



Veiledning i NAV - gode brukermøter

Veiledningsplattformen og
Alt det jeg er – bedre brukermøter
NAV Agder Brukerutvalg




Tema

- Veilederrollen i NAV
- Veiledningsplattformen – et faglige grunnlag
- Alt det jeg er- en kunnskapsreise

NAV skal «møte det enkelte mennesket med respekt, bidra til sosial og økonomisk trygghet og fremme overgang til arbeid og aktiv virksomhet»
(NAV-loven §1)

Hvordan lykkes med å skape gode brukermøter?



Veiledning betyr at brukeren skal få støtte til å være aktiv, ta egne valg og igjennom samtalen bli motivert til å nå egne mål.

NAV møter mennesker i ulike livssituasjoner



Brukerkontakt er en av NAVs hovedoppgaver, og vi møter brukere i svært forskjellige livssituasjoner

Å bygge veilederkompetanse er en viktig satsning i NAV

Veilederkompetanse og kollegaveiledning

Alt det jeg er
er en kunnskapsreise

ALT
DET
JEG
ER

Læringsverktøyet Alt det jeg er - en kunnskapsreise



FAG MØTER PRAKSIS

Fagkunnskap knyttet til en historie fra virkeligheten

- ✓ Fagintervju med anerkjente fagpersoner
- ✓ Dypdykk inn i brukermøter
- ✓ Faglig tekst og refleksjonsoppgaver
- ✓ Lenker til relevante ressurser





Hans Christian Holte

Direktør i NAV

Jeg er opptatt av at vi i NAV møter brukeren på best mulig måte. Det tror jeg vi har gode forutsetninger for å kunne gjøre, med den fagkunnskapen og kompetansen vi har i organisasjonen vår. Fag og kompetanse er ikke noe statisk, så jeg er opptatt av at kompetanse stadig må få ny næring, og at den vedlikeholdes og utvikles.



[Ord på veien fra Emilie](#)

Opplæring i kontorene

- Anbefalte at det gjennomføres i hele avdelinger eller hele kontor over samme tidsrom.
- Deltakerne oppdelt i mindre grupper for felles refleksjonen (6 maks 8)
- Bidrar til å etablere en kultur for kompetansedeling
- Viktig for å få en god prosess for å jobbe med utvikling av veiledningskompetanse i egen enhet
- Svært gode tilbakemeldinger



Veiledningsnettverk – et lærende nettverk

- Driftes av fylket- består av ressurspersoner fra hvert NAV-kontor
- Nettverk skal gi støtte til veiledningsarbeidet i det enkelte kontor
- Ressurspersonene viktig fagressurs og pådrivere i kontoret
- Fylket tilbyr støtte til kontor som ønsker hjelp og støtte
- **Etter gjennomført kompetanseløp med Alt det jeg er**
 - Forsetter å utvikle veilederkompetansen
 - Veiledningsplattformen
 - Tar i bruk kollegaveiledning



Veiledningsplattformen

🏠 [Arbeidsrettet oppfølging og veiledning](#) / Veiledningsplattformen



1 Veiledning og inkludering - hva er det?

Som veileder møter du brukere med forskjellige forutsetninger og ressurser, og som er i ulike livssituasjoner. Gjennom brukermøtene bidrar du til å gi mennesker muligheter, slik at de kan skaffe eller beholde arbeid og få økt livskvalitet.

Din kompetanse innenfor veiledning og inkludering er viktig for mange. Lær mer om hva veiledning og inkludering i NAV er.

📖 [Slik bruker du Veiledningsplattformen](#)

Veiledningsplattformen

- [Veiledning i NAV](#)
- [Hva er inkluderingskompetanse?](#)
- [Hva er ditt ansvar som samtaleleder?](#)
- [Digitale og fysiske samtaler](#)
- [Samtalens faser, struktur og innhold](#)
- [Hvordan holde de vanskelige samtalene?](#)
- [Tren dine relasjonsferdigheter - bli bedre til å bygge relasjoner](#)
- [Tren dine kommunikasjonsferdigheter - bli bedre til å kommunisere](#)
- Tren på veiledning sammen med kolleger
 - [Tips til deg som er leder](#)
 - [Tips til deg som er gruppeveileder](#)
 - [Tips til deg som er veileder](#)
 - [Videoer til bruk ved kollegaveiledning](#)
 - [Metoder og verktøy for kollega- og gruppeveiledning](#)
- [Alle fordypningsmoduler](#)



Veiledning i NAV



Hva er inkluderingskompetanse?



Veiledning er en etisk handling

2

Samtalekompetanse - hvordan holde en god samtale

I veiledningssamtalen er din rolle å være samtaleleder, og du har et ansvar for å legge tilrette for at brukeren aktivt involveres og at målene med samtalen blir nådd.

Her kan du lære mer om hva din rolle som samtaleleder innebærer og få tips til hvordan du kan gjennomføre digitale og fysiske møter. Du får tips til hvordan håndtere en vanskelig samtale med brukeren. Underveis vil du få oppgaver som du kan reflektere over alene eller sammen med kolleger.



Hva er ditt ansvar som samtaleleder?



Digitale og fysiske samtaler



Samtalenes faser, struktur og innhold



Hvordan holde de vanskelige samtalene?

3

Tren ferdighetene dine - bli en bedre samtaleleder

Du som veileder er det viktigste verktøyet i samtalen. Det finnes ikke en ferdig oppskrift eller mal på hvordan en god brukersamtale skal være. Samtalen skapes mellom veilederen og brukeren i fellesskap, mens samtalen foregår.

Tren på ferdighetene dine, slik at du kan skape gode brukermøter.



Tren dine relasjonsferdigheter
- bli bedre til å bygge relasjoner



Tren dine
kommunikasjonsferdigheter
- bli bedre til å kommunisere



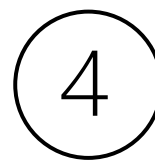
Læringsløp på
relasjonskompetanse
- faglig føring i mål- og
disponeringsbrev 2023

Tren på veiledning sammen med kolleger

"Snakke sammen- tenke sammen- lære sammen"

Veilederen skal ivareta et komplekst og omfattende tjenesteområde. I "veiledning på veiledning" er veiledningskompetansen i fokus, og ikke saksforholdet i samtalen. Hensikten med å få veiledning på hvordan du veileder i brukermøtene, er å reflektere over rollen som veileder og utvikle din veiledningspraksis.

Her vil du få tips til hvordan ditt kontor kan gjennomføre kollega- eller gruppeveiledning, og du vil finne ulike metoder dere kan bruke. Dere kan gjennomføre gruppeveiledningen fysisk eller digitalt.



Kollegaveiledning i par og gruppeveiledning



Tips til deg som er leder



Tips til deg som er gruppeveileder



Tips til deg som er veileder



Metoder og verktøy for kollega- og gruppeveiledning



Videoer til bruk ved kollegaveiledning



Læringsverktøyet "Alt det jeg er - gode brukermøter"



Relasjonskompetanse- læringsløp for veiledere

Fordypningsmoduler

Det er utarbeidet fordypningsmoduler som bygger videre på Veiledningsplattformen. Modulene kan brukes som en støtte i forberedelse til brukersamtaler, til kompetanseheving eller som en støtte i kollega- og gruppeveiledning.

5



Enkle tips og råd til
veiledningssamtalen med unge



Psykisk helse og arbeid



Veiledning av brukere med
innvandrerbakgrunn



Økonomisk rådgivning



Dialogmøter i
sykefraværsoppfølgingen



Forebygge og håndtere aggresjon,
trusler og vold

Verktøy og metoder

Læringsverktøyet Alt det jeg er

Caser og tema

Metoder til kollegaveiledning i par

Reflekterende team

Kritisk refleksjon

Dialogbasert modell

UTVEI-rapportene - videoer med refleksjonsoppgaver

Oppstart av nye grupper

Stram struktur

Simulering

Klart språk i skriftlig digital veiledning



Takk for meg 😊