

## Verktøykasse for likeverdige offentlige tjenester på [www.imdi.no/verktoykasse](http://www.imdi.no/verktoykasse)



I Verktøykassa på [www.imdi.no](http://www.imdi.no) finner du omtaler og beskrivelser av metodeverktøyene, pdf-versjoner av rapporter, veiledere og lignende, og kontakt- og bestillingsinformasjon.

De fleste produktene i Verktøykassa er gratis, og fås tilsendt kostnadsfritt. Bestill via e-post [bestilling@imdi.no](mailto:bestilling@imdi.no).

Les mer om likeverdige offentlige tjenester på [www.imdi.no/loft](http://www.imdi.no/loft).

Kjenner du til verktøy og metoder som andre bør få glede av? Send melding om det til IMDi via [post@imdi.no](mailto:post@imdi.no)!

I denne "verktøykassa" har IMDi samlet kunnskap, verktøy og metoder for tilpasning til mangfold.

Verktøyene er ordnet i 7 kapitler etter funksjon. Noen verktøy har flere funksjoner, og ligger derfor i flere kapitler.

1. [Å måle mangfoldstilpasning](#)
2. [Forankring](#)
3. [Flerkulturell kompetanseutvikling](#)
4. [Tolking i offentlig sektor](#)
5. [Brukerdialog og brukervedvirkning](#)
6. [Tjenester rettet mot enkelte grupper](#)
7. [Tilrettelagt informasjon](#)

## 1. Å måle mangfoldstilpasning



Brukere av offentlige tjenester i Norge utgjør et stort kulturelt og etnisk mangfold. Det klokt å gjøre en enkel kartlegging av hvor godt en tjeneste passer brukernes behov før det settes i gang tiltak.

Benchmarkingverktøyet Mangfoldsspeilet kan gi svar og råd om hva det bør satses på for å bli bedre. Hvis en allerede vet at de ansatte har behov for å øke sin tverrkulturelle kompetanse, kan en enkel kartlegging avklare hva tiltakene bør omfatte.

1.1 [Mangfoldsspeilet – benchmarking](#)

1.2 [Kartlegging av kompetansebehov](#)

## 2. Forankring



Forankring i ledelsen og i alle deler av organisasjonen er avgjørende for at utviklingstiltak ikke bare skal bli et blaff.

Ildsjeleer er gode å ha, men alene kan de ikke skape endring.

Hovedmålene for tiltakene bør nedfelles i organisasjonens plan- og styringsdokumenter for å sikre forankring og gjennomføring.

2.1 [Alnatipset](#)

2.2 [Hordalandsmodellen – med kurs for tverrkulturell kompetanse](#)

2.3 [Minoritetsrådgivere i kommunen](#)

2.4 [Flerkulturell kunnskaps- og kompetansesenter](#)

## 3. Flerkulturell kompetanseutvikling



Erfaringer fra virksomheter som har lagt vekt på flerkulturell forståelse, er at de ansatte blir styrket i profesjonsrollen og at samspillet mellom tjenestebrukere og de ansatte blir bedre. Bedre og mer relevant kompetanse gir også mer effektive tjenester, mindre slitasje hos ansatte og større trivsel på arbeidsplassen.

3.1 [Hordalandsmodellen – med kurs for tverrkulturell kompetanse](#)

3.2 [Kursopplegg for kommuner](#)

3.3 [Mangfoldsveilederen](#)

3.4 [VI og DE. Kommunikasjon på tvers av kulturer](#)

3.5 [Erfaringer fra flerkulturell formidling](#)

3.6 [Somaliere i Norge – noen utfordringer](#)

3.7 [Minoritetsperspektiv i offentlige tjenester](#)

3.8 [Rasisme og etnisk diskriminering](#)

## 4. Tolking i offentlig sektor



God kommunikasjon er viktig for å oppnå inkludering og integrering i samfunnet. I saker hvor det er en språkbarriere er tolking et nødvendig hjelpemiddel for at offentlige tjenestemenn og fagpersoner skal kunne informere, veilede og høre partene i saken.

4.1 [Tolking i offentlig sektor](#)

## 5. Brukerdialog og brukermedvirkning



Brukerdialog og brukermedvirkning bidrar til å gjøre tjenester mer treffsikre, såfremt dialogen også inkluderer brukere med minoritetsbakgrunn.

Innvandrere finnes i dag i alle brukergrupper. I 2010 utgjorde de om lag 11 % av befolkningen.

Det nye mangfoldet kan by på praktiske og metodiske utfordringer for brukerdialogen.

- 5.1 [Veileder i brukerundersøkelser når innvandrere er brukere](#)
- 5.2 [Mangfoldsveilederen](#)
- 5.3 [Møllamodellen – medvirkningsbaserte metoder med fokus på lokale ressurser](#)
- 5.4 [Minoritetsrådgivere i kommunen](#)
- 5.5 [VI og DE. Kommunikasjon på tvers av kulturer](#)
- 5.6 [Inkludering og konflikthåndtering i bomiljø](#)
- 5.7 [Bygg broer, ikke murer](#)
- 5.8 [Samspillet skole - hjem](#)

## 6. Tjenester rettet mot enkelte grupper



Innvandrere utgjør ikke noen ensartet befolkningsgruppe. I likhet med etniske nordmenn kan de deles inn på flere måter, for eksempel etter livsfase og etter hvor de kommer fra.

I dette kapitlet finner du noen verktøy som retter seg mot slike undergrupper.

- 6.1 [Minoritetsperspektiv i tjenester for barn og unge](#)
- 6.2 [Flerkulturelt familievern](#)
- 6.3 [Flerkulturell eldreomsorg](#)
- 6.4 [Ungdom og tvangsekteskap](#)
- 6.5 [Pasienter med kroniske sykdommer](#)
- 6.6 [Somaliere i Norge](#)

## 7. Tilrettelagt informasjon



Korrekt informasjon om offentlige tjenester er nødvendig for at alle skal ha likeverdig tilgang til tjenester og tilbud.

Brukerne må få vite hva tjenesten går ut på, og om sine rettigheter og plikter.

Informasjon kan tilrettelegges på flere måter, som f eks å tilpasse innholdet til definerte målgrupper, eller bruke bilder, film eller lyd.

Opplæring av særskilte målgrupper kan også være en form for tilrettelegging. Vanligst er informasjon på aktuelle språk, enten skriftlig eller som lyd.

- 7.1 [Ny i Norge – praktiske opplysninger](#)
- 7.2 [LEXIN – nettbasert ordbok](#)
- 7.3 [Språkpermen – ord og begreper på sykehus](#)
- 7.4 [Bazar - netjtjeneste for språklige minoriteter](#)
- 7.5 [Informasjon om å bo i Norge](#)
- 7.6 [Bolig - en menneskerett. Kursopplegg for innvandrere](#)
- 7.7 [Barnehage - DVD med informasjon til småbarnsforeldre](#)
- 7.8 [Om sikkerhet og forebygging av ulykker](#)