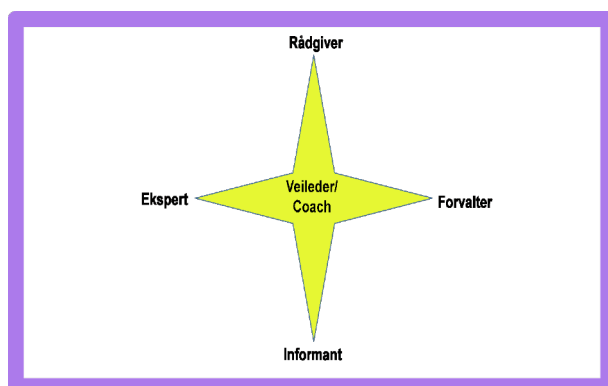


## Veiledning ved hjelp av



### «SAMTALESTJERNEN»

Hvordan kombinere sin yrkesrolles ulike funksjoner med profesjonell veiledning

Tone Vassbotn og Lisa Quagliata

# Samtalestjernen

- En modell for veiledning i samtaler med brukere og elever

## Innhold:

Innledning.....	2
Utfordrende elementer i samtalen.....	2
En stjerne blir til.....	3
Skviset mellom veiledningsprofesjonalitet og samfunnsoppdraget.....	4
Profesjonell veiledning.....	4
- Forståelse av mål og hensikt med veiledningsprosessen.....	6
- Veilederens rolle.....	6
Samtalestjernen.....	9
- Å begripe eller gripe veiledning.....	11
Oppsummering og avslutning.....	13
Om forfatterne.....	14
Kilder og referanser.....	14

## **Innledning**

Denne artikkelen beskriver et samtaleverktøy og en modell som vi har valgt å kalle Samtalestjernen. Samtalestjernen kan være til hjelp for å forstå hvordan de ulike funksjonene vi har i vår yrkesrolle kan kombineres på en god måte sammen med kommunikasjonsferdigheter fra profesjonell veiledning og coaching. Den retter seg spesielt til rådgivere i skolen og veiledere i NAV som ønsker å utvikle slik samtalekompetanse, men vil imidlertid være lett å overføre til andre arenaer for opplæring innen veiledning og coaching. Samtalestjernen kan brukes som en mental ramme når man trener seg på å gripe veiledningens egenart. Vi vil i fortsettelsen bruke begrepet veiledning om samtaleformen, imidlertid tar vi oss friheten til å inkludere elementer fra både coaching og motiverende intervju i vår veiledningsform.

Vi vil først ta for oss noe av det som kan være utfordrende elementer med veiledningssamtaler sett i den sammenhengen der NAV veiledere og rådgivere opererer, samt hvordan modellen vokste frem. Deretter sier vi litt om det «skviset» som kan oppstå mellom profesjonell veiledning og det samfunnsoppdraget NAV-veiledere og rådgivere i skolen må forholde seg til, og hvordan det kan problematisere veiledningspraksis for mange. Vi velger å belyse hva vi legger i profesjonell veiledning med fokus på forståelse av mål med veiledningsprosessen og veilederrollen. Så presenterer vi selve Samtalestjernen og deler noen tanker om hva som leder den mer uerfarne veilederen fra å begripe veiledning på et teoretisk nivå, til virkelig å gripe dette virkemiddelet. Sagt på en annen måte; «å ha det i sin hule hånd». Vi avslutter artikkelen med å poengtere at dette ikke er et forsøk på å presentere en form for «mainstream» veiledning, men heller et ønske om at veilederen får oppleve større frihet til å holde rommet for refleksjon i sine samtaler.

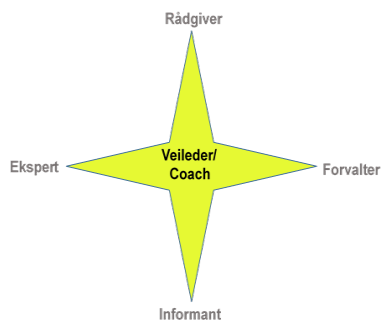
## **Utfordrende elementer i samtalen**

Har du noen gang vært i en samtale og kjent på at den går i stå? At motstanden hos veisøker vokser og blir tydelig, enten i form av protester på dine forslag eller som passivitet og taushet? Kanskje kan du kjenne på følelser som frustrasjon og utmattelse mens du strever etter å finne gode løsninger? Kanskje kan du noen ganger til og med bli provosert av

motstanden? Som veileder i NAV kan du kanskje oppleve at samtalene dine har så mye fokus på nødvendig informasjon, økonomisk forvaltning og realitetsorientering at du strever med å finne tilbake til veilederen i deg. Som rådgiver på en skole kan du oppleve at dine veiledningssamtaler mer består av informasjon, råd og ekspertuttalelser, enn at eleven får utforsket sine egne tanker om fremtid og valg. Det å være forvalter eller rådgiver og samtidig en profesjonell veileder, kan oppleves som utfordrende. Selv har vi som karriereveiledere vært i mange utfordrende samtaler der vi kjenner vi kommer til kort. Lite skal til før motløshet erstatter håp og motivasjon hos de vi veileder, og uten håp og motivasjon kan drivkraften og opplevelsen av mestring hos våre veisøkere bli skadelidende. Dette ønsker vi, som gode hjelpere, selvfølgelig å unngå.

## En stjerne blir til

Som forelesere gjennom flere år på et egetutviklet veiledningsstudium ved Høgskolen i Telemark (HiT), har vi som står bak denne artikkelen (les om forfatterne på s. 14) møtt mange NAV-veiledere og skolerådgivere som våre studenter. Samtalestjernen ble skapt i et forsøk på å demonstrere dynamikk og bevegelse i en profesjonell samtale for studentene.



*Spissene symboliserer de funksjonene vi ofte må ivareta i yrkesrollen vår, mens midten viser det sentrum som vi alltid bør vende tilbake til i samtalen, om vi ønsker å bidra til motivasjon for veien videre mot veisøkers mål.*

Våre studenter forteller at stjernen gjør det enklere for dem å forstå hvordan de kan kombinere sin yrkesrolles ulike funksjoner som for eksempel rådgiver, forvalter, informant eller ekspert, med profesjonell veiledning. Samtidig har de ytret et sterkt ønske om mer teori rundt modellen, og siden modellen også ble valgt til å bli brukt i NAVs fordypningsmodul i karriereorientert veiledning i 2014, bestemte vi oss for å skrive en artikkel som beskriver modellen i sin helhet, samt sette den inn i både en teoretisk og en praktisk ramme.

## **Skviset mellom veiledningsprofesjonalitet og samfunnsoppdraget**

Når veiledning finner sted innenfor et forvaltningsorgan som NAV og undervisningsinstitusjoner som skoler, møtes veiledningsteori og anerkjent praksis med rammer og vilkår som noen ganger trekker i ulike retninger. NAV-veiledere kan kjenne på en skvis mellom det å veilede og å forvalte, mens rådgivere i skolen møter forventninger fra seg selv, elever og foreldre i forhold til å ha fyldig ekspertkunnskap og det å skulle gi gode råd. I tillegg opplever de ofte å ha svært begrenset med tid. Hvordan er man profesjonell veileder når elementer som forvaltning og rådgivning også blir en del av samtalen? Det er viktig å finne gode måter å håndtere dette på – både for brukerne og elevenes skyld, men også for de mange NAV-veiledere og rådgivere som kan oppleve frustrasjon i skviset mellom oppfattelsen av samfunnsoppdraget og den profesjonelle utøvelsen av veiledningsfaget. En NAV-veileder på veiledningsstudiet uttrykker sin opplevelse slik:

*Da gjelder det ikke å bli forstyrret av tanken «nå veileder jeg jo ikke, jeg må jo informere om dette, jeg må si nei ift økonomisk støtte». Hvordan er jeg profesjonell veileder samtidig?*

Samtalestjernen kan være en hjelp til å bevisstgjøre, men også anerkjenne denne skvisen. Modellen illustrerer hvordan man kan bruke samtaleferdigheter fra profesjonell veiledning og likevel være tro mot sin yrkesrolle og dens ulike funksjoner. Vi vil derfor belyse dette med profesjonalitet i veiledning.

## **Profesjonell veiledning**

Vi mener profesjonalitet avhenger av flere elementer. Veilederens etiske og personlige kompetanse er sentral. I det ligger bevissthet i forhold til egne verdier, holdninger og rolle, men også et positivt menneskesyn. Viktige kommunikasjonsferdigheter, diverse fagkunnskap og evne til å oppdage og fokusere på relevante temaer i samtalen i forhold til mål og hensikt, er også avgjørende. Det finnes mye veiledningslitteratur om dette i Norge (se artikkelens referanseliste), men vi skal bare ta de store linjene i denne sammenheng.

Etisk kompetanse er en forutsetning for å lykkes i arbeid med mennesker. Aadland og Eide definerer etisk kompetanse som praktisk dømmekraft og klokskap i faglig utfordrende

situasjoner (Aadland og Eide, 2012). Peter Plant mener at etisk kompetanse skiller den profesjonelle fra den uprofesjonelle veilederen (Plant, 2004). Dette er i tråd med at veiledningsfaget tar utgangspunkt i et positivt (humanistisk) menneskesyn som innebærer en tro på at alle mennesker har en verdi i seg selv og fortjener respekt. Sentralt i faget ligger en antakelse om at mennesker har vekstmuligheter og at disse kan stimuleres og realiseres. I tillegg vil veiledning i dette perspektivet ta utgangspunkt i at den enkelte er ansvarlig for seg selv og sine handlinger, og at mennesker har frihet til egne valg. For veilederen handler dette først og fremst om å anerkjenne mennesket som autoritet i eget liv. Veiledning tilbyr refleksjon og bevisstgjøring, og som veiledere tror vi på at motivasjon og bevegelse oppstår med utgangspunkt i den andres oppdagelser om seg selv og sine muligheter.

For å handle i samsvar med dette, mener vi at veilederen er tjent med å bruke en utforskende kommunikasjonsform. Konkret innebærer dette bl.a. å lytte, bruke åpne spørsmål og andre spesifikke kommunikasjonsverktøy (se anerkjent veiledningslitteratur for grundigere innføring, inkludert referanseliste bakerst). Slik vi ser det er ekte nysgjerrighet, sensitivitet for andre, ydmykhet og mot, gode kvaliteter å ha som veileder. Susann Gjerde sier i sin bok *Coaching, hva – hvorfor – hvordan*, at selv om vårt menneskesyn ofte ikke uttrykkes eksplisitt, vil det prege hvordan vi møter våre veisøkere, hvilke spørsmål vi stiller, virkemidlene vi bruker og relasjonen vi får til veisøkerne våre (Gjerde, 2010, s.88). Våre grunnleggende antakelser om andre og våre verdier er en integrert del av oss, men likevel ofte ubevisst. Dette gjør det vanskelig og utfordrende for oss å oppdage hvordan egne holdninger og verdier påvirker egen praksis. Vi mener at om vi skal vi være en god samtalepartner og inspirere til utvikling, må vi være genuint opptatt av våre veisøkere og nysgjerrige på hva de selv opplever og tenker om sin situasjon. Vi må klare å la være med å ukritisk overføre egne verdier og oppfatninger til den vi skal veilede. Sidsel Tveiten uttrykker dette kort og godt ved sin boktittel «*Den vet best hvor skoen trykker som har den på*» (Tveiten, 2007).

Veilederen bør i tillegg ha god kunnskap i sitt fagfelt og de fagområder som er typiske for yrkesrollen og samfunnsoppgaven. For eksempel må karriereveilederen og rådgiveren ha

karriererelevant kunnskap og NAV-veilederen forvaltningskunnskap i forhold til NAVs samfunnsansvar.

### **Forståelse av mål og hensikt med veiledningsprosessen**

For å veilede profesjonelt, hjelper det ikke bare å fokusere på Samtalestjernen og å bevege seg ut og inn av spissene. Veiledning i en karriereorientert sammenheng er en målrettet prosess i den betydningen at man fokuserer på det som må til for å oppfylle forventningen og bestillingen til veisøker. Hvor skal vi? Hva må til for å komme dit? Det vil si at veiledningens retning får fremdrift ved hjelp av å fokusere og tydeliggjøre hensikten med hele prosessen, men også for hver enkelt samtale. Det å bevege seg frem og tilbake mellom funksjoner som å informere, gi råd og forvalte, krever at veilederen er bevisst på mål eller ønsker og hensikt med prosessen, slik at enhver samtale gir en utvikling i ønsket retning.

Vi vektlegger derfor det å gjøre en forventningsavklaring sammen med veisøker i starten av samtalen. Avgjørende for motivasjon og inspirasjon vil være i hvilken grad veisøker blir delaktig i dette avklaringsarbeidet og forstår de muligheter og begrensninger som finnes. At denne motivasjonen vekkes og opprettholdes er, slik vi ser det, selve suksessfaktoren i veiledningsprosessen. Det å ha fokus på mål og hensikt gjør også risikoen mindre for at samtalen sklir ut i temaer som ikke er relevante. Samtalestjernen kan hjelpe til med å beholde denne hensiktsmessige kommunikasjonsformen, og forventningsavklaringen kan hjelpe til med å ha målrettede samtaler. Vi skal nå videre se på betydningen av rolleforståelse for profesjonell utøvelse av veiledning.

### **Veilederens rolle**

Å forstå sin rolle og de ulike funksjonene den rommer er sentralt for å bruke Samtalestjernen. Rolleforståelse blir preget av summen av de forventninger vi har rettet mot oss, fra oss selv og andre, i en gitt funksjon som for eksempel det å gi råd eller veilede.

Kierkegaard skriver om hjelperollen:

*... all sann hjelp begynner med en ydmykelse; hjelperen må først ydmyke seg under den han vil hjelpe og derved forstå at det å hjelpe ikke er å herske, men å tjene, at det å hjelpe ikke er å være den*

*herskesykeste, men den tålmodigste, at å hjelpe er villighet til inntil videre å finne seg i å ha urett og i å ikke forstå hva den andre forstår.» (Kierkegaard i Gravås og Gaarder, *Karriereveiledning*, 2011 s.68)*

Her sier Kirkegaard at hvordan veilederen forstår sin rolle er et uttrykk for hans eller hennes holdninger til andre, og avgjørende for hvordan han eller hun veileder.

Tonje F. Gravås skriver om etikk og rolleforståelse og viser også til sitatet ovenfor av Kierkegaard. Hun poengterer:

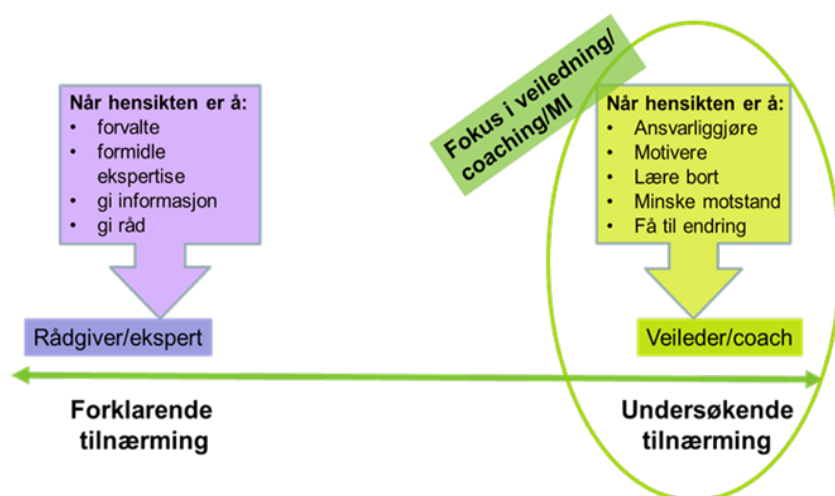
*....Det er i måten veilederen håndterer sin rolle han eller hun viser respekt for den andres autonomi, for hans eller hennes kompetanse til å ta egne valg og for den suverene retten til å være ekspert på seg selv og så videre. Rolleforståelse berører derfor veiledningens handlingsdimensjon direkte fordi rolleforståelse vil ha betydning for hvordan en veileder velger å handle i møte med veisøkeren.*

(Gravås og Gaarder, 2011, s.68)

Kierkegaards ord om å finne seg i å ha urett, å ikke forstå hva den andre forstår, minner oss om den utfordringen det ofte er for veileder å bruke sin merkunnskap for eksempel om arbeid og utdanning inn i veiledningen. Hvordan kan dette gjøres slik at veisøker selv finner frem til, erkjenner eller oppdager kunnskap eller mangel på kunnskap? NAV-veilederen og rådgiveren har en yrkesrolle som ofte gjør det nødvendig å gi informasjon og kanskje råd, forvalte ressurser og regelverk, samt dele kunnskap med bruker og elev. Samtalestjernen prøver å illustrere hvordan dette er mulig uten å miste den kraften profesjonell veiledning med sin utforskende tilnærming, ofte utløser i en samtale.

Som veileder må du gang på gang velge hvordan du vil utføre din hjelperrolle. Handal og Lauvås, som er pionerer innen veiledningsfeltet, mener at man lykkes som veileder når arbeidet preges av en genuin interesse for andre mennesker og toleranse for det uferdige (Lauvås og Handal, 2015). I sin bok «*Veiledning og praktisk yrkesteori*» fokuserer de på viktigheten av å danne et reflektert grunnlag for handling, ikke nødvendigvis riktig praksis, men reflektert praksis (ibid 2015). En viktig funksjon i veiledning er derfor å hjelpe veisøker til å bli mer bevisst sin egen praksis. Hvorfor handler jeg som jeg gjør? Å forstå dette er en avgjørende forutsetning for endring og utvikling. Det betyr altså ikke at du som veileder først og fremst skal presentere din forståelse for den andre, men at du skal hjelpe den andre til å utforske sin. Samtalestjernen kan være en god hjelp for både å holde fokus og å klare denne avgjørende prosessen. Vi skal forklare dette nærmere ved hjelp av modellen under:

## Hvordan være den gode hjelper?



*En undersøkende tilnærming øker sjansene for ansvarliggjøring, motivasjon og at motstand minsker. En forklarende tilnærming kan iblant være nødvendig, men kan også øke motstand, minske motivasjon og ansvarliggjøring hos veisøker. Profesjonell veiledning har fokus på høyresiden.*

Vi har latt oss inspirere av Edgar H. Schein som har vært en sentral bidragsyter innenfor fagfeltet organisasjonspsykologi. Spesielt har hans arbeider om karriereutvikling, organisasjonssosialisering og organisasjonskultur hatt innflytelse innenfor fagfeltet. Han har skrevet flere bøker om hjelperollen og om hvordan bygge sunne hjelpende relasjoner og være en god hjelper. Schein sier at som hjelper må du erkjenne din uvitenhet og at det er klienten som eier både problemet og løsningen:

*Accessing our own ignorance by engaging as much as possible in pure inquiry is the safest way to reveal the realities that will have to be dealt with as the relationship progresses.*

(Schein, 1999, s.60)

Han vektlegger derfor at all hjelp må starte med en undersøkende tilnærming fordi vi som hjelpere på det tidspunktet ikke har noe grunnlag for å vurdere om andre metoder passer bedre (Handal og Lauvås, s 52-56, 2015). Mange veiledere som er uerfarne med denne formen for kommunikasjon kan oppleve det vanskelig. Vi hører ofte fra våre studenter fra NAV og grunnopplæringen (fritt gjengitt);

*«I NAV kan vi ikke drive veiledning slik, det tar for lang tid og vi skal gi mye informasjon og samtidig forvalte felleskassen»,* eller

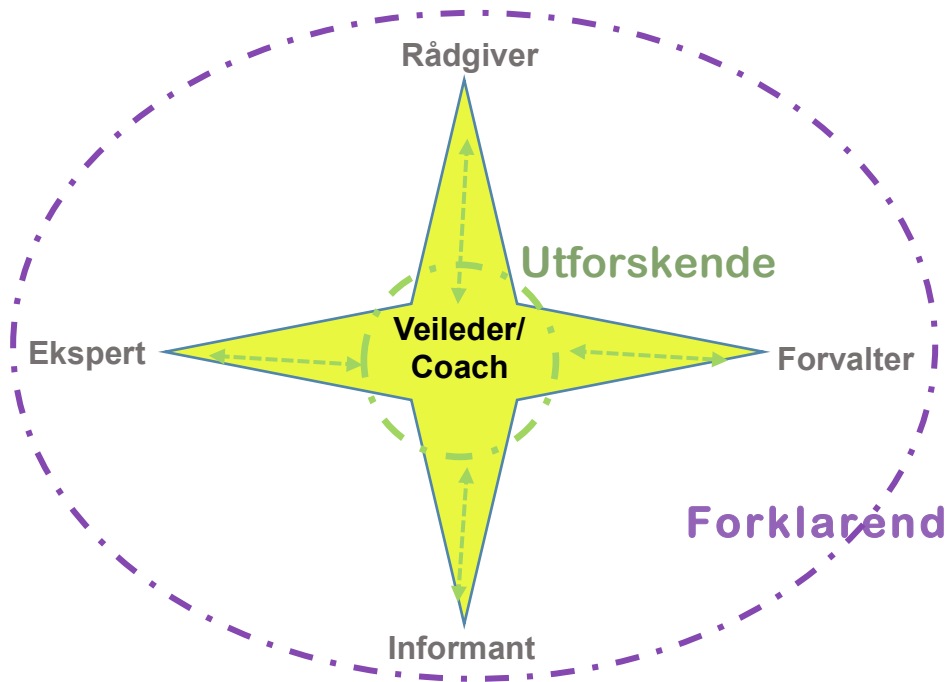
*«Som rådgiver med mye erfaring og kunnskap forventes det at jeg kommer med råd angående valg av utdanning»*

Argumentene er absolutt relevante. NAV har en forvalterfunksjon og rådgiveren forventes komme med råd, begge rollene innebærer å gi mye informasjon og ha en ekspertise innenfor sitt fagfelt. Imidlertid mener vi at rommet for å bruke en utforskende tilnærming er stort og med fordel både kan utvides og utvikles. Samtalestjernen tydeliggjør en slags Ole Brum tilnærming; ja takk – begge deler, og vi skal nå beskrive den grundigere.

## **Samtalestjernen**

Prosessmodellen illustrerer og visualiserer følgende:

- Hvordan vår rolle med våre funksjoner kan balanseres og integreres i hverandre gjennom at vi bevisst beveger oss frem og tilbake mellom dem i veiledningssamtalen
- Hvordan beholde en undersøkende kommunikasjon i denne balansen
- Hvordan informere, gi råd og dele ekspertise uten å ta fra veisøker eierskap til egne utfordringer og utvikling
- Hvordan plassere ansvaret der det hører hjemme ved å kontinuerlig tre tilbake inn i midten slik at veisøker blir aktivert



Spissene i Samtalestjernen illustrerer de ulike funksjonene vi kan ha i yrkesrollen vår. Når vi gir råd, forvalter, informerer eller kommer med ekspertuttalelser så er vi mer i eget hode enn i den andres. Vi har en forklarende væremåte og kommunikasjonsstil. Ifølge teorier innenfor veiledning, vil det å bare bruke denne kommunikasjonsstilen gi liten sjanse for endring for veisøkers del. For å inspirere, motivere og få til endring, må veisøker få muligheter til å selv vurdere hva disse uttalelsene betyr for han eller henne. Det er avgjørende at dette reflekteres over og uttales høyt av veisøker selv. For å få det til, må veileder tre tilbake fra spissene og bevege seg inn i midten på stjernen, til den utforskende kommunikasjonsstilen slik at veisøker blir aktivert.

Ideelt vil veilederen altså bevege seg mellom en forklarende og utforskende kommunikasjonsstil i en dynamisk dans, fordi alle disse funksjoner kan være viktige og nyttige i riktig sammenheng. Veileder må dermed bruke og «bevege» seg bevisst mellom dem i sine samtaler. I den utforskende funksjonen finnes på en måte et «hvilested» for veilederen i det hun eller han overlater ansvar for innhold og problemløsning til problemeier (veisøker). Derfor vil en undersøkende kommunikasjonsstil ikke bare være en fordel for

veisøker, men trolig kunne tilby veileder ikke bare en mer konstruktiv og produktiv samtale, men også en lettere arbeidshverdag.

Det å klare å finne de gode grepene i det avgjørende øyeblikket - rett etter å ha informert, gitt noen råd, forvaltet og delt ekspertise - er ikke alltid så enkelt. Likevel - vi veiledere kan ha en mye mer utforskende tilnærming enn vi ofte tror, og dermed også oppnå bedre effekt for å nå målene med veiledningsprosessen. Fokus på Samtalestjernen kan hjelpe veileder med å huske på å bestandig bevege seg tilbake til midten av stjernen etter å ha brukt sine andre funksjoner.

Da kan det høres slik ut:

- Du oppfyller dessverre ikke kravene til.....(*Forklarende; forvalterrollen*) Hva innebærer dette for deg? (*Utforskende; veilederrollen*) Hva må du gjøre da? (*Utforskende; veilederrollen*)
- Jeg vil råde deg til å undersøke de ulike yrkene du er interessert i før du tar et valg (*Forklarende; rådgiverrollen*). Hva tenker du om det? (*Utforskende; veilederrollen*)
- Utdanningssystemet i Norge består av..... (*Forklarende; informantrollen*). Nå har du fått mye informasjon, på hvilken måte kan denne informasjonen være nyttig for deg? (*Utforskende; veilederrollen*) Hva må du gjøre da? Hva kan hjelpe deg?
- For å ta et fagbrev som voksen må man selv skaffe seg en lærebedrift, deretter ...(*Forklarende; ekspertrollen/informantrollen*). Hva tenker du nå? (*Utforskende; veilederrollen*) Hvordan blir dette for deg? (*Utforskende; veilederrollen*) Hva kan hjelpe deg? Hva kan hindre deg? (*Utforskende; veilederrollen*)
- Jeg tror du vil ha stor nytte av å oppgradere din cv (*Forklarende; rådgiverrollen*) – hva tenker du om det nå når vi har sett på disse eksemplene? (*Utforskende; veilederrollen*) Hva trenger du av hjelp? Hvordan kan du skaffe deg den hjelpen? (*Utforskende; veilederrollen*)

**Å begripe eller gripe veiledning ved hjelp av stjernen**

Nå skal vi dele noen tanker om hva vi mener leder oss fra å begripe veiledning til virkelig å gripe dette virkemiddelet, til «*å ha det i sin hule hånd*».

Det å utvikle seg til en profesjonell samtalepartner tar tid og er en utvikling med flere dimensjoner. Flere dimensjoner fordi dette handler om utvikling av både praktiske kommunikasjonsferdigheter, teori, selvinnsikt, personlig bevissthet og ikke minst etisk kompetanse. Vår erfaring med våre studenter er at disse utviklingsområdene ofte har et utspring og driv fra en rekke avgjørende «aha-opplevelser». Når de for første gang observerer en riktig god veiledning, får mange en slik aha-opplevelse. Oppdagelsen av at det oftest er mer fruktbart for veisøker å få et åpent spørsmål enn et lukket blir for mange en opplevelse av *Eureka*. De får være vitne til at veisøker selv får undersøke sine tanker, ønsker og handlinger i stedet for at veileder serverer råd, tips og informasjon i en stadig sinende strøm. Studentene oppdager at veisøker engasjeres, aktiveres og ansvarliggjøres i sin egen utfordring – og til og med ser ut til å trives med det.

Frustrasjon oppstår imidlertid ofte når studentene selv skal prøve dette ut, fordi de da oppdager at dette ikke er så enkelt å få til likevel. De har lest teori som de tar til seg og «*henger på sine erfaringsknagger*», de har observert profesjonell veiledning og oppdaget gode veiledningsgrep og spørsmål, og oppdaget virkningen. De har begynt å begripe, men ofte kommer egen rolleforståelse og de ulike funksjonene man har i *veien*, og gjør det hele mer komplekst. Mange får oppfatningen av at profesjonell veiledning ikke går å gjennomføre i «*min type rolle og funksjon*». Som rådgiver, ekspert, forvalter og informant stiller man da gjerne varianter av spørsmål og råd til veisøker:

- Har du tenkt på å .....
- Ville det ikke være lurt om du.....
- Kunne du ha tenkt deg å.....
- Hvis jeg var deg, ville jeg....
- Det er veldig viktig at du.....
- Du må.....

(dette er erfaringer basert på våre mange observasjoner av veiledningssamtaler)

Spørsmålene er i seg selv et positivt tegn, fordi de viser at man har ønske om en mer undersøkende tilnærming. Ved å lukke dem oppnås derimot sjelden forventet effekt. Veisøker blir mer og mer passiv i samtalen og veileder blir aktiv og pågående. Noen veiledere blir derimot handlingslammet og samtalen blir svært krevende for veileder som leter i eget hode etter ideer og løsninger, fremfor å hvile i tiltro til at den andre kan og vil aktivere seg i prosessen med å komme videre - om de bare får sjansen til det. Den undersøkende kommunikasjonsstilen åpner for dette.

De praktiske eksemplene ovenfor, viser forskjellen på å *begripe* noe og å virkelig *gripe* det. Men for å i det hele tatt kunne gripe noe, må du ha fått en tidligere begripelse, en aha-opplevelse der du har oppdaget forskjellen - og virkningen av den. Emosjonene denne aha-opplevelsen gir deg, skaper nødvendig drivkraft i din utviklingsprosess til profesjonell veileder. Du har oppdaget noe som gjør deg overbevist om at det er verdt strevet å lære seg teknikker, endre holdninger og øke etisk bevissthet. Det krever mye og kontinuerlig praktisk trening å bli god. Når du da har «grepet om det», kommer de gode spørsmålene lettere til deg. Ved å bruke Samtalestjernen bevisst som en mental ramme, kan du trene deg på å alltid besøke midten etter å ha vært ut i spissene. Slik aktiveres veisøker og du øker sjansene for veisøkers deltakelse i egen prosess. Samtalestjernen kan bli et nyttig verktøy på veien mot å gripe veiledningens egenart.

## **Oppsummering og avslutning**

Vi har nå presentert vår modell Samtalestjernen ved å relativt konkret og praktisk forklare hvordan vi tenker den kan være til nytte. Vi har forsøkt å underbygge behovet for en slik modell gjennom vår erfaring med våre studenters arbeidshverdag, hva det innebærer å være profesjonell som veileder og forstå sin rolle. Videre har vi utdypet hvordan profesjonalitet kan vokse frem ved at man beveger seg fra å begripe veiledning i teorien til virkelig å gripe det og kunne bruke det hensiktsmessig i praksis. Vi vil nok en gang presisere at denne artikkelen er ikke et forsøk på å presse veiledere inn i en bestemt form for veiledning med teknikker og metoder alle bør bruke, men heller et forsøk på å sette veilederen mer fri. Vi støtter oss her til Handal og Lauvås som sier:

*En veiledningssamtale skal ikke gjennomføres på en bestemt måte. Hver veileder må finne sin egen stil. Dette betyr slett ikke at alle måter å samtale på er like gode. Det er heller ikke mulig å bli god nok på dette feltet. Det vil alltid være nye høyder å strekke seg mot, og skam den som slår seg på brystet og sier «nå er jeg god nok!» (Lauvås og Handal, 2015 s.227)*

Vi tenker at Samtalestjernen kan bidra til å frigjøre veiledere til å være mer fokusert på veisøker og det som skjer i samtalen og dessuten hjelpe veiledningsstudenten med å raskere forstå hvordan bruke veiledningsmetodikk inn i sine egne samtaler. Når vi veiledere klarer kunsten å utforske mulighetene, gjennom å være mer i midten av stjernen sammen med veisøker, kan vi også kjenne på gleden over å bidra til økt motivasjon og drivkraft hos våre veisøkere.

I denne artikkelen har vi hatt fokus på rådgivere og NAV-veiledere sine elever og brukere som skal få nødvendig støtte til å finne sin vei gjennom livet og ta viktige valg knyttet til sin karriere. Imidlertid håper vi modellen kan være overførbart også for andre veiledere. Til deg som leser – lykke til med å bruke samtalestjernen, vi inviterer deg herved til en dynamisk og forhåpentligvis inspirerende stjernedans!

## **Om forfatterne**

Vi som har utviklet denne modellen heter Lisa Quagliata og Tone Vassbotn, og vi jobber til daglig som karriereveiledere på Karrieresenter Telemark (KST). KST har, i tillegg til å drive karriereveiledning for voksne over 19 år, en ressurscenterrolle for sine eiere; NAV Telemark og Telemark fylkeskommune (TFK). Det innebærer at vi, sammen med våre kollegaer, bedriver mye kompetanseutvikling og faglig veiledning for veiledere i NAV og rådgivere i skolen. Etter hvert har vi mange års erfaring med individuell og gruppebasert veiledning, coaching og karriereveiledning, både fra årene som karriereveiledere, men også fra tidligere arbeidserfaringer. I 2011 startet vi et veiledningsstudie på 15 stp for NAV-veiledere og rådgivere i skolen i samarbeid med HiT. I skrivende stund har til sammen 93 studenter fordelt på fem kull gjennomført studiet og kull 6 starter i februar 2016.

## **Kilder og referanser**

Edgar Schein (1999). *Process Consultation Revisited*. Addison-Wesley, USA.

Edgar Schein (2009). *Helping; how to offer, give and receive help*, Berret-Koehler Publishers, San Francisco.

Einar Aadland og Tom Eide (2012). *Etikkhåndboka* (2. utg.). Kommuneforlaget

Gjerde, Susann (2010). *Coaching – hva, hvorfor, hvordan?* (2.utg.) Fagbokforlaget. Bergen.

Gravås, Tonje F og Gaarder, Ingjerd E. (2011). *Karriereveiledning*. Universitetsforlaget. Oslo.

Lauvås, Per og Handal, Gunnar (2015). *Veiledning og praktisk yrkesteori*. (3.utg.) Oslo, Cappelen Damm Akademisk. Oslo.

Peter Plant \*fra Undervisningsministeriets onlinetidsskrift: *Via vejledning: kolofon*. VidensCenter for vejledning. 17 december 2004, s.42 – 63. Lastet ned 01.11.2015

Tveiten, Sidsel (2007). *Den vet best hvor skoen trykker...* Fagbokforlaget.

Tveiten, Sidsel (2008). *Veiledning mer enn ord*. (3.utg.) Fagbokforlaget.