

MAJ 2023

SIB-beskæftigelsesindsats: Metodekatalog og erfaringsopsamling

Foto: Nordaht & Co

Indhold

3	Sammenfatning
4	Indledning
4	Projektets baggrund og resultater
6	Projektets målgrupper
6	Deltagere med udfordringer
7	Virksomheder
8	Metodiske tilgange
8	SCRUM
8	Den narrative tilgang
9	Den neurosekventielle tilgang
10	Individual Placement and Support (IPS)
10	Virksomhedssupport
11	Elementer i SIB's beskæftigelsesspor
11	Helhedsorienteret screening
12	Relationsarbejdet
13	Undervisning
17	Mentorsamtaler
18	Individuelle samtaler
18	Praktik og job
20	Efterværn
20	Afslutning
21	Virksomhedssupport
21	Samarbejde med jobcentret
22	Brug af tolke
23	Erfaringer fra coronaperioden

Sammenfatning

SIB er en helhedsorienteret indsats med individuelt tilrettelagte forløb for socialt udsatte og traumatiserede flygtninge og indvandrere. I indsatsen benyttes metoderne Individual Placement and Support (IPS), Place and Train, den neurosekventielle tilgang (NMT), den narrative tilgang samt SCRUM. Indsatsen er rettet mod inklusion på arbejdsmarkedet og har fra første dag fokus på, at få deltagerne i arbejde, eventuelt via løntilskud og praktik. I indsatsen bliver deltageres eventuelle sociale og psykiske udfordringer ligeledes afdækket.

Projektets formål er at bringe flere socialt udsatte og traumatiserede borgere med ikke-vestlig baggrund tættere på det danske arbejdsmarked og sikre så mange som muligt fra målgruppen en placering på arbejdsmarkedet. For at få deltagerne i arbejde er det en forudsætning, at de er motiverede. Der arbejdes derfor intenst med at udbygge deltageres viden om det danske arbejdsmarked og gøre den individuelle deltager bevidst om sine egne kompetencer. Projektet har en empowerment-orienteret tilgang og arbejder således på at gøre deltagerne til aktører i eget liv og herunder støtte dem i processen ind på arbejdsmarkedet.

For at styrke deltagerne i deres hverdagsmestring, sikre at de kan håndtere en hverdag på arbejdsmarkedet og støtte deres muligheder for at være aktører i eget liv, arbejdes der med psykoekation i undervisningen og i de forskellige samtaler med deltagerne. Deltagerne erhverver sig en række regulerende, praktiske og kognitive værktøjer. Mødet med den enkelte deltager samt tilrettelæggelsen af undervisningen tager udgangspunkt i konsulenternes viden om og erfaring med at arbejde ud fra en neurosekventiel model til forståelse af traumer og effekten af disse. Derudover har konsulenterne en narrativ tilgang til den enkelte deltager i alle former for samtaler og dialoger, hvilket på sigt vil styrke deltageres selvopfattelse, motivation samt tillid til egne evner og muligheder på det danske arbejdsmarked.

For at styrke deltageres motivation for at komme på arbejdsmarkedet bliver der endvidere arbejdet med deres viden om det danske arbejdsmarked og det danske samfund ud fra den viden og de erfaringer, de allerede har. Med afsæt i en helhedsorienteret screening bliver der i samspil med deltageren lagt en individuel plan for dennes forløb i SIB. Det bliver aftalt hvornår og hvordan forløbet skal afvikles og med hvilke forudsætninger samt forventninger. Deltageren bliver involveret i planlægningen for at sikre ejerskab og medansvar.

Job- og praktiksøgningen har fokus på at matche den enkelte deltager med en relevant virksomhed, der potentielt set har en jobåbning, og som gerne vil tage et socialt ansvar. Nogle deltagere finder selv job og begynder i dette uden en indledende periode med praktik eller løntilskud. De fleste deltagere bliver dog tilbudt et praktikforløb med henblik på at afklare og udvikle egne kompetencer i praksis, samtidig med at virksomheden får lejlighed til at afprøve vedkommende som en arbejdsressource. En periode med løntilskud kan efterfølge praktikperioden, hvis det kan styrke deltagerens mulighed for ansættelse. For at sikre en vellykket entre på arbejdsmarkedet er konsulenten tilgængelig for såvel deltager som virksomhed, så de udfordringer, der kan opstå i samarbejdet, kan tages i opløbet.

SIB tilbyder alle deltagerne mentorstøtte gennem hele forløbet – før, under og efter praktikken – og med mulighed for efterværn, når en deltager bliver afsluttet til job. Mentorstøtten skal sikre en livline for den enkelte deltager under og efter indsatsen i SIB og dermed sikre en bredere inkluderende sammenhæng i indsatsen. Mentorstøtten er fleksibel ift. den enkelte deltagers behov og ressourcer, og den tager udgangspunkt i, hvor den enkelte deltager er, og hvad vedkommende har brug for.

SIB-konsulenterne arbejder under hele forløbet i tæt kontakt med sagsbehandlere og jobkonsulenter i kommunernes jobcentre. Samarbejdet giver mulighed for fælles fodslag i forhold til regulerende tiltag samt sparring i forbindelse med deltagerens udbytte og udsigter for fremtiden ved afslutningen af forløbet.

Indledning

SIB (*Social Investment Bond* eller *Social Inklusion og Beskæftigelse*) er et toårigt beskæftigelsesprojekt rettet mod længerevarende ledige borgere med ikke-vestligbaggrund. Projektet har dels til formål at udvikle og dokumentere en ny social og økonomisk investeringsmodel samt dels at nytænke inklusion af udsatte grupper på arbejdsmarkedet og sikre, at deltagerne kommer i beskæftigelse gennem en konkret beskæftigelsesindsats.

Denne rapport fokuserer på erfaringer fra den konkrete beskæftigelsesindsats i SIB-projektet og kommer omkring projektets metodiske tilgange og elementerne i beskæftigelsesindsatsen. Rapporten har til formål at samle og viderebringe erfaringerne fra SIB-projektet, så de kan bruges i det daglige arbejde og som grundlag for fremtidige projekter både internt i DRC Integration men også blandt ansatte i landets jobcentre og hos eksterne leverandører, der arbejder med udsatte borgere.

Da erfaringerne skal kunne anvendes i det generelle beskæftigelsesrettede arbejde, giver rapporten en række konkrete eksempler fra projektet med det formål at gøre indholdet lettere overførbart. Det er tanken, at interventionerne, der er anvendt i SIB, også kan bruges i andre forløb – tilpasset den enkelte deltager.

Det er DRC Dansk Flygtningehjælps ønske, at denne metode- og erfaringsopsamling kan være et redskab til at implementere metoderne i en samlet indsats i forhold til inklusion af udsatte på arbejdsmarkedet i hele landet.

Projektets baggrund og resultater

SIB-Projektet påbegyndtes i august 2020 på baggrund af en finansiering af Grundfos Fonden, og beskæftigelsesindsatsen forløb frem til juli 2022. Projektet består af 2 spor: Et spor med fokus på udvikling af en finansieringsmodel i tilknytning til inklusion af udsatte på arbejdsmarkedet og et spor med fokus på en konkret beskæftigelsesindsats for udsatte borgere med ikke-vestlig baggrund i to deltagende kommuner. De to deltagende kommuner er Herning og Viborg, som indgår som partnere i projektet og visiterer borgere til beskæftigessporet. COWI indgår ligeledes som partner og udvikler projektets dokumentationsdesign og udkast til betalingsmodel for sociale investeringer samt udfører en effektanalyse. DRC Dansk flygtningehjælp er projektejer.

Beskæftigessporet i SIB er et program, der skal inkludere længerevarende ledige borgere med ikke-vestlig baggrund på arbejdsmarkedet. Det består af virksomhedspraktik, undervisning og mentorstøtte, som allerede er almene praksisser i mange kommuner. Nytænkningen ligger i kombinationen af elementerne i projektet, det uafbrudte fokus på beskæftigelse, én gennemgående konsulent for hver deltager samt support til virksomhederne. De grundlæggende dele af programmet blev udviklet og testet i projekt Business Training, som var et EU-støttet integrationsprojekt. I SIB bliver de suppleret med elementer fra ”Individual Placement and Support” (IPS). For at sikre fremdrift i projektet, benyttes SCRUM-metoden i projektledelsen.

Gennem en helhedsorienteret indsats med individuelt tilrettelagte praktikforløb for socialt udsatte og eventuelt traumatiserede deltagere kan en hurtigere udplacering i praktik finde sted. Dette bliver kombineret med en afdækkende indsats af målgruppens sociale og psykiske udfordringer. Indsatsen er rettet mod inklusion på arbejdsmarkedet, og resultatet kan bestå i ordinært arbejde, støttet beskæftigelse eller praktik.

De metodiske tilgange og elementerne, der indgår i projektet, er tilpasset i samarbejde med projektets partnere og tager udgangspunkt i deltagernes ressourcer og behov.

I programmet indgår:

- Helhedsorienteret screening af deltagerne
- Psykoedukation
- Neurosequential Model of Therapeutics (NMT)
- Narrative samtaler
- Praktikforløb
- Undervisning
- Mentorstøtte
- Individuelle samtaler
- Virksomhedssupport
- Efterværn
- Samarbejde med rådgivere.

Nedenfor gives et overblik over projektets resultater:

	Viborg	Herning	Samlet
Antal deltagere opstartet	27	29	56
Antal deltagere afsluttet	27	29	56
Antal deltagere i efterværn	4	0	4
Antal deltagere afsluttet til beskæftigelse (selvforsørgelse)	9	8	17 (30 %)
Antal deltagere afsluttet til løntilskud	0	0	0
Antal deltagere afsluttet til uddannelse	2	0	2 (4 %)
Antal virksomhedspraktikker etableret	14	11	25
Antal deltagere i småjob	2	1	3

COWI har dokumenteret effekten af indsatsen ved hjælp af en effektanalyse, hvor forløbsdeltagernes selvforsørgelse og beskæftigelse efter forløbet sammenlignes med en kontrolgruppe¹.

¹ Effektanalysen kan findes her: integration.drc.ngo/sib

Projektets målgrupper

Deltagere med udfordringer

Målgruppen for SIB er længerevarende ledige borgere med ikke-vestlig baggrund, som udover manglende beskæftigelse ofte også har psykiske, sociale og/eller fysiske udfordringer. Gruppen er desuden kendetegnet ved, at de har boet minimum 5 år i Danmark, og ved at de gennem årene har deltaget i en række forskellige beskæftigelsesrettede aktiviteter uden at opnå en fast tilknytning til arbejdsmarkedet. Målet er at inkludere disse borgere på det danske arbejdsmarked via projektets specifikke metoder. Nogle af deltagerne kan med relativt få greb komme ud på arbejdsmarkedet, mens andre har brug for mere hjælp.

Borgere med psykososer eller misbrugsproblemer er ikke en del målgruppen for SIB.

Deltagere med traumeproblematikker

Mange mennesker, der har oplevet potentielt traumatiserende hændelser, lider ofte af søvnproblemer og kognitive udfordringer som for eksempel koncentrationsbesvær og hukommelsesproblemer. Desuden oplever mange smerter i varierende grad.

At være ramt af traumer kan give mange andre symptomer, som konsulenterne i SIB skal være opmærksomme på. Disse udfordringer kan ofte hæmme muligheden for indlæring og kan derfor gøre det svært for deltagerne at blive integreret i samfundet og på arbejdsmarkedet.

Eksempler på symptomer:

- Psykosomatiske smerter
- Koncentrationsbesvær
- Hukommelsesbesvær
- Søvnproblemer
- Depression
- Angst
- Følelsesmæssig ustabilitet/vredesudbrud
- Mistillid til andre mennesker
- Oplevelse af grundlæggende meningsløshed og tomhed
- Skyld/skam
- Fremtidspessimisme
- Misbrug
- Identitetsforvirring
- Regression i udviklingen
- Selvmordstanker.

I SIB er deltagerne i et forløb, hvor der arbejdes med psykoedukation og herunder copingværktøjer med henblik på, at den enkelte kan blive bedre til at håndtere sine udfordringer, fx angst, hukommelsesbesvær eller søvnproblemer.

Det er afgørende, at konsulenterne i SIB har en grundlæggende viden om, hvad effekten af at have oplevet traumatiserende hændelser kan være for den enkelte deltager, da symptomer fra traumatiserende oplevelser ellers kan mistolkes som for eksempel dovenskab, ligegyldighed, provokation, ufølsomhed, en mulig diagnose eller manglende intelligens.

Den enkelte deltager skal mødes åbent, og konsulenterne skal have fokus på at arbejde med deltagerens aktive deltagelse og motivation, som kan blive en afgørende faktor for, hvorvidt et arbejdsmarkedsrettet forløb lykkedes eller ej.

I SIB er der fokus på den enkelte deltager og dennes motivation lige fra screening til match. Motivationsarbejdet er en gennemgående del af indsatsen – både gennem individuelle samtaler, mentorstøtte og i undervisningen.

SIB's konkrete deltagergruppe

Alle deltagere i SIB er mænd, da de deltagende kommuner allerede havde projekter, der arbejdede med at få kvinder i beskæftigelse.

74% af deltagerne er over 40 år og 47% er over 50 år.

I alt har 30 af deltagerne (57%) et grundskoleforløb på færre end otte år – af disse har fire af deltagerne aldrig gået i skole. 38 af deltagerne (72%) har ingen uddannelse ud over eventuel grundskole. Tre af deltagerne har taget en uddannelse i Danmark.

Nogle deltagere har været i Danmark i 5 år, mens andre har været her i over 30 år. I gennemsnit er deltagernes opholdstid i Danmark 10 år. 27% af deltagerne har opholdt sig i Danmark i 10 år eller flere, mens 73% har opholdt sig i Danmark i under 10 år, da de begynder i SIB.

Nogle deltagere i SIB har et velfungerende dansk sprog, mens andre ikke kan udtrykke sig sammenhængende, men kun i enkle ord.

Virksomheder

Projektets anden målgruppe er virksomheder, der mangler arbejdskraft, og som har eller ønsker at skabe en rummelig arbejdsplads.

I SIB er der opmærksomhed på, at et praktikforløb gerne skal føre til job efterfølgende. Det betyder, at der ikke bliver etableret praktikker i virksomheder, hvor man allerede ved praktikkens etablering har viden om, at der ikke vil være mulighed for job i et eller andet omfang efter praktikken.

SIB henvender sig især til virksomheder med mange ufaglærte som for eksempel produktion, lager og logistik, vareopsætning, rengøring, catering, restauration og transport. Målgruppen er også andre brancher og virksomheder, der potentielt vil få jobåbninger.

Metodiske tilgange

Beskæftigelsesindsatsen er inspireret af metoden Individual Placement and Support (IPS) og bygger endvidere på DRC Dansk Flygtningehjælps eget afprøvede beskæftigelsesprogram Business Training med anvendelse af den narrative tilgang og den neurosekventielle tilgang (NMT). Indsatsen er kendetegnet ved, at konsulenterne har færre sager end normalt og dermed mere tid til at opbygge tillid og samarbejde med deltagere og virksomheder. At komme i job er i fokus fra start, og der bliver arbejdet med parallelle forløb, hvor støtte til at håndtere sociale, fysiske og psykiske udfordringer bliver tilbudt samtidig med ordinære timer og praktik i virksomheder. I projektledelsen bliver SCRUM-metoden anvendt.

SCRUM

DRC Integration har gennem mange år anvendt SCRUM til ledelse af projektudvikling. SCRUM-metoden så dagens lys i begyndelsen af 1990'erne. Det er en agil metode til projektledelse og -udvikling. Metoden arbejder bl.a. med stor fleksibilitet ift. tidsplaner og deadlines, objektorientering og samarbejde mellem udviklingshold. I DRC Integration bliver SCRUM-metoden tilpasset, så den virker effektivt i det enkelte projekt.

I SIB bliver der via SCRUM sikret sammenhæng mellem SIB's forskellige geografiske afdelinger. Projektlederen er SCRUM-master. Der afholdes et ugentligt møde mellem SCRUM-master og konsulent/konsulenter tilknyttet den enkelte afdeling suppleret med hyppige team-møder, hvor alle konsulenter og projektlederen deltager.

På de ugentlige møder gennemgår konsulent/konsulenterne og SCRUM-master deltagerne individuelt ift. de seneste tiltag og udvikling. Der bliver givet sparring og besluttet retning for udvikling og mulige tiltag. På team-møderne drøftes indholdet i projektets metoder og anvendelsen heraf.

Den narrative tilgang

Grundlæggende for den narrative samtale og ideerne bag er en forståelse af menneskets identitet som bestående af fortællinger. Vores identitet er sammensat af de historier, vi fortæller om os selv, vores liv og vores forhold til andre mennesker. Grundtanken i den narrative tilgang er således, at refleksion, personlighedsudvikling og identitet hænger tæt sammen. Det er gennem den måde, man bliver set, bekræftet og defineret på, at identitet skabes og opretholdes.

De fleste mennesker med flygtningebaggrund har oplevet meningsløshed og magtesløshed og står over for et stort grundlæggende arbejde, når der skal opbygges meningsfuldhed og nye oplevelsesmønstre.

Mange deltagere i SIB har oplevet, at de kompetencer og erfaringer, de har med sig fra deres oprindelseslande, ikke umiddelbart bliver anerkendt eller er brugbare på det danske arbejdsmarked. Deltagernes egne fortællinger er ofte farvet af bestemte temaer: tab, fiasko, inkompetence, håbløshed, mangel på mening og magtesløshed. Omvendt kan historierne også være farvet af drømme og ønsker til arbejde, nærvær og kærlighed, succes, kompetence, håb og mening. Herunder også fortællinger, der kan handle om færdigheder, kompetencer, initiativer, anskuelser, værdier og overbevisninger. Konsulenterne i SIB har derfor fokus på, hvordan de lytter til og arbejder med deltagerens historier med fokus på at skabe motivation i samarbejdet.

På den måde bliver det narrative, altså fortællingen om *"mig og mine kompetencer"*, et bidrag til den enkelte deltagers bevidsthed om at være et kompetent menneske, en aktør i sit eget liv, sin egen jobkonsulent og afgørende betydningsfuld i forhold til at få indsatsen i SIB til at lykkes.

Dataarket, som SIB benytter, har fokus på deltagerens kompetencer, færdigheder samt drømme og ønsker ift. fremtidig beskæftigelse. I arbejdet med at formulere kompetencer hos den enkelte deltager er det tydeligt, at livsfortællingen gemmer på mange kompetencer, der ved konsulentens hjælp kan tales frem og sættes ord på.

Et eksternaliserende sprogbrug er ligeledes en narrativ tilgang, som benyttes i samtaler med deltagerne. Gennem eksternalisering kan deltageren få en styrket oplevelse af, at de problemer, vedkommende kæmper med – for eksempel smerter, vrede, sorg eller skam – ikke definerer ham som menneske og ikke altid er dominerende.

Når problemer bliver set som noget uden for én, kan man bedre se på dem, undersøge dem og forholde sig til dem og måske begynde at se nuanceret eller anderledes på dem. Eksempelvis kan *det at være vred* italesættes som at *blive ramt af vreden*, hvilket giver mulighed for at snakke om, hvornår vreden rammer, hvornår den ikke rammer, eller hvornår den rammer mere eller mindre. Vreden bliver noget uden for én, som man kan undersøge og gøre noget i forhold til. Det skærper igen fokus på, at deltageren bliver aktør i forhold til vreden frem for *at være vred*.

Disse narrative tilgange i holdningen til og samtalerne med deltagerne styrker lidt efter lidt deres selvopfattelse, deres motivation og tillid til egne evner og muligheder på det danske arbejdsmarked.

Den neurosekventielle tilgang

Den neurosekventielle tilgang er udviklet af den amerikanske psykiater og forsker Bruce Perry. Tilgangen bygger bro mellem den traditionelle udviklingspsykologi og hjerneforskning. Kort fortalt baserer den sig på en forståelse af hjernen som hierarkisk opbygget og sekventielt udviklet. Det vil sige, at de højere kognitive lag har udviklet sig som overbygninger på de lavere, ældre dele af hjernen og fungerer på basis af dem.

Denne forståelse kan være med til at forklare, hvad der sker med deltagere, som oplever traumatiserende hændelser. Her bliver de ældre dele af hjernen meget styrende på bekostning af den tænkende/kognitive hjerne, og der skabes uorden i det autonome nervesystems vekselvirkning mellem aktivering og hvile. Det kan f.eks. komme til udtryk som overaktivitet eller passivitet (arousalniveau) samt vanskeligheder ved følelsesmæssig afstemning med omgivelserne, fordi kroppen er i alarmberedskab. Hjernestammen, der varetager menneskets primitive instinkter og drifter samtidig med, at den regulerer kroppens grundlæggende funktioner, bliver som nævnt styrende. Kroppen befinder sig i en uhensigtsmæssig tilstand af stress situationen taget i betragtning. Hele organismen er orienteret om at overleve den igangværende belastning, som en traumatiserende begivenhed er.

Hvordan deltagere i øvrigt reagerer på en voldsom eller livstruende begivenhed varierer. Nogle vil instinktivt handle, andre vil flygte. Andre igen kan opleve at blive så overrumplede (mentalt og fysisk), at kroppen fryser/stivner, og de oplever handlingslammelse. Kroppen husker, hvad den har været udsat for. På grund af tidligere traumatiserende oplevelser befinder mange deltagere sig derfor i en tilstand, hvor stressniveauet forbliver uhensigtsmæssigt forhøjet.

Overaktiveringen af nervesystemet betyder, at ens sanser forbliver skærpede med fokus på at opsnappe og bekæmpe signaler om potentielle farer. Dette medfører en svækkelse af kroppens evne til en hensigtsmæssig selvregulering af stressniveauet. Denne svækkelse kan betyde, at deltageres bearbejdning af oplevelser påvirkes, og deres følelsesmæssige tilstand kan resultere i lav grad af selvagens. Selvagens kan beskrives som den måde, man hviler i sig selv på, skaber kontakt og relationer, bevarer ro og overblik, reagerer og handler samt formidler empati.

Hensigtsmæssig udvikling af selvagens skaber grundlag for at kunne mestre egen tilværelse og udvikle personligheds- og relationskompetencer. De tre komponenter i Antonovskys OAS-begreb – *meningsfuldhed, begribelighed og håndterbarhed* – er gensidigt forbundne modstandsressourcer. Ved at styrke disse bliver det muligt for den enkelte deltager at sætte stressfaktorer ind i en meningsfuld sammenhæng, mestre tilværelsens udfordringer og opnå positiv og stærk selvagens og trivsel.

Bruce Perry citeres ofte for at sige, at *rytmer er det bedste middel mod traumer*. Dette er SIB-projektet stærkt inspireret af. Her er der fokus på at sikre, at indsatserne er meningsfulde, begribelige og håndterbare for deltagerne gennem arbejdet med rytmer. Det sker for eksempel ved ensartet opbygning af undervisningen, ved "at falde i trav" eller ånde i takt, når konsulenten går eller sidder ved siden af deltageren eller ved at gentage små ritualer ved hvert møde, for eksempel en hilsen.

I arbejdet med deltagerne giver det ikke mening udelukkende at arbejde med aktiviteter og læringsmetoder, der retter sig mod de kognitive strukturer i hjernen. Det kan være nødvendigt og meget hjælpsomt for deltagerne, at konsulenten også anvender metoder, der kan føre dialog med de ældre dele af hjernen for derigennem at styrke deltagerens selvagens. Her kan konsulenten anvende struktur og forudsigelighed.

Kort opsummeret kan det beskrives således, at konsulent skal være opmærksom på, at den hierarkiske opbygning af hjernen fordrer, at man:

- Regulerer (fx rytmer, ritualer)
- Relaterer (lytter, spørger åbent)
- Reflekterer (aftaler, mål).

Det er på den baggrund, at der i SIB bliver arbejdet med regulerende og relationsdannende tiltag og øvelser i både den individuelle kontakt med deltagerne og i undervisningen. Muligheden for og evnen til at reflektere og arbejde med de kognitive færdigheder forudsætter et reguleret nervesystem og en god relation mellem deltager og konsulent og mellem deltagerne indbyrdes.

Individual Placement and Support (IPS)

I forbindelse med projektet implementerer DRC Integration en beskæftigelsesindsats, som bygger på metoden Individual Placement and Support (IPS). Der er solid international evidens for, at denne metode virker over for udsatte grupper, men samtidig er det også en metode, som kræver flere ressourcer og flere tværfaglige kompetencer end normalindsatsen.

IPS-forløb er tværfaglige og virksomhedsrettede forløb for personer, der er udfordrede, men som har motivation for at få job eller uddannelse.

IPS hviler på nedenstående principper:

- Målet er beskæftigelse på det ordinære arbejdsmarked
- Alle der matcher inklusionskriterierne kan deltage, ingen bliver ekskluderet
- Jobsøgning begynder hurtigt efter inkludering i programmet
- IPS er integreret med evt. psykisk behandling.
- Indsatsen er baseret på kandidatens egne præferencer og valg
- Støtten under beskæftigelse varer så længe, der er behov for det
- Vejledning om sociale ydelser og arbejde er en del af indsatsen
- IPS-konsulent opbygger relationer til arbejdsgivere i lokalområdet baseret på deltagernes ønsker om beskæftigelse.

Virksomhedssupport

SIB arbejder sammen med virksomheder, der aktuelt eller potentielt mangler arbejdskraft, og som ønsker at tage et socialt ansvar.

Deltagerne i SIB er sårbare, og de fleste har særlige behov. Virksomhederne kan have brug for informationer og støtte for at have mod på at integrere denne gruppe. Konsulenterne står derfor til rådighed for virksomhederne før og under en praktik eller et ansættelsesforhold for at sikre, at forholdet bliver en positiv oplevelse for både deltager og virksomhed.

Elementer i SIB's beskæftigelsesspor

I beskæftigelsessporet indgår følgende elementer: Helhedsorienteret screening, relations arbejde, undervisning, mentorsamtaler, individuelle samtaler, efterværn og virksomhedssupport. Elementerne uddybes nedenstående.

Helhedsorienteret screening

SIB's helhedsorienterede tilgang i mødet med den enkelte deltager fokuserer på ressourcer frem for manglende formåen og barrierer hos deltageren.

Når Jobcentret har vurderet, at en borger er i SIB's målgruppe og ville kunne profitere af at deltage i projektet, sender sagsbehandleren et visitationsskema, sagsbehandlerens vurderingsskema ift. BIP (BeskæftigelsesIndikator Projekt) samt CV og "min plan" (den plan der er aftalt mellem borger og sagsbehandler vedr. jobmål og jobsøgning).

Nogle borgere er umiddelbart motiverede for at deltage i projektet, andre har brug for en uddybende samtale med en SIB-konsulent og sagsbehandler for at kunne tage stilling, mens atter andre har modstand mod at deltage i projektet.

Visitationsskemaet fra sagsbehandleren rummer mange oplysninger om borgeren helbredsmæssigt og beskæftigelsesmæssigt, da konsulenterne i SIB har brug for grundig viden om borgeren for at vurdere, om vedkommende tilhører målgruppen. Processen med at udfylde visitationsskemaer er tidskrævende, hvilket kan være udfordrende for sagsbehandlerne. Til gengæld er de detaljerede visitationsskemaer en stor hjælp for konsulenterne i arbejdet med deltagerne.

Visitationsskemaet fra sagsbehandler giver informationer om:

- Sagsbehandlers begrundelse for at borger henvistes til SIB
- Grundlæggende informationer om borgeren: fx navn, alder, nationalitet, familiære forhold, beskæftigelse og uddannelse inkl. motivation og mobilitet
- Personlige forhold som sociale kompetencer og kulturelle forhold ift. arbejdsmarkedet, familieforhold og netværk
- Den aktuelle status for borgeren: aktivitets- eller jobparat
- Tidligere tilbud
- Helbred.

Når det er blevet vurderet, at en henvist borger tilhører målgruppen i SIB, bliver borgeren inviteret til en opstartssamtale med en projektkonsulent. Samtalen er helhedsorienteret og dybdegående. Den har fokus på deltagerens faglige og personlige kompetencer og ønsker samt helbred. I samtalen vurderes også den psykiske stabilitet og de sociale udfordringer ud fra deltagerens egne informationer og eventuelt foreliggende lægefaglige og psykiatriske vurderinger.

I opstartssamtalen indgår også ni progressionsspørgsmål fx "Tror du dine kompetencer kan bruges på en arbejdsplads?" Disse spørgsmål skal besvares skaleret fra 1-5. Endvidere bliver deltageren stillet 5 WHO-5-spørgsmål, som skal besvares skaleret fra 0-5. WHO-5 er et mål for trivsel. Det består af fem spørgsmål om, hvordan testpersonen har følt sig tilpas i de seneste to uger (fx "I de sidste 2 uger har jeg følt mig glad og i godt humør").

Opstartssamtalen kan indledes med at spørge om deltagerens aktuelle viden om SIB for efterfølgende at supplere med flere informationer. Det er vigtigt at holde et positivt fokus på deltagerens muligheder, ønsker, ressourcer og eventuelle planer/drømme. Ofte har deltageren fokus på det, der ikke er muligt, det vedkommende ikke formår og dårlige oplevelser. Det er konsulentens opgave at skifte dette negative/opgivende fokus ud med fokus på, hvad deltageren har kunnet og måske stadig kan og således vise, at projektet har tiltro til deltagerens ressourcer.

Gennem hele samtalen har konsulentens ansvar for at sikre den gode relation ud fra sin viden om traumer, NMT og psykoedukation, ligesom konsulentens har fokus på at lytte og spørge ind som beskrevet under afsnittet om narrative samtaler.

For at sikre flow i indtaget af deltagere i SIB samt sikre, at der er en fornuftig periode til arbejdet med den enkelte deltager, er det aftalt, hvor mange borgere jobcentret skal henvise månedligt.

Relationsarbejdet

I de seneste år er der inden for beskæftigelsesområdet handlet efter devisen ”praktik først, derefter træning (”place then train”) for flere målgrupper. Der er evidens for, at denne tilgang virker for psykisk sårbare.

Business Training har tidligere med succes gjort brug af metoden, og SIB bygger ligeledes på metoden. For at kunne lykkes med ”place then train” er det vigtigt at have en indledende periode, hvor der kan opbygges en solid relation med gensidig tillid mellem konsulent og deltageren. Det relationelle forhold bygges op gennem drøftelser, grænsesætning, samtaler, ærlighed og autenticitet.

Relationsarbejdet er en fortløbende proces, der hos nogle deltagere tager udgangspunkt i kursistens mistillid til systemet generelt og derfor til projektet, mens der hos andre deltagere er et mere neutralt udgangspunkt. Graden af tillid eller mistillid hos deltageren bygger på vedkommendes egne erfaringer, men ofte også på erfaringer hos landsmænd og netværk. Konsulent kan også have forskellig grad af tillid til en deltager, hvilket også ofte bygger på konsulentens erfaringer (”jeg har set denne type borger før”). Det er derfor vigtigt, at konsulenten er bevidst om sine forforståelser for at kunne handle professionelt. I sådanne tilfælde kan konsulenten hente sparring hos en kollega eller i supervision. I yderste konsekvens må konsulenten overdrage samarbejdet med borgeren til en kollega. Deltagerens tillid både i forhold til konsulent og projektet kan grundet deltagerens psykiske tilstand variere fra dag til dag, hvilket også stiller store krav om opmærksomhed på selvagens hos konsulenten.

SIB har en empowerment-inspireret tilgang og har derfor fokus på at gøre hver enkelt deltager i stand til at forstå og klare flere og flere ting på egen hånd og uden konsulentens støtte – fx åbne sin e-boks, skrive udkast til ansøgninger, eller tage kontakt til praktiksted. Grundholdningen er, at deltageren er ansvarlig aktør i eget liv, hvorfor der skal stilles respektfulde krav ift. deltagerens situation og niveau ift. viden, sprog, helbred.

Den empowerment-inspirerede tilgang kommer også til udtryk i konsulentens bevidste tilgang til borgeren som kompetent og ansvarlig og ikke som en, det er synd for. Indledende og tilbagevendende i hvert forløb er det således vigtigt at klargøre/fastslå struktur og ansvar, dvs. hvad har deltageren ansvaret for, hvad har konsulent ansvaret for, og hvad har sagsbehandleren ansvaret for. Det er vigtigt at forklare deltageren, at konsulent ikke har kompetencer og ansvar fx ift. sanktioner ved udeblivelse.

Inspireret af IPS arbejder SIB med, at hver deltager er tilknyttet én konsulent, som har ansvar for alle projektets tilbud til og tiltag over for deltageren, hvilket skaber sammenhæng og helhed i forløbet. Konsulent har kontinuerlig kontakt med deltagerens sagsbehandler, der kan involveres, når deltageren, konsulent eller sagsbehandler har behov for det.

Relationsarbejdet og samarbejdet med deltageren **Tager Tid** og kræver **Tillid** og **Tålmodighed**. De 4 T'er er vigtige, da en deltager ofte har brug for, at informationer bliver gentaget mange gange og på forskellig vis, før de bliver indoptaget. Indoptagelsen sker i en proces, der ikke må, kan eller skal forceres. Regelmæssighed og forudsigelighed er også vigtige elementer, da det kan være med til at sænke deltagerens stressniveau og give plads til refleksion, hvilket er vigtigt, idet en borger med højt stressniveau kan være udfordret ift. at kunne reflektere over eget liv.

I SIB arbejder konsulenterne målrettet på at motivere den individuelle deltager til at have et ønske om samt selv tage initiativ til at komme i arbejde. Der er fokus på arbejde i både undervisningen, mentorsamtalerne, de individuelle samtaler og praktik. En deltager fortæller i et internt interview, at han efter at være startet i projektet er begyndt at tænke på arbejde hele tiden: *”Fordi vi snakkede om at skulle finde arbejde, tænkte jeg på arbejde, arbejde, arbejde”*. Undervejs i SIB-projektet, begynder han at tænke: *”Nu skal jeg selv søge arbejde i stedet for at starte i praktik. Det er bedre – virkelig meget bedre, så man kan få fast arbejde”*.

Hvis der ikke er gensidig tillid i relationen mellem konsulent og deltager, kan det bevirke, at deltageren ikke ønsker at delagtiggøre konsulent i sine tanker og planer. Det kan der være flere forskellige årsager til, og det er vigtigt at undersøge disse.

Hvis tolkede samtaler ikke fungerer, bliver det undersøgt, om det fx skyldtes, at tolk og deltager ikke har fælles sprog, om deltagers modersmål kan være uudviklet, eller om deltageren ikke føler sig tryk ved tolken, for eksempel fordi de tilhører forskellige grupperinger.

En samtale i en gruppe deltagere kan køre skævt, hvis der ikke er gensidig tillid i gruppen, eller hvis en eller flere deltagere har højt stressniveau og bliver påvirket/provokeret af andre deltagere.

Undervisning

Formål

Undervisningen i projektet skal give deltagerne mere viden om det danske samfund og specielt det danske arbejdsmarked med udgangspunkt i de erfaringer, deltagerne har. Via undervisningen arbejdedes der med deltageres motivation for at komme i arbejde.

Undervisningen skal også give deltagerne en række regulerende, praktiske og kognitive værktøjer til at kunne håndtere en hverdag på arbejdsmarkedet. Disse værktøjer omfatter copingstrategier, strukturering og mestring af hverdagen.

Endelig får deltagerne træning i det danske sprog.

Deltagergruppen

Gruppen af deltagere til undervisning er blandet sammensat hvad angår kultur, sprog, skolegang, uddannelse, erhvervs erfaring fra oprindelsesland og fra Danmark, livserfaring, mestring af eventuelle traumesymptomer og/eller psykiske udfordringer, alder mm.

Når deltagerne møder til undervisning, er det vigtigt at vurdere den enkelte deltagers aktuelle arousal-niveau og behov for regulering af nervesystemet.

Forskellige metoder bliver anvendt til at regulere deltageres nervesystemer og styrke en god relation mellem deltagerne internt og mellem deltagere og konsulent. Humor og afstemt fysisk kontakt bliver brugt aktivt til at øge arousal, ligesom musik bliver brugt til at afstemme sanserne – dog med opmærksomhed på, at musik kan have den modsatte effekt, altså virke forstyrrende hos nogle deltagere. Der er tale om en finjusteret empatisk tilpasning.

Projektets fysiske placering

Projektets fysiske placering har stor betydning. Det signalerer projektets kultur/holdninger og danner basis for samarbejdet mellem konsulenter og deltagere samt mellem projektet og samarbejdspartnere.

I første del af projektperioden var indsatsen i Herning fysisk placeret på Sprogskolen, hvilket ikke var optimalt, da nogle deltagere kan opleve, at de er tilbage, hvor de begyndte i Danmark, mens andre deltagere havde været kursister på sprogskolen til kort eller umiddelbart før, de blev tilknyttet SIB og har brug for større markering af, at der nu sker noget nyt.

Efter et halvt år flyttede SIB til egne lokaler i Herning, hvilket gav bedre mulighed for at danne en SIB-kultur: SIB-regler, projektets materialer fx billeder på væggene, tilbud om kaffe/te. Der skabes inden for sådanne rammer hurtigt højere grad af fællesskab og større tryk i hele projektet.

I Viborg lånte SIB i hele projektperioden lokaler til undervisning og møder i De frivilliges Hus. Fordelene ved at benytte lånte lokaler på denne måde er, at deltagerne møder husets andre brugere, der er en mangfoldig flok, og også selv bidrager til mangfoldigheden. SIB har faste lokaler på undervisningsdagene, så her skal deltagerne selv huske, i hvilket lokale undervisningen foregår den enkelte dag, hvilket er let for de fleste, men vanskeligt for deltagere med psykiske eller kognitive udfordringer. Mentorsamtaler og individuelle samtaler på ikke-undervisningsdage kan foregå i et hvilket som helst ledigt lokale. Dagens lokale annonceres på en skærm i indgangen, hvilket lærer de fleste deltagere at orientere sig via skærm, mens andre deltagere har vanskeligt ved at finde dagens lokale og må ringe til konsulenten.

En ulempe ved skiftende lokaler er, at der ikke kan sættes materiale som fx billeder op, hvilket i Herning viser sig at give større fællesskabsfølelse samt fornemmelse af kontinuitet og dermed ro, som specielt er vigtigt for borgere med nervøst nervesystem. Skiftende lokaler gør det nødvendigt at pakke projektets materialer sammen og sætte det på depot mellem undervisnings- og samtalegangene. Der skal således bruges tid til at pakke ud og indrette lokale med bl.a. printer og tavle ved hver mødegang.

Når deltagerne møder til undervisning, er det vigtigt at signalere, at de er ventede og velkomne. Lokalet skal være indbydende: Der er luft ud, møblerne er ”organiseret” til dagens program, evt. spilles der stille, blid musik, fx MusiCure, der er adgang til vand og evt. kaffe/te.

Med egne lokaler er det muligt via indretning, billeder og materiale på væggene at synliggøre, hvad SIB er og at skabe "SIB-stemning". Dette bidrager til deltageres tryghed via følelsen af at være en del af SIB-projektet og leder deltageres tanker til tidligere drøftede emner og det overordnede tema 'job'.

Ved at tænke indretningen i "øer" kan der skabes mulighed for en afvekslende undervisning. En ø er et fysisk sted indrettet til en specifik del af undervisningen, hvor der tages hensyn til det helt specifikke indhold i undervisningen. I et stort lokale kan der indrettes flere øer med hver sin opstilling og formål. Ved adgang til flere lokaler kan hvert lokale være en ø. Ved begrænset plads kan der dannes/opstilles øer i pauser eller i løbet af undervisningen. Ved adgang til udearealer kan disse indgå i planlægningen, når vejret tillader det.

Nedenfor gives en række eksempler:

Første session med fokus på at regulere og relatere fx via small talk og humørbarometer kan foregå med eller uden borde foran en tavle/white board. Tavlen/white boardet giver mulighed for at skrive ord/udtryk fra small talk op og er også et godt redskab til humørbarometret. Når opstillingen giver et rum i midten, kan dette rum anvendes til rollespil i tilknytning til small talken.

Til dagens anden session med fokus på refleksion og tema kan øen bestå af stole/taburetter stillet i en cirkel, i hvis midte der er strøet metaforkort. Opstillingen signalerer, at der er vægt på samtale/det mundtlige. Ved cases og dilemmaer kan samme opstilling bruges, da der også her bliver lagt vægt på det mundtlige sprog.

I arbejdet med kompetencer kan øen indrettes til gruppearbejde, hvor hver gruppe har sin mini-ø med tusser og labels i forskellige farver (fx en farve til personlige kompetencer og en anden farve til faglige kompetencer).

Dagen kan afrundes med en ø, hvor deltagerne fx kan fortælle, hvad der har været nyt for dem i dagens undervisning. Ved at tilrettelægge undervisningens begyndelse og afslutning ens bliver det muligt at fremme deltageres oplevelse af ro.

Ved alle opstillinger kan der tages hensyn til den individuelle deltagers fysiske og mentale dagsform. Deltageren kan stå, læne sig mod en væg eller være i bevægelse i stedet for at sidde.

Omfang

Tilbuddet om undervisningen varierer i SIB. Indledningsvis tilbydes undervisning to dage med hver tre lektioner kl. 9-12. Da deltager-tallet vokser i Viborg, ændres tilbuddet om undervisning her til to dage med to lektioner formiddag eller eftermiddag.

Efter coronanedlukningen differentieres tilbuddet om undervisning og holdstørrelserne endnu mere. Erfaringerne viser, at to lektioners undervisning passer bedre med deltageres energiniveau end tre lektioner og giver et højere/bedre aktivitetsniveau gennem seancen.

Holdstørrelse og sammensætning

Undervisningen foregår på små hold med 3-10 deltagere, hvilket giver mulighed for høj grad af involvering af deltagerne. Indledningsvis dannes holdene ud fra de visiterede borgere, mens der senere bliver mulighed for at sammensætte hold under hensyntagen til deltageres behov, erfaringer og kompetencer.

At sammensætte hold ud fra de visiterede deltagere alene giver et broget hold, hvad angår viden, erfaringer, kompetencer og sprog. Det giver deltagerne gode muligheder for at lære af hinanden, og det kan give gode diskussioner. Et broget sammensat hold kan dog være et problem for deltagere med psykiske udfordringer og/eller højt stressniveau.

Deltagere med viden, erfaringer og kompetencer på relativt mere lige niveau giver god basis for fælles udvikling af ny viden og gode diskussioner baseret på eksisterende viden, kompetencer og erfaringer. Når konsulenterne kender deltagerne, kan hold sammensættes under hensyntagen til både viden, kompetencer, erfaringer og deltageres psykiske tilstand.

Det er vigtigt, at deltagere med fysiske og/eller psykiske udfordringer kan holde individuelle pauser efter behov, deltage i undervisningen stående, lænende eller gående. Nogle deltagere kan føle stress/pres, hvis de har individuelle behov grundet deres fysiske eller psykiske tilstand. Det er derfor vigtigt, at deltagerne informeres om muligheden for individuelle hensyn, før de begynder at deltage i undervisningen.

Struktur og indhold

Der bliver lagt vægt på, at strukturen i undervisningen er kendt og tilbagevendende, idet rytme har en beroligende virkning på nervesystemet. Dagens undervisning indledes derfor med information om dagens emne og opbygning.

For at modvirke stress, skabe ro og fremme deltageres refleksion er det meget vigtigt med en fast og regelmæssig struktur i undervisningen samt i pauselægningen. Erfaringer fra Business Training og SIB viser, at deltagerne maksimalt kan koncentrere sig i undervisningssessioner af 45 minutter og herefter har brug for ca. 15 minutters pause. Deltagerne kan godt lide, at lektionernes længde og pausernes placering er ens fra gang til gang.

Nedenfor gives eksempler på lektionernes opbygning.

Lektion 1: Regulerende og relaterende øvelser

- Smalltalk fx dag, dato, vejret
 - Small talk om disse emner træner deltagerne i at tale et dansk, der kan bruges i hverdagen og kan virke groundende.
- Humørbarometer: Hvordan har du det i dag – på en skala 1-10?
 - Kan give viden om den enkeltes velbefindende og fornemmelse af, om der skal ”gribes ind”.
 - Kan virke styrkende ift. borgernes velbefindende og humør (smil smitter), men kan også få mismod og dårligdomme til at smitte – og da bliver metoden undladt.
- ”Hvad vil du gerne opnå i dag?”
 - Støtter deltagerne i at sætte sig mål.
- Tændstikquiz, find 5 fejl.

Pause

Lektion 2: Reflekterende arbejde / dagens emne:

- Hvad kan man lave inden for rengøringsbranchen? Deltagerne bidrager med deres viden og erfaringer.
- Konsulentent sørger for supplerende viden fx via en dokumentarudsendelse.
- Den leverede viden, erfaringerne og ny viden struktureres – og bliver drøftet.
- Spørgsmål til deltagerne: Har du kompetencer, du kan bruge inden for rengøringsbranchen? Hvis ja: Hvilke? Kunne du tænke dig et job i denne branche? ELLER: Metaforkort: Vælg to kort og fortæl om de kompetencer, du har, og som kan bruges inden for rengøringsbranchen.

Pause

Lektion 3: Relaterende og groundende afslutning

- Hvad var nyt for dig i dag? En runde hvor hver enkelt deltager fortæller, hvad der er nyt for ham i dagens snak.
- Tak for i dag! Hvornår skal vi mødes igen? Hvad vil være temaet i næste session?
- Evt. et lille opmuntrende billede, kort film (fx Kindness Boomerang).

Dagens første punkt er som regel: Dagsorden, small talk om dagen og vejret, hvilket er med til at grounde den enkelte deltager. ”Humørbarometeret” bliver anvendt som udgangspunkt til regulering og relatering. Som ovenfor nævnt er såvel glæde som nedtrykthed smitsomt, hvorfor der er opmærksomhed på ikke at anvende barometeret, når der er for mange humørtunge/depressive deltagere.

Med respekt for deltageren som aktør i sit eget liv bliver deltagerne involveret i undervisningen gennem en dialogbaseret procesorienteret metode. Her bliver narrative spørgsmål udgangspunkt for at samle og drøfte deltageres erfaringer, undren, tanker og forståelse af forhold, begreber eller værdier.

Ud fra dagens emne fortæller deltagerne således om deres erfaringer og oplevelser fra livet i Danmark, herunder praktikker og job, eller viderebringer viden, de har fra bekendte – ofte landsmænd. Når en deltagers viden er fremlagt, kan de andre komme med tilføjelser, undren, vurderinger, meninger og spørgsmål. Det er konsulentens opgave at korrigere ”misforståelser” og tilføje ny viden, fx forklare sammenhænge.

Metoden sikrer, at tema og emner er relevante og vedkommende, og at der sker en læring, der ikke kun handler om øget viden, men også handler om øgede handlekompetencer og muligheder (empowerment).

Der bliver ofte anvendt metaforkort i undervisningen, da sådanne kort engagerer deltagerne og involverer alle. Deltagerne kan godt lide at arbejde med metaforkort og bliver efterhånden dygtige til at forbinde et billede med deres egen beretning. Metaforkort er billedkort, som inspirerer til samtale. Samtalens emne kan fx være ”Hvad er du god til?” eller ”Hvad, synes du, er vigtigt i et job?” Deltagerne kan sidde i en rundkreds. Kortene bliver bredt ud på gulvet midt i rundkredsen. Hver deltager kan vælge fx 3 kort, som de vil bruge til at fortælle om emnet. Det er vigtigt at give deltagerne god tid til at vælge – og evt. vælge om. Ofte har deltagerne brug for lidt stille tid til at tænke over eller forberede, hvad de vil sige. Efterfølgende fortæller deltagerne på skift om emnet ud fra deres billeder. Der kan stilles spørgsmål for at hjælpe deltageren eller for at få uddybet deltagerens meninger.

Jobsøgning

I SIB-projektet er der naturligt fokus på, at deltagerne skal have arbejde, og praktik bliver oftest omtalt som en indsats hen imod job. Det er vigtigt, at den enkelte deltager skal være aktiv og ansvarlig i sin egen jobsøgning.

Et vigtigt tema i jobsøgningen er jobopslag, og der bliver fokuseret på at forstå opbygningen i et jobopslag samt træning i at læse og besvare et sådant. I den forbindelse bliver der arbejdet intenst med at forstå begrebet kompetencer samt opdelingen i personlige og faglige kompetencer.

I en periode sidst i projektet lykkes det at omdanne en del af undervisningen til en jobklub, hvor deltagerne trækker på hinandens viden, erfaringer og netværk. En af deltagerne viser sig at have et veludviklet netværk og godt kendskab til det lokale arbejdsmarked, så han kan fortælle de andre, hvor der er ledige job. Ud fra dette giver gruppen hinanden gode råd og følger nysgerrigt op på hinandens jobsøgning. Den gensidige interesse og fællesskabet giver grundlag for gode diskussioner om arbejdets betydning, jobsøgning, demokrati, ligestilling og mange andre emner baseret på deltagernes erfaringer og viden.

De fleste af SIB's deltagere har intet eller yderst begrænset kendskab til IT, hvorfor kun de færreste kan begå sig på Jobnet, bruge e-Boks, sende ansøgninger og lignende. Dette begrænser deres muligheder ift. jobsøgning mm. I Herning vælger konsulenterne at sætte fokus på problemet og arbejder i en periode koncentreret med Jobnet og e-Boks. Herudover bliver der både i Herning og Viborg arbejdet med IT-kendskab individuelt efter behov.

Indhold og materialer

Ud over deltagernes erfaringer anvendes der i høj grad materialer fra internettet: Billeder/tegninger, hjemmesider og små film i undervisningen.

TV2's regioner har produceret udsendelser, der er meget anvendelige i arbejdet med at opbygge mere viden om brancher og jobs (TV Midtvest: Fast arbejde, TV Syd: Godt arbejde, TV2 Østjylland: Mig og mit arbejde, TV2Lorry.dk/ny-i-job).

Endvidere anvendes cases og dilemmaer med problematikker, som deltagerne kender og kan forholde sig til bl.a. ved at give gode råd og argumenter for og imod forskellige løsninger. Ved at anvende cases og dilemmaer bliver problemerne eksternaliseret (”det er ikke mig og mine problemer, men en andens problemer vi fokuserer på”). Eksternaliseringen gør det lettere for deltageren at forholde sig til noget, der kan være vanskeligt. Erfaringen viser, at deltagerne er meget aktive og ofte når frem til nye erkendelser, når der bliver arbejdet med cases og dilemmaer. Da det dansksproglige niveau herunder specielt læsekompetencerne er mangelfulde hos mange af deltagerne, er det oftest konsulent, der læser dilemmaet for deltagerne.

Som ovenfor nævnt anvendes metaforkort ofte i undervisningen, da de er inspirerende for samtalen. Der bliver også anvendt diverse materialer til ”hjerne-gymnastik”, træning af koncentration og team building, som fx tændstikøvelser, sudoku, ”hvor mange trekanter er der?” eller bygge med LEGO efter ”opskrift”.

Mentorsamtaler

Formålet med mentorsamtaler er, at de enkelte deltagere får den nødvendige støtte for at kunne øge deres tilknytning til arbejdsmarkedet. Støtten kan omfatte arbejdsliv, private- og sociale udfordringer mv.

Undervisning og mentorstøtte komplementerer hinanden som redskaber på deltagerens vej mod job, ligesom mentorsamtaler støtter deltagere, som er i praktik eller job. Mentorindsatsen understøtter relationen og sørger for, at den enkelte deltager bliver set og hørt. Mentorstøtten er fleksibel ift. den enkelte deltagers udfordringer, behov og ressourcer, og den tager udgangspunkt i, hvor den enkelte deltager er, og hvad vedkommende har brug for. Mentorsamtaler kan for eksempel have fokus på jobsøgning, helbred, barrierer fra fortiden og i nutiden med det formål gradvist at fjerne barrierer mod at finde eller passe et job eller eventuelt praktik.

Deltagerne får tilbudt mentorsamtaler efter behov, hvorfor antallet og omfanget varierer fra deltager til deltager og for den enkelte deltager periodevist. Mentorsamtaler kan være aftalte eller opstå spontant. Samtalerne kan finde sted i mange sammenhænge, for eksempel under en gå- eller biltur. Det er vigtigt, at konsulenten er klar til at gribe chancen og behovet, når den/det opstår. Ved aftalte mentorsamtaler, der finder sted i et aftalt lokale eller i et aftalt område, er det vigtigt, at deltageren føler sig ventet og velkommen, hvilket kan gøres via en velforberedt konsulent, indbydende udluftede lokaler, tilbud om forplejning.

Når deltager og konsulent mødes, er det vigtigt, at konsulenten danner sig et indtryk af deltagerens aktuelle dagsform og arousal-niveau med det formål at lægge regulerende tiltag ind i mødet. Efter small talk og/eller andre reguleringer indledes samtalen med at afstemme forventninger til samtaleformål og indhold, så deltageren kan føle sig tryk og så, der sikres konsensus mellem parterne. For at signalere deltagerens rolle som aktør, kan man indledende bede om dennes ønsker ift. indholdet i den forestående samtale eller efter selv at have præsenteret punkter spørge deltageren, om vedkommende er enig, har kommentarer, spørgsmål og eventuelt flere punkter til planen. Når der er konsensus om formål og indhold, kan der etableres forbindelse til tidligere samtaler ved at "tjekke", om såvel konsulent som deltageren har lavet det, der er blevet aftalt, og fastslå hvordan status er nu.

Samtalen tilstræber gensidig tillid og har vægt på empowerment. Der skal være tid og ro til refleksion. Perioder uden ord, men med fokus på refleksioner eller at finde de rette ord, skal tåles. Konsulenten kan facilitere samtalen ved at stille coachende, narrative, nysgerrige spørgsmål. Konsulent og deltager finder frem til ny viden i fællesskab fx via hjemmesider.

En samtale bliver afsluttet med at opridse de aftaler, der er lavet: Hvem skal gøre hvad inden hvornår? For eksempel skal en deltager skrive et svar på et jobopslag, der er læst og drøftet, og tage et foto af det skrevne og sende til konsulenten. En anden borger skal finde ud af, hvornår der kører bus til den by, hvor han skal i praktik. De empowerment-fremmende rammer for samarbejdet bliver også gentaget: "Det, du kan selv, skal du selv."

I samtaler med deltagerne er der stor opmærksomhed på sproglige aspekter:

- Budskabet skal fremgå tydeligt
- Der bliver anvendt almindelige letforståelige ord
- Slang, svære vendinger og sprogblomster bliver undgået
- Der bliver brugt enkle sætningskonstruktioner, og oftest bliver der talt i hovedsætninger
- Der bliver ikke brugt indskudte sætninger – indskudte sætninger bliver omdannet til hovedsætninger
- Hvis deltager ikke forstår et ord, bliver ordet gentaget flere gange, før det bliver erstattet af andre ord i form af ordforklaring.

Som en del af mentorsamtalerne bliver der arbejdet med CV, hvilket er et naturligt led, når der er fokus på deltagerens vej til arbejdsmarkedet. Når en deltager begynder sit forløb i SIB, har sagsbehandler sikret, at CV i Jobnet er opdateret. Efterfølgende er det konsulentens rolle at hjælpe deltageren med at holde CV'et opdateret, så praktikforløb, småjob, vikararbejde mm. fremgår. CV bliver printet, så deltagerne kan aflevere dem til virksomheder ifm. job- og praktiksøgning.

Individuelle samtaler

Formålet med at tilbyde deltagerne individuelle samtaler er at støtte og vejlede ifm. praktiske dagligdags forhold, så deltagerne i højere grad kan holde fokus på arbejdsmarkedet. Deltagere er ofte usikre på, hvorvidt de forstår det omgivende samfund, dets krav og henvendelser korrekt, og de tvivler ofte på deres egne handlinger. Manglende forståelse skaber usikkerhed, utryghed og handlingslammelse – og ofte et højt stressniveau.

Behovet for individuelle samtaler varierer fra deltager til deltager og periodevist for den individuelle deltager. Nogle gange er der tale om en simpel sag, som åbningstiden på et kontor, mens der andre gange er tale om komplicerede sager, for eksempel manglende betaling af husleje. I de individuelle samtaler kan deltageren også få støtte til at forstå breve, procedurer, planlægge rejse ifm. undersøgelse på et hospital osv.

For nogle deltagere er ”sagen” så meget i centrum, at de insisterer på at få hjælp her og nu, for eksempel lige før undervisning, i undervisningen eller i en pause. For at sikre den rigtige støtte må konsulent sikre tid og ro til at fokusere på deltagerens sag. Nogle deltagere bliver vrede og stressede, når de ikke kan få den efterspurgte hjælp her og nu. I sådanne tilfælde må konsulent forsøge at rydde de værste frustrationer af vejen og forklare, at resten må vente til senere. Hvis en deltager fortsat er stresset og/eller vred ved samtalebegyndelse, er der brug for regulering af nervesystemet gennem fx fælles kaffebrygning eller samtale om noget kendt og godt, før samtalen kan finde sted.

I de individuelle samtaler bliver der lagt vægt på, at deltageren er aktør i eget liv og vil blive stærkere ved at kunne selv. Derfor lægger konsulenterne vægt på ikke at handle for deltageren, men at støtte vedkommende til og i at handle selv. Samtalen kræver derfor ofte mange detaljer. Det kan være detaljeret gennemgang af en samtale med boligforeningens gårdmand eller sekretæren hos lægen, planlægning af ruten til en given adresse via billeder på google, detaljeret beskrivelse af hvordan man finder et bestemt kontor mm.

Der er også mulighed for individuelle samtaler, når deltageren er i praktik eller småjob samt i en efterværnperiode på tre måneder. Muligheden for individuel støtte bidrager til, at deltageren kan fungere og passe sin praktik eller sit job og blive tættere knyttet til arbejdsmarkedet.

Praktik og job

Målet i SIB-projektet er at få deltagerne i job/uddannelse eller tættere på arbejdsmarkedet.

Ved screeningen før deltagerne begyndte i SIB, vurderede 33% af deltagerne, at de var klar til at påbegynde job eller uddannelse i morgen, 33% vurderede, at de havde udfordringer og brug for støtte, og 11% mente ikke, at de kunne arbejde/tage uddannelse.

Selvom SIB-projektet's mål er at få deltagerne i arbejde, viser det sig i løbet af projektet via praktik, undersøgelser i sundhedssystemet og kognitive undersøgelser, at nogle af deltagerne skal visiteres til Rehabilitering (REHAB) med det formål at blive afklaret i forhold til hhv. fleksjob, førtidspension eller ressourceforløb. Praktik bliver således også anvendt som led i en afklaring af, hvilke jobfunktioner en deltager kan klare og i hvilket omfang, og er et trin mod afklaring ifm. REHAB.

Deltagernes motivation

Det bliver prioriteret højt, at den enkelte deltager er eller bliver motiveret for et job eller et praktikforløb. Da motivationen kan vækkes af mere viden om indhold og forhold i forskellige typer job, bliver der talt meget om dette, fx hvilke arbejdsfunktioner er der i en dagligvarebutik? Hvilke kompetencer kræver de forskellige arbejdsfunktioner? Hvordan er arbejdstider og løn?

Som tidligere nævnt bliver der taget udgangspunkt i den eksisterende viden i deltagergruppen, og denne bliver kontinuerligt suppleret med ny viden. Den enkelte deltager bliver støttet i at forholde sig til ”mig og arbejdsmarkedet” fx via metaforkort og spørgsmål: ”Hvad er vigtigt i et job, synes du?” og ”Hvad er du god til?” – suppleret med en fælles snak om hvad dette vil kunne bruges til på arbejdsmarkedet.

Flere deltagere har modstand mod praktik. De ser det som gratis arbejdskraft, og mange har været i adskillige praktikforløb, der ikke har ført til job. Deltagerne forstår ikke sprogskolernes brug af sprogpraktikker, der har sprog og ikke ansættelse som mål, og inddrager sprogpraktikkerne som bevis på, at nogle virksomheder aldrig ansætter efter en praktik. Formålet med praktikker og deltagernes erfaringer fra diverse praktikker bliver derfor debatteret hyppigt. Nogle deltagere nuancerer deres opfattelse, mens andre holder fast

i praktikmodstanden. En praktik etableret med modstand fra deltagerens side vurderes ikke at føre til job og kan være medvirkende til at ”lukke” for praktikker hos en arbejdsgiver, hvorfor der bliver arbejdet målrettet på at vende denne modstand. Det er derfor hjælpsomt, da den første deltager bliver ansat efter tre ugers praktik, og da denne succes hen ad vejen følges af flere lignende. Et reelt og synligt jobperspektiv giver motivation.

Mange mentorsamtaler fokuserer også på job og/eller praktiksøgning. Her bliver det bl.a. drøftet, om et jobønske er realistisk, om det kan realiseres umiddelbart, eller der skal bruges en praktik på vejen dertil – og i så fald praktikkens formål og omfang.

Søgning

Med udgangspunkt i den enkelte deltager som aktør i eget liv bliver deltageren involveret i processen med at finde job eller praktik. Nogle gange kan andre deltagere i projektet også støtte med forslag. Nogle deltagere kommer selv med forslag eller ønsker om et specifikt arbejds- eller praktiksted og opsøger selv virksomheder for at søge job og/eller praktik. I andre tilfælde tager SIB-konsulenten kontakten til en ønsket virksomhed efter aftale med deltageren.

Hvis en deltager ikke selv har forslag til eller ønsker om en bestemt virksomhed, forelægger konsulenten forskellige muligheder, som bliver drøftet, hvorefter deltageren kan overveje det og beslutte sig.

Forventningsafstemning

Forventningsafstemning er meget vigtig både mellem en deltager og konsulent samt mellem praktikværten og praktikanten. Inden et besøg på et praktiksted har deltageren og konsulent drøftet praktikkens omfang: Antal timer per dag, antal dage per uge, hvor mange uger og indhold dvs. hvilke arbejdsfunktioner deltageren kan se sig selv i. Ud fra deltagerens egen vurdering og eventuelle vurderinger fra sundhedssektoren drøftes det, hvilke skånebehov der er nødvendige. Før mødet med praktikværten er der således enighed mellem deltager og konsulent vedr. ønsker til praktikkens indhold, omfang og skånebehov.

Når der er etableret kontakt til en virksomhed, der vil tilbyde praktik, bliver der afholdt et møde med virksomheden, deltageren og konsulenten for gensidigt at afstemme forventninger og behov. Det bliver prioriteret, at det er deltageren selv, der fører ordet ved praktiksamtalen, eller som det mindste laver en præsentation. Det er motiverende for deltageren, at der bliver taget udgangspunkt i dennes egne ønsker til rammer for praktikken med fokus på, at der efter en introperiode bliver evalueret på disse.

Efter mødet med praktikværten får deltageren udleveret et skema hvoraf praktiksted, kontaktperson inkl. telefonnummer, praktikdage og tidspunkter, praktikopstart, evt. krav til beklædning o. lign. fremgår. Hvis deltageren er usikker mht. transport, kan der også udleveres kort og køreplan.

Virksomhedernes motivation

I SIB henvender konsulenterne sig til virksomheder telefonisk eller ved at banke på med det formål af skaffe job og/eller praktikpladser. I nogle tilfælde henvender deltagerne sig selv til virksomhederne, hvorefter konsulenten kan følge op.

Virksomheder, der ikke kender SIB's målgruppe, kan umiddelbart have en forestilling om, at de ikke har arbejdsfunktioner, der kan indgå i en praktik til projektets deltagere. Det er derfor en god ide at give virksomhederne forslag til arbejdsfunktioner, der kan indgå i en praktik. Konsulenten kan interesseret spørge, hvem der tager sig af bestemte opgaver, som konsulenten forestiller sig kunne være en del af en praktik.

Flere virksomheder møder konsulentens forespørgsel om job/praktik med holdningen ”alle kan jo noget” og strækker sig langt for at give deltagerne en chance.

Et godt match mellem virksomhed og deltager er vigtig, lige som forventningsafstemningen med virksomheden er vigtig. SIB-konsulenten skal være eksplicit i forhold til praktikkens formål. Det skal også udtrykkes tydeligt, hvilke udfordringer deltageren kan have i forhold til fx tempo i arbejdet, skånebehov og sprog. Det er vigtigt, at ikke kun lederen, men også andre medarbejdere i virksomheden – specielt medarbejdere, der skal have kontakt med deltageren – er indstillet på praktikforløbet.

I tilfælde hvor praktikanten er dansksprogligt udfordret, bliver virksomheden informeret om, at der kan stilles (telefon)tolk til rådighed, når praktikanten skal introduceres til sine opgaver eller til nye opgaver. SIB-konsulenten informerer også om, at virksomheden kan henvende sig til projektet 24/7, hvis der opstår undren, tvivl eller problemer.

Praktikopstart

Praktikanterne er meget forskellige. Nogle praktikanter ønsker, at konsulenten er med i praktikken de(n) første gang(e), mens andre ønsker at klare det selv.

Virksomhederne har ligesom deltagerne forskellige ønsker til konsulentens rolle i forbindelse med praktikopstart. Nogle virksomheder ønsker, at konsulenten deltager og støtter med sidemandsoplæring, mens andre foretrækker at klare alt selv.

Praktikopfølgning

Formålet med opfølgning er at sikre et godt praktikforløb for både deltager og virksomhed. SIB-konsulenten skal være synlig og tillidsskabende for praktikanten og virksomheden og træde til straks, hvis der opstår nogen form for problemer.

Nogle praktikanter vil gerne ringes op kort efter deres første praktikdag, mens andre hellere vil vente. Nogle vil gerne have hyppige tilbagemeldinger om deres indsats i praktikken, hvilket kan ske telefonisk. Der kan foretages løbende opfølgning både med praktikant og med virksomhed pr. telefon og mail. Der bliver også altid foretaget opfølgninger, hvor praktikant og virksomhed er til stede samtidig. I en sådan samtale bliver der talt om, hvilke arbejdsfunktioner praktikanten har arbejdet med, og hvordan dette er gået: Hvilke arbejdsfunktioner kan praktikanten klare og med hvilken effektivitet? Der bliver også talt om praktikkens omfang, mødedisciplin og samspil med kolleger (adfærd, sprog). Samtalen kan indikere, at praktikken skal fortsætte uændret, eller at der skal ske tilpasninger ift. arbejdsfunktioner, timetal mm. Det er vigtigt både at vise anerkendelse for det, der går godt i praktikken – fx stabilt fremmøde, godt kollegaskab – og at lytte til det, der er udfordrende i praktikken.

I forbindelse med opfølgninger kan SIB-konsulenten drøfte muligheden for lønnede timer til praktikanten. Konsulenten skal sikre sig, at virksomheden har viden om løntilskud, småjobs mm.

Ved praktikafslutning bliver der afholdt en samtale om, hvordan praktikken er forløbet, og hvad praktikanten har lært i praktikken. Konsulenten fokuserer på praktikanten, men også på virksomhedens indsats.

Hvis praktikken bliver afbrudt før tid, forsøges det at lave et afslutningsmøde for at skabe en god stemning omkring en praktik, der måske ikke har fungeret optimalt. Med mødet bestræbes det at beholde motivationen hos praktikanten ved at sætte ord på situationen, og hvordan det evt. kan undgås næste gang (læringsproces og refleksion), samt at beholde en god relation til virksomheden og have mulighed for at bruge den igen.

Efterværn

Med det formål at støtte deltagere, der er kommet i beskæftigelse, tilbyder SIB efterværn. Der er tale om et individuelt tilpasset efterværn som fx hjælp til at blive medlem af en a-kasse, finde ud af at udfylde og aflevere lønseddel, sende kopi af lønseddel til Ydelseskantoret mm. Efterværnet varer gennemsnitligt ca. tre måneder, efter deltageren er kommet i beskæftigelse.

Efterværnet er også rettet mod virksomheden, der fortsat har mulighed for at benytte 24/7- supporten i hele projektperioden. Dette efterværn kan fx være tolkebistand ifm. introduktion af nye opgaver eller mulige forklaringer ifm. den ansattes adfærd.

Afslutning

Når en deltager skal afsluttes i SIB, bliver vedkommende bedt om at besvare en række spørgsmål, der i høj grad er sammenfaldende med de spørgsmål, som han har besvaret ved opstart i projektet. Ud fra besvarelsene i start- og slutinterviews foretages en effektmåling.

Afslutningssamtalen giver i mange tilfælde mulighed for en konstruktiv dialog om deltagerens forløb i projektet og fremtidsmuligheder.

Virksomhedssupport

Når SIB-konsulenter tager kontakt til virksomheder, kan der være tale om et akut behov for en praktikplads eller placering på listen over virksomheder, der på længere sigt vil indgå i samarbejdet.

En virksomhed bliver altid introduceret grundigt og specifikt til en given deltager, når et praktikforløb etableres. SIB-projektet kan herudover servicere virksomhederne med viden om specifikke kulturer og også introducere en virksomhed ift. at arbejde med flygtninge med traumer. SIB-projektet har derfor en hotline, hvor virksomhederne kan få støtte 24 timer i døgnet 7 dage om ugen, når de har praktikanter fra SIB.

Virksomhederne har især brug for hjælp ift. det dansksproglige, nogle gange dog også ift. mødedisciplin, sygdomsforståelse eller andre ting, der kan bunde i kulturforskelle. SIB kan hjælpe via konsulenten eller ved at stille en tolk til rådighed.

Virksomhederne gør ikke brug af SIB's support i særligt stort omfang, men muligheden for support kan give mere mod på at indgå i et samarbejde og tilbyde praktik.

Samarbejde med jobcentret

Jobcentrene i de involverede kommuner deltager i SIB-projektet. Ledere fra jobcentrene er repræsenteret i SIB's styregruppe, og jobcentrene visiterer borgere til projektet.

I Viborg blev borgere, der er visiteret til SIB, samlet hos en mindre gruppe sagsbehandlere, der fysisk sidder sammen. Dette giver stort kendskab til projektet og effektivt samarbejde med hurtig kontakt.

I Herning blev deltagerne visiteret fra forskellige afdelinger og beholdt tilknytningen til deres sagsbehandlere der. Dette giver mere varieret kendskab til SIB hos de enkelte sagsbehandlere. Det betyder også mere arbejde for SIB-konsulenten med at holde styr på hvem, der er sagsbehandler for hvem og placeret i hvilken afdeling.

SIB-konsulenterne har et tæt og respektfuldt samarbejde med sagsbehandlerne, fra en borger bliver visiteret, og til vedkommende afslutter forløbet. Konsulenterne drøfter ofte en deltagers situation med sagsbehandleren, ligesom sagsbehandleren bliver holdt informeret om deltagerens forløb i SIB. Konsulenterne deltager i sagsbehandlerens fortløbende opfølgningssamtaler og jobsamtaler med deltagerne, mens disse er i SIB, og kan bede sagsbehandlerne om ekstra fælles møder med en deltager, hvis dette er formålstjenligt, fx hvis en deltager ikke er villig til at søge job/praktik uden for gå-afstand grundet transportudgifter.

Det tætte samarbejde mellem en deltagers sagsbehandler og konsulent i SIB betyder fælles fodslag, hvilket efter en tilvænningsperiode giver tryghed hos den enkelte deltager. Det bliver understreget over for deltageren, at konsulenten ikke har kompetencer i forhold til deltagers økonomi og eventuelle sanktioner. SIB sender månedligt fremmødelister til sagsbehandleren, men alle beslutninger om sanktioner ligger hos sagsbehandleren.

Deltageren og konsulenten kan på forhånd drøfte et forestående møde med sagsbehandler og kan samle op på mødet, når det er afholdt. Dette giver mulighed for at forklare tingene flere gange og give en bedre forståelse hos deltageren, der kan have en opfattelse af sagsbehandleren som modspiller frem for medspiller.

Brug af tolke

I SIB træner vi deltageres danske sprog og opbygger deres selvtilid frem for straks at gribe til tolkning. Når der bliver brugt tolkning, sker dette oftest via telefonen. Oplevelsen er, at tolken påvirker samtalen mindre, når de ikke er til stede i rummet, men kun i telefonen. En tolk i røret kan støtte en deltager med manglende selvtilid dansksprogligt. Tolken kan tolke hele samtalen eller fungere som "sikkerhedstolk" og kun tolke passager, hvor der er behov for tolkning.

Ved brug af tolke er der opmærksomhed på etikken. Der er bl.a. stor opmærksomhed på ikke at anvende børn eller familiemedlemmer/bekendte som tolke. Det kan være vanskeligt at opnå deltageres forståelse for dette, da nogle har gjort det til vane at lade børnene eller familiemedlemmer/bekendte tolke.

Der er desuden fokus på relationen mellem tolken og deltageren, idet deltageren ikke vil tale om sine tanker og planer, hvis vedkommende er utryk ved tolken. Utryk ved tolken kan skyldes tilhørsforhold til forskellige grupper, fx for/imod regimet i oprindelseslandet, eller at tolken bor i samme by som deltageren.

Der bliver brugt tolke i situationer, hvor det er vigtigt, at deltageren og konsulenten forstår såvel helhed som detaljer og nuancer i samtalen, og parterne får mulighed for at udtrykke sig detaljeret og nuanceret. Der bliver således altid brugt tolk ved opstartsinterviewet, medmindre deltageren selv vurderer at kunne klare sig uden tolk.

I tilfælde hvor det er mindre vigtigt, at detaljer og nuancer bliver forstået, anvendes der ikke tolkning. I undervisningen bliver der ikke tolket, men deltagerne og underviseren hjælper hinanden med at nå frem til en forståelse. Der bliver anvendt mange billeder, tegninger, fagter og bevægelser – og gentagelser, hvilket giver grin, sjov og en afslappet stemning. Deltageres sprog stimuleres, og selvtiliden vokser. Ved oplæg af gæstelærere afgør oplægsholderen, om vedkommende ønsker tolkning.

Normalt bliver der ikke tolket ved mentorsamtaler. Hvis der i samtalen løb viser sig behov for tolkning, aftales et nyt møde med tolk, eller der kan om nødvendigt etableres kontakt til en akuttolk. I mentorsamtaler, hvor det er vigtigt, at deltageren kan udtrykke sig detaljeret, bliver der bestilt en tolk – og deltageren bliver informeret om dette før samtalen.

Individuelle samtaler er ofte "her og nu samtaler" og bliver klaret uden tolk. Individuelle samtaler kan give mulighed for, at deltageren træner i at klare sig på dansk fx at bestille tid hos lægen. Hvis det i en individuel samtale viser sig, at der er brug for tolkning for at sikre forståelsen, aftales et nyt møde med tolk – eller der skabes kontakt til en akuttolk.

Ukomplerede praktikopfølgninger gennemføres uden tolk. Ved opfølgninger, hvor der er brug for forventningsafstemning, kan der involveres en tolk – deltageren og praktikstedet bliver informeret om dette før samtalen. I tvivlstilfælde kan man spørge praktikstedet og/eller praktikanten, om de vurderer at have brug for tolk.

Når deltageren er i praktik, orienteres virksomheden om, at der kan stilles tolk til rådighed, hvis virksomheden har brug for dette, for eksempel ved opgaveinstruktioner. Virksomhederne gør sjældent brug af muligheden, men udtrykker at det er trygt at kende muligheden.

Erfaringer fra coronaperioden

Situationer som Covid-19-pandemien og de deraf følgende perioder med restriktioner, hvor det ikke er muligt at mødes til samtaler og undervisning, er udfordrende men giver også muligheder og nye erfaringer.

Samarbejdet mellem projektets medarbejdere bliver elektronisk og giver stor træning i at kommunikere for eksempel via Teams, idet medarbejderne er nødt til at arbejde hjemmefra. Kontakten til samarbejdspartnerne – som jobcentrets sagsbehandlere – foregår også elektronisk og telefonisk.

Deltagerne i SIB bliver kontaktet minimum en gang ugentligt. Mange deltagere profiterer af individuelle telefoniske samtaler, mens andre ikke gør, hvilket i høj grad afhænger af deltagerens dansksproglige niveau, intensiteten i relationen mellem deltager og konsulent og deltagerens stressniveau. Ligesom i de fysiske møder rummer telefonsamtalerne så vidt muligt elementerne: regulering – relater – reflekter. Det kan være vanskeligere at vurdere en deltagers aktuelle stressniveau og regulere dette, når samtalen foregår telefonisk, men med stor tålmodighed og ro fra konsulentens side kan det lykkes.

Hos deltagere, der er udfordret dansksprogligt, drejer kontakten sig om deltagerens og evt. familiens velbefindende under Covid-19-nedlukningen, fx ”Hvordan har du det i dag? Du havde ondt i maven i sidste uge – hvordan går det nu?”, mens henvendelsen til sprogligt dygtigere deltagere omhandler velbefindende, aktiviteter og jobsøgning. I samtalerne bliver deltagere også informeret om Corona-situationen og restriktionerne, i det omfang det er muligt.

Konsulenten er i telefonsamtalerne særligt opmærksom på:

- at bruge letforståelige ord
- undgå slang og sproglige blomster
- tale i enkle hovedsætninger
- gentage ord, der ikke umiddelbart blev forstået, flere gange før ordet blev forklaret.

Deltagerne vænner sig til at blive ringet op og snakke med konsulenten, hvilket oftest styrker relationen mellem de to. Alle får på denne måde sprogræning og bliver mere selvsikre sprogligt. Hovedparten af deltagere giver udtryk for at trives med den ugentlige opringning og interesse fra SIB-konsulenten og muligheden for at stille spørgsmål, hvis der er opstået usikkerhed. Enkelte deltagere, primært relativt nye i projektet eller med ustabil fremmøde, oplever opringningen som kontrol og er helst foruden, men her holder konsulent fast og viser interesse ugentligt, hvilket i flere tilfælde ændrer deltagerens oplevelse af kontrol.

Sprogligt stærke deltagere bliver undervist i at læse og forstå ord og opbygning i et jobopslag samt opbygningen i et svar på jobopslaget. Deltagerne er som tidligere nævnt generelt ikke trænet i at arbejde med pc. Et foto af en håndskrevet ansøgning, sendt til konsulenten, kan dog udvikle sig til en færdig jobansøgning. Konsulenten skriver den tilsendte ansøgning ind elektronisk, og den bliver sendt frem og tilbage mellem deltager og konsulent, indtil deltageren er tilfreds. Hvis deltageren kan sende mails evt. med vedhæftede filer, kan vedkommende selv sende den færdige ansøgning, ellers kan konsulenten sende ansøgningen på vegne af deltageren.

WhatsApp viser sig at være et godt redskab, som næsten alle deltagere er vant til at bruge og trykke ved. Via WhatsApp er der mulighed for at snakke sammen med eller uden kamera afhængigt af situationen, emnet og deltageren. WhatsApp giver også mulighed for at sende filer, for eksempel ifm. jobsøgning.

Da det igen bliver muligt at mødes, men med restriktioner for antal og afstand, supplerer SIB den telefoniske kontakt med individuelle møder i SIB's forhal, hvor der er mulighed for at holde afstand. Møderne kan også foregå i parker el. lign. Naturen virker oftest beroligende og afstressende, og virkningen kan forstærkes af bevægelse som ved en gåtur, hvor deltager og konsulent ”faldt i trav”, eller når konsulenten er opmærksom på at tilpasse sit åndedræt til deltagerens og dermed berolige dette. Konsulenterne oplever, at stressede deltagere virker mere rolige, når samtalen foregår udenfor og gerne i bevægelse.

Perioder med restriktioner ift. antal og afstand giver mulighed for at gentænke undervisningen ift. holdsammensætning og timetal. Holdene bliver sammensat så homogent som muligt ift. tema. Det daglige og ugentlige timetal bliver tilpasset deltagernes udholdenhed, hvilket betyder færre timer pr. dag end før coronaperioden. En naturlig følge af tilpasningen i undervisningen er, at mentorsamtalerne har meget stor vægt.

I perioder med nedlukning, som i coronaperioden, kan etablerede praktikker fortsætte, hvis praktikanten ønsker det, men der kan ikke etableres nye praktikker. Dette bevirker, at der udelukkende er fokus på job, hvilket styrker projektets fokus på job. Mange deltagere er meget tilfredse med at kunne søge job, men afvise praktikker, idet de flere gange har oplevet arbejdsgivere, der er interesserede i en praktikant, men ikke en ny lønnet medarbejder.



DRC Integration leverer effektive og dokumenterede integrationsløsninger til flygtninge og etniske minoriteter i Danmark. Vi samarbejder med offentlige myndigheder, virksomheder og civilsamfundet om beskæftigelse, børn og familiers trivsel samt videnformidling.

Alle materialer, analyser og værktøjer fra SIB-projektet kan findes her: www.integration.drc.ngo/sib.

© DRC Dansk Flygtningehjælp 2023

DRC DANSK
FLYGTNINGE
HJÆLP

Integration