

HiO-rapport 2009 nr 11

Å se hele personen

Del II Veileder: ”De gode grepene”

Hvordan forhindre frafall i Ny sjanse-prosjektene?

Ira Malmberg-Heimonen,
Carolina Ohls og Marianne Rugkåsa



Integrerings- og mangfoldsdirektoratet

Høgskolen i Oslo
Avdeling for samfunnsfag
Juni 2009

© Høgskolen i Oslo
ISBN 978-82-579-4676-0
ISSN 0807-1039

Det må ikke kopieres fra denne bok i strid med åndsverkloven og fotografiloven eller i strid med avtaler om kopiering inngått med KOPINOR, Interesseorganisasjon for rettighetshavere til åndsverk. Kopiering i strid med lov eller avtale medfører erstatningsansvar og inndragning, og kan straffes med bøter eller fengsel.

INNHold

1 INNLEDNING TIL VEILEDEREN	2
2 SAMMENDRAG FRA RAPPORTEN Å SE HELE PERSONEN – EN STUDIE OM ÅRSAKER TIL FRAFALL OG GODE GREP FOR Å FORHINDRE FRAFALL I NY SJANSE-PROSJEKTENE	4
2.1 RESULTATER	5
3 ORGANISATORISKE RAMMER	7
3.1 KVALIFIKASJONER OG KOMPETANSE HOS ANSATTE	7
3.2 KONTAKT MED IMDI OG NETTVERKSSAMLINGER	9
3.3 PROSJEKTENES ORGANISERING OG TILGJENGELIGHET	11
4 GRUNNMETODENE I NY SJANSE-PROSJEKTENE	13
4.1 TETT OPPFØLGING	13
4.2 KARTLEGGING OG SKRIFTLIG INDIVIDUELL PLAN	14
4.3. KVALIFISERINGSSTØNADEN OG FRAVÆRSREGLEMENTET	16
4.4 HELDAGS- OG HELÅRSPROGRAM	17
5 MÅL OM KVALIFISERING TIL ARBEID	19
5.1 LANGSIKTIGE LØP ELLER RASKT UT I ARBEID	19
5.2 PRAKSISPLASS	22
6 SPRÅK	24
6.1 NORSKOPPLÆRING	24
6.2 BRUK AV TOLK	26
7 Å SE HELE PERSONEN – Å SE HELE FAMILIEN	28
7.1 HELHETSSYN I FORHOLD TIL ENKELTINDIVIDET	28
7.2 KVINNE- OG FAMILIEFOKUS	29
8 MOTIVASJONSSKAPENDE ARBEID I ET MYNDIGGJØRENDE PERSPEKTIV	31
REFERANSER	34

1 Innledning til veilederen

Denne veilederen er del II av rapporten *Å se hele personen – en studie om årsaker til frafall og gode grep for å forhindre frafall i Ny sjanse-prosjektene*, HiO Rapport 2009, nr. 7 skrevet av Carolina Ohls, Marianne Rugkåsa, Ira Malmberg-Heimonen og Helle Hansen. Formålet med studien som rapporten bygger på, var for det første å drøfte hvorfor deltakerne i Ny sjanse avbrøt programmet underveis eller avsluttet uten å gå over i arbeid og/eller utdanning. For det andre å komme med forslag til tiltak som kunne hindre slikt frafall. Studien omfattet intervjuer med prosjektledere ved seks Ny sjanse-prosjekter, fokusgruppeintervjuer med 17 Ny sjanse-ledere og intervjuer med 17 nåværende og tidligere ledere.

Veilederen er utarbeidet på bakgrunn av undersøkelsen om frafall i Ny sjanse. I rapporten har vi konkludert med at det ikke var store problemer med frafall i prosjektene på grunn av høyt fravær eller manglende arbeidsmotivasjon blant deltakerne. Frafall i prosjektene skyldtes delvis helseproblemer hos deltakerne eller manglende samsvar mellom deltakernes ønsker og de tilbudte tiltakene. Prosjektene hadde utviklet gode grep for å redusere fravær som kan ha bidratt til at spesielt ugyldig fravær nå ser ut til å være et mindre problem enn tidligere (jf. IMDi-rapport 4/2008). Vi har derfor valgt å la veilederen ta utgangspunkt i de ansattes og deltakernes gode erfaringer – *deres gode grep* – med å redusere frafall i prosjektet slik arbeiderne i Ny sjanse-prosjektene har beskrevet dem.

Veilederen skal ses i sammenheng med rapporten. I veilederen er de *gode grepene* blitt skrevet slik at de skal være lette å forstå. Dette betyr at vi har gjort noen forenklinger sammenliknet med rapporten. De gode grepene baserer seg på prosjektarbeidernes erfaringer om gode grep i arbeidet med frafall. De deltakerne vi intervjuet var godt fornøyde med Ny sjanse, men siden vi innen rammen for prosjektet ikke har hatt mulighet for å studere hvilke effekter tiltakene eller grepene har hatt for deltakerne, kan vi i veilederen ikke si noe om hvilke effekter de gode grepene har hatt for deltakerne på kort eller lang sikt. Veilederen dreier seg om arbeidet med å forhindre frafall i Ny sjanse, det er ikke en veileder for allmenn sosialfaglig utvikling av Ny sjanse-prosjektene.

Veilederen er i hovedsak basert på kapitlene 6 og 7 i rapportens del I. Den begynner med en sammenfatning fra rapporten, og deretter behandles de temaene som i studien viste seg viktige i forhold til arbeidet med frafall i Ny sjanse-prosjektene. De temaene som drøftes er:

- organisatoriske rammer
- grunnmetodene i Ny sjanse-prosjektene
- mål om kvalifisering til arbeid
- språk
- helhetssyn
- motivasjonsarbeid i et myndiggjørende perspektiv

I slutten av hvert kapittel oppsummeres de viktigste anbefalingene, og det vises til litteratur for videre lesing og fordypning.

2 Sammendrag fra rapporten Ohls, Rugkåsa, Malmberg-Heimonen og Hansen: Å se hele personen – en studie om årsaker til frafall og gode grep for å forhindre frafall i Ny sjanse-prosjektene, HiO Rapport

Ny sjanse er et kvalifiseringsprogram som skal bidra til å kvalifisere innvandrere, slik at de kan etablere seg på arbeidsmarkedet. Programmet begynte i 2005 som et toårig forsøk med kvalifisering rettet mot innvandrere som etter flere år i Norge ikke hadde etablert seg på arbeidsmarkedet, og som var mottakere av sosialhjelp. I løpet av perioden 2005–2007 har Ny sjanse blitt prøvd ut i til sammen 25 prosjekter i landet. En tidligere undersøkelse (IMDi-rapport 4/2008) viser at fra april 2005 til desember 2007 har 1491 personer blitt henvist til Ny sjanse, hvorav 901 fikk et tilbud. I utgangen av desember 2007 var 448 personer aktive i programmet. Av de 453 som ikke lenger var deltakere, var det 214 deltakere som ikke maktet å gjennomføre, forsvant eller på ulikt vis fikk avbrutt sin deltakelse. Av dem som avsluttet Ny sjanse på ordinært vis gikk 43,5 prosent over til arbeid og 2,4 prosent til videregående skole eller høyere utdanning.

Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi) ga i oktober 2008 *Gruppe for inkluderende velferd ved Høgskolen i Oslo*, på bakgrunn av en begrenset anbuds konkurranse, i oppgave å gjennomføre en undersøkelse som skulle resultere i en rapport med drøfting av årsaker til frafall i prosjektet, og en veileder med drøfting av tiltak og metoder som kunne redusere frafallet. Den kvalitative undersøkelsen ble gjennomført i perioden fra oktober til desember 2008 og danner grunnlaget for denne veilederen som er del II av rapporten.

Målsettingen med undersøkelsen var for det første å drøfte forklaringer på hvorfor deltakerne i Ny sjanse enten avbrøt programmet underveis, eller avsluttet uten å gå over i arbeid og/eller utdanning. For det andre å komme med velbegrunnede forslag til konkrete tiltak for å redusere frafall i det videre arbeidet med Ny sjanse, for å øke antallet deltakere som fullfører programmet og går over til en aktivitet etter endt deltakelse. Undersøkelsen er initiert og finansiert av IMDi. Målsetting og hvilke problemstillinger som skulle undersøkes, var i utgangspunktet gitt og delvis formulert fra IMDi på bakgrunn av deres erfaringer og kunnskapsbehov. Høgskolen i Oslo fikk i mandat å utforme grunnlaget til undersøkelsen slik at den så godt som mulig kunne svare på dette.

De utvalgte Ny sjanse-prosjektene for studien er i kommunene Bergen, Oslo, Skien og Trondheim. I Oslo ble bydelene Bjerke, Grorud og Søndre Nordstrand valgt ut. Prosjektene er blant de største Ny sjanse-prosjektene, og de har alle vært med fra etableringen i 2005. Det kvalitative materialet bygger på tematiske intervjuer med prosjektledere eller prosjektmedarbeidere ved de seks utvalgte Ny sjanse-prosjektene, tre fokusgruppeintervjuer med Ny sjanse-ledere og tematiske intervjuer med 17 nåværende og tidligere deltakere. I intervjuene var formålet å få kunnskap om metodikk og virkemidler, grep og tiltak som prosjektlederne hadde erfart kunne forhindre frafall fra Ny sjanse.

2.1 Resultater

Studien viser at frafallet fra Ny sjanse kan tolkes på forskjellige måter, og at det er en forskjell mellom ”ufrivillig” og ”frivillig” frafall. I de utvalgte prosjektene var frafallsproblematikken et relativt lite problem. I et av prosjektene hadde ingen falt fra, i et annet hadde syv til ti prosent og i ett tredje prosjekt hadde to av 35 deltakere falt fra. Den vanligste årsaken til et ”ufrivillig” frafall er utskrivning fra programmer på grunn av høyt fravær. Årsaker til ”frivillig” frafall er ofte flytting til en annen kommune eller til utlandet. Frafall i prosjektene skyldtes også delvis helseproblemer hos deltakerne eller manglende samsvar mellom deltakernes ønsker og de tilbudte tiltakene. Resultatene viste at prosjektene hadde utviklet gode grep for å redusere fraværet som kan ha bidratt til at spesielt ugyldig fravær nå ser ut å være et mindre problem enn tidligere (jf. IMDi-rapport 4/2008).

De ansatte sier at de vanligste årsakene til høyt fravær er ulike helseproblemer, både psykiske og fysiske, og lav motivasjon. I noen av de utvalgte prosjektene har man gått inn i et tett samarbeid med deltakernes fastlege for å avdekke helseproblemer og støtte deltakeren på best mulige måte.

Ny sjanse-prosjektene følger de samme metodene som introduksjonsprogrammet for nyankomne flyktninger, og disse er: kartlegging, skriftlig individuell plan, tett oppfølging, en fast kontaktperson, heldags- og helårsprogram, fraværsreglement og kvalifiseringsstønad. Disse metodene danner en ramme for arbeidet, og i prosjektene er det konsekvent bruk av dem. De vanligste programtilbudene i Ny sjanse-prosjektene er norskopplæring, språkpraksis og

praksisplasser. Studien viser at man også har gitt alternative tilbud som trimgrupper og samtalegrupper. I kapittel 5 og 6 diskuterer vi bruken av disse metodene mer grundig, tiltakene og grepene. I kapittel 7 finnes en oppsummering og konkrete anbefalinger relatert til ulike metoder og grep.

Deltakerintervjuene viser at samtlige deltakere uttrykte at de var fornøyde med deltakelsen i Ny sjanse. Deltakerne uttrykte relativt enstemmig at de var fornøyde med programmet, og at de likte både arbeidspraksisen og norskopplæringen godt. Flere sa eksplisitt at deltakelsen fikk dem ut av en isolert eller ensom tilværelse; å treffe andre mennesker var positivt i seg selv. Enkelte likestilte i intervjuet deltakelse i Ny sjanse med å gå på jobb.

Samtlige deltakere uttrykte at deres høyeste ønske var å få fast jobb, og mange så på dette som en mulighet til å realisere drømmer om en egen leilighet og bedre økonomi og levekår. Noen understreket at når de fikk fast jobb, ville de også få mulighet til å betale skatt og på denne måten bidra til samfunnets velferdsgoder. Mange uttrykte takknemlighet til Ny sjanse og det norske velferdssystemet generelt. De fortalte hvordan de har fått muligheter og lært nye ting i Norge som de aldri ville ha fått i sine opprinnelsesland, for eksempel fortalte noen at de ikke hadde gått på skole og derfor ikke kunne lese eller skrive, noe de hadde lært i voksen alder i Norge. Grunnen til at ingen, bortsett fra en av deltakerne, ville kritisere sider ved Ny sjanse, kan være at dette tiltaket ble oppfattet som svært positivt av deltakerne i undersøkelsen, men det er også mulig at deltakerne var redde for at kritikk kunne bli tolket som at de ikke var takknemlige for de mulighetene eller den beskyttelse tilværelsen i Norge innebar.

Studien viser at de utvalgte Ny sjanse-prosjektene har utviklet seg til et mangfoldig program hvor man tar utgangspunkt i deltakernes behov og visjoner. Prosjektarbeiderne er motivert for å møte disse behovene og å oppfylle visjonene så langt det er mulig. Det er et genuint ønske om å skape en ny mulighet for deltakerne, og studien viser at man har langt på vei lyktes med dette arbeidet. I denne studien har vi bare intervjuet nåværende og tidligere deltakere i Ny sjanse på et gitt tidspunkt. På grunnlag av denne studien kan vi derfor ikke si noe om tiltakets effektivitet på lengre sikt. For å vite mer om effekter av Ny sjanse, både om årsaker til frafall og om effekter for deltakere som gjennomfører tiltaket, mener vi det kan være viktig å følge en representativ gruppe deltakere over lengre tid.

3 Organisatoriske rammer

Rapporten viste at de organisatoriske rammene var en viktig faktor i arbeidet med å redusere frafall i Ny sjanse-prosjektene. Vi skal her omtale de rammene som viste seg å ha størst betydning: 1. kvalifikasjoner og kompetanse hos de ansatte, 2. kontakt med IMDi og nettverkssamlinger og 3. prosjektenes tilgjengelighet for deltakerne.

3.1 Kvalifikasjoner og kompetanse hos ansatte

De ansatte i Ny sjanse har forskjellig utdannings- og yrkesmessig bakgrunn. Flere har sosialarbeiderutdanning, noen har pedagogisk utdanning, mens andre har ulike universitetsutdanninger, hovedsakelig innen samfunnsfag. Det var ulike oppfatninger om hvilken kompetanse som var viktig. Noen prosjektarbeidere hevdet at en sosialfaglig bakgrunn var en fordel i arbeidet, mens andre mente at team sammensatt av personer med ulik fagbakgrunn også kunne ha sine fordeler fordi prosjektene hadde med en sammensatt problematikk å gjøre. Det var derimot enighet om at det var nødvendig med gode kunnskaper om psykisk helse, og at det var nødvendig med pedagogiske kvalifikasjoner. I tillegg ble det framhevet at kjennskap til offentlig forvaltning, lovverk og regler var nødvendig kompetanse. Å kjenne til kommunen og lokalsamfunnet ble også trukket fram som viktig.

De fleste prosjektansatte viste i intervjuene at de hadde et stort engasjement for deltakerne og for det arbeidet de utførte. Det synes som om et sterkt personlig og faglig engasjement er en forutsetning for å kunne stå i jobben som prosjektarbeider. Å være interessert i mennesker og å ha evne til å se det enkelte mennesket er nødvendige egenskaper. Flere prosjektarbeidere fortalte at de sendte tekstmeldinger eller ringte til deltakere etter arbeidstid dersom det var noen de trodde trengte oppfølging, eller som ellers var vanskelige å nå. En slik praksis kan på sikt bli belastende for de ansatte fordi jobben på denne måten tas inn i fritiden. Ut fra prinsippet om ”tett oppfølging” er tilgjengelighet en av grunnpilarene i Ny sjanse. Selv om faglig og personlig engasjement er nødvendige forutsetninger i arbeidet, er det likevel nødvendig for medarbeiderne

i Ny sjanse å sette grenser for arbeidet utenom arbeidstid, slik at de ikke mister engasjementet over tid.

Kulturforståelse og kunnskaper er en forutsetning for å gjøre en god jobb. I arbeidet i Ny sjanse oppstår det mange utfordringer knyttet til ulike kulturelle og religiøse praksiser, som for eksempel klesdrakt eller vegring mot å lage mat som inneholder svinekjøtt. Flere av prosjektlederne hadde bodd og hatt jobb i andre steder i verden. Dette er en ressurs i arbeidet, både ved at de har fått viktige kunnskaper, og fordi de selv har fått erfare hvordan det er å leve i et annet samfunn.

Det å ha et positivt menneskesyn, med tro på og håp om at det er mulig å få til forandringer i menneskers situasjon, er også egenskaper som er viktige i dette arbeidet. Det er viktig å se etter deltakernes ressurser og bruke ressursene som utgangspunkt for arbeidet med dem, samtidig som en tar tak i deltakernes sammensatte problemer. Evne til å jobbe systematisk, men samtidig være fleksibel er viktige egenskaper i arbeidet med personer med store og sammensatte problemer.

Formalisering av kollegaveiledning er et godt grep for å støtte Ny sjanse-arbeiderne i arbeidet. Kollegaveiledning innebærer at det gis en systematisk mulighet til å drøfte konkrete situasjoner. Kollegaveiledning går ut på at en gruppe medarbeidere samles jevnlig for å hjelpe og støtte hverandre i arbeidet. Hensikten er å legge til rette for kompetanseutvikling gjennom analyse av de erfaringene som gjøres i arbeidet. Kollegene forplikter seg til å være i gruppen en bestemt periode. I kollegaveiledning tas konkrete situasjoner opp, erfaringer, problemer eller forslag fra jobben. Kollegaveiledning gir også muligheter til ”å ventilere”, det vil si å få satt ord på frustrasjoner eller problematiske trekk i det daglige arbeidet. Slik ventilering er viktig for å forebygge at prosjektarbeiderne opplever å bli ”tomme”. På sikt kan dette føre til at kvaliteten på det sosialfaglige arbeidet opprettholdes eller heves. Metoden kollegaveiledning ivaretar regelen om ikke å vurdere, men å støtte arbeideren.

Oppsummering

- Viktige kvalifikasjoner er: gode kunnskaper om psykisk og fysisk helse, kjennskap til offentlig forvaltning, lovverk og regler samt kunnskaper om lokalsamfunnet.

- ”Tett oppfølging”, tilgjengelighet og et sterkt personlig og faglig engasjement er en forutsetning for å kunne stå i jobben som prosjektarbeider, men samtidig er det viktig å sette grenser i forhold til å arbeide utenom arbeidstid.
- God forståelse og gode kunnskaper om andre kulturer er viktige ressurser.
- Kollegaveiledning er et godt grep for å utvikle kompetanse og for å støtte Ny sjansearbeiderne i det daglige arbeidet.

Anbefalt litteratur

Cox, C.B. og Ephross, P.H. 1998. *Ethnicity and Social Work Practice*. Oxford: Oxford University Press.

Dahl, Ø. 2001. *Møte mellom mennesker: interkulturell kommunikasjon*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag.

Hagen, G. og Qureshi, N.A. 1996. *Etnisitet i sosialt arbeid*. Oslo: Tano Aschehoug.

Skytte, M. 2001. *Etniske minoritetsfamilier og sosialt arbeid*. Oslo: Gyldendal Akademisk.

Utlendingsdirektoratet. 2003. *Organisering av tverrfaglige team i introduksjonsprogram*. Temahefte 13, 2003.

3.2 Kontakt med IMDi og nettverkssamlinger

Prosjektlederne vurderte kontakten med IMDi som en viktig støtte i arbeidet. Muligheten til å ringe IMDi for å diskutere tiltak før de prøves ut, har vært oppfattet som en styrke for oppfølgingen av deltakerne. Det er viktig å ha en åpen dialog som en konkret hjelp til å jobbe videre. I noen saker kan det være viktig at IMDi viser fleksibilitet og støtter avgjørelser som går ut over de alminnelige rammene for prosjektet. Å bruke slike fleksible løsninger kan representere vanskelige avgjørelser for den enkelte prosjektleder, og det er derfor viktig å få støtte fra IMDi. I en konkret situasjon medvirket dette til at en deltaker som var i ferd med å falle fra ble værende i prosjektet.

Nettverkssamlinger oppleves som en viktig støtte for prosjektlederne. De ansatte er blant de viktigste ressursene i Ny sjanse. Det er viktig å ta vare på de ansattes kompetanse og kvalifikasjoner, både i form av formell utdanning og den erfaring de har opparbeidet i Ny sjanse. De ansatte la også vekt på at kollegafellesskapet i nettverkssamlingene er viktige for å ivareta engasjementet i arbeidet. Samlingene beskrives som et forum hvor prosjektlederne kan drøfte ulike spørsmål og problemstillinger som de erfarer i arbeidet med deltakerne. Samtidig kan prosjektarbeiderne gis faglig påfyll i form av tematiske forelesninger, og det gis anledning til å diskutere problemstillinger fra sin praksis i lys av nye kunnskaper.

De ansatte jobber på flere nivåer, og de må ha evne til å samarbeide både med deltakerne og andre personer og instanser. IMDi bruker betydelige ressurser til å følge opp konkrete prosjekter og ansatte i prosjektene. Dette verdsettes og synes å være vel anvendte ressurser som bidrar til å kvalitetssikre, styrke og utvikle Ny sjanse-programmet.

Oppsummering

- Nettverkssamlingene bør videreføres. Åpen linje til IMDi hvor konkrete saker kan diskuteres, bør opprettholdes. Slik kan prosjektmedarbeiderne kunne diskutere viktige saker og få støtte for avgjørelser.

Anbefalt litteratur

Handal, G. og Lauvås, P. 1982. *På egne vilkår*. Oslo: Cappelen.

Inglar, T. 1999. *Lærer og veileder*. Oslo: Universitetsforlaget.

Larsen, R.-P. 2000. *Teamutvikling*. Oslo: Cappelen Akademisk Forlag.

Lauvås, P., Lycke, K. og Handal, G. 1991. *Kollegaveiledning*. Oslo: Cappelen Akademisk Forlag.

Rhodes, C. 2004. *A practical guide to mentoring, coaching and peer-networking*. London: Routledge-Falmer.

Strømfors, G. 2000. *Kollegaveiledning i sosialt arbeid – relasjon og refleksjon*. HIO-rapport 2/2000. Oslo: Høgskolen i Oslo.

Teslo, A.L. (red.) 2000. *Mangfold i faglig veiledning. For helse- og sosialarbeidere*. Oslo: Universitetsforlaget.

Tveiten, S. 2002. *Veiledning – mer enn et ord*. Bergen: Fagbokforlaget.

3.3 Prosjektenes organisering og tilgjengelighet

For å redusere fravær og frafall er det viktig at prosjektlederne er tilgjengelige for deltakerne, slik at de kan kontaktes når de har behov for dette. De gode grepene som er tatt for å sikre tilgjengelighet, er blant annet at deltakerne får prosjektarbeidernes mobiltelefonnummer og kan ringe dem ved behov. I tillegg praktiserer de fleste prosjektene en åpen dør, slik at deltakerne kan komme uten å ha avtalt tid på forhånd. Disse grepene synes å ha vært viktige både for å bygge tillit og for at deltakerne skal oppleve kontinuitet og stabilitet. God tilgjengelighet er et viktig element i prinsippet ”tett oppfølging”, som er en av grunnpilarene i Ny sjanse. På den annen side synes det å gi både deltakerne og de ansatte bedre forutsigbarhet og organisering av arbeidsdagen hvis de må forholde seg til konkrete avtaler.

Hvordan prosjektene er organisert, om de har egne lokaler eller er samlokalisert med andre, for eksempel NAV, ser også ut til å ha konsekvenser for tilgjengeligheten. Samlokalisering med større enheter kan medføre barrierer, som stengte dører eller skranker som gjør at deltakerne opplever det som vanskeligere å ta kontakt uten formell avtale. Der Ny sjanse har sine egne lokaler, oppleves tilgjengeligheten som bedre. Et av prosjektene som tidligere hadde egne lokaler, men som nå er samlokalisert med NAV, melder at brukerne i mindre grad stikker innom nå enn de gjorde tidligere. I organiseringen av arbeidet er det stor forskjell mellom prosjektene i Skien, Bergen og Trondheim som har egne lokaler; og prosjektene i Oslo som er samlokalisert med NAV (bydelene Bjerke, Grorud og Søndre Nordstrand). Samlokalisering synes likevel som en naturlig utvikling i og med at noen av prosjektene har blitt en del av kvalifiseringsprogrammet. Ny sjanse i Trondheim, ”Delta”, skiller seg fra de øvrige fordi det er tilknyttet byens arbeids- og kompetansesenter.

Organisering i egne lokaler synes å være viktig for å øke tilgjengeligheten og å kunne gjennomføre ”tett oppfølging”. Det er viktig å tenke gjennom den fysiske lokaliseringen av Ny sjanse-prosjektene fordi det påvirker de ansattes tilgjengelighet.

Oppsummering

- Høy grad av tilgjengelighet er et godt grep for å redusere frafall.
- Egne lokaler synes å gi bedre tilgjengelighet for deltakerne.
- Dersom prosjektene er vanskelig fysisk tilgjengelige, slik at det ikke er enkelt å stikke innom til uformelle samtaler, kan dette bedres ved i større grad å samarbeide med deltakerne i regelmessige avtalte møter.

Anbefalt litteratur

Christensen, T., Lægreid, P., Roness, P.A. og Røvik, K.A. 2004. *Organisasjonsteori for offentlig sektor: instrument, kultur, myte*. Oslo: Universitetsforlaget.

Johnsen, H.C. 2005. *Fra forvaltning til dialog: strategi for å bedre tjenestekvalitet i offentlige virksomheter gjennom brukermedvirkning og dialog*. Kristiansand: Høyskoleforlaget.

Lipsky, M. 1980. *Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services*. New York: Russell Sage Foundation.

4 Grunnmetodene i Ny sjanse-prosjektene

I Ny sjanse-prosjektene brukes de samme grunnmetodene som i introduksjonsprogrammet for nyankomne flyktninger (Hagelund 2007). Her vil vi diskutere de metodene som viste seg spesielt viktige i arbeidet med å redusere frafallet. En gjennomgang av alle metodene gis i del I av rapporten (Ohls, Rugkåsa, Malmberg-Heimonen og Hansen 2009). Det finnes noen forskjeller mellom prosjektene i hvordan man benytter metodene, men stort sett er de godt innarbeidet og gjennomsyrrer arbeidet innen Ny sjanse. I intervjuene kommer det fram at prosjektlederne og prosjektmedarbeiderne har fått god opplæring i bruk av metodene. Dette kan være en medvirkende årsak til at det synes å være konsekvent bruk av dem i Ny sjanse-prosjektene. I dette kapitlet drøfter vi de følgende metodene/tiltakene: tett oppfølging, kartlegging, skriftlig individuell plan, kvalifiseringsstønad og heldags- og helårsprogram. Tiltakene arbeidspraksis og språkopplæring behandles i de to neste kapitlene.

4.1 Tett oppfølging

Tett oppfølging er en viktig faktor både for å lykkes med å etablere deltakerne i arbeid eller utdanning, og for å forhindre frafall. ”Tett oppfølging” betyr individuell oppfølging av deltakerne, der det legges vekt på følgende faktorer: å bygge tillit, gi ærlige tilbakemeldinger, utfordre deltakeren på egne ønsker og planer for framtiden og å sikre aktiv medvirkning fra deltakeren. Kantsamtaler er samtaler mellom flere aktører som skal sikre helhetlig oppfølging og progresjon, så vel som at tiltakene er i overensstemmelse med deltakerens mål.

I tett oppfølging skal prosjektarbeiderne også bidra til å løse problemer som tar fokus bort fra kvalifiseringsarbeidet, det kan for eksempel være økonomiske problemer eller boligproblemer. For å sikre kontinuitet og medvirke til at kontaktpersonene får gode kunnskaper om deltakeren, bør deltakeren ha en kontaktperson eller programrådgiver i hele programperioden som følger opp vedkommende og koordinerer de ulike aktørene i kvalifiseringstiltaket. Dette vil sikre at prosjektarbeideren får større forutsetninger for å iverksette riktige tiltak og å stille relevante krav (IMDi-rapport 4/2007).

Oppsummering

- Skape tillit og gi utfordringer.
- Sikre aktiv medvirkning fra deltakeren
- Løse problemer som tar fokus bort fra kvalifiseringsarbeidet
- En kontaktperson under programperioden skaper tillit og kontinuitet.

Anbefalt litteratur

Askheim, O.P. og Starrin, B. (red.). 2008. *Empowerment i teori og praksis*. Oslo: Gyldendal Akademisk.

Kokkinn, J. 1999. *Profesjonelt sosialt arbeid*. Oslo: Tano Aschehoug.

Seim, S. og Slettebø, T. 2006. *Brukermedvirkning i barnevernet*. Oslo: Universitetsforlaget.

Solheim, L.J. og Øvrelid, B. 2001. *Samhandling i velferdsyrke*. Bergen: Fagbokforlaget.

Sosial- og helsedirektoratet. 2007. *Evaluering av forsøket Tettere individuell oppfølging av personer som trenger særlig bistand for å kunne nyttiggjøre seg arbeidsretta tiltak*.
http://www.shdir.no/vp/multimedia/archive/00021/TIO_Delrapport_21_21989a.pdf

4.2 Kartlegging og skriftlig individuell plan

En grundig introduksjon av Ny sjanse og hva man begir seg inn i, er viktig for å forebygge frafall i prosjektet. Deltakere som har god informasjon, kan lettere gjøre bevisste valg og styre sin prosess i Ny sjanse. Kartlegging av deltakernes kompetanse, interesser, ønsker om yrke og ambisjoner er et sentralt virkemiddel. I tillegg til at kartleggingen gir konkrete kunnskaper om deltakeren, vurderes selve kartleggingsprosessen som bevisstgjørende for den enkelte (IMDi-rapport 4/2007). Kartlegging skal være en fortløpende prosess, og det er et viktig verktøy for å kunne tilby deltakeren et optimalt programtilbud og en individuell tilpasning. Mulighetene til individuell tilpasning er styrken i Ny sjanse, det er derfor vanskelig ”å kartlegge” deltakere før man har lært dem å kjenne og har etablert en god relasjon. Relasjonsbygging er en viktig del av arbeidet i Ny sjanse, og dette gjelder både for prosjekter med gruppeinntak og individuelle

inntak. Det bør derfor legges stor vekt på å bygge en relasjon mellom deltaker og kontaktperson i forbindelse med kartlegging og individuell plan. For en vellykket kartlegging og individuell plan er det viktig at deltakeren har tillit til de ansatte.

Kartlegging er videre et viktig grunnlag for den individuelle skriftlige planen. Kartlegging og individuell plan er verktøy som brukes regelmessig. Å anvende dette som prosessuelle verktøy kan øke deltakernes eierskap til prosessen. Å arbeide med individuell skriftlig plan kan være utfordrende. Man må veilede deltakerne slik at de forstår nytteverdien av planen og forsikre seg om at de har den skrivekompetansen som trengs. På samme måte som ved kartlegging skal den individuelle skriftlige planen justeres ved behov. Det avgjørende er at deltakerne er aktivt med i å utvikle planen. De må føle at det er deres plan ved at de får et eierskap til den. Planen må være konkret og realistisk samtidig som den stemmer overens med deltakernes ønsker og behov. Den individuelle planen må ha overordnede mål, men den må også ha delmål som justeres ved behov, og som kan brukes til å evaluere arbeidet underveis. Å ha flere delmål er viktig for at deltakeren kan oppleve at det er realistiske muligheter til å nå de overordnede målene. Flere delmål underveis kan beskrives som trappetrinn på veien mot å oppnå de overordnede målene.

Å få en ordinær jobb kan heller ikke være et hovedmål for alle deltakerne. Denne tankegangen som vi i rapporten har kalt for ”trappetrinnspedagogikk”, kan bidra til å øke deltakerens mestringsevne i Ny sjanse-programmet, og derved forhindre frafall. Deltakerne trenger et tilstrekkelig nivå av lese- og skrivekompetanse for å delta i utviklingen av en skriftlig plan og for å kunne nyttiggjøre seg av planen. Det er derfor viktig å bruke tolk i arbeidet med kartlegging og skriftlig individuell plan, for å forsikre seg om at deltakerne har full forståelse av prosessen.

Oppsummering

- Grundig introduksjon kan forebygge frafall.
- God relasjon mellom deltaker og prosjektmedarbeider vil lette arbeidet med kartlegging og individuell plan.
- Det er avgjørende for motivasjonen at deltakerne føler eierskap til den individuelle planen.
- Det må sikres at deltakerne har tilstrekkelig språklig kompetanse til å delta i utviklingen av en skriftlig plan, eventuelt må det brukes tolk.

- Trappetrinnspedagogikk i individuell plan med presisering av hovedmål og delmål kan bidra til økt mestring i forhold til å kunne lykkes underveis i programmet.

Anbefalt litteratur

Røkenes, O.H. og Hansen, P.-H. 2002. *Bære eller bryte. Kommunikasjon og relasjon i arbeid med mennesker*. Oslo: Fagbokforlaget

Utlendingsdirektoratet. 2003. *Individuelle planer i introduksjonsprogrammet*. Temahefte 6/2003.
Utlendingsdirektoratet. 2003. *Veiledning og arbeid med individuell plan*. Temahefte 8/2003.

4.3. Kvalifiseringsstønden og fravørsreglementet

Kvalifiseringsstønden er et viktig incitament i Ny sjanse (IMDi-rapport 4/2007), og et viktig virkemiddel for å forhindre frafall. Dette er en ytelse tilsvarende sosialhjelp, den består av to x grunnbeløpet, og omfatter i 2009 cirka 140 000 NOK. I de fleste prosjekter er deltakelse i Ny sjanse et vilkår for utbetaling av kvalifiseringsstønden. Til tross for at kvalifiseringsstønden og fravørsreglementet er to ulike elementer i Ny sjanse, går de inn i hverandre fordi ugyldig fravær fører til trekk i kvalifiseringsstønden. I intervjuene kommer det fram at det i Ny sjanse er brukt som vilkår å trekke fra i stønden på grunn av ugyldig fravær, eller det er gitt varsel om trekking. For å kontrollere frammøte og følge med på fraværet er det i noen prosjekter tatt i bruk stemplingsur.

Slike vilkår og kontrolltiltak er selvsagt også i bruk ellers i arbeidslivet. For å lykkes med arbeidet og hindre frafall i arbeidet med deltakerne som ofte har store og sammensatte problemer, er det likevel viktig å legge vekt på deltakerens egen motivasjon for å delta. Økt indre motivasjon for deltakere kan blant annet nås ved at de har et realistisk og meningsfylt opplegg, at de er aktivt medvirkende i prosjektet, og at de føler eierskap til planene. Spørsmålet om motivasjon blir nærmere drøftet i avsnitt 8.

Oppsummering

- Deltakerens egen motivasjon er viktig for et godt resultat selv om økte ytelser, kontrolltiltak og vilkår kan bidra til å redusere fravær og frafall.
- Deltakerne må være aktivt medvirkende i prosjektet og føle eierskap til planene.

Anbefalt litteratur

Djuve, A.B. og Pettersen, H.C. 1997. *Virker tvang? Erfaringer med økonomiske sanksjoner i integreringsprogrammet for flyktninger*. Fafo-rapport 234:1997. Oslo: Fafo.

Hagelund, A. 2007. *Med rett til å lære og plikt til å delta – evaluering av introduksjonsordningen for nyankomne flyktninger og innvandrere*. Fafo-rapport 34:2007. Oslo: Fafo.

Lund, M. 2003. *Kvalifisering for alle. Utfordringer ved obligatorisk introduksjonsordning for nyankomne flyktninger*. Fafo-rapport 2003:414. Oslo: Fafo.

Miller, W. og Rollnick, S. 2002. *Motivational interviewing: preparing people to change*. New York: The Guilford Press.

Näsholm, C. og Barth, T. 2007. *Motiverende samtale – endring på egne vilkår*. Oslo: Fagbokforlaget.

Shulman, L. 2006. *Kunsten å hjelpe mennesker i samhandling med systemer*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag.

4.4 Heldags- og helårsprogram

Hovedhensikten med kvalifiseringsløpet er at det skal være tilnærmet lik normal arbeidstid, og deltakelsen forutsetter derfor et heldags- og helårsprogram. Heldagsprogram kan være positivt siden det likner på ordinært arbeid. Nyttene av et heldagsprogram vurderes som gode, men kan være vanskelig å implementere. En streng praktisering av heldagsprogram kan bidra til å øke frafallet. Noen deltakere har helseproblemer eller andre problemer, eller omsorgsoppgaver som gjør det nødvendig med fleksible løsninger. For noen vil det være aktuelt med gradvis opptrapping til full tid for å lette overgangen til et heldagsprogram. For andre deltakere kan det være behov for andre løsninger som øker fleksibiliteten, for eksempel deltidsopplegg. Fleksible

løsninger med kortere dager og opptrappingsplaner har vist seg å være gode grep for å forhindre frafall.

Oppsummering

- Varighet av deltakelsen i programmet må tilpasses den enkelte ved bruk av fleksible løsninger, for eksempel ved helseproblemer eller store omsorgsoppgaver.
- Økt fleksibilitet oppnås ved en opptrappingsperiode eller andre spesielle opplegg.
- Lengre programtid bør vurderes hvis det er nødvendig for at deltakeren skal nå sine mål.

Anbefalt litteratur

Rønning, R. og Solheim, L.J. 1998. *Hjelp på egne premisser. Om brukermedvirkning i velferdssektoren*. Oslo: Gyldendal Akademisk.

Storm, M. 2009. *Brukermedvirkning i psykisk helsearbeid*. Oslo: Gyldendal Akademisk.

Skytte, M. 2001. *Etniske minoritetsfamilier og sosialt arbeid*. Oslo: Gyldendal Akademisk.

5 Mål om kvalifisering til arbeid

I dette kapitlet diskuteres to sentrale tema knyttet til det som er hovedmålet i Ny sjanse: å kvalifisere til lønnet arbeid. Først drøftes problemstillingen langsiktige løp eller raskt ut i arbeid, og deretter bruk av praksisplasser.

5.1 Langsiktige løp eller raskt ut i arbeid

Deltakerne i Ny sjanse har bodd lenge i Norge, og mange har hatt sosialhjelp som den eneste eller som en sentral inntektskilde. For mange innebærer dette at de har hatt en tilværelse med liten kontakt med majoritetssamfunnet, og mange har derfor begrensede kunnskaper om norsk språk og om norske samfunnsforhold. Å gå lenge på sosialhjelp har for mange ført til at de har mistet selvtilliten, noe som kan være krevende å bygge opp igjen. – De som har vært avhengige av sosialhjelp i mange år, kan trenge lang tid før de kan komme seg videre. For noen kan de to årene Ny sjanse gir være for kort tid: Det er mye nytt som skal læres, og mange må organisere livet og hverdagen sin på en annen måte. At mange av deltakerne har store og sammensatte problemer, for eksempel med språk, utdanning, helse eller bolig, og at de har et marginalt forhold til arbeidslivet, gjør at de trenger lang tid før de er klare for å komme i arbeid. For dem som har minimal skolegang eller er analfabeter, er veien til arbeidslivet ekstra lang. Flere prosjektledere ønsker derfor at det skal åpnes for at programtiden utvides.

Målet om rask kvalifisering kan være en hemske. Det kan føre til at man lett mister jobben igjen. Hvis deltakerne har dårlige norskkunnskaper eller for dårlige kvalifikasjoner generelt, er de spesielt utsatt i nedgangstider. I flere prosjekter nevnes det at det er viktig å tenke langsiktig, samtidig som man også mener at all slags jobberfaring, også kortvarig, er viktig. Noen prosjektledere mener at det sterke fokuset på arbeid som et raskt mål i Ny sjanse-prosjektene har vært en ”bjørnetjeneste” for enkelte deltakere. Det har ført til et kortsiktig kvalifiseringsløp, og ikke til langsiktig planlegging. En del deltakere vil sannsynligvis ikke kunne kvalifisere seg til arbeid på grunn av helseproblemer eller annen problematikk. For deltakere med store og sammensatte problemer vil et sterkt press i retning av rask arbeidsplassering kunne føre til frafall fordi dette målet virker uoppnåelig. Et langvarig løp med et kvalifiseringsprogram der NAV og

arbeidsgivere etablerer et tett og varig samarbeid, kan være løsningen for disse deltakerne. I fokusgruppene kom det også fram et ønske om ”trappetrinnspedagogikk” og om bedre samarbeid med NAV.

Sykdom og sykemelding er en betydelig årsak til fravær, noe som igjen kan bidra til frafall. Noen av de ansatte mente at fastlegene hadde en for liberal praksis med utstedelse av sykemeldinger. Enkelte mente i tillegg at uklare diagnoser var et problem, og at leger ofte hadde dårlig forståelse for kulturelle forskjeller. I intervjuene med deltakerne kom det ikke fram noe som kunne underbygge at det var et problem at leger ga for hyppige sykemeldinger, eller at leger ikke forsto deres problemer. Ut fra denne undersøkelsen kan vi ikke si noe om legenes praksis, men det synes å være manglende kommunikasjon mellom Ny sjanse-medarbeidere og fastleger, og muligens ulik forståelse av sykdom.

Bedre kommunikasjon med fastlegene vil være viktig tiltak for å avklare fysiske og psykiske helseproblemer, for å legge opp til gode tiltak for å bedre helseproblemene og derved forhindre frafall. Det vil være viktig å få til en avklaring og en helseplan, hvis deltakeren trenger det. Gode grep i enkelte prosjekter er å bruke samtykkeskjema, et såkalt kommunikasjonskjema, der deltakere gir samtykke til kontakt med fastlegen dersom det er behov for det.

Det kan være riktig at programtiden stoppes ved lengre sykemeldinger, slik at deltakeren kan komme tilbake i programmet når helsetilstanden er bedre. De som er blitt sykemeldt for en lengre periode, bør følges opp i samarbeid med legen for å sikre at de kommer til behandling eller søker om trygd, selv om de teknisk sett skrives ut av Ny sjanse.

Fleksibilitet i form av at prosjekter får et mer langsiktig løp, vil kunne forhindre frafall. For deltakere som har minimal skolegang eller er analfabeter, er veien til arbeidslivet ekstra lang. Flere prosjektledere mener derfor at det skal åpnes for at programtiden utvides. Et godt eksempel var at et truckførerkurs, som til vanlig var et kurs som gikk over noen få uker, ble utvidet til å vare i seks måneder. I dette tilfellet trengte deltakeren også språkopplæring. Prosjektet leide derfor inn en kvalifisert truckfører og koblet i tillegg en norsklærer til kurset. Norsklæreren tilpasset informasjonen slik at alle deltakerne forsto og besto eksamen. En slik fleksibilitet kan være nettopp det som skal til for at deltakere som trenger mer tid og spesiell språkopplæring vil klare å gjennomføre kurset. Tiltakene som tilbys i Ny sjanse bør tilpasses den enkeltes behov, og

å kombinere språkopplæring med arbeidspraksis vil kunne være et godt grep for mange av deltakerne.

Fleksibilitet hindrer frafall, slår flere prosjektledere fast. Flexibilitet betyr både å tilpasse programmet og regelverket til den enkeltes behov, og å prøve ut utradisjonelle tiltak.

Oppsummering

- Bedre kommunikasjon med fastlegene, avklaring av helseproblemer og utarbeidelse av en helseplan er gode tiltak for å forhindre fravær og frafall.
- Det er viktig å tenke langsiktig, samtidig som også kortvarige jobberfaringer kan bidra til sysselsetting.
- Flexibilitet hindrer frafall: Programmet og tiltakene må tilpasses den enkeltes behov.
- Flexibilitet i forhold til tidsløp og realistiske målsettinger kan gjøre at deltakere gjennomfører programmet istedenfor å oppleve resignasjon.
- Gode grep er å utvikle utradisjonelle og alternative arbeidsformer, mer langvarige opplegg eventuelt i kombinasjon med språkopplæring.
- Et langvarig løp med et kvalifiseringsprogram der helsevesenet, NAV og arbeidsgivere etablerer et tett og varig samarbeid, kan være en god løsning for deltakere som ikke kan kvalifisere seg til arbeid på grunn av helseproblemer, språkproblemer, omsorgsoppgaver eller andre spesielle problemer.
- For deltakere med store helseproblemer kan en avklaring av rettigheter til andre stønadsordninger være et mer realistisk valg enn langvarige forsøk med liten sannsynlighet for å lykkes.

Anbefalt litteratur

Djuve, A.B., Kavli, H.C., Lund, M. og Østberg, T. 2001. *Fra sosialhjelp til lønnet kvalifisering. Resultater fra forsøk med heldags introduksjonsprogram for flyktninger*. Fafo-rapport 2001:364. Oslo: Fafo.

Døving, C.A. 2009. *Integrering. Teori og empiri*. Pax forlag.

Ihle, R. 2009. *Søkelys: Perspektiver på arbeid med etniske minoriteter i velferdstjenestene*. Høyskoleforlaget.

Lund, M. 2006. Gode grep i introduksjonsprogram for å gjøre overgangen til ordinært arbeid lettere. En gjennomgang av prosjekterfaringer 2003–2005. Fafo-notat 2006:2. Oslo: Fafo.

5.2 Praksisplass

Arbeidspraksis vurderes som et svært viktig tiltak, og praksisplasser er gode grep som utgjør en stor del av programtilbudet i Ny sjanse. Hensikten med disse plassene er at de skal virke som en ”innkjøringsport til arbeidslivet”. Gjennom arbeidspraksis får deltakerne mulighet til å bruke norsk språk, de får opplæring i et yrke og muligheter til å forstå norsk arbeidsliv. Gode praksisplasser kan gi deltakerne mulighet til å vise hva de kan, til å bygge nettverk, til å få referanser og derved øke mulighetene til å skaffe seg en vanlig jobb. Arbeidspraksis organiseres som praksisplasser, og såkalte språkplasser med spesiell språkopplæring tilbys både innenfor næringslivet og i offentlige etater. Det er lavere terskel for å benytte offentlige tiltak, både med hensyn til språkkrav og godkjenning av arbeidsplass. Praksisplassene framskaffes i prosjektene, men deltakerne har også vært aktive med å finne praksisplasser.

Prosjektene gir deltakerne tett oppfølging mens de er i praksis. For at praksisplassen skal gi en god erfaring, er det nødvendig at det fra arbeidsgiveren er avklart om praksisen innebærer en reell mulighet for videre jobb. Tett samarbeid med lokale arbeidsgivere er viktig for å øke muligheter for videre arbeid. Praksisplassen må oppleves som meningsfull. Det er for eksempel ikke motiverende med en kjede av praksisplasser, uten at dette leder til et ”ordentlig” arbeid.

Arbeidspraksis må tilpasses deltakernes kompetansenivå. Lavterskel arbeidstrening kan for eksempel utvikles som en ”skjermet” praksis i samarbeid med frivillige organisasjoner. Et godt eksempel er praksis i regi av Bymisjonen der deltakere lager mat og har ansvar for å planlegge og å gjennomføre driften ved matutdeling to dager i uken. Et annet eksempel er leksehjelp og samfunnsguide i regi av Røde Kors.

Et godt grep er å skrive kontrakter på tre måneder om gangen, slik at praksisplassen ikke skal bli et oppbevaringssted, men gi en verdifull erfaring for deltakeren. Prosjektarbeiderne må være aktivt i kontakt med både deltakeren og arbeidsgiveren i praksisperioden. Et slikt regelmessig

samarbeid kan hindre frafall og bidra til å avklare på hvilke områder deltakeren eventuelt trenger videre støtte.

En annerledes måte å gi tett oppfølging på i forbindelse med praksisplass er at prosjektarbeideren er til stede samtidig som deltakeren gis rom til å agere på egen hånd. Dersom det oppstår problemer underveis, vil løpende dialog med deltakeren og arbeidsgiveren kunne bidra til å løse problemene og forhindre frafall. Hvis deltakeren har språkvansker, er det et godt grep å lage en ordliste over ord og terminologi som brukes på den konkrete arbeidsplassen. Det kan hjelpe deltakeren i arbeidet og øke motivasjonen til å bli værende på praksisplassen.

Oppsummering

- Gode praksisplasser som er tilpasset deltakerens kompetansenivå, er gode grep for å redusere frafall.
- Lavterskel arbeidstrening kan utvikles i samarbeid med frivillige organisasjoner.
- Praksisplasser bør kombineres med språkopplæring, eventuelt med utarbeidelse av ordlister over relevant terminologi på arbeidsplassen.
- Det bør være avklart om praksisplassen er tidsbegrenset, og om den gir mulighet til jobb etter praksisperioden.
- Godt samarbeid og dialog mellom deltaker, arbeidsgiver og prosjektansatt vil bidra til å løse problemer som kan oppstå underveis og hindre fravær og frafall.
- Tett oppfølging på praksisplassen anbefales, også med prosjektarbeidere fysisk til stede.

Anbefalt litteratur

Djuve, A.B. 2007. *”Vi får jo to ekstra hender”– Arbeidsgiveres syn på praksisplasser for ikke-vestlige innvandrere*. Fafo-rapport 2007:26. Oslo: Fafo.

Hagen, A., Svendsen, E. og Folkenborg, K. 2002. *Dokumentasjon av realkompetanse gjennom yrkesprøving. En kartlegging av erfaringheter med kompetansedokumentasjon for flyktninger og innvandrere*. Fafo-rapport 2002:99. Oslo: Fafo.

Kvinge, T. og Djuve, A.B. 2006. *Bruk av arbeidsmarkedstiltak for ikke-vestlige innvandrere. Hvem deltar, og hvordan er sysselsettingseffektene?* Fafo-rapport 2006:517. Oslo: Fafo.

Lund, M. 2006. Gode grep i introduksjonsprogram for å gjøre overgangen til ordinært arbeid lettere. En gjennomgang av prosjekterfaringer 2003–2005. Fafo-notat 2006:2. Oslo: Fafo.

6 Språk

Gode språkkunnskaper er viktig for å kunne integreres på arbeidsmarkedet. Språkopplæring er et sentralt element i programmet i Ny sjanse. Bruk av tolk er likevel et nødvendig grep for å hindre fravær og frafall for deltakere som ikke kan norsk godt nok. Bruk av tolk er nødvendig for å sikre at deltakerne er godt informert, at de deltar aktivt i utvikling av hovedmål og delmål, og at tiltak er i samsvar med deltakernes behov for kvalifisering og kompetanse slik at de får et eierforhold til prosjektet.

6.1 Norskopplæring

De fleste deltakerne har hatt behov for norskopplæring, og opplæringen er organisert på forskjellige måter. I noen prosjekter går deltakerne på norskundervisning et annet sted, for eksempel et senter for voksenopplæring. Andre prosjekter tilbyr nettbasert språkundervisning, og andre igjen tilbyr norskundervisning i samme lokaler som Ny sjanse-prosjektene. Noen deltakere får undervisning to til tre dager i uken, mens andre tilbys et mer intensivt program. Den vanligste formen for opplæring er ordinær klasseromsundervisning, men i fokusgruppeintervjuene kom det fram at språkundervisning i klasserom ikke passer alle Ny sjanse-deltakere. Mange Ny sjanse-deltakere har liten skolegang, og da blir klasseromsundervisning ofte for vanskelig. Det er viktig å avdekke lese- og skrivevansker og analfabetisme tidlig i programmet. Deltakere i Ny sjanse kan ha lese- og skrivevansker som hindrer eller vanskeliggjør innlæring av et nytt språk. I noen prosjekter testes deltakere i eget morsmål, noe som blir sett på som avgjørende. Prosjektledere nevner generelle lærevansker som et stort problem i norskopplæring. Etter flere tusen timer norsk er det fortsatt mange som snakker svært dårlig norsk. Det er viktig å finne alternative løsninger og strategier for deltakere som har problemer med å lære norsk.

I prosjektene er det brukt mange gode grep for å gi mer tilpasset og treffsikker opplæring. Tiltak som nevnes er IKT-basert undervisning eller mer yrkesrettet norskopplæring med ambulerende lærere som følger opp deltakerne på arbeids- eller praksisplass med språkopplæring og pedagogisk oppfølging. Ved yrkesrelatert norskopplæring knyttes undervisningen til et konkret yrke, som for eksempel truckfører eller renholder, og språkinnlæringen kan oppleves som mer meningsfylt og praktisk nyttig. Ambulerende pedagoger på praksisplassene kan sikre at deltakerne virkelig lærer seg norsk. En prosjektmedarbeider fortalte at de legger vekt på at deltakerne stimuleres språklig på praksisplassen, men at ikke alle arbeidsplasser er like flinke til dette. Mange steder blir deltakerne gående alene, så selv om de oppholder seg i et norsk miljø, lærer de ikke så mye språk som en skulle tro. Hvis deltakere i flere år har deltatt i norskopplæring uten framgang, må man finne alternativer, for eksempel å finne en jobb der deltakere kan fungere med det norsknivået de har, og gjennom dette lære mer.

En annen måte å jobbe på for å bedre språket er å ha spesielle ”språkpraksisplasser”. Ved å kombinere språkinnlæring med praksis får deltakeren både erfaring fra arbeidsstedet og mulighet til å praktisere språket. Det er viktig å ha ta utgangspunkt i hva slags jobb deltakeren er interessert i, og å kombinere språkopplæring med et yrke som deltakeren kan tenke seg å jobbe med. Det er viktig å velge praksisplasser som egner seg for språkpraksis. Sykehjem og kantiner beskrives for eksempel i intervjuene som steder som er godt egnet for språkpraksis.

Oppsummering

- Eventuelle skrive- og lesevansker eller analfabetisme må utredes tidlig i programmet. Skrive- og lesevansker på eget morsmål kan være et hinder i å lære et nytt språk.
- Språkopplæringen må tilpasses hver enkelt deltaker. Klasseromsundervisning passer ikke for alle deltakere, og det må utarbeides språkopplæring tilpasset den enkelte deltakers behov.
- Ambulerende pedagoger som støtter og følger opp at deltakerne lærer språk på sin praksisplass, er en god løsning. Slike pedagoger kan for eksempel være knyttet til voksenopplæringen.

Anbefalt litteratur

- Bakka, G. 2004. *Integrert yrkes- og språkopplæring for minoritetsspråklige kvinner, med fokus på et fremtidig yrke i helsesektoren*. Høgskolen i Østfold: Arbeidsrapport 2004:1.
- Drøpping, J.A. og Kavli, H.C. 2002. *Kurs for arbeid. Norskopplæring og yrkesdeltakelse blant ikke-vestlige flyktinger og innvandrere*. Fafo-rapport 2002:243. Oslo: Fafo.

6.2 Bruk av tolk

De 17 deltakerne vi intervjuet hadde store problemer med å uttrykke seg på norsk. Etter å ha intervjuet deltakerne mente vi at vi ideelt sett burde gjennomført nesten alle intervjuene ved hjelp av tolk. Samtlige av de deltakerne som ble intervjuet uttrykte behov for å beherske norsk språk bedre enn de gjør i dag. I fokusgruppeintervjuene kom det fram at programmene i ulik grad benyttet seg av tolk i samtaler med deltakerne. I noen prosjekter brukes det alltid tolk i samtaler, mens det i andre aldri brukes tolk. Enkelte prosjekter vurderer fra gang til gang om de skal innkalle tolk, og gjør det i samtaler de betegner som viktige, for eksempel for å forklare regelverk, rettigheter og plikter. Et synspunkt er at det er viktig å benytte tolk i begynnelsen, men at deltakerne etter hvert må klare seg selv, slik at tolken ikke blir en "sovepute" som hindrer deltakeren i å lære mer norsk. Dersom deltakeren er analfabet, er det spesielt viktig å innkalle tolk. Når en tolk er til stede, kan det lettere bekreftes at begge parter har "mottatt og forstått" det som sies og det som avtales. Ved familiesamtaler, hvor partene kan ha ulikt språknivå, bør en som regel innkalle tolk for å sikre at alle parter forstår det som blir sagt.

Det synes å være stor variasjon når det gjelder i hvilken grad og i hvilke situasjoner prosjektene benytter seg av tolk. Også i andre instanser er det dokumentert at det er store variasjoner i bruket av tolk (IMDi-rapporter 4/2008, 4/2007). I denne rapporten kommer det fram at lite bruk av tolk i barnevernet har sammenheng med overvurdering av norskkunnskaper, at det er vanskelig å skaffe tolk, at familien ikke ønsker tolk, eller at ansatte ikke har god nok opplæring i å jobbe med tolk. Om årsakene er de samme i Ny sjanse-prosjektene vites ikke.

Å ha tolk til stede i samtaler er viktig for å sikre at nødvendig informasjon blir formidlet og forstått. Det gir partene i samtalen større muligheter til å uttrykke seg nyansert uten at

språknivået forhindrer hva en kan eller ikke kan snakke om. Tolken er derfor like viktig for de ansatte som for deltakerne. Mange ord og begreper som brukes i offentlige forvaltningssammenhenger kan være fremmede og vanskelige, og de inngår ikke i mange av deltakernes vokabular. Å bruke tolk i offentlige tjenester skal sikre etniske minoriteter en «full og likeverdig tilgang til tjenester» (Jareg og Pettersen 2006:57). Med henvisning til lov om sosiale tjenester § 4-1 om opplysning, råd og veiledning bidrar bruk av tolk til å sikre etniske minoriteter samme tilgang på informasjon og kunnskap som majoriteten (op.cit.:60).

I tillegg til denne rettssikkerhetsmessige siden kan tilstedeværelse av tolk gi partene en bedre mulighet til å bli kjent med hverandre og til å framstå som hele personer. Særlig i en kartleggingsfase, hvor en skal få relevant informasjon for å utarbeide den enkeltes kvalifiseringsprogram, er dette nødvendig. Å bruke tolk er spesielt viktig i en startfase der tillit og relasjoner mellom deltakere og prosjektarbeidere skal etableres.

Oppsummering

- Det bør brukes tolk ved kartleggingsamtaler, evalueringssamtaler og ved alle formelle møter der det gis informasjon eller inngås avtaler.
- Bruk av tolk sikrer at informasjon kan gis og mottas av begge parter.
- Bruk av tolk er viktig for å bygge relasjon og tillit mellom deltakere og prosjektarbeidere.

Anbefalt litteratur

Arbeids- og inkluderingsdepartementet. 2007. *Et inkluderende språkbruk.*

veileder_inkluderende_sprak_2007.pdf.,

http://www.regjeringen.no/Upload/AID/publikasjoner/veiledninger_og_brosjyrer/2007/

Integrerings- og mangfoldsdirektoratet. 2007. *Ny sjanse. Deltakere og prosjektsystem i 2005 og 2006.* IMDi-rapport 4/2007.

Integrerings- og mangfoldsdirektoratet. 2008. *Bruk av tolk i barnevernet.* IMDi-rapport 5/2008.

Jareg, K. og Pettersen, Z. 2006. *Tolk og tolkebruker – to sider av samme sak.* Bergen: Fagbokforlaget.

7 Å se hele personen – å se hele familien

Å se hele personen, og å se personen i forhold til individ-, gruppe- og samfunnsnivå, er grunnleggende perspektiver i profesjonelt sosialt arbeid. Det innebærer å se deltakeren i et *helhetlig* eller *holistisk* perspektiv (Kokkinn 1999, Levin 2004). I et holistisk perspektiv på individet inngår også familien og det øvrige nettverket til den enkelte (se for eksempel Fyrand 2005 og Kokkinn 1999). I Ny sjanse-prosjektene legges det stor vekt på å se deltakeren i et holistisk perspektiv. Nedenfor blir dette diskutert i forhold til livssituasjonen og familienettverket til den enkelte. I et helhetlig perspektiv kan det også være aktuelt å trekke inn andre deler av personenes nettverk, men dette ble lite diskutert av prosjektledere og deltakere, og vi legger i denne sammenhengen derfor mest vekt på å se individet og familien i et helhetlig perspektiv.

7.1 Helhetssyn i forhold til enkeltindividet

Prosjektlederne la i intervjuene stor vekt på å se individet ut fra et helhetlig perspektiv. Hele livssituasjonen til deltakerne er av betydning for å komme fram til gode løsninger. Å bli kjent med deltakeren som en hel person, og å få en helhetlig forståelse av livssituasjonen, er tidkrevende, og det er en prosess som utvikles i dialog med deltakeren. Jo mer sammensatte deltakernes problemer er, desto lengre tid tar det å se helheten i vedkommendes situasjon. Å treffe deltakerne på "nøytrale arenaer" gir en god mulighet til å se flere sider av deltakernes personlighet, og å oppdage deltakernes sterke sider. En prosjektleder fortalte at det å være sammen med deltakerne i andre situasjoner og på andre steder enn kontoret, ga mulighet til andre former for samhandling og bidro til at hun så flere sider ved deltakerne.

Mange av deltakerne sliter med dårlig helse, og dette gjelder spesielt de kvinnelige deltakerne. Dårlig helse har store innvirkninger på deltakernes totale situasjon og kan føre til at de ikke klarer å jobbe eller avbryter/faller ut av programmet. Noen prosjekter har gitt tilbud om forskjellige former for helseforebyggende tiltak. Et godt grep i ett prosjekt var å innlede samarbeid med en ernæringsfysiolog ved det lokale sykehuset i byen. Ernæringsfysiologen deltok i gruppesamlinger og snakket om forebyggende helsetiltak, kosthold og sykdommer. Deltakerne fortalte at de hadde stort utbytte av dette tiltaket, og det førte til at noen la større vekt

på å holde seg i fysisk form. Andre prosjekter har gitt tilbud om trimgrupper, for eksempel svømming og pilates tilbys som helseforebyggende tiltak. Prosjektlederne mente at slike aktiviteter også kunne gi gode muligheter til å knytte kontakt mellom deltakere og prosjektmedarbeidere, og dessuten at det ga en mulighet til å se deltakerne i et annet lys, i tillegg til de helsefremmede konsekvensene. Noen prosjekter tilbyr tiltak av sosial karakter som går utover det ordinære programmet. I et av prosjektene vises det for eksempel film hver fredag ettermiddag, og det blir organisert samtaler omkring ulike tema hvor også eksterne personer inviteres.

Oppsummering

- Deltakerne må forstås i et helhetlig perspektiv som omfatter mer enn bare problemer og arbeidsevne.
- Gode grep er å legge til rette for å møte personen på ulike arenaer.
- Alternative tiltak som for eksempel trimgrupper, samtalegrupper og sosialt samvær øker mulighetene til å *se hele personen* og å oppdage deltakernes sterke sider.

Anbefalt litteratur

Kokkinn, J. 1999. *Profesjonelt sosialt arbeid*. Oslo: Tano Aschehoug.

Levin, I. 2004. *Hva er SOSIALT ARBEID*. Oslo: Universitetsforlaget.

7.2 Kvinne- og familiefokus

Å se deltakeren, ikke bare som et individ, men også som en del av sin familie, inngår i helhetssynet som preger Ny sjanse. Kvinner var i majoritet i de prosjektene som deltok i undersøkelsen. Dette er i tråd med intensjonen til Ny sjanse, og i flere av prosjektene er det et tydelig kvinnefokus. For kvinner er veien til tiltak og arbeidsliv ofte lenger enn for menn fordi de i utgangspunktet ofte har lavere utdanning, dårligere språkkunnskaper og lite eller ingen arbeidserfaring.

Prosjektlederne var opptatt av kvinneperspektivet i intervjuene. Noen ansatte hadde erfart at menn var skeptiske til programmet, og at dette ble et hinder for kvinners deltakelse. Flere

prosjektledere hadde fortellinger om menn som nektet kvinner å være i praksis, eller om menn som var så lite støttende at kvinnene ikke klarte å delta i programmet. Dette kom derimot ikke fram i intervjuer med deltakerne. Tvert imot trakk mange deltakere fram at den støtten de fikk fra ektefelle og familie var en forutsetning for deltakelsen i Ny sjanse. Flere fortalte om stolte ektefeller og barn som deltok mer med arbeidsoppgaver i familien etter at kvinnen hadde begynt i prosjektet.

Det er ikke bare kvinnen, men hele familien som profitterer på kvinnens deltakelse i prosjektet. Ved å ta inn kvinner støtter man derfor hele familien og ikke bare kvinnen selv. Gjennom deltakelse i Ny sjanse kan kvinner bli mer selvstendige individer, og som en konsekvens av dette kan det åpnes nye muligheter for dem. En av prosjektlederne hadde erfart at når kvinner fikk så sterkt fokus kunne det føre til at noen menn mistet sin posisjon, og at mennene derfor ble ”redde og skeptiske”. I dette prosjektet tok de derfor inn ektepar i prosjektet, og de omtalte dette som en vellykket strategi.

Det kan argumenteres for at begge kjønn skal prioriteres. En fellesnevner både for menn og kvinner som deltar i Ny sjanse, er at de i utgangspunktet har en relativt svak posisjon i relasjon til arbeidslivet og til majoritetssamfunnet.

Oppsummering

- Prosjektene må se individet i et helhetsperspektiv som inkluderer ektefelle og familie.
- For å unngå konflikter og tilrettelegge for deltakelse er det viktig at familien involveres.
- Spesielt for kvinnelige deltakere er det viktig at ektefeller og familie er informert om prosjektet.

Anbefalt litteratur

Fyrand, L. 2005. *Sosialt nettverk. Teori og praksis*. Oslo: Universitetsforlaget.

Hutchinson, G.S. og Oltedal, S. 2003. *Modeller i sosialt arbeid*. Oslo: Universitetsforlaget.

Inge, B. 1993. *Folks sosiale landskaper. En innføring i sosiale nettverk*. Oslo: Tano Aschehoug.

Inge, B. 2007. *Sosiale landskap og sosialt kapital. Innføring i nettverkstenking*. Oslo: Universitetsforlaget.

8 Motivasjonsskapende arbeid i et myndiggjørende perspektiv

De deltakerne vi intervjuet i undersøkelsen, ga inntrykk av å være svært motivert for å delta i Ny sjanse. Prosjektlederne mente derimot at en viktig del av deres oppgaver i Ny sjanse var å motivere deltakere til å lære språk, og til å delta i kurs eller praksisplasser. De fleste deltakerne hadde klare ønsker om et fast arbeid, men prosjektlederne mente at det for mange deltakere var et urealistisk eller i beste fall svært langsiktig mål. Skillet mellom ønsker og realitet kan være en grunn til bristende motivasjon. Flere ansatte mente at lav motivasjon blant deltakerne var en viktig årsak til fravær. I intervjuene med ansatte ble det diskutert hva motivasjon er og hvordan man kan gå fram for å bedre deltakernes motivasjon. Det kom fram at det er vanskelig å peke på hva "liten motivasjon" er. En prosjektleder beskrev liten motivasjon som noe som er "tatt fra en", eller at det har skjedd noe som har gjort at en har "mistet håpet om å få noe til" (Ohls, Rugkåsa, Malmberg-Heimonen og Hansen 2009). Dette står i kontrast til deltakernes fortellinger om at de var svært motivert for å være med i prosjektet, og at det var andre grunner til fravær i prosjektet. Dette viser at det er grunn til å ha et kritisk forhold til begrepet "lav motivasjon". Det som framstår som lav motivasjon, kan være uttrykk for mangel på selvtillit, oppfatninger om hva som er mulige eller realistiske sjanser til å komme i arbeid, det kan ha sitt grunnlag i økonomiske problemer og helseproblemer eller reflektere oppfatninger om at tiltakene er lite meningsfylte.

Et viktig verktøy i sosialt arbeid er relasjonen og kommunikasjonen som foregår mellom sosialarbeider og deltakere/brukere. Relasjonen innvirker på kvaliteten av det sosiale arbeidet. En viktig del av kommunikasjonen er at sosialarbeider og deltakere har en felles forståelse av deltakernes behov, av deres ressurser og av deres motivasjon for endring. I kartlegging og utarbeidelse av plan er det derfor nødvendig å komme fram til en omforent forståelse av dette. Det er videre viktig at relasjonen er så symmetrisk som mulig, og at sosialarbeideren er seg bevisst og åpen om sin maktposisjon. I Ny sjanse-prosjektene har de ansatte stor makt ved at deltakelse i prosjektet ofte er en betingelse for utbetaling av kvalifiseringsstønad, og at utestengning vil ha økonomiske konsekvenser for deltakeren og for hennes familie.

Sentralt i sosialt arbeid er det som kalles empowerment- eller myndiggjøringsperspektiv. Å ha et myndiggjørende perspektiv innebærer å fokusere på å mobilisere og å styrke menneskers egne krefter samt å nøytralisere krefter som fører til avmakt. Myndiggjøring er både et mål og en

prosess som er nødvendig for å styrke og å aktivere menneskers egen kraft, slik at de kan oppnå nødvendige ressurser for å kunne håndtere sine livsbetingelser og sin hverdag.

Vi har tidligere beskrevet at det har betydning for fravær og frafall at deltakerne er aktivt medvirkende i kartlegging og i å utarbeide individuelle planer, slik at deltakeren "eier" sine problemer og løsningene til disse (Askheim og Starrin 2008). Fordi deltakerne i Ny sjanse er spesielt vanskelig stilt både i forhold til arbeidsmarkedet og på andre arenaer, er disse grunnperspektivene innen sosialt arbeid viktige.

Et myndiggjørende perspektiv er sentralt i arbeidet med å motivere og "hjelp" mennesker. Sosialarbeideren må ha tillit til deltakernes egne ressurser og valg, og samtidig være klar over at de har behov for hjelp og støtte. Dette kan være en krevende balansekunst. Man må stole på folks egne ressurser og deres muligheter til å ta egne valg, og vise at man stoler på at deltakerne kan ta viktige avgjørelser om framtiden. Mange prosjektledere forteller at de i arbeidet har erfart hvor viktig det er at deltakerne blir seg bevisst sine ressurser og kan styre sine liv.

Oppsummering

- Et myndiggjørende perspektiv i arbeidet er viktig for deltakernes motivasjon, og for at de skal lykkes med mål og delmål. Deltakerne skal oppleve at de har medvirkning, og at de er med på å styre prosessen.
- Empowerment, eller myndiggjøring, er også et mål for arbeidet i Ny sjanse: at deltakerne mobiliserer sine ressurser og sterke sider og blir bedre i stand til å mestre og å ha kontroll over sin situasjon.
- Begrepet "lav motivasjon" må forstås i et kritisk lys; ansatte og deltakere må utvikle en felles forståelse av deltakernes problemer, av ressurser og muligheter.
- De ansattes muligheter til makt og kontroll må diskuteres åpent i samarbeid med deltakerne.
- At deltakerne får et "eierskap" til mål og delmål og til løsninger og tiltak vil motvirke fravær og frafall i prosjektet. Å delta bare på grunn av at det er et ytre bestemt vilkår, er ikke noe godt utgangspunkt for motivasjonen.

Anbefalt litteratur

- Askheim, O.P. 2000. *Fra normalitet til empowerment*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Askheim, O.P. og Starrin, B. (red.). 2008. *Empowerment i teori og praksis*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Berge, T. og Repål, A. 2004. *Den indre samtalen*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Børtveit, T. og Prescott, P. 2004. *Helse og atferdsendring*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Ekeland, J.T. og Heggen, K. 2007. *Mestring og myndiggjøring – reform eller retorikk*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Hansen, K.B. 1996. Myndiggjøring: om empowerment som metode i sosialt arbeid. *Embla*, 6.
- Hjelde, K. og Fange, K. 2006. Oppfølging, respekt og empowerment: Somaliers forståelse og hjelpepraksis ved psykososiale vanskeligheter. *Norsk tidsskrift for migrasjonsforskning*, 2:79–99.
- Kokkinn, J. 1999. *Profesjonelt sosialt arbeid*. Oslo: Tano Aschehoug.
- Lundemark Andersen, M., Brok, P. og Mathiasen, H. 2000. *Empowerment på dansk*. Frederikshavn: Dafolo.
- Payne, M. 1997. *Modern social work theory*. London: Macmillan Press Ltd.

Referanser

- Arbeids- og inkluderingsdepartementet. 2007. *Et inkluderende språkbruk*. veileder_inkluderende_sprak_2007.pdf., http://www.regjeringen.no/Upload/AID/publikasjoner/veiledninger_og_brosjyrer/2007/
- Askheim, O.P. 2000. *Fra normalitet til empowerment*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Askheim, O.P. og Starrin, B. (red.). 2008. *Empowerment i teori og praksis*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Bakka, G. 2004. *Integrert yrkes- og språkopplæring for minoritetsspråklige kvinner, med fokus på et fremtidig yrke i helsesektoren*. Høgskolen i Østfold: Arbeidsrapport 2004:1.
- Berge, T. og Repål, A. 2004. *Den indre samtalen*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Børtveit, T. og Prescott, P. 2004. *Helse og atferdsendring*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Christensen, T., Læg Reid, P., Roness, P.A. og Røvik, K.A. 2004. *Organisasjonsteori for offentlig sektor: instrument, kultur, myte*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Cox, C.B. og Ephross, P.H. 1998. *Ethnicity and Social Work Practice*. Oxford: Oxford University Press.
- Dahl, Ø. 2001. *Møte mellom mennesker: interkulturell kommunikasjon*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag.
- Djuve, A.B. og Pettersen, H.C. 1997. *Virker tvang? Erfaringer med økonomiske sanksjoner i integreringsprogrammet for flyktninger*. Fafo-rapport 234:1997. Oslo: Fafo.
- Djuve, A.B., Kavli, H.C., Lund, M. og Østberg, T. 2001. *Fra sosialhjelp til lønnet kvalifisering. Resultater fra forsøk med heldags introduksjonsprogram for flyktninger*. Fafo-rapport 2001:364. Oslo: Fafo.
- Djuve, A.B. 2007. "Vi får jo to ekstra hender" – Arbeidsgiveres syn på praksisplasser for ikke-vestlige innvandrere. Fafo-rapport 2007:26. Oslo: Fafo.
- Døving, C.A. 2009. *Integrering. Teori og empiri*. Pax forlag.
- Drøpping, J.A. og Kavli, H.C. 2002. *Kurs for arbeid. Norskopplæring og yrkesdeltakelse blant ikke-vestlige flyktninger og innvandrere*. Fafo-rapport 2002:243. Oslo: Fafo.
- Ekeland, J.T. og Heggen, K. 2007. *Mestring og myndiggjøring – reform eller retorikk*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Fyrand, L. 2005. *Sosialt nettverk. Teori og praksis*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Hagelund, A. 2007. *Med rett til å lære og plikt til å delta – evaluering av introduksjonsordningen for nyankomne flyktninger og innvandrere*. Fafo-rapport 2007:34. Oslo: Fafo.
- Hagen, G. og Qureshi, N.A. 1996. *Etnisitet i sosialt arbeid*. Oslo: Tano Aschehoug.
- Hagen, A., Svendsen, E. og Folkenborg, K. 2002. *Dokumentasjon av realkompetanse gjennom yrkesprøving. En kartlegging av erfaringer med kompetansedokumentasjon for flyktninger og innvandrere*. Fafo-rapport 2002:99. Oslo: Fafo.
- Handal, G. og Lauvås, P. 1982. *På egne vilkår*. Oslo: Cappelen.
- Hansen, K.B. 1996. Myndiggjøring: om empowerment som metode i sosialt arbeid. *Embla*, 6.
- Hjelde, K. og Fange, K. 2006. Oppfølging, respekt og empowerment: Somaliers forståelse og hjelpepraksis ved psykososiale vanskeligheter. *Norsk tidsskrift for migrasjonsforskning*, 2:79–99.

- Hutchinson, G.S. og Oltedal, S. 2003. *Modeller i sosialt arbeid*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Ihle, R. 2009. *Søkelys: Perspektiver på arbeid med etniske minoriteter i velferdstjenestene*. Høyskoleforlaget.
- IMDi (Integrerings- og mangfoldsdirektoratet). 2007. *Ny sjanse. Deltakere og prosjektsystem i 2005 og 2006*. IMDi-rapport 4/2007.
- IMDi (Integrerings- og mangfoldsdirektoratet). 2008. *Fra sosialhjelp til arbeid. Resultater fra 25 Ny sjanse-prosjekter*. IMDi-rapport 4/2008.
- IMDi (Integrerings- og mangfoldsdirektoratet). 2008. *Bruk av tolk i barnevernet*. IMDi-rapport 5/2008.
- Inge, B. 1993. *Folks sosiale landskaper. En innføring i sosiale nettverk*. Oslo: Tano Aschehoug.
- Inge, B. 2007. *Sosiale landskap og sosialt kapital. Innføring i nettverkstenking*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Inglar, T. 1999. *Lærer og veileder*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Jareg, K. og Pettersen, Z. 2006. *Tolk og tolkebruker – to sider av samme sak*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Johnsen, H.C. 2005. *Fra forvaltning til dialog: strategi for å bedre tjenestekvalitet i offentlige virksomheter gjennom brukermedvirkning og dialog*. Kristiansand: Høyskoleforlaget.
- Kokkinn, J. 1999. *Profesjonelt sosialt arbeid*. Oslo: Tano Aschehoug.
- Kvinge, T. og Djuve, A.B. 2006. *Bruk av arbeidsmarkedstiltak for ikke-vestlige innvandrere. Hvem deltar, og hvordan er sysselsettingseffektene?* Fafo-rapport 2006:517. Oslo: Fafo.
- Larsen, R.-P. 2000. *Teamutvikling*. Oslo: Cappelen Akademisk Forlag.
- Lauvås, P., Lycke, K. og Handal, G. 1991. *Kollegaveiledning*. Oslo: Cappelen Akademisk Forlag.
- Levin, I. 2004. *Hva er SOSIALT ARBEID*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Lipsky, M. 1980. *Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services*. New York: Russell Sage Foundation.
- Lund, M. 2003. *Kvalifisering for alle. Utfordringer ved obligatorisk introduksjonsordning for nyankomne flyktninger*. Fafo-rapport 2003:414. Oslo: Fafo.
- Lund, M. 2006. *Gode grep i introduksjonsprogram for å gjøre overgangen til ordinært arbeid lettere. En gjennomgang av prosjekterfaringer 2003–2005*. Fafo-notat 2006:2. Oslo: Fafo.
- Lundemark Andersen, M., Brok, P. og Mathiasen, H. 2000. *Empowerment på dansk*. Frederikshavn: Dafolo.
- Miller, W. og Rollnick, S. 2002. *Motivational interviewing: preparing people to change*. New York: The Guilford Press.
- Näsholm, C. og Barth, T. 2007. *Motiverende samtale – endring på egne vilkår*. Oslo: Fagbokforlaget.

- Ohls, C., Rugkåsa, M., Malmberg-Heimonen, I. og Hansen, H. 2009. *Å se hele personen. En studie om frafall og gode grep for å forhindre frafall i Ny sjanse-prosjektene*. HIO-rapport, 2009, nr. 7. Oslo: Høgskolen i Oslo.
- Payne, M. 1997. *Modern social work theory*. London: Macmillan Press Ltd.
- Rhodes, C. 2004. *A practical guide to mentoring, coaching and peer-networking*. London: Routledge-Falmer.
- Røkenes, O.H. og Hansen, P.-H. 2002. *Bære eller bryte. Kommunikasjon og relasjon i arbeid med mennesker*. Oslo: Fagbokforlaget.
- Rønning, R. og Solheim, L.J. 1998. *Hjelp på egne premisser. Om brukermedvirkning i velferdssektoren*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Shulman, L. 2006. *Kunsten å hjelpe mennesker i samhandling med systemer*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag.
- Seim, S. og Slettebø, T. 2006. *Brukermedvirkning i barnevernet*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Skytte, M. 2001. *Etniske minoritetsfamilier og sosialt arbeid*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Solheim, L.J. og Øvrelid, B. 2001. *Samhandling i velferdsyrke*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Sosial- og helsedirektoratet. 2007. *Evaluering av forsøket Tettere individuell oppfølging av personer som trenger særlig bistand for å kunne nyttiggjøre seg arbeidsretta tiltak*.
- http://www.shdir.no/vp/multimedia/archive/00021/TIO_Delrapport_21_21989a.pdf
- Storm, M. 2009. *Brukermedvirkning i psykisk helsearbeid*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Strømfors, G. 2000. *Kollegaveiledning i sosialt arbeid – relasjon og refleksjon*. HIO-rapport 2/2000. Oslo: Høgskolen i Oslo.
- Teslo, A.L. (red.) 2000. *Mangfold i faglig veiledning. For helse- og sosialarbeidere*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Tveiten, S. 2002. *Veiledning – mer enn et ord*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Utlendingsdirektoratet. 2003. *Organisering av tverrfaglige team i introduksjonsprogram*. Temahefte 13, 2003.
- Utlendingsdirektoratet. 2003. *Individuelle planer i introduksjonsprogrammet*. Temahefte 6/2003.
- Utlendingsdirektoratet. 2003. *Veiledning og arbeid med individuell plan*. Temahefte 8/2003.