

eVejledning

om valg af uddannelse og erhverv

VUE ÅRSMØDE 2011

Odense, den 24. november 15.00-16.45

Vejledningstilbud fra Undervisningsministeriet

Hvem er jeg?

- Elsebeth Nygaard
- Cand.mag. i tysk og dansk
- Arbejdet med vejledning siden 2005
- Censor ved diplomuddannelsen i Uddannelses- og erhvervsvejledning
- Vejledningsfaglig koordinator ved eVejledning siden 1. december 2010
- Elsebeth.nygaard@uni-c.dk

Hvad er eVejledning?

- Et ekstra landsdækkende vejledningstilbud, der vejleder til alle uddannelser
- Vejledning via sms, mail, telefon og chat
- Et vejledningstilbud med stor tilgængelighed (Dag, aften, weekend)
- Et af initiativerne i Ungepakke II, som skal være med til at hjælpe alle unge i gang med en uddannelse
- Har vejledt 60.000 vejledningssøgende siden start 3. januar

Opgave: Op at stå!

Hvordan foregår en chat?

- www.evejledning.dk

Hvorfor chat?

- Anonymitet
- Kontrol
- Tavs
- Uafhængig af sted
- Kan kombineres med andre online faciliteter
- Et hyppigt brugt medie i andre sammenhænge
- Det virker!

Hvorfor ikke?

- Tidskrævende
- Misforståelser og konflikter
- U hæmmet adfærd
- Løs kontakt
- Forskudt kontakt
- Virtuelle identiteter
- Tekniske problemer!

Kontakten

- Nærvær ved hjælp af afstand
- Kontrol
- Nobody's shy in cyberspace
- Norman Amundson: Young people don't want to look in your eyes

Hvad siger tallene?

- 79 procent af målgruppen unge henvender sig på chatten
- Knap 50 procent af alle henvendelser til eVejledning er på chatten
- Både mænd og kvinder chatter

Hvad siger de utilfredse brugere?

- Irriterende at blive hængt af midt i en lang chat-besked
- nu har jeg ventet i 11 minutter.. uden et svar..
- nogen gange, langt fra kun i denne, i samtalen er vejlederne lidt for hurtige på aftrækkeren.. man kan let blive yderligere forvirret af det..
- Man kan ikke lave ny linje, uden at sende det man lige har skrevet. Det kostede mig en del tid i min forklaring af mine spørgsmål.

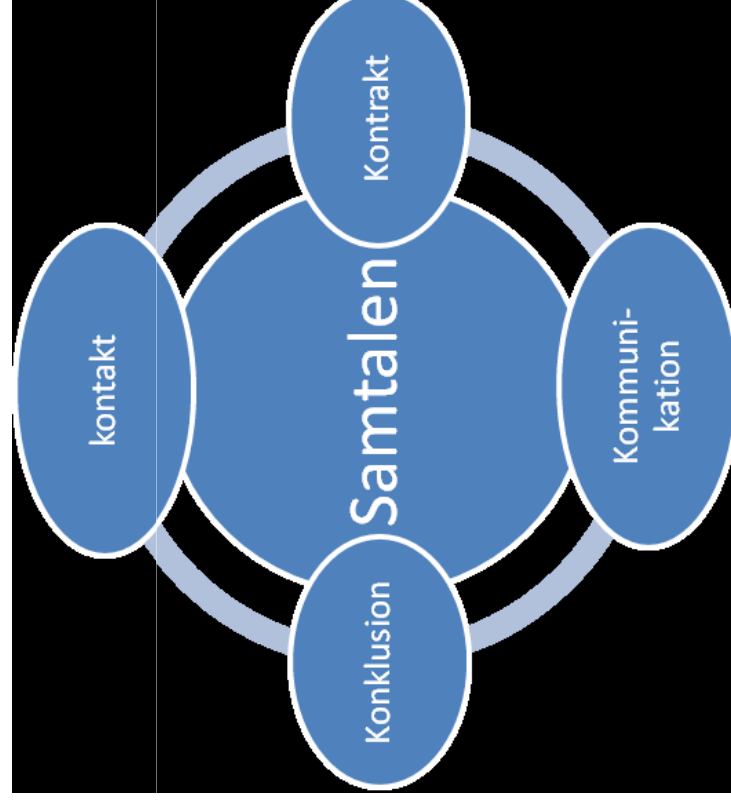
Hvad siger de tilfredse brugere?

- Det er et godt tiltag, at det er muligt, at chatte med en vejleder- især når link skal videregives
- Super fedt initiativ, det fungerer rigtig godt. Engagerede og kompetente medarbejdere, som giver sig tid til ens spørgsmål. Tusind tak for en kanon service
- Det var super godt! I stedet for at man skal sidde og vente på en mail, så kommer der svar med det samme
- super gode og hurtige svar, rigtig god ordning med chat, da det går hurtigt
- kontakten kan være svær over skrift, men ufatteligt rart at der er mulighed for hjælp på tider af døgnnet, hvor man har tid til at sidde sig ind i tingene
- Det er en rigtig god måde at kommunikere med jer på. Og det er dejligt at i er til rådighed på dette tidspunkt

Kvalitetssikring

- Uddannede vejledere med ingen eller lidt erfaring med chatten
- Brugertilfredshedsundersøgelser
- Seminar om chatten
- eVejlednings 4k-model

eVejlednings 4K-model



Faser	Mål	Forholdemåder	Værktøjskassen	Dine egne gode sætninger
Kontakt	<ul style="list-style-type: none"> Relationen opbygges Udgangspunktet for spørgsmålet afdækkes Fælles fokus fastsættes Gensidig forventningsafklaring 	<ul style="list-style-type: none"> Anerkendende tilgang Forskudssympati Spejle sprogligt Møde i øjenhøjde Opsummerende tilgang Overvejelse om eVejledning er den rette instans 	<ul style="list-style-type: none"> Personlig tittale: "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" 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?" 	
Kommunikation	<ul style="list-style-type: none"> I det etablerede refleksionsrum bearbejder og perspektiverer vejleder og vejledningssøgende spørgsmål 	<ul style="list-style-type: none"> Udforskende og udfordrende tilgang Sætter information i en kontekst og skaber dermed viden for den vejledningssøgende Opmærksomhed på at afprøve delkonklusioner Metakommunikere om hvad der sker 	<ul style="list-style-type: none"> 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" 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" 	
Konklusion	<ul style="list-style-type: none"> Kontrakten evalueres Vejledningssøgende handlesparathed stimuleres 	<ul style="list-style-type: none"> Refleksion over processen Gøre konklusionerne operative for den vejledningssøgende 		

Forventninger til 4K-model

- En lettere start for kommende vejledere
- En guide, som kan hjælpe os med bedre at kunne orientere os i vejledningssamtaler og dermed lettere at kunne tage ansvar for struktur og retning i samtalen
- Et højere fagligt niveau; Jo mere styr vi har på samtalens struktur, desto større udbytte er udbyttet af vores faglighed, erfaringer og ressourcer
- Et fælles sprog, som vil være værdifuldt, når der superviseres og sparres

Hvad byder fremtiden?

- Skal vi multichatte?
- Skal vi internt fastlægge, hvor lang en chat må være?
- Kan vi udvikle vejledningsredskaber, som er særligt velegnede til chatten?
- Skal vi have et billede af vejlederen på chatten?