

STAY

Skills for Thriving, Agency and Youth Engagement

STAY Handbók

Hagnýtur leiðarvísir fyrir starfsfólk í ungmennastarfi um að þekkja, skilja og bregðast við hljóðlátri uppsögn

RÍSÍ

PANNONIA CONSULTING

PILCROW

Co-funded by the European Union

HLUTI I – HLJÓÐLÁT UPPSÖGN (e. QUIET QUITTING)

Skilgreining hljóðlátar uppsagnar *(e. Quiet quitting)*

Til að hefja umræðuna er mikilvægt að hafa í huga að *hljóðlát uppsögn* er ekki nýtt fyrirbæri. Um árabil hefur verið fjallað um hvernig starfsfólk afmarkar þátttöku sína í starfi, vinnuframlag og vilja til að taka á sig aukna ábyrgð. Á síðustu árum hefur jafnframt orðið sýnileg aukin áhersla á að draga skýr mörk milli starfs og einkalífs og viðhalda jafnvægi þar á milli.

Hugtakið vakti sérstaka athygli árið 2022 þegar myndband á samfélagsmiðlum um fyrirbærið naut mikillar útbreiðslu. Þar var því lýst hvernig starfsfólk gæti sinnt starfi sínu af ábyrgð án þess að líta á það sem sjálfsagðan hlut að vinna reglulega umfram starfsskyldur eða láta starfið taka yfir önnur svið lífsins. Umræðan vakti sterk viðbrögð og hugtakið dreifðist hratt í almennri orðræðu. Það sem breyttist var því ekki hegðunin sjálf heldur sýnileiki hennar og sú athygli sem hún fékk.

Athugið: Hljóðlát uppsögn hefur síðan verið notað sem samheiti yfir þá nálgun að sinna starfi sínu innan þeirra marka sem starfsskyldur og væntingar gera ráð fyrir, án þess að leggja reglulega fram vinnu umfram það sem krafist er. Hugtakið hefur vakið töluverða umræðu um mörk vinnuframlags, skuldbindingar í starfi og jafnvægi milli vinnu og einkalífs.

Til að varpa frekara ljósi á hegðunina hefur hún meðal annars verið sett í samhengi við *Organisational Citizenship Behaviour, OCB* og *Job Demands–Resources (JD-R)* líkanið. Þessi sjónarhorn veita gagnlegan ramma til að skilja hvernig væntingar, vinnuaðstæður og þátttaka starfsfólks geta haft áhrif á vinnuframlag og tengsl einstaklinga við starf sitt (Organ, 1988; Konovsky & Pugh, 1994; Bakker & Demerouti, 2022).

Nýlegar rannsóknir benda jafnframt til þess að *hljóðlát uppsögn* sé ekki eitt afmarkað ástand heldur geti birst með mismunandi hætti. Davidson og Hayes (2023) lýsa því sem staðsetningu á samfellu þátttöku í starfi, þar sem starfsfólk getur verið virkt og skuldbundið á sumum sviðum starfsins en síður á öðrum. Richardson og Choi (2023) benda á að langvarandi ójafnvægi milli krafna starfsins og þeirra úrræða sem starfsfólki standa til boða geta stuðlað að hegðun sem tengist hljóðlátari uppsögn. Þetta undirstrikar að hegðunin er margþætt og ekki hægt að skilgreina hana einfaldlega sem skort á áhuga eða skuldbindingu í starfi.



Þjálfun í ungmennastarfi

Æfing 1: Gefum því nafn – "Hljóðlát uppsögn" (e. Quiet quitting)

Markmið

Að kynna hugtakið hljóðlát uppsögn á hlutlausan hátt og skapa rými fyrir umræðu um þátttöku, ábyrgð og mörk í starfi.

Ávinningur æfingar

- Hún hjálpar þátttakendum að átta sig á a þeir eru ekki einir um þessa reynslu
- Hún stuðlar að opnari umræðu með því að beina athyglinni að hegðun og reynslu
- Hún skapar öruggan og aðgengilegan grunn fyrir umræður um þátttöku og vellíðan í starfi

Leiðbeiningar

Þátttakendur eru beðnir um að skrifa á ómerktan miða eitt atriði sem þeir gerðu áður í starfi en gera ekki lengur. Áherslan er ekki á ástæður breytingarinnar heldur að draga fram dæmi um breytt vinnulag eða þátttöku.

Til dæmi

- Hætti að bjóða mig fram í aukaverkefni
- Hætti að leggja fram hugmyndir á fundum
- Hætti að mæta ítrekað fyrr í vinnu

Þegar þátttakendur hafa fyllt út miðana er þeim safnað saman og þeir lesnir upp fyrir hópinn. Á þessu stigi er ekki gert ráð fyrir umræðum eða athugasemdum heldur er áherslan lögð á að hlusta á það sem kemur fram og taka eftir mögulegum sameiginlegum þemum.

Að lokum er hópurinn hvattur til að ræða það sem fram kom á miðunum og velta fyrir sér hvort svörin eigi eitthvað sameiginlegt. Hugtakið hljóðlát uppsögn er svo rætt og tengt við þau dæmi sem komu fram í æfingunni.



1.2 Áhrifaþættir hljóðlátar uppsagnar

Hljóðlát uppsögn er ekki leti eða skortur á metnaði

Hljóðlát uppsögn er ekki leti eða skortur á metnaði. Rannsóknir benda fremur til þess að hún sé viðbragð við aðstæðum í starfi sem valda álagi, óánægju eða veikja tengsl starfsfólks við vinnuna. Fremur en að líta á hljóðláta uppsögn sem vandamálið sjálft má því líta á hana sem vísbendingu um að eitthvað í starfsumhverfinu þarfnist athygli.

Þetta samræmist meðal annars kenningu Hobfoll um verndun auðlinda (Conservation of Resources Theory), sem lýsir því hvernig fólk dregur úr þátttöku þegar langvarandi álag eða ójafnvægi ógnar orku þess og úrræðum (Hobfoll, 2001; Martinez-Inigo & Totterdell, 2023). Niðurstöður Gallup (2024) benda jafnframt til þess að lítil þátttaka í starfi sé útbreitt fyrirbæri og endurspegli víðtækari áskoranir í vinnuumhverfi fremur en eiginleika einstakra kynslóða.

Athugið: Hljóðlát uppsögn á sér sjaldnast eina skýringu. Hún verður oft til þegar nokkrir þættir fara saman og veikja smám saman tengsl einstaklings við starfið.

Hér að neðan er fjallað um þá þætti sem oft eru tengdir hljóðlátri uppsögn meðal ungs fólks á aldrinum 18–28 ára. Þessir þættir hafa gjarnan samverkandi áhrif og geta leitt til minni þátttöku í starfi.

Óskýrar væntingar. Þegar væntingar til starfsfólks eru óskýrar getur verið erfitt að átta sig á hvað telst góður árangur í starfi. Við slíkar aðstæður er algengt að fólk haldi sig við lágmarkskröfur starfsins fremur en að leggja fram aukið vinnuframlag. Niðurstöður Gutierrez (2022) styðja þetta sjónarmið, en þar kom fram að 62% þeirra sem sýndu hegðun sem tengist hljóðlátri uppsögn töldu skort á endurgjöf um frammistöðu vera einn helsta áhrifaþáttinn.

Skortur á viðurkenningu. Viðurkenning gegnir mikilvægu hlutverki í því að styrkja tengsl starfsfólks við starf sitt og vinnustað. Þegar einstaklingar upplifa að framlag þeirra sé ekki metið að verðleikum eða fari fram hjá öðrum getur það dregið úr hvata þeirra til þátttöku og aukins vinnuframlags. Þetta endurspeglast meðal annars í rannsókn Gutierrez (2022), þar sem skortur á viðurkenningu reyndist sá þáttur sem oftast var nefndur. Alls töldu 68% þátttakenda að framlag þeirra væri ekki metið að verðleikum.

Kulnun og mikið álag Langvarandi álag og mikið vinnuálag geta haft neikvæð áhrif á vellíðan og þátttöku starfsfólks í starfi. Þegar kröfur starfsins eru miklar til lengri tíma án nægs stuðnings eykst hætta á kulnun, sem getur dregið úr tengingu starfsfólks við starf sitt. Þessi tengsl komu meðal annars fram í rannsókn Xueyuan o.fl. (2023), þar sem kulnun hafði bein neikvæð áhrif á þátttöku í starfi og jók líkur á hljóðlátri uppsögn.

Takmörkuð tækifæri til þróunar. Takmörkuð tækifæri til að efla þekkingu sína, bæta færni sína og takast á við fjölbreytt verkefni geta dregið úr tengingu starfsfólks við starfið. Rannsóknir benda til þess að fjölbreytt verkefni, sjálfstæði í starfi og upplifun af tilgangi skipti miklu máli fyrir þátttöku og starfsánægju (Popaitoon, 2022; Zhang & Chin, 2024). Þegar slíkir þættir eru ekki til staðar getur það dregið úr áhuga og þátttöku í starfi.

Skortur á trausti og virðingu. Traust og virðing í samskiptum skipta miklu máli fyrir tengsl starfsfólks við vinnustaðinn. Þegar einstaklingar upplifa að ekki sé hlustað á sjónarmið þeirra eða að framlag þeirra sé ekki metið að verðleikum getur það dregið úr þátttöku í starfi. Liu o.fl. (2022) komust að því að starfsfólk var líklegra til að sýna hegðun sem tengist hljóðlátri uppsögn þegar það upplifði samskipti við vinnustað eða næsta yfirmann sem ósanngjörn.

Of mikil stjórn og eftirlit. Þátttaka starfsfólks eykst gjarnan þegar það nýtur trausts og hefur svigrúm til að sinna verkefnum sínum með sjálfstæðum hætti. Of mikil stjórnun og takmarkað sjálfstæði geta hins vegar dregið úr frumkvæði og tengingu við starfið. Kirkpatrick og Locke (2022) komust að því að starfsfólk var líklegra til að draga úr þátttöku þegar það upplifði misræmi milli þess sem stjórnendur sögðu og þess sem þeir gerðu.

Þrátt fyrir að þessir þættir séu kynntir hver fyrir sig birtast þeir sjaldnast hver í sínu lagi. Oft hafa þeir samverkandi áhrif og geta saman dregið úr þátttöku starfsfólks í starfi. Hljóðlát uppsögn er því gjarnan afleiðing margra samverkandi þátta fremur en einnar tiltekinnar orsakar.

Þjálfun í ungmennastarfi

Æfing 2: Orkumat *(e. “The Fuel Tank” check-in”)*

Markmið

Að hjálpa þátttakendum að meta hvernig þeim gengur að viðhalda orku sinni í starfi og velta fyrir sér hvað gefur þeim orku og hvað dregur úr henni. Æfingin opnar fyrir umræðu um þátttöku og vellíðan án þess að leggja mat á reynslu eða aðstæður þátttakenda.

Ávinningur æfingar

Æfingin hentar vel sem reglulegur upphafspunktur á fundum eða í hópastarfi. Hún hjálpar þátttakendum að átta sig á hvaða þættir hafa áhrif á orku þeirra, vellíðan og þátttöku í starfi. Regluleg umræða af þessu tagi getur stuðlað að aukinni þátttöku og dregið úr líkum á hljóðlátri uppsögn.

Leiðbeiningar

Þátttakendur eru beðnir um að teikna einfaldan kvarða frá 0 upp í 100 og meta hversu mikla orku þeir upplifa í starfi sínu um þessar mundir.

Því næst velta þeir fyrir sér hvaða verkefni, aðstæður eða upplifanir draga úr orku þeirra og hvaða þættir veita þeim orku.

Þeir sem vilja geta deilt svörum sínum með hópnum. Mikilvægt er að þátttaka sé valfrjáls og að umræðan fari fram í opnu og styðjandi umhverfi.

1.3 Hlutverk samfélagsmiðla

Hvernig samfélagsmiðlar mótuðu umræðuna

Samfélagsmiðlar hafa haft mikil áhrif á umræðuna um hljóðláta uppsögn. Þeir hafa skapað vettvang þar sem starfsfólk getur deilt reynslu sinni og rætt áskoranir í vinnulífinu. Sérstaklega hefur ungt fólk nýtt samfélagsmiðla til að ræða kulnun, óréttlæti á vinnustað og mikilvægi þess að halda jafnvægi milli vinnu og einkalífs.

Þótt hugtakið hafi komið fram áður (Buscaglia, 2022) varð það áberandi í almennri umræðu árið 2022 þegar starfsfólk fór í auknum mæli að deila reynslu sinni á samfélagsmiðlum (Scott & Burnett, 2022). Fyrir marga unga einstaklinga setti umræðan orð á reynslu sem áður hafði sjaldan verið rædd opinberlega.

Athugið: **Hljóðlát uppsögn** er yfirleitt skilgreind sem sú nálgun að sinna starfi sínu innan þeirra marka sem starfsskyldur og væntingar gera ráð fyrir, án þess að leggja reglulega fram vinnu umfram það sem krafist er. Hugtakið hefur vakið mikla umræðu um mörk vinnuframlags, skuldbindingu í starfi og jafnvægi milli vinnu og einkalífs.

Margar rannsóknir benda til þess að það geti haft jákvæð áhrif á líðan að setja skýr mörk í starfi og gæta að jafnvægi milli vinnu og einkalífs. Á sama tíma benda rannsóknir til þess að þegar einstaklingur dregur sig smám saman í hlé frá starfi geti það haft neikvæð áhrif á líðan, þátttöku og framtíðartækifæri á vinnumarkaði (Soren & Ryff, 2023; Formica & Sfodera, 2022; Hamouche o.fl., 2023).

Hljóðlát uppsögn er því ekki einfalt fyrirbæri. Markmiðið er ekki að hvetja ungt fólk til að gera meira en það ræður við eða leggja vinnu alltaf í forgang. Markmiðið er að styðja það í að finna heilbrigt jafnvægi þar sem eigin velferð er vernduð án þess að það missi smám saman tengsl við nám, starf eða samfélag. Þegar slíkt verður að vana getur reynst erfitt að snúa þróuninni við.



Æfing 3: Samfélagsmiðlar og raunveruleikinn

(e. the “TikTik vs. Reality” Card Sort)

Markmið

Að efla gagnrýna hugsun um skilaboð á samfélagsmiðlum tengd hljóðlátri uppsögn og skapa umræðu um mörk, ábyrgð og þátttöku í starfi.

Ávinningur æfingar

Æfingin hjálpar þátttakendum að greina skilaboð á samfélagsmiðlum og ræða hvernig þau geta haft ólík áhrif eftir einstaklingum og aðstæðum. Hún stuðlar að opnum umræðum um vinnu, mörk og ábyrgð og gefur þátttakendum tækifæri til að skoða eigin viðhorf og reynslu.

Leiðbeiningar

Undirbúið spjöld með stuttum fullyrðingum sem endurspegla algeng skilaboð á samfélagsmiðlum um hljóðláta uppsögn. Skiptið þátttakendum í litla hópa og biðjið þá að lesa hverja fullyrðingu, ræða hanna sín á milli og flokka síðan í einn af eftirfarandi flokkum:

- Heilbrigt
- Skaðlegt
- Fer eftir aðstæðum

Til dæmis

- Þú skuldar vinnuveitandanum ekki meira en starfið krefst.
- Verndaðu eigin orku.
- Að leggja sig alltaf meira fram er ekki alltaf heilbrigt.
- Virði þitt ræðst ekki af afköstum þínum.

Hvatt er til umræðu innan hópanna um hvers vegna ákveðin skilaboð eru flokkuð með þessum hætti og hvort mismunandi aðstæður geta haft áhrif á túlkun þeirra. Að flokkun lokinni deila hóparnir rökum sínum með öðrum þátttakendum og ræða hvaða fullyrðingum þeir eru sammála, hvaða fullyrðingar vekja efasemdir og hvað ræður því hvort skilaboð eru gagnleg eða skaðleg.

1.4 Mýtur og staðreyndir

Þrátt fyrir aukna athygli á hljóðlátri uppsögn eru enn skiptar skoðanir á því hvað fyrirbærið felur í sér og hvaða áhrif það getur haft. Hér að neðan eru nokkrar algengar staðhæfingar og það sem rannsóknir benda til.

Mýta: Hljóðlát uppsögn er bara leti

Staðreynd: Rannsóknir benda til þess að fyrirbærið sé flóknara en svo að hægt sé að skýra það með leti einni saman (Cavanaugh o.fl., 2000; Bakker & Demerouti, 2022).

Mýta: Hljóðlát uppsögn er aðeins tímabundin umræða

Staðreynd: Rannsóknir benda til þess að fyrirbærið endurspegli víðtækari breytingar á viðhorfum til vinnu og þátttöku en ekki eingöngu tímabundna umræðu (Organ, 1988; Formica & Sfodera, 2022; Gallup, 2024).

Mýta: Hljóðlát uppsögn hefur aðeins áhrif á vinnuveitendur

Staðreynd: Rannsóknir benda til þess að þegar einstaklingur dregur sig lengi í hlé frá starfi geti það einnig haft neikvæð áhrif á eigin líðan og velferð (Hamouche o.fl., 2023; Soren & Ryff, 2023; Formica & Sfodera, 2022).

Mýta: Hljóðlát uppsögn er ekki eitthvað sem þarf að ræða

Staðreynd: Rannsóknir benda til þess að opið samtal og góð samskipti geti dregið úr líkum á því að fólk dragi sig í hlé frá starfi (Ibrahim & Petersen, 2023).

Þjálfun í ungmennastarfi

Æfing 4. Mýtur og staðreyndir *(e. Myth Busting in Pairs)*

Markmið

Að skapa umræðu um algengar hugmyndir tengdar hljóðlátri uppsögn og hvetja þátttakendur til að skoða viðfangsefnið frá fleiri en einu sjónarhorni.

Ávinningur æfingar

Æfingin hvetur þátttakendur til að skoða ólík sjónarmið og ræða viðfangsefnið á opinn hátt. Hún styður gagnrýna hugsun og hjálpar þátttakendum að átta sig á að flókin málefni eiga sjaldnast eitt einfalt svar

Leiðbeiningar

Undirbúið spjöld með þeim mýtum sem fjallað er um í kaflanum *Mýtur og staðreyndir*. Skiptið þátttakendum í tveggja manna hópa og úthlutað einni mýtu til hvers hóps.

Hóparnir fá nokkrar mínútur til að ræða mýtuna og finna eitt rök sem styður hana og eitt rök sem mælir gegn henni út frá eigin reynslu, athugunum eða þekkingu.

Til dæmis

- Hljóðlát uppsögn er bara leti.
- Hljóðlát uppsögn er aðeins tímabundin umræða.
- Hljóðlát uppsögn hefur aðeins áhrif á vinnuveitendur.
- Hljóðlát uppsögn er ekki eitthvað sem þarf að ræða.

Að lokinni umræðu deila þátttakendur helstu rökum sínum með hópnum. Í framhaldinu er rætt hvort staðhæfingin eigi frekar við eða ekki og hvaða þættir geta haft áhrif á afstöðu fólks.

1.5 Væntingar ungs fólks

Til að skilja hljóðláta uppsögn er mikilvægt að skoða hvernig margt ungt fólk lítur á vinnu í dag. Viðhorf þess eru að mörgu leyti frábrugðin því sem áður hefur tíðkast og endurspegla breyttar væntingar til starfs, vinnuumhverfis og jafnvægis milli vinnu og einkalífs.

Þessi þróun endurspeglast meðal annars í alþjóðlegum rannsóknum. Í rannsókn Deloitte (2023) sögðust 77% þátttakenda af kynslóð Z taka mið af tilgangi og gildum fyrirtækis þegar þeir velja sér starf. Þá sýndi rannsókn Randstad (2024) að 56% ungs fólks á aldrinum 18–24 ára myndi frekar hætta í starfi en vera áfram í starfi sem stuðlar ekki að vellíðan þeirra.

Fræðileg umfjöllun bendir einnig til þess að ungt fólk finna tilgang í starfi þegar það fær tækifæri til að læra, hefur svigrúm til sjálfstæðra vinnubragða, upplifir að framlag þess skipti máli og finnur til tengsla við samstarfsfólk. Þessir þættir tengjast meiri starfsánægju, aukinni þátttöku og meiri líkum á að fólk kjósi að vera áfram í starfi (Rosso o.fl., 2010; Popaitoon, 2022; Zhang & Chin, 2024).

Athugið: Væntingar ungs fólks til vinnu snúast ekki aðeins um laun og starfstitil. Tilgangur, góð samskipti, tækifæri til að þróast og jafnvægi milli vinnu og einkalífs skipta sífellt meira máli.

Þessar niðurstöður ætti ekki að túlka sem merki um minni metnað eða skuldbindingu. Þær benda fremur til þess að væntingar ungs fólks til vinnunnar hafi breyst. Áskorunin felst því oft ekki í væntingunum sjálfum heldur í því að skapa gott samtal um þær. Þegar væntingar eru ræddar snemma og starfsfólk fær tækifæri til að tjá sig verður auðveldara að finna lausnir sem styðja bæði velferð og þátttöku.

Þjálfun í ungmennastarfi

Æfing 5. Kortlagning vinnugilda *(e. My Work Values Map)*

Markmið

Að hjálpa þátttakendum að átta sig á hvað skiptir þá mestu máli í starfi eða sjálfboðastarfi og skapa grunn fyrir samtal um væntingar og þátttöku.

Ávinningur æfingar

Æfingin hjálpar þátttakendum að skýra eigin gildi og væntingar. Hún skapar jafnframt góðan grunn fyrir samtal um samskipti, þátttöku og væntingar á vinnustað.

Leiðbeiningar

Þátttakendur fá autt blað og skrá hvernig kjöraðstæður þeirra í starfi líta út. Áherslan er ekki á ákveðið starf heldur hvað þeir telja mikilvægt í vinnuumhverfi.

Þeir geta meðal annars velt fyrir sér:

- Hvernig vil ég upplifa mig í starfi?
- Hvaða verkefni veita mér orku?
- Hvað hjálpar mér að halda áhuga og þátttöku?

Að lokinni einstaklingsvinnu ræða þátttakendur niðurstöður sínar í litlum hópum. Að því loknu er rætt hvaða þættir eru til staðar í núverandi starfi eða sjálfboðastarfi og hvað gæti vantað.

Kafli 1: Lykilatriði

Hljóðlát uppsögn felst í því að starfsfólk sinnir starfi sínu en dregur úr þátttöku umfram það sem starfsskyldur krefjast.

Fyrirbærið hefur verið þekkt lengi og hefur verið rannsakað út frá ólíkum fræðilegum sjónarhornum.

Hljóðlát uppsögn er oft viðbragð við aðstæðum í starfi.

Óskýrar væntingar, skortur á endurgjöf, langvarandi álag og takmörkuð tækifæri til þróunar geta dregið úr þátttöku og tengslum við starfið.

Samfélagsmiðlar hafa aukið umræðuna um hljóðláta uppsögn en ekki skapað fyrirbærið.

Þeir geta hvatt til heilbrigðra marka í starfi en einnig haft áhrif á hvernig ungt fólk skilur og túlkar hugtakið.

Rannsóknir styðja ekki algengar mýtur um hljóðláta uppsögn.

Fyrirbærið er ekki merki um leti eða skort á metnaði og opin samskipti geta stuðlað að aukinni þátttöku og sterkari tengslum við starfið.

Ungt fólk leggur sífellt meiri áherslu á tilgang í starfi, sjálfstæði og að framlag þess skipti máli

Með því að skilja þessar væntingar og skapa rými fyrir samtal er auðveldara að efla þátttöku og styrkja tengsl við starfið.

HLUTI II – Verkfæri til að greina fyrstu merki

Hvernig hægt er að þekkja fyrstu merki hljóðlátar uppsagnar áður en hún festist í sessi – og hvernig best er að bregðast við.



2.1 Mikilvægi þess að bregðast við fyrstu merkjum

Hljóðlát uppsögn verður sjaldnast til á einni nóttu heldur þróast hún smám saman í gegnum röð lítilla skrefa þar sem einstaklingur dregur sig sífellt meira í hlé. Hvert skref er lítið og vekur sjaldnast sérstaka athygli eitt og sér. Saman geta þau þó myndað mynstur sem á nokkrum vikum eða mánuðum leiðir til þess að einstaklingurinn dregur sig smám saman í hlé frá starfinu (Davidson & Hayes, 2023).

Athugið: Fyrstu merki hljóðlátar uppsagnar eru oft lítil og auðvelt að líta fram hjá þeim. Það er yfirleitt ekki eitt atvik sem skiptir máli heldur breytingar sem endurtaka sig yfir tíma.

Þess vegna er mikilvægt að geta greint fyrstu merkin. Því fyrr sem þau koma í ljós og brugðist er við þeim af nærgætni, þeim mun meiri líkur eru á að opið og heiðarlegt samtal geti stöðvað þróunina áður en hún verður viðvarandi.

Rannsóknir styðja þessa nálgun og benda til þess að fyrstu merkin séu bæði sjáanleg og mælanleg. Þau birtast annars vegar í hegðun einstaklings, til dæmis í því sem hann gerir eða hættir að gera, og hins vegar í tilfinningum hans og viðhorfum til starfsins. Þessi þekking gerir starfsfólki kleift að greina breytingar fyrr og bregðast við áður en vandinn verður meiri (Corbeanu & Iliescu, 2023; Galanis o.fl., 2023).

Æfing 1: Tímalína breytingar - Fyrir og eftir *(e. The “Before and After” Timeline)*

Markmið

Að hjálpa þátttakendum að greina breytingar á þátttöku ungmennis og bregðast við á fyrstu stigum.

Ávinningur æfingar

Æfingin hjálpar þátttakendum að sjá mynstur sem annars gætu farið fram hjá þeim. Með því að skoða breytingarnar í samhengi verður auðveldara að átta sig á hvað gæti hafa haft áhrif og undirbúa opið og uppbyggilegt samtal við ungmennið.

Leiðbeiningar

- Veldu ungmenni sem þú vinnur með og hefur tekið eftir að tekur minni þátt en áður. Teiknaðu síðan einfalda tímalínu sem nær yfir síðustu þrjá til fjóra mánuði.
- Merktu inn þau skipti sem ungmennið var sérstaklega virkt eða áhugasamt, til dæmis í samtali eða verkefni.
- Merktu síðan inn hvenær breytingar fóru að koma fram, svo sem minni þátttaka, stutt svör eða minni áhugi.
- Skoðaðu tímalínuna. Hvenær hófst breytingin? Hvað var að gerast á þeim tíma? Gæti ákveðinn atburður eða breyting, svo sem ný verkefni, erfið samskipti eða mikið álag, hafa haft áhrif?

2.2 Merki sem sjá má í hegðun

Eitt af því sem einkennir hljóðláta uppsögn er að hún kemur gjarnan fram í daglegri hegðun starfsfólks áður en hún verður sýnileg í frammistöðu eða starfsárangur. Stjórnendur og samstarfsfólk geta því gegnt mikilvægu hlutverki við að greina þessi merki og bregðast við með opnu og uppbyggilegu samtali.

Atriði sem hægt er að fylgjast með

Breytingar á hegðun eru oft fyrstu merkin sem stjórnendur eða samstarfsfólk taka eftir. Þær geta verið lúmskar í fyrstu og koma sjaldnast allar fram í einu. Hér eru fimm hegðunarmynstur sem geta bent til þess að starfsmaður sé að draga sig smám saman í hlé:

Minni þátttaka í fundum og umræðum.	Minna frumkvæði við verkefni og hugmyndavinnu	Minni þátttaka í valfrjálsir fræðslu og verkefnum.	Strangari fylgni við vinnutíma, til dæmis að mæta rétt áður en vinna hefst og fara um leið og vinnudegi lýkur
Minni þátttaka í val frjálsum verkefnum og minni vilji til að aðstoða samstarfsfólk.			

Einstök merki nægja ekki ein og sér til að draga ályktanir. Breytingar í hegðun geta átt sér ýmsar skýringar og því þarf alltaf að skoða þær í samhengi. Þegar fleiri merki koma fram yfir tíma myndast mynstur sem getur gefið tilefni til opins og uppbyggilegs samtals (Jenkins & Petrov, 2023).

Viðbótarmerking hjá ungu starfsfólki

Samskipti verða formlegri. Skilaboð verða stutt og verkefnamiðuð og áhugi á samvinnu minnkar.

Forðast endurgjöf. Leitar síður eftir endurgjöf eða forðast samtöl um eigin frammistöðu.

Dregur sig úr samskiptum. Tekur síður þátt í óformlegum samverustundum eða samskiptum við samstarfsfólk.

Áhugi minnkar. Sýnir minni áhuga á starfinu og talar síður jákvætt um það.

Forðast ný verkefni. Vill síður taka að sér aukna ábyrgð eða nýjar áskoranir.

Líkamlega til staðar, en ekki virkur. Sinnir verkefnum en sýnir minna frumkvæði, minni áhuga og minni þátttöku en áður.

Æfing 2: Að þekkja merkin *(e. The “Signal Spotter” Group Exercise)*

Markmið

Að efla hæfni þátttakenda til að greina fyrstu merki um minnkandi þátttöku og þróa sameiginlegt orðfæri til að ræða þau.

Ávinningur æfingar

Æfingin hjálpar þátttakendum að þróa sameiginlegan skilning á fyrstu merkjum um minnkandi þátttöku. Þegar starfsfólk hefur rætt merkin og tengt þau eigin reynslu verður auðveldara að koma auga á breytingar, ræða þær við samstarfsfólk og bregðast við áður en áhyggjur verða að stærra máli.

Leiðbeiningar

1. Birtið listann yfir hegðunarmerkin úr kaflanum hér á undan á skjá eða töflu. Gefið þáttakendum nokkrar mínútur til að lesa hann yfir og velta fyrir sér hvaða merki þeir þekkja úr eigin starfi.
2. Skiptið þátttakendum í 2–3 manna hópa. Ræðið saman hvaða merki þið hafið séð hjá ungmennum sem þið vinnið með og hvernig þau birtast í ykkar starfi.
3. Hver hópur deilir dæmum úr eigin reynslu. Gætið þess að nefna hvorki nöfn né upplýsingar sem hægt er að rekja til einstaklinga.
4. Takið saman sameiginlegan lista. Skráið hvernig merkin birtast í ykkar starfi með einföldu og skýru orðalagi sem allir geta nýtt sér.

2.3 Merki sem snúa að upplifun starfsins

Auk breytinga á hegðun er mikilvægt að skoða hvernig einstaklingurinn upplifir starfið. Slík merki eru ekki alltaf sýnileg en geta haft mikil áhrif á þátttöku og áhuga. Það sem skiptir mestu máli er hvernig einstaklingurinn upplifir eigið framlag og hvort hann telji það hafa tilgang og gildi.

Athugið: Hljóðlát uppsögn byrjar ekki alltaf á breytingum í hegðun. Hún getur fyrst komið fram í því hvernig einstaklingurinn upplifir starfið, eigið framlag og tengsl sín við vinnustaðinn.

Þegar einstaklingur upplifir að minna framlag dragi úr álagi eða bæti líðan hans getur smám saman myndast mynstur sem styrkir þá hegðun. Með tímanum verður erfiðara að endurvekja fyrri þátttöku án stuðnings.

Ein skýring á þessari þróun er að einstaklingurinn upplifi að framlag hans sé ekki metið eða að hann fái ekki þá viðurkenningu sem hann þarfnast. Þá getur starfið smám saman skipt hann minna máli og orðið fyrst og fremst leið til að sinna skyldum fremur en staður þar sem hann finnur tilgang og þróast (Corbeanu & Iliescu, 2023; Honneth, 1995, eins og vitnað er til í Petersen & Agger, 2024).

Merki sem geta bent til breyttrar upplifunar á starfinu

Breytt upplifun á starfinu kemur oft fram í litlum breytingum sem auðvelt er að líta framhjá. Dæmi um slík merki eru:

- **Sýnir minni áhuga á starfinu.** Ræðir verkefni eða starfsemina með minni áhuga en áður.
- **Ræðir síður um framtíðina.** Talar minna um markmið, nám eða hvernig hann vill þróast í starfi.
- **Fjarlægist vinnustaðinn í orðalagi.** Notar frekar „þau“ en „við“ þegar hann talar um vinnustaðinn.
- **Virðist hafa minni orku.** Hefur minni einbeitingu eða orku án þess að sýna skýr merki um kulnun.
- **Tekur með létti þegar ábyrgð minnkar.** Virðist ánægðari en búast mætti við þegar verkefnum eða ábyrgð fækkar.

Athugið: Ekki draga ályktanir af einu merki. Horfið á breytingar yfir tíma og metið þær alltaf í ljósi aðstæðna, persónuleika og bakgrunns einstaklingsins.



Þjálfun í ungmennastarfi

Æfing 3: Orka og tengsl *(e. The “Temperature Scale” check-in)*

Markmið

Að skapa vettvang til að ræða hvernig ungmennum líður í starfi og hvernig þau upplifa tengsl sín við verkefni og vinnustað.

Ávinningur æfingar

Æfingin hjálpar starfsfólki að koma fyrr auga á breytingar í líðan og tengslum við starfið. Hún skapar tækifæri til samtals og getur styrkt traust í samskiptum. Með því að fylgjast með þróuninni yfir tíma verður auðveldara að greina breytingar og bregðast við þeim áður en þær hafa áhrif á þátttöku (BCG, 2022).

Leiðbeiningar

1. Í upphafi æfingar meta þátttakendur:
    - **Orka:** Hvernig er orkan þín fyrir verkefnið í dag? (1 = mjög lítil, 5 = mjög góð)
    - **Tengsl**: Hversu tengdur upplifir þú þig starfinu? (1 = mjög lítil, 5 = mjög góð)
2. Þátttakendur ráða sjálfir hvort þeir útskýra svör sín.
3. Fylgist með niðurstöðunum yfir tíma. Ef lágar einkunnir koma ítrekað fram getur það verið eðlilegt tilefni til samtals, til dæmis: *„Ég hef tekið eftir því að tengsl þín við starfið hafa verið frekar lítil síðustu skipti. Er eitthvað sem þú vilt ræða?“*



2.4

Inngilding og ólíkar aðstæður

Ekki eru öll ungmenni í sömu stöðu þegar rætt er um hljóðláta uppsögn. Lífsaðstæður, fyrri reynsla og vinnuumhverfi geta haft áhrif á hvort þau láta í sér heyra eða draga sig smám saman í hlé. Sum ungmenni geta átt erfiðara með að tjá áhyggjur eða leita eftir stuðningi og því er mikilvægt að hafa bakgrunn þeirra og aðstæður í huga þegar fyrstu merki eru metin.

- **Ungmenni með fötlun eða aðrar stuðningsþarfir.** Ef vinnuumhverfið tekur ekki nægilega mið af þörfum þeirra eða væntingar eru óskýrar geta þau frekar dregið sig í hlé en leitað eftir stuðningi.
- **Ungmenni sem upplifa tungumála- eða menningarlegar hindranir.** Slíkar aðstæður geta gert þeim erfiðara að láta í sér heyra eða ræða það sem veldur áhyggjum.
- **Ungmenni sem hafa verið utan vinnu, náms eða starfsþjálfunar.** Fyrri reynsla af því að hafa staðið utan skóla, vinnu eða annarra úrræða getur haft áhrif á hvernig þau tengjast nýju starfsumhverfi.
- **Ungar konur.** Á vinnustöðum þar sem konur eru fáar í leiðtogahlutverkum geta þær frekar upplifað að framlag þeirra eða sjónarmið fái ekki sama vægi og annarra.
- **Ungmenni sem búa fjarri þjónustu og stuðningsneti.** Takmarkaður aðgangur að leiðsögn, stuðningi eða tengslaneti getur aukið tilfinningu fyrir einangrun.

Þessi atriði minna á að ungmenni búa við ólíkar aðstæður og geta haft mismunandi þarfir. Starfsumhverfi sem tekur mið af fjölbreyttum bakgrunni, býður upp á stuðning og leggur áherslu á skýr samskipti eykur líkurnar á að allir upplifi að framlag þeirra sé metið og skipti máli (Formica & Sfodera, 2022; Honneth, 1995, eins og vitnað er til í Petersen & Agger, 2024; Mental Health America, 2023).

Þjálfun í ungmennastarfi

Æfing 4: Starfshættir sem styðja þátttöku *(e. The inclusion Audit)*

Markmið

Að skoða hvort starfshættir og vinnuumhverfi styðji við virka þátttöku allra ungmenna og finna leiðir til úrbóta.

Ávinningur æfingar

Æfingin hjálpar starfsfólki að skoða hvort starfshættir vinnustaðarins styðji við þátttöku allra ungmenna. Hún getur varpað ljósi á einföld atriði sem auðvelt er að bæta og stuðlað að opnari samskiptum og aukinni þátttöku.

Leiðbeiningar

1. Farið saman yfir spurningarnar hér að neðan og metið hverja þeirra (*1 = alls ekki, 5 = alltaf).*
    - Veitum við endurgjöf á þann hátt að ólík ungmenni geti nýtt sér hana?
    - Eiga ungmenni sem þurfa stuðning auðvelt með að óska eftir honum?
    - Vita ungmenni með ólíkan tungumála- eða menningarbakgrunn hvert þau geta leitað ef þau vilja ræða áhyggjur eða óska eftir stuðningi?
    - Eru samskiptaleiðir okkar aðgengilegar öllum, óháð búsetu eða aðstæðum?
    - Sjá ungmenni fólk með svipaðan bakgrunn og þau sjálf í sýnilegum hlutverkum?
    - Tökum við eftir þegar þátttaka minnkar eða aðeins þegar einhver lætur í sér heyra?
2. Veljið þau atriði sem fá **3 eða lægri einkunn** og ákveðið eina aðgerð sem hægt er að hrinda í framkvæmd á næstu 30 dögum.



2.5 Sjálfsmat – Tól sem vekur ungmenni til umhugsunar

Stundum átta ungmenni sig ekki á því að þau séu farin að draga sig smám saman í hlé. Sjálfsmat getur hjálpað þeim að staldra við og ígrunda hvernig þau upplifa starfið, þátttöku sína og líðan. Eftirfarandi spurningar byggja á viðurkenndum mælitækjum sem hafa verið aðlöguð að ungmennastarfi og er ætlað að styðja við ígrundun og samtal, en ekki að greina eða flokka einstaklinga (Corbeanu & Iliescu, 2023; Galanis o.fl., 2023).

Hvernig upplifi ég þátttöku mína?

Lestu hverja fullyrðingu og mettu hversu vel hún á við um þig um þessar mundir.

1 = Á alls ekki við mig … 5 = Á mjög vel við mig

Nr.	Fullyrðing
1.	Ég sinni því sem ætlast er til af mér en legg sjaldan meira af mörkum.
2.	Ég upplifi lítil tilfinningaleg tengsl við starfið eða hlutverkið.
3.	Ég reyni að taka eins mörg hlé og ég get á vinnutíma.
4.	Ég forðast að koma með nýjar hugmyndir því ég óttast að það leiði til meiri vinnu.
5.	Ég finn fyrir létti þegar verkefni eða ábyrgð eru tekin af mér.
6.	Ég tek síður frumkvæði en áður, til dæmis með því að hjálpa öðrum eða taka þátt í valfrjálsum verkefnum.
7.	Mér finnst framlag mitt ekki vera metið að verðleikum.
8.	Ég á erfitt með að tengjast markmiðum vinnustaðarins eða verkefnisins.
9.	Ég finn fyrir þreytu gagnvart hlutverkinu, jafnvel þótt verkefnin séu ekki sérstaklega krefjandi.
10.	Ég myndi ekki mæla með þessu starfi eða verkefni við vin eða vinkonu.

Hvernig má lesa í niðurstöðurnar?

10–20 stig: Þátttakan virðist almennt góð. Þó getur alltaf verið gagnlegt að velta fyrir sér hvað styður við hana.

21–35 stig: Svörin geta bent til þess að þátttakan sé farin að minnka. Það getur verið gagnlegt að ræða niðurstöðurnar við leiðbeinanda eða annan traustan aðila.

36–50 stig: Svörin benda til þess að ástæða sé til að skoða stöðuna nánar og ræða hvernig hægt sé að styrkja líðan og þátttöku.

Þjálfun í ungmennastarfi

Æfing 5: Samtal eftir sjálfsmati *(e. The Self-Check Debrief Conversation)*

Markmið

Að nota sjálfsmatið sem upphaf að opnu samtali um líðan, þátttöku og það sem gæti stutt betur við ungmennið.

Ávinningur æfingar

Sjálfsmatið getur auðveldað ungmennum að setja eigin upplifun í orð og orðið góður upphafspunktur að samtali. Þegar ungmenni upplifa að á þau sé hlustað og tekið mark á sjónarmiðum þeirra eru meiri líkur á að þau leiti stuðnings og taki virkari þátt (Ibrahim & Petersen, 2023).

Leiðbeiningar

1. Þegar ungmennið hefur lokið sjálfsmatinu skaltu hefja samtalið með opnum spurningum, til dæmis:
    - Kom eitthvað þér á óvart?
    - Var eitthvað sem þú tengdir sérstaklega við?
    - Ef þú gætir breytt einu atriði, hvað myndi skipta mestu máli fyrir þig?
2. Leggðu áherslu á upplifun ungmennisins frekar en niðurstöðurnar. Markmiðið er að skilja hvernig því líður en ekki að ræða stigafjölda eða meta frammistöðu.
3. Gefðu ungmenninu tíma til að tjá sig. Hlustaðu af athygli, staðfestu upplifun þess og spurðu hvaða stuðningur gæti nýst því áður en þið ræðið mögulegar lausnir.

2.6 Þegar þörf er á frekari stuðningi

Í flestum tilvikum er hægt að bregðast við fyrstu merkjum um minnkandi þátttöku með góðum samskiptum, skýrum væntingum, reglulegri endurgjöf og opnu samtali. Stundum benda aðstæður þó til þess að ungmennið þurfi meiri stuðning en starfsfólk í ungmennastarfi getur veitt eitt og sér. Þá er mikilvægt að bregðast við í samráði við aðra og tryggja að ungmennið fái þann stuðning sem það þarf.

Eftirfarandi aðstæður kalla á sérstaka athygli:

Viðvarandi vanlíðan

Ungmennið virðist lengi hafa lítið úthald eða áhuga, dregur sig úr félagslegum samskiptum eða sýnir áberandi breytingar á líðan, útliti eða hreinlæti. Slík merki geta bent til þess að þörf sé á faglegum stuðningi.

Einelti, áreitni eða mismunun

Ef ungmenni segir frá slíkri reynslu þarf að bregðast við samkvæmt verklagi vinnustaðarins. Í slíkum aðstæðum dugar ekki að eiga aðeins stuðningssamtal.

Áhyggjur af öryggi

Allar vísbendingar um að ungmenni geti verið í hættu eða valdið sjálfu sér eða öðrum skaða krefjast tafarlausra viðbragða samkvæmt verklagi vinnustaðarins.

Minnkandi þátttaka þrátt fyrir stuðning

Ef ungmenni hefur fengið stuðning um nokkurt skeið en heldur áfram að draga sig í hlé getur verið ástæða til að skoða hvort aðrir þættir hafi áhrif og hvort þörf sé á frekari aðstoð.

Hlutverk starfsfólks í ungmennastarfi er ekki að greina vanda eða leysa allar aðstæður. Mikilvægasta hlutverkið er að taka eftir breytingum, bregðast við af nærgætni og tryggja að ungmennið fái viðeigandi stuðning þegar þess er þörf.

Þjálfun í ungmennastarfi

Æfing 6: Eftirfylgni – Frá áhyggjum til aðgerða *(e. The Concern Card" Protocol)*

Markmið

Að tryggja að áhyggjur af minnkandi þátttöku gleymist ekki og að starfsfólk geti fylgst með þróun mála og ákveðið næstu skref í sameiningu.

Ávinningur æfingar

Með því að skrá áhyggjur og fylgja þeim eftir verður auðveldara að sjá breytingar yfir tíma og bregðast við áður en þær verða umfangsmeiri. Jafnframt stuðlar samráð starfsfólks að því að engin mál gleymist og að ungmenni fá viðeigandi stuðning þegar þess er þörf.

Leiðbeiningar

1. Ef starfsmaður hefur áhyggjur af því að ungmenni sé farið að draga sig í hlé skráir hann hjá sér helstu upplýsingar.
2. Skráið meðal annars:
    - hvað vakti áhyggjur,
    - hvenær fyrstu merkin komu fram,
    - hvað hefur þegar verið gert,
    - hvaða næstu skref eru fyrirhuguð,
    - hvenær rétt er að fara yfir stöðuna á ný.
3. Ræðið málið í samráði við samstarfsfólk eða í handleiðslu þegar það á við. Markmiðið er að fá fleiri sjónarmið, ákveða næstu skref og tryggja að eftirfylgni hvíli ekki á einum starfsmanni.

Kafli 2: Lykilatriði

Fyrstu merkin skipta mestu máli.

Hljóðlát uppsögn þróast yfirleitt smám saman. Því fyrr sem breytingar koma í ljós og brugðist er við þeim með samtali og stuðningi, þeim mun meiri líkur eru á að snúa þróuninni við.

Breytingar birtast bæði í hegðun og líðan.

Minni þátttaka, minna frumkvæði eða félagsleg fjarlægð geta verið fyrstu sýnilegu merkin. Á sama tíma geta minnkandi tengsl við starfið, áhugaleysi og orkuleysi gefið mikilvægar vísbendingar um hvernig ungmennið upplifir stöðu sína.

Merkin þarf alltaf að skoða í samhengi.

Lífsaðstæður, fyrri reynsla og vinnuumhverfi hafa áhrif á hvernig ungmenni bregðast við. Einstök merki nægja því ekki til að draga ályktanir heldur þarf að horfa á þróunina í heild.

Samtalið er mikilvægasta verkfærið.

Sjálfsmat, regluleg endurgjöf og opnar spurningar geta hjálpað ungmennum að setja eigin upplifun í orð og skapað grundvöll fyrir uppbyggilegt samtal.

Leitið stuðnings þegar þess er þörf.

Hlutverk starfsfólks í ungmennastarfi er að taka eftir breytingum, bregðast við af nærgætni og tryggja að ungmenni fá viðeigandi stuðning þegar aðstæður kalla á það.

Samskiptafærni og samskiptaaðferðir

Hvernig má styðja ungmenni við að tjá þarfir sínar áður en það dregur sig í hlé

3.1 Hvers vegna samskiptafærni er mikilvæg

Þegar merki um hljóðláta uppsögn verða sýnileg hefur ungt fólk oft glímt við óvissu, vanmat eða of mikið álag um nokkurt skeið án þess að nokkur taki eftir því. Ástæðan er sjaldnast sú að það hafi ekkert að segja, heldur að það skorti orð, sjálfstraust eða öruggt rými til að tjá það sem það upplifir.

Samskiptafærni (e. *micro-skills*) felur í sér einfaldar samskiptaaðferðir sem auðvelt er að læra og beita í daglegum samskiptum. Markmiðið er ekki að leysa allan vanda heldur að auðvelda ungu fólki að tjá sig fyrr, áður en það dregur sig í hlé.

Athugið: Stórar breytingar byrja oft á litlu samtali. Að segja frá óvissu, spyrja spurninga eða biðja um stuðning getur komið í veg fyrir að vandinn vaxi.

Stundum nægir að geta sett orð á það sem maður upplifir, lýst því sem veldur óvissu eða beðið um stuðning. Slík lítil skref geta orðið upphaf að mikilvægu samtali. Ein setning eins og: *„Ég er farinn) að vera óviss um hvað er ætlast til af mér,“* getur opnað leið að lausnum sem víkur af þögn og uppsafnaðri vanlíðan hefðu annars staðið í vegi fyrir.

Markmið þessa kafla er að kynna samskipta aðferðir sem styðja ungt fólk í að tjá þarfir sínar af hreinskilni og á réttum tíma. Áherslan er ekki á að gera það aðlögunarhæfara eða fullkomnara í samskiptum, heldur að efla öryggi þess til að láta í sér heyra, biðja um það sem það þarf og leita stuðnings áður en það dregur sig í hlé.



3.2 Meginreglur samskiptafærni og aðferða

Áður en farið er yfir aðferðirnar er mikilvægt að hafa nokkrar meginreglur að leiðarljósi. Þær stuðla að öruggum og uppbyggilegum samskiptum og auka líkur á að ungt fólk tjái sig áður en það dregur sig í hlé.

Skýrleiki skiptir meira máli en fullkomnun.

Einfalt og skýrt orðalag er yfirleitt áhrifaríkara en fullkomið orðalag sem aldrei er notað. Markmiðið er að auðvelda ungu fólki að tjá það sem skiptir máli, ekki að finna „réttu“ orðin

Byrjið á kjarna málsins.

Þegar fólk upplifir álag eða gremju er auðvelt að lýsa stöðunni með almennum eða afdráttarlausum hætti. Oft er gagnlegra að finna þann hluta vandans sem hægt er að orða skýrt. Til dæmis: *„Ég er ekki viss um hvað er ætlast til af mér.“*

Takið mið af aðstæðum.

Ekki eru allar aðstæður jafn öruggar til opins samtals. Þessum aðferðum er ætlað að skapa fleiri möguleika til samskipta, en ekki að hvetja til hreinskilni án tillits til aðstæðna.

Greinið á milli stuðnings og frekari úrræða.

Oft er hægt að bregðast við fyrstu merkjum um að einstaklingur sé að draga sig í hlé með góðu samtali. Ef um er að ræða áreitni, mismunun, alvarlega vanlíðan eða önnur mál sem krefjast sérhæfðs stuðnings þarf að vísa einstaklingnum áfram í viðeigandi úrræði.

Hlutverk starfsfólks er að styðja einstaklinginn í eigin samskiptum.

Það felst meðal annars í að undirbúa samtöl, æfa orðalag, meta reynslu og fylgja málum eftir. Oft nægir slíkur stuðningur til að breyta þróun mála.

Samskiptafærni sem fjallað er um í þessum kafla byggir á þessum meginreglum. Hún snýst um að hjálpa ungu fólki að setja orð á það sem það upplifir, draga skýr mörk, biðja um endurgjöf og leita stuðnings áður en þögn og fjarlægð ná yfirhöndinni.



3.3 Micro-skill 1: Að nefna vandann án þess að auka spennu

Þegar ungt fólk ákveður loks að láta í sér heyra hefur gremja eða óánægja oft byggst upp yfir nokkurn tíma. Mikilvægt fyrsta skref er að geta lýst því sem er að gerast á skýran og yfirvegaðan hátt. Markmiðið er ekki að bæla niður tilfinningar heldur að ræða það sem hefur gerst á þann hátt að hinn aðilinn geti hlustað, skilið og brugðist við.

Berið saman þessar tvær leiðir til að hefja samtal:

Minna gagnlegt	Gagnlegra
„Þú ert alltaf að henda fleiri verkefnum á mig og ég er kominn) með nóg.“	*„Ég hef tekið eftir því að verkefnin mín hafa aukist, en ég er enn óviss um hvaða verkefni eru í raun á minni ábyrgð.“*

Góð leið til að byggja upp samtal er að hafa þrjá þætti í huga:

- *Hvað hefur þú tekið eftir?*
- Hvaða áhrif hefur það haft á þig?
- Hvað þarftu eða hverju viltu fá skýr svör við?

Hlutverk starfsfólks er að hjálpa ungu fólki að finna einfalda og skýra leið til að lýsa því sem er að gerast. Að setja orð á vandann er mikilvægt fyrsta skref. Þögn getur verið merki um að einstaklingur sé farinn að draga sig í hlé, en þegar ungt fólk velur að tjá sig sýnir það vilja til að finna lausn og halda áfram.

Dæmi um upphaf samtals

- *„Mig langar að ræða eitt atriði áður en það verður stærra vandamál.“*
- „Ég finn að ég er farin(n) að draga mig í hlé og langar að ræða það áður en það hefur meiri áhrif.“
- „Ég held að ég þurfi skýrari upplýsingar til að geta sinnt þessu vel.“
- „Eitthvað hefur breyst hjá mér og mig langar að ræða það af hreinskilni.“

Gott að forðast

- *Að hefja samtalið með ásökun eða niðurstöðu í stað þess að lýsa aðstæðum.*
- Að nota orð eins og alltaf, aldrei eða allt, sem geta auðveldlega lokað á samtalið.
- Að bíða þar til gremjan er orðin svo mikil að erfitt er að eiga uppbyggilegt samtal.

Æfing 1: Ein skýr setning (e. The “Smallest True Sentence” Exercise)

Markmið

Að hjálpa ungu fólki að breyta uppsafnaðri gremju eða sterkum tilfinningum í skýra og afmarkaða setningu sem getur orðið upphaf að uppbyggilegu samtali.

Ávinningur æfingar

Æfingin hjálpar ungu fólki að átta sig á að það þarf ekki að útskýra allt í einu. Oft nægir ein skýr og heiðarleg setning til að hefja samtal og skapa grundvöll fyrir lausnaleit. Hún eykur jafnframt sjálfstraust til að tjá þarfir og áhyggjur áður en þær leiða til þess að einstaklingur dregur sig í hlé.

Athugasemd fyrir leiðbeinanda: Markmiðið er ekki að gera vandann minni eða draga úr alvarleika hans. Ef um er að ræða óréttlæti, áreitni eða aðrar alvarlegar aðstæður á ekki að milda skilaboðin. Æfingin snýst um að hjálpa þátttakendum að finna orðalag sem gerir þeim kleift að hefja samtal án þess að missa sjónar á því sem skiptir máli.

Leiðbeiningar

1. Kynnið nokkrar setningar sem endurspegla sterkar tilfinningar eða gremju, til dæmis:
   - „Enginn hlustar á mig.“
   - „Það er alltaf verið að bæta fleiri verkefnum á mig.“ (
   - „Ég nenni þessu ekki lengur.“
2. Látið þátttakendur vinna saman í pörum og endurorða hverja setningu þannig að úr verði einföld, skýr og raunhæf setning sem hægt væri að nota til að hefja uppbyggilegt samtal.
3. Að verkefninu loknu ræðið saman:
   - Hvað breyttist þegar setningin varð styttri og skýrari?
   - Hvora útgáfuna væri auðveldara að bregðast við?
   - Hvernig getur skýr og afmörkuð setning auðveldað samtal um erfið mál?



3.4 Micro-skill 2: Að setja mörk

Að setja mörk er mikilvæg samskiptafærni og á ekki að rugla saman við hljóðláta uppsögn. Heilbrigð mörk fela í sér að einstaklingur segir skýrt frá því hvað hann getur tekið að sér og hvað er ekki raunhæft eða sjálfbært. Hljóðlát uppsögn felst hins vegar oft í því að draga sig í hlé án þess að segja frá því sem veldur vanlíðan eða álagi.

Gagnlegt er að byggja skilaboðin á þremur þáttum:

- *Hvað get ég gert?*
- Hvað get ég ekki tekið að mér til lengri tíma?
- Hvað myndi auðvelda mér að sinna þessu vel?

Til dæmis:

„Ég get klárað þetta verkefni fyrir föstudag, en ég get ekki tekið hitt verkefnið að mér líka án þess að það bitni á gæðum vinnunnar.“

Góð mörk eru skýr, raunhæf og sett fram tímanlega. Þau auðvelda öðrum að bregðast við áður en álag eða óánægja hefur safnast upp. Óskýr mörk birtast hins vegar oft í óljósum skilaboðum, endurteknum afsökunarbeiðnum eða því að einstaklingur reynir að takast á við aðstæður án þess að segja frá því sem hann ræður ekki við.

Að setja mörk getur verið misauðvelt. Sumt ungt fólk upplifir meiri þrýsting en aðrir til að aðlagast væntingum umhverfisins og getur því átt erfiðara með að segja frá eigin þörfum. Þegar einstaklingur treystir sér ekki til að setja mörk er hætt við að hann dragi sig smám saman í hlé í stað þess að ræða vandann.

Dæmi um orðalag sem getur hjálpað

- *„Mig langar að sinna þessu vel en þarf að vera hreinskilinn) um hvað er raunhæft.“*
- „Ég vil leggja mig fram í þessu hlutverki en get ekki tekist á við verkefni sem bætast við með mjög skömmum fyrirvara í hverri viku.“
- „Ég myndi eiga auðveldara með að skipuleggja mig ef það væri skýrara hvað er brýnt og hvað getur beðið.“

Algengar gildrur sem gott er að forðast

- *Að biðjast svo oft afsökunar að mörkin verða óskýr.*
- Að setja sér mörk án þess að segja öðrum frá þeim.
- Að bíða þar til gremjan eða álagið er orðið of mikið.

Æfing 2: Mörk eða fráhvarf? *(e. Boundary Builder Cards)*

Markmið

Að hjálpa ungu fólki að greina á milli heilbrigðra marka, óskýrra skilaboða og þess að draga sig í hlé án útskýringa.

Ávinningur æfingar

Æfingin hjálpar þátttakendum að greina muninn á því að setja heilbrigð mörk og því að draga sig í hlé. Með því að ræða ólík dæmi verða þeir betur í stakk búnir til að átta sig á hvenær þörf er á skýrari samskiptum, stuðningi eða frekar samtali.

Athugasemd fyrir leiðbeinanda: Hvetjið þátttakendur til að skoða samhengi hverju sinni. Sama hegðun getur haft ólíka merkingu eftir álagi, öryggi, heilsu, fötlun, menningu eða óvissu um stöðu einstaklings.

Leiðbeiningar

1. Útbúið spjöld með stuttum dæmum, til dæmis:
   - „Starfsmaður hættir að svara skilaboðum eftir kl. 19 án þess að segja frá því.“
   - „Ungur starfsmaður segist geta lokið einu verkefni vel, en ekki þremur í einu.“
   - *„Einstaklingur segist ekki lengur geta tekið að sér helgarverkefni nema það sé samið um það fyrirfram.“*
2. Látið þátttakendur vinna í litlum hópum og flokka spjöldin í fjóra flokka:
   - Heilbrigð mörk
   - Óskýr skilaboð
   - Að draga sig í hlé
   - Fer eftir aðstæðum
3. Að verkefninu loknu ræðið saman:
   - Hvað gerir mörk skýr?
   - Hvenær getur verið erfitt að greina á milli þess að setja mörk og þess að forðast að takast á við málið?
   - Hvaða upplýsingar vantar stundum til að skilja aðstæður rétt?

3.5 Micro-skill 3: Að leita eftir endurgjöf

Að biðja um endurgjöf er mikilvæg samskiptafærni. Þegar ungt fólk hættir að leita eftir endurgjöf getur það verið eitt af fyrstu merkjunum um að það sé farið að missa tengsl við starf sitt eða verkefni.

Margt ungt fólk biður ekki um endurgjöf af ótta við gagnrýni eða óljós svör. Þá getur verið erfitt að átta sig á því hvort það sé á réttri leið. Óvissan eykst, sjálfstraustið minnkar og líklegra er að einstaklingurinn dragi sig í hlé.

Markvissar spurningar skila yfirleitt gagnlegri endurgjöf en almennar spurningar á borð við *„Hvernig gengur mér?“* Betra er að beina spurningunni að afmörkuðum þætti.

Til dæmis:

- *„Get ég fengið endurgjöf á hvernig ég leysti þetta verkefni?“*
- *„Hvað finnst þér hafa tekist vel og hvað gæti ég gert öðruvísi?“*
- *„Hvernig myndi góður árangur líta út hjá mér næstu tvær vikurnar?“*

Starfsfólk getur stutt ungt fólk með því að hjálpa því að skýra hvað það vill fá út úr endurgjöfinni. Er markmiðið að fá skýrari leiðbeiningar, hugmyndir um hvað megi bæta eða staðfestingu á því sem gengur vel?

Að biðja um endurgjöf sýnir frumkvæði og vilja til að læra. Það getur jafnframt komið í veg fyrir að óvissa og vangaveltur leiði til þess að einstaklingur dragi sig smám saman í hlé.

Algengar gildrur sem gott er að forðast

- Að biðja um endurgjöf á of mörgu í einu.
- Að líta á endurgjöf sem dóm um eigið virði.
- Að gera ráð fyrir að engin endurgjöf þýðir að allt sé í lagi.



Þjálfun í ungmennastarfi

Æfing 3: Biðjum um markvissa endurgjöf *(e. Feedback Mapping)*

Markmið

Að hjálpa ungu fólki að átta sig á hvaða endurgjöf það þarf og hvernig það getur óskað eftir henni á skýran hátt.

Ávinningur æfingar

Æfingin hjálpar þátttakendum að átta sig á því hvað þeir vilja fá út úr endurgjöf og hvernig þeir geta óskað eftir henni með skýrum hætti. Það eykur líkurnar á gagnlegu samtali og dregur úr óvissu um eigin frammistöðu.

Athugasemd fyrir leiðbeinanda: Mikilvægt er að hafa í huga að ekki eru allar aðstæður þannig að auðvelt eða öruggt sé að biðja um endurgjöf. Ef einstaklingur hefur ítrekað leitað eftir endurgjöf án þess að fá skýr eða gagnleg svör getur það bent til þess að vandinn liggi ekki hjá honum einum. Þá getur verið þörf á að skoða aðstæður nánar og finna aðrar leiðir til stuðnings.

Leiðbeiningar

1. Biðjið hvern þátttakanda að velja verkefni eða hlutverk þar sem hann upplifir óvissu eða vill bæta sig.
2. Ræðið saman hvaða endurgjöf myndi nýtast best. Er þörf á:
    - skýrari væntingum?
    - viðurkenningu á því sem gengur vel?
    - ábendingum um hvað mætti gera betur?
3. Látið þátttakendur semja eina skýra spurningu sem þeir geta lagt fyrir leiðbeinanda, yfirmann eða annan sem getur veitt þeim endurgjöf.

3.6 Micro-skill 4: Að sækja stuðnings áður en vandinn vex

Margt ungt fólk bíður of lengi með að leita stuðnings. Sumum finnst það merki um að þau ráði ekki við aðstæður sjálf en önnur telja vandann ekki nægilega alvarlegan til að ræða hann. Þess vegna er mikilvægt að efla færni ungs fólks til að leita stuðnings áður en vandinn verður yfirþyrmandi.

Gagnlegt er að hjálpa einstaklingum að undirbúa samtalið með því að svara þremur einföldum spurningum:

- Hvað er að gerast?
- Hvað hef ég þegar reynt?
- Hvaða stuðning vantar mig núna?

Þegar staðan er sett fram með þessum hætti verður auðveldara að útskýra vandann og skýrara fyrir öðrum hvernig þeir geta stutt við einstaklinginn.

Það er einnig mikilvægt að ræða hvers konar stuðning hentar hverju sinni. Stundum nægir að fá einhvern til að hlusta eða aðstoð við að undirbúa samtal. Í öðrum tilvikum getur verið þörf á upplýsingum, ráðgjöf eða aðstoð við að finna viðeigandi úrræði. Ef málið snýr að áreitni, mismunun, alvarlegri vanlíðan eða öðrum aðstæðum sem kalla á sérhæfðan stuðning þarf að tryggja að einstaklingurinn fái viðeigandi aðstoð.

Dæmi um orðalag sem getur hjálpað

- *„Ég held að ég geti ekki leyst þetta einn og mig langar að ræða hvað gæti verið skynsamlegt næsta skref.“*
- *„Ég finn að ég er farin(n) að draga mig í hlé og vil bregðast við áður en það hefur meiri áhrif.“*
- *„Ég þarf ekki að einhver leysi þetta fyrir mig, en mig vantar aðstoð við að átta mig á næstu skrefum.“*

Algengar gildrur sem gott er að forðast

- Að bíða þar til vandinn er orðinn yfirþyrmandi.
- Að leita fyrst stuðnings þegar ástandið er orðið mjög erfitt.
- Að líta svo á að vandamál séu annaðhvort svo lítil að ekki sé ástæða til að ræða þau eða svo alvarleg að þau krefjist sérhæfðrar þjónustu.

Þjálfun í ungmennastarfi

Æfing 4: Stuðningsnetið mitt *(e. Support Map: Who Helps With What?)*

Markmið

Að hjálpa ungu fólki að átta sig á hvert það getur leitað eftir stuðningi og hvers konar stuðning ólíkir aðilar geta veitt.

Ávinningur æfingar

Æfingin hjálpar þátttakendum að átta sig á að stuðningur getur komið úr ólíkum áttum og að mismunandi aðilar geta gegnt ólíku hlutverki. Með því að velta þessum möguleikum fyrir sér fyrirfram verður auðveldara að leita stuðnings þegar þörf krefur.

Athugasemd fyrir leiðbeinanda: Sumir þátttakendur kunna að átta sig á því að þeir hafa fáa sem þeir treysta eða geta leitað til. Það getur verið mikilvægt tilefni til frekara samtals og eftirfylgni.

Leiðbeiningar

1. Látið hvern þátttakanda fá autt blað og skrifa nafnið sitt í miðjuna.
2. Í kringum nafnið skrifa þátttakendur nöfn þeirra sem þeir gætu leitað til, til dæmis:
    - leiðbeinanda
    - yfirmanns
    - samstarfsfélaga sem þeir treysta
    - vinar eða fjölskyldumeðlims
    - ráðgjafa eða annars fagaðila
3. Fyrir hvern aðila ræða þátttakendur:
    - Hvers konar stuðning gæti þessi aðili veitt?
    - Hversu auðvelt eða öruggt væri að leita til hans?
    - Hvað myndi ég vilja biðja hann um?
4. Að lokum velja þátttakendur einn aðila sem þeir myndu líklegast leita til ef þeir þurfa meiri stuðning.

3.7 Tillögur að orðalagi

Setningarnar hér að neðan eru hugsaðar sem stuðningur við erfið samtöl. Þær eru ekki ætlaðar til að læra utanbókar heldur sem dæmi um hvernig hægt er að hefja samtal. Hvetjið ungt fólk til að laga orðalagið að eigin aðstæðum og því sem því finnst eðlilegt að segja.

Að hefja samtal

- *„Eigum við að taka stutt spjall í vikunni? Það er eitt sem mig langar að ræða áður en það verður stærra mál.“*
- *„Mig langar að ræða þetta núna frekar en að bíða með það.“*
- *„Ég hef verið að velta einu fyrir mér og held að það væri gott að ræða það.“*

Að fá skýrari væntingar

- *„Ég er ekki alveg viss um hvað er ætlast til af mér.“*
- *„Getum við farið yfir hvað þarf að klára fyrst og hvað getur beðið?“*
- *„Hvernig myndir þú vilja sjá þetta verkefni unnið?“*

Að ræða álag

- *„Mig langar að segja frá því að álagið er farið að verða meira en ég ræð við.“*
- *„Ég get haldið áfram með þetta, en ég þarf aðstoð við að forgangsraða.“*
- *„Ég hef áhyggjur af því að ef ég held áfram á sama hraða muni það bitna á vinnunni.“*

Að setja mörk

- *„Mig langar að halda áfram með þetta, en ég þarf skýrari mörk um hvenær ég á að vera tiltækur).“*
- *„Ég get tekið þetta verkefni að mér, en þá þarf eitthvað annað að bíða.“*
- *„Ég vil halda áfram að taka þátt, en ég þarf að finna leið sem hentar mér til lengri tíma.“*

Að biðja um endurgjöf

- *„Get ég fengið endurgjöf á þessu verkefni áður en ég held áfram?“*
- *„Hvað finnst þér hafa tekist vel og hvað mætti ég gera öðruvísi?“*
- *„Hvað finnst þér mikilvægast að ég leggi áherslu á næst?“*

Að segja frá því að maður sé farinn að draga sig í hlé

- *„Ég hef tekið eftir því að ég er farinn) að draga mig í hlé og mig langar að ræða það.“*
- *„Mér finnst ég ekki eins tengd(ur) þessu og áður.“*
- *„Það hefur eitthvað breyst hjá mér og mig langar að ræða það áður en það hefur meiri áhrif.“*

Að leita stuðnings

- *„Ég held að ég nái ekki að leysa þetta einn og mig langar að fá ráð um næstu skref.“*
- *„Hver heldur þú að gæti hjálpað mér með þetta?“*
- *„Ég finn að þetta hefur meiri áhrif á mig en ég bjóst við.“*

Að taka virkari þátt á ný

- *„Ég veit að ég hef verið fjarlægari undanfarið og mig langar að ræða hvernig ég get komist betur af stað aftur.“*
- *„Ég held að ég hafi dregið mig til baka vegna þess að ég vissi ekki hvernig ég ætti að ræða það sem var að gerast.“*
- *„Mig langar að segja frá því sem hefur breyst hjá mér í stað þess að halda þessu bara fyrir mig.“*

3.8 Leiðbeinandi spurningar fyrir starfsfólk

Þegar ungt fólk stendur frammi fyrir erfiðu samtali er freistandi að gefa því lausnina eða segja því nákvæmlega hvað það eigi að segja. Oft er þó gagnlegra að hjálpa því að átta sig á stöðunni, undirbúa sig og finna eigin orð. Markmiðið er ekki að tala fyrir hönd þess heldur að efla sjálfstæði þess og sjálfstraust í samskiptum.

Til að skýra vandann

- Hvað er það sem þú vilt ræða?
- Hvernig myndir þú lýsa vandanum í einni skýrri setningu?
- Hvað viltu að hinn aðilinn skilji?

Til að undirbúa mörk

- Hvað er það sem gengur ekki upp fyrir þig eins og staðan er núna?
- Hvað myndi gera verkefnið eða aðstæðurnar viðráðanlegri?
- Hvað getur þú tekið að þér og hvar þarftu að draga mörkin?

Til að undirbúa beiðni um endurgjöf

- Hvers konar endurgjöf myndi nýtast þér best?
- Hvern treystir þú best til að veita þér slíka endurgjöf?
- Hvaða einfalda spurning gæti hjálpað þér að komast áfram?

Til að styðja við að leita stuðnings

- Þarftu aðstoð við að undirbúa samtalið eða ertu enn að velta fyrir þér hvort þú eigir að eiga það?
- Hvers konar stuðningur myndi hjálpa þér mest núna?
- Er þetta mál sem hægt er að leysa með samtali eða er kominn tími til að leita frekari aðstoðar?

Til að fylgja málinu eftir

- Hvað varð skýrara eftir samtalið?
- Hvað var ákveðið að gera næst?
- Hvaða stuðning þarftu núna?

Það sem gott er að forðast

- Að tala fyrir hönd ungs fólks þegar það getur tjáð sig sjálft.
- Að hvetja til beinna samskipta án þess að taka mið af því hvort aðstæður séu öruggar.
- Að líta á hvert einasta vandamál sem skort á sjálfstrausti.
- Að túlka erfiðleika í samskiptum sem persónulegan brest fremur en færni sem hægt er að þróa.

Athugið: Markmiðið er ekki að leysa vandann fyrir ungt fólk heldur að styðja það í að takast á við hann. Með góðum undirbúningi, viðeigandi stuðningi og reglulegri æfingu verður auðveldara að eiga erfið samtöl og finna lausnir.

3.9 Undirbúningur og eftirfylgni

Samtöl skila mestum árangri þegar þeim er fylgt eftir. Einföld verkfæri geta hjálpað ungu fólki að undirbúa samtal, fara yfir það sem kom fram og ákveða næstu skref. Þau geta jafnframt auðveldað starfsfólki að fylgja málum eftir. Markmiðið er að skapa samfellu í stuðningnum, ekki að auka skráningu.

Fyrir samtalið

Hvetjið ungt fólk til að velta fyrir sér:

- Hvað er að gerast og hvað hefur mest áhrif á mig?
- Hvað vil ég að hinn aðilinn skilji?
- Hverju vil ég óska eftir eða hvað vil ég að breytist?

Eftir samtalið

Hægt er að draga saman:

- Hvað varð skýrara og hvað stendur enn út af?
- Hvað var ákveðið og hvert er næsta skref?
- Þarf ég frekari stuðning?

Eftirfylgni starfsfólks

Skráið aðeins það sem skiptir máli:

- Dagsetningu og tilefni samtals.
- Helstu niðurstöður og næstu skref.
- Hvenær á að fylgja málinu eftir og hvort þörf sé á frekari stuðningi eða tilvísun.

Athugið: Markmiðið með þessum verkfærum er ekki að safna upplýsingum um ungt fólk. Þau eiga að styðja við góð samskipti, samræmda eftirfylgni og tryggja að mikilvæg mál gleymist ekki.

3.10 Aðlögun að ólíkum þörfum og aðstæðum

Ungt fólk er ólíkt og því hentar sama samskiptafærni ekki öllum á sama hátt. Markmiðið er ekki að breyta innihaldi hennar heldur að laga framkvæmdina að þörfum og aðstæðum hvers og eins.

Taugafjölbreytt (e. neurodivergent) ungt fólk eða þau sem kjósa skýra umgjörð

- Notið skriflegar leiðbeiningar áður en samtalið hefst.
- Hafið orðalag einfalt, skýrt og bókstaflegt.
- Gerið samtalið fyrirsjáanlegt og útskýrið hvernig það fer fram.

Ungt fólk með lítið sjálfstraust eða kvíða vegna fyrsta starfs

- Byrjið á stuttum setningastofnum þegar það á við.
- Gefið tíma til að æfa svör oftar en einu sinni.
- Einbeitið ykkur að einu atriði í einu.

Innflytjendur eða ungt fólk sem sýnir varfærni í samskiptum við fólk í valdastöðum

- Hafið í huga að bein samskipti geta reynst menningarlega erfið.
- Bjóðið skýrt en kurteislegt og óbeinna orðalag þegar það hentar.
- Túlkið ekki þögn eða varfærni sem merki um áhugaleysi.

Heyrnarskert ungt fólk eða aðstæður þar sem tryggja þarf aðgengileg samskipti

- Gerið mikilvægar upplýsingar einnig aðgengilegar í skriflegu formi.
- Gefið nægan tíma til að hugsa og svara.
- Bjóðið fleiri en eina leið til þátttöku, til dæmis samtal, skrifleg svör eða vinnu í pörum.

Sjálfboðaliðastörf

- Hafið í huga að ungt fólk getur fundið fyrir þrýstingi til að samþykkja öll verkefni vegna þess að þau þjóna góðum málstað.
- Leggið áherslu á að eðlilegt sé að setja mörk og segja nei þegar við á.

Ungt fólk á dreifbýlum eða afskekktum svæðum

- Hafið í huga að færri tækifæri geta verið til óformlegra samskipta og eftirfylgni.
- Nýtið regluleg skrifleg samskipti eða fjarfundi þegar erfitt er að hittast.
- Kortleggið hvaða stuðningur (e. Support Mapping) stendur til boða þegar staðbundin úrræði eru takmörkuð.

Athugið: Í sjálfboðastarfi er sérstaklega mikilvægt að ræða mörk og minna á að það er í lagi að hafna verkefnum eða biðja um breytingar. Þar sem stuðningsnet er takmarkað getur einnig skipt máli að hjálpa ungu fólki að átta sig á hvert það getur leitað eftir stuðningi.

Kafli 3: Lykilatriði

Tímanleg samtöl skipta máli.

Hljóðlát uppsögn þróast oft smám saman. Stutt og heiðarlegt samtal getur komið í veg fyrir að einstaklingur dragi sig enn frekar í hlé.

Samskiptafærni skiptir sköpum.

Að setja orð á vandann, setja heilbrigð mörk, biðja um endurgjöf og leita stuðnings eru einföld verkfæri sem geta haft veruleg áhrif á þátttöku og líðan.

Að setja mörk er ekki það sama og að draga sig í hlé.

Þegar mörk eru rædd skapast tækifæri til lausnaleitar. Þegar þau eru ekki tjáð getur fjarlægðin aukist.

Endurgjöf dregur úr óvissu.

Markviss endurgjöf hjálpar ungu fólki að átta sig á væntingum, sjá eigin styrkleika og finna leiðir til að þróast áfram.

Það er mikilvægt að leita stuðnings tímanlega.

Ungt fólk þarf ekki að bíða þar til vandinn er orðinn yfirþyrmandi. Oft er fyrsta skrefið einfaldlega að ræða stöðuna við einhvern sem það treystir.

Hlutverk starfsfólks er að styðja, ekki leysa vandann fyrir aðra.

Mikilvægt er að hjálpa ungu fólki að undirbúa samtöl, æfa samskipti og finna eigin leiðir til lausna.

Næsti hluti handbókarinnar byggir á þessari samskiptafærni.

Þar eru kynnt verkefni og vinnuaðferðir sem styðja við markvissa þjálfun í hópastarfi, vinnustofum og öðru skipulögðu starfi með ungu fólki.



HLUTI IV – Verklegar æfingar

Í fyrri köflum handbókarinnar var fjallað um hvað hljóðlát uppsögn er, hvernig hún getur þróast og hvaða fyrstu merki geta bent til þess að ungt fólk sé farið að draga sig í hlé. Næsta skref er að vinna með þessi merki í framkvæmd.

Æfingarnar í þessum kafla eru ætlaðar til að hjálpa ungu fólki að taka eftir fyrstu merkjum, ræða þau og finna leiðir til að halda áfram virkri þátttöku. Þær skapa jafnframt tækifæri fyrir starfsfólk og ungt fólk til að ræða þátttöku, samskipti og líðan á uppbyggilegan hátt.

Í næsta hluta handbókarinnar er kynntur **STAY-ramminn**. Hann byggir á sömu meginhugmynd; að hægt sé að greina fyrstu merki hljóðlátar uppsagnar og bregðast við áður en hún þróast frekar. STAY veitir starfsfólki skýrt verklag sem styður við það ferli.

4.1 Hvers vegna verklegar æfingar skipta máli

Það er ekki alltaf nóg að vita hvað þarf að gera. Þótt ungt fólk þekki fyrstu merki þess að vera farið að draga sig í hlé getur verið erfitt að bregðast við þeim. Oft er auðveldara að þegja, fresta samtali eða vona að vandinn leysist af sjálfu sér. Það tengist sjaldnast skorti á þekkingu heldur frekar óöryggi, venjum eða ótta við viðbrögð annarra.

Þess vegna skiptir máli að skapa tækifæri til að æfa sig. Með því að ræða reynslu, prófa mismunandi leiðir og vinna með raunhæf dæmi getur ungt fólk þróað með sér færni sem nýtist þegar krefjandi aðstæður koma upp. Markmiðið er að styðja það í að bregðast fyrr við, ræða það sem skiptir máli og finna leiðir áfram áður en það dregur sig í hlé.

Kaflanum er skipt í viðfangsefni sem byggja hvert á öðru. Fyrst er unnið með að þekkja fyrstu merki þess að draga sig í hlé. Því næst er skoðaður munurinn á því að setja mörk og að draga sig í hlé. Síðan er unnið með að tjá sig áður en maður lokar á sig, biðja um og taka við endurgjöf og að lokum að endurnýja tengsl og gera áætlun um næstu skref.

Í lok hverrar æfingar eru hæfniviðmið tengd Youthpass sem sýna hvaða þekkingu, færni og hæfni ungt fólk getur þróað með þátttöku í verkefninu.

4.2 Hvernig eru þessar æfingar framkvæmdar

Leiðbeiningarnar hér að neðan eiga við um allar æfingarnar í þessum kafla og eru ætlaðar leiðbeinendum. Þær fjalla um undirbúning, framkvæmd og hvernig hægt er að laga æfingarnar að ólíkum hópum og aðstæðum.

Æfingarnar eru allar settar upp á sambærilegan hátt. Í hverri þeirra er að finna markmið, leiðbeiningar um framkvæmd, umræðuspurningar, verkefni til að vinna áfram með og hæfniviðmið samkvæmt Youthpass.

Áður en hafist er handa er gott fyrir leiðbeinendur að hafa í huga:

Leggið áherslu á samtal og þátttöku.

Markmiðið er ekki að leiðrétta þátttakendur eða segja því hvernig því eigi að líða, heldur að styðja það í að skoða eigin aðstæður, ræða mögulegar leiðir og finna lausnir sem henta.

Virðið þátttöku hvers og eins.

Enginn á að þurfa að segja frá eigin reynslu. Hægt er að vinna með dæmi, skrifleg verkefni, samtalsæfingar eða vinnu í pörum. Þátttakendur hafa alltaf val um að taka þátt fylgjast með eða laga verkefnið að eigin þörfum.

Haldið skýrum mörkum milli starfs með ungu fólki og meðferðar.

Verkefnin styðja samskipti, þátttöku og umhugsun en koma ekki í stað geðheilbrigðisþjónustu, formlegra verkferla á vinnustað eða annarra úrræða þegar þeirra er þörf.

Aðlagið verkefnin að þörfum hópsins.

Hægt er að stytta þau, sameina eða breyta þeim eftir aldri, stærð hópsins, reynslu og aðstæðum.

Ljúkið hverju verkefni með skýru næsta skrefi.

Það getur verið stutt umhugsun, samtal milli þátttakenda eða ákvörðun um næstu skref. Þannig verður auðveldara að nýta lærdóminn utan verkefnisins.

4.3 Æfing 1: Hvernig hljóðlát uppgjöf birtist áður en hún er sýnileg

Notið stutt og raunhæf dæmi sem endurspegla hversdagslegar aðstæður. Dæmin eiga að hjálpa ungu fólki að þekkja fyrstu merki þess að einstaklingur sé farinn að draga sig í hlé og skapa grunn fyrir umræðu um möguleg viðbrögð

Markmið

Að hjálpa ungu fólki að þekkja fyrstu merki þess að það sé farið að draga sig í hlé. Þá áður en það verður hluti af daglegu lífi þess.

Markhópur

Ungt fólk á aldrinum 18–28 ára sem starfar með börnum og ungmennum í æskulýðsstarfi.

Tímalengd

75 mínútur

Námsefni

- Flettiblöð eða tafla
- Minnismiðar og tússpennar
- Dæmaspjöld, prentuð eða sýnd á skjá
- Valfrjálst: græn, gul og rauð spjöld

Undirbúningur

Undirbúið fimm til sex dæmi sem sýna fyrstu merki þess að einstaklingur sé farinn að draga sig í hlé.

- Einstaklingur hættir að koma með hugmyndir á fundum
- Einstaklingur sinnir verkefnum en hættir að spyrja spurninga
- Einstaklingur verður ítrekað neikvæðari þegar rætt er um vinnu.

Framkvæmd æfingar

1. Upphaf (10 mín.) Byrjið á spurningunni: „Hvert er eitt lítið merki um að einhver sé farinn að draga sig í hlé?“ Hver skrifar eitt svar á minnismiða. Safnið svörunum saman og lesið þau upp áður en umræður hefjast.

2. Fyrstu merkin (10 mín.) Ræðið hvernig fólk dregur sig yfirleitt smám saman í hlé. Skoðið dæmi um breytingar eins og minna frumkvæði, minni þátttöku, færri spurningar eða minni áhuga.

3. Flokkun dæma (20 mín.) Skiptið í litla hópa og látið hvern hóp flokka dæmin í þrjá flokka: fyrstu merki um að draga sig í hlé, tímabundin þreyta eða álag eða getur verið hvort tveggja. Leggið áherslu á umræðuna frekar en að finna eitt rétt svar.

4. Umferðarljósið (15 mín.) Kynnið grænt, gult og rautt sem leið til að meta dæmin. Ræðið hvað gæti fært aðstæður frá grænu yfir í gult eða rautt.

5. Samtal í pörum (10 mín.) Ræðið spurningarnar í pörum. Enginn þarf að segja frá umræðunni í stórum hópi.

6. Lok (10 mín.). Ljúkið með því að allir skrifa: „Eitt merki sem ég vil ekki hunsa hjá sjálfum mér aftur er…“

Æfing í samskiptum

Unnið er í pörum. Annar aðili leikur einstakling sem hefur dregið sig í hlé en mætir enn reglulega. Hin æfir sig í að sýna áhuga og hefja samtal án þess að draga ályktanir. Dæmi: *„Ég hef tekið eftir því að þú hefur verið aðeins hljóðlátari upp á síðkastið. Hvernig hefur þú það?“*

Til umræðu

- Hvaða merki var auðveldast að taka eftir? Hvað var erfiðast?
- Hvers vegna er auðvelt að líta framhjá fyrstu merkjum þess að einhver sé að draga sig í hlé?
- Hvernig er hægt að sýna umhyggju án þess að ganga of nærri?

Næstu skref

Skrifaðu niður eitt merki sem þú vilt taka fyrr eftir hjá sjálfum þér og eitt skref sem þú ætlar að taka ef þú verður var við það

Youthpass

- Aukin meðvitund um eigin þátttöku og hvatningu
- Hæfni til að greina mynstur frekar en einstök atvik
- Aukinn skilningur á því hvernig starf og nám geta haft áhrif á líðan

Aðlögun

- Ef æfing fer fram í gegnum internetið má nota sameiginlega töflu eða spjall til að flokka dæmin.
- Ef hópurinn er óvanur eða óörugg er betra að byggja umræðuna á tilbúnum dæmum heldur en persónulegri reynslu

4.4 Æfing 2: Greina mörk og undanhald?

Þegar fyrstu merkin hafa verið greind er næsta skref að velta fyrir sér hvort um sé að ræða heilbrigð mörk eða fyrstu merki þess að einstaklingur sé farinn að draga sig í hlé.

Markmið

Að aðstoða þátttakendur við að skilgreina hver munurinn á heilbrigðum mörkum og hljóðlátu undirhaldi er

Markhópur

Ungt fólk á aldrinum 18-28 ára, þá sér í lagi þau sem eru að taka fyrstu skref á vinnumarkaði, sjálfboðastarfi og starfsnámi

Tímalengd

90 mínútur

Námsefni

- Útprentuð spil með mismunandi staðhæfingum
- Pappír og penni
- Flettitafla
- Valfrjálst: Lína á gólfi þar sem þátttakendur staðsetja sig eftir sínu mati eða rafrænni könnun

Undirbúningur

Dæmi um staðhæfingar

- „Ég mæti í vinnuna, sinni mínu og fer svo heim“
- „Ég svara ekki skilaboðum eftir að vinnudegi lýkur“
- „Ég hætti að leggja mig fram umfram því sem þurfti þar sem enginn tók eftir því“
- „Ég hætti að taka að mér aukaverkefni án þess að segja neinum frá því“

4.5 Æfing 3: Segja frá áður en þú lokar þig af

Þegar skýrara er hvað liggur að baki verður auðveldara að taka samtalið áður en vandinn vex og finna leiðir til að bregðast við í tíma.

Markmið

Að hjálpa ungu fólki að æfa skýr og uppbyggileg samskipti áður en það dregur sig í hlé eða hætti að segja frá erfiðum málum

Markhópur

Ungt fólk á aldrinum 18-28 ára. Miðað er sérstaklega að þeim sem eiga erfitt að taka upp erfið mál eða leggja eigin þarfir til hliðar þar til þau draga sig í hlé

Tímalengd

90 mínútur

Námsefni

Blöð eða glærur / Skriffæri / Valfrjálst: Athugunarlisti fyrir samtalsæfingar

Undirbúningur

Undirbúið 3-4 stutt dæmi þar sem þátttakendur taka fyrir mál áður en það verður að vandamáli. / Óljósar væntingar um hlutverk eða verkefni / Of mörg verkefni á sama tíma / Skortur á viðurkenningu eða endurgjöf / Minnkandi áhugi vegna ómarkvissra samskipta

Framkvæmd æfingar

1. Upphaf (10 mín). Byrjið á spurningunni: „Hvað kemur oftast í veg fyrir að fólk taki mál upp strax?“ Skráið svör hópsins á töflu og ræðið meðal annars óttа, óvissu, óþægindi, samviskubit og erfiðleika við að finna réttu orðin.

2. Að taka fyrstu skrefin (10 mín). Ræðið hvernig hægt er að taka mál upp á einfaldan og skýran hátt. Byrjið á því að lýsa því sem þið hafið tekið eftir, segið hvaða áhrif það hefur og setjið fram ósk eða spurningu. Leggið áherslu á að oft nægir ein skýr setning til að opna samtal. Dæmi: *„Ég er ekki alveg viss um hvers er ætlast af mér.“* og *„Getum við farið yfir hvað ætti að hafa forgang í þessari viku?“*

3. Orðað á annan hátt (15 mín). Látið hópinn vinna með neikvæðar staðhæfingar og breyta þeim í setningar sem opna fyrir samtal í stað þess að loka því.

4. Samtalsæfingar (20 mín). Þátttakendur vinna í pörum eða þriggja manna hópum og æfa upphaf samtals út frá einu dæmi. Ef unnið er í þriggja manna hópi fylgist einn með og veitir endurgjöf um hvort skilaboðin voru skýr, laus við ásakanir og leiddu til uppbyggilegrar lausnar.

5. Endurgjöf og endurbætur (15 mín). Endurtakið samtalið með hliðsjón af endurgjöfinni og prófið annað orðalag eða aðra framsetningu.

6. Umræður (10 mín). Ræðið hvað reyndist erfiðast og hvað var auðveldast.

7. „Mín leið áfram“ (10 mín). Ljúkið æfingunni með því að allir skrifa eina setningu sem þeir gætu notað í raunverulegu samtali.

Æfing 3.1 – Erfið málefni

Það getur verið erfitt að taka upp erfið mál. Í þessari æfingu fær ungt fólk tækifæri til að æfa sig í að hefja samtal áður en lítil mál verða stærri.

Dæmi um samtöl

„Ég er ekki alveg viss um hvers er ætlast af mér.“ / „Ég hef tekið að mér of mikið undanfarið án þess að segja frá því.“ / „Mér finnst framlag mitt ekki fá þá athygli sem það á skilið.“ / „Ég hef tekið eftir því að ég er farinn að draga mig í hlé og mig langar að ræða það.“

Til umræðu

Hvaða setning myndi reynast auðveldust til að nota í raunverulegu samtali? Hvers vegna? / Hvernig er hægt að vera hreinskilin án þess að gera samtalið erfiðara en þarf? / Hvað kemur í veg fyrir að við segjum frá því sem skiptir máli?

Næstu skref

Skrifa niður eina setningu sem hægt er að nota til að hefja erfitt samtal og eina spurningu sem gæti opnað samtalið frekar

Youthpass

Að tjá sig á skýran og uppbyggilegan hátt. / Að taka erfið mál upp áður en þau verða að stærri vandamálum. / Að grípa fyrr til aðgerða þegar þörf er á.

Aðlögun

Ef þátttakendur vilja ekki taka þátt í samtalsæfingum má vinna verkefnið skriflega. Þá annað hvort með því að semja samtöl og skiptast á hugmyndum.

4.6 Æfing 4: Biðja um endurgjöf

Þegar samtalið er hafið getur markviss endurgjöf hjálpað til við að skapa meiri skýrleika um næstu skref.

Markmið

Að hjálpa ungu fólki að biðja um skýra og góða endurgjöf sem eykur skilning og dregur úr óvissu

Markhópur

Ungt fólk á aldrinum 18-28 ára sem tekur þátt í ýmiss konar æskulýðsstarfi

Tímalengd

75 mínútur

Námsefni

- Pappír og pennar
- Tafla eða sameiginlegur skjár
- Valfrjálst: Spjöld með dæmum um spurningar

Undirbúningur

Undirbúið nokkur dæmi sem sýna muninn á óskýrum spurningum þegar beðið er um endurgjöf

Framkvæmd æfingar

1. Upphaf (10 mín). Byrjið á spurningunni: „Hvers vegna getur verið erfitt að biðja um endurgjöf?“ Skráið svör hópsins og veltið meðal annars fyrir ykkur ótta við gagnrýni, að vera dæmdur eða að fá svar sem veldur vonbrigðum.

2. Hvers konar endurgjöf þarf? (10 mín). Skoðið hvaða þörf liggur að baki þegar fólk biður um endurgjöf. Er verið að leita eftir skýrari leiðbeiningum, betri forgangsröðun, viðurkenningu eða staðfestingu?

3. Skýrari spurningar (10 mín). Berið saman almennar og markvissar spurningar. Veltið fyrir ykkur hvers vegna skýrar spurningar leiða frekar til gagnlegra svara.

4. Tvær spurningar (15 mín). Fáið þátttakendur til að hugsa um aðstæður þar sem það hefur verið óvisst. Hver og einn semur eina skýra spurningu til að biðja um endurgjöf og eina spurningu sem getur haldið samtalinu áfram.

5. Samtalsæfingar (15 mín). Þátttakendur vinna í pörum. Annað biður um endurgjöf en hinn bregst við í hlutverki yfirmanns, leiðbeinanda eða verkefnastjóra. Skiptið síðan um hlutverk og veltið fyrir ykkur hvernig ólík svör höfðu áhrif á samtalið.

6. Stuðningsnetið *(e. Support Mapping)* **og næstu skref – Hvað á að gera við svörin? (10 mín).** Ræðið hvernig hægt er að nýta endurgjöf, jafnvel þótt hún sé ekki sú sem vonast var eftir. Hvað er hægt að gera næst?

7. Lokamat (5 mín). Ljúkið æfingunni með því að allir skrifi: „Sú endurgjöf sem myndi nýtast mér best núna er…“

Æfing 4.1 – Endurgjöf án ótta

Að biðja um endurgjöf er færni sem má æfa. Í þessari æfingu vinnur ungt fólk með leiðir til að spyrja skýrt og nýta svörin á uppbyggilegan hátt.

Samtalsæfingar

Ungt fólk vinnur í pörum. Annað er óvisst um hvort það sé að einbeita sér að réttum verkefnum og vill fá endurgjöf áður en það fer að draga sig í hlé. Hitt er í hlutverki yfirmanns, leiðbeinanda eða verkefnastjóra. Dæmi: *„Geturðu sagt mér hvort ég sé að leggja tíma minn og orku í það sem skiptir mestu máli? Ef ekki, hverju myndir þú vilja að ég breytti?“*

Til umræðu

- Hvað gerir það auðveldara að biðja um endurgjöf?
- Hvað einkennir góða spurningu þegar beðið er um endurgjöf?
- Hvernig getur endurgjöf hjálpað okkur áfram?

Næstu skref

Skrifa niður eina spurningu sem þú getur notað til að biðja um endurgjöf og eina spurningu sem gæti haldið samtalinu áfram.

Aðlögun

Ef hópurinn er óöruggur má byrja á nafnlausum spurningum sem unnið er með sameiginlega áður en þátttakendur semja sjálfir eigin spurningar.

4.7 Æfing 5: Endurnýjun tengsla

Endurgjöf getur orðið upphaf breytinga. Í þessari æfingu er unnið með hvernig hægt er að endurnýja þátttöku eftir að hafa dregið sig í hlé.

Markmið

Að hjálpa ungu fólki að finna leiðir til að taka virkari þátt á ný eftir að hafa dregið sig í hlé.

Markhópur

Ungt fólk á aldrinum 18-28 ára sem veit að það hefur dregið sig frekar í hlé og er tilbúið til að skoða næstu skref.

Tímalengd

90 mínútur

Námsefni

- Pappír og pennar
- Verkefnablöð með dæmum um leiðir til baka
- Valfrjálst: Spjöld fyrir dæmi um leiðir til baka

Undirbúningur

Skapið rólegt og öruggt umhverfi þar sem þátttakendur geta unnið vinnu sína á eigin forsendum . Gefið þeim nægan tíma til umræðu og verkefnavinnu. Forðist að flýta fyrir ferlinu.

Framkvæmd æfingar

1. Upphaf (10 mín). Byrjið á spurningunni: „Hvernig veit ég að ég sé farinn að draga mig í hlé?“ Ef þörf er á má nefna dæmi, svo sem að tala minna, sinna aðeins því nauðsynlegasta, missa áhugann eða verða neikvæðari.

2. Hvað gerðist? (10 mín). Skoðið hvernig það að draga sig í hlé þróast oft smám saman. Ræðið að það sé hægt að taka virkari þátt á ný án þess að líta framhjá því sem gerðist. Fyrsta skrefið er að átta sig á hvað breyttist og hvers vegna.

3. Líta til baka (15 mín). Látið ungt fólk velta fyrir sér eftirfarandi spurningum:

- Hvað breyttist fyrst?
- Hvað var að gerast á þeim tíma?
- Hvað finnst mér vanta?
- Hvað hætti ég að gera?
- Hvað myndi hjálpa mér að taka virkari þátt aftur?

4. Að finna réttu orðin (15 mín). Skoðið hvernig hægt er að hefja samtal með því að segja frá því sem hefur breyst, lýsa eigin upplifun og segja frá því sem maður þarf núna. Dæmi: *„Ég hef tekið eftir því að ég hef dregið mig meira í hlé undanfarið. Ég hef verið óviss um hvers er ætlast af mér og mig langar að ræða hvernig við getum skýrt það betur.“*

5. Samtalsæfingar (20 mín). Ungt fólk vinnur í pörum eða þriggja manna hópum og æfir sig í að taka upp samtal þar sem markmiðið er að segja frá því sem hefur breyst og ræða hvernig hægt sé að halda áfram.

6. Næstu skref (10 mín). Skoðið hvaða næstu skref gætu komið til greina ef samtalið gengur vel. Ræðið einnig hvað gæti stutt við ungt fólk ef samtalið reynist erfiðara eða ef það er ekki tilbúið að taka það strax

7. Lokamat (10 mín). Ljúkið æfingunni með því að allir skrifi: *„Atriði sem myndi hjálpa mér að taka virkari þátt aftur er…“*

Æfing 5.1. – Aftur til þátttöku í starfi og námi

Ungt fólk æfir sig í að lýsa því sem hefur breyst og ræða hvernig hægt er að halda áfram á uppbyggilegan hátt.

Samtalsæfingar

Þátttakendur vinna í pörum. Annar leikur einstakling sem hefur smám saman dregið sig í hlé og vill taka málið upp áður en staðan versnar. Hinn þátttakandinn spilar hlutverk yfirmanns, leiðbeinanda eða verkefnastjóra. Dæmi um samtal: *„Ég hef tekið eftir því að ég hef dregið mig meira í hlé undanfarið. Mig langar að ræða það frekar heldur en að láta sem ekkert sé“*

Til umræðu

- Hvers vegna getur verið svona erfitt að taka virkari þátt á ný?
- Hvað getum við gert til að auðvelda og opna samtalið?
- Hvað þarf til svo hægt sé að byggja um traust á ný?

Næstu skref

Skrifaðu niður:

- Hvað hefur breyst?
- Hvað þarf ég að gera núna?
- Hvernig er ég tilbúin(n) til að takast á við málið?
- Hvaða aðili getur veitt mér stuðning?

Youthpass

- Að átta sig betur á eigin viðbrögðum og taka ábyrgð á næstu skrefum
- Að vera opin um þær breytingar sem eru að eiga sér stað
- Að finna leiðir til að taka virkari þátt á ný

Aðlögun

Ef hópur er ekki tilbúinn til að vinna út frá eigin reynslu má byggja æfinguna á tilbúnum dæmum í stað persónulegra aðstæðna

4.8 Æfing 6: STAY – Áætlunin mín: Næstu skref

Í þessari æfingu eru notuð þrjú verkfæri sem byggja á fyrri æfingum. **STAY-áætlunin** hjálpar þátttakendum að draga saman stöðuna og móta raunhæfa áætlun um næstu skref. **Samtalsáætlunin** styður við undirbúning mikilvægs samtals og **Stuðningsblaðið** hjálpar þátttakendum að greina hvaða stuðning þeir geta leitað til. Ef **Risk Scanner** er notaður í verkefninu getur hann nýst sem viðbótarverkfæri til að meta stöðuna og styðja við val á næstu skrefum.

Markmið

Að styðja ungt fólk við að setja fram raunhæfa áætlun um samskipti, stuðning og næstu skref til að auka þátttöku í starfi og námi

Markhópur

Ungt fólk á aldrinum 18-28 ára sem hefur lokið hluta eða öllum fyrri æfingum

Tímalengd

90 mínútur

Námsefni

- STAY – áætlun
- Pappír og pennar – Skráning á stuðningsatriðum
- Valfrjálst: Aðgangur að **Risk Scanner**

Undirbúningur

Undirbúið tvö vinnublöð: **Samtalsáætlun** og **Stuðningsblað**. Markmiðið er að ungt fólk ljúki æfingunni með skýra áætlun um næstu skref og yfirlit yfir þann stuðning sem það getur leitað til.

Framkvæmd æfingar

1. Upphaf (10 mín). Byrjið á stuttri yfirferð. Hvað hafa þátttakendur lært um sjálfan sig? Hvaða leið eða færni hefur nýst best? Er enn eitthvað samtal sem erfitt er að taka?

2. Hvað hefur breyst? (10 mín). Fáið þátttakendur svara nokkrum spurningum skriflega: Hvað skil ég betur núna? Hvað á ég auðveldara með að segja? Hvað finnst mér enn erfitt?

3. Gerð STAY-áætlunar (25 mín). Fáið þátttakendur til að fylla út STAY-áætlun. Þar er skilgreint hvaða aðstæður á að taka fyrir, hvert markmiðið er, hvaða stuðning eða skýringar vantar, við hvern best er að ræða og hvert fyrsta skrefið verður.

4. Stuðningsáætlun (15 mín). Fáið þátttakendur til að fylla út stuðningsblaðið. Þar er skráð hver getur veitt stuðning, hver getur hjálpað til við undirbúning og hvaða merki benda til þess að tímabært sé að leita aðstoðar.

5. Samtalsæfing (15 mín). Þátttakendur vinna í pörum og fara yfir áætlanir sínar. Félagarnir ræða hvort næstu skref séu skýr, raunhæf og hvað gæti auðveldað að fylgja þeim eftir.

6. Risk Scanner – Valfrjálst skref (15 mín). Ef Risk Scanner er í boði má sýna hvernig hann styður við STAY-áætlunina og hjálpar þátttakendum að undirbúa næstu skref.

7. Lokamat (10 mín). Ljúkið æfingunni með því að allir skrifi: „Næsta skref sem ég er tilbúinn) að taka er…“.

Æfing 6.1 – Næstu skref, stuðningur og þátttaka

Síðasta æfingin byggir á fyrri köflum handbókarinnar. Hér mótar ungt fólk eigin áætlun um næstu skref og þann stuðning sem það getur nýtt sér.

Samtalsæfingar

Þátttakendur æfa fyrstu setningar í því samtali sem þeir telja líklegast að þeir þurfi að eiga. Markmiðið er ekki að fara í gegnum allt samtalið heldur að finna orð sem auðveldara er að nota þegar á reynir

Til umræðu

- Hvað gerir næstu skref raunhæf?
- Hvers konar stuðning þarf til svo þú getir fylgt áætluninni eftir?
- Hvaða atriði geta hjálpað þér að bregðast við fyrr ef þú finnur að þú ert að draga þig í hlé?

Næstu skref

Ljúka við **samtalsáætlunina** og **stuðningsblaðið** og taka þau með sér.

Youthpass

- Að taka frumkvæði og fylgja eftir eigin áætlun
- Að setja fram skýr og raunhæf næstu skref
- Að standa með sjálfum sér í námi og starfi
- Að átta sig á tengslum líðanar, samskipta og stuðnings.

Aðlögun

- Ef æfingin er stytt má sameina **Samtalsáætlunina** og **Stuðningsblaðið** í eitt vinnublað.
- Ef æfingin er framkvæmd á netinu má nota rafræn eyðublöð eða sameiginleg skjöl.

4.9 Leiðbeiningar fyrir leiðbeinendur

Notið fjölbreytt dæmi.

Hafið í huga að ekki allt ungt fólk er í launuðu starfi. Veljið dæmi sem endurspegla atvinnu, starfsnám, sjálfboðaliðastarf og fyrstu skref á vinnumarkaði.

Leggið áherslu á heilbrigða þátttöku.

Markmiðið er ekki að hvetja ungt fólk til að leggja meira á sig heldur að styðja það í að viðhalda þátttöku með skýrum samskiptum, heilbrigðum mörkum og raunhæfum væntingum.

Bjóðið upp á mismunandi leiðir til þátttöku.

Sumir tjá sig best í umræðum, aðrir með skrifum, hlustun eða með því að fylgjast með. Allar leiðir til þátttöku eru jafngildar.

Gætið þess að þátttaka í samtalsæfingum sé alltaf valfrjáls.

Þátttakendur eiga að geta sleppt æfingu, fylgst með eða unnið út frá tilbúnum dæmum.

Ekki krefjast þess að þátttakendur segi frá eigin reynslu.

Hægt er að læra af tilbúnum aðstæðum án þess að deila persónulegum upplifunum.

Verið vakandi fyrir því þegar þörf er á frekari stuðningi.

Komi upp áhyggjur af vanlíðan, einelti, áreitni, mismunun eða öðrum alvarlegum aðstæðum skal vísa þátttakendum í viðeigandi stuðningsúrræði.

Ljúkið hverri æfingu með skýru næsta skrefi.

Það getur verið setning, spurning, áætlun, umhugsun eða upplýsingar um stuðning sem nýtast þátttakendum eftir að æfingunni lýkur.

4.10 Hvernig má tengja þessar æfingar saman

Æfingarnar byggja hver á annarri, en jafnframt er hægt að velja þær og sameina eftir markmiði og þörfum hópsins.

Öll verkefnin.

Bestur árangur næst þegar unnið er með allar sex æfingarnar í réttri röð. Þá styður hver æfing við þá næstu og saman mynda þær heildstætt ferli.

Dæmi um samsetningar.

Ef ekki er unnið með allan kaflann má velja saman æfingar sem styðja sama viðfangsefni.

Tvær vinnustofur	Þemamiðuð verkefni
Vinnustofa 1: Æfingar 1-3 / Vinnustofa 2: Æfingar 4-6	Þekkja fyrstu merkin: Æfingar 1-2 / Taka samtalið: Æfingar 3 -4 / Endurnýja þátttöku: Æfingar 5-6

Risk Scanner. *Stafrænt sjálfsmatsverkfæri* sem hjálpar ungu fólki að meta eigin þátttöku, greina fyrstu merki þess að vera að draga sig í hlé og fá tillögur að næstu skrefum. Hægt er að nota verkfærið áður en unnið er með æfingu sex til að undirbúa samtal og setja markmið, eða eftir að æfingunum lýkur til að styðja við eftirfylgni og skipulag næstu skrefa.

Kafli 4: Lykilatriði

- [ ] **Reglulegar æfingar auðvelda ungu fólki að taka samtöl sem geta reynst erfið.**

  Þrátt fyrir það þekki merki þess að vera farið að draga sig í hlé getur verið erfitt að bregðast við án þess að hafa æft sig.

- [ ] **Stuttar æfingar geta haft áhrif.**

  Oft nægir ein skýr setning, ein vel orðuð spurning, skýrari mörk eða betri leið til að leita stuðnings.

- [ ] **Samtalsæfingar skila bestum árangri þegar þær byggja á raunhæfum aðstæðum.**

  Markmiðið er að undirbúa ungt fólk fyrir raunveruleg samtöl, ekki að setja upp fullkomna frammistöðu.

- [ ] **Auka hvata.**

  Markmiðið er ekki að breyta persónulegum eiginleikum eða „auka hvatningu“, heldur að styrkja skýr samskipti, sjálfstraust og stuðning áður en einstaklingur dregur sig í hlé.

- [ ] **Skýr skref.**

  Hverri æfingu ætti að ljúka með skýru næsta skrefi sem ungt fólk getur tekið með sér, svo sem setningu til að hefja samtal, spurningu, áætlun eða yfirliti yfir það stuðningsnet *(e. Support Map)* sem stendur til boða.

- [ ] **Raunverulegar aðstæður.**

  Æfingarnar eru ætlaðar til að hjálpa ungu fólki að yfirfæra það sem það hefur lært yfir á raunverulegar aðstæður í námi og starfi.

HLUTI V – Stuðningsleiðir og úrræði

Hvenær og til hverra á að vísa málum áfram – leiðbeinendur, mannauðssviða og stuðningsráðgjöf

---

5.1 Hvers vegna það er mikilvægt að vísa málum áfram

Í sumum tilvikum, þegar ungt fólk sýnir merki um minnkandi þátttöku eða dregur sig í hlé, dugar stuðningur eins æskulýðsfulltrúa ekki einn og sér. Skýrt verklag um hvenær og hvernig á að vísa málum áfram tryggir að ungt fólk fái þann stuðning sem það þarfnast á réttum tíma. Jafnframt stuðlar það að öryggi bæði hins unga einstaklings og starfsmannsins. Þegar unnið er eitt með flókin mál er hætta á að mikilvægar vísbendingar fari fram hjá, að viðbrögð dragist eða að ábyrgðin verði of mikil á herðum eins aðila.

Hljóðlát uppsögn þróast yfirleitt smám saman og fyrstu merkin birtast oft sem litlar breytingar á hegðun eða þátttöku sem auðvelt er að skýra sem tímabundnar sveiflur. Ungur einstaklingur getur til dæmis tekið minni þátt í starfinu, tjáð sig síður í hópum, sýnt minna frumkvæði í verkefnum eða orðið tilfinningalega fjarlægari. Þegar slík merki koma fram ítrekað er mikilvægt að bregðast við í tíma og leita stuðnings samstarfsfólks eða annarra fagaðila eftir því sem við á.

Athugið: Að vísa máli áfram þýðir ekki að ábyrgðinni sé lokið. Hlutverk starfsfólks er áfram að styðja ungmennið, halda góðum samskiptum og fylgja málinu eftir því sem við á.

Í þessum kafla er fjallað um hvenær rétt er að vísa málum áfram, hverjir eiga að koma að þeim á hverju stigi og hvernig best er að standa að slíkri tilvísun. Markmiðið er að tryggja að ungi einstaklingurinn sé upplýstur, virtur og virkur þátttakandi í ferlinu, um leið og hann fær þann stuðning sem hann þarfnast.



5.2 Viðbragðsstig

Viðbragðsstigin styðja starfsfólk í ungmennastarfi við að meta hvort ungt fólk sé farið að draga sig í hlé og hvaða viðbrögð henti hverju sinni. Þau gefa leiðbeiningar um hvenær nægir að fylgjast betur með, hvenær veita þarf aukinn stuðning og hvenær rétt er að leita aðstoðar annarra.

Stigin byggja á sjáanlegum vísbendingum en eru ekki föst flokkun. Ungmenni geta færst á milli stiga eftir aðstæðum og því þarf ávallt að horfa til heimildarmyndarinnar. Viðbragðsstigin styðja við faglegt mat starfsfólks en koma ekki í stað þess.

Hvað getur þú gert ? – *Ráð og viðbrögð*

Stig	Vísbendingar	Hvað getur þú gert?
Stig 1 *Fyrstu merki*	Ungmenni sýnir / Minni þátttaka / Minni áhugi eða drifkraftur / Minni þátttaka í umræðu og samskiptum / Minni eftirfylgni á verkefnum	Einstaklingsspjall / Hlusta og spyrja / Fara yfir væntingar og hvetja áfram / Fylgjast með breytingum
Stig 2 *Áhyggjur aukast*	Endurtekin fjarvera / Minni svörun / Minni ábyrgð / Breytt hegðun eða viðhorf / Minni samskipti	Ræða við annan leiðbeinanda eða yfirmann / Gera stuðningsáætlun / Skrá breytingar / Fylgja málinu eftir
Stig 3 *Þörf á meiri stuðningi*	Mikil þreyta eða álag / Mikil vanlíðan eða vonleysi / Dregur sig í hlé / Missir áhuga	Ræða stuðningsúrræði / Hjálpa til við að finna aðstoð / Ráðfæra þig við starfsfólk / Hafa oftar samband
Stig 4 *Alvarlegar áhyggjur*	Mikil vanlíðan / Áhyggjur af geðheilsu / Hætta á skaða / Segja frá ofbeldi eða misnotkun	Hafa samband við fagaðila / Fylgja verklagi félagsins / Skrá og tilkynna

Athugið: Viðbragðsstigin styðja starfsfólk við að greina mismunandi stig minnkandi þátttöku og velja viðeigandi viðbrögð. Þau eru leiðbeinandi og styðja við faglegt mat en koma ekki í stað þess.

5.3 Meginreglur ákvörðunartöku

Það er ekki alltaf einfalt að ákveða hvernig best er að bregðast við. Oft þarf að taka ákvörðun út frá þeim upplýsingum sem liggja fyrir hverju sinni. Eftirfarandi meginreglur geta hjálpað þér að meta stöðuna og ákveða næstu skref.

Staldraðu aðeins við.

Áður en þú ákveður hvað þú gerir næst skaltu gefa þér smá tíma til að fara yfir stöðuna. Hefur þú rætt við ungmennið? Hefur eitthvað breyst? Eru áhyggjurnar að aukast? Að staldra aðeins við getur hjálpað þér að taka yfirvegaðri ákvörðun.

Horfðu á heildarmyndina.

Eitt atvik segir sjaldnast alla söguna. Reyndu að sjá hvort það sem þú tekur eftir sé einstakt tilvik eða hluti af mynstri sem hefur þróast yfir tíma.

Hafðu velferð ungmennisins að leiðarljósi.

Markmiðið er alltaf að styðja ungmennið. Það getur þýtt að halda áfram samtali og stuðningi, en stundum þarf líka að leita aðstoðar annarra þegar það er barninu eða ungmenninu fyrir bestu.

Þekktu hlutverk þitt.

Þjálfarar og leiðbeinendur skipta miklu máli, en þeir eiga ekki að bera ábyrgð á að leysa öll mál. Þegar þörf er á er eðlilegt að leita til samstarfsfólks eða annarra fagaðila.

Vertu skýr í samskiptum.

Lýstu því sem þú hefur tekið eftir á skýran og málefnalegan hátt. Segðu frá því sem þú sérð og upplifir frekar en að draga ályktanir.

Bregstu við í tíma.

Það er oft betra að ræða áhyggjur snemma en að bíða eftir að þær verði stærri. Ef eitthvað veldur þér áhyggjum skaltu ræða það við samstarfsmann eða yfirmann.

Athugið.

Það er ekki alltaf einfalt að ákveða hvernig best er að bregðast við. Þessar meginreglur geta hjálpað þér að meta stöðuna og ákveða næstu skref.

5.4 Ákvörðunartré – Hvað gerir þú næst?

Ákvörðunartréð er einfalt hjálpartæki sem getur stutt þig þegar þú metur hvernig best er að bregðast við. Það hjálpar þér að fara yfir helstu spurningarnar áður en þú ákveður næstu skref.

Skref	Spurðu sjálfan þig	Já	Nei
1	Hefur þátttaka eða hegðun breyst?	Fara í skref 2	Fylgjast áfram með
2	Er þetta endurtekin hegðun?	Fara í skref 3	Taka stutt spjall
3	Hefur þú átt í einstaklingsspjalli?	Fara í skref 4	Taka einstaklingsspjall
4	Hefur staðan batnað?	Fylgjast áfram með	Fara í skref 5
5	Eru merki um alvarlega vanlíðan?	Ræða við yfirmann	Fara í skref 6
6	Veistu hvert málið á að fara?	Ákveða næstu skref	Leita til fagaðila

Athugið: Ákvörðunartréð hjálpar þér að fara yfir helstu spurningarnar áður en þú ákveður næstu skref.

5.5 Tilvísanaleiðir

Flestum aðstæðum er hægt að mæta með samtali, stuðningi og eftirfylgd innan starfsins. Stundum er þó þörf á frekari aðstoð eða aðkomu annarra. Þá er mikilvægt að starfsfólk viti hvert hægt er að leita og hvaða hlutverk ólíkir aðilar geta gegnt. Hér fyrir neðan eru dæmi um helstu stuðningsleiðir.

Innan félagsins

Leiðbeinandi

Getur veitt ungmenninu meiri stuðning og fylgt því betur eftir. Gott er að leita til leiðbeinanda þegar ungmennið þarf meiri tíma, reglulegri stuðning eða annað sjónarhorn.

Verkefnastjóri eða umsjónaraðili

Getur aðstoðað við að meta stöðuna, ræða næstu skref og styðja við áframhaldandi vinnu.

Yfirþjálfari eða reyndari starfsmaður

Getur veitt ráðgjöf þegar áhyggjur aukast eða málið reynist flóknara en búist var við.

Utan félagsins

Sálfræði- og ráðgjafarþjónusta

Þegar ungmenni glímir við vanlíðan, kvíða eða önnur persónuleg mál sem kalla á sérhæfðan stuðning.

Félagsþjónusta eða félagsráðgjöf

Þegar þörf er á stuðningi vegna félagslegra aðstæðna, fjölskylduaðstæðna eða tengingar við önnur stuðningsúrræði.

Heilbrigðisþjónusta

Þegar áhyggjur af líkamlegri eða andlegri heilsu kalla á mat eða stuðning frá heilbrigðisstarfsfólki.

Barnavernd

Ef grunur vaknar um að barn eða ungmenni búi við ofbeldi, vanrækslu eða sé á annan hátt í hættu. Fylgdu ávallt verklagi félagsins og gildandi lögum.



5.6 Þegar máli er vísað áfram

Það skiptir máli hvernig þú ræðir við ungmennið þegar fleiri koma að málinu. Ef vel er staðið að því getur það aukið traust og öryggi og hjálpað ungmenninu að upplifa að það fái þann stuðning sem það þarf.

Skýr samskipti.

Segðu frá hvers vegna þú telur rétt að fá fleiri að málinu og hvað gerist næst.

Samráð við ungmennið.

Gefðu ungmenninu tækifæri til að segja sína skoðun og taka þátt í ákvörðunum þegar það er hægt.

Trúnaður og upplýsingagjöf.

Útskýrðu hvaða upplýsingar eru trúnaðarmál og hvenær þú gætir þurft að deila upplýsingum með öðrum. Dæmi: Öryggi barns eða ungmennis er í hættu.

Eitt skref í einu.

Einbeittu þér að næsta skrefi. Það gerir stöðuna skýrari og auðveldari fyrir ungmennið.

Vertu áfram til staðar.

Þrátt fyrir að fleiri komi að málinu skiptir stuðningur þinn áfram máli. Haltu sambandi, sýndu áhuga og fylgistu með hvernig ungmenninu gengur.

Dæmi úr starfi.

> Þjálfari tekur eftir því að ungmenni mætir seint á æfingar, tekur minna þátt og virðist hafa misst áhugann. Í samtali kemur í ljós að það glímir við vanlíðan utan íþróttastarfsins. Þjálfarinn ræðir við ungmennið um mögulegan stuðning, útskýrir hvers vegna hann telur gott að fá fleiri aðila að málinu og býðst til að aðstoða við að finna viðeigandi úrræði. Hann fylgir málinu síðan eftir og hefur samband aftur síðar til að kanna hvernig því gengur. Þannig heldur ungmennið áfram að upplifa stuðning, jafnvel þótt fleiri aðilar komi að málinu.

Siðferðileg sjónarmið eru grunnur að öllum ákvörðunum sem teknar eru í tengslum við stuðning, viðbrögð og tilvísanir. Þau hjálpa starfsfólki að taka ábyrgar ákvarðanir og sýna ungmennum virðingu í gegnum allt ferlið.

Virðing og þátttaka.

Gefðu ungmenninu tækifæri til að tjá sig og taka þátt í ákvörðunum sem varða það, þegar það er hægt.

Hlutverk og ábyrgð.

Þjálfarar gegna mikilvægu hlutverki en bera ekki ábyrgð á að leysa öll mál. Þegar þörf er á er eðlilegt að leita til annarra sem hafa viðeigandi þekkingu eða ábyrgð.

Trúnaður og upplýsingagjöf.

Farðu ávallt með upplýsingar af virðingu. Vertu skýr um hvað er trúnaðarmál og hvenær nauðsynlegt getur verið að deila upplýsingum með öðrum.

Vandað mat.

Byggðu mat þitt á því sem þú hefur séð og heyrt, frekar en á ályktunum. Gefðu ungmenninu tækifæri til að útskýra sína hlið og horfðu á stöðuna í heild.

Skráning.

Skráðu mikilvægar athuganir, samtöl og ákvarðanir þegar við á. Skýr skráning styður við samfellu og auðveldar öðrum að taka við ef þörf krefur.

5.8 Að huga að eigin velferð

Að styðja ungmenni sem glíma við vanlíðan eða minnkandi þátttöku getur verið krefjandi. Þess vegna er mikilvægt að huga líka að eigin líðan og nýta þann stuðning sem er í boði.

- **Leitaðu stuðnings.** Ræddu erfið mál við samstarfsfólk eða yfirmann. Þú þarft ekki að bera ábyrgðina einn.
- **Nýttu teymið.** Deildu reynslu, spurðu spurninga og leitaðu ráða þegar þú ert óviss.
- **Taktu eftir eigin líðan.** Ef þú finnur fyrir þreytu, álagi eða ert farinn að efast um eigin ákvarðanir getur verið kominn tími til að staldra við og ræða stöðuna.
- **Þekktu stuðningsúrræðin.** Kynntu þér hvaða stuðningur er í boði innan félagsins ef þú þarft á honum að halda.
- **Mundu að árangur tekur tíma.** Jafnvel litlar framfarir geta skipt miklu máli. Það að vera stöðugur, til staðar og sýna áhuga getur haft meiri áhrif en þú gerir þér grein fyrir.



Kafli 5: Lykilatriði

Markmiðið með þessum kafla er að styðja þjálfara og annað starfsfólk við að bregðast við þegar ungmenni þarf á frekari stuðningi að halda. Viðbragðsstig, ákvörðunartré og tilvísanaleiðir eru verkfæri sem geta auðveldað mat á aðstæðum og hjálpað til við að velja viðeigandi næstu skref. Mikilvægast er að bregðast við í tíma, leita stuðnings þegar þörf er á og hafa ávallt velferð ungmennisins að leiðarljósi.

Athugið: Markmiðið er ekki að starfsfólk leysi öll mál sjálft. Faglegt starf felst einnig í að vita hvenær á að fylgja máli eftir, hvenær á að leita stuðnings og hvenær rétt er að vísa því áfram.

Í næsta kafla er fjallað um hvernig hægt er að innleiða þessi vinnubrögð í daglegt starf þannig að þau verði eðlilegur hluti af menningu og verklagi félagsins. Markmiðið er að skapa umhverfi þar sem starfsfólk fær þann stuðning sem það þarf og getur brugðist við af öryggi og fagmennsku. Þegar verklag er skýrt og stuðningur aðgengilegur verður auðveldara að bregðast við á réttum tíma og tryggja samfellu í stuðningi við ungmenni.



INNLEIÐING INNAN STOFNANNA

HLUTI VI – Innleiðing innan stofnanna

STAY-ramminn er hagnýtt verklag sem styður örugg, siðferðileg og uppbyggileg samskipti í daglegu starfi.

6.1 Hvers vegna innleiðing skiptir máli

STAY-ramminn var þróaður til að styðja starfsfólk þegar samskipti verða erfið eða hætta er á að aðstæður fari úr böndunum. Hann hjálpar starfsfólki að staldra við, átta sig á því sem er að gerast og velja hvernig best er að bregðast við. Markmiðið er ekki að skipta út því sem starfsfólk kann eða gerir nú þegar, heldur að veita einfaldan ramma sem styður faglegt mat og ákvarðanir í daglegu starfi.

Til að ramminn nýtist þarf hann að verða hluti af daglegum vinnubrögðum. Það gerist sjaldnast með því einu að lesa handbók eða sækja námskeið. Starfsfólk þarf að fá tækifæri til að prófa hann, ræða hann saman og finna hvernig hann nýtist í þeim aðstæðum sem koma upp í eigin starfi. Þegar hann tengist því sem þegar er gert verður auðveldara að grípa til hans þegar á reynir.

Athugið

STAY-ramminn er ekki gátlisti sem þarf að fylgja í hverju máli. Hann er stuðningur við faglegt mat og hjálpar starfsfólki að taka eftir fyrstu merkjum, ræða þau og velja viðeigandi næstu skref.

Í þessum kafla er fjallað um hvernig innleiða má STAY-rammann í daglegt starf. Farið er yfir hvað getur gert innleiðingu erfiða, hvernig tengja má rammann við verkferla sem þegar eru í notkun og hvernig byggja má upp einfaldar venjur sem hjálpa starfsfólki að nota hann. Einnig er fjallað um hvernig beita má honum bæði í staðbundnu og stafrænu starfi og hvernig hægt er að hefja innleiðingu þegar tími eða önnur úrræði eru takmörkuð.

6.2 Hvað getur staðið í vegi fyrir innleiðingu

Það er sjaldgæft að ný vinnubrögð verði hluti af daglegu starfi strax. Reynslan sýnir að ýmislegt getur staðið í vegi fyrir innleiðingu, jafnvel þegar starfsfólk sér tilganginn og vill tileinka sér nýjar aðferðir. Með því að gera sér grein fyrir þessum hindrunum frá upphafi er auðveldara að bregðast við þeim og finna lausnir sem henta starfseminni.

Hér fyrir neðan eru dæmi um algengar hindranir sem geta komið upp þegar STAY-ramminn er innleiddur, hvernig þær birtast í starfi og hvað getur hjálpað til við að vinna með þær.

Hindrun	Dæmi úr starfi	Hvað má gera?
Rammi þykir of flókinn	Erfitt að muna skrefin þegar á reynir	Einfalda rammann og hafa stutt yfirlit við höndina
Óljós ábyrgð	Enginn tekur frumkvæði eða fylgir málinu eftir	Skýra hver gerir hvað og hver tekur ákvörðun
Lítill tími til samráðs	Erfið mál safnast upp milli fundanna	Taka stutt samtöl reglulega og nýta handleiðslu
Óvissa um trúnað og upplýsingamiðlun	Starfsfólk veit ekki hvenær má deila upplýsingum	Setja skýrar reglur og fara yfir þær með starfsfólki
Rammi er ekki endurskoðaður	Verkferlar eða tengiliðir hafa breyst	Endurskoða rammann reglulega og uppfæra hann
Tími og mannafl dugar ekki	Erfitt er að fylgja málum eftir	Einfalda skráningu og deila ábyrgð innan teymisins

Fáar innleiðingar ganga nákvæmlega samkvæmt áætlun. Með því að gera ráð fyrir þeim hindrunum sem geta komið upp er auðveldara að finna lausnir og halda áfram með innleiðinguna.

6.3 Að byggja upp einfaldar vinnuvenjur

Ný vinnubrögð festast best í sessi þegar þau eru einföld og auðvelt er að nota þau aftur og aftur. Smáar venjur sem falla að því sem þegar er gert eru líklegri til að haldast en flóknir verkferlar sem krefjast mikilla breytinga. Hér fyrir neðan eru dæmi um venjur sem auðvelt er að laga að ólíkri starfsemi og styðja við notkun STAY-rammans.

Venja	Tilgangur	Dæmi
Regluleg samtöl	Fylgjast með líðan og taka eftir breytingum	Stutt samtal við ungt fólk einu sinni í viku eða aðra hverja viku
Sameiginleg skráning	Halda utan um það sem starfsfólk sér	Skrá stuttar staðreyndir um hegðun eða atvik svo auðveldara sé að sjá mynstur
Stutt teymissamtal	Deila upplýsingum og ræða áhyggjur	Gefa nokkrar mínútur á starfsmannafundi til að fara yfir stöðuna
Ein stöðuspurning	Gefa ungu fólki tækifæri til að láta í sér heyra	Spyrja í lok dags eða viðburðar: „Hvernig leið þér í dag?“ eða „er eitthvað sem þú vilt ræða?“

Athugið: Venjur virka vegna þess að þær verða hluti af starfinu. Þegar ákveðið hefur verið hvenær samtöl, skráning eða yfirferð fara fram þarf starfsfólk ekki að taka nýja ákvörðun í hvert sinn. Það gerir auðveldara að fylgja eftir því sem skiptir máli.

6.4 Að tengja STAY við núverandi verkferla

Auðveldast er að innleiða STAY-rammann með því að tengja hann við verkferla sem þegar eru í notkun. Þá verður hann hluti af starfinu í stað þess að vera nýtt verkefni. Hér eru nokkur dæmi.

Verkferlar	Hvernig má nýta STAY?
Móttaka nýrra þátttakenda	Skrá upphafsstöðu til að auðveldara sé að sjá breytingar síðar
Regluleg starfsemi	Hefja eða ljúka samveru með stuttri stöðuspurningu. Nota Risk Scanner reglulega ef á við
Teymisfundir	Ræða stuttlega breytingar eða áhyggjur sem hafa áhrif á næstu skref með stuðning STAY
Einstaklingssamtöl	Spyrja um þátttöku og líðan, nota samtalsaðferðir úr kafla þrjú og skrá næstu skref
Lok verkefnisins	Meta hvað jók þátttöku og hvað mætti betur fara næst
Handleiðsla starfsfólks	Fara yfir reynslu STAY og ræða mál sem hafa komið upp

Athugið: Byrjið á einum eða tveimur verkferlum. Þegar STAY verður hluti af því sem þegar er gert verður auðveldara að nota hann þegar á reynir.

6.5 Siðferðileg atriði við innleiðingu

Þegar STAY-ramminn er innleiddur þarf að huga að fleiru en verkferlum. Einnig þarf að tryggja að vinnubrögðin virði réttindi, friðhelgi og velferð unga fólksins sem tekur þátt. Eftirfarandi atriði geta verið leiðarljós við innleiðingu.

Atriði	Mikilvægt að hafa í huga
Upplýst þátttaka	Útskýra hvernig upplýsingum er safnað og notað
Viðeigandi viðbrögð	Viðbrögð eiga að taka mið af aðstæðum og styðja ungt fólk, án þess að skapa tilfinningu um eftirlit.
Þjálfun og ábyrgð	Tryggja skýr hlutverk og stuðning við starfsfólk
Persónuvernd	Fara með upplýsingar af trúnaði og samkvæmt reglum
Jafnræði	Taka mið af ólíkum aðstæðum og forðast að draga ályktanir

Athugið: Siðferðileg sjónarmið eiga að vera hluti af allri innleiðingu. Þau styðja við traust, skýr samskipti og fagleg vinnubrögð.

6.6 STAY í staðbundnu og stafrænu umhverfi

Þegar unnið er bæði í staðbundnu og stafrænu umhverfi geta fyrstu merki um að ungt fólk sé að draga sig í hlé verið erfiðari að greina. Í stafrænum samskiptum sjást svipbrigði og líkamstjáning síður og samskipti eru oft styttri. Grunnatriði STAY-rammans eru þó þau sömu. Það sem breytist er hvernig fylgst er með þátttöku og hvernig haldið er sambandi við ungt fólk.

Áskorun	Hvað getur hjálpað?
Erfitt að sjá breytingar	Nota stuttar spurningar eða kannanir sem gefa öllum tækifæri til að taka þátt
Þögn segir ekki alla söguna	Hafa regluleg einstaklingssamtöl, ekki eingöngu samskipti í hópnum
Erfiðara að taka eftir einangrun	Fylgjast með hvort ungt fólk á í samskiptum við aðra og tekur frumkvæði
Erfið samtöl verða ópersónuleg	Nota mynd- eða símtöl þegar hægt er og gefa tíma til að ræða næstu skref

Athugið: Þegar samskipti fara fram á netinu þarf oft að vera markvissari í að halda sambandi og fylgja málum eftir. Regluleg samskipti skipta því enn meira máli.

6.7 Fyrstu skref innleiðingar

Markmiðið er ekki að innleiða allt í einu. Fá lykilatriði geta verið góður grunnur og síðan má bæta við fleiri þáttum eftir því sem reynsla fæst og aðstæður leyfa.

Atriði	Hvað þarf að vera til staðar?
Þekking	Starfsfólk þekkir helstu merki um hljóðláta uppsögn og tilgang STAY-rammans
Regluleg samtöl	Hvert ungmenni fær reglulegt einstaklingssamtal og breytingar sem eru skráðar þegar þörf er á
Skýr viðbrögð	Starfsfólk veit hvenær á að leita stuðnings og hvert næsta skref er
Tengiliðir	Listi yfir helstu tengiliði er aðgengilegur og uppfærður

Athugið: Ekki þarf að innleiða allt í einu. Sameiginleg þekking, regluleg samtöl, skýr viðbrögð og aðgengilegir tengiliðir eru góður grunnur til að byggja á.



6.8

Að skapa vinnuumhverfi sem styður STAY

STAY verður ekki hluti af starfinu með nýjum verkferlum einum saman. Til þess þarf starfsfólk að nota rammann reglulega, ræða saman og styðja hvert annað þegar mál koma upp. Með tímanum verður STAY eðlilegur hluti af því hvernig unnið er.

Þegar STAY er orðinn hluti af vinnubrögðunum má meðal annars sjá að:

- Starfsfólk ræðir áhyggjur snemma og leitar stuðnings þegar þörf er á.
- Ábyrgð á eftirfylgd er sameiginleg og verkefnum er skipt á milli starfsfólks.
- Reglulega er farið yfir reynslu, það sem gengur vel og það sem má bæta.
- Skoðanir og reynsla ungs fólks eru nýttar til að þróa starfið.
- Starfsfólk fær handleiðslu og stuðning þegar verkefni reynast krefjandi.

Innleiðing er ferli sem tekur tíma. Með reglulegri notkun, samvinnu og eftirfylgd verður STAY smám saman hluti af því hvernig unnið er.

6.9 Notkun Risk Scanner í starfi

Risk Scanner er stafrænt sjálfsmats verkfæri sem styður við notkun STAY-rammans. Það getur hjálpað ungu fólki að meta eigin þátttöku og gefur tillögur um næstu skref. Fyrir starfsfólk getur það verið góður grunnur fyrir samtöl og eftirfylgd.

Hægt er að nota Risk Scanner á ýmsa vegu:

Hvenær?	Hvenær má nota hann?
Við upphaf þátttöku	Til að fá mynd af stöðu þátttakanda og greina hvort þörf sé á frekari stuðning
Reglulega	Til að fylgjast með breytingum á þátttöku og líðan yfir tíma
Fyrir einstaklingssamtöl	Sem undirbúningur fyrir samtal og til að auðvelda umræðu um næstu skref
Fyrir sjálfsmat	Ungt fólk getur notað verkfærið sjálfstætt til að meta eigin stöðu
Á teymisfundum	Nota nafnlaus gögn, þar sem við á, til að greina mynstur í þátttöku og ræða hvort þörf sé á breytingum eða frekari stuðningi.

Athugið: Risk Scanner er stuðningsverkfæri. Hann kemur ekki í stað samtals eða faglegs mats heldur styður við bæði.

Kafli 6: Lykilatriði

STAY-rammann má aðlaga að ólíkri starfsemi og mismunandi aðstæðum. Markmiðið er ekki að innleiða fullkomið kerfi heldur að skapa vinnubrögð sem hjálpa starfsfólki að taka fyrr eftir breytingum, ræða þær og bregðast við þegar þörf er á. Smáar breytingar í daglegu starfi geta haft mikil áhrif þegar þeim er fylgt eftir af festu og samvinnu.

Lykilatriði eru:

- [ ] **Takið eftir fyrstu merkjum.**
  Því fyrr sem breytingar koma í ljós, því auðveldara er að veita stuðning.

- [ ] **Notið STAY sem stuðning við faglegt mat.**
  Ramminn hjálpar starfsfólki að meta aðstæður og ákveða næstu skref.

- [ ] **Leitið stuðnings þegar þess er þörf.**
  Að fá aðra að borðinu er eðlilegur hluti af faglegu starfi.

- [ ] **Haldið tengslunum.**
  Tilvísun til annars úrræðis þýðir ekki að stuðningi eða samskiptum sé lokið.

- [ ] **Byggið á einföldum vinnubrögðum.**
  Regluleg samtöl, skýr ábyrgð og sameiginleg eftirfylgd nýtast betur en flókin kerfi.

- [ ] **Aðlagið vinnubrögðin að aðstæðum.**
  Grunnatriði STAY eru þau sömu hvort sem unnið er á staðnum eða í stafrænu umhverfi.

- [ ] **Notið Risk Scanner sem stuðningsverkfæri.**
  Hann getur hjálpað til við að greina fyrstu merki, styðja við samtöl og auðvelda ákvörðun um næstu skref.

Athugið. Kjarninn í STAY er einfaldur: þegar fyrstu merkin fá athygli skapast tækifæri til samtals og stuðnings. Það getur skipt sköpum fyrir ungt fólk sem annars hefði dregið sig til baka án þess að nokkur tæki eftir því.

Heimildir

Annual Review of Organizational Psychology, 8(1), 395–422.

Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2022). Job demands-resources theory: Taking stock and looking forward. Journal of Occupational Health Psychology, 22(3), 273–285.

Buchanan, L., et al. (2022). Quiet quitting: Reframing the disengagement debate. Journal of Organizational Behaviour, 43(2), 112–129.

Buscaglia, M. (2022). Origins of the quiet quitting discourse. Workplace Culture Review, 5(1), 44–58.

Cavanaugh, M. A., Boswell, W. R., Roehling, M. V., & Boudreau, J. W. (2000). An empirical examination of self-reported work stress among US managers. Journal of Applied Psychology, 85(1), 65–74.

Corbeanu, A., & Iliescu, D. (2023). The link between work engagement and job performance: A meta-analysis. Journal of Personnel Psychology, 22(3), 111–122.

Cropanzano, R., & Mitchell, M. S. (2005). Social exchange theory: An interdisciplinary review.

Deloitte. (2023). 2023 Gen Z and Millennial Survey.

Edmondson, A. C. (1999). Psychological safety and learning behavior in work teams. Administrative Science Quarterly, 44(2), 350–383.

Eurofound (2024). Youth wellbeing in Europe: Trends and challenges after COVID-19. Publications Office of the European Union.

Formica, S., & Sfodera, F. (2022). The great resignation and quiet quitting paradigm shifts. Journal of Hospitality Marketing & Management, 31(8), 899–907.

Galanis, P. et al. (2023). The quiet quitting scale: Development and initial validation. AIMS Public Health, 10(4), 828–848.

Galanis, P., Katsiroumpa, A., Vraka, I., Siskou, O., Konstantakopoulou, O., Moisoglou, I., & Gallos, P. (2023). The quiet quitting scale: Development and initial validation. AIMS Public Health, 10(4),828–848.

Gallup (2024). State of the Global Workplace report. Gallup Press.

Gallup. (2024). State of the global workplace report.

Gutierrez, R. (2022). Leadership deficiencies and quiet quitting: A mixed-methods study. Journal of Leadership and Organizational Studies, 29(3), 198–214.

Hamouche, S., Korner, M., & Abualigah, A. (2023). Quiet quitting: Conceptualization and measurement development. Journal of Vocational Behaviour, 142, 103859.

Hobfoll, S. E. (2001). Conservation of resources theory. Applied Psychology, 50(3), 337–421.

Honneth, A. (1995). The struggle for recognition: The moral grammar of social conflicts. Polity Press.

Ibrahim, A., & Petersen, C. (2023). Check-in culture and remote team engagement. Journal of Applied Communication Research, 51(2), 144–162.

Jenkins, R., & Petrov, K. (2023). Behavioural indicators of quiet quitting: A mixed-methods study across industries. Journal of Organizational Behaviour, 44(5), 412–429.

Journal of Management, 31(6), 874–900. Davidson, R., & Hayes, T. (2023). Quiet quitting on a continuum. Human Resource Development Quarterly, 34(4), 311–328.

Journal of Work-Applied Management, 16(2), 88–107.

Heimildir

Kahn, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. Academy of Management Journal, 33(4), 692–724.

Kirkpatrick, J., & Locke, E. (2022). Leadership authenticity and employee disengagement. Journal of Organizational Psychology, 22(1), 87–104..

Klotz, A. C., & Bolino, M. C. (2022). When quiet quitting is worse than the real thing. Harvard Business Review.

Konovsky, M. A., & Pugh, S. D. (1994). Citizenship behavior and social exchange. Academy of Management Journal, 37(3), 656–669.

Leadership Quarterly, 33(4), 101–118. Martinez-Inigo, D., & Totterdell, P. (2023). Resource conservation and quiet disengagement at work. Work & Stress, 37(1), 22–41.

Liu, H., et al. (2022). Social exchange and quiet quitting: Leadership fairness as a moderator.

Maslach, C., & Leiter, M. P. (2021). Burnout, disengagement, and quiet withdrawal: A reappraisal.

Mental Health America. (2023). Mind the workplace 2023: Workplace wellness survey report.

meQuilibrium. (2022). Resilience and psychological safety in the workplace: Annual survey report.

Organ, D. W. (1988). Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome. Lexington Books.

Petersen, A., & Agger, B. (2024). Quiet quitting as compensatory respect: Meaningful work, recognition, and the entrepreneurial ethic. Philosophy of Management, 23(1), 44–67.

Popaitoon, P. (2022). Meaningful work and Gen Z retention. Personnel Review, 51(3), 872–891.

Randstad. (2024). Workmonitor 2024: The voice of the worker.

Richardson, T., & Choi, J. (2023). Predicting quiet quitting: A longitudinal JD-R study. Journal of

Scott, D., & Burnett, J. (2022). TikTok and the viralization of workplace identity narratives. New Media & Society, 24(9), 2103–2121.

Soren, A., & Ryff, C. D. (2023). Meaningful work, well-being, and health. International Journal of Environmental Research and Public Health, 20(4), 2980.

Vocational Behaviour, 140, 103821. Rosso, B. D., Dekas, K. H., & Wrzesniewski, A. (2010). On the meaning of work. Research in Organizational Behaviour, 30, 91–127.

Xueyun, Z., et al. (2023). Burnout and quiet quitting among Gen Z. International Journal of Environmental Research and Public Health, 20(11), 6032.

Zhang, Y., & Chin, T. (2024). Job characteristics, meaningful work, and Gen Z intention to stay.



STAY

Skills for Thriving, Agency and Youth Engagement

RISI

PANNONIA CONSULTING

PILCROW



Co-funded by the European Union