



Humana

Humana

Guide för eConnect

Dokumentägare

Lisa Skutin

Gäller fr.o.m-t.o.m

2022-04-01 och tills vidare

Dokumentanvändare

Metod



Innehåll

Kapitel 1: Utbildning, certifiering och utrustning för att kunna genomföra en eConnect grupp.....	5
1.1 Steg 1: eConnect digital utbildning för gruppleddare och teknikassistent.....	5
1.1.1 Behörighet för gruppleddare.....	5
1.1.2 Behörighet för teknikassistent.....	5
1.2 Steg 2: Teknisk träning och genomgång av skriftligt material för eConnect	5
1.2.1 Alla gruppleddare och teknikassistenter.	5
1.2.2 Teknikassistent.....	5
1.3 Steg 3:Handledning	6
1.3.1 Alla gruppleddare/teknikassistenter.....	6
1.3.2 Gruppleddare som är certifierade sedan tidigare	6
1.3.3 Gruppleddare som inte är certifierade.....	6
1.3.4 Teknikassistent.....	6
1.4 Steg 4: Certifiering	6
1.5 Material och utrustning	7
Kapitel 2: Föräldrar/Familjehem - Förutsättningar för att delta i en grupp.....	8
1.6 Möjlighet att delta	8
1.7 Sekretess och säkerhet.....	8
1.8 Frivillighet	8
1.9 Utrustning	8
1.9.1 Särskilda omständigheter	8
1.10 Tillgång till stöd förutom eConnect	8
Kapitel 3: Gruppen	9
1.11 Gruppstorlek.....	9
1.12 Tidsåtgång för ett tillfälle	9
Kapitel 4: Uppdelning av ansvar mellan gruppleddare och teknikassistent	9
1.13 Gruppleddarna.....	9



Humana

1.14	Teknikassistent	9
Kapitel 5: Steg för steg-guide för eConnect grupper.....		10
1.15	Steg 1: Rekrytering och förberedelse för grupp	10
1.16	Steg 2: Intervju (30-60 min)	10
1.16.1	Format.....	10
1.16.2	Under intervjun.....	10
1.17	Steg 3: Teknisk genomgång (30 min)	12
1.18	Steg 4: Maila information till gruppdeltagarna inför första grupptillfället	12
1.19	Steg 5: Förberedelse inför varje grupptillfälle.....	13
1.20	Steg 6: Under varje grupptillfälle	13
1.21	Steg 7: Efter varje grupptillfälle	13
1.22	Steg 8: Incheckning efter grupptillfället	13
1.23	Steg 9: Utvärdering- feedback.....	13
Kapitel 6: Vad gör gruppledarna/teknikassistenten under ett grupptillfälle?.....		14
1.24	Gruppledarna	14
1.25	Teknisk assistent.....	14
Kapitel 7: Viktiga saker att tänka på när man förbereder en eConnect grupp		15
1.26	Kommunikation.....	15
1.27	Rollspel	15
1.28	Blädderblock.....	15
1.29	Tekniskt genomförande/samarbete.....	15
1.29.1	Reservplan	16
Kapitel 8: Hur ska man lyckas med eConnect?		16
1.30	Engagemang är nyckeln	16
1.31	Att få rollspel att fungera	17
1.32	"Best practise" för gruppledarna.....	17
1.33	"Best practise" för teknikassistenten	18
Kapitel 9: Ord på vägen		18
Kapitel 10: Hinder på vägen och hur man kan handskas med dem.....		19
1.34	Generella principer	19



1.35	Verktyg.....	19
1.35.1	Ljud och video	19
1.35.2	Sms via mobil.....	19
1.35.3	Telefonsamtal	19
1.35.4	Göra någon annan till presentatör i Teams	19
1.35.5	Back-up plan	19
1.36	När det är mycket ljud hos en av gruppdeltagare	20
1.37	En gruppdeltagare skickar meddelande till teknikassistenten om tekniska problem.....	20
1.38	En gruppdeltagare adresserar ett tekniskt problem i gruppen	20
1.39	En gruppdeltagare lämnar gruppen oplanerat	20
1.39.1	Om det är av säkerhetsskäl	20
1.39.2	Om det är på grund av tekniska problem	20
1.39.3	Om det inte går att lösa problemet.....	20
1.39.4	Om det inte går att få tag i gruppdeltagaren under tiden.....	21
1.40	En gruppleddare lämnar gruppen oplanerat.....	21
1.41	Båda gruppleddarna försvinner plötsligt.....	21
1.41.1	Teknikassistenten försvinner plötsligt	21
1.42	Om en gruppdeltagare har flera tekniska problem under grupptillfället.....	21



Humana

Kapitel 1: Utbildning, certifiering och utrustning för att kunna genomföra en eConnect grupp

1.1 Steg 1: eConnect digital utbildning för gruppledare och teknikassistent

För att genomföra en Connectgrupp digitalt behövs två gruppledare och en teknikassistent.

1.1.1 Behörighet för gruppledare

För att genomföra eConnect behöver man som tidigare utbildad gruppledare komplettera med en utbildning i eConnect, alternativt att man gått sin gruppledarutbildning digitalt samt delta i certifiering (se avsnitt kring utbildning och certifiering).

1.1.2 Behörighet för teknikassistent

För att passa för den här rollen ska man:

- Vara tekniskt intresserad och känna sig bekväm med vanliga digitala program och plattformar.
- Ha förmåga att lyssna på föräldrarnas svar samt skriva ned svaren samtidigt.
- Ha förmåga att ta in information från många källor samtidigt (gruppledare, deltagare, sms, chatmeddelande) samt svara på ett adekvat sätt.
- Gärna ha utbildning eller erfarenhet inom området och ha kunskap om insatser, program för barn, ungdomar och omsorgsgivare. Gärna ha kunskap om grupprocesser och kommunikation.

Teknikassistenten behöver också genomföra den kompletterande utbildningen i eConnect för teknikassistenter samt genomföra certifiering för teknikassistent (se avsnitt kring utbildning och certifiering). Teknikassistenter som inte vill bli gruppledare behöver inte ta en lika aktiv roll i utbildningen (ex delta i gruppövningar).

1.2 Steg 2: Teknisk träning och genomgång av skriftligt material för eConnect

1.2.1 Alla gruppledare och teknikassistenter.

- Läs och gör dig bekant med programmet eConnect, skriftligt material samt utbildningsmaterial.
- Tekniskt stöd kan erbjudas genom att boka in ett möte med teknikansvarig för eConnect.

1.2.2 Teknikassistent

Delta i en genomgång med tekniskt ansvarig för eConnect för att:

- Gå igenom hur man organiserar, gör inställningar i Microsoft Teams och hur man administrerar de dokument som ska användas.



Humana

- Gå igenom innehållet på den tekniska träff som man förväntas ha med de föräldrar/familjehem som ska delta.
- Diskutera en eventuellt annan plattform.
- Diskutera teknikassistentens roll under och mellan gruppträffarna.
- Gå igenom de tekniska utmaningar som kan uppstå under en grupp och vad man kan göra när det händer.

1.3 Steg 3:Handledning

1.3.1 Alla gruppleddare/teknikassistenter

- Delta i en förberedande handledning (60 min) med en eConnect-handledare där man visar och får stöd i att genomföra en del av det första grupptillfället (princip 1), ex rollspel, hur man organiserar dokument mm.

1.3.2 Gruppleddare som är certifierade sedan tidigare

- Handledning under 2-3 tillfällen med en eConnect-handledare, handledning utgår ifrån den film som gruppleddarna har spelat in/filmat under grupptillfällena.

Om gruppleddarna är certifierade för att leda föräldragrupper och i stället vill leda grupper med familjehem eller tvärtom så rekommenderas handledning under hela processen för att säkerställa att man kan möta den nya målgruppens behov.

1.3.3 Gruppleddare som inte är certifierade

- Handledning/certifiering mellan alla tillfällen man träffar gruppen, princip 1-9. Handledningen sker utifrån de filmer gruppleddarna har spelat in.

Vid behov kan gruppleddarna uppmanas att genomföra en grupp med föräldrar på plats för att få ytterligare erfarenhet av att leda Connectgrupper och /eller skugga en mer erfaren gruppleddare innan man kan genomföra en eConnect grupp.

1.3.4 Teknikassistent

- Om möjligt skugga en mer erfaren teknikassistent vid en teknikgenomgång med föräldrar/familjehem samt vid genomförande av en gruppträff.
- Genomföra en gruppträff med en teknikansvarig för eConnect närvarande, vilket är förutsättning för certifiering.
- Ta kontakt med teknikansvarig för eConnect mellan grupptillfällena vid behov för att få stöd.
- Delta vid handledningstillfällena för gruppleddarna (frivilligt).

1.4 Steg 4: Certifiering

- Certifiering kan ske efter att du har fått handledning vid genomförandet av din första eConnect grupp. Vid behov kan ytterligare handledning krävas.
- Certifieringen för gruppleddare och teknikassistent är separata;
 - Certifierade gruppleddare i eConnect behöver delta i teknisk träning enligt steg 2 samt steg 3 för teknikassistent om man vill bli certifierad teknisk assistent i eConnect.
 - Certifierad teknikassistent i eConnect behöver genomgå grundutbildning samt steg 2 och 3 för gruppleddare för att bli certifierad gruppleddare i eConnect.



1.5 Material och utrustning

Material och utrustning	Gruppledare som är på samma plats	Gruppledare som är på olika platser
Internetuppkoppling (1,5 + Mps för uppladdning & nedladdning ¹	Krävs på varje plats	Krävs på varje plats
Dator med macOS eller Windows ²	2 stycken, en för gruppledare, en för teknikassistent	3 stycken, 1 per person
Hörlurar och mikrofon	Minst 2 set: Teknikassistent, hörlurar rekommenderas Gruppledare: Datorns egna högtalare mikrofon eller extern högtalare, mikrofon	3 stycken behövs För gruppledare är det en fördel med sladdlösa hörlurar/mikrofon
Extern skärm ³	Kan användas av gruppledare	Rekommenderas om man vet hur man ska arrangera det
En säker separat lagringsplats för gemensamma dokument ⁴	Rekommenderas när det är möjligt	Rekommenderas när det är möjligt

1. Teknikassistenten har alltid en egen dator.
2. Webbkameran kan antingen var inbyggd i datorn eller en separat webbkamera (i nivå med gruppledarnas ögon).
3. För gruppledare: Om en extern skärm används var noga med var kameran är så du inte tittar bort från deltagarna. För teknikassistenten: videon är oftast avstängd och du förväntas inte ha så mycket ögonkontakt med deltagarna. En fördel att ha en extern skärm för att bättre hantera en del av uppgifterna.
4. eConnect använder i större utsträckning än "vanlig" Connect gemensamma dokument. Det är därför en fördel om ni har en gemensam plats för era dokument så att alla har tillgång till de senast uppdaterade dokumenten. Var noga med var ni förvarar dokumenten om de innehåller personuppgifter.



Humana

Kapitel 2: Föräldrar/Familjehem - Förutsättningar för att delta i en grupp

Innan en förälder eller ett familjehem deltar i en eConnect grupp behöver ni tänka på nedanstående. Det finns också delvis beskrivet i materialet *Välkommen till eConnect*, som återfinns på Connects inloggade sidor.

1.6 Möjlighet att delta

Det är viktigt att säkerställa att föräldrarna/familjehemmet kommer ha möjlighet att vara med vid alla grupptillfällen med anledning av att grupperna är mindre än i verkligheten.

1.7 Sekretess och säkerhet

Deltagarna måste ha möjlighet att delta i gruppen från en plats där de inte blir störda och där andra människor inte kan höra det som sägs. En plats där de känner sig trygga.

1.8 Frivillighet

Föräldrar/familjehem måste uttrycka att de frivilligt vill delta via en digital plattform.

1.9 Utrustning

Följande utrustning och tjänster krävs:

- Bra internetuppkoppling.
 - 1,5 + Mps krävs för upp- respektive nedladdning enligt Teams.
 - Om förälder/familjehem brukar använda videosamtal eller streama filmer hemma ex Netflix så har det troligtvis tillräcklig hastighet hemma.
- Dator där Teams kan bli installerad.
 - Chromebook och andra tablets har några begränsningar men kan användas i andra hand om man inte har tillgång till en dator.
 - Att ansluta via telefon är inte rekommenderat då en del av de funktioner som finns i Teams inte går att använda via telefon.
- Webbkamera.
- Högtalare och mikrofon - Hörlurar är att rekommendera om inte deltagaren är ensam hemma.

1.9.1 Särskilda omständigheter

- Om det behövs och det finns förutsättningar är det bra att kunna låna ut material ex dator.
- Alternativ plats att delta ifrån. Föräldrar/familjehem där de har svårt att vara hemma för att det är svårt att vara ostörd eller känna sig trygg att delta i eConnect. Om ni som arrangörer av eConnect har en plats att erbjuda så kan de öka möjligheterna för alla föräldrar att kunna delta.

1.10 Tillgång till stöd förutom eConnect

För att säkerställa att föräldrar som deltar i eConnect ska känna sig trygga och få det stöd de har behov av är det viktigt att erbjuda mer stöd om behovet finns. Det är också viktigt att gruppledarna har möjlighet att kontakta andra vårdgivare om de under gruppens gång uppstår oro kring en familj.



Humana

Kapitel 3: Gruppen

1.11 Gruppstorlek

eConnect-grupper kan innehålla 8 - 10 hushåll med 1-2 omsorgsgivare per hushåll (som delar en dator). Det viktiga är att gruppledarna har möjlighet att uppmärksamma och följa alla föräldrar under grupptillfällets gång.

1.12 Tidsåtgång för ett tillfälle

Varje tillfälle tar ca 1,5 - 2 timmar, precis som när man träffar en grupp i verkligheten. Det är svårare att tolka deltagarnas kroppsspråk när man träffas digitalt och det kan göra det svårare med timing. Vår erfarenhet hittills är att 1,5 timmar verkligen behövs för att man ska hinna med allt innehåll. Några sessioner kan också dra över. Det kommer framförallt ske om ni tar en paus mitt i tillfället eller drabbas av tekniska svårigheter.

Kapitel 4: Uppdelning av ansvar mellan gruppledare och teknikassistent

1.13 Gruppledarna

Gruppledarna är ansvariga för följande aktiviteter/delar:

- Rekrytera deltagare.
- Förberedande intervju.
- Informationsinsamling: Ta reda på information om deltagarna inför gruppen och det som behövs under genomförandet av grupp (kontaktinformation, gruppdeltagande etc). Vilka behov matchar med andra familjers behov?
- Samverkan:
 - Kontakt med förälder/familjehems kontaktperson om de inte själva anmält sig till gruppen.
 - Koppla ihop föräldrar/familjehem med teknikassistent för teknisk genomgång och andra supportbehov.
- Leda gruppen: eventuellt välkomstillfälle samt Princip 1-9.
- Utvärdering:
 - Hjälpa föräldrarna för att kunna genomföra utvärderingen av eConnect och om aktuellt koppla ihop med forskare av eConnect.
 - Planera så att en annan person kan ta ansvar för den verbala feedbacken som sker i grupp med deltagarna.
- Incheckning: Ringa förälder/familjehem mellan grupptillfällena vid behov.

1.14 Teknikassistent

Teknikassistent är ansvarig för följande aktiviteter/delar:

- Teknisk genomgång: Genomföra en teknisk genomgång med varje gruppdeltagare.



- Bjud in: Skicka ut mailinbjudan med teams-länk till gruppdeltagare till alla grupptillfällen.
- Stöd till gruppdeltagare för att kunna ansluta till mötet: Höra av sig till gruppdeltagare om de är sena in till ett grupptillfälle.
- Tekniskt stöd till gruppdeltagare och gruppledare: Hjälpa till med frågor och tekniska problem som uppstår.
- Stöd under grupptillfället: Hjälpa till så att genomförandet av eConnect vid varje tillfälle går så lätt som möjligt, skriva ner deltagarnas svar i blädderblocket (ev digitalt), visa/dela rätt dokument samt svara på chatt-meddelanden.

Kapitel 5: Steg för steg-guide för eConnect grupper

1.15 Steg 1: Rekrytering och förberedelse för grupp

Initiera rekrytering.

- Gruppledare bjuder in föräldrar/familjehem med:
 - Info om eConnect, gruppinformation, datum, tid, eventuell medverkan i forskning mm. Använd gärna dokumentet *Inbjudan eConnectgrupp* samt *Välkommen till eConnect* (som finns på Connects inloggade sidor).
- Tydliggör vem som har ansvar kring vad för gruppdeltagarna om relevant, tex då annan part skickat remiss för föräldrarna att delta.

1.16 Steg 2: Intervju (30-60 min)

Denna intervju är tänkt att hållas av gruppledare som ett förmöte med varje förälder/föräldrapar/familjehem för att prata om hur grupptillfällena kommer gå till och för att utforska en del information.

1.16.1 Format

- Digitalt: den här intervjun sker digitalt via Teams, vilket är en möjlighet för gruppdeltagare som inte tidigare använt det att bekanta sig med det samt en möjlighet för gruppledarna att möta sina föräldrar/familjehem.

1.16.2 Under intervjun

Intervjun/informationen bör omfatta följande delar:

1. Sekretess.

- Information om "sekretess" på grund av det digitala formatet. Vi vidtar alla försiktighetsåtgärder för att säkerställa sekretessen för grupptillfällena, men digital kommunikation är av naturen mindre säker än person till person. Data lagras inte någonstans (om ej tillfällena spelas in, se nedan), men det finns alltid en risk att någon hackar överföringen och kan komma åt data under grupptillfället. Detta är något som ligger utanför vår kontroll.
- Information om "sekretess" på grund av alla deltar hemifrån. Vad de säger hemma kan höras av andra hemma. Eftersom andra föräldrar/familjehem också



Humana

deltar hemifrån finns det en risk att någon annan från deras hushåll går in i rummet under grupptillfället, trots att vi gör vårt bästa för att förhindra det.

- Information om att en orosanmälan kan göras.
- Information om vilken information som kommer att ges till ev. remissinstans.

2. Sekretessplanering. Fråga föräldern/familjehemmet hur de kan säkerställa avskildhet hemma. Några frågor att tänka på är:

- Finns det ett privat rum eller utrymme där deltagarna kan vara under eConnect?
- Hur kommer ni att organisera det hemma hos er?
- Om aktuellt, kommer små barn i hemmet att tas om hand av någon annan?

3. eConnect-formatet:

- När du beskriver eConnect, lägg till en introduktion av formatet för gruppen, inklusive följande saker: Föräldrar ansluter från olika platser samtidigt och det kommer att finnas en teknikassistent under hela processen för att hjälpa både gruppleddare och deltagare med den tekniska sidan. Incheckning mellan grupptillfällena vid behov. Använd med fördel dokumentet *Välkommen till eConnect* (som finns på Connects inloggade sidor).

4. Vid behov: kartlägg vilket stöd föräldern har och vem som ev. kan ge stöd om ytterligare behov uppstår.

5. Inspelning och samtycke. Om det är aktuellt, informera deltagarna om att tillfällena kommer att spelas in för handledning och/eller forskningsändamål. Använd *rutin för hantering av personuppgifter eConnect* (finns på Connects inloggade sidor) för att informera om inhämtande av samtycke för filmning och använd sedan respektive organisations rutin för att inhämta samtycke för detta.

6. Kontaktinformation. Se till att du får föräldrarnas/familjehemmets telefonnummer, e-post och postadress och ge gruppleddares och teknikassistentens kontaktuppgifter till gruppdeltagaren.

7. Beredskapsplanering.

- Inhämta den adress från vilken föräldern/familjehemmet kommer att ansluta sig till gruppen ifrån.
- Be föräldern/familjehemmet att informera dig om de ansluter sig från en ny plats vid något grupptillfälle.
- Identifiera en kontaktperson för nödsituationer.

8. Vid forskning kring eConnect: Informera om den valfria forskningsdelen i gruppen (vad den innebär osv.) och uppmana föräldern/familjehemmet att delta.

- Om föräldern/familjehemmet samtycker till att delta, låt dem veta vad nästa steg är (forskare kontaktar dem eller om en länk till formulären kommer att skickas till dem).



1.17 Steg 3: Teknisk genomgång (30 min)

Denna genomgång genomförs via Teams av teknikassistenten, och gruppdeltagaren förväntas använda samma utrustning som hen sedan ska ha under gruppen för att på så vis testa funktioner. Den här genomgången är tänkt som en förberedelse för gruppdeltagaren på de tekniska delarna i det digitala formatet. Följande ska gås igenom:

1. Undersök deltagarens erfarenhet av att använda digitala format. Normalisera eventuell oro och försäkra deltagare om att både teknikassistent och gruppleddare kommer finnas som stöd.
2. Stäm av deltagarens rumssituation, tekniska utrustning och ge eventuellt råd. Det bästa är om gruppdeltagaren kan använda en dator, men en tablet kan också fungera. Dock rekommenderas inte mobiltelefon. Med anledning av sekretesskäl så är det önskvärt om gruppdeltagaren använder hörlurar, och det är viktigt att deltagaren kan delta ostört.
3. Hur och i vilka lägen som chatten ska användas, samt när använda sms och telefon. (Chat och/eller sms vid behov av mindre teknisk support, men telefon vid större behov).
4. Hur slå på och stänga av sin kamera/ljud. Berätta om att det kommer ske rollspel och att deltagaren då kommer instrueras att stänga av ljud och ljud innan rollspelet samt sätta på detta efteråt. Träna på detta.
5. Hur använda funktion i Teams så att gruppdeltagaren ser de övriga i gruppen på skärmen.
6. Genomför en skärmdelning så att gruppdeltagaren får chans att bekanta sig med detta inför kursstart. Berätta att ni kommer använda digitala blädderblock.
7. Prata om att det i det digitala formatet är svårare att läsa av ansiktsuttryck och att det därför är viktigt att ansiktet syns i videon hela tiden.
8. Gå igenom hur deltagaren ska göra om internetuppkopplingen försvinner eller deltagaren kastas ur teamsmötet. Gå även igenom hur göra om det händer något i hemmet som deltagaren behöver ta itu med, tex att meddela via chat/sms och sedan stänga av ljud/video.
9. Kontaktuppgifter till teknikassistent vid eventuella tekniska problem samt till gruppleddarna.

1.18 Steg 4: Maila information till gruppdeltagarna inför första grupptillfället

Före uppstart mailar teknikassistenten en teamslänk till gruppen, och dokumentet *Välkommen till eConnect* som bifogad fil (om de ej fått den tidigare) samt *Ta hem budskap för varje princip* (som finns på Connects inloggade sidor).



Humana

1.19 Steg 5: Förberedelse inför varje grupptillfälle

Förbered på samma sätt som du skulle göra om du skulle träffa gruppen i verkligheten, förutom:

- Gå igenom det digitala blädderblocket.
- Gör förberedelsen tillsammans med teknikassistenten så hen vet vad som kommer att hända under grupptillfället.
- Det är bra om teknikassistenten också är med och tränar rollspel ifall någon av gruppledarna får tekniskt problem.

1.20 Steg 6: Under varje grupptillfälle

Genomför principen som du har lärt dig under utbildningen. Var noga med att läsa följande avsnitt nedan: "Hur ska man lyckas med eConnect?".

- Tekniska instruktioner:
 - Vid de första tillfällena var noga med att gå igenom de olika tekniska inställningarna som deltagarna behöver göra under ett grupptillfälle. I takt med att gruppen lär sig kan ni ta bort den delen.
 - Under Princip 1 är det bra om teknikassistenten kopplar på video och ljud inför första rollspelet för att checka av med deltagarna att de ser och hör gruppledarna ordentligt.

1.21 Steg 7: Efter varje grupptillfälle

- Teknikassistenten mailar alla deltagare med följande information:
 - En påminnelse om att gruppdeltagarna kan höra av sig om det finns behov av det mellan grupptillfällena.
 - Teamslänk till nästa tillfälle.
 - Behovslistan när den är skapad.
- Gruppledare: ringa till gruppdeltagare om det finns behov.
- Gruppledare: fylla i en närvarolista (som är bra att ha inför sammanställningen av den verbala feedbacken).

1.22 Steg 8: Incheckning efter grupptillfället

Ett telefonsamtal för incheckning efter sessionen behövs när:

- Föräldern/familjehemmet missade tillfället eller en stor del av det.
- Något hände i gruppen som måste pratas om med deltagaren (teknikassistenten för teknikrelaterade frågor och gruppledare för alla andra frågor).
- Föräldern/familjehemmet önskade ett telefonsamtal.

1.23 Steg 9: Utvärdering– feedback

Gruppledare ordnar så att en oberoende person/kollega (gärna en utbildad Connect gruppledare) deltar i slutet av session 9 eller är värd för en separat träff för att göra feedbackfrågorna med gruppen.

Under feedback-delen:

1. Inledning: Gruppledarna introducerar sin kollega för feedbackdelen.



Humana

2. Teknikassistent och gruppledarna lämnar mötet tillfälligt.
3. Utvärderingen: Den oberoende personen uppmanar alla att fylla i det individuella feedbackformuläret som finns på startsidan av Connects hemsida och leder sedan gruppintervjun genom att använda dokumentet *Verbal feedback* (som finns på Connects inloggade sidor).
4. Säga adjö: Gruppledarna och teknikassistenten kommer tillbaka in i mötet när utvärderingen avslutats så att de kan säga adjö till gruppen.

Kapitel 6: Vad gör gruppledarna/teknikassistenten under ett grupptillfälle?

1.24 Gruppledarna

1. Introducerar principerna.
2. Leder diskussionerna.
3. Gör rollspel.
4. Ger connectrelaterade tekniska instruktioner tex slå av videon för rollspel.
5. Se till att deltagarna är engagerade.
6. Verkar för att gruppen ska känna sig trygg och säker.
7. Hanterar connectrelaterade frågor som uppstår.

1.25 Teknisk assistent

1. Tar ansvar för de dokument som delas på skärmen med gruppen.
 - a. Scrollar fram till relevant plats i det digitala blädderblocket.
 - b. Skriver in deltagarnas svar i blädderblocket.
 - c. Hoppas mellan dokument samt delar dessa bredvid varandra vid behov.
 - d. Slutar att dela dokument när det är rollspel och börjar igen efter rollspel.
2. Tar ansvar för väntrummet och släpper in deltagarna.
3. Hör av sig till deltagare genom sms, mail, telefonsamtal om det inte ansluter till gruppen i tid. Erbjuder stöd om det beror på tekniska problem.
4. Stänger av deltagarnas ljud vid diskussioner om det behövs.
5. Ger teknikrelaterade instruktioner under de första grupptillfällena.
6. Övervakar chatmeddelanden eller sms-meddelanden från gruppdeltagarna och svarar på dessa.
7. Ger teknisk support, mindre problemlösning via chat eller sms vid behov.
8. Ringer gruppledare eller deltagare om det behövs mer support.
9. Observerar gruppdeltagarnas verbala och ickeverbala kommunikation och informerar gruppledarna via sms/chat om det är något de missar.
10. Hjälper gruppledarna att hålla koll på tiden och meddelar dem via chat eller sms.



Kapitel 7: Viktiga saker att tänka på när man förbereder en eConnect grupp

1.26 Kommunikation

1. Gör förberedelser tillsammans när det är möjligt. På det sättet kommer alla att vara delaktiga i det som kommer att ske och vem som kommer att göra vad.
2. Prata om hur kommunikation ska se ut mellan er i teamet:
 - a. Hur signalerar ni till varandra att ni behöver öka eller minska tempot?
 - b. Hur meddelar gruppledarna att det är dags för teknikassistenten att byta sida i blädderblocket?
 - c. Hur kommunicerar teknikassistenten med gruppledarna? (ex går vidare i blädderblocket när hen tycker att det är dags att gå vidare, använda chatmeddelanden).

1.27 Rollspel

1. Det är viktigt att öva på rollspel. Det skapar möjlighet för dig själv att bli medveten om din placering framför kameran och hur du kan göra för att det ska bli så bra som möjligt. Det är viktigt att deltagarna ser dina ansiktsuttryck och ditt kroppsspråk
2. Ni kan ha hjälp av teknikassistenten när ni tränar, hen kan ge återkoppling på hur ni ser ut på skärmen. Teknikassistenten kan också delta i rollspel om någon av er tappar internetuppkoppling eller något annat sker.

1.28 Blädderblock

Det finns färdiga digitala "blädderblock" på de inloggade sidorna för Connect. Det är viktigt att läsa igenom "blädderblocket" innan varje grupptillfälle för att vara förberedd på vad som finns med där.

1. Tanken är att det ska gå att använda som de är men du kan göra mindre förändringar vid behov, men tänk på att de är utformade för att vara enkla och kortfattade. Att ha för mycket information på en sida kan göra det svårt att ta åt sig i det digitala formatet. (Blädderblocken är formulerade utifrån Connects föräldramanual, ver 2020.)
2. Här kommer exempel på hur använda sig av blädderblocket:
 - a. Gå till anknätningsbehovslistan för barn.
 - b. Placera listan på sidan av skärmen och dela så att gruppdeltagarna kan se både behovslistan och blädderblocket.
 - c. Gå tillbaka till R1-2; gå tillbaka till fråga R1-2.

1.29 Tekniskt genomförande/samarbete

1. Gruppledare ska kontakta/ta hjälp av teknikassistenten om det uppstår frågor kring hur tekniken ska organiseras på bästa sätt, tex de digitala blädderblocken, och träna gärna innan grupptillfället.
2. Gruppledarna ska träna tillsammans med teknikassistenten för att kunna genomföra teknikassistentens uppgifter om hen får problem med tex internetuppkoppling (göra en reservplan).



1.29.1 Reservplan

När man planerar för att genomföra en eConnectgrupp rekommenderar vi att ni har en vikarierande gruppleddare som kan hoppa in om någon av de ordinarie får förhinder. Det är bra om det är en erfaren gruppleddare eftersom det är svårt att hoppa in i en redan etablerad grupp där man inte heller har skapat en relation till föräldrarna/familjehemmen i gruppen. Det digitala rummet är också svårare än om man gör det i en grupp man träffar i verkligheten. För att underlätta om det händer kan man göra följande:

- Identifiera innan ni startar er grupp vem det skulle kunna vara.
- Bjud in den personen vid första grupptillfället.

Kapitel 8: Hur ska man lyckas med eConnect?

1.30 Engagemang är nyckeln

Att skapa aktivitet och dialog i gruppen är nyckeln för att föräldrar/familjehem ska vara aktiva och både fysiskt och psykiskt engagerade i innehållet, det är extra viktigt för ett digitalt format och eConnect. Det kan skapas på olika sätt:

1. Se till att monologer blir korta och koncisa och att ordet sedan går tillbaka till föräldrar/familjehem för reflektion om möjligt. Det gäller också vid introduktionen av principen för den aktuella veckan.
2. I så stor utsträckning som möjligt se till att det inte blir en dialog mellan gruppleddarna utan att fokus ligger på gruppdeltagarna.
3. Efter att ni har ställt en fråga till gruppen se till att vänta in gruppdeltagarna så att de hinner tänka efter och svara. Tystnad och paus i diskussionerna är viktiga för att skapa utrymme för deltagarna att hinna reflektera speciellt i det digitala forumet.
4. Du kan använda deltagarnas frågor och svar och lägga tillbaka dem till gruppen för att skapa dialog mellan föräldrarna, vilket kan bidra till att bygga relation mellan deltagarna och öka gruppsammanhållningen.
5. Om det finns gruppdeltagare som inte svarar på frågor så kan gruppleddarna fråga gruppen om det är någon som vill tillägga något. Alternativt fråga deltagaren direkt om hen har något att tillägga (var tydlig med att de inte måste säga något och detta gäller speciellt under de första principerna).
6. Det är viktigt att prioritera känslor framför information för att upprätthålla engagemang hos deltagarna. Till exempel; om föräldern beskriver en tanke, gruppleddaren kan då fråga "hur känns det när..." man kan också fråga de andra deltagarna, hur kände ni om ni har mött liknande beteenden/situationer med ditt barn/tonåring eller i ditt eget liv.
7. Använd inte signaler som ex att räcka upp handen om det inte är absolut nödvändigt. Vi har sett att när vi har provat det så väntar gruppdeltagarna på ledarens uppmaning att prata. Det blir negativt för flödet i gruppen och den direkta dialogen mellan deltagarna som vi vill uppmuntra.



8. På grund av begränsningar i Teams avseende att dela dokument/skärm och samtidigt se alla andra deltagare kan man behöva pausa delningen för att bidra till kommunikationen mellan deltagarna.

1.31 Att få rollspel att fungera

Vår erfarenhet hittills visar att rollspel digitalt verkar ha samma känslomässiga effekt som när vi gör det i verkligheten. Tänk på följande:

1. **Markera början och slut.** Det är viktigt att markera början och slutet på rollspelet. Det kan göras på några olika sätt.
 - a. Lämna området där du syns i kameran och gå ut ur bilden.
 - b. Vad tyst ett tag, skapa en tydlig paus innan du börjar rollspelet eller återvänder in i bilden.
 - c. Verbal markering, ex här tar rollspelet slut.
2. **Medvetenhet.** Var medveten om hur du ser ut i bilden/videon så att allt du vill att gruppdeltagarna ska se syns.
3. **Position.** Bestäm i förväg om du ska sitta still eller resa dig upp, röra på dig under rollspelet. Om du ska resa dig upp under rollspelet kanske du behöver justera något för att höja datorn/webbkameran under rollspelet.
4. **Kroppsspråk och verbal kommunikation.** Spela gärna ut under rollspelet för att tydliggöra känslorna (utan att överdriva). Använd ditt kroppsspråk, ansiktsuttryck och ljud effekter. Här några exempel:
 - a. Luta dig in mot kamera för att öka intensiteten eller tydligheten i dina ansiktsuttryck.
 - b. Rör dig bort från kameran alternativt titta bort för att visa likgiltighet eller att du inte bryr dig.
 - c. Sätt upp din hand framför kameran för att avvisa.
 - d. Vinka i väg någon om du inte vill bli störd.
 - e. Skaka på huvudet för att visa ogillande eller att du inte håller med.
 - f. Använd ljud ex "pfft", kan förstärka avvisande eller förakt.
5. **Ansiktsuttryck.** Eftersom kroppsspråk mm inte är lika tydligt i det digitala formatet så blir ditt ansiktsuttryck extra viktigt.
6. **Check in.** Kolla av med deltagarna efter rollspelet att det har sett och hört allt tydligt. På det sättet får du kunskap om det är någon förälder som inte har sett/hört och med anledning av det kan ha svårt att svara på reflektionsfrågorna.

Förslag på vad ni kan säga när ni bjuder in föräldrar för att delta i rollspel: Fram tills nu har ni sett rollspelen på avstånd, men att "ställa sig i ungdomens skor" och att delta som ungdomen känns ofta annorlunda. De deltagare som har valt att prova säger att det varit positivt och hjälpsamt för dem.

1.32 "Best practise" för gruppledarna

1. Förbered varje grupptillfälle väl.
2. Var noga med din mikrofon så att det är bra ljudkvalité, och att den inte tar upp ljud från omgivningen som stör gruppdeltagarna.
3. Var noga med att du alltid tittar in i kameran och har din uppmärksamhet riktad mot gruppen, eftersom om du tittar bort kan gruppdeltagarna tappa fokus och börja funderera på vad du tittar på och då känna att du inte är engagerad. Om



något händer runt omkring dig som gör att du tex behöver titta bort, informera gruppen om det.

4. Det är svårt att hinna med att uppfatta allt som händer i gruppen och med deltagarna. Det är därför viktigt att den gruppleadare som inte pratar har som uppgift att observera "gruppen" och det som händer i "rummet". Det naturliga är att titta på den som pratar eller på "bladderblocket" så det kan vara en svår uppgift, vi behöver alla träna på det.
5. I en eConnect grupp kan det hända många saker samtidigt och det är därför bra att ha ett anteckningsblock för att kunna skriva ner saker som du vill ta upp med gruppen.
6. Ha din mobil på ljudlöst men i närheten så att du inte missar sms eller samtal från gruppdeltagare eller för att kunna ringa någon av gruppdeltagarna vid behov.
7. Det är bra att kolla av med din kollega innan du går vidare till nästa del i "bladderblocket", ex har du något du vill tillägga?
8. Om du upptäcker att en deltagare saknas, kolla med teknikassistenten, det troliga är att gruppdeltagaren meddelat hen om ev. tillfällig frånvaro.
9. Om det är ett tillfälle där ni har mycket som ni ska hinna med är det bra att informera deltagarna om att allt ni går igenom inte finns med på digitala "bladderblocket" men att de viktigaste delarna kommer att vara med.

1.33 "Best practise" för teknikassistenten

1. Läs igenom och skapa dig god kännedom om innehållet i alla eConnect-dokument.
2. Förbered dig tillsammans med gruppleadarna inför varje tillfälle så att du vet vilka dokument som kommer att användas när och när olika dokument ska användas samtidigt tillsammans.
 - a. Princip 1: efter att gruppdeltagarna svarat på fråga 1-4 efter första rollspelet ska ni gå tillbaka till fråga 1.
 - b. Princip 2,3,4,5: visa behovslistan för barn.
 - c. Princip 6, 7, 8: visa behovslistan för barn och vuxna.
 - d. Princip 9: visa behovslistan för barn, vuxna, och affischerna från alla tillfällen.
3. Det är viktigt att du organiserar dina olika dokument så att det är lätta att hitta/växla mellan dem under grupptillfällets gång.
4. Kolla chatmeddelanden regelbundet.
5. Ha din mobil på ljudlöst men i närheten så att du inte missar sms eller samtal från gruppdeltagare/gruppleadare och för att kunna ringa någon av dem vid behov.

Kapitel 9: Ord på vägen

1. Att genomföra Connect digitalt tar mer energi än att göra det på plats så tänk på det när du planerar din dag.
2. Vid de första grupptillfällena kan de kännas svårt och utmanande men efter några tillfällen kommer du att uppleva att det går lättare och känns mer bekvämt.
3. Det är viktigt att gruppdeltagarna ser ditt ansikte tydligt och att du tittar in i kameran. Det skapar närhet mellan dig och deltagarna.



4. Lita på processen. Även om de första tillfällena kan upplevas något krystade så är vår erfarenhet hittills att deltagarna skapar en relation och närhet till varandra på ett liknade sätt i det digitala formatet som när man ses på plats. Det kan dock ta längre tid i det digitala formatet.
5. Att leda gruppdiskussionerna kan vara svårare i eConnect. Det är inte lika lätt att läsa av deltagarnas kroppsspråk mm och att hitta en bra rytm. Hur man gör kommer att variera från grupp till grupp beroende på deltagarna.

Kapitel 10: Hinder på vägen och hur man kan handskas med dem

Många av de utmaningar som du möter är samma som när du träffar gruppen på plats, men några speciella situationer kan uppstå i det digitala formatet.

1.34 Generella principer

1. Gruppledarna är ansvariga för att möta deltagarna utifrån programmets innehåll.
2. Den tekniska assistenten ska lösa alla teknikrelaterade frågorna.
3. Problemlösning som inte rör innehållet i programmet ska inte störa grupprocessen. Använd snabba sms, telefonsamtal för att lösa det.
4. När man försöker lösa problem med någon deltagare per telefon ska bild och ljud vara avstängt i Teams.
5. När teknikassistenten vill prata med gruppen är det viktigt att hen sätter på bild och ljud.
6. Om gruppledarna behöver stänga av ljud eller bild från någon av gruppdeltagarna är det viktigt att meddela varför via chat eller sms.

1.35 Verktyg

1.35.1 Ljud och video

- Du kan när som helst stänga av en deltagares ljud eller bild.

1.35.2 Sms via mobil

- För kortare av-checkning med en enskild deltagare kan du använda sms.

1.35.3 Telefonsamtal

- För längre samtal med en gruppdeltagare för att lösa ett problem är det bättre att ringa.

1.35.4 Göra någon annan till presentatör i Teams

- Det finns möjlighet att ge behörighet till någon annan i mötet att kunna dela skärm mm. På det sättet kan en gruppledare ta över delar av teknikassistentens roll vid behov.

1.35.5 Back-up plan

- Det är bra om gruppledarna har alla relevanta dokument på plats om hen behöver ta över teknikassistentens roll.



Humana

1.36 När det är mycket ljud hos en av gruppdeltagare

- Gruppledaren ber deltagaren stänga av sitt ljud alternativt så stänger teknikassistenten av ljudet och skickar ett meddelande till deltagaren.

1.37 En gruppdeltagare skickar meddelande till teknikassistenten om tekniska problem

Om en deltagare hör av sig via chat eller sms ska teknikassistenten:

1. Snabbt lösa problemet om möjligt via sms el chat.
2. Enskild support. Ring gruppdeltagaren om det inte går att lösa via sms/chat.

1.38 En gruppdeltagare adresserar ett tekniskt problem i gruppen

Teknikassistenten ska då:

1. Sätta på ljud och bild.
2. Föreslå lösningar för att se om det går att lösa problemet.
3. Erbjuder enskild support om problemet inte går att lösa enligt ovan, ring gruppdeltagaren.

1.39 En gruppdeltagare lämnar gruppen oplanerat

1.39.1 Om det är av säkerhetsskäl

Om gruppdeltagaren lämnar tillfället med anledningen av att det händer något på hemmaplan som skapar oro eller risk (ex om det uppstår bråk) så ska en av gruppledarna ringa deltagaren.

1.39.2 Om det är på grund av tekniska problem

Om gruppdeltagaren lämnar gruppen och man antar att det är på grund av tekniska problem.

1. Informera övriga gruppdeltagare.
2. Berätta att det beror på tekniska svårigheter och att teknikassistenten kommer att hjälpa till.
3. Vänta ca 2 min.
4. Om deltagaren inte har kommit tillbaka ska teknikassistenten skicka ett sms för att kolla vad som hänt och fråga om deltagaren behöver hjälp.
5. Problemlös via sms.
6. Om deltagaren behöver mer hjälp, ring.

1.39.3 Om det inte går att lösa problemet

Teknikassistenten ska:

1. Föreslå deltagaren att ringa in till gruppen även om det innebär att hen inte kan delta med bild.
2. Försäkra deltagaren om att gruppledarna kommer att ringa upp för att svara på ev. frågor som kan ha uppstått.
3. Uppmana deltagaren att försöka igen om det blir möjligt, då tex internet-uppkoppling kommer tillbaka.
4. Informera var deltagaren kan hitta information för att ansluta via telefon.
5. Informera gruppledarna om att deltagaren kommer att ansluta via telefon.
6. Släppa in deltagaren från väntrummet.



Humana

Innan nästa grupptillfälle ska gruppledaren följa upp vad som har hänt (behov av teknisk support) samt informera om det som gruppen pratat om under grupptillfället.

1.39.4 Om det inte går att få tag i gruppdeltagaren under tiden

En av gruppledaren ska ringa deltagaren efter gruppen för att se vad som har hänt.

1.40 En gruppledare lämnar gruppen oplanerat

1. Anslut igen om det var ett tillfälligt problem.
2. Informera gruppdeltagarna om att det troligtvis är ett tekniskt tillfälligt problem.
3. Uppdatera. Gruppledaren ska informera teknikassistenten kring vad som hänt, via sms, samt be att bli uppringd om behov finns.
4. Enskild support. Vid behov ska teknikassistent ringa gruppledaren.
5. Ansluta till gruppen via telefon, om det inte går att lösa på något annat sätt kan gruppledaren ansluta via telefon. Det finns då två olika sätt att göra:
 - I. Fortsätt vara gruppledare men gör mest kompletterande kommentarer.
 - II. Den gruppledare som är i bild leder gruppen.
 - III. Teknikassistenten kompletterar vid behov och kan medverka vid rollspel.
 - a. Byt roll med teknikassistenten om möjligt.

1.41 Båda gruppledarna försvinner plötsligt

- Anslut igen om det var ett tillfälligt problem.
- Informera gruppdeltagarna om att det troligtvis är ett tekniskt tillfälligt problem.
- Ta paus; om gruppledarna inte kommer tillbaka, ta 5 min paus för att ringa gruppledarna och undersöka vad som hänt.
- Om en gruppledare kommer tillbaka följ instruktionerna ovan.
- Boka om, om gruppledarna inte kan komma tillbaka, be om ursäkt till deltagarna och boka om tillfället till en annan dag.

1.41.1 Teknikassistenten försvinner plötsligt

- Teknikassistenten hör av sig till gruppledarna via sms, de kanske inte har märkt att teknikassistenten har försvunnit.
- Försöker återanslutna så fort som möjligt.
- Gruppledarna informerar gruppen om tekniska problem och att de arbetar med att lösa det.
- En av gruppledarna tar över teknikassistentens roll.
- Om teknikassistenten kan komma tillbaka tar hen över sina vanliga uppgifter igen.

1.42 Om en gruppdeltagare har flera tekniska problem under grupptillfället

Gruppledarna ska:

1. Visa empati.
2. Försäkra deltagaren om att hen kommer att få information om allt som hen missat.
3. Tillbringa inte för mycket tid med att försöka uppdatera personen under gruppens gång då tidsschemat redan är tajt.
4. Följ upp med gruppdeltagaren kring vad som inträffat och informera om det som deltagaren missat.

Lycka till!