

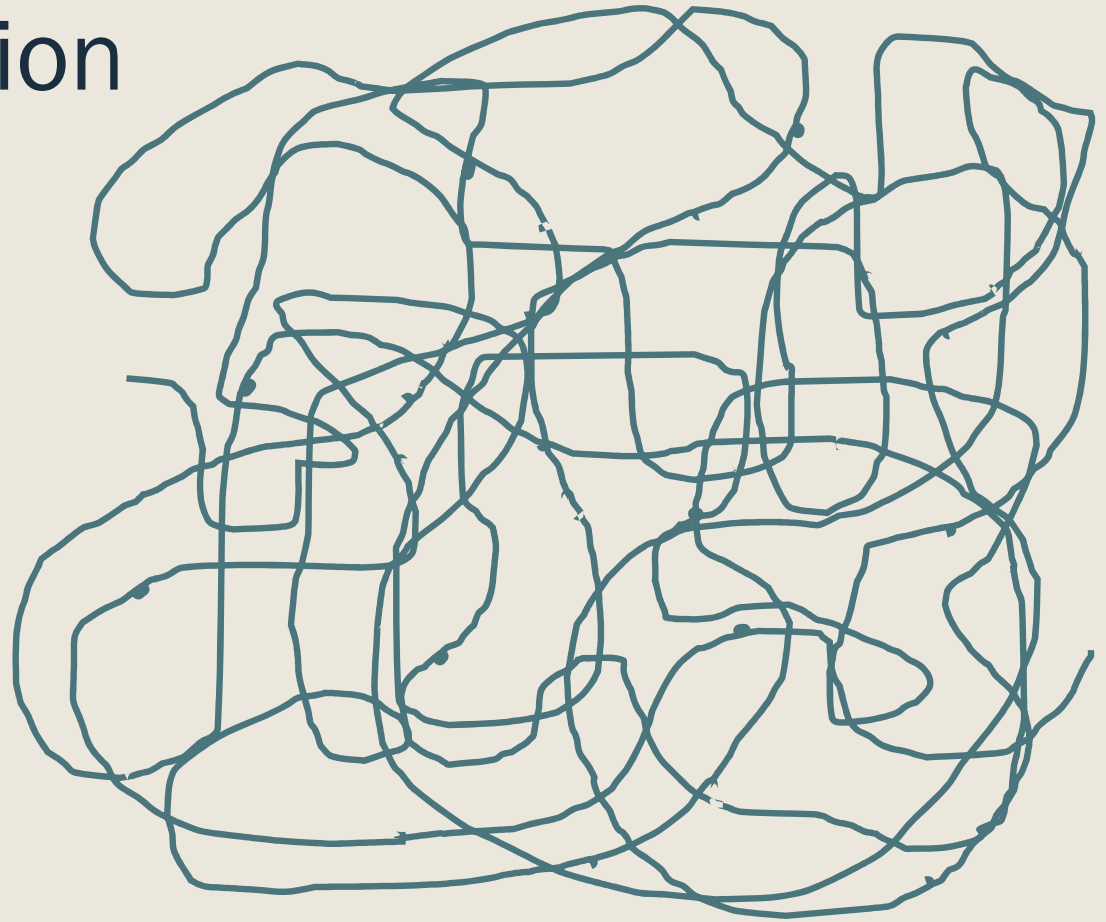


HANDLEDNING I FOKUS

Ett försök på att kartlägga grunderna för mitt arbete

Kort presentation

- Processen
- Mål
- Hur gick det då?
- Vad lärde jag mig?



Inlärningsprocessen

- Slumpen
- Läsa, se, höra, lyssna, läsa, observera, försöka, göra misstag, försöka, läsa, se, lyssna, fråga, fråga, fråga, prata, vara tyst, ta ett steg tillbaka, försöka och fråga igen, vänta, förvänta, läsa, se, lyssna, fråga, fråga igen, göra misstag, fråga fel sak....
- "Learning by doing" ännu på hälften, men ändå en bit på vägen
- Givande att vara med och observera hur mina kollegor handleder och arbetar. Bra samtal om handledning både praktiskt och de etiska aspekten. Man lär sig mycket genom observation – nästa steg blir att jag själv gör och får ansvar för handledning av "egna kunder".
- Kontinuerligt lärande som kräver att man är mycket ärlig (med sig själv och med kunden) och tar sig tid att reflektera över och utvärdera sitt eget arbete
- "Trial and error"

Målsättningar

Kursens:

- Att stärka min egen kompetens inom handledning genom att jämföra kollegors arbetssätt med egna uppfattningar och relevant litteratur.
- Kan förankra kompetensen i min egen verksamhet och organisation

Egna:

- Organisationens värderingar och riktninglinjer för handledning?
- Kundens uppfattningar och erfarenheter av handledningen?
- Uppfattningar av handledningsroller?
- Sysselsättningsplanen och intervjuer med kunder: kriterier för bra handledning?
- Vilka verktyg erbjudas de arbetssökande i handledningssituationer?

Hur gick det då?

- Bra – tror jag...
- Mycket material: anvisningar, arbets- och processbeskrivningar samt annat stödmaterial, lagar, olika strategier, regeringsprogram, tjänstemannaetiken. Det är mycket som faktiskt påverkar/styr handledning inom organisationen
- Var ibland svårt att orientera sig i de många dokument och information och veta vad som var viktigt och relevant.
- Några strategier viktigare än andra... Inte alla strategier "slår genom" eller får/ges resonansgrund inom organisationen.
- Konkret påverkan kanske viktigast? Även om det alltid finns en skepsis och en långsamhet bland tjänsteman när något kommer "uppifrån" – man gör som man ändå alltid tror man har gjort (även om man förändrar på en liten sak)?
- Vänta och se – ibland en klok (och nödvändig) strategi?

Vad lärde jag mig?

- Organisationens värderingar och riktninglinjer för handledning:

Kundorientering viktig – men är det alltid det som faktiskt händer och är möjligt? Lagliga riktninglinjer finns för intervju och innehåll. Arbetsprocesser och verktyg beskrivs och utformas utifrån dessa.

- Kunders uppfattningar och erfarenheter av handledningen:

Mycket varierande, men det personliga mötet är viktigt. Det finns många olika förväntningar på handläggaren och själve handledningen – vilket är bra tycker jag. Kunder är olika. Det skärper handläggaren och handledningen att man inte bara använder samma mall på alla.

- Uppfattningar av handledningsroller:

Olika uppfattningar av vad handledning innebär och hur man definierar/uppfattar sin arbetsroll och arbetsuppgifter. Dessutom finns en idé om att olika kundgrupper behöver olika stöd. Etiska principer olika?

- Kriterier för bra handledning:

Finns i strategidokument, lagar och anvisningar men tyst kunskap finns. Många av mina kollegor har många års erfarenhet och litar mycket på rutiner. Samarbete och dialog både mellan handläggare och mellan handläggare och kund fundamentet. Det är också något som är svårt att prata om eftersom det faktiskt verkar vara en mycket personlig sak hur man handleder...

- Vilka verktyg erbjudas de arbetssökande i handledningssituationer:

Ingen gemensam! Varje handläggare har egna rutiner, några listor med frågor, andra använder tyst kunskap vilket gör handledningen mycket osynlig både som arbetsuppgift och som process – både överför kunden men också i organisationen överlag - hörde en kommentar nyligen att förmän ibland inte tror att handläggarna gör någonting...