

Registrering i app støtter relation og refleksion

Mange vil måske mene, at vi ikke kan måle elevcoaching, og at hverken elev eller fagperson får udbytte af det. Men registrering i en ny app udfordrer begge dele på erhvervsskolen TECHCOLLEGE, hvor ca. 150 elever hver måned gør brug af skolens to elevcoaches.

Af Susanne Østergaard, afdelingsleder ved Vejledningscenteret, TECHCOLLEGE
suoe@techcollege.dk

Hvordan hjælper man unge i uddannelse, der er udfordret på andet end deres faglighed? Det spørgsmål stiller vi hinanden til stadighed, for hvordan sikrer vi os, at de unge gennemfører uddannelse, når de er udfordret i livet? Hvordan sikrer vi, at de får den hjælp, der nytter og flytter? Hvis vi fortsætter med at gøre det, vi tror, der virker, ud fra hvad vi plejer at gøre, vil vi finde ud af, at vi fejler – måske.

Flere unge er udfordrede på andet end deres faglighed i uddannelsen. Denne gruppe har brug for at møde professionelle, der kan hjælpe dem videre. Her er det ikke underviserne, jeg tænker på, men de vejledere, coaches og mentorer, der praktiserer i uddannelsesinstitutionerne for at fastholde eleverne.

Hvorfor blev det en app?

En medarbejdersamtale satte gang i min refleksion over, hvordan man kan hjælpe en presset medarbejder, der skal hjælpe pressede unge. En af vores to elev-coaches luftte sit ønske om endnu en coach kollega. Vi er begge klar over, at sådan et ønske ikke kan gå i opfyldelse her og nu. Samtidig ved jeg, at han og kollegaen knokler for at hjælpe alle de elever på skolen, der er udfordret på andet end deres faglighed.

Det er et ressourcespørgsmål, men det er også et spørgsmål om, hvordan man som coach kan hjælpe dem, der har et behov, hvornår man som coach slår til, og hvornår man som coach hverken kan eller skal hjælpe.

Derfor er et mere indgående indblik i coachenes hverdag nødvendigt. Både for dem selv og for nærmeste leder. Vi snakker videre om, hvor mange samtaler de har i løbet af en dag, og hvordan elevgruppen er i øjeblikket.

Samtalen sætter sig hos mig, og jeg er klar over, at der skal handling til, for at jeg kan hjælpe med struktur, kvalificering af arbejdet samt eventuelle argumenter for endnu en kollega. Men vigtigt er det også at holde fast på to gode medarbejdere, der skal være glade for at gå på arbejde og gøre det, de er så gode til – at få eleverne til at føle, de er en succes og ikke en fiasko. Et fastholdelsesarbejde i uddannelsen, som både elev og skole profiterer af.

Relation og registrering

Velvidende at coachsamtaler bygger på relationen og bliver imellem coach og elev, må vi finde en mulig metode. De videre drøftelser handler derfor om elevcoaches erfaringer med at registrere henvendelser og indhold af samtaler.

De har tidligere forsøgt sig med excelark og refleksion ud fra registreringerne. Det har været

brugbart. De har også forsøgt at holde ugentlige møder, men ofte er de blevet aflyst, fordi der er kommet noget i vejen.

Vi snakker om, hvordan vi kan reflektere anderledes. Som leder er jeg optaget af, at det skal være let at håndtere og meget lidt tidskrævende. Jeg tænker på en digital løsning, der skal være let at have med, gerne en telefon eller ipad. En kollega i it-afdelingen foreslår, at vi udvikler en app. I løbet af tre uger har jeg sammen med de to coaches fundet ud af, hvordan appen skal opbygges. Det vil sige, hvilke registreringer de vil lave og hvilke oplysninger, vi gerne vil trække ud af appen.

Datadrevet refleksionspraksis understøtter coaching

Der er nu kommet et redskab ud af anstrengelserne, der viser sig bedre, end vi havde turdet håbe på. Først og fremmest registrerer vi ikke navne. Systemet er så uigennemsigtigt, at man ikke kan spore personerne, der har henvendt sig, uanset hvordan vi laver krydsanalyse af de pågældende registreringer. Vi får bl.a. kendskab til køn, hvor i uddannelsesforløbet eleverne er, hvad de henvender sig omkring, hvilken tyngde henvendelsen har, om elevcoachen selv behandler henvendelsen eller videregiver til en ekstern professionel som fx læge og psykolog.

Hvad får vi ud af talanalysen, udover at den viser, hvor mange elever coachene taler med i årets løb? Gevinsten er, at vi bliver klogere på den udfordrede ungegruppe. Vi får et unikt indblik i ungdomskulturen anno 2019. En ungdomskultur, der hele tiden ændrer sig.

Vi kan se, hvilke problematikker der rør sig her og nu - og over tid. Vi kan se, at det er angst, rusmiddelproblematik, familiære problematikker, sorg, søvnløshed og meget andet, der gør, at eleverne har ondt i livet.

Hvordan kan man tage en ungdomsuddannelse, hvis livet gør så ondt? Det er der ikke et endegyldigt svar på, for så havde vi nok en højere gennemførselsprocent, men vi kan hjælpe ved at skabe et rum, hvor eleven bliver mødt, uden at det, der tales om, kommer videre end til relationen mellem coach og elev.

Det kræver veluddannede coaches, der har viden om problematikkerne. Registreringerne hjælper os med at reflektere og blive klogere på, om der er emner, der kræver en opgradering hos coachen.

Vi har også fokus på tyngden af henvendelsen. Coachen rater en samtale fra 1 (ønske om snak med/opmærksomhed fra en voksen) til 10 (fx selvmordstruet). Det er en øjenåbner at se resultaterne. Tyngden ligger i snit på 6, det vil sige temmelig tunge problematikker. Over tid er tyngde 10 gradvist faldende. Coachene bliver bevidste om, at der er sager, som er så tunge, at de ikke er deres opgave, og de videregiver derfor i højere grad til psykolog og egen læge.

Skal der så ansættes flere end to elevcoaches til de 3000 elever på skolen? Det vil tiden vise. Inden arbejdet med appen var mit budskab: "I skal have tidslommer i løbet af dagen, hvor I ikke har aftaler. I skal ikke kun puste ud, når det er fyraften, og I kommer i tanker om, at i dag fik I heller ikke tid til at holde frokost." Det lyttede de selvfølgelig til, men det var først, da de så registreringerne sort på hvidt, at de begyndte at agere efter det.

"Appen er medvirkende til, at jeg får lagt nogle pauser ind, det hedder ikke bare seks samtaler eller mere på en dag. Nu kan jeg godt have fem samtaler på en dag, og jeg tager stadig hjem med en god smag i munden i forhold til at have gjort en forskel."

En coach, der dagligt fyldes af så tunge problematikker, som registreringerne viser, kan ikke holde til den dagligdag på den lange bane, som de havde inden appens indtog. Samtidig giver appens registreringer mig muligheden for at drøfte indholdet med den øvrige ledelse, og hvad vi vil med coach-funktionen på skolen.

Det bliver synligt, at både tyngden og omfanget af de unges udfordringer kræver, at de personer, der skal varetage coach-funktionen, er uddannede inden for coaching og vejledning.

Ro, dokumentation og viden om, hvad der virker

Coachene får ro og overblik, fordi datadrevet refleksionspraksis er refleksion over det daglige arbejde:

"Appen har været med til at gøre, at jeg har fået en meget klarere fornemmelse af, hvad jeg egentlig laver, og hvad jeg får gjort færdigt."

"Jeg er god til at huske, men det kan også være en hæmsko at huske for meget, for så tager man tingene med. Og det er som om, at den her vane med at sætte sig ned efterfølgende og bruge appen og registrere, hvad man har snakket om, det placerer det som et professionelt virke, hvor jeg siger, nu er det afsluttet indtil næste gang, jeg skal snakke med vedkommende."

"Ja, og jeg synes virkelig, det har været godt at være med på sådan et projekt, som viser sig at være så brugbart, at det kan dokumenteres. Det er jo i virkeligheden noget af det, vores funktion som elevcoach hele vejen igennem har været plaget af. Nemlig manglen på dokumentation, som kan bruges over for ministerier eller på ledelsesniveau. Det er godt at have en dokumentation for det, man gør. Det er også godt at kunne dokumentere, at man faktisk bruger det, fordi det er i sig selv er en succes."

Vi har opmærksomhedspunkter, hvor en coach måske for nylig har oplevet henvendelser med æresrelaterede problematikker eller eksempler med afhopning fra bandemiljø. Men det er ikke nødvendigvis noget, der skal indgå i registreringerne, hvis det kun opleves et par gange. Oplever vi det gentagne gange, skal vi vurdere, om vi skal opsøge mere viden eller have hjælp fra vores netværk.

Vi er i uddannelsesinstitutionerne forpligtede til at sikre og opretholde kvalitetsstandarder og normer for, hvad der er god kvalitet i praksis. Vi skal også vide, om vores services til eleverne virker efter hensigten. Brugen af appen opleves som en succes, der kvalificerer det daglige arbejde.

Sideløbende med brugen af coach-appen er vi begyndt at integrere brugen af en vejleder-app i skolens vejledningscenter. Vores syv uddannelsesvejledere bruger den med samme formål om at kvalificere arbejdet til glæde for elever og vejlederne selv som fagprofessionelle.

Dette er udbyttet af vores coach-app:

- Et overblik over antal henvendelser (flere end forventet).
- Et overblik over, hvor mange elevcoachene kan hjælpe uden at sende videre (overraskende mange).
- Et overblik over, hvor i uddannelsesforløbet eleverne er, når de har brug for hjælp.
- Et overblik over de problematikker, der i øjeblikket rør sig blandt vores mest udfordrede elever. Over tid vil den indsigt kunne belyse, om elevcoachene får brug for kurser inden for særlige emner.
- En ro hos elevcoachene, der får vist, at de afholder mange samtaler og kan tillade sig at tage et hvil.
- Som leder får jeg et bedre indblik i coachenes arbejde og kan bede dem om at trække vejret i løbet af arbejdsdagen. Der skal være tid til refleksion, når der er så mange hårde skæbner, der skal have hjælp i løbet af en dag.
- Elevcoachene kan rate sagerne fra 1-10 i tyngdegrad. Det hjælper dem til at sige, at her er en sag, der er så tung, at de ikke kan eller skal løfte den.
- Elevcoachene får nu supervision op til seks gange årligt ved psykolog på skolens regning.