

Instruksjon og veiledning

Tema 5

Veiledningssamtale som grunnlag for kommunikasjon,
relasjonsbygging og målrettede samtaler



Systematisk opplæring av framtidens fagarbeidere



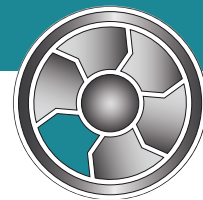
Utgitt av Utdanningsdirektoratet

Eksterne redaktører og tekstredigering:

Geir Halland, Program for lærerutdanning, NTNU og
Hæge Nore, Høgskolen i Akershus

Layout: Trondheim Repro og Magnolia design as

Bilder og design: Erling "Plinga" Johansen



En profesjonell arena for utvikling av framtidens fagarbeidere

Etterutdanningsmaterieill for aktørene i fag- og yrkesopplæringen

Dette materiellet er utviklet av NTNU, Sintef og Høgskolen i Akershus på oppdrag fra Utdanningsdirektoratet. Temaheftene sammen med det øvrige materiellet er tilgjengelig på skolenettet.no og er beregnet for bruk i etterutdanningen av **yrkesfaglærere, faglige ledere og instruktører i lærebedrifter, prøvenemnder og klagenemnder for fag- og svenneprøver.**

Materiellet skal inspirere til økt bevissthet om oppgaver, roller og ansvar for alle aktørene i fagopplæringen. Materiellet favner alle yrkesfagene generelt og det legges vekt på sentrale tema i Kunnskapsløftet som læreplanforståelse, vurderings- og veiledningskompetanse, samt de viktigste endringene i regelverk de siste årene. Det vil bli en utfordring for kurslederen å legge forholdene til rette slik at deltakerne får brukt sine egne erfaringer i arbeidet med materiellet.



I tillegg til temahefter består materiellet av

- Kurslederhefte
- Fagfilmer
- Triggerfilmer
- Huskekort
- Lydfiler
- Linker til aktuelle ressurser

Den gode sirkel, som er sentral i materiellet, illustrerer hvordan temaene henger sammen, og hvordan temaene kan kombineres ut fra de målgruppene som deltar på etterutdanningen.

Innholdet i heftene er først og fremst rettet mot opplæringen i lærebedriftene, hvor lærlingene og den faglige lederen eller instruktøren står i sentrum. Norsk fag- og yrkesopplæring foregår imidlertid både i skole og i bedrifter eller virksomheter. Selv om opplæringen i skolen er nevnt i mindre grad i materiellet, så er det ønskelig at alle som deltar i opplæringen av fagarbeidere, skal kunne bruke det, enten hver for seg eller sammen i felles opplæringstilbud.

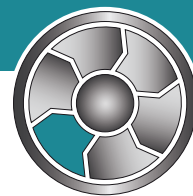
Tema 5 Instruksjon og veiledning tar for seg veiledning som verktøy for læring. Grunnlaget er observasjon, kommunikasjon, samtale- og spørreteknikker. Veiledning er basert på samspill mellom lærling og instruktør knyttet til daglige arbeidsoppgaver og forberedte samtaler.

Innhold

1. Veiledning – et verktøy for læring	5
Kommunikasjon som forutsetning for godt fagarbeid.	
2. Veiledningssamtaler i læretiden.....	7
Beskrivelse av ulike typer samtaler gjennom læretiden.	
3. Veiledning og instruksjon i daglig arbeid.....	15
Hva som særpreger veiledning og instruksjon, og hva forskjellen er.	
4. Observasjon	19
Hva påvirker observasjonsevnen? Bruk av observasjonslogg.	
5. Hva kjennetegner en god veiledningssamtale?.....	22
Beskrivelse av fem kjennetegn ved gode veiledningssamtaler.	
6. Samtale- og spørreteknikker	24
Råd og vink for gode samtaler.	
7. Veilederrollen	27
Ulike veilederroller.	
8. KURT – en strategi for målrettet instruksjon og veiledning.....	31
Kartlegging, utfordring, råd og tiltak.	

Bruk av betegnelsen lærling og lærekandidat i materialet:

Når det ikke refereres direkte til sentrale dokumenter, for eksempel forskriften, brukes betegnelsen "lærling" som en fellesbetegnelse på lærling og lærekandidat. Dette for å gjøre lesbarheten best mulig.



1 Veiledning – et verktøy for læring

Kunnskapsløftet gir oss noen utfordringer som understreker behovet for å bruke veiledning som verktøy. Krav om tilpasset opplæring, medvirkning, reflektert praksis, dokumentasjon og underveisvurdering forutsetter godt samarbeid og samhandling mellom lærling og instruktør. Den gode samtalen ligger til grunn for all veiledning enten det er et par korte kommentarer eller en forberedt og systematisk samtale.

Veiledningssamtaler berører både faglige og personlige forhold for lærlingen. Gjennom bevisste valg skapes et samtaleklima som ivaretar lærlingens behov for trygghet. Det er et godt utgangspunkt for å inspirere lærlingen til å reflektere over mulige forbedringer og til å gå løs på nye oppgaver. Læring forutsetter bearbeiding av informasjon og erfaringer. Innsikt og forståelse utvikles gjennom faglig arbeid og refleksjon.

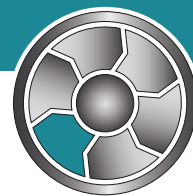
Kommunikasjon og veiledning henger sammen. Det er viktig å skape **arbeidsglede** ved å lytte, forstå, støtte, bekrefte, gi tilbakemelding, gi anerkjennelse og bruke humor, ved å vise respekt, tillit, omtanke, interesse, aksept, oppriktighet, toleranse, varme, mot og engasjement, og gjennom kontakt og medvirkning.

”Den gode følelsen” er en forutsetning for godt fagarbeid. Det er derfor viktig at instruktøren er oppmerksom på følgende momenter:

- **Selvstendighet og øving.** Lærlingen skal selv utføre arbeidsoperasjonene. Instruktørens oppgave er å støtte og å gi oppmuntring.
- **Hva lærlingen egentlig spør om.** Når lærlingen ber om hjelp, er det som regel ikke for at instruktøren skal overta, men for å få støtte, bekreftelse, utfordringer og hjelp.
- **HUMOR.** Du kommer langt med kommunikasjon preget av:
 - **H**umor
 - **U**ndring
 - **M**edvirkning
 - **O**ppmuntring
 - **R**espekt
- **Reflektert praksis.** Ved instruktørens hjelp skal lærlingen gradvis forstå hvorfor hun gjør som hun gjør, og koble teori og praksis. For eksempel må frisørlærlingen forstå Ittens fargesirkel for å kunne anvende den til fargekorrigering på ulike kunder.

- **Prøving under kontrollerte betingelser.** Lærlingen skal høste erfaringer under forhold som ikke utsetter henne/ham eller andre for fare, eller som medfører problemer for produksjonen i virksomheten.
- **Utfordrende spørsmål.** Bli konkret i spørsmålene når lærlingen svarer: "Ha'kke peiling." Spør gjerne hva lærlingen ikke har peiling på. Hva er det hun/han ikke vet eller ikke forstår?





2 Veiledningssamtaler i læretiden

I løpet av læretiden vil det være aktuelt med veiledningssamtaler i flere sammenhenger:



Forventningssamtalen

Forventningssamtalen kan gi et godt grunnlag for faglig og sosialt samarbeid mellom faglig leder, instruktør og lærling. Den bør helst gjennomføres den første dagen eller uken. I forventningssamtalen blir lærlingen kjent med bedriftens virksomhet, og bedriften blir kjent med lærlingens faglige forutsetninger og læringsbehov. Videre brukes samtalen til å bygge relasjoner og avklare forventninger.

Instruktøren og lærlingen skal jobbe tett sammen, skulder ved skulder. Det krever at de kjenner hverandres ressurser og respekterer hverandre.

Som en instruktør sier: "Mye av grunnlaget for en god opplæring og et godt samarbeid legges i denne samtalen. Mange er unge og har liten eller ingen innsikt i sine rettigheter eller plikter som arbeidstakere under opplæring."

Plan for opplæring bør utformes og bygge på den kompetansen lærlingen allerede har utviklet i den videregående skolen, både i programfag og i prosjekt til fordypning, og så langt i opplæring i bedrift. Det handler om å sørge for helhet og sammenheng gjennom hele utdanningsløpet, og læreplanen utgjør referanserammen (se temahefte 2, *Læreplanen i bruk*).

Forventningssamtalen kan også være aktuell når en lærling flytter til andre avdelinger eller arbeidsområder. Som for eksempel:

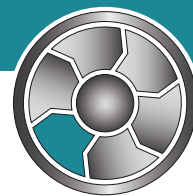
Lærling Per blir flyttet til andre oppdrag på byggeplassen og får ny instruktør. Per har vært lærling i en stor entreprenørbedrift i et halvt år, og den nye instruktøren og Per har ikke jobbet sammen tidligere, og kjenner heller ikke hverandre.

Når instruktøren møter Per for første gang er det viktig å rette oppmerksomheten mot ham og "ha øran på utsida av hodet". Instruktøren setter seg ned sammen med Per og tar seg tid til å bli kjent med ham, mens han i tillegg

- kartlegger hvilke arbeidsoppgaver Per har jobbet med tidligere
- ser på dokumentasjonen Per har med seg
- informerer om arbeidsoppdraget og legger fram tegninger som Per blir bedt om å lese for deretter å foreslå hvordan oppgaven kan løses

Slik kan instruktøren og Per sammen danne seg et bilde av Pers kompetanse og forutsetninger for å utføre en arbeidsoppgave.

Dokumentasjonen viser hvilke kompetansemål Per har jobbet med tidligere, men forteller ofte lite om hva han har lært. I starten er det lurt å sette Per til arbeidsoppgaver han har prøvd eller ser ut til å ha gode forutsetninger for å klare. Denne tilnærmingen bygger selvtillit. Når tiden er moden for større utfordringer, ber du Per forberede seg til neste arbeidsoppdrag. Han kan bruke hjelpemidler og skissere forslag til hvordan han vil løse oppgaven.



Kartleggingssamtalen

Gjennom kartleggingssamtalen skal instruktøren undersøke lærlingens behov for hjelp og støtte og sikre en felles forståelse for hvordan opplæringen kan tilpasses både lærlingen og det daglige arbeidet. Eksempel:

Det er lørdag klokka 15.00. Instruktøren har fullskrevet kundeliste på frisørsalongen og er i tillegg forsinket. Lærling Sissel har fått ny kunde, er usikker på hva hun skal gjøre, henvender seg til instruktøren og ber om hjelp med klippeformen på sin kunde.

Instruktøren ser bort på kunden, gir muntlig beskjed om hvordan Sissel kan løse oppgaven, uten å forlate egen kunde – og fortsetter arbeidet.

Her får Sissel faglige råd uten at instruktøren har kartlagt hvilke behov for hjelp hun har, og uten at instruktøren begrunner de rådene hun gir. Det kan være risikabelt av instruktøren å gi faglige råd til Sissel uten først å spørre, kartlegge og analysere hvilken hjelp hun *egentlig* trenger.

Det tar tid å trene opp lærlingen til faglig selvstendighet. Når Sissel jobber med arbeidsoppgaver hun ikke er trygg på, er det viktig å la henne selv komme med løsningsforslag. Du kan støtte ved å demonstrere og vise. Andre ganger er oppfølging med kontrollspørsmål og bekreftelse tilstrekkelig. Du kan vise henne oppmerksomhet og interesse gjennom spørsmål om klippeform, framgangsmåte og oppstart.

Kartleggingen kan dreie seg om både faglige og personlige forutsetninger og forventninger. Spørsmål du som instruktør kan stille, er:

- Hvilke kompetansemål har du jobbet med tidligere? Hva er du spesielt interessert i?
- Hva er du god til? Hva er det du trenger hjelp til å forstå?
- Hva kan hjelpe deg til faglig utvikling og innsikt?
- Hva kan vi lese ut av dokumentasjonen din fra tidligere opplæring?

Underveisvurdering som veiledning

Formålet med underveisvurdering er å gi lærlingen og lærekandidaten en fortløp-ende tilbakemelding på kvaliteten på det faglige arbeidet og på hvor hun/han står i forhold til kompetansemålene i læreplanen. Den skal også bidra til at lærlingen utvikler kompetanse i å vurdere og dokumentere eget arbeid og utvikling (se temahefte 6, *Vurdering og dokumentasjon*).

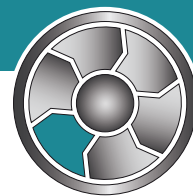
Underveisvurdering er som regel en muntlig tilbakemelding direkte knyttet til arbeidsoppgaven lærlingen jobber med. I underveisvurderingen må det være balanse mellom anerkjennelse og utfordring. Samtalen har betydning for lærlingens videre motivasjon, målforståelse, selvinnsikt og opplevelse av mestring. Instruktøren må gjerne "ta lærlingen på fersken i å gjøre noe bra"!

Når instruktøren legger vekt på å beskrive, overlater hun/han tolkningen til lærlingen selv. Instruktøren blir først og fremst et speil som lærlingen kan bruke til å vurdere seg selv med.

"Da du dekket bordet, så jeg at du holdt fingrene på knivbladene og på toppen av glasset."

Skal tilbakemeldingen bidra til læring, bør man ta utgangspunkt i lærlingens faglige forutsetninger der og da. Instruktøren og lærlingen må utvikle en **felles forståelse av kvalitetskravene** til resultatet av arbeidet. Presise kjennetegn på kvalitet gjør det forutsigbart for lærlingen. Tilbakemelding rettes mot det lærlingen har mulighet til å gjøre noe med.

For at tilbakemeldingen skal være konstruktiv, må den inneholde forslag til hvordan lærlingen kan arbeide videre for å nå kompetansemålene. Få oversikt over hva lærlingen selv kan gjøre noe med. Hva er avhengig av instruktørens medvirkning? Lærlingen trenger **spørsmål** som retter oppmerksomheten mot nye faglige utfordringer, og **bekreftelse** på at hun/han er på rett vei.



Halvårsvurdering som veiledning

Lærlingen og lærekandidaten har rett til en samtale med instruktøren minst en gang i halvåret om hans/hennes utvikling når det gjelder å oppnå mål i den lokale planen, egne læringsmål og kompetansemålene i læreplanen. Instruktøren skal også gi lærlingen råd om forbedring og videre utvikling. Denne samtalen kan gjennomføres i forbindelse med halvårsvurderingen. Dette kan du lese mer om i temahefte 6, *Vurdering og dokumentasjon*.

Samtalen skal hovedsaklig dreie seg om det faglige, men vil også kunne handle om personlig utvikling. Bevisstheten om at læring betyr vekst, må ligge til grunn for både for hva som tas opp, og måten det gjøres på. Oppstarten skal slå an tonen og skape et åpent klima, mens avslutningen konkluderer og peker framover. Under halvårsvurderingen skal *instruktøren*

- klargjøre hensikten med halvårsvurderingen
- la lærlingen vurdere eget arbeid, egen kompetanse og egen faglige utvikling
- gi sin beskrivelse av lærlingens faglige kompetanse i lys av kompetansekravene i læreplanen
- snakke med lærlingen om hva som skal til for at han/hun skal bedre sin kompetanse i faget – både av ting lærlingen kan gjøre, og ting bedriften kan gjøre
- oppsummere samtalen og avtale oppfølging

Den vanskelige samtalen

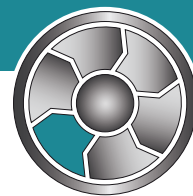
Misnøye og tilløp til konflikt mellom instruktør og lærling skyldes ofte urealistiske eller uklare forventninger til hverandre eller til arbeidet. Lærlingen kan være lei fordi det er kjedelig å jobbe med samme arbeidsoppgave over lang tid, og ønsker nye og utfordrende arbeidsoppgaver. Instruktøren kan oppfatte lærlingen som lat, sur og lite innsatsvillig og tolker det som mangel på interesse for å lære.

Verken lærlinger eller instruktører er tankelesere. Irritasjon kan bygge seg opp, og det er instruktørens ansvar å invitere til en samtale for å finne ut av problemene når signalene på misnøye dukker opp. Tidlig handling forhindrer at det utvikles sterkere konflikter. All kommunikasjon har et saksplan og et følelsesplan. I den vanskelige samtalen er det følelsesmessige planet mest framtrødende hos minst én av partene. Personer som er i ubalanse eller konflikt med noen, trenger

- å oppleve at det er noen som virkelig lytter
- å oppleve at det finnes en prosedyre for å håndtere problemer
- å få tydelig informasjon om det som skal foregå

Første utfordring er å lytte uten å begynne å forklare eller å moralisere. Den som er provosert, vil få problemer med å fange opp budskapet fordi provokasjoner utløser en følelsesmessig blokkering. Hun/han hører bare det som bekrefter hennes/hans forventninger.

I alle typer vanskelige samtaler er det viktig å være ryddig, informere godt og invitere til samarbeid. Første del av den vanskelige samtalen består av kontaktarbeid, bearbeiding av frustrasjoner og relasjonsbygging. Den andre delen består av kartlegging, løsningsforslag og nye avtaler.



Vi kan velge å dele samtalen inn i fem faser:

FASE 1

Fase 1 – å lette på trykket. Vi må tåle noen misforståelser og noen uberettigede anklager uten å ta til motmæle med det samme. I samarbeidet mellom instruktør og lærling er det viktig at instruktøren tar hovedansvaret. Ofte må man lufte frustrasjoner før man kan komme i gang med en fornuftig samtale. Gjør lærlingen trygg ved å uttrykke forståelse for hvordan hun/han reagerer.

FASE 2

Fase 2 – å invitere til samarbeid. Den som opplever ting problematisk, har ofte "ladet opp" sin frustrasjon. Fokuser på hvordan dere sammen kan finne løsninger på problemet. Nødvendig informasjon, enighet om arbeidsmåter og forslag til fordeling av oppgaver vil skape forutsigbarhet.

FASE 3

Fase 3 – å kartlegge situasjonen. Når utblåsningen er over og det man har skissert en prosedyre for å jobbe videre med utfordringen, kan instruktøren begynne å stille åpne spørsmål som inviterer lærlingen til å beskrive det som er vanskelig. Instruktøren må sørge for at det etableres en felles virkelighetsforståelse, samtidig som hun/han viser at hun/han respekterer lærlingen.

FASE 4

Fase 4 – å lete etter løsninger. Hva vil det være realistisk å oppnå, og hva kan man leve med? Her kan man bruke skalaspørsmål, der lærlingen skal gi karakteren 1 til en uønsket situasjon og karakteren 10 til en ideell situasjon, og så spørre hvor langt opp på skalaen hun/han må komme før det er akseptabelt. Holder det med 6, eller vil hun/han kreve 8 for å være fornøyd? Be om forslag eller kommentarer til dine forslag. Hele denne fasen vil være preget av forhandlinger.

FASE 5

Fase 5 – å lage avtaler som peker framover. Systematisk arbeid med problemløsning krever noen ganger skriftlige avtaler som dokumenterer hva de ulike partene forplikter seg til. Avtal tid for oppfølging og evaluering.

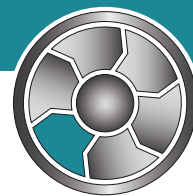
Veilederrollen under en fag- eller svenneprøve

Prøvenemnda skal først og fremst vurdere, men gjennomføring av fag- og svenneprøver stiller høye krav til presis informasjon og et godt samtaleklima.

Ved prøvestart og utdeling av prøven har nemnda et spesielt ansvar for å bidra til å skape ro og trygghet for den enkelte kandidat. Kandidaten kan være både spent og nervøs. Opptre på en måte som signaliserer nærvær, interesse og vennlighet slik at kandidaten får de beste betingelser for å dokumentere sin kompetanse.

- Gi kandidaten mulighet til å stille spørsmål til prøven og forsikre deg om at oppgaven er forstått.
- Gi kandidaten mulighet til å stille spørsmål til vurderingsgrunnlaget, slik at misforståelser og uklarheter unngås.
- Informer om prøvenemndas og bedriftens rolle og oppgave under forberedelsen, gjennomføringen, vurderingen og dokumentasjonen.
- Gi informasjon om rammevilkår og tid for prøven.

Når prøven er over, kan prøvenemnda stille kandidaten spørsmål til faglig avklaring. Utfordringen er å stille åpne spørsmål som både anerkjenner det som er gjort og inviterer til videre utdyping. La kandidaten få tid til å tenke seg om, og unngå at denne samtalen får preg av å være et forhør.



3 Veiledning og instruksjon i daglig arbeid

Veiledning

Ordet veiledning kan ha mange betydninger. Det kan være ulike arbeidsmåter og tilnærminger. Det kan også være knyttet til en rolleforståelse som gjør at vi kommuniserer på en måte som ivaretar intensjonene med veiledning:

Veiledning er en **målrettet samtale** der man gjennom **støtte og utfordring** bidrar til kvalifisert **handling og refleksjon** som øker **målforståelse, selvinnsikt og faglig kompetanse**.

Som veileder og instruktør fungerer du som **"kritisk venn"**. Det betyr at du balanserer mellom å utfordre og å gi støtte. Venn gir assosiasjoner til støtte og oppmuntring, mens kritisk får oss til å tenke på en rolle preget av utfordring og konstruktiv tilbakemelding. En sentral forutsetning for at tilbakemeldingene skal virke konstruktivt, er at det eksisterer et gjensidig tillitsforhold mellom deg og lærlingen.

Som veileder må du også **skape kontakt og utvikle robuste relasjoner**. Det innebærer at du må by på deg selv og sette ord på egne opplevelser og følelser i møte med den du skal veilede. På den måten sier du mye om mennesket bak fagmasken. Det første møtet blir viktig, og du må signalisere at strategien er å samarbeide for å løse utfordringer underveis i læretiden.

Et godt veiledningsforhold bygges på **støtte og gjensidig tillit**. Tillit bygges gjennom å

- utvikle felles målforståelse
- skape forutsigbarhet
- legge vekt på pålitelighet
- utvikle personlig tillit
- demonstrere faglig kompetanse

Spørsmål er et sentralt redskap i arbeidet som veileder. Du **utfordrer** lærlingen ved å etterspørre fakta, situasjonsbeskrivelser, vurderinger, begrunnelser og forslag til tiltak. Utfordring kan oppleves truende. Du må tenke gjennom effekten av de spørsmålene du stiller, slik at du ikke skaper et forsvarsbehov. En samtale handler om å gi og ta. Unngå at den oppleves som et forhør ved at du stiller for mange spørsmål.

Du kan utfordre i ulik grad alt etter hvilke spørsmål du stiller:

Instruktøren spør:

"Hvorfor vil du ikke la brukeren vaske seg selv?" Da vil svaret antakelig være preget av en masse gode grunner for ikke å velge en slik arbeidsform, og det blir vanskelig å komme videre.

Alternativt kunne instruktøren ha stilt følgende spørsmål: "Hva vil skje dersom du lar brukeren vaske seg selv?" Dette spørsmålet kan føre til at lærlingen beskriver hva hun/han egentlig er redd for skal skje. Det gir et godt utgangspunkt for videre samtale.

En tredje måte kunne være å spørre slik: "Hva hindrer deg i å la brukeren vaske seg selv?"

Instruksjon

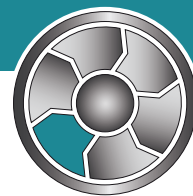
Instruksjon brukes vanligvis når lærlingen står overfor nye og ukjente arbeidsoppgaver. God instruksjon kan være avgjørende i forbindelse med helse, miljø og sikkerhet, personvern eller arbeid med kostbare materialer eller utstyr.

Følgende prinsipper kan benyttes for å strukturere instruksjonen og sørge for progresjon i læringen:

Oppdeling. Nye arbeidsoperasjoner splittes opp i mindre deler som kan øves hver for seg og så bli satt sammen til en helhet. Det er avklarende å vise helheten først og dele opp etterpå.

Tempo. Når du kan det fra før, er det vanskelig å instruere i et slikt tempo at lærlingen har mulighet til å få med seg alle detaljer. Instruktørens oppmerksomhet må være delt mellom den faglige oppgaven og lærlingens reaksjoner på instruksjonen.

Toveis kommunikasjon. Uansett hvor klart instruktøren uttrykker seg, vil lærlingen oppfatte ting på sin måte. Be lærlingen gjenta forklaringene med egne ord, og still spørsmål underveis. Avklaringene skal støtte læringsarbeidet.



Forsvarlig forenkling. Bruk av forenklinger forutsetter at instruktøren har budskapet klart for seg. Du må være bevisst på bruk av begreper, bilder, skisser og valg av eksempler. Tenk gjennom i hvilken grad det er mulig å generalisere fra en situasjon til en annen.

Progresjon. Det må være en gradvis økning i krav til fagmessig utførelse og tempo i arbeidet. Gå videre når du ser at lærlingen forstår og behersker utfordringene. Overforklaring virker sløvende. Det er også begrenset hvor mye nytt stoff lærlingen kan ta imot på en gang.

Målforståelse. God instruksjon innebærer å velge metoder ut fra hva som ønskes oppnådd. For at lærlingen skal tilegne seg bestemte ferdigheter, må hun/han få prøve seg på de aktuelle arbeidsoppgavene under oppsyn av instruktøren. Gi støtte og oppmuntring slik at lærlingen får trygghet til å prøve seg.

Praktisk tilrettelegging. Det kan være behov for å skjerme lærlingen slik at hun/han kan konsentrere seg, eller å knytte instruksjonen til det arbeidet lærlingen holder på med. Velg et tidspunkt på dagen der begge parter er opplagt.

Instruksjon kan grovt sett gjennomføres etter tre metoder:

Fortellemetoden går ut på å snakke om hva som skal gjøres, på forhånd. Denne metoden må du bruke når det er mye støy og dere må bruke hørselsvern i det lokalet der maskinen er plassert.

Visemetoden er aktuell dersom det er spesielle knep eller håndlag som må illustreres. Prøv å lære noen å knyte en slipsknote mens du har hendene på ryggen, og du vil straks se verdien av å få anledning til å vise enkelte operasjoner.

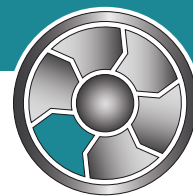
Demonstreremetoden er en kombinasjon av å fortelle- og visemetoden. Den kan gå ut på å anskueliggjøre, begrunne, forklare, sette søkelyset på spesielle forhold og gi advarsler samtidig som lærlingen får et praktisk bilde av hva dette handler om.

Instruksjon og veiledning – hånd i hånd

Veiledning er det arbeidet instruktøren utfører for å legge til rette og støtte lærlingen i læringsarbeidet. Hva er forskjellen på veiledning og instruksjon?

Instruksjon kan sammenlignes med å gå foran, gi beskjeder og peke ut veien for lærlingen. **Instruksjon er styrt av instruktøren.** Veiledning kan sammenlignes med å gå ved siden av eller litt bak og la lærlingen finne veien selv. Veilederen kommer med innspill på grunnlag av observasjoner og spørsmål fra lærlingen. Innspillene angir retning og retter oppmerksomheten mot vesentlige faktorer. Det betyr at **veiledning er styrt av lærlingens behov, forståelse og aktivitet.**

I det virkelige liv vil instruksjon og veiledning gå over i hverandre. Når nye arbeidsoperasjoner og ferdigheter skal øves, kan det være behov for instruksjon. Etter hvert som lærlingen blir mer selvstendig, vil veiledning overta. Både instruksjon og veiledning har som hensikt å legge til rette for og styrke gode læringsprosesser.



4 Observasjon

Mye av grunnlaget for veiledning og instruksjon legges gjennom observasjon av lærlinger i arbeid. Derfor er det å kunne observere en sentral ferdighet for instruktøren, og det handler om mye mer enn å se. Forståelse for hva som kan påvirke vår oppfattelsesevne, er en del av denne ferdigheten.

Hvem eier virkelighetsoppfatningen og sannheten?

Vi møter verden med erfaringer som gir oss ulike briller å se gjennom. Lar vi tre-fire personer observere en og samme situasjon, vil de gi delvis ulike beskrivelser av det som foregikk. Ved å bruke videoopptak vil vi oppleve at noen ser og hører ting som ikke foregikk eller ble sagt, mens ting som vitterlig foregikk, ikke blir registrert. Observatørene er "av og på" i ulike intervaller, alt etter hva som berører dem. Slik oppstår flere virkelighetsoppfatninger. Vi må skjerpe observasjonsevnen og bli dyktige til å forhandle om en felles virkelighetsoppfatning.

Følelser påvirker hva vi registrerer

Humør og sinnstilstand påvirker vår oppfatning av hva som foregår. Er du glad eller trist, forbannet eller skuffet, optimistisk eller motløs? Bildet du ender opp med, vil i stor grad være fargelagt av følelsene fordi de påvirker våre "antenner" og skjermer for enkelte signaler, mens andre blir forsterket.

Erfaringer kan åpne opp eller dekke over

Har du erfaringer med situasjoner lik den du observerer? Da kan tankene få deg til å fokusere mer på tidligere erfaring enn å observere og lytte til det som foregår her og nå. Det å kjenne seg igjen blir betraktet som en fordel, men kan få en avledende effekt.

Verdier former prioriteringer og forståelse

Vi prioriterer ulikt med hensyn til verdier. Dersom du mener at demokratiske verdier og medbestemmelse er viktig, vil du oppleve noe annet i en tidkrevende diskusjon der mange deltar, enn den som mener at handlekraft er det vesentligste. Den som mener det, ønsker å skjære gjennom for å få en rask og "riktig" beslutning.

Normer skaper forventninger og grunnlag for glede eller skuffelse

Normer er uskrevne regler for oppførsel og samhandling. Punktlighet er en norm som for noen innebærer å være presis, mens det for andre betyr å komme mindre enn ti

minutter for sent til avtaler. Forventninger og forforståelse påvirker vår oppfatning av en situasjon. Dersom vi er skuffet fordi noe ikke er i samsvar med våre normer, vil det negative komme i fokus. Dersom vi er fornøyde med situasjonen, vil det positive komme i fokus.

Holdninger kan skape forutinntatthet

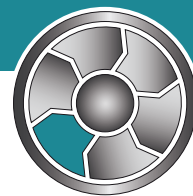
Vårt syn på bruk av ros og ris er ulikt. Noen mener at ros skal være spesielt fortjent, mens andre mener det er viktig med hyppige og små oppmuntringer. Noen tror at ros bidrar til selvtilfredshet og synkende innsats, men erfaringen viser det motsatte. Ta lærlingen på fersken i å gjøre noe positivt, og ikke vær redd for å gi ros.

Synet på hva jenter og gutter passer til, påvirker også vår oppfatning av situasjonen. Faren for å undervurdere jenter innen tradisjonelle mannsyrker og tekniske utfordringer kan være til stede. En feil begått av en gutt kan bli beskrevet som en vanlig nybegynnerfeil. Når en jente gjør det samme, er det "typisk kvinnfolk".

Fysisk og psykisk tilstand kan endre vår forståelse

En vond rygg, dundrende hodepine, stress, mas og bekymringer påvirker virkelighetsoppfatningen vår. Mange ungdommer har en livssituasjon der helt andre ting enn læreplanens mål står i fokus.





Bruk av observasjonslogg

Enkelte ganger har du som instruktør behov for å observere lærlingens arbeid uten å kommentere underveis. Da er det nyttig å ta notater, bilder eller video slik at veiledningssamtalen etterpå kan bli så spesifikk som mulig. Generelle vendinger som "det var rimelig bra" og "slett ikke verst", har liten læringseffekt. Presise tilbakemeldinger skal være spesifikke og knyttet til faglig arbeid og kompetanse.

En strukturert logg kan være et godt hjelpemiddel. Hvilke momenter som skal inn i en strukturert logg, avhenger av hva slags situasjon som observeres, og hvilke læringsmål eller kompetansemål du ønsker å se spesielt etter. Her er et eksempel på en logg med fokusområder.

Fokusområde:	Jeg ser:	Jeg hører:	Jeg tolker:
bruk av hjelpemidler			
planleggingsarbeidet			
problemløsningsstrategi			
drøfting av løsningsalternativer			
valg og utnyttelse av materialer			
samarbeid med andre			
metodisk tilnærming			
det faglige resultatet – kvaliteten på arbeidet			

Tilbakemelding og veiledning basert på observasjon må ha som formål å skape **mestring**. Lærlingen skal bygge opp tro på egen fagkompetanse og samtidig bli motivert og inspirert til å gå videre med forbedringer eller nye utfordringer.

5 Hva kjennetegner en god veiledningssamtale?

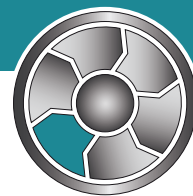
Veiledningssamtalen er en målrettet samtale der man konsentrerer seg om arbeidsoppgaven og situasjonen arbeidet foregår i, og der man skal stimulere lærlingen til læring og utvikling. Kommunikasjon mellom mennesker foregår med kroppsspråk, ord, stemmeleie, talehastighet, mimikk, tegninger, skisser og praktiske demonstrasjoner. Alt dette tolkes med utgangspunkt i den enkeltes livshistorie, kultur, religion og erfaring, og da kan det oppstå misforståelser. Forskjellen på sendt og mottatt budskap kan bli betydelig. For å motvirke dette må vi legge til rette for en åpen dialog som inviterer til avklaringer. Det krever et godt klima for kommunikasjon. Modellen under gir en oversikt over hva som kjennetegner en god samtale mellom lærling og instruktør.



Mestring og anerkjennelse. Å lære handler om å arbeide med noe man ikke kan fullt ut, om en vandring i ukjent landskap. I en slik situasjon er det viktig å utvikle pågangsmot og lærelyst, kort sagt å skape energi. Mestring og anerkjennelse er energikilder. Når du lykkes, får du den gode følelsen. Gi ros.

Åpenhet, tillit og respekt. En av byggesteinene i et godt samtaleklima er tillit. Den kan skapes gjennom avklaring av forventninger og spilleregler som gjensidige forpliktelser. Tillit er også knyttet til kompetanse. Lærlingen må kunne stole på dine faglige vurderinger og innspill. Respekt for fagarbeid utvikles gjennom godt utført fagarbeid.

Dialog og medvirkning. Lærlingens medvirkning er et sentralt prinsipp i opplæringen. Medvirkning kan du oppnå ved å bruke åpne spørsmål og invitere lærlingen til å komme med egne ideer og forslag til løsninger. Vær tålmodig i samtaler etter utført arbeid. La lærlingen selv oppdage og reflektere rundt hva som gikk bra, og hva som kunne vært gjort annerledes.



Interesse og oppmerksomhet. Alle mennesker ønsker å bli sett og tatt på alvor. Er man oppmerksom og til stede, signaliserer man at man respekterer motparten. En god instruktør er interessert i både folk og fag og har toleranse for ulike måter å tenke, handle og vurdere på. Vi skal ikke bli utydelige, men forsøke å se utfordringene fra lærlingens synspunkt.

Kroppsspråk. "All atferd er kommunikasjon – all kommunikasjon er atferd." Som instruktør sender du mange signaler som er med på å påvirke hva lærlingen oppfatter.

- Et vennlig tonefall kan bety at du er fornøyd.
- En skarp stemme kan bety at du er sint eller redd.
- En brå bevegelse kan bety at du er utålmodig.
- En engasjert handling kan bety at du er interessert.
- Litt latter kan bety at du er i godt humør.
- En berøring kan bety at du bryr deg.

Kroppens signaler er i større grad enn ordene vi benytter, bærere av det følelsesmessige innholdet i et budskap. Det viktigste er derfor ikke alltid hva vi sier, men måten vi sier det på.



6 Samtale- og spørreteknikker

I fag- og yrkesopplæring brukes samtaler først og fremst til å stimulere lærlingen til faglig utvikling. Hvordan skal du spørre for å skaffe deg presis informasjon og for at lærlingens forståelse skal komme til uttrykk? Og hvordan skal du gi tilbakemeldinger som er faglig stimulerende og, om nødvendig, korrigerende?

Nedenfor vil du finne noen råd og teknikker som kan bidra til gode samtaler. Men teknikk er bare et verktøy som må kombineres med en væremåte preget av nærvær, interesse og vennlighet.

Bruk åpne spørsmål

Åpne spørsmål starter med spørreord som *hva*, *hvem*, *hvor*, *når* og *hvordan*. Med slike spørsmål inviterer du til en beskrivelse som så kan utbroderes videre etter oppfølgingsspørsmål. Svarene du får, gir holdepunkter eller referanser du kan bruke til å utfordre lærlingen og be om flere forklaringer. Eksempel:

Lærlingen hevder at han ikke har fått god nok instruksjon. I stedet for å ta det hele på nytt bør du kartlegge lærlingens problemer så konkret som mulig: "Hva er det du ikke forstår? Hva kan jeg gjøre annerledes? Er det noe spesielt du ønsker å få vist eller forklart? Hva ønsker du å prøve mens jeg ser på?"

Unngå lukkede spørsmål

Lukkede spørsmål kan besvares med et enkelt ja eller nei:

"Er det ikke slik at...?" "Jo."

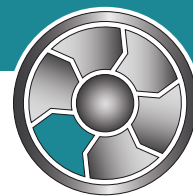
"Mener du at det ville vært umulig å...?" "Nei."

Slike spørsmål kan brukes til å oppsummere og få en bekreftelse på at du har oppfattet korrekt.

Still ett spørsmål om gangen

Dette rådet kan nærmest virke banalt, men hvis lærlingen ikke svarer, er det fristende å spørre videre. Enkelte har den uvanen at de innleder en samtale med å stille både fem og seks spørsmål uten at den andre slipper til. Eksempel:

"Du sier at brukeren ikke var bra i dag? Hva mener du med bra? Klaget han? Hadde legen vært der? Har du gjort noe spesielt i sakens anledning?"



Rekken av spørsmål kan lett komme før lærlingen har gitt annen respons enn noen grynt eller et prøvende "ja", "kanskje" eller "jeg vet ikke".

Vent med hvorfor-spørsmål

Hvorfor-spørsmål krever en årsaksforklaring. Dersom du ber om en forklaring før du har skaffet deg de nødvendige faktaopplysningene, kan det bli vanskelig for deg å ta stilling til forklaringen. Da har du to muligheter – du kan tro på det som blir sagt og risikere at det bare er deler av "sannheten", eller du kan velge å innta en tvilende eller utforskende holdning til svaret. Det siste signaliserer mistillit og vil føre til et dårlig samtaleklima. Eksempel:

"Hvorfor mener du at brukeren ikke er bra?"

Dette spørsmålet er ikke så lett å besvare, og det handler noen ganger både om ansvar og skyldfølelse. En god beskrivelse vil være et bedre utgangspunkt:

"Hva så du da du var der i dag? Hva sa pensjonisten selv? Hva var det som fikk deg til å reagere? Er det andre som har snakket med deg om denne situasjonen?"

Vær spesifikk og konkret

Det er lett å slå seg til ro med generelle utsagn. Utveksling av informasjon er vanskelig, og både instruktør og lærling må ta ansvar for å gjøre informasjonen så spesifikk som mulig. Hvis du tar det som blir sagt på alvor, kan du stille oppfølgingsspørsmål som utfordrer lærlingen til å være så konkret at det er mulig å ta stilling til holdbarheten i det som blir sagt. Eksempel:

L: "Vi får så dårlig informasjon."

I: "Hva slags informasjon mangler du?"

L: "Nei, det er ikke så lett å vite fordi de der oppe nesten aldri bryr seg om oss på gulvet."

I: "Hvem er de der oppe? Hva er det de ikke informerer dere om? Kan du gi eksempler?"

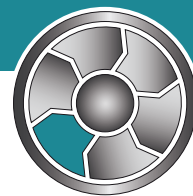
Unngå å forklare

Når målet er å få tak i lærlingens oppfatning, må du unngå å forklare i første omgang. Du skal lytte til det lærlingen faktisk sier, spørre når du er usikker, og formulere din oppfatning av det lærlingen har sagt, slik at han eller hun får anledning til å korrigere misforståelser.

Unngå å moralisere

Ved å moralisere skaper du et lukket kommunikasjonsklima. Dersom lærlingen åpent forteller om brudd på prosedyrer eller uhell med utstyr og umiddelbart møter pekefingeren, vil han antakelig begynne å holde tilbake opplysninger som kan føre til "refs". Da går du som instruktør glipp av mye verdifull informasjon som kunne vært brukt til å forebygge nye feil og til å videreutvikle lærlingens kompetanse.





7 Veilederrollen

Tidligere i heftet har du sett at en veileder trenger ferdigheter i å avklare forventninger, kartlegge forutsetninger, observere og kommunisere. Rollen som veileder er sammensatt. I løpet av læretiden vil du ha ulike funksjoner:

Prosesshjelper. Hvis instruktøren ber om begrunnelser samtidig som hun/han gir støtte, kan hun/han hjelpe lærlingen med

- å forbedre målforståelsen
- å få bedre selvtillit
- å bli flinkere til å løse problemer
- å bli mer selvstendig og ansvarsbevisst
- å utarbeide realistiske planer

Her følger et eksempel der instruktøren fungerer som en prosesshjelper og hjelper til med å definere og avgrense oppgaven og med å rette oppmerksomheten mot det som er sentralt.

En lærling i barne- og ungdomsarbeiderfaget skal jobbe med et mål i læreplanen i en barnehage: at lærlingen skal "kunne bruke observasjon som hjelpemiddel i pedagogisk arbeid."

I: Hva kunne du tenke deg å se nærmere på i observasjonene dine? Er det spesielle situasjoner i løpet av dagen som du vil kartlegge nærmere?

L: Jeg vil observere samarbeidet i gruppen rundt Per i organisert lek og Pers atferd, spesielt når han kommer i konflikt og trekker seg unna.

I: Hvis du vil forsøke å forstå hvorfor Per handler som han gjør, må du være oppmerksom på samspillet med de andre.

L: Betyr det at jeg må registrere hva som blir sagt og gjort av de andre barna og de voksne også?

I: Ja, det er samspillet mer enn de personlige egenskapene som utløser atferd. Det virker av og til som om Per ikke forstår eller får med seg hva vi eller de andre barna sier.

L: Kanskje jeg kan få klarlagt om Per har vanskeligere for å oppfatte og forstå det som blir sagt når det er flere rundt ham. Da kan jeg også danne meg et inntrykk av hvor trygg han er. Problemene er til stede også i frileken, så jeg får se nærmere på den.

Katalysator. Denne rollen brukes for å endre reaksjonsmønstre eller stimulere til nytenkning. I perioder kan det være dårlig framdrift i læringsarbeidet, og da må du stille krav til lærlingen. Press og støtte oppnås ved å

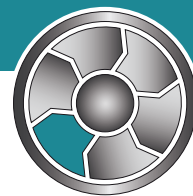
- sette opp forpliktende målsettinger med tidsfrister
- ha jevnlig oppfølging
- stimulere til endring ved å bidra med motforestillinger
- peke på alternative løsninger med utgangspunkt i arbeidsplanen

Et eksempel fra en entreprenørbedrift kan illustrere hvordan en faglig leder kombinerer katalysatorrollen og den neste rollen som er problemløserrollen:

Bedriften har vært inne i en periode med liten ordretilgang, og de andre ansatte har hatt god tid til å vise og forklare lærlingen når det har vært noe han har lurt på. Han har også fått tett oppfølging i starten av læretiden.

Nå strømmer imidlertid ordrene inn, og effektiviteten må økes. Lærlingen, som har dårlig selvtillit, får mange oppgaver som krever selvstendighet, og blir redd for å gjøre feil. Han spør instruktøren om hjelp, men får ofte til svar at han må kunne takle så enkle oppgaver selv. Han prøver å gjøre sitt beste, men det blir en del dårlige løsninger. Han får kjeft flere ganger i løpet av noen dager og begynner å grue seg til å gå på arbeid. Den trygge situasjonen er blitt snudd helt på hodet, og han blir engstelig for å ta initiativ. Faglig leder får beskjed om at lærlingen ikke har møtt på arbeid de siste tre dagene.

I dette eksempelet kan faglig leder bidra til å endre reaksjonsmønsteret – det at lærlingen ikke kommer på arbeid. Han arrangerer et møte mellom lærlingen og instruktøren som belyser situasjonen sett fra lærlingens side. Samtidig sørger han for at lærlingen og instruktøren får avklart situasjonen og gjør avtaler som sikrer et konstruktivt samarbeid.



Problemløser. Ofte er det slik at lærlingene samarbeider med flere fagarbeidere. I et slikt samarbeid kan det oppstå konflikter. Da må du som instruktør gjenopprette dialogen slik at det er mulig å oppklare misforståelser, skvære opp og få samarbeidet til å fungere. Som problemløser kan du jobbe med disse oppgavene ved å

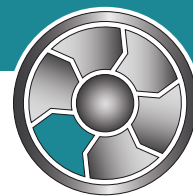
- kartlegge problemsituasjoner
- opptre som megler og få folk til å snakke sammen igjen
- bli med på å utarbeide avtaler for hvordan problemet kan løses
- delta i vurdering av løsningen etter at den har virket en periode

Ressursformidler. Når lærlingene får selvstendig ansvar for å løse en større arbeidsoppgave, vil det ofte være behov for å

- hjelpe til med å analysere ressursbehov
- kartlegge tilgjengelige ressurser
- peke på muligheter og begrensninger

Vi har pekt på fire viktige sider ved veilederrollen. I virkelighetens verden flyter disse rollene over i hverandre. En god veileder analyserer situasjonen og vurderer hvilken rolle som er mest hensiktsmessig der og da.





9 KURT – en strategi for målrettet instruksjon og veiledning

Dette er en strategi i fire faser som sørger for mange av de sentrale kvalitetene i god instruksjon og veiledning i daglig arbeid. Det viktigste er at lærlingen skal ha initiativet og være aktiv.

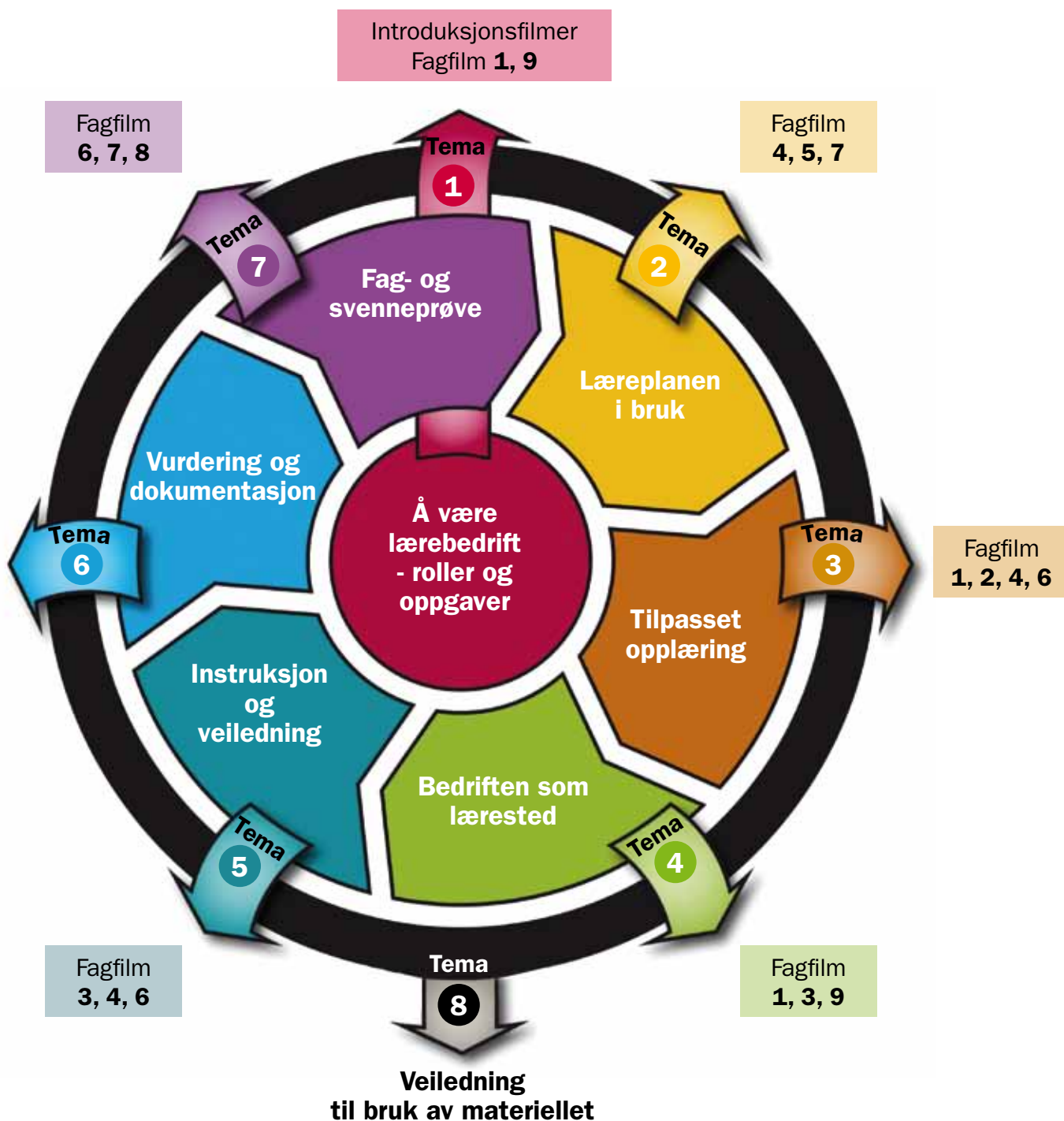
Kartlegging av lærlingens forutsetninger for å gjennomføre den konkrete arbeidsoppgaven. Kartleggingen gir grunnlag for å tilpasse nye utfordringer til de erfaringene lærlingen har fra tilsvarende arbeidsoppgaver. "Hvilke erfaringer har du med...?" "Har du eksempler fra tidligere arbeidsoppgaver?" "Hva var utfordrende?" "Hvilken hjelp trenger du fra meg før vi starter?"

Utfordring. Du er fageksperten, har oversikt og ser sammenhenger som lærlingen enda ikke ser. Bruk ditt grunnlag til å stille spørsmål som får lærlingen til å se nye sammenhenger og øke sin forståelse. Etterlys begrunnelser og be om alternativer. Oppmuntre til refleksjon og resonnementer.

Råd. Du har kartlagt og utfordret, og nå er det på tide at du bruker din kompetanse og erfaring til innspill som kan hjelpe lærlingen. Kom med eksempler og forslag, vis og fortell hvordan arbeidsoppgaven skal utføres, og la lærlingen gradvis få prøve selv.

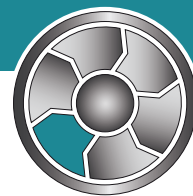
Tiltak. Etter kartlegging, utfordring og råd vil lærlingen ofte spørre hva hun/han skal gjøre videre. Dersom lærlingen får klare instruksjoner av instruktøren og handler i samsvar med dem, vil hun/han sitte igjen med opplevelsen av at "jeg fikk det til fordi jeg gjorde som instruktøren sa." Den gode veilederen, derimot, spør lærlingen: "Hva vil du foreslå nå?" Da får lærlingen anledning til å tenke selv og kanskje komme fram til en god løsning, og hun/han får økt faglig selvtillit og mestringfølelse. Det har en langt større verdi enn utbyttet av å gjøre som du blir fortalt. Samtidig må du gi korrigerende respons dersom lærlingen er på ville veier med sine forslag. Målet er at lærlingen skal nå lengst mulig på egen hånd.

«Den gode sirkel» og de mange ressurser i materialet for fag- og yrkesopplæring



Felles materiell for tema 1 til 7:

Triggerfilm, temahefte, kurslederhefte, lydfil og huskekort.



Filmliste

Introduksjonsfilmer

- Proff fagopplæring – hvordan lærlingen kan bli en ressurs for bedriften
- Respekt og toleranse hos alle i bedriften
- Trygghet og mestring som likeverdig medarbeider

Fagfilmer

1. De første 14 dagene – om møtet mellom lærling og bedrift.
2. Lokal tilpasning og tilpasset opplæring – to sider av samme sak.
3. Hvordan skape et godt læringsmiljø?
4. Veiledning og vurdering underveis i læretiden.
5. Halvårsvurderingen.
6. Den gode samtalen. Kunsten å stille åpne spørsmål.
7. Fag- og svenneprøven. Veien mot mål.
8. Fag og svenneprøven. Gjennomføringen.
9. Samspillet skole-bedrift.

Triggerfilmer

- «Viktig at jeg er et godt forbilde»
- «HMS? Vi kaller det sunn fornuft»
- «Der er lov å gjøre feil, men...»
- «Alt dette papiret!»
- «Respekt for brukeren»
- «Ikke mitt bord»
- «Viktig å begrunne det vi gjør»
- «En god start»
- «Relevante oppgaver»
- «Arbeid? Nei, dette er en livsstil!»



Schweigaards gate 15 B
Postboks 9359 Grønland
0135 OSLO
Telefon 23 30 12 00
www.utdanningsdirektoratet.no
Utgitt januar 2010

Samarbeidspartnere



Program for lærerutdanning



Samfunnsforskning AS

