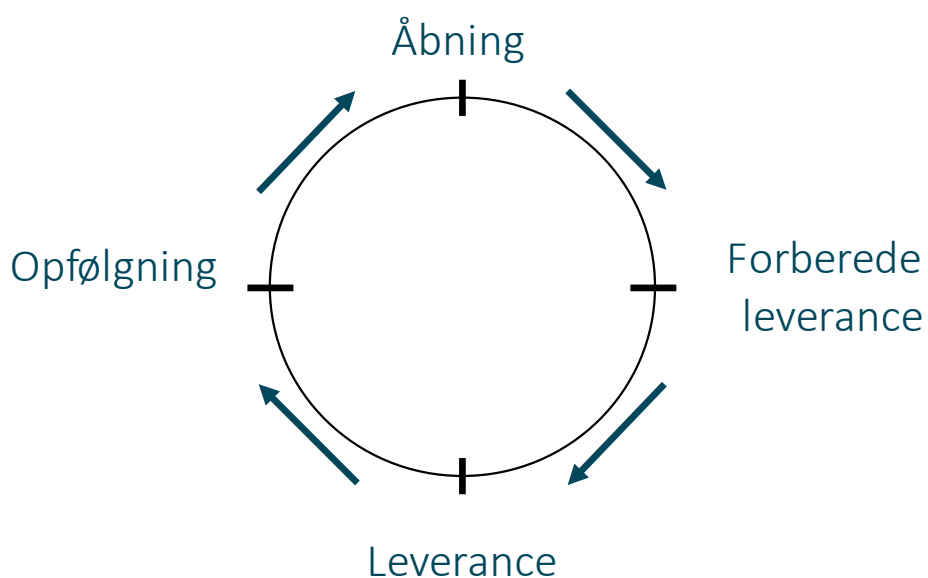
Anvendelse af MI: Medarbejderen kan hjælpe med at justere forventningerne ved at spørge: "Hvilken type job kunne være et godt første skridt mod dit drømmejob?" eller "Hvad skal der til for at nå det job, du ønsker dig?" Dette hjælper borgeren med at sætte mere realistiske og opnåelige mål, hvilket kan gøre jobsøgningen mere målrettet og mindre frustrerende.

3.3 Virksomhedsrettede metoder

3.3.1 Kontaktcirkel

Formål og udbytte

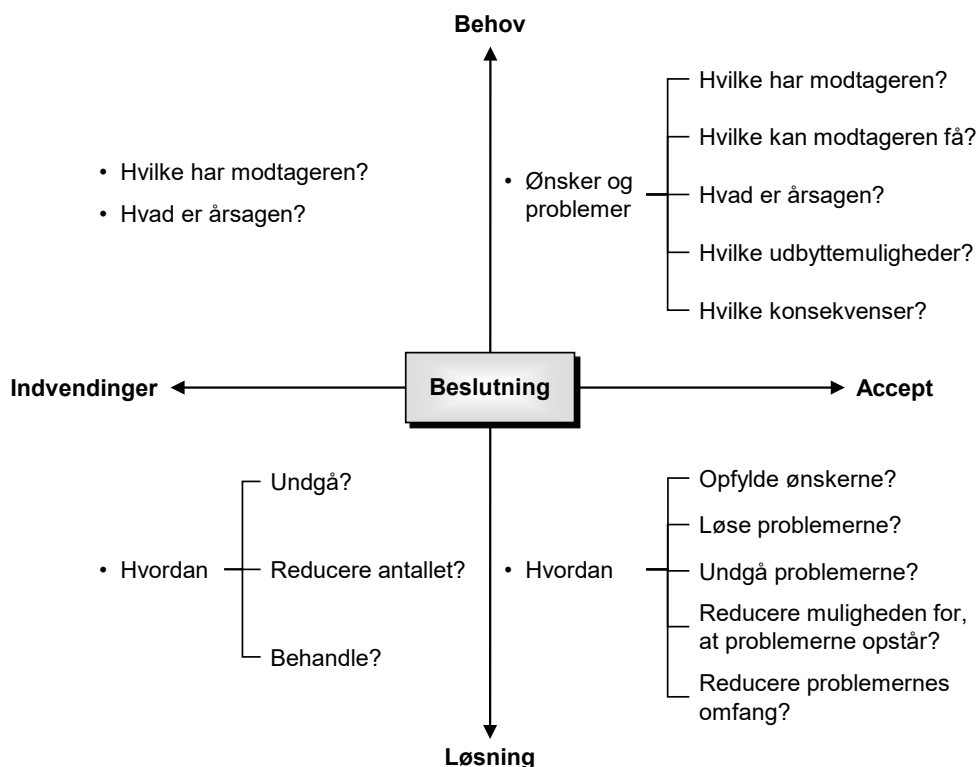
Virksomhederne efterspørger løbende opfølgning i forhold til samarbejdet ("leverancen"). Langvarige og tætte relationer til virksomhederne sikres gennem et vedvarende fokus på at udvikle relationen gennem faste opfølgningsrutiner. Ved at holde virksomheden i "loop'et" sikrer du en god virksomhedsservice og øger sandsynligheden for, at virksomheden vil anbefale dig til andre. Du frigør derved tid og energi til at udvide dit netværk og skaffe nye virksomhedskontakter.



3.3.2 Behovsafdækning – BALA

Formål og udbytte

BALA-modellen hjælper dig til at finde frem til virksomhedens behov på en effektiv måde. Ved at bruge BALA-modellen spørger du først ind til de helt konkrete **behov** i forhold til de opgaver, der skal løses. Dernæst får du virksomhedens **accept** på, at du har forstået deres behov. Rammer du plet, kan du præsentere din **løsning** og søge virksomhedens endelige **accept**.



B – Spørg åbent ind

- Brug 'Hv'-spørgsmål (hvad, hvordan, hvor, hvor meget...)

A – Reflekter/spejl, hvad du har hørt

- F.eks. "Så det, I har behov for, er..."
 - "medarbejdere med specielle kompetencer?"
 - "medarbejdere, der har god forståelse for service?"
- F.eks. "Jeg kan forstå, at I har brug for nogle alternativer til at..."

L – Kobl behovet til løsningen - hvad opnås/undgås ved løsningen

- F.eks. "Ud fra det, du fortæller, kan jeg forestille mig, at vi kan være behjælpelig med at... det vil have den fordel... samtidig vil I undgå..."
- F.eks. "Jeg har aktuelt en borger, som jeg tænker, kunne være en interessant kandidat..."

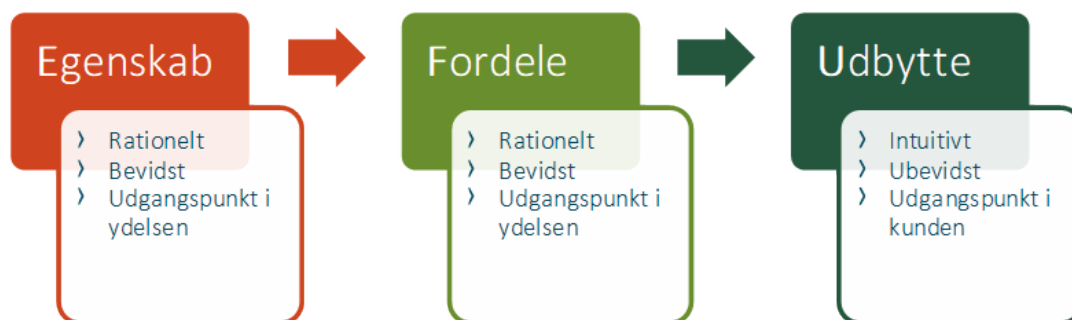
A – Søg accept

- F.eks. "Hvordan lyder det?"
- F.eks. "Skal vi vende tilbage med et bud på det?"

3.3.3 EFU

Formål og udbytte

Formålet med EFU-modellen er at tage udgangspunkt i kundeperspektivet (kundens behov), fordi det er det, der er styrende for kundens købevillighed. Ved at fokusere på virksomhedens udbytte frem for borgerens kompetencer hjælper du samtidig virksomheden til at forstå perspektivet i ordinære timer, fordi udbyttet står klart for dem.



Egenskab

Beskriver faktuelle detaljer, såsom f.eks. borgerens kvalifikationer, kompetencer og begrænsninger.

Fordele

Beskriver fordelene ved egenskaberne set ud fra virksomhedens perspektiv, såsom f.eks. mødestabilitet, loyalitet, engagement mv.

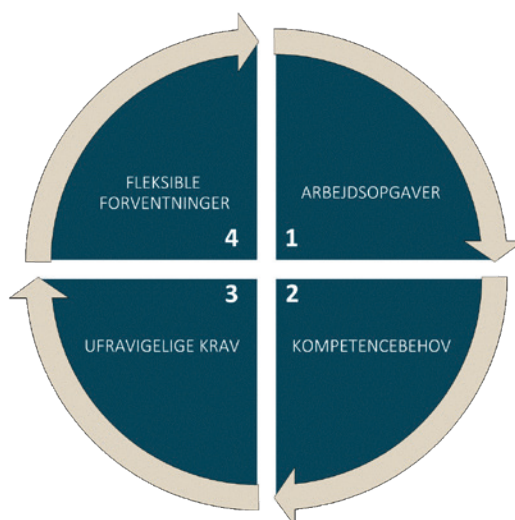
Udbytte

Beskriver udbyttet ved de fordele, medarbejderen har valgt at fokusere på, set ud fra virksomhedens perspektiv, såsom f.eks. frigjort ressourcer hos nøglemedarbejdere, forudsætning for vækst, diversitet i medarbejdergruppen skaber bedre trivsel.

3.3.4 Substitutionshjulet

Formål og udbytte

Substitution kan være en væsentlig del af det gode match. Substitution er en alternativ måde at imødekomme virksomhedernes behov på, især i tider med høj efterspørgsel på arbejdskraft og i mangelsituationer, hvor jobcentret i udgangspunktet ikke kan dække efterspørgslen.



Substitution handler om at undersøge, hvad der ligger bag den stillingsbetegnelse, som virksomheden har slået op. Formålet er at nedbryde stillingen i jobfunktioner og arbejdsopgaver for på den måde at undersøge, om stillingen kan besættes på andre måder – dels via intern omfordeling i virksomheden og dels via ledige fra jobcentret, som kan dække dele af indholdet i stillingen, f.eks. i form af deltidsansættelse, småjobs eller en ufaglært på fuld tid.

Fokus for hvert trin:

Arbejdsopgaver: At blive konkret på, hvad virksomheden har interesse i bliver løst

- *Hvilke opgaver har I behov for at få løst?*
- *Hvilke ansvarsområder vil en kandidat få?*

Kompetencebehov: At påvirke synet på, hvilke kompetencer der skal til for at løse opgaverne

- *Hvad er de største udfordringer i jobbet?*
- *Hvad skal der til for at lykkes i jobbet?*
- *Hvilken baggrund har de medarbejdere, som har et tilsvarende arbejde?*
- *Hvor meget betyder det, at kandidaten har alle kompetencer på forhånd?*
(leder hen til ufravigelige krav)

Ufravigelige krav: At udfordre synet på drømmekandidaten gennem prioritering

- *Er der krav om særlige certifikater, kurser eller lign.?*
- *Hvis ikke vi kan finde en kandidat, som kan det hele, hvad er så vigtigst/ufravigelige krav?*

Fleksible forventninger: At påvirke synet på mulige værdiskabende match, hvor der er skånehensyn

- *Hvor meget betyder det, at kandidaten har alle kompetencer på forhånd?*
- *Vi har mulighed for at opkvalificere direkte til stillingen, kunne det være interessant for jer?*
- *Er der andre kompetencer som vil kunne komme i spil?*
- *Kan opgaven deles så den eventuelt udføres af 2 personer?*

FREDERIKSHAVN KOMMUNE

