



IFK

::INTEGRERT FLERKULTURELL KOMPETANSE en evalueringsrapport



Oslo, 9. november 2005



Trygdeetaten



Utlendingsdirektoratet



ACANTUS



KULTURELL DIALOG

INNHold

INNHold	2
INTEGRERT FLERKULTURELL KOMPETANSE I TRYGDDEETATEN.....	3
IFK-PROGRAMMET	4
MÅL OG UTVIKLINGSMÅL	4
EVALUERINGSMETODE	5
AKTIVITETER.....	5
ROLLER OG ORGANISERING I PROSJEKTET.....	5
EVALUERING AV FASE I.....	7
GJENNOMFØRINGEN	7
KUNNSKAPSGRUNNLAGET	7
SPESIFIKKE UTFORDRINGER	8
FAGSEMINARER	9
<i>Med fokus på Somalia</i>	9
<i>Med fokus på mangfold</i>	10
GRUPPEVEILEDNING	10
VURDERING ETTER PILOTFASEN.....	11
EVALUERING AV FASE 2 & 3.....	12
FAGSEMINARER	12
<i>Traumatisk stress</i>	12
<i>Fagseminar om norske sigøynere</i>	12
<i>Tolkebruk</i>	12
VEILEDNINGSTEKNIKKER	13
KUNNSKAP OG KOMPETANSEHEVING	13
IN-SERVICE TRAINING	14
KOLLEGA VEILEDNING	14
ENDRINGER SOM FØLGE AV IFK	15
VILLIGHET OG TIL Å SE KRITISK PÅ EGEN PRAKSIS.....	15
GOD DIALOG I BRUKERMØTET	15
GOD KUNNSKAP OM VEILEDNINGSTEKNIKKER.....	16
STØRRE FORSTÅELSE FOR ETISK KUNNSKAP I ARBEIDET.....	16
BEDRE GREP OM SAMTALEN	16
POST TEST 31 MARS 2005	17
DELTAKERNES EGNE KOMMENTARER	18
HVOR ER VI I DAG?.....	19
ORGANISASJONSENDRING	19



INTEGRERT FLERKULTURELL KOMPETANSE I TRYGDEETATEN

Utrøvningsprosjektet "Flerkulturell kompetanse for tilsatte i trygdeetaten" har pågått fra september 2003 og ble avsluttet med evalueringsseminar for deltakerne 31 mars 2005. Dette er en sluttrapport for utrøvningsprosjektet i Trygdeetaten. Denne rapporten bygger videre på foreløpig evalueringsrapport fra 2004. Arbeidet er blitt løpende vurdert i møter i prosjektgruppen, i møter med fylkestrygdekontoret, trygdekontorsjefer samt i møter med kontoret for etnisk likestilling i UDI.

I prosjektet integrert flerkulturell kompetanse (IFK) har Trygdeetaten vist vilje til endring og at etaten tar minoritetsperspektivet på alvor. Gjennom IFK har minoritetsperspektivet blitt operasjonalisert i holdnings- og læringsmål for den enkelte deltaker. Prosjektet har også bidratt til å tydeliggjøre etatens verdigrunnlag og trygdevettregler og derved styrket serviceprofilen for alle brukergrupper.

Denne rapporten er lagt opp som følgende:

Vi vil først si noen innledende ord om prosjektets oppbygning og mål. Deretter har vi valgt å dele opp evalueringsrapporten etter fasene i IFK-programmet. Dette var det naturlige etter hvordan pilotprosjektet skred frem. Første fase blir omhandlet først. Denne fasen inneholder innledende gruppeveiledninger og fagseminar. Så tar vi for oss andre og tredje fase i IFK. Her kommer in-service training og kollegabasert veiledning inn sammen med fagseminarer og support. Vi avslutter med perspektiver på kunnskap og endring samt deltakernes egne kommentarer.



IFK-programmet

Programmet for integrert flerkulturell kompetanse baserer seg på vekslning mellom sosialantropologi og veiledningspedagogikk og foregår i tre steg:

Fase 1: Gruppeveiledning & Fagseminarer

Seminarene skreddersys for arbeidsplassens kunnskapsbehov og ønsker

Fase 2: In-service training & Fagseminarer

Lite uttak av arbeidstid fordi veileder er med deltakeren i brukermøtet

Fase 3: Kollegabasert veiledning & Kulturell Dialog Support

Flerkulturell kompetanse er integrert i arbeidsmetoden

IFK vektlegger lokal tilpassing og aktiv dialog med deltakerne.

Mål og utviklingsmål

Hovedmålet med IFK-programmet har vært å integrere flerkulturell kompetanse og kommunikasjon som en del av arbeidsmetoden hos medarbeidere i Trygdeetaten med sikte på å trygge situasjonen der medarbeiderer bruker møtes.

Konkret betyr dette:

- Øke den flerkulturelle kompetansen og medarbeidernes ferdigheter i kulturmøtet.
- Tilføre veiledningsteknikker som medarbeiderne kan ta i bruk i arbeidshverdagen.

Generelt er programmet, som kombinerer antropologi med veiledning, nyskapende og møter spesiell oppmerksomhet fra flere instanser. Innovasjon er en planlagt endring som har til hensikt å forbedre praksis. Noen av ingrediensene i innovasjon er kvalitetsutvikling og kompetanseheving. For at praksis skal kunne bli bedre må man få ny kunnskap gjennom teori og refleksjon over egen praksis. Kompetanseheving får man først når kvalitetshevingen blir tatt i bruk og man endrer og forbedrer praksis, dvs. at man gjør noe annet og bedre i praksis enn det man har gjort før.

Gjennom IFK-prosjektet har Trygdeetaten vist vilje til endring og tatt flerkulturell kompetanse på alvor. Som offentlig etat vil trygdeetaten derfor ligge i forkant. Faglig sett er prosjektet meget spennende og resultatene viser at reell læring og endring kan oppnås.

Læringsmetodene som har vært brukt har vært fakta input i korte leksjoner, dialog, fagseminarer, møter, situasjonstrening, spørsmål og svar, gruppearbeid og cases. Materialet har blitt samlet i en ressursperm som deltakerne har fått. Det har også vært sendt ut et nyhetsbrev.

Prosjektet forholder seg til de overordnede nivå for endringsarbeid i Trygdeetaten: Trygdekontorprogrammet, Utviklingsavtalen og overgangen fra distansearbeid til nærhetsarbeid i forhold til brukerne.



Evalueringemetode

For å være i stand til å måle kunnskapsendring, benyttet vi oss av baseline som metode for datainnsamling. Ved bruk av baseline utvikles først mål og indikatorer for målene. Konkrete spørsmål blir så direkte knyttet til indikatorene. Deltakerne blir stilt samme spørsmål ved oppstart av prosjektet og etter at aktivitetene er gjennomført. Det foretas deretter en kvalitativ evaluering av datainnsamlingen. Baseline er en grundig og velutprøvd evalueringemetode som vi har meget god erfaring med.

Aktiviteter

- Det er blitt gjennomført 8 timer gruppeveiledning med hver av deltakergruppene fra de seks deltakende trygdekontorene Alna, Stovner, Grorud, Bjerke, Søndre Norstrand og Gamle Oslo.
- Det er blitt gjennomført fagseminarer for alle gruppene. Tilsammen 5 tema er blitt omhandlet. Gruppene har ønsket seg ulike tema.
- Det er blitt gjennomført 3 veiledninger (in-service training) med hver enkelt deltaker i jobbsituasjon, tilsammen rundt 39 deltakere.
- Det er blitt gjennomført oppstartseminar i kollegaveiledningsmetoden for fem trygdekontorer, inkludert oppfølgingsrunder.
- Det er blitt avholdt evalueringsseminar (post test) med deltakerne 31 mars 2005.

Roller og organisering i prosjektet

Kulturell Dialog og Acantus har utviklet prosjektet og aktivitetene på basis av fylkestrygdekontorets bestilling. Prosjektmidler, primært fra UDI, har gjort prosjektet mulig. Det er blitt gjennomført løpende statusmøter med UDI og fylkestrygdekontoret sammen og hver for seg, inkludert møte med kontorlederne for de involverte kontorene.

Prosjektgruppen har bestått av:

Fylkestrygdekontoret i Oslo: Else Kamsvåg

Veileder: Kari Svisdahl Acantus Pedagogisk Veilendingstjeneste

Prosjektledelse: Anette L.S. Thiis-Evensen Sosialantropolog i Kulturell Dialog og Margit Klingen Daams Sosialantropolog i Kulturell Dialog

Rapportering: resultater rapporteres til kontoret for etnisk likestilling, UDI og fylkestrygdekontoret i Oslo.

De deltakende kontorene har blitt utvalgt fra fylkestrygdekontorets side på basis av innmeldte behov og høy innvanderandel i bydelen. Deltakerne er blitt valgt ut lokalt, noen kontorer har fulgt opp medarbeideres ønske om kompetanseheving på det flerkulturelle området, andre har valgt ut deltakere fra trygdekontorprogrammet. Det har vært understreket fra prosjektgruppen at både kompetanseheving og veiledning må være etterspurt fra den enkelte. Dette har også i overveiende grad vært tilfellet med enkelte unntak. Prosjektgruppen vurderer prosessen som vellykket på deltakernivå. Organiseringen av prosessen har vært tidkrevende da alle aktiviteter har foregått lokalt på kontorene. Det har gått mye tid til planlegging og reiser for veileder. Det er tilfellet særlig i de gruppene der to kontorer utgjør en gruppe. Styrken har helt klart vært samarbeidet og dialogen på tvers av kontorgrensene. Det har vært sett på som positivt fra deltakernes side.



Ett kontor med tre deltakere ble trukket fra IFK programmet før siste fase med kollegaveiledning. Etter intervju med trygdesjefen i oktober 2005 kom det frem flere årsaker til at de trakk seg fra gjennomføringen av IFK. Trygdesjef nevner for det første at de ikke fikk god nok informasjon av Trygdeetaten i forkant. Dette førte bl.a. til at de valgte ut personer som hadde høy kompetanse på det flerkulturelle området, noe de i etterkant mente var et uriktig valg. Her må det nevnes at IFK er et program skreddersydd for alle typer medarbeidere uansett bakgrunn og kompetanse. Det har faktisk vist seg at personer med høy formalkompetanse har størst utbytte av IFK. Trygdekontoret trekker også frem at hver gang det skal skje noe nytt i Trygdeetaten så "peker de på dette trygdekontoret". For kontoret blir dette mye å håndtere i tillegg til stort daglig arbeidspress. Trygdesjefen mener dette er årsaken til at lederne ikke var motivert i IFK prosessen, og han sier videre at "for at prosjektet skal bli vellykket er det nødvendig at lederne er motivert". På grunn av mange andre pågående aktiviteter var det i tillegg et dårlig tidspunkt for kontoret å sette i gang med IFK.

Progresjonen i IFK-prosessen har vært noe ujevn. Pilotfasen i 2003 og 2004 gikk meget raskt. Så kom en periode hvor ting tok lenger tid. For enkelte deltakere ble prosessen lang. Prosjektgruppen undervurderte hvor mye koordinering som krevdes når deltakere fra flere trygdekontor skulle ha veiledning sammen. Den tyngste koordineringen var med in-service training. Hver og en deltaker skulle gjennomføre tre brukermøter der veileder var tilstede. Det gikk med mye tid og mange avtaler der bruker ikke møtte opp. In-service training var enklere å gjennomføre i mottaket.

Hvordan kan man tilpasse veiledningen i forhold til tid slik at prosessen blir mer effektiv? Det er tre faktorer som spiller inn her og som man bør ta videre i et eventuelt hovedprosjekt:

- Grundigere veiledning og forarbeid i forkant – deltakere må bli veiledbare.
- Senke terskel for utvalg av brukere i in-service training – dempe fokuset på problembrukere og heller fokusere på den jevne bruker med flerkulturell bakgrunn.
- Fokusere på skrankepersonell – man unngår da problemer med medlemmer som ikke møter opp, gruppen har samtidig et stort behov for kompetanseheving.



EVALUERING AV FASE I

Dette kapittelet er basert på rapporten som ble levert i 2004 med tittelen "Foreløpig evaluering av pilot". Den evaluerer og vurderer oppstarten med fase 1 som hovedsaklig består av gruppeveiledning og fagseminarer.

Gjennomføringen

Pilotprosjektet "Flerkulturell kompetanse for tilsatte i Trygdeetaten" har pågått fra medio september 2003 til medio desember 2004. Faglig sett er prosjektet meget spennende og resultatene så langt viser at reell læring og endring kan oppnås. Pedagogisk har man satt i gang endel prosesser og forventinger hos deltakerne som etter hvert ble åpne for å ta til seg ny kunnskap, både faglig/teoretisk og i forhold til personlig og mellommenneskelig utvikling.

Mål for pilotens første fase var:

- Starte prosessen med å integrere flerkulturell kompetanse som arbeidsmetode hos medarbeidere ved to trygdekontor.
- Utvikle bruk av veiledningssamtaler knyttet til økt flerkulturell kompetanse.
- Øke den flerkulturelle kompetansen og medarbeidernes ferdigheter i kulturmøtet.
- Tilføre veiledningsteknikker som medarbeiderne kan ta i bruk i arbeidshverdagen.

12 september 2003 ble innledende møte med Trygdeetaten avholdt. Presentasjon av prosjektet for trygdesjefene ved trygdekontorene foregikk 22 september. Neste aktivitet var deltakermøtet ved de to kontorene 14 og 15 oktober. Samme datoer ble det foretatt et minifeltarbeid der prosjektledelsen fikk hilst på deltakerne og orientert seg på de to kontorene.

Det er blitt gjennomført 6 veiledningstimer med hver av de to deltakergruppene i perioden medio september til medio desember 2003. Det er også blitt gjennomført to halvdagsseminarer ved hvert av kontorene.

Kunnskapsgrunlaget

Utdanningsnivået i deltakergruppene er i gjennomsnitt relativt lavt. Mange er uten høyere utdanning. Enkelte har tatt videreutdanning i flerkulturell kompetanse. Det har vært nyttig å se dette i kombinasjon med IFK. I praksis sitter alle deltakerne inne med mange viktige erfaringer vi tar på alvor. Veiledningen og undervisningen gjør deltakerne i stand til å systematisere erfaringene sine og bygge videre kunnskap på dem. Erfaringene blir således omgjort fra taus kunnskap til bevisst kompetanse som kan anvendes i møtet med brukeren.

Det trengs kunnskap om hva som spiller inn i menneskemøtet, som f.eks. relasjoner og tillit, roller, samtaleform og følelser. Dette er temaer som omhandles i veiledningen. Samtidig trengs det kunnskap om spesielle land og kulturer som utpeker seg hos de lokale brukergruppene. Dette bidrar til å ivareta minoritetsperspektivet i forvaltningen.

Erfaringene fra de flerkulturelle møtene har for mange vært negative og dette genererer ofte negative holdninger til ulike minoritetsgrupper. Det er viktig med såkalt mangfoldstrening (diversity training) for å bevisstgjøre deltakerne på egen kulturelle bakgrunn og hvordan dette spiller inn i møtet med brukeren.



Spesifikke utfordringer

Trygdeloven baserer seg på gjensidig tillit, noe det tar tid å bygge opp. Det har vist seg at dette er vanskelig overførbart til nye brukergrupper som ikke nødvendigvis føler det samme ansvar overfor det norske trygdesystemet som en som er født og oppvokst i Norge. I forlengelsen av dette kommer det mange utfordringer. Den største utfordringen synes å være selve opplevelsen (ydmykelsen) av å føle seg lurt og hva det bringer med seg av fysisk og psykisk ubehag. Slik vi har oppfattet, mener de selv at de ikke har gode nok verktøy for å sjekke ut om medlemmet forteller det riktige. De påpeker at det ikke er deres mandat å sjekke validitet av opplysninger innen den private sfære (f.eks. om separerte og skilte par virkelig bor fra hverandre og om fars besøk og samvær med barna i mors hjem ikke innebærer at han overnatter sammen med mor).

Deltakerne føler også usikkerhet i forhold til om personer fra en del kulturer faktisk forstår den informasjon som gis, både når det gjelder info om selve trygdesystemet, vedtak og sykdomsbegrep. Dette har selvfølgelig med språkforståelse og språkkunnskap å gjøre, men også med kulturell forskjellighet å gjøre. Det handler også om at deltakerne mangler kommunikasjonsferdigheter og metoder for å sjekke ut om medlemmet faktisk har forstått. En annen sak er at ord for diagnoser og begrep innen medisin ikke eksisterer i mange samfunn hvor flyktninger til Norge kommer fra. Mange som kommer til Norge er fra rurale områder og har for eksempel vært nomader og er ikke kjent med skolemedisin.

Når en person i en gruppe har fått en ytelse, kommer ofte mange fra samme etniske gruppe de påfølgende ukene for å be om samme ytelse. Dette kan ha med manglende forståelse for sykdomsbegrep og manglende forståelse for trygdelovene å gjøre. Et stort problemområde er kjønnsroller sett i sammenheng med individuell og kollektiv tenking. For mange er sykdom et familieanliggende og ikke kun en individuell sak. Her kommer taushetsplikt og dataopplysninger inn. Deltakerne er ikke vant til at mann og barn ofte er med kvinnen i møte med saksbehandler der kvinnens sykdom og diagnoser omtales.

I tillegg til problem med å forstå andre kulturer bedre, sier deltakerne at det også er krevende å møte personer i sorg, enker og enkemenn (ung og gammel), personer med dødelige diagnoser, kronisk syke, rusmisbrukere, kriminelle, deprimerte, personer med psykiatriske diagnoser, trusler om suicid osv.. Her er flere eksempler på eksisterende utfordringer:

- Deltakerne sier at de ikke har tid til å sette seg inn i ny metodikk.
- De sier de har alt for mange saker.
- De sier de ikke kan Trygdeloven godt nok.
- De er alltid på etterskudd.
- De sover dårlig eller våkner med stress symptomer.
- De er bekymret for at de tar uriktige beslutninger i forhold til vedtak.
- De er usikre på om grunnlaget/opplysningene de har innhentet for å fatte vedtak er riktige.
- De føler seg i en del tilfeller lurt, ydmyket og manipulert.
- De føler deg truet av enkelte menn fra ulike kulturer, også norske.
- De undrer seg på om de bryter taushetsplikten når familiemedlemmer ringer på vegne av kvinner for å få informasjon om sakens stilling og utfall.
- De opplever at informasjon ikke når frem.
- De er frustrert over dårlige norsk kunnskaper hos brukerne.
- De ønsker flere tolketimer, bedre tolker og kvinnelige tolker.
- De ønsker samtaler/input.
- De ønsker seg debrifing etter belastende situasjoner/samtaler.



Fagseminarer

De ressurser som bringes inn i etaten gjennom fagseminarene, styrker etatens kommunikasjonsflate. Hensikten er at kunnskap om land og kultur kan motivere i arbeid med personer og grupper som medarbeiderne opplever at det knytter seg spesielle utfordringer til.

På oppstartsseminaret på de to første kontorene ble det gjennomført en behovskartlegging for at alle skulle få muligheten til å definere behov og ønsker for flerkulturell kompetanse. Her er noen av resultatene i rådataform:

Ønsker: kunnskap om andre kulturer (f.eks. Somalia, Pakistan, Sri Lanka), god kommunikasjon, respekt begge veier, hvordan oppnå en inkluderende samtale (verktøy), hvordan takle aggressive brukere, hvordan håndtere "smisking", problematikken rundt bruk av tolk, en utfordring å viderefremme sykdomsbegrepet, enkle verktøy i hverdagen og tid til å gjennomføre nye metoder.

Behov: å få folk til å lytte til vår informasjon, hvordan takle truende situasjoner, taushetsplikt mellom bruker og nettverk, hvorfor er innvandrere overrepresentert i trygdebildet og er de det?, mer om somaliske kvinner, problematikken rundt at barn tolker for sine foreldre og menn for sine koner samt områdekunnskap for alle land.

Ut fra disse konkrete tilbakemeldingene ble det satt i stand to fagseminarer i første omgang, et om Somalia og et om mangfold og kulturforståelse.

Med fokus på Somalia

Fagseminaret "Med fokus på Somalia" ble holdt på to trygdekontor i november 2003. Prosjektet engasjerte her statsviter Maka Moallin og daglig leder Ingeborg Vardøen ved Ressurscenter for somaliske kvinner. Fagseminaret ble holdt for veiledningsgruppene (9+9 personer) samt trygdesjefene.

Målet med seminaret var å gi deltakerene kunnskap om Somalia for å trygge deres arbeidssituasjon samt å gi deltakerne konkrete råd i kulturmøter på arbeidsplassen. Maka og Ingeborg gav deltakerne en grundig historisk gjennomgang av Somalia med fokus på land & folk, religion & sosial organisasjon, økonomisk situasjon, interne uroligheter og situasjonen i dag. Det ble diskusjon rundt klansystem, utdanningssystem, menns rolle i hjemmet samt kvinners stilling før og nå. Det ble gitt god tid for åpne spørsmål og seminaret ble avsluttet med forslag og muligheter ved veileder Kari Svisdahl (Acantus), Anette L.S. Thiis-Evensen og Margit Kligen Daams (Kulturell Dialog).

Fagseminaret bygget på spørsmålet om hva vi kan gjøre for å øke kvaliteten på møter mellom somaliere og den enkelte saksbehandler i Trygdeetaten. Ved å benytte en stedspecialist fikk deltakerene førstehånds informasjon om et område de mente de ikke kunne nok om. Gjennom åpne spørsmål ble f.eks. sykdomsbegrepet grundig gjennomgått, blant annet somaliske kvinners sykdomsbilde i forbindelse med omskjæring, både de fysiske og psykiske plagene de bærer med seg i voksen alder. Problemstillingen rundt at menn snakker for kvinner ble også drøftet, og Maka Moallin ga deltakerene nyttig informasjon om hvordan dette problemet kan takles i møtet mellom bruker og medarbeider. Deltakerene var meget nysgjerrige og viste stor interesse for området. De ytret et klart behov for flere slike fagseminarer.



Med fokus på mangfold

Fagseminaret "Med fokus på mangfold" ble holdt på to trygdekontor i desember 2003. Kulturell Dialog engasjerte her en spesialist på området, sosialantropolog Celine Blom. Hun er senterkoordinator ved Groruddalen Røde Kors Ressurscenter. Fagseminaret ble holdt for veiledningsgruppene (9+9 personer) samt trygdesjefene ved de to trygdekontorene.

Målet med seminaret var å gi deltakerne grunnleggende forståelse for menneskelig variasjon, hvilke faktorer som "styrer" handling i gitte livssituasjoner samt å gi deltakerne verktøy i forhold til arbeid med ulike minoriteter. Dette ble gjort ved en generell innføring i aktuelle begreper i forbindelse med innvandringsproblematikk, med fokus på ungdom. Noen områder som ble berørt var begrepsinnføring (integrasjon, assimilasjon, segregering), kulturbegrepet, migrasjonssituasjonen, religion & tradisjon, sosialisering, identitetsdannelse & tilhørighet. Det ble også arbeidet med 2 aktuelle caser.

Ved bruk av hverdagsnære eksempler ble det tilrettelagt for læring om kultur og innvandringsproblematikk. Deltakerene var meget aktive og stilte mange spørsmål, så det var tydelig at fagseminaret engasjerte dem.

Gruppeveiledning

Når det gjelder veiledning viser resultatene at mange av deltakerne har gode rutiner for hvordan de forbereder seg til møter, selv om mange også sier at de ikke har tid til å forberede seg så godt som de egentlig burde. De sier de at det ikke er tid til å ta innledende runder med småprat for å skape trygghet og tillit situasjonen. Dette fordi de ikke har tid, og fordi mange er redde for at samtalen skal skli ut.

Kunnskap om veiledningsteknikker, og hva de skal tjene til, er lav. På den ene siden sier deltakerne at de trenger mer kunnskap om veiledningsteknikker. På den andre siden sier de at de ikke vil øve på det nye, og at de ikke har tid til å endre seg grunnet stort arbeidspress. De har i begge gruppene sagt klart fra om at de ikke tror øvelser og oppgaver gir dem større kunnskap om veiledning. De vil bare ha undervisning.

Imidlertid viser svarene at de har større kunnskap om for eksempel åpne spørsmål og veiledningsteknikker etter veiledningstimene. Det ser ikke ut som om det er helt samsvar mellom det de kan om "den gode samtale" og slik samtalen med brukeren forekommer. Det er opplagt et stort problem at det ikke alltid er samsvar mellom legeerklæring og det brukeren selv sier om sin helse. De er svært frustrerte over leger som ikke har tatt fatt i de personer som "sitter fast i offerrollen" og har et klart fokus på sykdommen og ikke på mulighetene. Dette kan forårsake at de fatter vedtak på galt grunnlag. En slik årsaksrekke skaper utrygghet, frustrasjon og ikke minst en opplevelse av maktesløshet i forhold til en svær vanskelig gruppe mennesker som trenger inspirasjon og motivasjon til aktivitet. Det er tydelig at medarbeiderne bruker mye tid til å bearbeide slike saker i ettertid.

Økt bevissthet omkring verdier og etikk er synliggjort etter veiledningen. Fra å nesten ikke vite noe om fasene et menneske som skifter kultur går igjennom, kan de nå beskrive kultursjokkfasene. Dette viser endring. Alle deltakerne har vært utsatt for aggresjon i møte med brukeren. Halvparten har svart at de har vært utsatt for trusler. Alle sier at de har opptrådt rolig i situasjonen, men at de har hatt til dels sterke reaksjoner etterpå.

Nesten alle sier at de har vært utsatt for manglende respekt, spesielt fra muslimske menn som nedvurderer deres kompetanse. Omtrent halvparten sier at de opplever at de bryter taushetsplikten ved at familiemedlemmer er med i samtalen eller ringer på vegne av brukeren. Dette oppleves som ubehagelig. Språkproblemer er et stort frustrasjonsmoment.



Bevissthet om betydningen av egen kultur i møtet med personer fra andre kulturer er lav. Kunnskapsbehovet var stort, og har blitt enda større når det gjelder årsaker til at folk fra fremmede kulturer kommer til Norge. Det er svært liten kunnskap om Menneskerettighetene og Barnekonvensjonen. Det kan virke som om disse konvensjonene ikke sees i sammenheng med det arbeidet de gjør.

Noen utfordringer oppdaget og reflektert over i veiledningene:

- Manglende grep om samtalen.
- Knapp tid til forberedelse resulterer i manglende bevissthet og planlegging av samtalen.
- Manglende verktøy til å "avsløre" misbruk eller forsøk på misbruk av trygdeytelser – stor slitasje på saksbehandler.
- Problem med grensesetting i forhold til ordstrøm og repetisjoner, offerrollen, "stakkars meg" rollen.
- Manglende grep om håndtering av sinne og aggresjon.
- Manglende grep om håndtering av trusler og truende kroppsspråk og blikk.
- Oppgitthet i forhold til løgner og lurerier.
- Usikkerhet i forhold til takling av ulike emosjoner - depresjon, sorg, dødssyke, kronisk syke, syke barn, etterlatte.
- Usikkerhet i forhold til roller: Profesjonell, Personlig og Privat.
- Mellommenneskelige relasjoner i praksis.
- Språkproblemer.
- Usikkerhet i bruk av tolk.
- Manglende bevissthet om effekten av informasjon de gir til medlemmer.
- Lange setninger i flerkulturelle samtaler.
- Trygdespråk – vanskelig å forstå for medlemmer.
- Mange saksbehandlere snakker for fort.
- Manglende handlingskompetanse i forhold til roller som inspirator og motivator for sykemeldte.
- Redsel for å møte i retten. Jurister og andre ledere burde gjøre dette. Det oppleves som å komme til kort og selv bli mistenkt.
- Man må ville/ønske en god samtale, bevisst, ellers vil den ikke fungere optimalt. Hvis saksbehandler er sliten og lei av bl.a. å bli lurt er utgangspunktet for samtaler med samme etniske gruppe dårlig.

Vurdering etter pilotfasen

Slik vi ser det synliggjøres et høyt frustrasjonsnivå. Dette kommer muligens av høyt arbeidspress og mange saker der "effektivitet noen ganger går foran rettssikkerheten", som en deltaker sier det. En annen faktor som skaper frustrasjonen er språkproblemer i møtet med brukeren. Dette kan føre til en opplevelse av å bryte taushetsplikten samt usikkerhet i forhold til avgjørelser. Vi har også sett at det ser ut som om det er motvilje mot endring i tilfeller der endringen bare kan skje hvis medarbeideren selv må gjøre en innsats (f.eks. ved å øve på ny adferd i møte med en bruker fra en annen kultur). Det kan også være en tendens til noen "dårlige holdninger" overfor innvandrere. Disse kan komme av manglende kunnskap og stor arbeidsbyrde/slitasje. Toleranse og aksept settes på en hard prøve, og kan utvikle seg til det motsatte hvis ikke bevisstheten om egen adferd og holdninger økes.

Til slutt må det sies at vi med glede har registrert stor entusiasme, nysgjerrighet og vilje hos mange medarbeidere til å fortsette med veiledning samt villighet til å reflektere over eget arbeid i den hensikt å endre arbeidspraksis til det bedre for målgruppen.



EVALUERING AV FASE 2 & 3

Hovedaktivitetene i prosjektet har vært gjennomføringen av in-service training med alle deltakerne samt igangsetting og oppfølging av kollegaveiledning. Prosjektet startet med 2 trygdekontor og fortsatte med 4 trygdekontor til. Alle kontorene kjørte individuelle løp og var i forskjellige faser til enhver tid. Vi har evaluert fasene samlet.

Fagseminarer

Etter deltakernes ønske beveget fagseminarene seg noe vekk fra kunnskap om land og kultur til å bli mer temabasert i denne perioden. Det ble arrangert både fagseminar om tolkebruk og om vold og traumatisk stress. Det ble også gjennomført et fagseminar om norske sigøynere. Langt på vei har deltakerne i samråd med trygdesjef fått vurdere hvilket tema/land som er mest nyttig å lære mer om ut fra spesielle utfordringer i brukergruppene. Prosjektet har samarbeidet med UDIs tolketjeneste, Nasjonalt Kunnskapsenter Om Vold og traumatisk stress (NKVTS) og Ada Engebrigtsen ved NOVA. Deltakerne har i sin ressursperm fått utfyllende referater fra alle seminarene. Her følger en kort orientering om relevante perspektiver.

Traumatisk stress

Nora Sveaass ved NKVTS holdt dette seminaret for to trygdekontor i september og oktober 2004. Målet var å gi deltakerne en innføring i flyktningers psykiske helse, avmakt og aggresjon. Seminaret tok for seg viktige definisjoner og diskusjoner innenfor flyktningers situasjon i Norge i dag. Definisjonene er viktige fordi dette er en kilde til forvirring og mulige feilkilder i saksbehandlingen. Traumatiske hendelser kan endre en persons verdensbilde. Man kan miste følelsen for sammenheng og rettferdighet fordi man har lært seg å fungere i unntakssituasjoner. Derfor oppfører disse menneskene seg annerledes enn vi forventer. Den nye introduksjonsloven ble diskutert. Den er streng, kanskje den fører til flere uføresøknader? Det er få løsninger for dem som har problemer med å komme ut i arbeidslivet. En løsning er å forbedre rehabiliteringstilbudet. Det ble til slutt diskutert nyttige avklaringer om legers rolle i forhold til pasient og saksbehandler. Deltakerne var meget fornøyde med dette seminaret, noe de har nevnt i evalueringen.

Fagseminar om norske sigøynere

Ada Engebrigtsen fra NOVA gav en innføring i norske sigøyneres historie, fra begynnelsen. Fokuset var likevel på norske sigøyneres samfunnsdeltakelse i dag. Deltakerne var meget aktive under seminaret. Mange spørsmål gikk på barnetrygd og enslige forsørgere. Kommentarene fra deltakerne var blant annet at de hadde lært mye og følte seg tryggere, at det var godt å høre fra en person med fagkunnskap at flere er profesjonelle klienter. Et viktig poeng som kom frem er at gruppene også er kjent for sin tilpassingsdyktighet, så i prinsippet gjelder det å være konsekvent slik at man setter riktige normer for fremtiden. Evalueringen viser at seminaret ble meget godt mottatt.

Tolkebruk

UDIs eget materiale for tolkebruk ble anvendt i fagseminaret. Dette inkluderte tolkevettreglene og heftet for bevisstgjøring i bruk av tolk. Det ble også brukt undervisningsfilm. Tatjana Fjelberg og Hanne Skaaden gjennomførte undervisningen. Det har vist seg i ettertid at seminaret samt fokus på tolkebruk har ført til at flere deltakere bruker tolk i sitt daglige arbeid.



Ressursperm

Mot slutten av fase 2 fikk deltakerne utdelt en ressursperm. Her ble det lagt inn sammendrag og referater fra all gruppeveiledning og fra alle fagseminarene. I heftet finnes også all kontaktinformasjon til de som har vært inne i prosjektet og en skissering av hvordan supporttjenesten fungerer. Deltakerne ble også fulgt opp med nyhetsbrev. Det er meget god tilbakemelding på at permene var nyttige. Alle deltakere hadde den med seg på evalueringsseminaret. Her har de referater fra alle aktiviteter i IFK inkludert egne notater fra kollegaveiledningen.

Veiledningsteknikker

Deltakerne var verken vant med in-service training eller kollegaveiledning satt i system da IFK-prosessen ble satt i gang.

In-service training innebærer at veileder følger med medarbeideren i møtet med brukeren, observerer og, i enkelte tilfeller veileder underveis i møtet (etter avtale). Medlemmet har i forkant gitt sin aksept til at veileder er med i møtet. Refleksjon, tilbakeblikk, undring, dialog og kunnskapstilfang er hovedformene på veiledningen etter møtet med brukeren. Det overordnede målet er bevissthet om egen jobbutførelse, egen adferd og egne holdninger, med forbedring av praksis og endelig mål.

IFK-programmet benytter en kollegaveiledningsmodell som er inkluderende, støttende og som underbygger selvinnsikt, selvtillit og bevissthet omkring kunnskap og valg. Modellen er strukturert og effektiv. Deltakerne får opplæring i verktøy som gir gode rutiner som på sikt skal gi gode resultater og kvalitetssikring av vedtak. Brainstorming og kollegiale råd er også viktige komponenter.

Kunnskap og kompetanseheving

Veiledning går over tid og gir ro til ettertanke og utprøvelse. Arbeidsstoffet i veiledning er hovedsaklig deltakernes erfaringer. Veiledning er basert på refleksjon over egen jobbutførelse. For at den skal kunne bli bedre, må man ha tid til å prøve ut det man reflekterer over. Veiledning er tilretteleggelse for oppdagelser. IFK-programmets veiledningsmodell er basert på et helhetlig menneskesyn, gestalt psykologi og konfluent pedagogikk. Helhetssyn på mennesket innebærer at kognitive aspekter (tanker, fornuft), affektive aspekter (følelser, kropp) og handlingsaspekter (handling) henger sammen. Hovedhensikten med veiledningen er å legge til rette for videre utvikling av yrkesutøverens kompetanse. Veiledning kan i denne sammenheng betraktes som et verktøy for kvalitetssikring av yrkesutøverens praksis. Veiledning dreier seg i stor grad om kommunikasjon. Ulike spørsmål og metoder som yrkesutøveren blir kjent med og erfarer i veiledning, legger til rette for refleksjon og oppdagelse.

Våre forventninger til læring hos deltakerne:

- Større kunnskap, forståelse og innsikt.
- Større kunnskap relatert til verdier, holdninger og følelser.
- Større repertoar av ferdigheter som anvendes avhengig av situasjon og kontekst.

Repertoaret av ferdigheter kan alltid videreutvikles. Nye metoder, teknikker og prosesser utvikles i forhold til problemløsning, konsekvensanalyser, kritisk tenkning, vurderinger og beslutningsevne. I denne prosessen går kunnskapen fra å være uartikulert til å finne sin artikulering gjennom anvendelse i jobben.



In-service training

Fase 2 vil normalt bli gjennomført innenfor en tremåneders periode. Hvis ønskelig kan prosessen gjennomføres på kortere eller lengre tid. For hver deltaker er uttak av arbeidstid kun 5 1/2 time. Årsaken til at in-service training ikke representerer noe videre uttak av arbeidstid er at deltakeren utfører arbeidsoppgaver under veiledningen. In-service training innebærer at veileder er med deltakerne i brukermøtet. Nødvendig tillit mellom deltaker og veileder forutsettes opparbeidet gjennom fase 1. Veileders deltakelse i møtet tas opp med bruker, som må godkjenne tilstedeværelsen før in-service training kan foregå.

Veileder Kari Svisdahl har reist rundt mellom trygdekontorene og veiledet hver enkelt i brukermøtene. Veiledningen med de som sitter i mottaket (resepsjon) har fungert bra, brukerne kommer kontinuerlig og veiledningen trenger ikke planlegges. Veiledning med saksbehandlere har vært litt vanskeligere å få organisert. Brukermøtet med den flerkulturelle brukeren skal avtales på forhånd, og dette skal koordineres med flere av deltakerne på samme trygdekontor. Dette har vært en utfordring. Innholdsmessig har in-service training vært meget spennende å arbeide med. Fra å være skeptiske til å bli observert i jobbutførelsen, har de fleste etterhvert sett på veiledningen som en mulighet til å bli bedre. De har sett på veileder som en ressurs som de benytter seg av og mange har følt seg privilegert. Nødvendig tillit mellom deltakeren og veileder er grunnleggende for en god prosess.

Kollegaveiledning

Fase 3 er siste fase i IFK-programmet og innebærer innføring i kollegabasert veiledning, trening i saksbehandling, samt oppfølging og veiledning. Deltakerne, som gruppevis har fulgt hverandre gjennom gruppeveiledning, fagseminarer og in-service training, vil etter oppstartsaktivitetene fungere som ressurspersoner for hverandre. Således er kimen lagt til videreføring og videreutvikling av den totale summen av den enkelte gruppedeltakers erfaring og kunnskap. Etter noen samlinger der gruppene jobber ut fra modellen selv, ble veileder tilkalt for spørsmål, videre undervisning og veiledning.

Kollegagruppene hadde i ulik grad behov for oppfølging. Noen kom lettere i gang enn andre. Noen grupper igjen justerte formen på kollegaveiledningen. Gruppene er fulgt opp og har rapportert skriftlig på at kollegaveiledningen fungerer. Å få kollegaveiledningen inn i faste former på det enkelte kontor har vært et hovedfokus, fordi dette gir størst sjanse for at ordningen vil vare nå som prosjektet er avsluttet. Dette betyr imidlertid ikke at det heretter vil gå helt av seg selv. Leder har en viktig oppgave i å følge opp arbeidet, og vi ser tydelig at det skulle vært satt av mer midler til oppfølging lokalt.



ENDRINGER SOM FØLGE AV IFK

Det har tydelig skjedd forbedringer hos deltakerne i IFK-programmet. I dette kapitlet vil vi vise områder hvor det har skjedd utvikling hos deltakerne. Her er en liten oppsummering fra evalueringen:

- Mer bruk av tolk.
- Fokus på språk og tålmodighet – prøver å forstå medlemmene.
- Kortere setninger i flerkulturelle samtaler.
- Forsøk på å forenkle vanskelig trykkespråk for medlemmer.
- Snakker langsommere.
- Lytter bedre.
- Bedre grep om samtalen, deltakerne leder og henger ikke etter.
- Bevissthet og planlegging av samtalen.
- Grensesetting i forhold til ordstrøm og repetisjoner samt offerrollen ("stakkars meg").
- Bedre håndtering av sinne og aggresjon hos bruker.
- Bedre håndtering av trusler og truende kroppsspråk og blikk.
- Bedre håndtering i forhold til takling av ulike emosjoner (depresjon, sorg, dødssyke, kronisk syke, syke barn, etterlatte).
- Større bevissthet om effekten av informasjon de gir til medlemmer (har de forstått eller har de ikke forstått?).
- Større sikkerhet i forhold til ulike roller: profesjonell, personlig og privat.
- Mellommenneskelige relasjoner i praksis, viser større varme.
- Bedre handlingskompetanse i forhold til rollen som inspirator og motivator for sykemeldte.
- Større kunnskap om andre offentlige etater.
- Større forståelse for årsakene til utfordringene/barrierene i den flerkulturelle samtalen.

Villighet og til å se kritisk på egen praksis

Et kjennetegn ved god yrkesutøvelse er evnen til å lære av egne erfaringer ved å reflektere over egen praksis. Evalueringen viser klart at mange av deltakerne har blitt mye modigere til å reflektere og se kritisk på egen jobbutførelse etter IFK-prosessen. Andre deltakere har fremdeles et stykke igjen før de får justert og endret egen praksis.

God dialog i brukermøtet

Det ser ut til at enkelte går dypere inn i arbeidet nå enn tidligere. De er mer interessert i detaljer i den enkelte sak og ser helhetlig på brukerens behov. Tidligere var det mer fokus på informasjon, orientering og det juridiske. Deltakerne viser klart at de er mer opptatt av å "hjelp" brukeren, lytte, forklare, gi og få forståelse om muligheter og forskjellige ytelser. Her følger noen sitater fra evalueringen:

- "Gi mottakeren forståelse for det jeg skal formidle slik at vedkommende kan ivareta sine interesser."
- "Hjelp noen til å finne løsninger selv, stille spørsmål."
- "Finne fram til den beste løsningen for brukeren, finne behovene og løsningene."
- "Veiledning er også at noen forteller meg hva jeg gjør galt."

Mange deltakere viser nå at de har et bedre fokus på brukerens behov i veiledningen, og det å få brukeren til å reflektere over egen situasjon og muligheter, mestre en god dialog og yte rådgivning. Deltakerne i IFK-programmet har fått større fokus på muligheter enn



begrensninger og er tydeligere på brukerens behov og premisser.

God kunnskap om veiledningsteknikker

Ut fra baselinedataene virker det som om deltakerne ikke helt forstår spørsmålet om hvilke veiledningsteknikker de bruker. Det kan se ut som om samtalen mellom den enkelte og brukeren er en rutine og at de ikke bevisst planlegger de ulike "trekkene" i samtalen ut fra målet for samtalen. De henger etter og har ikke "kontroll/ledelse over samtalen". Etter IFK har de blitt mer bevisst.

Som en følge av IFK er det en tydelig endring i forståelse av hva åpne spørsmål er og hvordan de skal brukes. De har i evalueringen synliggjort ganske detaljert hvordan de kan bruke åpne spørsmål, og hva de kan få ut av denne typen spørsmål. Før IFK var det også en dårligere forståelse for betydningen av lytting. Evalueringen viser at deltakerne har fått både bevissthet for perspektivene rundt lytting samt en bedre forståelse for behovet for selve metoden.

Større forståelse for etisk kunnskap i arbeidet

Etisk kunnskap er kunnskap relatert til normer og verdier samt konsekvenser av normer og verdier. En definisjon av etikk og moral er at etikk er overordnet moral, og at moral er etikk i praksis, men både etikk og moral henspeiler på hva som er rett og galt. Mange har liten kunnskap om etikk sett i forhold til den jobben de utfører. Det betyr ikke at de ikke utøver etikk, men de hadde før IFK liten bevissthet rundt etikk i daglig arbeid. Etter IFK viser deltakerne noe større forståelse for etisk kunnskap.

Bedre grep om samtalen

Alle opplever at de ikke har blitt respektert av visse brukere. Denne brukergruppen består stort sett av menn fra muslimske land, men også etniske nordmenn. Det gjelder mangel på respekt på mange nivå; alder, kjønn, kjefting, kvinnelige saksbehandlere, slamring med dører, telefonrør blir slengt på, nekter å ta et avslag, seksuelle tilnærmelser, stygge ord. Det ligger mye trykk i evalueringssvarene, man kan formelig kjenne sinnet som ligger bak uttalelsene.

Det er fortsatt mangler hva angår pedagogiske hjelpemidler som kan bidra til at saksbehandler får en enklere formidlingsjobb. Deltakerne sier at endel problemer kunne vært unngått med enkle informasjonsdokument på ulike språk. De etterlyser også verktøy til å "avsløre" misbruk eller forsøk på misbruk av trygdeytelser. Mistanke om misbruk fører ofte til stor slitasje på saksbehandler. Det har også vært fokus på manglende bruk av tolk. Praksisen med bruk av tolk er muligens for restriktiv. Det er viktig å se på hvordan denne praksisen kan endres. Selv antyder kontorene at tolkemidler går fra administrativ post på budsjettet og ikke fra stønadsposten. Det er uheldig at tolk skal konkurrere med administrative kostnader.

Det understrekes at ovennevnte problemområder først og fremst er basert på deltakernes synspunkter og konsulentenes observasjoner.



Post test 31 mars 2005

Prosjektledelsen arrangerte et evalueringsseminar 31 mars 2005 hos Fylkestrygdekontoret i Oslo. Det var viktig å få samlet alle som hadde deltatt i IFK-prosessen og få en oppsummering av erfaringer og inntrykk så langt. Det har vært en viktig faktor for prosjektledelsen å inkludere deltakerne i så vel valg av fagseminarer som valg av retning for IFK-prosessen. Prosjektet ønsket derfor å få tilbakemeldinger på hvordan IFK hadde fungert for den enkelte, slik at man kan justere IFK før neste prosess eventuelt settes i gang. 26 av 35 mulige deltakere kom til seminaret, herav to trygdesjefer. Dette var en overraskende god oppslutning.

Etter en gjennomgang av IFK-prosessen jobbet deltakerne i grupper med tilbakemeldinger til prosjektet. Spørsmålene var: Hva synes du er det beste med IFK-programmet? Har IFK-programmet noen svakheter slik du har opplevd det? Gi gjerne eksempler. Det kom mange interessante resultater ut av denne øvelsen. Her er en oppsummering av svarene fra gruppene.

Deltakerne er meget fornøyde med veiledningen, spesielt med in-service trainingen. Alle syntes fagseminarene var lærerike og nyttige. Læringsprosessen har ført til økt forståelse for andre kulturer og trygghet i samtalen med ulike brukergrupper. Mange nevnte at de har lært mye på et personlig nivå, for eksempel bevisstgjøring av egne fordommer. En gruppe nevnte spesielt at de har opplevd økt selvinnsikt og tryggere fremferd i vanskelige situasjoner. Flere deltakere trakk også frem at IFK har vekket nysgjerrigheten for andre kulturer og for å lære mer.

Alle deltakere ønsket seg flere fagseminarer, for eksempel om Pakistan, Sri Lanka, Romanifolket og sykdomsbegrepet. Det var også et gjennomgående svar at de syntes prosessen tok for lang tid, de ønsket seg en litt mer effektiv prosess i fremtiden. Noen deltakere presiserte også et behov for mer oppfølging i læringsprosessen.

Noen generelle kommentarer:

- Bedre til å bruke tolk og leie inn tolk.
- Bedre til å få til en god dialog og stor vilje til å forstå.
- Bedre på de lange setningene i møtet med flerkulturelle.
- Flinkere til å ta grep om samtalen og bruke skjemaene de har fått til å justere etter eget behov. Dermed bedre kvalitet på samtalen.
- Bedre på grensesetting av ordstrømmer fra folk i offerrollen.
- Bedre til å takle irritasjon og aggresjon.
- De føler større varme og godhet for brukerne.
- Oppfordring: La kvinnelige medarbeidere fortsette å holde kontrollen over vanskelige mannlige brukere. Dette har med respekt å gjøre.

En interessant bemerkning er at begge trygdesjefene som var tilstede ønsket seg et liknende opplegg for ledere. Det ble sagt at hvis lederne kunne få et skreddersydd IFK-program fikk medarbeiderne både pågangsmot og motivasjon til å gjennomføre egen prosess. Ledernes motivasjon var et essensielt punkt i diskusjonen. Det var enighet om at uten lederens motivasjon og engasjement ble det ingen god læringsprosess for medarbeideren. Forslaget var å kjøre et parallelt løp for ledere og medarbeidere for å få fullt utbytte av IFK-programmet.



Deltakernes egne kommentarer

Vi avslutter denne rapporten med utsagn om eget utbytte fra deltakerne i IFK-prosessen:

- IFK har vært en prosess med mange oppdagelser.
- IFK har vært morsomt!
- Helt ubevisst har jeg blitt bevisst, endret rutiner og fokus.
- Jeg har hatt stort utbytte av en til en veiledningen, jeg er privilegert.
- Hele kontoret skulle hatt det samme!
- Vi har nå god kommunikasjon og åpenhet i gruppen under kollegaveiledning.
- Jeg er tydeligere overfor brukerne.
- Flinkere til stille krav til brukerne.
- Jeg er ikke så redd for å gjøre galt i forhold til kultur.
- Jeg har klarere mål med samtalen.
- Jeg har større fokus i samtalen.
- Jeg forbereder meg bedre til møte med bruker, med punkter for å holde fokus og grepet om samtalen.
- Jeg lytter bedre.
- Økt forståelse for andre kulturer brukes aktivt i samtalen med brukeren.
- Vi har anvendt metoden fra kollegaveiledningen til andre saker på jobben.
- Vi har diskutert bl. a yrkesetikk, og det har åpnet barrierene mellom avdelingene på trygdekontoret.
- Vi som jobber som saksbehandler er blitt bedre kjent med problemene i mottaket (resepsjonen).
- Det er lettere å gå til kolleger å be om råd/diskutere saker nå.
- Jeg har brukt denne veiledningsmodellen i fagteamarbeidet også.
- Jeg har endret språket noe, snakker enklere.
- Jeg bruker åpne spørsmål som metode.
- Jeg ser hele kontoret på en ny måte.
- IFK har ført til en bevisstgjøring av våre fordommer.
- Jeg har hatt utbytte av kollegaveiledningen på flere arenaer: på jobben, hjemme og på barnas arena. Det er en helt ny måte å tenke på.
- Jeg har hatt utbytte av hele IFK i forhold til å bli bedre i veiledning.
- Jeg ser på brukermedvirkningen med nye øyne.
- Jeg er bedre i demping av aggresjon.
- Jeg er bedre på grensesetting ved usaklig opptreden.
- Vi har mer omsorg for hverandre.
- Vi tør å si ifra til hverandre ved irritasjon.
- Vi har fått etablert "tømmerutiner".
- Jeg opplever nå et bedre system ved møter.
- Vi er mer effektive på jobben!
- Godt at noen utenfra kunne få oppleve vår hverdag.
- Det var nyttige fagseminarer fordi vi selv fikk bestemme tema.
- IFK har vekket nysgjerrigheten på flere tema.
- Flott med positiv tilbakemelding fra dere om egen utvikling!



Hvor er vi i dag?

Vi har gjennom skreddersydde fagseminarer, gruppeveiledning, in-service training og kollegabasert veiledning nå fullført IFK-programmet ved 6 trygdekontorer.

Resultatene viser endring på tre nivåer:

- 1) Det individuelle plan – personlig utvikling og læring.
- 2) Den sosiale kontekst – bedre arbeidsmiljø ved økt trygghet.
- 3) Det samfunnsmessige plan – påvirket virkemiddelapparat mot endringer på mangfoldsplanet – f.eks. tolk, oversetting av dokumenter, fokus mot mangfold på arbeidsplassen.

Det har vist seg at integrert flerkulturell kompetanse gir et bedre arbeidsmiljø, høyere kvalitet på tjenestetilbudet og mer effektiv saksbehandling. Økt kompetanse har vist seg å føre til mindre usikkerhet i vurderingen av hva som er riktig saksavgjørelse. Økt kulturkunnskap og menneskekunnskap gir motivasjon i møtet med bruker og gode kommunikasjonsteknikker gir raskere fremdrift i brukermøtet.

Organisasjonsendring

Likeledes som innarbeiding av ny kunnskap er en form for innovasjon på individnivå, trengs innovasjon og endring også på organisasjonsnivå for å styrke minoritetsperspektivet i Trygdeetaten. Etaten har sine egne utviklingsmål. Prosjektet ønsker at denne rapporten skal studeres av kontorledere og ledere for andre virksomhetsområder i etaten. På et overordnet nivå vil prosjektgruppen understreke at det viktigste man kan gjøre for å oppnå endring i ønsket retning er å bygge en kultur for kunnskap og refleksjon over eget arbeid. Overgangen fra distanse til nærhetsarbeid i etaten må få følger for den enkeltes forståelse av egne arbeidsoppgaver. Å undre seg og søke ny kunnskap må oppmuntres og belønnes! Gjennom IFK-prosjektet har Trygdeetaten vist vilje til endring og at minoritetsperspektivet tas på alvor. Prosjektet har også bidratt til å tydeliggjøre etatens verdigrunnlag og trygdevettregler og derved styrke serviceprofilen for alle brukergrupper.

Prosjektet ble avsluttet juni 2005

Prosjektgruppen takker for samarbeidet og håper at IFK-prosessen har motivert til videre arbeid med veiledning og minoritetsperspektiv i Trygdeetatens tjenestetilbud.

Kulturell Dialog AS og Acanthus Pedagogisk Veiledningstjeneste
8 november 2005

