

Temahefte 8

Veiledning og arbeid med individuell plan



Utlendingsdirektoratets bibliotek

er en sentral kunnskapsbase i Norge om flyktninger og innvandrere med en samling på ca. 12000 bind. I tillegg til å være et bibliotek for UDIs ansatte og overordnede departementer er samlingen tilgjengelig for alle som arbeider innenfor migrasjonsfeltet.

Du kan søke i bibliotekets database på UDIs hjemmeside www.udi.no hvor samlingen er registrert. Ring oss (tlf. 23 35 15 65), eller send en mail til bibl@udi.no dersom du har spørsmål.

Åpningstiden for eksterne brukere er mandag-onsdag fra kl 09.00 til kl. 15.00. Du som ikke har anledning til å besøke oss i Hausmannsgate 21 i Oslo kan få ditt lokale bibliotek til å bestille bøkene til deg (interbiblioteklån).

Heftet er utgitt av UDI, våren 2003
Opplag: 2000
ISBN: 82-427-0422-8

Symboltegninger, omslag: Helge Stiland
Tegninger, materie: Bjarne Træen

Form: JND
Trykk: Teamtrykk/Allkopi

Heftene kan bestilles pr. e-post: bestilling@udi.no eller gjennom fax: 23 35 15 08 eller lastes ned fra UDIs nettsider, www.udi.no (gå til integrering og rasisme, gå til introduksjonsprogram, gå til publikasjoner)

Temahefte 8

Veiledning og arbeid med individuell plan

I arbeidet med programdeltakerens individuelle plan, er kompetanse i veiledningsmetodikk svært viktig.

I forslag til introduksjonslov (Ot.prp. nr. 28) står det:

«For at medvirningen skal være reell og konstruktiv, forutsetter departementet at kommunen sørger for at deltageren får relevant informasjon og veiledning.» (s. 61)

Grunnen til den sterke fokuseringen på veiledning og veiledningsmetodikker er at denne tilnærmingen er den som best ivaretar intensjonen om at deltakeren i introduksjonsprogrammet skal ha et eierforhold til sin individuelle plan og kontroll over og ansvar for valg som blir tatt i løpet av gjennomføringen av planen.

For å kunne veilede en annen må man være bevisst på hvordan veiledning atskiller seg fra rådgivning og fra rollen som helper.

Avgrensningen betyr ikke at grensene er uoverskridelige, men at veilederen forstår når han går ut av rollen, hva som legitimerer en slik rolleoverskridelse og hva konsekvensene av overskridelsene er. Så lenge de ulike rollene brukes bevisst og med en klar målsetting, har hver rolle sin funksjon. I dette heftet er de tre rollene avgrenset slik:

Veiledning

Det finnes mange definisjoner på veiledningsbegrepet. Her brukes følgende definisjon: Veiledning er en pedagogisk og relasjonell prosess med oppdagelse og læring, vekst og utvikling som mål, og der den lærende er i fokus.

Denne definisjonen innebærer at den som veiledes, selv har de beste forutsetninger for å finne den veien som er riktig for ham eller henne. Veilederens ansvar er å legge til rette for at dette kan skje.



I et slikt veiledningsforhold skal veilederen primært ikke gi svar, men legge til rette slik at den som veiledes, selv oppdager svarene og på den måten trer inn i en aktiv rolle i forhold til egen læring og utvikling. En forutsetning er at veilederen møter den som veiledes der denne er, respekterer vedkommendes ståsted og gleder seg over selvstendig tenkning, også når den er annerledes enn ens egen. Forholdet må være gjensidig anerkjennende. Veilederens oppgave er også å gi nøytral informasjon slik at den som veiledes, kan gjøre valg på best mulig grunnlag.

Veilederens oppgave er å skape en trygg og kreativ veiledningsrelasjon og stille undersøkende og åpne spørsmål som fører til dialog. Denne relasjonen krever faglig trygghet, det vil si teoretisk og praktisk kunnskap som gjør det mulig å kunne stille de riktige spørsmålene. De som mottar veiledning, bør få vite hva som er hensikten med veiledningen, hvordan den foregår og hvilke forpliktelser det innebærer. Det kan bety at den som skal veiledes, først må få informasjon om at veilederen ikke gir råd eller hjelp, men at hensikten er å stille gode spørsmål slik at den som veiledes, selv kan finne løsninger som passer for ham eller henne. Programdeltakere som kommer fra samfunn der en ekspertrolle er forbundet med det å gi råd eller hjelp, vil trenge tid til å forstå hva rollene i et veiledningsforhold er. Hvis

en flyktning primært har behov for råd, er det ikke sikkert at vedkommende er særlig interessert i, eller klar for å bli veiledet.

Rådgivning

Rådgivning er, som ordet tilsier, det å gi råd. Skillet mellom rådgivning og veiledning kan være uklart. Noen hevder at rådgivning



er en del av veiledning, mens andre mener at rådgivning er vesensforskjellig fra veiledning. For å få et bevisst forhold til både rådgivning og veiledning, velges det her å skille begrepene.

Veiledning innebærer at den som veiledes, selv oppdager hvilke løsninger som passer best for ham eller henne. I en rådgivningssamtale derimot er den som gir rådene, ekspertene som har kunnskapen og vet hva som vil være best å gjøre. Å gi råd kan frata den som mottar rådet/ene, muligheten til selv å velge. Hvis den som skal gi råd, ikke kjenner søkerens behov, forutsetninger og interesser godt nok, kan han/hun risikere å gi uriktige råd og anbefalinger.

Den som gir råd, kan ha forventninger om at rådene følges. Dersom det ikke skjer, kan det føre til skuffelse hos rådgiveren. På den andre siden kan den som tar imot rådene, ha forventninger om at han/hun kan få en bedre livssituasjon hvis rådene blir fulgt og kan legge ansvaret på rådgiveren hvis rådene ikke førte til en bedre livssituasjon.

Det er imidlertid viktig å huske på at rådgivning kan være en riktig forberedelse til en framtidig veiledningssekvens.

Hjelperen

For mange mennesker som befinner seg i en kritisk og uoversiktlig livssituasjon, kan det være fristende å prøve å gi fra seg et ansvar som kjennes for tungt å bære til en konsulent som strekker ut en hjelpende hånd. I slike situasjoner bør man



ha klart for seg at ved å hjelpe et annet menneske, kommer hjelperen i fokus i stedet for flyktningen. Det er hjelperen som bestemmer samhandlingens innhold og form. En slik samhandling etablerer en ulikeverdig relasjon.

Hjelperen kan sette den som tar imot hjelp i takknemlighetsgjeld, og ha forventninger om at den hjelpetrengende vil vise takknemlighet, og denne gjelden kan føre til et avhengighetsforhold.

Hjelperen kan skape urealistiske forventninger hos den hjelpetrengende som kan gå ut på at hjelperen skal ta ansvar for og ordne opp i den hjelpetrengendes liv.

Siden slike forventninger ikke kan oppfylles av hjelperen, kan dette skape frustrasjon og oppgitthet hos begge parter og eventuelt ødelegge relasjonen. Den som mottar hjelp, kan bli skuffet og den som gir hjelp, kan oppleve utakknemlighet.

Ønsket om å kunne hjelpe kan skyldes at det kjennes godt å være behjelpelig, man føler seg som et godt menneske. Som offentlig ansatt tjenesteyter er det viktig å bevisstgjøre seg motivene man har for å hjelpe noen og være klar over mulige konsekvenser.

Det å gi hjelp kan selvfølgelig være på sin plass i ulike situasjoner, og det er den profesjonelle tjenesteyterens ansvar til enhver tid å gjøre det som er hensiktsmessig.

Den gode veileder

Hva er viktige prinsipper for å kunne være en god veileder?

- *Kunnskap*

Det å kunne veilede krever teoretisk og praktisk kunnskap. Man må blant annet ha kunnskap om det fagfeltet man er satt til å veilede i. Teoretisk og praktisk kunnskap om veiledningsmetodikk er nødvendig for å kunne stille de riktige spørsmålene, som kan føre den andre parten videre i hans eller hennes utvikling. Kunnskapen kan også brukes til å gi informasjon til den som skal veiledes. For en konsulent som skal veilede innenfor et introduksjonsprogram, kreves det for eksempel kunnskap om godkjenningsordninger, utdanningsmuligheter, skoletilbud og fritidstilbud. En kunnskapsrik veileder vil kunne skape en trygg atmosfære rundt veiledningssituasjonen.

- *Respekt*

En grunnleggende verdi i arbeid som veileder er respekt. Det vil si respekt for flyktningens meninger, oppfatninger, erfaringer og vedkommendes rett til selvbestemmelse. Bare det respektfulle møte med flyktningen kan skape en stemning som er preget av likeverd. Den likeverdige stemningen betyr ikke at partene er likestilte. Veilederen innehar en maktposisjon som det ikke er mulig å komme utenom. Makten ytres

gjennom rammebetingelsene i introduksjonsprogrammets tilbud, de økonomiske sanksjonsmulighetene og veilederens kunnskap om samfunnet, og om hvilke muligheter og begrensninger som finnes der.

En veiledningssituasjon som er preget av respekt, fører til at veilederen åpent forteller om de rammebetingelsene som foreligger slik at flyktningen er klar over de begrensningene som finnes. Det å ha respekt henger sammen med et annet begrep: ydmykhet. Å møte et menneske med ydmykhet vil si å møte et menneske med en holdning som er preget av likeverd og en nysgjerrighet som er rettet mot det som vedkommende bringer med seg. Å være ydmyk vil også si å være klar over egne begrensninger.

- *Empati*

Empati betyr å sette seg inn i et annet menneskes situasjon. I veilederrollen innebærer empati å kunne leve seg inn i andre menneskers tanker og opplevelser uten å identifisere seg med den andre. For å kunne få kunnskap om hvordan den andre tenker, kan det være nyttig å stille seg følgende spørsmål:

- Hva mener og ønsker vedkommende?
- Hvordan har vedkommende det?
- Hvor står vedkommende i forhold til kvalifisering, utdanning og arbeid?
- Hvordan kan jeg som veileder vise at jeg forstår det flyktningen sier og gjør?

Empati, en grunnleggende verdi i veiledningen, står i motsetning til sympati. Sympati betyr å føle eller oppleve det samme som en annen og dermed lette den andres følelsesliv. Det kan være en trøst for flyktningen, men vil som oftest ikke føre vedkommende videre.

For veiledere er det viktig å være empatiske, å prøve å forstå verden slik den fortoner seg for den andre. Det oppnår man ved å lytte. Gjennom lytting kan veilederen danne seg et bilde av den andres oppfatning av verden. Samtidig kan hun/han få korrigert sin forutinntatthet.

- *Åpenhet*

Veilederens oppgave er å skissere under hvilke rammer veiledningen kan foregå innenfor. Rammene kan være tid, retningslinjer for introduksjonsstønad, begrenset utvalg av praksisplasser, introduksjonsloven som sier noe om hvem som kan delta i programmet og andre forhold som begrenser eller avgrenser mulighetene. Rammene må kommuniseres konkret og entydig og formidles gjennom muntlig og skriftlig informasjon, som er ajourført, objektiv og saklig.

Å forholde seg til andre – bruk av de tre rollene i arbeidet med flyktninger

I introduksjonsprogrammet er en av de viktigste oppgavene å arbeide som veileder, men det kan også oppstå situasjoner der de

andre rollene kan være riktige og påkrevd å ta i bruk. For den som ønsker å sjonglere mellom de forskjellige rollene, er det nødvendig å ha et bevisst forhold til dem. Formidling av sin egen rolleforståelse er viktig. I en samhandlingssituasjon vil alle parter ha ubevisste rolleforventninger. Flyktningen kan ha forventning om å få rask hjelp, mens konsulentene vil gå inn i en veiledningsprosess. Formidling av forventninger til sin egen og den andres rolle kan forebygge kommunikasjonsvansker.

En situasjonsbeskrivelse

Carlos er en colombiansk flyktning som bosatte seg i en mellomstor kommune for 1 1/2 år siden. Han er utdannet snekker fra hjemlandet. Gjennom introduksjonsprogrammet har han fått muligheten til å delta i yrkesprøvningsprosjektet.

Etter bestått yrkesprøving har han nå begynt sin tre måneders praksisperiode i en liten møbelsnekkerbedrift. Avtalen er at han etter bestått praksis og etter bestått svenneprøve vil kunne få en fast ansettelse i bedriften. Carlos er flink og alt ser ut til å gå bra.

En dag kommer Carlos til sin kontaktperson på flyktningkontoret. Han forteller at han vil slutte i praksisen fordi han føler seg utnyttet og misbrukt. Han sier videre at han har jobbet i 15 år som snekker i Colombia og at han nå opplever å bli satt

på samme nivå som de 18-årige lærlingene i bedriften. Han aksepterer ikke at han skal jobbe for så lite penger og sier at han heller vil gå på norskundervisning enn å forsette i praksisen. Han avslutter med å si at han ikke lenger er interessert i å ta svennebrevet, fordi han som utlending aldri vil få jobb i Norge.

Hva gjør veilederen?

- Lytter aktivt til Carlos og prøver å bruke sine empatiske evner til å sette seg inn i hans situasjon.
- Stiller undersøkende spørsmål for å danne seg et bedre bilde av det Carlos opplever, føler og tenker. Hensikten er å møte Carlos der han befinner seg. Eksempler på undersøkende veiledningsspørsmål kan være:

Hva mener du når du sier at du blir utnyttet og misbrukt? Hva kan du gjøre for å forbedre din nåværende situasjon? Hvordan vil det føles dersom du gir opp ditt mål om å jobbe som snekker i Norge? Hvordan ser du for deg din framtid i Norge?

- Bekrefter beskrivelsene, gir uttrykk for at man ser at dette er en vanskelig situasjon.
- Gir Carlos saklig og korrekt informasjon om hvilke konsekvenser hans forskjellige valg vil innebære. For eksempel: «For å kunne ta et svennebrev som snekker, må du ha denne tremåneders praksisperioden. Praksis er alltid

lønnet på den måten. Dersom du slutter i praksisen, vil det være vanskelig å finne en ny praksisplass her i området...»

- Dersom Carlos blir usikker på hva han skal gjøre, foreslår veilederen at Carlos skal tenke over situasjonen til dagen etter og at de kan ta et møte sammen med Aetat og kontaktpersonen i bedriften dersom Carlos ønsker det.
- Avtaler et nytt møte med ham for å se på den individuelle planen ut fra det Carlos har bestemt.
- Minner Carlos på at han må informere arbeidsgiveren og Aetat dersom han velger å slutte i praksisen.

Hva gjør rådgiveren?

- Lytter til Carlos' budskap og viser at han forstår det han formidler.
- Stiller konkrete spørsmål, som skal sette rådgiveren i stand til å gi gode råd, som for eksempel: Har du snakket med din kontaktperson på praksisplassen om dine opplevelser? Hvor ofte har du opplevd disse situasjonene? Har du tatt kontakt med din sjef?
- Forteller Carlos at praksisperioder alltid lønnes slik og at han bare gjennom bestått praksis kan gå opp til svenneprøven.

- Gir Carlos råd om hva han bør gjøre. For eksempel: «Ikke avslutt praksisen, for det vil føre til at du ikke vil kunne ta svennebrevet. Snakk med kontaktpersonen på arbeidsplassen. Fortsett, det vil nok bli bedre etter hvert som de blir kjent med deg. Be om en samtale med din sjef.» Carlos sier at det er vanskelig å prate med kontaktpersonen og sjefen og at han tror at det ikke vil hjelpe.

- Rådgiveren svarer at han ikke aksepterer at Carlos avslutter sin praksis, før han har prøvd å følge rådene. Han begrunner dette med at praksisen er en del av den individuelle planen.

- Det avtales nytt møte om to dager hvor Carlos skal redegjøre for hvordan han har fulgt rådene og hvilke konsekvenser det førte med seg.

Hva gjør hjelperen?

- Lytter engasjert til Carlos. Viser sympati for hans situasjon gjennom å uttrykke det verbalt og non-verbalt. «Ja, det skjønner jeg godt at du synes er vanskelig, jeg ville også opplevd det som vanskelig og jeg ville også ha vært fortvilet. I Norge er det mange flyktninger som ikke blir tatt alvorlig fordi de er utlendinger...»

- Går videre inn i samtale om Carlos' situasjon for å kunne gi trøst og forståelse.

Viser forståelse ved å si: «Hvis jeg hadde vært i din situasjon, ville jeg reagert akkurat likedan. Dette må vi gjøre noe med.»

- Tilbyr å hjelpe Carlos ved å si «Jeg skal komme på praksisplassen og snakke med både din sjef og din kontaktperson om din situasjon. Jeg skal også snakke med Aetat om det finnes muligheter for en bedre avlønning». Oppmuntrer Carlos til å fortsette: «Før du slutter, bør du gi meg en mulighet til å få gjort noe med situasjonen.»

- På slutten av samtalen har hjelperen organisert et møte mellom sjefen og kontaktpersonen på praksisplassen. Målet med møtet på praksisplassen er at Carlos skal få beskrive hvilken vanskelig situasjon han befinner seg i og at alle parter kan finne ut hva de må gjøre for å gjøre situasjonen bedre for Carlos.

Mulige grunner for å velge seg bort fra veilederrollen

Som det ble sagt innledningsvis, kan hver av de tre rollene være på sin plass i forskjellige situasjoner, så lenge de brukes bevisst. Men for at deltakerne skal beholde ansvaret for sitt liv, bør man være forsiktig med å gi råd og å hjelpe. I mange situasjoner ønsker vi å fungere som veiledere, men klarer ikke å holde oss til rollen. Vi må derfor stadig arbeide med våre egne holdninger til andre når vi går inn i en veilederrolle. Grunnene til at vi går

ut av en veilederrolle, kan blant annet være følgende:

- Å ha dårlig tid. Det går fortere å gjøre noe for flyktningen enn å inngå en veiledende samtale.
- Å synes synd på. Man gjenkjenner noe av det vedkommende opplever og vil derfor gjøre alt for å hjelpe vedkommende ut av situasjonen.
- Ut fra kunnskap og erfaringer oppleves flyktningens valg som feil. Derfor gis det råd om noe annet.
- Redselen for at flyktningen skal mislykkes i det han har valgt.
- Ønsket om å være snill og hjelpsom, og å være flyktningens gode venn.
- Usikkerhet på rollen som veileder.
- Ønske om å unngå konflikter, som kan oppstå dersom flyktningen ikke får den forventete hjelpen.

Det finnes sikkert flere grunner til at man velger den ene eller andre rollen.

Som det ble sagt før, er det det viktigste å ha et bevisst forhold til de ulike rollene, samtidig som man tilstreber en veiledende tilnærming i de fleste situasjonene. Kollega-veiledning eller ekstern veiledning kan være en hjelp til å bli en bedre veileder for deltakere i introduksjonsprogrammet.

Oppsummering

Veileder-, rådgiver- og hjelperrollen er tre ulike roller i arbeidet med flyktninger. Introduksjonsprogrammet legger opp til at arbeidet med programdeltakere i hovedsak skal være veiledning. Viktige prinsipper i veiledning er kunnskap om veiledningsmetodikk, respekt, empati og åpenhet om rammebetingelser. For å kunne holde seg til veiledningsrollen må man få et bevisst forhold til sin egen yrkesutøvelse. Man må vite hva rollene innebærer av ulike handlingsmønstre. Ulike roller skaper ulike forventninger. Det er derfor nødvendig å avklare forventningene når man inngår en samhandling med en programdeltaker. Det finnes ulike forklaringer på hvorfor noen går ut av veilederrollen.

Kollegaveiledning kan gi økt bevissthet om eget handlingsmønster og dermed hjelp til å ta i bruk de ulike rollene mer hensiktsmessig.

Referanser

Eide, H. og Eide, T. (2000) Kommunikasjon og relasjon i arbeid med mennesker, Oslo: Gyldendal

Rønnestad, M.H. og Reichelt, S. (1999) Psykoterapiveiledning Oslo: Tano Aschehoug

Skau, G.M. (2002) Gode fagfolk vokser... Oslo: Cappelen Forlag

Tveiten, S. (2002) Veiledning – mer enn ord ... Bergen: Fagbokforlaget

Wallin Weihe, H.-J. (1997) Relasjonsarbeid og kommunikasjon Oslo: Tano Aschehoug

Dette temaheftet inngår i en serie av hefter som er utarbeidet for ansatte i kommuner og samarbeidpartnere som arbeider med introduksjonsprogram for nyankomne flyktninger. Heftene inngår i et opplæringsprogram som arrangeres av UDI i samarbeid med Aetat, utdanningsmyndighetene og Kommunenes Sentralforbund.

1. Regjeringens forslag til ny introduksjonslov – Ot. prp. nr. 28
2. Lovforslagets regulering av Introduksjonsstønad
– regler og rutiner for utbetaling
3. Heldags- og helårsprogram i introduksjonsprogram
4. Norsk med samfunnskunnskap i introduksjonsprogram
5. Kartlegging av nyankomne innvandreres bakgrunn og kompetanse
6. Individuelle planer i introduksjonsprogrammet
7. Roller og ansvar i et introduksjonsprogram
8. Veiledning og arbeid med individuell plan
9. Kontaktpersonens rolle i introduksjonsprogram
10. Språkpraksis i introduksjonsprogram
11. Kommunikasjon via tolk
12. Kommunal organisering i introduksjonsprogram
13. Organisering av tverrfaglige team i introduksjonsprogram
14. Organisasjonskultur – ulike måter å forstå verden på
– utfordringer for tverrfaglige team i introduksjonsprogrammet
15. Godkjenning, vurdering og prøving av medbrakt utdanning og yrkeserfaring
16. Tiltak i Aetats regi i introduksjonsordningen
17. Psykisk helse hos flyktninger – vanlige reaksjoner
og forebygging av psykiske problemer
18. Flyktningperspektivet i introduksjonsprogram



Utlendingsdirektoratet

Postboks 8108 Dep.
N-0032 Oslo
Kontoradresse: Hausmannsgate 21
Telefon: 23 35 15 00
Faks: 23 35 15 15
www.udi.no
E-post: udi@udi.no

Hvis du ønsker informasjon om opplæring om introduksjonsordningen, ta kontakt med nærmeste UDI regionkontor.

Regionkontor Øst

Postboks 8789 Youngstorget, 0028 Oslo
Kontoradresse: Youngstorget 1,
Telefon: 23 31 10 00

Regionkontor Indre-Østland

Postboks 445, 2803 Gjøvik
Kontoradresse: Storgata 10
Telefon: 61 14 65 00

Regionkontor Sør

Postboks 647, 4666 Kristiansand
Kontoradresse: Slottsquartalet, Tordenskjoldsgt. 9
Telefon: 38 10 60 60

Regionkontor Vest

Postboks 4048 Dreggen, 5835 Bergen
Kontoradresse: Bugården 8
Telefon: 55 30 09 99

Regionkontor Midt-Norge

Postadresse: 7005 Trondheim
Kontoradresse: Peter Egges plass 2
Telefon: 73 89 24 00

Regionkontor Nord

Postboks 683, 8508 Narvik
Kontoradresse: Havnegata 28
Telefon: 76 96 58 10

Prosjektet er et samarbeid med:

