

Kontakt

Mål

- Relationen opbygges
- Udgangspunktet for spørgsmålet afdækkes

Forholdemåder

- Forskudssympati
- Spejle sprogligt
- Møde i øjenhøjde
- Være aktivt lyttende
- Give plads til refleksionspauser

Værktøjskassen (Telefon)

- **Personlig tiltale:** "Du taler med "navn"", "Hej Per", "Per, jeg samler lige op", "Hej Per, undskyld ventetiden"
- **Spørg ind bredt og dybt:** "Hvilken klasse går du i?", "Hvad har du af uddannelse?", "Hvorfor spørger du ind til lige præcis medicin?", "Hvor i landet kommer du fra?"
- **Lyttesignaler:** "Ja", "Ok", "Hmm", "Aha", "Grine", "Pause", "Stemmeføring"

Værktøjskassen (Chat)

- **Personlig tiltale:** "Hej Per", "Per jeg samler lige op", "Hej Per, undskyld ventetiden"
- **Spørg ind bredt og dybt:** "Hvad klasse går du i?", "Hvorfor spørger du ind til lige præcis medicin?"
- **Lyttesignaler:** "Ja", "Ok", "Hmm", "Aha", "Din tur"

Værktøjskassen (Mail)

- **Personlig tiltale:** "Hej Per/Kære Per", "Tak for din email", "Det lyder som nogle spændende uddannelsesplaner, du har", " Dejligt, at du har mod på uddannelse på trods af..."
- **Ved overtagelse af og fortsættelse af emailsvar:** "Jeg svarer videre, da xx ikke er på vagt nu", "xx er ikke på vagt nu, og jeg svarer derfor på dine spørgsmål i dag"
- "Udover det min kollega har anført, så..." (Supplement ved misforståelser eller fejl-info)

Kontrakt

(Kan fornyes, hvis udgangspunktet udvides)

Mål

- Fælles fokus fastsættes
- Gensidig forventningsafklaring

Forholdemåder

- Opsummerende tilgang
- Overvejelse om eVejledning er den rette instans
- Strukturere og afgrænse problemstillingen
- Give plads til refleksionspauser

Værktøjskassen (Telefon)

- **Finde kernen for samtalen og skabe struktur:** "Måske vil det være en god ide at tage notater, mens vi snakker sammen?". "Hvad siger du til det?", "Er det det, vi skal starte med at snakke om?", "Hvad vil du gerne have ud af samtalen?", "Hvad vil du ønske, at du havde svar på lige nu?", "Jeg er ikke sikker, men for mig lyder det som om...", "Jeg tænker, at det du har brug for er...", "Med dine ord er det, du ønsker hjælp til så...?"

Værktøjskassen (Chat)

- **Finde kernen for samtalen og skabe struktur:** "Er det det her vi skal starte med at kikke på?", "Hvad vil du gerne have ud af samtalen?", "Hvad vil du ønske at du havde svar på lige nu?"

Værktøjskassen (Mail)

- **Finde kernen for samtalen og skabe struktur:** "Først svarer jeg på dine spørgsmål om... og..., hvorefter jeg kommer med nogle forslag til uddannelser, som jeg vil anbefale dig at se nærmere på ud fra de tanker og ønsker, du nævner i din email"
- "Jeg vil først give dig nogle forslag til uddannelser, og derefter give dig nogle gode råd til dit valg af uddannelse"



Konklusion

Mål

- Kontrakten evalueres
- Vejledningssøgendes handleparathed stimuleres

Forholdemåder

- Refleksion over processen
- Gøre konklusionerne operative for den vejledningssøgende
- Give plads til refleksionspauser

Værktøjskassen (Telefon)

- **Afrunding:** "Held og lykke", "Hvad skal du gå videre med?", "Har du nok at gå videre med?", "Du er rigtig godt på vej", "Du er velkommen til at bruge eVejledning igen", "Skal vi samle op på, hvad vi har snakket om?", "Er der noget, du er i tvivl om?", "Du er velkommen til at vende tilbage, når du har set på det."

Værktøjskassen (Chat)

- **Afrunding:** "Held og lykke", "Hvad skal du gå videre med?", "Har du nok at gå videre med?", "Du er rigtig godt på vej", "Du er velkommen til at bruge eVejledning igen"

Værktøjskassen (Mail)

- **Afrunding:** "Jeg vil anbefale dig nu at gå i gang med at finde mere information om de uddannelser, jeg har nævnt, bl.a. på uddannelsesstedernes hjemmeside", "Ud fra den information får du måske lettere ved at foretage dit valg", "Du er velkommen til at henvende dig igen, hvis du har brug for yderligere hjælp undervejs i dit arbejde", "Jeg håber, at ovenstående har givet dig nogle idéer til din videre søgning", "Du er velkommen til at vende tilbage til os med flere spørgsmål", "Held og lykke", "Jeg ser frem til at høre fra dig"

Kommunikation

Mål

- I det etablerede refleksionsrum bearbejder og perspektiverer vejleder og vejledningssøgende spørgsmålet

Forholdemåder

- Undersøgende og udfordrende tilgang
- Sætte information i en kontekst og dermed skabe viden for den vejledningssøgende
- Opmærksomhed på at afprøve delkonklusioner
- Metakommunikere om, hvad der sker
- Give plads til refleksionspauser

Værktøjskassen (Telefon)

- **Spørg til vejledningssøgendes erfaringer og ressourcer:** "Hvad laver du i din fritid?", "Hvad siger dine forældre til dine planer?", "Har du talt med andre om dine planer?" "Har du været i lignende situationer før, som er lykkedes for dig?", "Hvad er du god til?"
- **Spørg ind til fremtiden:** "Hvad nu hvis...?", "Hvad laver du om 10 år?", "Har du også overvejet?"
- **Give og bede om plads til pauser:** "Jeg tænker lige over det", "Skal du have tid til at tænke over det?", "Er det i orden jeg spørger en kollega?", "Må jeg ringe dig op senere?", "Øjeblik, jeg undersøger det lige"
- **Starte og give opgaver:** "Prøv at lave en plus og minus liste", "Prøv inspirationsværktøjer", Lade vs tage notater

Værktøjskassen (Chat)

- **Bevidst brug af links og inspirationsværktøjer:** "Jeg sender dig et link, se nederst på siden...", "Kan du klare et link mere?"
- **Gøre status undervejs:** "Er det forståeligt, det vi har talt om?", "Hvad betyder det i forhold til dit valg?", "Hvordan vil du have det med...?"
- **Spørg til vejledningssøgendes erfaringer og ressourcer:** "Hvad laver du i din fritid?", "Hvad siger dine forældre til dine planer?", "Har du været i lignende situationer før, som er lykkedes for dig?"
- **Spørg ind til fremtiden:** "Hvad nu hvis...?", "Hvad laver du om 10 år?", "Har du også overvejet?"
- **Give og bede om plads til pauser:** "Jeg tænker lige over det", "Skal du have tid til at tænke over det?", "Er det i orden jeg spørger en kollega?", "Må jeg ringe dig op senere?", "Øjeblik jeg undersøger det lige"
- **Starte og give opgaver:** "Prøv at lave en plus og minus liste"

Værktøjskassen (Mail)

- **Disponering af teksten:** Budskabet/konklusionen først, derefter detaljer
 - 1) Indledning/konklusion: Svar på hvem, hvad, hvor
 - 2) Baggrund: Svar på hvornår, hvordan. Info, som forklarer og udvider 1)
 - 3) Perspektivering og yderligere uddybning som svar på hvorfor og evt. hvad så
 - 4) Bonusinformation (Se mere i retningslinjerne)
- **Guidet brug af internettet:** "Linket her til... kan du bruge til..."
- **Spørg til vejledningssøgendes erfaringer og ressourcer for videre refleksion:** "Hvad siger dine forældre mon til dine planer?", "Har du overvejet at tale med andre om dine planer?", "Har du været i lignende situationer før, som er lykkedes for dig?"
- **Spørg til fremtiden:** "Hvad nu hvis...?", "Hvad laver du om 10 år?", "Har du også overvejet...?"
- **Give opgaver:** "Prøv at lave en plus og minus liste"