

Veiviser for karriereveiledning på chat og telefon

R
O
L
L
E

Husk at du vet lite om veisøkers forutsetninger

Ikke gi lovnader, men opplys om muligheter.

Eksempel: Du kan ha rett til å ta et nytt fagbrev. Ta kontakt med ditt fylke for å undersøke det.

Vis til nettressurser som bekrefter påstander, for eksempel om søknadsfrister, opptakskrav og støtteordninger.

Personvern

Kryss av i saksfeltet hvis veisøker oppgir personopplysninger. Les mer om [håndtering av personopplysninger i IK](#).

For telefon: Veisøker sitt telefonnummer er synlig. Derfor er det viktig at det som skrives som intern merknad eller i feltet post-it fjernes.

Helseopplysninger i chat

Kryss av i saksfeltet hvis veisøker skriver informasjon om helsen sin. **Eksempler:** ryggplager, angst, lesevansker, helseplager, dårlig syn, langtidssykemeldt.



Stopp! Veileder du innenfor vårt mandat?

Vær tydelig på hva vi kan svare på. Henvis til NAV, studiested, skolen, fylkeskommunen, m.fl. ved spørsmål og behov som ligger utenfor vår tjeneste.

Eksempel: Det er NAV som må svare på spørsmål angående sine ordninger. Det jeg kan hjelpe med er veiledning når det gjelder å utforske mulighetene dine, enten det er arbeid eller utdanning.

K
O
M
M
U
N
I
K
A
S
J
O
N

Bruk veiledningsmodellen

Forsøk å strukturere samtalen etter veiledningsmodellen vår.

Du kan lese mer om [Veiledningsmodellen i IK](#).

Veiledning på telefon? [Les om telefonveiledning i IK](#).

Sett lenker i en kontekst og forklar verktøy

Forklar hva lenker du sender inneholder, og hva den kan brukes til. Forklar også bruk av verktøy, som for eksempel Jobbkompasset eller Finn lærebedrift.

Eksempel: Her kan du finne lærebedrifter: [finnlærebedrift.no](#). Du kan velge flere fag, og filtrere til området du ønsker læreplass.

Avklaring om tid

Avklar tid i starten av samtalen. Veiledende tidsramme er 45 minutter.

Eksempel: Hvor mye tid har du satt av til denne samtalen i dag?

Parafraaser

Veileder kan gjenta en *oppsummert forståelse* av det veisøker sier. Kan bidra til:

- Felles forståelse
- Rom for korrigerende og avklaringer
- Veileder viser aktiv lytting

For chat: Unngå ren gjentakelse av hva veisøker skriver.

Metakommunikasjon

Gi veisøker forståelse av hva som skjer på din side av skjermen. Kan også være nyttig for å tilpasse kommunikasjonen til veisøker.

Eksempler:

- *Jeg kan sende deg litt mer informasjon på slutten av samtalen.*
- *Gi meg litt tid så skal jeg undersøke det.*
- *Hvordan var den forklaringa?*

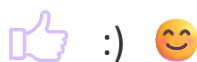
Kopi av tekst med hyperkoblinger

Hvis du kopierer tekst med hyperkoblinger, vil koblingen legge seg i parentes bak ordet. Fjern alle lenker som legger seg inn i teksten for å gjøre det mer leservennlig.

Tips: Lim inn teksten i post-it-feltet først. Kopier så teksten på nytt derfra, da vil teksten være uten koblinger.

Emojis

Vi bruker fortrinnsvis



og da i hovedsak til de veisøkere som selv bruker emojis.

Speiling av språk

Å speile veisøkers språk kan bidra til å skape tillit og forståelse.

Bruk et enkelt og muntlig språk, og skriv korrekt. Unngå metaforer, det kan for mange være vanskelig å forstå.

Vi veileder på norsk

Bruk makroen «Henvendelse på engelsk» hvis nødvendig. Les mer om [når veisøker snakker engelsk i IK](#).

Veisøkeren kan fortsette å skrive på engelsk hvis det er greit at veileder svarer på norsk.

Aktiviser veisøker

Inviter veisøker til å ta aktiv del i samtalen.

Eksempel:

- *Hva har du undersøkt og vurdert så langt?*
- *Hva kan du bruke denne informasjonen til?*
- *Hva tenker du å gjøre videre med det vi har snakket om?*

S
T
Ø
T
T
E

Intern kunnskapsbase

I den [interne kunnskapsbasen](#) finner du kvalitetssikret informasjon og inspirasjon for veiledningen.

Der finner du også [brukerveiledninger for Zendesk](#).

Alvorlige problemstillinger

Be raskt om hjelp fra vaktleder hvis veisøker signaliserer at det er fare for liv og helse.

Les mer om [rutiner for håndtering av alvorlige problemstillinger i IK](#).

Useriøse henvendelser

Hvis du er usikker på om en henvendelse er useriøs eller ikke, kan du be en kollega se på chatten din. Les mer om [useriøse henvendelser i IK](#).

Kollegastøtte

Be om bistand fra kolleger når du har behov for det i veiledning, eller i ettertid for debrief.

Bruk internchatten i Teams.