



ARBEIDSFORSKNINGSINSTITUTTET AFI

# **Supported Employment for innvandrere med sammensatte bistandsbehov**

## **Håndbok i målgruppespesifikke metoder og verktøy**

**Tatiana Maximova-Mentzoni, Kristin Værhaug,  
Line Stene og Camilla Thevik**

OSLO METROPOLITAN UNIVERSITY  
STORBYUNIVERSITETET

Arbeidsforskningsinstituttet AFIs FoU-resultat 2019:08

Supported Employment for innvandrere med sammensatte bistandsbehov

Håndbok i målgruppespesifikke metoder og verktøy

Forfattere: Tatiana Maximova-Mentzoni, Kristin Værhaug, Line Stene og Camilla Thevik

Alle foto: Tatiana Maximova-Mentzoni

Prosjekt: Supported Employment for innvandrere med omfattende bistandsbehov

Prosjektleder: Tatiana Maximova-Mentzoni

Oppdragsgiver: Integrerings- og mangfoldsdirektoratet

© Arbeidsforskningsinstituttet AFI, OsloMet – storbyuniversitetet, 2019

© Work Research Institute (AFI), OsloMet – Oslo Metropolitan University, 2019

© Forfatter(e)/Author(s)

Det må ikke kopieres fra denne publikasjonen ut over det som er tillatt etter bestemmelsene i "Lov om opphavsrett til åndsverk", "Lov om rett til fotografi" og "Avtale mellom staten og rettighetshavernes organisasjoner om kopiering av opphavsrettslig beskyttet verk i undervisningsvirksomhet".

All rights reserved. This publication or part thereof may not be reproduced in any form without permission from the author.

Arbeidsforskningsinstituttet AFI  
OsloMet – storbyuniversitetet  
Pb. 4 St. Olavs plass  
0130 OSLO

Work Research Institute (AFI)  
OsloMet – Oslo Metropolitan University  
P.O.Box 4 St. Olavs plass  
N-0130 OSLO

Telefon: +47 93 29 80 30

E-post: [postmottak-afi@oslomet.no](mailto:postmottak-afi@oslomet.no)

Webadresse: [oslomet.no/om/afi](http://oslomet.no/om/afi)

Publikasjonen kan lastes ned fra [fagarkivet.oslomet.no](http://fagarkivet.oslomet.no)

Publications are available for free download from [fagarkivet.oslomet.no](http://fagarkivet.oslomet.no)

”

«Kjære jobbspesialist,

Du i din jobb kommer kanskje til å kjempe med egne fordommer og stereotyper, tvinge deg ut av komfortsonen og endre etablerte handlingsmåter. Hverdagen kommer med diverse utfordringer, og du vil kjenne presset på å finne balanse mellom det å jobbe ute og det å ha en kontorjobb. Men ... Du må huske at det er lov å prøve og å feile, spørre andre om råd, utforske og bruke kreativitet for å skape muligheter. Bruk den tiden du trenger for å finne en god løsning, fordi du jobber med mennesker i krevende situasjoner.

Min sønn på 7 år spurte meg en gang: Hva jobber du med, mamma? Jeg fortalte om jobben min som jobbspesialist for innvandrere så godt jeg kunne forklare det til et barn. Han sa til meg: «Mamma, jobben din er viktigere enn det å være lege, du gir andre håp og sjanse for et bedre liv ...»

Sønnen min hadde rett. Vi, jobbspesialister, gir kandidatene våre et håp om et bedre liv. Håp om at de også kan bidra til samfunnet i deres nye hjemland. Håp om at barna deres kommer til å ha et godt liv i Norge uten stigmatisering.

Mitt råd til deg er: Stå på, du gjør en fantastisk og kanskje verdens viktigste jobb – i hvert fall for dem det gjelder.»

Angelika Rusinek-Pietrzak,

en jobbspesialist i Jobbsjansen for hjemmевærende kvinner, NAV  
Sarpsborg

# Forord

Denne håndboken er basert på erfaringer fra et treårig forsknings- og utviklingsprosjekt «Supported Employment for innvandrere med sammensatte bistandsbehov». Prosjektet er utført av Arbeidsforskningsinstituttet ved OsloMet – storbyuniversitetet på oppdrag for og med finansiering fra Integrerings- og mangfoldsdirektoratet i 2016–2019.

Hensikten med prosjektet var å fremskaffe forsknings- og praksisbasert kunnskap om bruk av tilnærmingen Supported Employment (SE) i kvalifiseringstiltak for innvandrere. Totalt åtte caseprosjekter prøvde ut SE-femtrinnsprosessen og medvirket til metodeutviklingen. Prosjektene var fire introduksjonsprogrammer for nyankomne flyktninger og familiegjenforente med flyktninger og fire Jobbsjansen-prosjekter for hjemmeværende innvandrerkvinner.

Håndboken retter seg primært mot jobbspesialister for innvandrere med sammensatte bistandsbehov, men vi håper den også blir til støtte og inspirasjon for alle veiledere som jobber med arbeidsinkludering av denne målgruppen.

Håndboken er et supplement til eksisterende verktøy innen Supported Employment, for eksempel verktøykassen fra European Union of Supported Employment. Selv om håndboken gir en innføring i SE-femtrinnsprosessen og de generelle metodene, er dens primære oppgave å adressere målgruppespesifikke bistandsbehov og komme med utprøvde forslag til målgruppespesifikke metodiske tilnærminger i SE-femtrinnsprosessen.

Håndboken er utarbeidet i tett samarbeid med jobbspesialister i kvalifiseringstiltak for innvandrere i Oslo, Lørenskog og Sarpsborg. Vi vil takke metodeveileder Monica Gretland (NAV Sarpsborg) og jobbspesialistene Øyvind Taraldsen (NAV Søndre Nordstrand), Gudrun Totland Andersen (NAV Bjerke), Siri Høie (NAV Stovner), Thea Bjaaland (NAV Bjerke), Kathrine Svendsen (NAV Sarpsborg), Betty Koreh (NAV Stovner), Ann-Kristin Myklebust (NAV Søndre Nordstrand), Marianne Fuglestrand (NAV Søndre Nordstrand), Jill Figenschau (SEFI Gamle Oslo) og Angelika Rusinek-Pietrzak (NAV Sarpsborg) for deres begeistring for yrket, vilje til å utvikle egen kompetanse videre og alle refleksjoner som dannet grunnlag for håndboken.

Vi vil også takke ledere i organisasjonene tilknyttet FoU-prosjektet, nemlig Marie Skeid (NAV Sarpsborg), Arnt Ove Bjørkum (NAV Søndre Nordstrand), Kjersti Søyland (bydel Stovner i Oslo kommune), Hilde Selsing (flyktning- og innvandrertjenesten i Lørenskog kommune), Linn-Camilla Elvenes (SeFi i Bydel Gamle Oslo) og Astridur Lund (NAV Bjerke) for deres engasjement og tilrettelegging for både utprøving av SE i deres respektive organisasjoner og støtte dere har vist til jobbspesialistene under utviklings- og formidlingsarbeidet i prosjektet.

Kjære leser, håndboken er et inspirasjonshefte. Bruk gjerne håndboken som et utgangspunkt i utvikling av din egen portefølje med virkningsfulle metoder og faglige grep som kan hjelpe flere nye landsmenn med å få et bedre liv ved å ha en jobb i Norge.

Vennlig hilsen,

*Tatiana Maximova-Mentzoni* (PhD), seniorforsker ved Arbeidsforskningsinstituttet og prosjektleder for FoU-prosjektet «Supported Employment for innvandrere med sammensatte bistandsbehov»

Oslo, juni 2019

# Innholdsfortegnelse

<b>FORORD</b> .....	<b>3</b>
<b>SUPPORTED EMPLOYMENT: VERDIER OG FEMTRINNSPROSESSEN</b> .....	<b>6</b>
HVA ER SUPPORTED EMPLOYMENT?.....	7
HVA ER SUPPORTED EMPLOYMENT-FEMTRINNSPROSESSEN?.....	8
VERDISETT I SUPPORTED EMPLOYMENT-FEMTRINNSPROSESSEN .....	9
NÆRMERE OM TRINNENE OG METODER PÅ TVERS AV MÅLGRUPPER .....	10
<b>INNVANDRERE MED SAMMENSATTE BISTANDSBEHOV SOM EN MÅLGRUPPE I SE</b> .....	<b>14</b>
TYPER BISTANDSBEHOV HOS MÅLGRUPPEN.....	15
DE MÅLGRUPPESPEISIFIKKE BISTANDSBEHOVENE .....	17
I KVALIFISERINGSTILTAK FOR INNVANDRERE – HVEM FÅR SE? .....	18
HENVISNING TIL SE-OPPFØLGING I KVALIFISERINGSTILTAK FOR INNVANDRERE .....	20
<b>MÅLGRUPPESPEISIFIKKE GREP I SE</b> .....	<b>21</b>
TRE GJENNOMGÅENDE MÅLGRUPPESPEISIFIKKE METODEOMRÅDER.....	22
<b>MÅLGRUPPESPEISIFIKKE GREP PÅ TRINN 1: INNLEDENDE KONTAKT OG SAMARBEIDSAVTALE</b> .....	<b>24</b>
GENERELLE METODER PÅ TRINN 1 .....	25
METODER FOR BRUKERMEDVIRKNING PÅ TRINN 1 .....	29
METODER FOR SPRÅKSTØTTE PÅ TRINN 1 .....	30
METODER FOR STØTTE VED KULTURFORSKJELLER PÅ TRINN 1 .....	31
<b>MÅLGRUPPESPEISIFIKKE GREP PÅ TRINN 2: YRKESKARTLEGGING / KARRIEREPLANLEGGING</b> .....	<b>33</b>
GENERELLE METODER PÅ TRINN 2 .....	34
METODER FOR BRUKERMEDVIRKNING PÅ TRINN 2 .....	38
METODER FOR SPRÅKSTØTTE PÅ TRINN 2 .....	40
METODER FOR STØTTE VED KULTURFORSKJELLER PÅ TRINN 2 .....	42
<b>MÅLGRUPPESPEISIFIKKE GREP PÅ TRINN 3: FINNE JOBB</b> .....	<b>45</b>
GENERELLE METODER PÅ TRINN 3 .....	46
METODER FOR BRUKERMEDVIRKNING PÅ TRINN 3 .....	50
METODER FOR SPRÅKSTØTTE PÅ TRINN 3 .....	51
METODER FOR STØTTE VED KULTURFORSKJELLER PÅ TRINN 3 .....	52
<b>MÅLGRUPPESPEISIFIKKE GREP PÅ TRINN 4: SAMARBEID MED ARBEIDSGIVEREN</b> .....	<b>54</b>
GENERELLE METODER PÅ TRINN 4 .....	55
METODER FOR BRUKERMEDVIRKNING PÅ TRINN 4 .....	59
METODER FOR SPRÅKSTØTTE PÅ TRINN 4 .....	60
METODER FOR STØTTE VED KULTURFORSKJELLER PÅ TRINN 4 .....	62
<b>MÅLGRUPPESPEISIFIKKE GREP PÅ TRINN 5: OPPLÆRING PÅ / UTENOM ARBEIDSPASS</b> .....	<b>64</b>
GENERELLE METODER PÅ TRINN 5 .....	65
METODER FOR BRUKERMEDVIRKNING PÅ TRINN 5 .....	71
METODER FOR SPRÅKSTØTTE PÅ TRINN 5 .....	72
METODER FOR STØTTE VED KULTURFORSKJELLER PÅ TRINN 5 .....	74
<b>NÆRMERE OM METODER I «ETTEROPPFØLGING» (TRINN 5)</b> .....	<b>77</b>
VIKTIGE ELEMENTER I ETTEROPPFØLGING .....	78
<b>KVALITET I UTFØRING AV SE-FEMTRINNSPROSESSEN</b> .....	<b>82</b>
KVALITETSKRITERIER FOR UTVIKLING AV JOBBSPESIALISTBISTAND.....	83
<b>REFERANSER:</b> .....	<b>85</b>



# **Supported Employment: verdier og femtrinnsprosessen**

# Hva er Supported Employment?

Supported Employment eller SE er en felles betegnelse for en rekke tilnærminger til arbeidsinkludering, der de mest utbredte er femtrinnsprosessen, Individual Placement and Support (IPS) og Customized Employment.

Tilnærmingene har til felles at målgrupper for arbeidsrettet oppfølging er personer med sammensatte bistandsbehov som ikke mestrer å skaffe fast tilknytning til arbeidslivet på egen hånd.

De tradisjonelle målgruppene for SE er personer med funksjonsnedsettelse og personer med alvorlige psykiske lidelser.

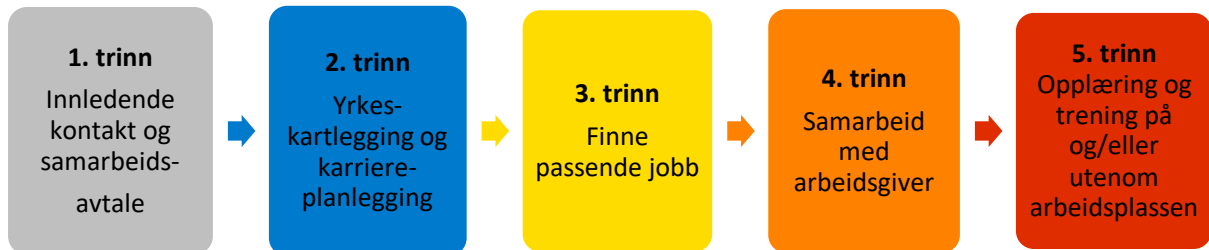
Felles karakteristika for de ulike SE-tilnærmingene er et sett med prinsipper og verdier for veiledning av arbeidssøkere, spesialisering av jobbspesialistrollen i tiltak eller organisasjon, SE-spesifikke metodiske verktøy samt bruk av ordinære arbeidsplasser med mulighet for ansettelse.

<b>Felles karakteristika ved SE-tilnærminger</b>	<b>Nærmere beskrivelse/eksempler</b>
<b>Sett med prinsipper og verdier for veiledning av arbeidssøkere</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Alle kan bidra på arbeidsmarkedet uansett deres begrensninger gitt riktig bistand («zero exclusion»).</li><li>• Arbeidssøkerens motivasjon og medvirkning blir vektlagt, arbeid skal ikke være en tvang.</li><li>• Utgangspunktet er alltid arbeidssøkerens ønsker og interesser («discovery»).</li><li>• Det tilbys tidsubegrenset oppfølging til personer som trenger det for å beholde arbeid.</li></ul>
<b>Spesialisering av jobbspesialistrolle i tiltak eller organisasjon</b>	Jobbspesialist er en veileder som jobber etter en SE-tilnærming for å hjelpe arbeidssøkere med å sikre jobbfastholdelse. Jobbspesialisten følger opp både arbeidssøker og arbeidsgiver.
<b>SE-spesifikke metodiske verktøy</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• tett individuell oppfølging av arbeidssøkere med mål om å holde på jobben, herunder også oppfølging av arbeidsgiver</li><li>• jobbmatch</li><li>• opplæring og trening på arbeidsplassen, samarbeid med arbeidsgiveren og proaktiv oppfølging av arbeidsrelasjonen mellom arbeidssøkeren og arbeidsgiveren</li></ul>
<b>Tidlig utplassering på arbeidsplasser</b>	Arbeidssøkere utvikler nødvendige ferdigheter på selve arbeidsplassen («place-train») framfor den tradisjonelle tilnærmingen som satser på kvalifisering før kontakt med arbeidslivet («train-place»).
<b>Bruk av ordinære arbeidsplasser med mulighet for ansettelse</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• unngår bruk av skjermet sysselsetting og frivillig arbeid</li><li>• lønnet arbeid framfor ulønnet praksis</li><li>• ingen arbeidspraksis uten tett oppfølging (ikke «place &amp; pray»)</li></ul>



# Hva er Supported Employment-femtrinnsprosessen?

SE-femtrinnsprosessen forutsetter at en jobbspesialist jobber systematisk med arbeidsrettet oppfølging av arbeidssøkere og arbeidsgivere ved å ta i bruk fem trinn.



Selv om en femtrinnsprosess skisseres ofte som en rekkefølge med trinnene, vil en jobbspesialist i praksis gå fram og tilbake på de ulike trinnene i oppfølging av en arbeidssøker. Målet med oppfølgingen er å hjelpe arbeidssøkeren med å skaffe fast tilknytning til ordinært arbeidsliv. Femtrinnsprosessen benyttes av jobbspesialister for å sikre en jobbmatch, «match between the job seekers' skills and support needs and the requirements of the job/employer» (EUSE 2010, s. 20).

---

«Fremgangsmåter som ikke inkluderer alle stegene i femtrinnsprosessen, er ikke Supported Employment» (SEQF 2018).

---

EUSE har nylig oppdatert definisjonen av SE ved å tydeliggjøre de fire dimensjonene<sup>1</sup> i SE-oppfølgingen «place – train – maintain – progress»:

1. **Finne en aktuell jobbmatch** – finne en passende jobb og arbeidsplass med muligheter for selvsysselsetting
2. **Opplæring og støtte på arbeidsplass** – gi støtte til å lære arbeidsoppgaver, inkl. en-til-en-støtte fra en jobbspesialist. Jobbspesialisten er på arbeidsplassen for å identifisere opplæring og støtte som trengs.
3. **Beholde jobb** – etter at arbeidsforholdet er etablert, fortsetter jobbspesialisten med å følge opp både arbeidssøkeren og arbeidsgiveren for å sikre at deres behov er tilfredsstillt.
4. **Støtte til videre karriereutvikling** – jobbspesialisten støtter personen og følger opp den videre karriereutviklingen.

---

<sup>1</sup> Definisjon av SE av EUSE: <http://www.euse.org/index.php/resources/what-is-se> [lokalisert 29.01.2019]

# Verdisett i Supported Employment-femtrinnsprosessen

1. Personer med funksjonsnedsettelse og/eller personer som er vanskeligstilte, kan bli et positivt bidrag til en arbeidsplass.
2. Personer med funksjonsnedsettelse og/eller personer som er vanskeligstilte, bør ha tilgang på en reell jobb hvor
  - den ansatte får ordinær lønn
  - den ansatte har samme vilkår og avtaler som andre ansatte
  - jobben hjelper den ansatte i å nå sine livsmål og ønsker
  - den ansattes rolle blir verdsatt av ledere og kollegaer
  - stillingen har samme arbeidstider som andre ansatte, og arbeidsforholdene er trygge
3. Supported Employment baserer seg på verdien om «ingen ekskludering»: Med riktig jobb og riktig bistand kan alle jobbe. SE-tilbyderen er upartisk og objektiv, rettferdig og etisk.
4. Supported Employment arbeider ikke etter en tilnærming hvor arbeidssøkere gjøres «jobbklare» før en ansettelse, men benytter seg av «place, train, maintain»-metodikk.
5. Å søke jobber bør skje så raskt som mulig.
6. Personer oppfordres til å ta egne valg og beslutninger i å nå sine karrieremål. Bistand er individtilpasset, og utgangspunkt og mål er alltid et vellykket ansettelsesforhold.
7. Det er et reelt samarbeid mellom arbeidssøkeren, familie og omsorgspersoner, arbeidsgivere, støtte i lokalsamfunnet og Supported Employment-tjenester.
8. Personer støttes i å bli fullverdige og aktive medlemmer både av arbeidsstyrken og i lokalsamfunnet, både sosialt og økonomisk.
9. SE-tilbyder anerkjenner viktigheten av at arbeidsgiver er en kunde av Supported Employment på egne premisser, og at arbeidsgiver har krav som må bli tilfredsstillt.
10. Supported Employment benytter seg av konseptet om «Verdsetting av sosial rolle (VSR)». Supported Employment anerkjenner at det å være en ansatt er en verdsatt sosial rolle. Å oppnå et ansettelsesforhold kan hjelpe til med å reversere sosial devaluering, noe som vil gi flere positive konsekvenser for personen.
11. Supported Employment har grunnlag i den sosiale modellen for funksjonsnedsettelse og anerkjenner at en funksjonshemning er et resultat av fysiske, organisatoriske og holdningsmessige barrierer i samfunnet. Å fjerne diskriminering krever en endring i hvordan man møter og tenker rundt organiseringen av samfunnet, i dette tilfellet å fjerne faktorene som hindrer ansettelse.
12. Supported Employment skal oppmuntre til karriereutvikling hos den enkelte ved å fremme læringsmuligheter og søke muligheter for utvidet ansvar.

European Union of Supported Employments Verktøykasse, 2010

# Nærmere om trinnene og metoder på tvers av målgrupper

Metodiske tilnærminger i SE-femtrinnsprosessen er beskrevet i *Verktøykasse for Supported Employment* utviklet av European Union of Supported Employment (EUSE 2010). Kvalitetskriterier for SE-femtrinnsprosessen finner man i *Supported Employment kvalitetsverktøy* (SEQF 2018). Begge dokumentene er et utgangspunkt for SE-oppfølgingen denne håndboken bygger på.



Verktøykassen gir en grundig innføring i de ulike trinnene. Den tilbyr en «hvordan-guide» som er aktuell uansett målgruppe, som vi kort oppsummerer i den følgende gjennomgangen av trinnene.

I praksis er det en viss overlapp mellom trinnene. Metoder på ett trinn kan brukes på et annet eller flere andre trinn. I hverdagen vil en jobbspesialist ta i bruk ulike verktøy fra ulike trinn.



Metodeanvendelsen er person- og situasjonsavhengig, og det er viktig å tilnærme seg situasjoner «utenfor normalen» på en kreativ måte.

## Trinn 1 – innledende kontakt og samarbeidsavtale

På trinn 1 foregår de første møtene mellom jobbspesialist og kandidat. Her legges det *grunnlag* for et mulig samarbeid, og det er viktig å bygge en tillitsfull relasjon fra starten.

Sentrale aktiviteter på dette trinnet er å:

- fortelle om hva SE er
- hjelpe en kandidat til å ta informerte valg om SE-tilbud
- avklare hvordan et samarbeid mellom jobbspesialist og kandidaten skal foregå
- starte med skisse til en jobbstøtteplan

Konkrete metoder som nevnes i Verktøykassen, er:

- «personlig fremtidsplanlegging» (Personal Future Planning)
- personlige støttenettverk (Circles of Support).

## Trinn 2 – yrkeskartlegging og karriereplanlegging

Trinn 2 forbindes med grundig og helhetlig kartlegging som identifiserer arbeidssøkerens interesser, ønsker, holdninger til arbeid, ferdigheter, evner, kompetanser og bistandsbehov.

Kartleggingen er individfokuset og sikter på å hjelpe arbeidssøkeren til å ta bedre informerte valg om jobbmuligheter. Kartleggingen gjøres med mål om

---

*«å oppnå en jobbmatch: best mulig samsvar mellom arbeidssøkers ferdigheter og behov for støtte, og en arbeidsgivers krav» (EUSE 2010, s. 23).*

---

Kjennetegn ved SE-kartlegging er ifølge Verktøykassen:

- Målet er å bevisstgjøre en arbeidssøker om jobbmulighetene, de respektive jobbkravene, bistandsbehovene og strategien for å nå mål om arbeid etter arbeidssøkerens ønsker.
- Kandidaten er aktiv i kartleggingen.
- Styrker, ressurser og muligheter vektlegges framfor begrensninger.
- Kartlegging anses som en personlig og innovativ prosess framfor en CV-aktig oppramsing av tidligere erfaringer.
- Kartleggingen bør gjerne foregå utenfor kontor og møterom.
- Kartlegging bør foregå gjennom aktiviteter der arbeidssøkeren er aktiv; «bedriftsbesøk, å snakke med forskjellige arbeidsgivere, jobbsmaksprøver, arbeidspraksis, å lese aviser, søke etter jobber på nettet, delta i rollespill og intervjuutøring er noen av mange aktiviteter som kan være nyttige i en yrkeskartleggingsprosess og for å finne passende jobber» (EUSE 2010, s. 71).
- Bruk gjerne grupper og samtaler med familie og andre i støttenettverket.

Andre metoder på trinn 2 fra Verktøykassen er:

- utvikling av en yrkesprofil
- bruk av jobbsmaking og korte praksisperioder for å kartlegge jobbønsker og bistandsbehov
- utvikling av en individuell handlingsplan med langsiktige mål/delmål, aktiviteter for å oppnå disse og ansvarsfordeling mellom en jobbspesialist og arbeidssøker

Kartleggings-skjemaet og jobbstøtte-/handlingsplanen skal oppdateres kontinuerlig i løpet av femtrinnsprosessen når jobbspesialisten blir bedre kjent med kandidaten.

## Trinn 3 – finne jobb

På dette trinnet er målet å få til en jobbmatch. Jobbspesialisten bruker tid på å:

- bli kjent med yrkeskrav
- utforske de ulike arbeidsplassene som kan være aktuelle for den konkrete kandidaten

- forså nærmere arbeidsgiveres behov for arbeidskraft og kravene de ulike arbeidsgiverne stiller
- avdekke eventuelle bistandsbehov på arbeidsplassen for at arbeidssøkeren skal ha forutsetninger for å lykkes i jobb

Metoder som nevnes eksplisitt i Verktøykassen, er:

- «jobbsnekring»: å konstruere en stilling hvor en jobbspesialist «gjennom kartlegging av arbeidsplassen og samtaler med de ansatte identifiserer uløste arbeidsoppgaver som svarer til arbeidssøkers behov og ferdigheter, og som også oppfyller arbeidsgivers behov for arbeidskraft og rekruttering» (EUSE 2010, s. 30)
- bruk av andre uformelle metoder for å finne jobb, for eksempel bruk av referanser, uformelle kontakter og utvidede arbeidspraksisperioder
- bruk av formelle metoder som jobbsøknader, å skrive/utvikle en CV og intervju trening
- bruk av proft markedsmateriell av god kvalitet som presenterer en jobbspesialistrolle og SE overfor arbeidsgivere
- bruk av «markedskontakter»
- jobbanalyse: nøye analyse av stillingen og bedriften, inkl. produktivitetskrav, kvalitetskrav, bedriftskultur, sosiale forhold, osv.
- gapanalyse: analyse av krav og forventninger fra arbeidsgiveres side og ressurser fra arbeidssøkerens side for å identifisere hvilken bistand en jobbspesialist/arbeidsgiver bør sette i gang for at arbeidssøkeren skal utføre arbeidsoppgavene på en tilfredsstillende måte
- forhandling av ansettelsesvilkår ved identifisert jobbmatch
- å introdusere støtten som trengs, og tilgjengelig bistandsnivå en jobbspesialist kan tilby for å hjelpe arbeidssøkeren til å integreres på arbeidsplassen og utføre arbeidsoppgavene på en tilfredsstillende måte
- 

#### Trinn 4 – samarbeid med arbeidsgiveren

I trinn 4 er det å bygge et partnerskap mellom en jobbspesialist og en arbeidsgiver i fokus. Det tar utgangspunkt i forståelse av krav, ønsker, behov og forutsetninger for å kunne tilby lønnet arbeid til en kandidat gitt god oppfølging fra jobbspesialistens side.



Til forskjell fra annen type arbeidsrettet oppfølging forutsetter samarbeid med arbeidsgiveren i SE at arbeidsgiveren er engasjert i prosessen.

Jobbspesialisten skal ikke først og fremst «selge» kandidater til arbeidsgiveren som om det skulle være tradisjonell arbeidsformidling av kandidater til arbeidsgiveren, men tilby sin oppfølging og støtte. Det å presentere og tydeliggjøre at jobbspesialisten er en ressurs for arbeidsgiveren, er en av de viktigste oppgavene på dette trinnet.

Verktøykassen blander noen metoder på trinn 3 og 4 og presenterer dem under det samme avsnittet. Det gjør det krevende å skille hva som er hva.

Verktøykassen understreker behovet for å utforske videre hvilke metoder som viser seg effektive på dette trinnet med tanke på de ulike og spesielt nye målgruppene i SE. Dette har vi gjort i prosjektet, og vi deler våre erfaringer i håndboken.

## Trinn 5 – opplæring på og utenom arbeidsplass

Ifølge Verktøykassen er trinn 5 «et kjerneelement i SE, og skiller SE fra tradisjonelle arbeidsmarkedstiltak» (EUSE 2010, s. 37). På dette trinnet framkommer betydningen av «place then train»-tilnærming.

Det er som regel større behov for bistand i startfasen, og det er der en jobbspesialist virkelig kan utgjøre en forskjell. På den annen side viser erfaringer at andre typer utfordringer ofte oppstår etter en tid i jobb, og etter at jobbspesialist har trukket seg ut av arbeidsforholdet. Derfor er den proaktive og langsiktige oppfølgingen fra jobbspesialist så viktig.

Type bistand tilpasses ulike målgrupper i SE, men også delmålgrupper (for eksempel personer med lave og høye kvalifikasjoner) og det konkrete individet, arbeidsplassen og bransjen.



Bistanden på trinn 5 avgrenser seg ikke til jobbrelevante oppgaver, men gjelder også andre forhold som har betydning for at personer får og beholder jobb.

Noen av metodene er:

- å avklare jobbspesialistens rolle på arbeidsplassen overfor arbeidsgiveren, kandidaten, kollegaer, eventuelt mentoren
- å gjøre en innledende oppgaveanalyse med læremål
- at type jobbspesialistbistand avtales nærmere med arbeidsgiveren, kandidaten og gjerne andre ansatte
- personlig og systematisk opplæring av kandidaten
- at jobbspesialisten fungerer som «et mellomledd mellom den ansatte, kollegaer og arbeidsgiver» (EUSE 2010, s. 40)
- å tilby rask bistand når det skjer misforståelser og konflikter
- å bidra til å få på plass «naturlig bistand» til arbeidsplassinkludering gjennom en intern mentor og kollegaer
- å tilby bistand på og utenom arbeidsplassen
- å utvikle og aktivt bruke individuell handlingsplan/opplæringsplan på arbeidsplassen;
- å gi eventuell innsikt i mangfoldsledelse til arbeidsgiveren
- å spesielt legge vekt på å få til sosial inkludering på arbeidsplassen
- at jobbspesialistens rolle er «å koordinere prosessen, basert på handlingsplanen, organisere møter med alle involverte aktører og ha det overordnede ansvaret for at den ansatte mottar støtten hun eller han trenger» (EUSE 2010, s. 98)
- observasjon er det viktigste verktøyet
- vær oppmerksom på eventuelle behov for å tilrettelegge arbeidsoppgaver og justere en jobb-beskrivelse ved å bruke jobbsnekring, jobb-berikelse eller jobbstripping.

# **Innvandrere med sammensatte bistandsbehov som en målgruppe i SE**

# Typer bistandsbehov hos målgruppen

Typer bistandsbehov hos målgruppen for SE virker inn på:

- kompetansebehov hos jobbspesialister for målgruppen
- nødvendig samarbeid i støtteapparatet
- organisering og implementering av et SE-tilbud for målgruppen
- effekter av tilnærmingen
- samfunnsøkonomisk nytte av SE framfor andre tiltak for målgruppen.

I SE tradisjonelt, er målgruppen personer som *selv ikke kan etablere langvarig tilknytning til arbeidsmarkedet*. Det er ofte personer med store helseutfordringer og funksjonsnedsettelse og bistandsbehov knyttet til disse utfordringene.

Erfaringer fra prosjektet *Supported Employment for innvandrere med sammensatte bistandsbehov* viser at bistandsbehovene hos målgruppen er

**svært komplekse, sammensatte og varierende.**

For en jobbspesialist for målgruppen er det viktig å anerkjenne at bistandsbehovene fremkommer på individ-, meso- og makronivåer og i samspill mellom disse



Kort oppsummert framkommer sammensatte bistandsbehov hos målgruppen som et resultat av:

- individuelle mangler og vansker
- mangel på effektiv offentlig og sosial støtte
- arbeidsgiveres utfordringer med å inkludere målgruppen uten støtte utenfra
- samfunnets juridiske og kulturelle landskap, som kan være krevende for innvandrere å finne innpass i på egen hånd.



## Mikronivå

- Bistandsbehov for å bedre norskkunnskaper
- Bistandsbehov ved avklarte og uavklarte helseutfordringer
- Bistandsbehov ved lav jobbsøkerkompetanse
- Bistandsbehov pga. manglende arbeidserfaring fra Norge eller generelt
- Bistandsbehov pga. manglende formell kompetanse og lite skolegang fra hjemlandet
- Bistandsbehov pga. formell kompetanse som har liten verdi i Norge
- Bistandsbehov for å styrke selvtillit, selvfølelse og få til mestringsfølelse
- Andre bistandsbehov

## Mesonivå

- Bistandsbehov ifm. utfordrende familiesituasjon
- Bistandsbehov ifm. store omsorgsoppgaver
- Behov for støtte for å unngå «praksisfellen»
- Behov for støtte på arbeidsplassen
- Bistandsbehov for mer tilrettelagt kartlegging
- Bistandsbehov for å fasilitere medvirkning
- Behov for mer effektiv språkstøtte
- Bistandsbehov for å beherske kulturforskjeller
- Behov for en annerledes arbeidsrettet oppfølging
- Behov for «tettere oppfølging» av støtteapparatet

## Makronivå

- Bistandsbehov i møte med samfunnets lover, regler, krav og plikter
- Bistandsbehov i møte med regler i norsk arbeidsliv
- Bistandsbehov for å skaffe «hvit jobb» med «hvit lønn»
- Bistandsbehov for å unngå utnyttelse og forskjellsbehandling i arbeidslivet

For nærmere beskrivelse av ulike typer bistandsbehov hos målgruppen se kapittel 2 i rapporten «Supported Employment i kvalifiseringstiltak for innvandrere» (Maximova-Mentzoni mfl. 2019).

Samlet ser bistandsbehovene for målgruppen ut til å kreve bedre integrasjon av sosialfaglig oppfølging, pedagogisk språkopplæring og økonomisk veiledning i den spesialiserte arbeidsrettede oppfølgingen (SE). Dette tverretatlige samarbeidet er i liten grad utviklet i dette prosjektet, men behovet for det er klart påpekt.

## De målgruppespesifikke bistandsbehovene

Vår forskning viser at målgruppen «innvandrere med sammensatte bistandsbehov» skiller på noen områder seg fra andre målgrupper i SE (Maximova-Mentzoni mfl. 2019). Dette gjelder:

- språkstøtte
- støtte med hensyn til kulturforskjeller
- støtte til å få brukermedvirkning gitt kulturforskjeller
- familiesituasjon som byrde framfor støtte i under arbeidsinkludering.

I det videre vil vi følge en casebeskrivelse for å illustrere bistandsbehov og jobbspesialistenes bistand:



*Alina kom som flyktning til Norge i 2014, sammen med sin mann Hasim og deres tre små barn. Hun er 30 år gammel. Hun har 8 års grunnskole fra Afghanistan. Hun har ikke tatt noen utdanning siden hun måtte hjelpe til på gården hjemme hos sine foreldre frem til hun giftet seg i en alder av 19 år. Første barn ble født i 2009, andre barn i 2011 og 2012.*

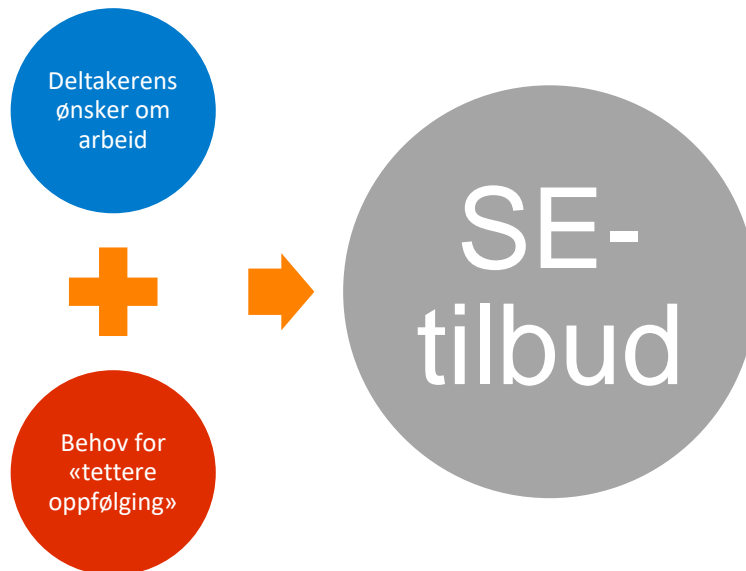
*Hun har deltatt i introduksjonsprogrammet, hvor hun har vært i praksis i kantine for å lære seg språk samtidig som hun har gått på norskundervisning på voksenopplæringen. Etter hun var ferdig med introduksjonsprogrammet, var hun hjemme en stund før hun startet opp i Jobbsjansen høsten 2017.*

*Alina ble henvist til en jobbspesialist i Jobbsjansen på bakgrunn av hennes dårlige fremdrift i språket, samt sosial kontroll hjemmefra. Veilederen hennes i Jobbsjansen beskrev henne som kuert og sliten. Samtidig var det problematisk med høyt fravær ved tidligere praksisplass og på skolen.*

*Det er ønskelig at hun tas inn i SE for å få tettere oppfølging og bli bedre i språket. Hun er motivert, men usikker på hva hun kan jobbe med, og det må kartlegges nærmere hvilke utfordringer hun har. Mannen hennes mener hun må finne seg en jobb i butikk eller barnehage. De snakker bare morsmål hjemme.*

# I kvalifiseringstiltak for innvandrere – hvem får SE?

Vurderingen av om SE er et riktig tilbud for den enkelte kandidaten i kvalifiseringstiltak for innvandrere, bør være en profesjonell vurdering. Den gjøres basert på kandidatens ønsker om arbeid og behov for «tettere oppfølging».



Behovet for *tettere arbeidsrettet oppfølging* kan framkomme for eksempel hos:

- kandidater som programrådgivere, Jobbsjansen-veiledere eller andre NAV-veiledere tidligere har forsøkt ulike tiltak og metoder overfor uten å se noe progresjon i arbeidstilknytning (men helst burde disse kommet i SE før alle andre fordyrende og tidsforlengende tilbud)
- kandidater som er i fare for å falle ut av Intro (for eksempel de som har mistet motivasjon for å være i tiltaket eller i norskopplæring)
- kandidater som programrådgiveren erfarer det er vanskelig å finne praksis til
- kandidater med «vanskelig opptreden» som for eksempel oppleves av programrådgivere eller lærere som konfliktpersoner, personer som er vanskelig eller umulig å kommunisere med, eller personer som nekter å ta imot råd og veiledning
- kandidater med ekstra «sosiale utfordringer» som for eksempel store omsorgsoppgaver eller negativ sosialkontroll i familien
- kandidater som trenger oppfølging på arbeidsplassen, som selv ikke klarer å dra nytte av praksisen eller framstå som potensielle kandidater for ansettelse
- kandidater med lave norskkunnskaper, lav jobbsøkerkompetanse, manglende arbeidserfaring fra Norge og hjemlandet
- kandidater med helseproblemer, men som også kan jobbe litt



### En jobbspesialist forteller: tettere oppfølging

«... hvis jeg skal se på forskjellen på tradisjonell veiledning i Jobbsjansen og det med SE-oppfølging ...

Det kan være dager hvor jeg kanskje ser kandidaten hver dag. Det kan være fordi kandidaten har spørsmål konkret i forhold til jobb, det å gjøre arbeidsoppgavene. Det kan være i forhold til

'Hva gjør jeg med den søknaden her når NAV sender meg brev som jeg ikke forstå noe av?'

eller

'Hva skal jeg gjøre med legen min når legen min ikke hører på meg, fordi helsen min er dårlig, så jeg får ikke gjort den jobben jeg ønsker å gjøre?'

Sånn som den ene kandidaten min som hadde vanskeligheter hjemme, som man også da kanskje bare lyttet til, kunne gi noen små råd til, var og observerte i butikken og la trykk på hvor bra hun var i jobbsituasjonen – for å styrke motivasjonen hennes.

Utrygge oppgaver som ... hun ene som ikke ville i kassa, som var redd kassa, men etter hvert ble hun jo varmere i trøya, til etter to måneder i butikk, når hun sa 'ok, jeg kan prøve litt, det var ikke så farlig likevel, men da må du stå ved siden av meg'. Og da kan jeg stå ved siden av.

Jeg kan kjøre først for å vise hvor buss-stoppet er. Jeg kan kjøre for å vise 'mjølkeruta' til bussen, sånn at de ikke er redde for det.

Alle sånne småting som hjelper ... Observasjon, ja ... Sitte som en sånn liten flue på veggen, følge med, hvor er det ting trykker, hva kan jeg motivere med i dag ...

Det er det som er den store forskjellen mellom hvordan du jobber i Jobbsjansen, og hvordan du jobber i SE.»

# Henvisning til SE-oppfølgning i kvalifiseringstiltak for innvandrere

Her gir vi et eksempel på en god praksis når det gjelder rutiner for henvisning til SE-oppfølgning i Jobbsjansen og introduksjonsprogrammet.

Organisasjonen så det som viktig å skaffe en felles forståelse for målgruppen for SE i tiltakene. De har derfor utviklet «innmeldingsrutiner til SE» som inneholder:

- et henvisningsskjema med en del opplysninger om kandidaten (som språknivå, helse, yrkeserfaring, tidligere praksis og kartlegging)
- inntakskriterier for SE-oppfølgning
- vurderingskriterier

**Inntakskriterier** i denne casen er tydeliggjort slik:

- Det skal foreligge en kartlegging av kandidaten.
- Det skal foreligge karriereveiledning (jobpics, vie, SCI).
- Kandidaten skal ha ferdig utfylt CV (for å kunne vite noe om kvalifikasjoner og kompetanse kandidaten har: bedre grunnlag for å finne passende jobb).
- Kandidaten skal være i Jobbsjansen eller introduksjonsprogrammer i minimum seks måneder. Dette er for å sikre at kandidaten har fått med seg noe språkopplæring, og i tilfelle introduksjonsprogrammet benyttet seg av rett og plikt til norskopplæring.
- Introduksjonsprogram-kandidaten skal ha vært i arbeidspraksis i tre måneder. Dette gir et bedre grunnlag for å kunne vurdere kandidaten mot en reell jobb. Jobbspesialisten får da noe kjennskap til hvordan kandidaten fungerer på en reell arbeidsplass (med tanke på for eksempel punktlighet og forhold til oppgaver). Tidligere erfaringer fra arbeidspraksis vil også gi en pekepinn på hvilke jobber kandidaten absolutt ikke vil satse på.

**Vurderingskriterier** i denne casen var tydeliggjort slik:

- Kandidaten skal ha sammensatte utfordringer.
- I tillegg til språklige og kulturelle utfordringer bør det være andre særlige forhold, f.eks. helseutfordringer, funksjonsnedsettelse, osv.

Dette eksemplet viser en måte å integrere en jobbspesialistrolle i kvalifiseringstiltak for innvandrere på.

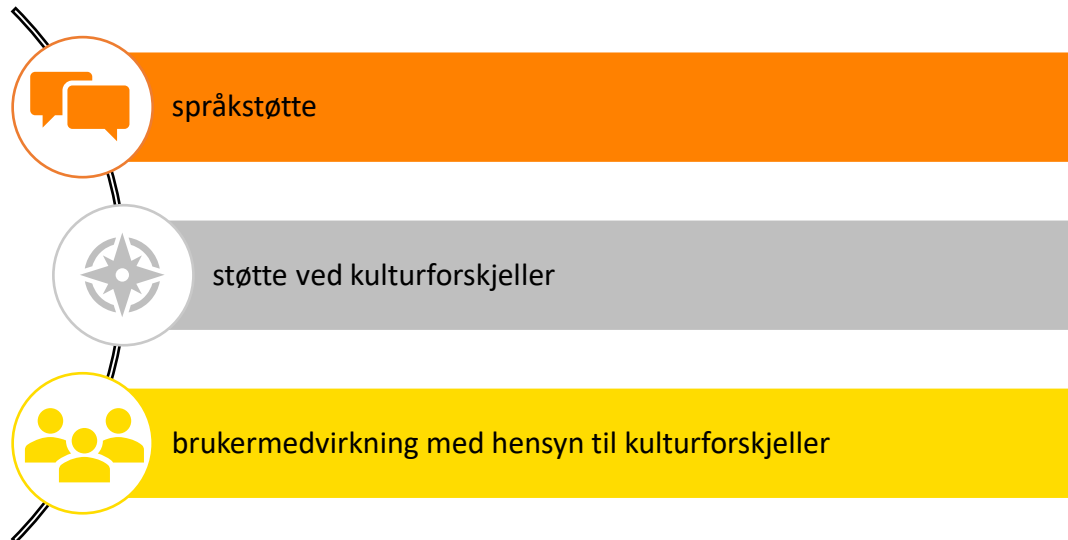
Her er det tatt hensyn til at kandidaten i introduksjonsprogrammet har rett og plikt til norskopplæring. Det er også gjort et forsøk på å nærmere definere de særskilte bistandsbehovene for kandidater til SE-oppfølgning. Til slutt viser eksemplet at det ved henvisning til SE er viktig å bygge på tidligere veiledning kandidaten har fått i tiltaket.

Vedlegg 1 beskriver henvisningsrutinen nærmere.

# **Målgruppespesifikke grep i SE**

# Tre gjennomgående målgruppespesifikke metodeområder

Erfaringer fra FoU-prosjektet viser at det for målgruppen «innvandrere med sammensatte bistandsbehov» er behov for å supplere hvert trinn i femtrinnsprosessen med metoder som gjelder:



Dette supplementet til andre metoder i SE vil bidra til å kunne tilby et mer treffsikkert SE-tilbud for målgruppen.

Disse metodeområdene viser seg å være hovedskillet i anvendelsen av SE-femtrinnsprosessen for innvandrere med sammensatte bistandsbehov sammenlignet med tradisjonelle SE-målgrupper.

## **Språkstøtte**

Mange personer i målgruppen har lave norskkunnskaper av ulike årsaker: variert kvalitet på opplæringstilbud i Kommune-Norge, norskopplæringstilbud som ikke er godt nok for personer med lite skolegang, helseutfordringer, lærevansker, osv.

Jobbspesialisten kan ta i bruk metoder for språkstøtte gjennom hele femtrinnsprosessen. Det er spesielt viktig at jobbspesialisten tilbyr språkstøtte i tilfeller der en kandidat ikke samtidig får tett oppfølging av en norsklærer.

Språkstøtte for målgruppen handler ikke bare om å formidle informasjon på en enkel og forståelig måte slik det legges vekt på i SE generelt.



Språkstøtte handler om enkle verktøy for å bedre norskkunnskapene til kandidatene. Det handler om å bruke kommunikasjon mellom jobbspesialist, kandidat og arbeidsgiver for å styrke kandidatens selvtillit i kommunikasjon på et fremmed språk, og med dette øke sjansene for å få jobb.

### Støtte ved kulturforskjeller

Metoder for støtte ved kulturforskjeller er viktig å ta i bruk som en respons på et annet målgruppespesifikt bistandsbehov, nemlig behovet for å beherske kulturforskjeller.



Denne typen støtte gjelder både kandidaten og arbeidsgivere.

Behovet er størst i oppfølging av personer som kom fra land med stor kulturell avstand fra Norge (f.eks. Eritrea sammenlignet med Polen).

Dersom en jobbspesialist i utgangspunktet har lite forståelse for og kompetanse om sin egen kultur samt andre kulturer, tværkulturell kommunikasjon og mangfoldsledelse i flerkulturelle organisasjoner, bør h\*n være spesielt oppmerksom på å tilegne seg denne typen kompetanse og utvikle videre kultursensitivitet for å kunne proaktivt tilby støtte ved kulturforskjeller.

Ved oppfølging av arbeidssøkere fra målgruppen er det også viktig at en jobbspesialist er bevisst på at utfordringer på arbeidsplassen ikke nødvendigvis skyldes kulturforskjeller. Det å ha første jobb og det å være ny på en arbeidsplass kan i seg selv være utfordrende.

### Støtte i brukermedvirkning med hensyn til kulturforskjeller

Å oppnå brukermedvirkning er et grunnleggende element i SE.



Når det gjelder målgruppen, kommer det flere kulturspesifikke nyanser som gjør at jobbspesialistene har behov for flere metoder for å oppnå selvbestemmelse og egen innsats hos målgruppen.

Mange i målgruppen kommer fra land med såkalt «høy maktavstand» i relasjoner. Det vil si at de er vant til å vise respekt for autoritet. Det viser seg for eksempel i det at de forholder seg til jobbspesialisten som til «en som bestemmer».

Videre har mange i målgruppen lav selvtillit og selvfølelse som følge av et utfordrende migrasjons- og integreringsløp. De har kanskje ikke arbeidserfaring fra før, eller de har selv søkt mange jobber uten å bli innkalt til et intervju, eller de har vært på flere arbeidsplasser uten at det resulterte i jobbtilbud.

I tillegg viser erfaringer fra prosjektet at det er behov for bruk av egenaktiviteter på trinn 1–3 når SE tilbys i kvalifiseringstiltak for innvandrere. Dette er viktig for å:

- sikre medvirkning og medeierskap
- aktivisere kandidater ved bruk av målrettede aktiviteter innen et SE-løp
- kunne dokumentere kandidatens egenaktivitet som en del av et fulltidsprogram i tiltakene

I videre gjennomgang av trinnene presenterer vi jobbspesialistenes metoder og faglige grep med særlig vekt på de tre ovennevnte områdene.



# **Målgruppespesifikke grep på trinn 1: Innledende kontakt og samarbeidsavtale**

# Generelle metoder på trinn 1



Her er en jobbspesialist og en kandidat i en av de første samtalen. Jobbspesialistens målsetting med første møte er å etablere kontakt, fortelle om SE og bygge tillit. Samtalen går rundt hva samarbeidet med jobbspesialisten innebærer, og at det er kandidaten selv som bestemmer. Mange kandidater er ikke vant med å ta egne valg. Under en samtale som dette er det viktig å bruke god tid, forenkle språket og gi kandidaten tid til å tenke og respondere. Jobbspesialisten forteller om jobben sin og hva som motiverer henne til å gå på jobb hver dag: «Når noen jeg hjelper, får betalt jobb, er jeg like glad som arbeidstaker», forteller jobbspesialisten. Jobbspesialisten oppmuntrer også kandidaten til å fortelle om sine ønsker og drømmer for livet i Norge. Når møtet er over, har jobbspesialisten fått et første inntrykk av hva kandidaten interesserer seg for, nettverket hennes, norskerferdigheter og motivasjon for jobb. De blir enige om å møtes igjen om kort tid for å snakke om prosessen videre.

## Uttrykt motivasjon for arbeid

*I Verktøykassen* framkommer det at personer i SE-oppfølging skal ønske å komme seg i arbeid.

Når det gjelder målgruppen, kommer et ønske om arbeid ikke nødvendigvis tydelig til uttrykk.

- Kandidaten kan ha få eller ingen referanserammer til arbeidslivet.
- Det kan være vanskelig for personen å forestille seg hva det vil si å være i jobb, spesielt med tanke på familie–jobb-balanse.
- Noen har kanskje dårlige erfaringer fra tidligere arbeidspraksis og arbeidsrettede tiltak.
- Kandidaten kan ha lav selvtillit eller lite innsikt i egne ressurser.

Alt dette kan påvirke at personene ikke uttrykker tydelig et ønske om arbeid eller virker umotivert. Jobbspesialistens oppgave blir da å hjelpe kandidater med å bygge opp jobbinteresse og uttrykke et ønske om arbeid og SE-oppfølging.

- Dette kan for eksempel gjøres ved at en jobbspesialist sammen med kandidaten gjennomgår tidligere erfaringer med praksisplasser og eventuell frykt forbundet med jobb for å forstå manglende motivasjon for arbeid.

- Andre verktøy kan være motiverende intervju og diskusjoner om betydningen av arbeid, fordeler ved å ha en jobb og muligheter for tilpasninger for å få dette til.
- Jobbspesialisten kan også her bruke seg selv og sine livserfaringer for å diskutere motivasjon.

### SE og jobbspesialistens rolle

Jobbspesialisten må også forklare på en enkel måte hva Supported Employment (SE) er.

Her kan det brukes egne forenklede skjematiske modeller eller informasjonsbrosjyrer. SE kan forklares til kandidaten ved bruk av praktiske eksempler for hvert trinn, for eksempel hva som skal gjøres, deres rolle/medvirkning og jobbspesialistens rolle.

Det er viktig å forklare hva en jobbspesialist er. Ordet kan brukes som et verktøy for både å ta opp det språklige og vekke engasjement hos kandidaten.



Her forklarer jobbspesialisten hvem hun er, og hvordan det forventes at de samarbeider for at kandidaten får seg jobb. Jobbspesialisten begynner med å spørre kandidaten hva han selv mener ordet «jobbspesialist» betyr, gir kandidaten tid til å forklare hva de tenker, og bygger videre på det. Deretter forklarer jobbspesialisten ordet med vekt på det språklige. Jobbspesialist er et sammensatt ord. Jobbspesialisten deler opp ordet i to. Først forklarer hun ordet «jobb», og så «spesialist». Til slutt gjentar hun hele ordet høyt sammen med kandidaten. **Jobb + spesialist = jobbspesialist**. For at en kandidat lettere skal forstå hvilken støtte en jobbspesialist gir, og hvilken rolle kandidaten selv har i samarbeidet, er det viktig å forklare at en jobbspesialist er en spesialist på å finne jobb, men at det er kandidaten som bestemmer selv etter egne jobbønsker, og at de skal jobbe sammen om å finne jobben.

- Det er også viktig å forklare jobbspesialistens rolle sammenlignet med programrådgiver/NAV-veileder.
- Det er viktig å tydeliggjøre hvordan ansvarsdelingen i oppfølging av kandidaten skal være mellom jobbspesialist og programrådgiver/NAV-veileder overfor kandidaten.

Bruk gjerne visuelle virkemidler som en enkel tegning i tillegg til konkrete eksempler på oppgaver som jobbspesialisten nå tar over, og andre som NAV-veilederen beholder.

### Enkel kartlegging

Foreta gjerne allerede nå en enkel «kartlegging». Hensikten med denne vil være å

- bli kjent med kandidaten
- analysere språknivå og spor
- få innsikt i verdier og kulturforskjeller
- få fram jobbønsker
- fange opp selvopplevde begrensninger
- få tak i det som understøtter motivasjon for arbeid

En jobbspesialist kan benytte en intervjujurnal med enkle spørsmål som for eksempel (se også vedlegg 2):



Det er viktig at kartleggingen som settes i gang ved første møter med kandidaten, bygger på de eventuelle tidligere kartleggingene av kandidaten gjort av programrådgiver/Nav-veileder. Forbered gjerne spørsmål ut fra tidligere kartleggingsnotater om kandidaten. Det kan gi kandidaten en følelse av at man går videre, og man behøver ikke å foreta gjentatte skritt som ikke førte til jobb.

### Kontrakt

Gjennomlesing og undertegning av en gjensidig forpliktende kontrakt for SE-oppfølging er en viktig aktivitet på trinn 1. Eksempel på kontrakt, se vedlegg 3. Noen kandidater vil kanskje gjerne tenke seg om og lese igjennom kontrakten alene eller sammen med familien, før de undertegner. Det avtales da frist for dette, og avtales en ny møtedato. I tilfelle med kandidater med lave norskkunnskaper er det viktig at kontraktsmøter gjennomføres med en profesjonell tolk til stede. Dette er for å sikre riktig forståelse av forventninger, forpliktelser og samarbeid.

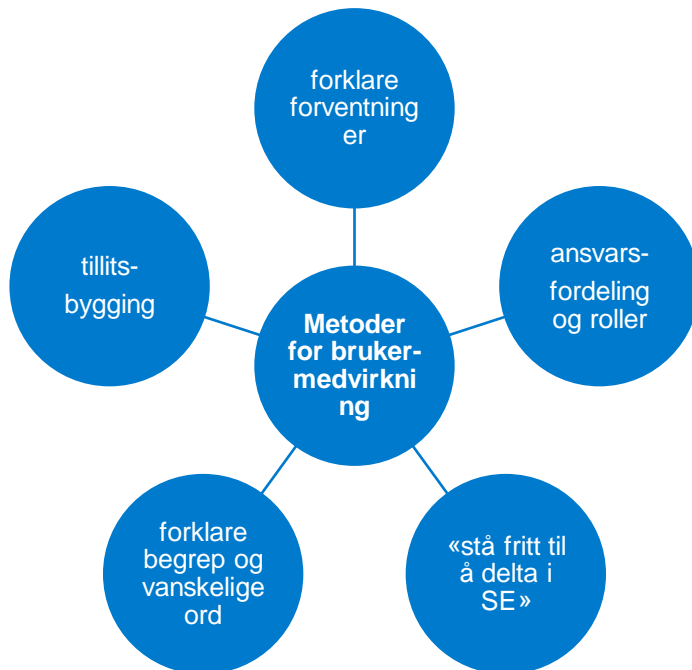
Det er viktig at man også nå avklarer framtidige kommunikasjonsmåter mellom kandidat og jobbspesialist. Her kan man f.eks. bli enig om at informasjon om møter eller besøk gjøres på mail,

telefon eller SMS. Viktig her er at jobbspesialisten avklarer om kandidaten kan bruke disse verktøyene, faktisk leser mailen sin og at hun/han svarer bekreftende på meldinger/mail.

### **Jobbstøtteplan**

Undertegnes kontrakten/avtalen i første møte, kan arbeidet med å etablere felles overordnede mål og utvikling av en løpende jobbstøtteplan starte allerede i første møtet.

# Metoder for brukermedvirkning på trinn 1



Det er mange vanskelige begreper som kandidatene må forstå og forholde seg til, og derfor må de være deltakende og medvirkende. Det er jobbspesialistens oppgave å forklare disse ordene og begrepene slik at de blir reelt forstått. Bruk gjerne tolk i første møte for å sikre at kandidaten forstår.

Selv om det som sies og leses, blir oversatt, kan det være klokt å be kandidaten gjenfortelle/bekreftede med egne ord, som igjen blir oversatt til norsk for å sikre at han/hun faktisk har forstått innholdet.

Bruk gjerne konkrete eksempler/fortellinger for å forklare meningen med ord og uttrykk.

Jobbspesialisten må forklare hva det betyr «å stå fritt til å samtykke for å delta i SE». Utfordringen her kan være at kandidaten har deltatt i andre tiltak før, som føles mer eller mindre frivillig.

- Bruk konkrete eksempler: Hva skjer om kandidaten takker nei? Hva slags tilbud får han/hun da?
- Forklar på samme måte ord som konfidensialitet, taushetsplikt, samtykkeerklæring, som står i SE-kontrakten.
- Forklar hva som forventes av brukermedvirkning, for eksempel slik: «jobbspesialist veileder – kandidat bestemmer»; «vi jobber i team; jeg gjør mine oppgaver – du gjør dine».

Bruk gjerne mer uformelle rammer for møter enn det som tradisjonelt er vanlig, for å bli kjent og skape tillit. Møt hverandre på kafé eller gå en tur sammen. Om det er mest hensiktsmessig å møtes på et kontor hos jobbspesialisten, kan en kopp kaffe/te og kjeks være det som skal til for å skape en mer uformell atmosfære.

Bruk tid på tillitsbygging! Ha et individuelt utgangspunkt. Noen tar det lengre tid å skape en god kontakt med, mens andre ønsker å tenke over om de vil være med i SE. Jobbspesialisten kan gjerne fortelle om egne erfaringer og egen livshistorie for å bli kjent.



## En jobbspesialist forteller:

«Jeg setter meg ved siden av og ikke overfor en kandidat, for å skape en mere likeverdig atmosfære».



# Metoder for språkstøtte på trinn 1

I forbindelse med den første kontakten er det nyttig å identifisere språknivå og kommunikative ferdigheter hos kandidaten. Mange har lave eller utilstrekkelige norskkunnskaper.

- Innhent f.eks. informasjon på nivå fra norsklæreren på voksenopplæringen eller tidligere programrådgiver/NAV-veileder. Kunnskap om dette vil gi deg som jobbspesialist et utgangspunkt for å tilrettelegge for språkstøtte.
- Det er viktig i denne fasen å etablere et godt og tett samarbeid og sette i gang oppfølgingsmøter med kandidatens norsklærer på voksenopplæringen. Det vil gi jobbspesialisten innsikt i det kandidaten har lært på skolen, og gi et godt utgangspunkt for å legge til rette for språkstøtte. Undervisning på skolen og arbeid/praksis skal vært godt integrert og bygge på hverandre<sup>2</sup>.



Ref. Folkeuniversitetet

Bruk tolk om du mener det er behov for det. Se vedlegg 4 om praktiske tips ved bruk av tolk.



## Råd/tips - Hvordan kommunisere godt muntlig med kandidat med lavt språknivå?

- Snakk langsomt og tydelig (ikke høyt!).
- Unngå fagtermer og fremmedord.
- Bruk dagligdagse ord og uttrykk.
- Si heller noe med en setning / liten fortelling enn et generelt ord/uttrykk.
- Bruk kroppsspråk.
- Bruk bilder.
- Bruk korte setninger.
- Gi kandidaten tid og mulighet til å bekrefte/avkrefte.
- Lytt.
- Si/gjenta det som blir sagt
- Oppmuntre kandidaten til å bruke hjelpemidler som kroppsspråk, bilder, Google.

<sup>2</sup> Mer om temaet: <https://www.kompetansenorge.no/Norsk-og-samfunnskunnskap/arbeidsrettet-opplaring/#ob=16860>

# Metoder for støtte ved kulturforskjeller på trinn 1



Bruk de første samtalerne til å få innsikt i *kulturelle verdier*.

- Få kandidaten til å fortelle om livet sitt, tidligere jobb, familien, hjemlandet osv.
- Hvordan artet for eksempel en helt vanlig dag eller uke seg?
- Ofte har de bilder på mobilen. Få dem til å vise deg bilder, og snakk sammen om disse.
- Avklar hva personen absolutt ikke kan tenke seg å jobbe med, eller hvilke oppgaver som ikke kan utføres grunnet religiøs overbevisning.
- Plukk for eksempel bildekort eller bilder fra Jobpics og bruk dette som utgangspunkt for samtale.
- Still praktiske spørsmål om samarbeidet med jobbspesialisten. Er

det f.eks. problematisk for kandidaten (særlig kvinner) å bli observert ute med en ukjent (særlig i tilfelle mannlige jobbspesialister)?

- Det er nyttig for jobbspesialisten å ha noe kunnskap om forholdene i kandidatens hjemland og kjennetegn ved den nasjonale kulturen; gode kilder her kan være nettsidene til NUPI eller landinfo.no, som omhandler lett tilgjengelig informasjon om politikk, historie og kultur for land og regioner i verden.
- Møt gjerne familien for å få en forståelse av familiesituasjonen, eventuelle begrensninger eller støttemuligheter, samt verdier og kulturforskjeller.



## En case – eksempel på hvordan anvende metoder og verktøy på trinn 1



Alina er i første møte med en jobbspesialist. Hun forteller om hvor hun er født, om hvor hun vokste opp, familiesituasjon, utdanning, erfaringer fra jobb og interesser hun hadde da hun var liten. Dette gir jobbspesialisten et innblikk i historien til Alina, hvem hun er, og hva hun har av erfaringer med utdanning og arbeidsliv.

Jobbspesialisten avslutter samtalen med å spørre om hun kan tenke seg å delta i SE? Jobbspesialisten forklarer hva SE er, ved å bruke en enkel modell med de fem trinnene på et ark. Hun eller han gir eksempler på aktiviteter og bistand på hvert trinn og forklarer hva en jobbspesialist gjør. Alina blir veldig motivert av at hun kan få hjelp til å finne en ordentlig betalt jobb av en som er «spesialist», som hun sier.

Likevel virker Alina litt tvilende og vil diskutere dette med sin mann. Jobbspesialisten avtaler et nytt møte ganske raskt. Neste samtale er også på kontoret til jobbspesialisten, denne gangen med tolk til stede. Alina er så svak i språket (svak A2) at dette er nødvendig for at hun forstår hva hun forplikter seg til.

Alina forteller at hun ønsker å delta, og at hun håper på å få jobb ganske snart. Jobbspesialisten sier at det kan være mulighet for det, men at vi først må få på plass de papirene som trengs for å delta i SE. Alina smiler. Hun spør om det er langt til jobben, fordi hun er redd for å kjøre buss: «Jeg har aldri kjørt buss.» Jobbspesialisten forteller at når de finner en arbeidsplass til henne, så skal de sammen dra dit slik at hun blir trygg på å ta kollektivt. Alina sier at det var hun glad for, ellers ville det blitt vanskelig for henne.

Jobbspesialisten går gjennom kontrakten slik at kandidaten vet hva som kreves, og hvilke rettigheter hun har. Det samme skjer med samtykke- og taushetserklæring samt informasjon om fraværsreglene. Alina sier hun gleder seg og er motivert.

Hun spør også om hva som er forskjell på å delta i Jobbsjansen-prosjektet og det å være med i SE? Jobbspesialisten forteller at jobbspesialisten i SE gir akkurat den typen tett oppfølging:

- som det å kunne kjøre buss med kandidaten når hun er utrygg første gang hun skal til arbeidsplassen, eller
- observere henne på arbeidsplassen og hjelpe til ang. arbeidsoppgaver hun ikke er så trygg på, eller
- veilede når det gjelder regler og rutiner hun må forholde seg til ved sykdom hos barna eller henne.

Jobbsjansen har ikke den muligheten med så tett oppfølging.

Dessverre kommer ikke Alina til neste avtalte time på grunn av sykt barn. Hun spør om hun kan ta med barnet til samtale, og det fraråder jobbspesialisten. Det blir avtalt ny tid. Alina kommer til samtale, men forteller at barna har vært mye syke, og at mannen hennes ikke vil være hjemme med barna når de er syke. Jobbspesialisten noterer dette ned som et oppfølgingspunkt.

## **Målgruppespesifikke grep på trinn 2: Yrkeskartlegging og karriereplanlegging**

## Generelle metoder på trinn 2

### Tradisjonell kartlegging

Det kan i en tidlig fase være nyttig å bruke tradisjonelle metoder og verktøy for karriereveiledning inne på kontor. Kartlegging bør bygge på tidligere kartlegging og sette i gang refleksjoner om temaer innen tidligere mestring, karriereverdier og personlighet.

Eksempel på verktøy her kan være Wie, JobPics, Vip24, Structured Career Interview (SCI).

I kartlegging av tidligere arbeidserfaring ved samtale/intervjuform er det viktig å være så konkret som mulig. Spør f.eks. «Hva gjorde du?», «beskriv omgivelsene», «beskriv lederen», «Hva lærte du?» osv.

### Kartlegging utenfor kontor

En viktig SE-tilnærming til kartlegging er kartlegging ute i stedet for inne på kontoret. Velg steder som passer best for temaet som skal kartlegges. Eksempel kan være møter hjemme hos kandidaten, byvandring og det å sammen besøke ulike arbeidsplasser der kandidat og jobbspesialist går rundt, observerer og snakker om arbeidsoppgaver, maskiner/verktøy/hjelpemidler, tempo osv.



Jobbspesialisten foretar en bli kjent- / kartleggings samtale utenfor kontor. Kartlegging utenfor kontoret er en viktig del av arbeidet til en jobbspesialist. Det gjelder å skape en atmosfære der kandidaten føler seg inspirert til å fortelle om seg selv. Det å skulle fortelle noen du egentlig ikke kjenner så godt, om deg selv kan være krevende. Når en jobbspesialist stiller spørsmål i sammenheng med det begge ser, opplever eller sanser sammen, kan det lede til samtale. Møter utenfor kontor gir mulighet for en jobbspesialist til å observere kandidaten i mer naturlige omgivelser og finne ut hva kandidaten trives og ikke trives med. Slike møter kan føre til opplevelser av en mer likeverdig relasjon mellom en jobbspesialist og kandidaten, og det i sin helhet fører til en bedre dialog. Det kan nok hende at jobbspesialisten og kandidaten kan bli både raskere og bedre kjent.



## Byvandring

Et godt alternativ under kartlegging er å foreta en byvandring.

Målet med en byvandring kan være for eksempel:

- å finne ut hvor kandidatens interesser ligger
- hva som motiverer kandidaten
- å sammen besøke arbeidsplasser kandidaten har interesse for

Jobbspesialisten kan allerede her snakke om jobbsmak og forklare hva det er.

Det å se og å oppleve noe sammen kan motivere en kandidat som er på et tidlig stadium i sitt mellomspråk, til å ta språket i bruk.

Det er andre sider ved en kandidat og en jobbspesialist som kommer til syne når de beveger seg ut av kontoret. Det å observere hvordan kandidaten er i møte med andre, bidrar til å raskere finne ut hvem personen er, og hva de egentlig vil.



Her er en jobbspesialist og en kandidat på byvandring. Tøyen-torget, som bildet over viser, byr på muligheter for samtaler om ulike typer bedrifter og kandidatens jobbinteresser og kompetanser.

## Jobbsmak og jobbskygging

Noe senere i kartleggingen, når kandidaten har kunnskap nok til og kommer med egne ønsker om arbeidsgiver/bransje eller yrke, kan metoder som jobbsmak, jobbskygging, korte praksisperioder eller arbeidsutprøving brukes.

Et eksempel på *jobbsmak* kan være at kandidaten i to–tre dager får prøve ut ulike oppgaver hos en arbeidsgiver. På en *jobbskygging* observerer kandidaten andre i jobbutførelsen.

Jobbsmak kan brukes både som et verktøy under kartlegging (trinn 2) og et verktøy for å finne passende jobb (trinn 3). Jobbsmak har fordeler både for *arbeidsgiver* og *kandidat*.

For arbeidsgiver er jobbsmak et godt virkemiddel til å få testet ut kandidatens kompetanse og eventuelle opplæringsbehov og å bli kjent med kandidaten. For kandidaten gir jobbsmak en mulighet til å:

- teste ulike typer jobber dersom man er usikker på hva man vil jobbe med
- undersøke hvordan yrket utøves i Norge sammenlignet med arbeidsplasser kandidaten har erfaring fra i hjemlandet eller andre land
- avklare motivasjon for denne typen arbeid



*Til sammen er jobbsmak et verktøy for å unngå unødvendig lange praksisforløp og potensiell misnøye forbundet med det.*

Jobbspesialisten kan arrangere flere jobbsmaker etter kandidatens kompetanse og interesser. Det kan føre til en bedre jobbmatch.



Kandidaten er på jobbsmak på et gipsmakeri.

## Handlingsplan



En handlingsplan gir et konkret bilde av hva som skal skje fremover i tid, og gir kandidater trygghet i og forutsigbarhet om hva som skal skje fremover.



*Benytt gjerne et skjema med illustrasjon av veien til jobb eller lag en tegning sammen.*

The slide features a title and a subtitle, followed by a visual timeline and a signature section.

**Handlingsplan – veien mot jobb**  
TIDSLINJE OG DELMÅL I LØPET AV PERIODEN

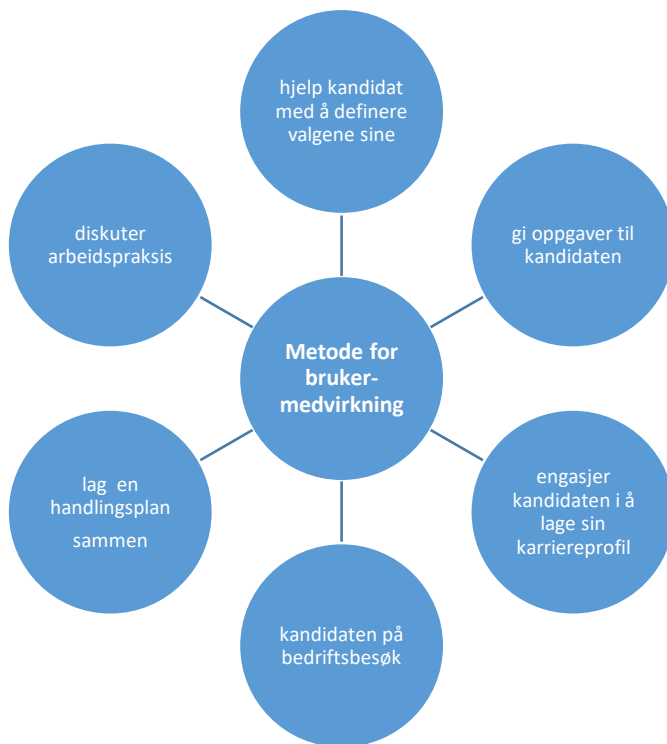
The timeline consists of a cluster of orange dots on the left, followed by five orange chevron arrows pointing right, and finally a large orange circle containing the word "Jobb".

Avtale om handlingsplan mellom:

\_\_\_\_\_

Deltager \_\_\_\_\_ Jobbspesialist \_\_\_\_\_  
Dato: \_\_\_\_\_ Dato: \_\_\_\_\_

## Metoder for brukermedvirkning på trinn 2



For å styrke medeierskap til prosessen er det viktig å finne **egne aktiviteter** for kandidaten på trinn 2 samt benytte seg av andre tilnærminger for å styrke brukermedvirkning.

Å gi oppgaver til kandidaten er en måte å tydeliggjøre egne aktiviteter på:

- Oppmuntre kandidaten til å foreta noen bedriftsbesøk på egen hånd i bransjen personen ønsker å jobbe i.
- Gi en konkret oppgave for bedriftsbesøk: Gi for eksempel en skriftlig oppgave å notere hva slags arbeidsoppgaver som gjøres på de ulike arbeidsplassene kandidaten har interesse for, osv (se et eksempel i vedlegg 5). Svaret kan brukes både i refleksjon senere og som språkstøtte.

Engasjer kandidaten i å ha et ansvarsforhold til karriereprofilen og jobbstøtteplanen som dere utvikler sammen.

- Sett av god tid til å snakke om mål og mening med ønsker og valg.
- Bruk gjerne aktiv lytting og åpne spørsmål.
- Få kandidaten til å tenke igjennom og reflektere selv.
- Gi gjerne en hjemmeoppgave. For eksempel kan de skrive et brev om drømmejobb der de finner ut om yrket, arbeidsoppgaver eller utdanningskrav.

Utforsk muligheter for godkjenning av utdanningen med NOKUT, og vurder eventuelt realkompetanse gjennom fylkeskommunen. Eksempel her kan være:

- Gå inn på NOKUT, Kompetanse Norge eller fylkeskommunens nettsider sammen med kandidaten.
- Hjelp kandidaten med å forstå hvilke krav som stilles.
- Gi eventuelt det som oppgave å finne ut av hva som må til for å få godkjent formell kompetanse.

”

#### **En jobbspesialist forteller:**

En måte å motivere kandidater/arbeidssøkere på er å invitere med en jobbspesialist/veileder som selv har utenlandsk bakgrunn, som kan fortelle sin historie og vei til arbeid i Norge. De kan både indentifisere seg med arbeidssøker og oppmuntre dem videre til å stå på videre når veien kan virke lang og vanskelig. Gjennom andres historier til jobb kan arbeidssøker få økt motivasjon og tro på at det er mulig.

Kort praksis eller arbeidsutprøving kan være aktuelt for å bekrefte kompetanse som kandidaten oppgir, men som ikke kan bekreftes av en referanse.

- Diskuter forskjeller mellom jobbsmak, arbeidspraksis og lønnet arbeid med kandidaten. Mange har et negativt forhold til praksis og har en oppfatning av at det er gratisarbeid og utnyttelse.
- Her er det viktig å gi god informasjon om rammene for en praksis og fortelle hvilken støtte som vil bli gitt av jobbspesialist, for at intensjonen for praksisen holdes.

I denne fasen er det også viktig å jobbe med å hjelpe kandidaten med å utvikle selvtillit og tro på at jobben i Norge er mulig. Det er et viktig motivasjonsfremmende arbeid.

Eksempler på faglige grep er:

- Samtaler om tidligere erfaringer fra praksisløpet for å indentifisere eventuelle hindre eller negative erfaringer
- Inviter en jobbspesialist/veileder i NAV, gjerne med synlig innvandrerbakgrunn, til å fortelle om sine utfordringer på vei til jobben i Norge, og hva som skulle til for å bli det man er. Inviter tidligere kandidater til å fortelle om sine kvalifiseringsløp og etablering i arbeidslivet.

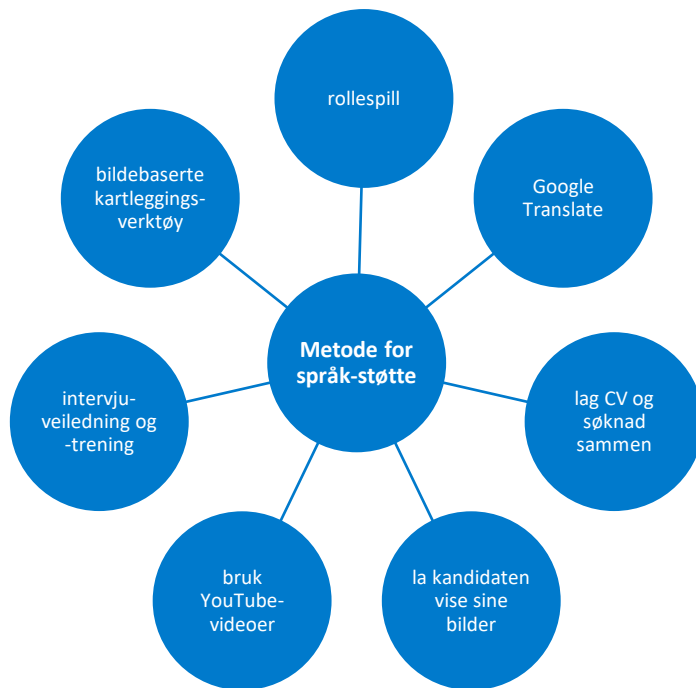
”

#### **En jobbspesialist forteller:**

Ett av Jobbsjansen-prosjektene hadde en gruppeundervisning på CV, søknad og motivasjon. Der fikk innvandrerkvinnene i prosjektet treffe hverandre og dele historier. Jobbspesialisten inviterte også tidligere Jobbsjansen-kandidater som nå var i jobb, for å dele sine historier om hvordan de hadde kommet i arbeid. De fortalte hvordan jobbspesialisten hadde hjulpet dem og støttet dem i prosessen med å komme i jobb. Dette kan være med å øke motivasjonen for kandidater som kan føle at de står alene i veien mot jobb.



## Metoder for språkstøtte på trinn 2



- I samtaler om ulike temaer: Still mange tilleggsspørsmål; utforsk meningen med ord.
- La kandidaten selv bruke Google Translate.
- Inviter kandidaten til å vise deg bilder på sin mobiltelefon fra livet i hjemlandet.
- Bruk YouTube og annen lett tilgjengelig informasjon på nett til å utforske og diskutere tema om yrker og arbeidsliv i Norge sammen med kandidaten.
- Sjekk Kompetanse Norges sider om karriereveiledning for integrering<sup>3</sup>.

- Bruk bildebaserte kartleggingsverktøy for personer med lite norskkunnskaper, eks. JobPics eller Vip24. Et eksempel på hjemmeoppgave kan være å bekrefte interessekartlegging med JobPics ved å la kandidaten få med seg en oppgave hjem der h\*n krysser av for enkle utsagn som er sanne/usanne om seg selv. Her vil h\*n da også lære ord og setninger som er nyttig senere i jobbsøking og intervjusituasjon.
- Skriv CV og eventuelt søknadsbrev sammen – bruk prosessen som et verktøy i språkstøtte. Her vil kandidaten lære ord og uttrykk til å beskrive tidligere erfaring, kompetanse, personlige egenskaper osv. som kan brukes i senere jobbsøk eller intervjusammenheng.
- Bruk intervjutrening for å hjelpe kandidaten med å finne gode formuleringer og bli trygg til å presentere seg på norsk. Verktøy her kan være egen CV, søknad og en jobbannonse. Plukk ut kompetanse, arbeidsoppgaver, personlige egenskaper som matcher, øv på synonymer og historier som kan brukes til å svare på spørsmål som kan komme fra en arbeidsgiver. Gjør et rollespill med «arbeidsgiver», kandidat/arbeidssøker og en observatør.



### Råd/tips:

Selv om det vanligvis er en norsklærer som hjelper kandidaten med språkutvikling, kan det være greit for en jobbspesialist å ha forståelse for hvordan man lærer et fremmed språk.

I denne forbindelsen er forståelsen av mellomspråk aktuelt. Mellomspråket er det språket individet produserer på ulike stadier mens de lærer et nytt språk.

Denne kunnskapen vil styrke jobbspesialistens kompetanse innen språkstøtte samt gi kunnskap om hvordan man forklarer dette til en arbeidsgiver.

<sup>3</sup> Ressurser for karriereveiledning for integrering hos Kompetanse Norge:  
<https://www.kompetansenorge.no/Karriereveiledning/karriereveiledning-for-integrering/ressurser-for-veiledning/>

## Bruk av bildekort

Bruk av bildekort er en måte å kartlegge kandidaten med lave norskkunnskaper på. Bildekortene har til hensikt å trygge kandidaten til å fortelle på norsk hvem de er, og hva de liker / ikke liker. Ved bruk av diverse typer bildekort (egenskaper, ord, arbeidsoppgaver, yrker) kan jobbspesialisten finne ut kandidatens interesser, holdninger, egenskaper og fremtidsønsker. Fordelene er at det går raskere å få samtalen i gang, kandidaten føler seg tryggere, de får innsikt i hvordan de ser seg selv, og får selv reflektere over hva slags egenskaper som trengs i ulike yrker.



Her foretar en jobbspesialist en kartleggingssamtale med en kandidat ved bruk av bildekort.

Kandidaten som er på et tidlig stadium i sitt mellomspråk, vil lettere kunne kommunisere via bildekort.

For eksempel kan et spørsmål som «Liker du å rydde, eller er du ryddig?» være vanskelig å forstå. Det blir lettere å forstå det når en jobbspesialist samtidig viser bildet.

Når kandidaten kjenner seg igjen i et bilde, smiler han og sier entusiastisk: «Sånn. Jeg. Meg». Jobbspesialisten sier da bekreftende: «Du liker å rydde!» «Ja», svarer kandidaten. Det er en hyggelig måte å minnes på sine sterke sider.

## Metoder for støtte ved kulturforskjeller på trinn 2



I samtale om karriereplanlegging kan jobbspesialisten ta opp spørsmål knyttet til kultur generelt og religionsutøvelse spesielt. For eksempel:

- I hvilken grad er det viktig for kandidaten at dette synliggjøres?
- I hvilken grad kan religionsutøvelse være en barriere for ulike typer jobber?

Kunnskap om ulike religioner, symboler og verdier kan være en fordel i denne sammenhengen.

Kanskje kan det engasjeres en flerkulturell karriereveileder?

I tillegg kan det være viktig for jobbspesialistene å utvikle handlingsmåter slik at de kan fange opp de ulike verdiene kandidatene har knyttet opp til religionsutøvelse, og veie dem opp mot jobbmuligheter og behov for eventuelle tilpasninger.

Et eksempel er klesdrakt og bruk av religiøse hodeplagg. Dette er et sensitivt tema som bør tilnærmes forsiktig. Kandidatens egne religiøse overbevisning gir utgangspunkt for diskusjon av aktuelle arbeidsplasser og behov for eventuelle tilpasninger for religionsutøvelse på arbeidsplassen. Jobbspesialistens rolle er da å hjelpe med å diskutere valg og eventuelle konsekvenser.



### Råd/tips:

Ikke vær redd for å ta opp spørsmål vedrørende religion og kultur når det gjelder jobb. Se muligheter, ikke begrensninger. «Kan du jobbe med svinekjøtt?» Hvis nei, «hvorfor ikke?» «Hva om du bruker hansker?» osv.

Finn ut hvilke krav til kvalitet som stilles i yrket, før kandidatens oppstart i jobb. Krav til nøyaktighet og finish er høyt i mange håndverksyrker i Norge.

Andre **temaer** som kan være viktige å ta opp knyttet til kultur her, kan være **kjønn og likestilling**. Mange innvandrerkvinner kommer fra kulturer der det å være hjemmевærende fortsatt er normen.

- Her kan jobbspesialisten for eksempel fortelle noe om den historiske utviklingen i Norge før og nå, gi eksempler på rettigheter knyttet til jobb / ikke jobb i Norge, som fødselspenger, pensjon, dagpenger m.m.
- Engasjer gjerne også resten av familien i yrkesplanleggingen, særlig når det gjelder kvinnelige kandidater.
- Ta opp hva slags syn kandidaten og familien har på likestilling i arbeidslivet og ellers. Still konkrete spørsmål. Er det for eksempel greit med kvinnelige sjefer? Er det ok at jordmoren eller sykepleieren er mann? Hvis nei, hvorfor?
- Hva slags syn har familien på det at mor skal ut i jobb? Motiver til hvordan resten av familien kan hjelpe til og fordele «kvinneoppgavene» på hjemmebane.

- Vis til rollemodeller i nærmiljøet.
- Ved behov: Samarbeid med en innvandrersorganisasjon, et trossamfunn / en moske for å få til positiv/konstruktiv dialog med kandidaten.



### En jobbspesialist forteller:

Jeg har allerede under min første samtale med kandidaten spurt om: «Kan du jobbe med svinekjøtt og alkohol?» «Hvorfor ikke? Hva er grunnen? Du kan bare bruke hansker om du skal jobbe med svinekjøtt.» «Ja, jo, det har jeg ikke tenkt på ...» Så endring kan skje allerede under første samtale.

Det kan også være nyttig å utforske **kulturforskjeller i yrker** sammen med kandidaten. Her kan man f.eks. gå igjennom profiler for grunnleggende ferdigheter i diverse yrker i Norge på aktuelle nettsider. Dersom en kandidat har arbeidserfaring, la han/hun fortelle om krav til kunnskap og ferdigheter og etterpå lese om tilsvarende krav i Norge. Analyser og diskuter likheter og forskjeller.

Allerede i denne fasen av SE er det viktig å snakke om og kartlegge hva kandidaten vet om det å **stå i arbeid, arbeidsskikk og arbeidslivets regler i Norge**. Det å lære om hva dette betyr, og hvordan dette er i Norge, er viktig læring for kandidaten både for å ta karrierevalg og senere i opplæring og jobb.

### Konkrete temaer som jobbspesialisten kan ta opp med kandidaten

- konkrete skrevne og uskrevne regler/normer om f.eks. hva er det å komme presis, gi beskjed om fravær, ta ansvar, selvstendighet, ta pauser, jobbe effektivt
- eksempler på hvordan sjefen kan være i Norge. Har kandidaten jobberfaring fra hjemlandet, kan han eller hun fortelle om hvordan det var der? Er det store forskjeller i lederstil?
- statusfall: Noen innvandrere opplever at kompetanse og utdanning fra hjemlandet ikke krediteres i det norske systemet. Mange har ikke attester/referanser som kan dokumentere realkompetanse. Dette fører til at de ikke får arbeid/muligheter på samme nivå som i hjemlandet. Et slikt statusfall kan for mange være vanskelig å takle. Det å snakke om det og se løsninger og håp fremover i tid er viktig.
- grunnene for ulike karriere/jobbvalg: Hvem sitt valg bør det være, og hvem sitt valg er det faktisk?
- sykdom og uførhet: Det kan ligge andre oppfatninger av sykdom og uførhet hos noen innvandrergupper enn det som er vanlig i Norge. For eksempel blir man i noen land erklært ufør med sykdommer man i Norge har medisiner mot, eller at man i noen land ses på som «for gammel for å jobbe».
- livsstil og livsstilssykdommer: Erfaringsmessig kan mange slite med diverse plager det ikke finnes medisiner eller behandling for. Da kan veiledning i livsstilsendringer som på sikt kan dempe symptomer, hjelpe personer med å se på seg som friske nok til å stå i arbeid.



## En case – eksempel på hvordan anvende metoder og verktøy på trinn 2



Alina kommer til samtalen som avtalt, hun er sliten og umotivert. Jobbspesialisten spør om det er noe som bekymrer henne, og hun forteller at hun ønsker seg jobb slik at hun også kan hjelpe til med å forsørge familien. Dette er viktig informasjon for jobbspesialisten.

Jobbspesialisten opplever at Alina virker umotivert, og spør om det er en riktig tolkning. Hun sier hun ikke er det. Hun er bare sliten. Mannen hennes maser om at hun skal bidra med inntekt. Jobbspesialisten trygger henne på at hun får litt inntekt nå fremover som hun deltar i Jobbsjansen. Hun kan gå hjem til sin mann og fortelle at jobbspesialisten har troen på at hun får en jobb slik at de på sikt som familie har en trygg hverdag. Alina senker skuldrene.

Jobbspesialisten sier også at det er mulig at de alle tre snakker sammen slik at alle får en felles forståelse av hva som vil skje fremover, og hva jobbspesialisten kommer til å bidra med. Alina vil spørre sin mann om dette. Hun synes det er en god ide.

Jobbspesialisten forklarer og viser Alina Jobpics. Denne gangen er det uten tolk. Grunnen til dette er for å se om det går å få til en dialog selv uten tolk. Alina studerer bildekortene nøye og hun spør når hun ikke vet. Hun er klar på at alt som har med maskiner å gjøre er et mannsyrke. Hun er ikke glad i mennesker som er gamle eller syke. Alina sier at hun liker ikke å se blod. De kortene hun plukker ut er barnehage og butikk. Hun forteller at hun er glad i å pynte hjemme, liker farger og figurer. Jobbspesialisten noterer ned dette. Hun sier hun ikke er glad i å jobbe ute fordi om vinteren det er kaldt og glatt. Hun sklir på isen og blir redd. Hun vil helst ha en jobb nærme hjemmet og for kan ikke kjøre bil eller sykle.

RIASEC-koden (se vedlegg 6) hun får er ER (S) – Foretaksom, praktisk og sosial. Dette gir jobbspesialisten et grunnlag for videre samtaler og yrkeskartlegging. Riasec- kode er en «peilepinn» for jobbspesialisten med tanke på hvor kandidaten kunne passe best i forhold til yrke og arbeidsoppgaver. Kandidaten har også vært inne til SCI-kartlegging.

Alina har ikke så my arbeidserfaring utover det hun har jobbet med hjemme på gården. Men ved personlige egenskaper kom det frem at hun er velorganisert og har kreative interesser. Men hun er også sjenert og tilbaketrukket, men er sosial med familien. Av karriereverdier er trygghet for familien viktigst etterfulgt av det å hjelpe andre. Status og det å lede er ikke noe for henne.

Hun er bekymret for barna og hun er stresset på grunn av jobb. Mannen hjelper ikke til hjemme. I tillegg har hun fått en del fravær på grunn av syke barn hun har vært hjemme med.

-----  
Veiledningssamtale med kandidaten om CV. Kandidaten fikk ikke hjelp til å lage CV av mannen, og det ble satt opp et møte hvor hun og jobbspesialisten sammen lagde en CV. Alina har ikke mye å skrive i CV-en, men jobbspesialisten forklarte at det alltid er bra å vise til at man har en. Under nøkkelkvalifikasjoner er det egenskaper hun skal tenke igjennom at hun har.

-----  
Jobbspesialisten snakket med Alina om mulighet for en jobbsmak. Kanskje prøve seg en uke på Narvesen? For å se hvordan det er å jobbe med kundeservice? Hun kan også få prøve noen dager i en matbutikk? Alina sier hun godt kan prøve, og at det høres bra ut med matbutikk.

Jobbspesialisten forteller så at Alina da vil kunne begynne med å følge en av de som jobber i butikken, for å bli kjent med arbeidsoppgavene. Jobbspesialisten forteller at dette kalles jobbskygging. Det kan også prøves i andre bedrifter. Alina blir glad for at jobbspesialisten kan hjelpe henne, og at hun ikke er alene i denne prosessen.

Alina: «Og du besøker meg på jobb?»

Jobbspesialisten: «Jeg besøker deg. Alltid den første dagen og så to dager etter, for å se hvordan det går, så tar vi det derfra.»

Alina: «Nå ble jeg lettet. Tusen takk».

## **Målgruppespesifikke grep på trinn 3: Finne jobb**

## Generelle metoder på trinn 3

### **Tilegne seg arbeidsmarkedskunnskap**

Det er viktig for en jobbspesialist å tilegne seg **generell arbeidslivskunnskap** og mer spesifikk **bransjekunnskap** før man kontakter en ny arbeidsgiver. Vær oppmerksom på krav til kvalifikasjoner, rekrutteringskanaler i ulike bransjer, markedsutvikling for produkter, teknologisk utvikling, spesielle HR-krav for bransjen osv.

For eksempel er det i flere håndverksyrker ikke absolutte krav om formell utdanning for å få jobb. Innen budbiltransport er trenden at firmaene ikke ansetter selv, men inngår kontrakt med entreprenører. I andre bransjer er det vanlig å ansette via rekrutteringsfirma/bemanningsbyrå.

### **Oppsøkende virksomhet**

Det er flere grep en jobbspesialist kan ta for å finne en passende arbeidsplass for kandidaten. Lag en egen bedriftsliste innen bransjer ved å bruke søkefunksjonen på nett. Send mail eller ta kontakt per telefon. Det å ta såkalte «kalde telefoner» krever mot, men øvelse gjør mester. Lag deg en god «salgspitch», sett deg mål om et visst antall telefoner per runde. Målet er å avtale et møte. Tenk også muligheter når du beveger deg ute. Ta bilder av biler med logo/navn på firma og ta kontakt senere. Stopp og bli kjent med bedrifter du «går forbi». Oppsøk bedrifter alene eller sammen med andre jobbspesialister.



Her er jobbspesialist på første besøk på et gipsmakeri for å bli kjent med en potensiell arbeidsgiver for en av kandidatene som har erfaring fra et slikt arbeid. Det er viktig å legge vekt på kandidatens interesser og evner for å finne en passende jobb og en god jobbmatch. Hensikten med det første besøket er å introdusere seg selv og jobbspesialistbistanden samt forhøre seg om muligheter for jobbsmak/jobb. Mange av våre samarbeidspartnere har selv innvandrerbakgrunn og har ofte god kunnskap og forståelse om hvordan man best mulig legger til rette for en kandidat med flyktning-/innvandrerbakgrunn på arbeidsplassen.

## Bruk av nettverk

Jobbspesialisten kan også benytte seg av *interne ressurser* i sin virksomhet for å identifisere aktuelle arbeidsgivere/bedrifter for en kandidat. Avhengig av organisering kan interne markedscoordinatorer eller andre jobbspesialister kontaktes. Et konkret eksempel på tilrettelegging for «deling» av arbeidsgivere er interne faste møter der alle som jobber med marked, deler på informasjon om arbeidsgivere, og jobbveiledere/jobbspesialister kan presentere sine kandidater. Jobbspesialisten kan da også få faglige innspill/veiledning for å oppnå en mulig **jobbmatch**.

I mange bransjer har det etter hvert blitt vanskeligere å oppsøke bedrifter uten avtale. Sikkerhet og kontroll med hensyn til hvem som slipper inn i bygninger, har blitt skjerpet. Det kan være lurt å ha en *referanse* for å komme i kontakt med ledelsen i et større firma. Let i ditt eget nettverk før du tar kontakt. Stadig større arbeidsmengde og krav til effektivitet internt i virksomheter gjør det også mer krevende å få til personlig kontakt uten avtale.

Videre er det en fordel å bruke *etablerte partnerskap* med arbeidsgivere når en jobbspesialist har en ny kandidat. Fordelene med å bruke en etablert kontakt er:

- Arbeidsgiver vet allerede hvordan jobbspesialisten jobber, og hva et samarbeid innebærer.
- En bedrift som har erfaring med både jobbspesialist, inkludering av personer med innvandrerbakgrunn og et flerkulturelt miljø, har et godt utgangspunkt, holdninger og nødvendig forståelse for tilpasninger en ny kandidat kan trenge.
- Jobbspesialisten har også muligheter for å tilby nødvendig støtte på arbeidsplassen uten å behøve å bruke tid på å bygge opp partnerskap med arbeidsgiveren.



Jobbspesialisten utfører et spontanbesøk hos en etablert kontakt. Dagens mål er å forhøre seg om bedriftens behov for nye ansatte.



### «Tre kopper te»

Bruk «tre kopper te»-metoden, en metode fra IPS-tilnærming til SE, for å etablere en relasjon med arbeidsgiveren.



**Første kopp te** – oppsøk bedriften personlig, presenter deg kort for lederen og be om et møte.



**Andre kopp te** – et kort 20 minutters møte der du bygger relasjon, får mer informasjon om bedriften og kort presenterer egen kompetanse.



**Tredje kopp te** – bygger relasjonen videre og får mer informasjon om bedriften. Er de klare for å møte kandidaten?

På de første møtene med en potensiell samarbeidspartner – presenter jobbspesialistrollen, din kompetanse og hva du kan bidra med av støtte.

- Husk å forbered deg til bedriftsbesøket, google bedriften og finn informasjon om produkter, økonomi, antall ansatte, om de er registrert i pliktige registre, osv.
- Lytt til arbeidsgivers behov.
- Bruk gjerne et kartleggingsskjema for arbeidsplasskartlegging som støtte. Se vedlegg 7.

### Arbeidsplassanalyse

I arbeidsplassanalysen er det viktig å legge vekt på muligheter for opplæring og tilpassing på arbeidsplassen slik at en god jobbmatch er mulig.



Jobbspesialisten utfører en arbeidsplassanalyse på et gipsmakeri.

Når det gjelder målgruppen, er en av de viktigste tilpasningene et *tilbud om språkstøtte*. Under arbeidsplassanalysen finner jobbspesialisten ut hvordan språkstøtte på arbeidsplassen kan utføres, og hvor åpen arbeidsgiver er for slik tilrettelegging. Jobbspesialist og dersom mulig også en bedriftslærer kan bistå både kandidat og arbeidsgiver språklig og samtidig være kulturelle brobyggere. Det er derfor nødvendig at arbeidsgiver ser nytten av dette og legger til rette for det. En arbeidsanalyse vektlegger også støtte til et omfang av arbeidsoppgaver for å sikre at kandidaten får utviklet språket samtidig.

For at kandidaten skal kunne utføre arbeidsoppgaver tilfredsstillende og med god progresjon, ser jobbspesialisten etter mulighet for *naturlig bistand* på arbeidsplassen, der en kollega kan fungere som mentor for kandidaten. Det kan være fordel å ha en mentor med samme morsmål.

### **Lønnet arbeid vs. arbeidspraksis**

Målet med SE er lønnet arbeid. Arbeidspraksis er institusjonalisert i arbeidsformidlingen i Norge, og mange arbeidsgivere er vant til å tilby praksis til personer fra målgruppen framfor ordinær lønnet jobb. Grunner som oppgis, er blant annet høyere risiko ved ansettelse av denne målgruppen. Lave norskerferdigheter, annerledes kulturell bakgrunn, mangelfull dokumentasjon/referanser eller manglende tidligere arbeidserfaring gjør at de fleste arbeidsgivere ønsker å teste kandidaten for å bli trygge og få en tillitsfull relasjon. Jobbspesialisten senker denne risikoen.



*Jobbspesialisten «selger» først og fremst sin oppfølging og sin kompetanse til arbeidsgiveren slik at ansettelse av kandidaten foregår i partnerskap.*

En tilnærming for jobbspesialisten er da å inngå i samarbeid med arbeidsplasser der det er mulighet for ansettelse dersom jobbsmak eller opplæring i praksisperioden går etter forutsetningene.

Det kan brukes mange former for kortere arbeidspraksisperioder og arbeidsutprøving osv. Det er viktig at en jobbspesialist trekker frem forskjellen på jobbsmak og praksis. Ved å kjenne kandidaten sin godt har jobbspesialisten et sterkere grunnlag for å forhandle fram en kort jobbsmak framfor en standardisert praksisperiode på tre–seks måneder. Det går også an å foreslå arbeidsgiveren å tilby kandidaten en betalt jobbsmak.



*Det viktige er å unngå lange praksisavtaler uten metodisk oppfølging og opplæring.*

I tilfeller med ulønnet praksis må arbeidsgiveren engasjeres og ansvarliggjøres for opplæring i større grad, slik at kandidaten får muligheter for læring og kompetanseutvikling i praksisperioden.

### **Forbered kandidaten til første møte med arbeidsgiveren**

Hjelp kandidaten til å forberede seg på første møte med arbeidsgiveren. Eksempler her er å snakke om:

- hva slags spørsmål som kan bli stilt?
- hva de selv kan spørre om / ikke spørre om?
- hvordan skal man være kledd, hva er viktig for å få et godt førsteinntrykk osv.?

Rollespill kan være nyttig. Kartlegg hva som skal til for å heve kompetansen, og hvordan kompetanseheving kan kombineres med arbeid og familieliv.

## Metoder for brukermedvirkning på trinn 3



Kandidaten bør så langt det er mulig, selv være aktiv jobbsøker og lære seg ulike jobbsøkerstrategier. Mange i målgruppen har imidlertid lavt språknivå og dårlig digital kompetanse. Mange bedrifter krever at man bruker digitale jobbsøkerportaler der CV og søknad må legges inn elektronisk. Det er derfor i mange tilfeller svært tidkrevende å bistå kandidaten i aktiviteter som å skrive CV og jobbsøknader ved hjelp av digitale verktøy.

Mange ganger er det bedre å lære andre strategier enn ordinær skriftlig jobbsøking på utlyste stillinger, for eksempel bruk av eget nettverk eller det å oppsøke bedrifter personlig med ferdig CV.

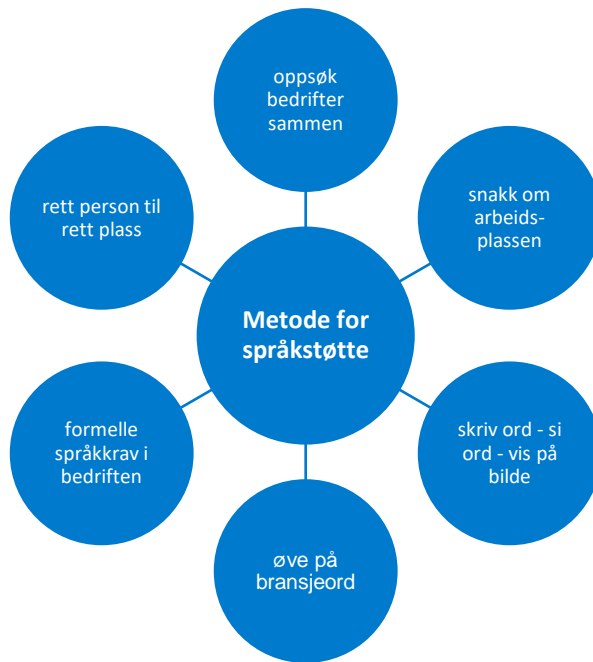
- Har kandidaten språknivå og digital kompetanse til selv å søke jobber, kan det brukes *jobblogg* for å holde oversikt og registrere innsats som en egen aktivitet i et SE-løp.
- Jobbspesialisten kan også her engasjere kandidaten i fortsatt å ha et *ansvarsforhold* til karriereprofilen og jobbstøtteplanen. Ta opp igjen spørsmål rundt mål og mening med ønsker og valg. Mange ganger erfarer jobbspesialister at kandidaten plutselig endrer ønsker. Ved nærmere spørsmål har disse nye jobbnønskene ofte grunnlag i anbefalinger fra vennekretsen eller kontroll fra den utvidete familien.
- Jobbspesialisten skal her også veilede og hjelpe kandidaten til å forstå hvilke *utdannings-* og *erfæringsbehov* de ulike jobbene medfører. Diskuter eventuell tidligere arbeidserfaring og hvordan den kan benyttes for å innfri ønskene den enkelte har.
- Et nyttig grep her kan være å gi kandidaten tilgang til *egne erfaringer* av hva arbeidsgivere forventer seg av sine ansatte, gjennom f.eks. kort jobbsmak/jobbskygging eller å lese tekst i utlyste stillinger.



### En jobbspesialist forteller:

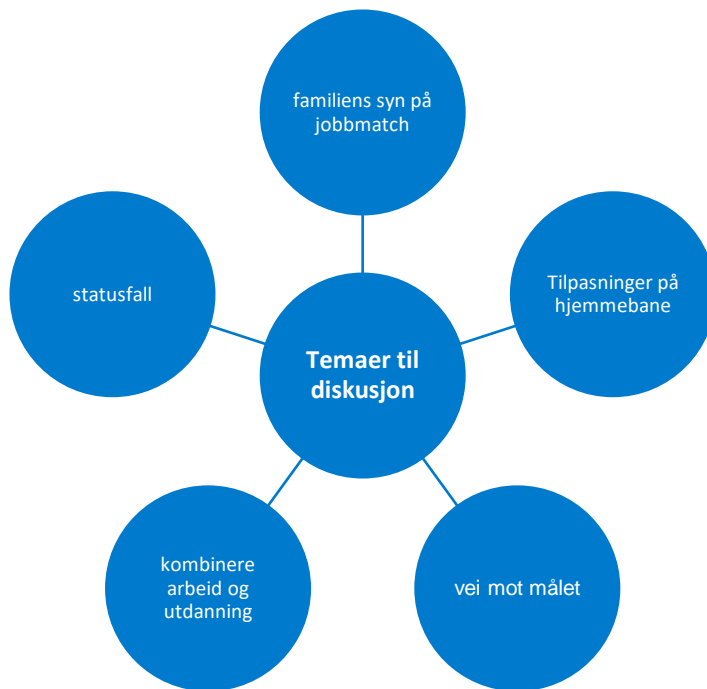
*Kandidaten har et langsiktig mål om førerkort og jobb innen persontransport. Kortsiktig mål om jobb som snekker/montør. Nå kommer han og sier at han veldig gjerne ønsker en jobb på lager hos en konkret arbeidsgiver. Jobbspesialisten er i tvil om kandidaten klarer den fysiske krevende jobben, og har hatt flere samtaler om dette. Kandidaten vil allikevel prøve. Mener det er gode muligheter for jobb, har venner der og mener at jobben kan bli lettere etter hvert om han får truckførerbevis. Jobbspesialisten vil ikke nekte ham å prøve og gir ham muligheten. Kandidaten slutter etter tre ukers opplæring. Er utslitt og har smerter i rygg og føtter. Bli sykemeldt. Veiledningen fungerte dårlig. Jobbspesialisten så at det ikke var noe jobbmatch, men kandidaten insisterte på å prøve. Det var allikevel en erfaring for kandidaten. Han ser nå at fysiske krevende jobber ikke passer for hans fysiske.*

## Metoder for språkstøtte på trinn 3



- Finn frem informasjon om formelle språkkrav i ulike yrker/bransjer og diskuter dette med kandidaten. Er ønsket om type jobb oppnåelig på kort eller lengre sikt? Hva må til for å komme opp på nivået som kreves? Det er viktig å vurdere rett jobb til riktig person – også når det gjelder språknivå.
  - Øv på bransjeord og uttrykk med kandidaten før jobbintervju eller før de begynner på arbeidsplassen. Eksempel på en metode: «skriv ord – si ord – vis bilde».
  - Dra gjerne på besøk til en arbeidsplass i samme bransje der kandidaten ønsker å jobbe, og snakk om det dere ser.
- 
- Google informasjon om en ønsket arbeidsgiver, se på bilder og tekst sammen, oversett og snakk om informasjonen sammen med kandidaten.
  - Se også film på YouTube om yrker for å lære ord og uttrykk. Kandidaten kan også se film hjemme og gjenfortelle til jobbspesialisten.
  - Bruk intervjutrening for å hjelpe kandidaten med å finne gode formuleringer og bli trygg til å presentere seg på norsk:
    - Verktøy her kan være egen CV, søknad og en jobbannonse.
    - Plukk ut kompetanse, arbeidsoppgaver, personlige egenskaper som matcher, øv på synonymer og historier som kan brukes til å svare på spørsmål som kan komme fra en arbeidsgiver.
    - Rollespill med «arbeidsgiver», kandidat/arbeidssøker og en observatør.

## Metoder for støtte ved kulturforskjeller på trinn 3



Strategier og metoder for å finne jobb kan være svært ulike fra kandidatens hjemland og Norge. Det er i mange land, også sørover i Europa, kultur for å oppsøke bedrifter personlig for å spørre om arbeid. Her i Norge blir dette mer og mer sjelden. Det kan være bransjeavhengig, men ofte kreves skriftlig søknad og CV, helst via digitale plattformer. Bruk av eget nettverk for å finne jobb er også kjent for mange. Diskuter dette med kandidaten.

Om jobbspesialisten og kandidaten har funnet en mulig arbeidsgiver, avklar jobbmatch med familien. Særlig når det gjelder kvinnelige kandidater, kan dette være nyttig:

- Hva slags syn har familien på det at mor får en mannlig fadder?
- Hva med arbeidstiden og henting i barnehagen?
- Hvilke oppgaver knyttet til barn, matlaging og husarbeid kan ektefelle bistå med?
- Kan andre i familien gjøre dette?

Som tidligere nevnt kan det å finne en passende jobb for første gang være utfordrende, særlig for høyt kvalifiserte arbeidssøkere. Skap en forståelse av at den første jobben ikke trenger å være et statusfall, men er første skritt i prosessen.

- Fortell gjerne en sann historie om veien til arbeid for å illustrere hva som måtte til.
- Skisser sammen veien mot drømmejobben med aktuelle milepæler og delmål.
- Fortell også noe om utdanningssystemet i Norge.
- Mange har høyere utdanning, og det er ikke automatikk her at de aller fleste med høy utdanning får ønsket jobb med en gang. De må gå gradene. Kanskje er det ikke slik i hjemlandet til kandidaten?
- Del også gjerne erfaringer rundt det å kombinere arbeid og utdanning, det er vanlig i Norge.

### En case – eksempel på hvordan anvende metoder og verktøy på trinn 3



Gjennom samtalene jobbspesialisten har hatt med Alina ved å kartlegge hennes interesser samt få en RIASEK-kode, virker det ikke så galt å få Alina til å prøve seg i en matbutikk. Hun har nesten ingen skolegang, men er en praktiker, har jobbet på gården til familien. Hun ønsker sikker inntekt, men trenger ikke en 100 % stilling. Hun trenger at dagene ikke er helt like, og er glad i å ha mennesker rundt seg.

På bakgrunn av dette mener jobbspesialisten at Rema 1000 vil være en passende arbeidsplass, ved riktig bistand. Straks etter siste samtale med Alina kontakter jobbspesialisten en god samarbeidspartner på Rema 1000 i nærheten av der hvor Alina bor. Jobbspesialisten forteller arbeidsgiveren om Alina og hennes sterke sider, men også om utfordringene hennes.

Jobbspesialisten besøker butikken for en arbeidsplassanalyse. Bruker tid på det og avtaler så et møte med daglig leder. Den samtalen bør ikke være mer enn 30 minutter. De som arbeider i privat sektor, har «alltid» dårlig tid. Jobbspesialisten må ikke oppta mye av ledelsens tid, men være tydelig i bestillingen. Dette gjøres på mail eller telefon. I samtalen avklares forventninger og hva som vil være beste bistand fra jobbspesialisten i dette samarbeidet. Det er daglig leder som sitter på kunnskapen om sin butikk og hva han forventer. Det er viktig at jobbspesialisten lytter, men også er ærlig i presentasjon av kandidaten og hva SE kan bidra med. Han virker fornøyd, og jobbspesialisten avtaler når han kan hilse på Alina.

Han ønsker gjerne å ta henne inn på en ukes jobbsmak i første omgang. Han sier også at om hun er flink, kan det vise seg at det åpner seg mulighet for en liten prosentstilling, fordi han trenger flere folk i butikken. Han forteller at han har den beste erfaringen med å rekruttere gode arbeidere fra jobbspesialister.

Jobbspesialisten kontakter Alina og forteller om nyheten. Jobbspesialisten avtaler med Alina at de sammen dagen etter kan finne ut hva slags kollektivtilbud som finnes, og at de skal besøke butikken. Jobbspesialisten får til et kort intervju / en samtale med daglig leder også samtidig. Alina blir veldig fornøyd, og hun er glad for at det er i nærheten av hennes hjem.

Jobbspesialisten tar med kandidaten for å besøke butikken hun skal starte i. Hun synes den var fin. Hun kjente en person som jobbet der. Dette ga henne trygghet. Hun tåler ikke uforutsette ting. Det gjør henne veldig ukomfortabel og stresset. Jobbspesialisten vet dette og støtter derfor Alina i denne situasjonen. Jobbspesialisten viser henne hvor hun skal gå til bussholdeplassen, og at hun kan ta buss helt hjem.

Jobbspesialisten og Alina har en kort samtale med daglig leder på Rema 1000. Det gikk veldig greit. Alina svarte godt på spørsmål, og der hvor hun ikke helt forstod spørsmålene, støttet jobbspesialisten henne. Jobbspesialisten ga da henne stikkord til å svare den daglige lederen. Det ble avtalt oppstart uken etter med arbeidstid fra 09.00 til 15.00. Vurdering skjer underveis denne uken av både daglig leder og hans ansatt + jobbspesialisten.

Jobbspesialisten avtaler at de har korte samtaler, og at jobbspesialisten observerer Alina. Det er helt i orden for bedriften. Jobbspesialisten har ett kort praksisbesøk på oppstartsdagen, slik som hun hadde lovet, bare for å se hvordan det går. Da forteller kandidaten at hun ikke ønsker å sitte i kassen, dette gjør henne utrygg fordi hun alltid har hørt at hun er dårlig til å snakke norsk. Jobbspesialisten gir beskjed til daglig leder. Jobbspesialisten trygger Alina på at når den tiden kommer hvor hun skal sitte i kassen, vil jobbspesialisten stå ved siden av henne under opplæringen. Alina er glad for det, men hun tror ikke at hun kommer til å sitte kassen. Jobbspesialisten sier da – «Det er greit, og om du ombestemmer deg, så si ifra til meg, så får vi til dette.»

## **Målgruppespesifikke grep på trinn 4: Samarbeid med arbeidsgiveren**



## Generelle metoder på trinn 4

Jobbspesialisten skal ikke «selge» kandidater til arbeidsgiveren, men tilby sin oppfølging og støtte for å sikre at:

- oppstarten på en arbeidsplass går smidig
- arbeidsgiveren opplever kandidaten som en ressurs
- kandidaten opplever læring og mestring
- eventuell arbeidspraksis resulterer i ansettelse



*Det å presentere og tydeliggjøre at jobbspesialisten er en ressurs for arbeidsgiveren, er en av de viktigste oppgavene på dette trinnet (se vedlegg 8).*

Mye av jobbspesialistens bistand overfor arbeidsgiveren når det gjelder målgruppen, går ut på å støtte med hensyn til *kommunikasjon og kulturelle forskjeller*.

Jobbspesialistens rolle kan i mange situasjoner være å ufarliggjøre både de språklige og kulturelle utfordringene, og heller forsøke å vende blikket mot kandidatens ressurser.

### Spontane arbeidsplassbesøk



Jobbspesialisten er her på et besøk uten avtale. Jobbspesialistens oppgave er hele tiden å være oppdatert på hva som skjer på arbeidsplassen. Her benytter jobbspesialisten en anledning til å slå av en prat med en ansatt og samtidig forhøre seg om avdelingsleder har tid til å ta en kort prat med jobbspesialisten. Mens jobbspesialisten venter på arbeidsgiveren, samtaler han/hun med den ansatte for å høre hvordan det går, vise sin genuine interesse for den ansatte og arbeidsplassen. Slike samtaler hjelper jobbspesialisten med å skaffe bedre forståelse av arbeidsmiljøet.





Møtet med arbeidsgiveren holdes der det passer for arbeidsgiveren der og da. Arbeidsgivere har ofte hektiske dager og mye å gjøre. Jobbspesialisten må passe på at møter/besøk ikke uteblir pga. arbeidsgivers knappe tid. Et møte i farta mens arbeidsgiveren samtidig utfører sine oppgaver, kan være en løsning. På denne måten viser jobbspesialisten hensyn til arbeidsgiverens knappe tid. Selv om det ikke er kandidatens jobbdag, kan et besøk gjøres likevel. Evalueringsmøter bør tvert imot avtales, og det bør settes av tid til det. Kandidaten er da også med.

### Råd og tips i samarbeid med arbeidsgivere:

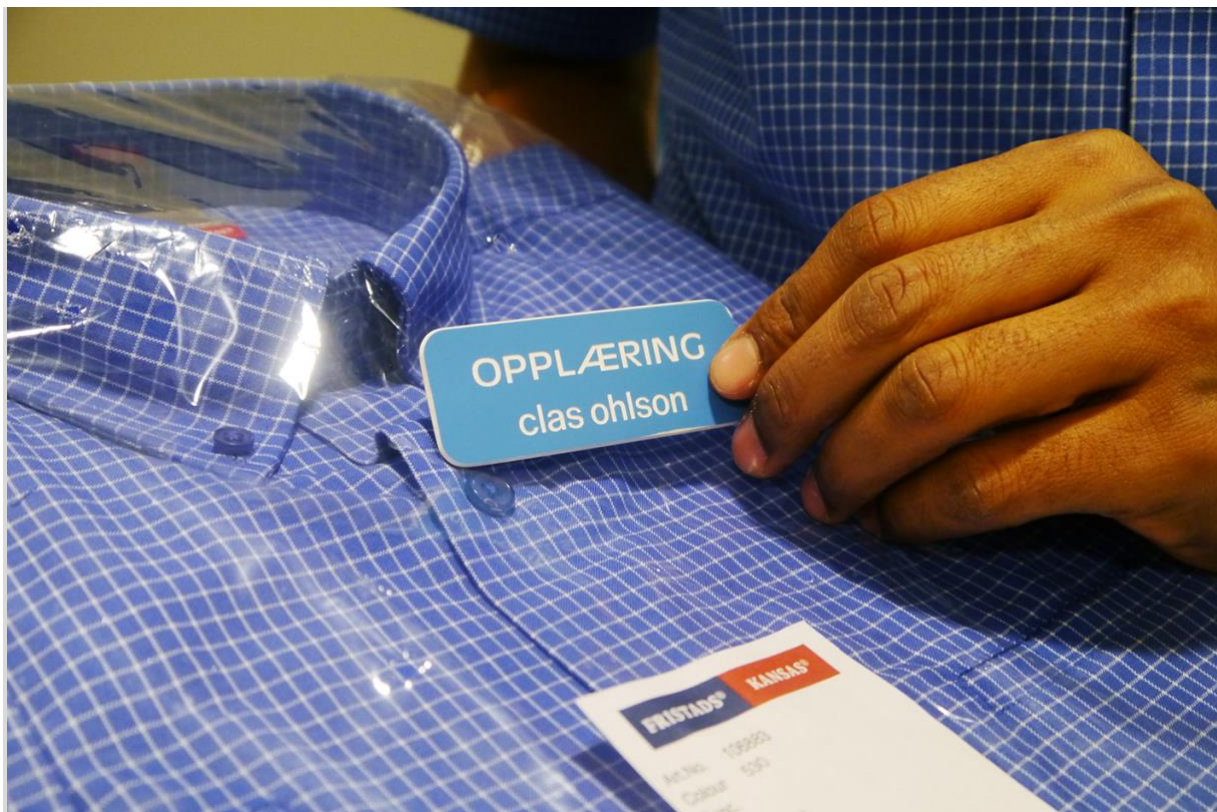
- Før du drar på besøk: Les deg litt opp om bransjen, markedet og bedriften. Da er det lettere å finne temaer du kan snakke om. Husk å tenke over hvordan du er kledd, og hvordan du snakker. Prøv å passe inn på arbeidsplassen.
- Dra ofte ut på besøk til arbeidsplassen. Bli kjent med arbeidsoppgaver, organisering, bedriftskultur, kollegaer og ledelsen.
- Observer kandidaten i reell arbeidssituasjon og/eller utfør arbeidsoppgavene sammen med kandidaten.
- Kartlegg og analyser områder som kvalitet, effektivitet, selvstendighet, språk/kommunikasjon i jobbutførelsen og finn gapet mellom hva kandidaten kan, og hva som skal til for å få betalt jobb / fast ansettelse.
- Bruk tid på samtaler med arbeidsgiveren, fadder og andre kollegaer til kandidaten. Delta i lunsjen, drikk kaffe og snakk om løst og fast for også å bli kjent på det mer uformelle planet.
- Ha jevnlig samtaler med arbeidsgiver alene og sammen med kandidaten om på forhånd avtalte temaer. Lytt også til ønsker og behov for oppfølging som ikke står på agendaen.

- Vær tilgjengelig og fleksibel overfor arbeidsgiverens behov for kontakt. Bruk den kommunikasjonsformen arbeidsgiver foretrekker – Skype, SMS, telefonsamtale, mail eller personlig møte – i eller utenfor arbeidstid. Bli enige om rammene på forhånd.
- Når arbeidsforholdet er godt etablert, vedlikehold relasjoner ved for eksempel å invitere arbeidsgivere til frokost/lunsj/temamøter. Ta en telefon og hør hvordan det går. Har det dukket opp nye utfordringer, eller kanskje nye muligheter?

### Ta opp vanskelige spørsmål

En jobbspesialist må være forberedt på å forebygge at det oppstår noen problemer, å ta opp vanskelige situasjoner og tilby gode løsninger ved behov.


Det er viktig at jobbspesialisten tar opp «vanskelige spørsmål», som kandidatens rettigheter og plikter, for å unngå utnyttelse. Å stille krav til arbeidsgiver, særlig når det gjelder opplæring på arbeidsplassen, eller det å forhandle frem gode avtaler med arbeidsgiver på vegne av kandidaten er en del av jobbspesialistens hverdag.



På bildet deler arbeidsgiveren ut en uniform til en kandidat som følges opp av jobbspesialisten. Det er viktig at en kandidat under arbeidstrening blir utdelt uniform fra første dag, og det er jobbspesialistens ansvar å sørge for at kandidaten er ivaretatt på en god måte. Det er ikke alltid tilfelle. Uniformen og navneskilt (ev. opplæringsskilt) er bedriftens ansikt utad og kan påvirke kundenes oppfattelse av kandidaten samt kandidatens selvfølelse på jobb. Det er viktig at uniformen passer, er ren og ser presentabel ut. En arbeidsgiver ville nok selv heller ikke ha tatt på seg en fillete uniform eller en for trang skjorte på sin første dag på jobb. Jobbspesialisten bør ikke nøle med å eventuelt ta det opp med arbeidsgiveren dersom det er noen mangler med uniformen. Om nødvendig kan oppstart utsettes til uniformen er klar, eller så kan jobbspesialisten være behjelpelig med å for eksempel hente en uniform.

## Progresjonsevalueringer

Kandidater i praksis er ikke gratis arbeidskraft, men er i opplæring med jobb som mål. Jobbspesialistens oppgave er å hjelpe kandidaten med å forhandle fram arbeidskontrakt når dette anses rimelig. Bruk gjerne verktøy som evalueringsskjema kandidat/arbeidsgiver i en trekantsamtale for å tydeliggjøre arbeidsgiverens krav til progresjon, identifisere utfordringer og sette mål for oppfølging. Se vedlegg 9.



**SUPPORTED  
EMPLOYMENT FOR  
INNVANDRERE**

Evalueringsskema	Kandidatens vurdering	Arbeidsgivers vurdering																								
<b>STABILITET</b> herunder momenter som: <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Frammøte (deltaker kommer på jobb)</li> <li>&gt; Beskjeder ved fravær (og i god tid)</li> <li>&gt; Punktlighet (kommer/går i rett tid)</li> <li>&gt; Ikke flere pauser enn avtalt</li> </ul>	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center; width: 12.5%;">1</td> <td style="text-align: center; width: 12.5%;">2</td> <td style="text-align: center; width: 12.5%;">3</td> <td style="text-align: center; width: 12.5%;">4</td> <td style="text-align: center; width: 12.5%;">5</td> <td style="text-align: center; width: 12.5%;">6</td> </tr> <tr> <td colspan="6" style="padding-top: 5px;">Kommentar</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	Kommentar						<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center; width: 12.5%;">1</td> <td style="text-align: center; width: 12.5%;">2</td> <td style="text-align: center; width: 12.5%;">3</td> <td style="text-align: center; width: 12.5%;">4</td> <td style="text-align: center; width: 12.5%;">5</td> <td style="text-align: center; width: 12.5%;">6</td> </tr> <tr> <td colspan="6" style="padding-top: 5px;">Kommentar</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	Kommentar					
1	2	3	4	5	6																					
Kommentar																										
1	2	3	4	5	6																					
Kommentar																										
<b>SAMARBEIDSEVNE MED KOLLEGER/LEDER</b> herunder momenter som: <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; deler informasjon</li> <li>&gt; tilbyr sin støtte og hjelp/jobber på lag</li> <li>&gt; tar sin del av oppgavene</li> </ul>	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center; width: 12.5%;">1</td> <td style="text-align: center; width: 12.5%;">2</td> <td style="text-align: center; width: 12.5%;">3</td> <td style="text-align: center; width: 12.5%;">4</td> <td style="text-align: center; width: 12.5%;">5</td> <td style="text-align: center; width: 12.5%;">6</td> </tr> <tr> <td colspan="6" style="padding-top: 5px;">Kommentar</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	Kommentar						<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center; width: 12.5%;">1</td> <td style="text-align: center; width: 12.5%;">2</td> <td style="text-align: center; width: 12.5%;">3</td> <td style="text-align: center; width: 12.5%;">4</td> <td style="text-align: center; width: 12.5%;">5</td> <td style="text-align: center; width: 12.5%;">6</td> </tr> <tr> <td colspan="6" style="padding-top: 5px;">Kommentar</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	Kommentar					
1	2	3	4	5	6																					
Kommentar																										
1	2	3	4	5	6																					
Kommentar																										
<b>SOSIAL TILPASNING/ARBEIDSKULTUR</b> herunder momenter som: <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Initiativ til sosial omgang (hilses, spiser og snakker sammen i pauser)</li> </ul>	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center; width: 12.5%;">1</td> <td style="text-align: center; width: 12.5%;">2</td> <td style="text-align: center; width: 12.5%;">3</td> <td style="text-align: center; width: 12.5%;">4</td> <td style="text-align: center; width: 12.5%;">5</td> <td style="text-align: center; width: 12.5%;">6</td> </tr> <tr> <td colspan="6" style="padding-top: 5px;">Kommentar</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	Kommentar						<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center; width: 12.5%;">1</td> <td style="text-align: center; width: 12.5%;">2</td> <td style="text-align: center; width: 12.5%;">3</td> <td style="text-align: center; width: 12.5%;">4</td> <td style="text-align: center; width: 12.5%;">5</td> <td style="text-align: center; width: 12.5%;">6</td> </tr> <tr> <td colspan="6" style="padding-top: 5px;">Kommentar</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	Kommentar					
1	2	3	4	5	6																					
Kommentar																										
1	2	3	4	5	6																					
Kommentar																										

## Metoder for brukermedvirkning på trinn 4

- Det er viktig at kandidaten i jobb eller i opplæring mot jobb oppmuntres til å fortløpende stille oppklarende spørsmål om
  - instruksjoner
  - beskjeder
  - tilbakemeldinger han/hun får av arbeidsgiver

Dette har funksjon både for å lære arbeidsoppgavene raskere og bedre, men også når det gjelder språkutvikling og det å vise arbeidsgiver at kandidaten er interessert og tar ansvar.

- Jobbspesialisten bør bidra med strategier for hvordan kandidaten kan få til sosial inkludering på arbeidsplassen, som ofte er en utfordring på flerkulturelle arbeidsplasser.
- En viktig funksjon som en jobbspesialist har, er å bidra til å forebygge og løse konflikter/utfordringer på arbeidsplassen. Det er derfor viktig at jobbspesialisten helt fra starten av samarbeidet oppfordrer kandidaten til å ta opp vanskelige spørsmål med jobbspesialisten først. I mange tilfeller kan utfordringer som kandidaten eller arbeidsgiveren ser på som store, løses med enkle tiltak.



### En jobbspesialist forteller:

Siba er ei alenemor med seks barn og ønsker å komme i jobb. Hun hadde jobbsmak på sykehjem. Språket var bra, og Siba fikk gå sammen med en mentor som gav henne full opplæring. Arbeidsgiver var så fornøyd med Siba at hun tilbød henne sommerjobb. Jobbspesialisten som fulgte opp, var med i samtale om kontrakten. Da kom det fram at Siba ikke kunne jobbe vaktene som gikk til kl 23.00, for barna hennes kunne ikke være så sent hjemme alene. Siba, arbeidsgiveren og jobbspesialisten snakket om dette, og arbeidsgiver gikk med på å ikke gi Siba de vaktene som gikk til kl 23.00 på sommerturnusen. Arbeidsgiver var veldig positiv og villig til å tilrettelegge.



## Metoder for språkstøtte på trinn 4

Et viktig aspekt i samarbeidet med arbeidsgiveren er å sikre at arbeidsplassen gir muligheter for språkutvikling. Sjekk Kompetanse Norges tips for hvordan man kan kartlegge og følge opp en arbeidsplass med tanke på kandidatens språkutvikling<sup>4</sup>.

En viktig oppgave er å kunne lære bort til en arbeidsgiver metoder for kommunikasjon, slik at kandidaten forstår og blir engasjert i arbeidsoppgavene. Fortell gjerne arbeidsgiveren hvordan du som jobbspesialist snakker med kandidaten, og del enkle grep, som for eksempel:

- snakk tydelig, ikke høyt
- snakk i korte setninger
- bruk av enkle ord i stedet for fremmedord/faguttrykk
- understrek gjerne med kroppsspråk/tegn
- tegn enkle figurer på et ark
- vis oppgaven samtidig som du forklarer med ord
- be kandidaten om å gjenta selv / forklare hva han/hun har forstått

En jobbspesialist kan også gi arbeidsgiveren innføring i enkel mellomspråkteori og vanlige utfordringer når man lærer et nytt språk. Har kandidaten feil i syntaksen (læren om hvordan setninger er bygd opp m.m.), kan jobbspesialisten forklare arbeidsgivere hvorfor (morsmålpåvirkning), slik at det blir lettere å forstå og hjelpe.

”

### En jobbspesialist forteller

Og da må du faktisk gjøre arbeidsgiveren oppmerksom på at 'Du snakker så fort at det er vanskelig for meg også ...' Jeg er direkte, så jeg sier det ... 'Jeg skjønnte ikke hva du sa selv, jeg.' Og da blir de litt sånn ... 'Nei, men jeg gjorde ikke det ...' Og så: 'Gjør du virkelig ikke?' 'Nei, jeg gjør ikke det ...' Så da kan du jo tenke deg ... for kandidaten er det jo enda vanskeligere å forstå. Jeg tar dette opp med arbeidsgiveren ofte litt sånn med humor.

Altså, man må se litt på arbeidsgiveren ... passer kandidaten å være her? Må jeg jobbe litt mer med holdninger til arbeidsgiveren før jeg kan tilby en kandidat? Eller skal vi velge et annet sted, fordi arbeidsgiveren kanskje ikke kan gi den språkstøtten som kandidaten trenger nå?

<sup>4</sup> <https://www.kompetansenorge.no/nyheter/sprakutviklende-arbeidspraksis/>

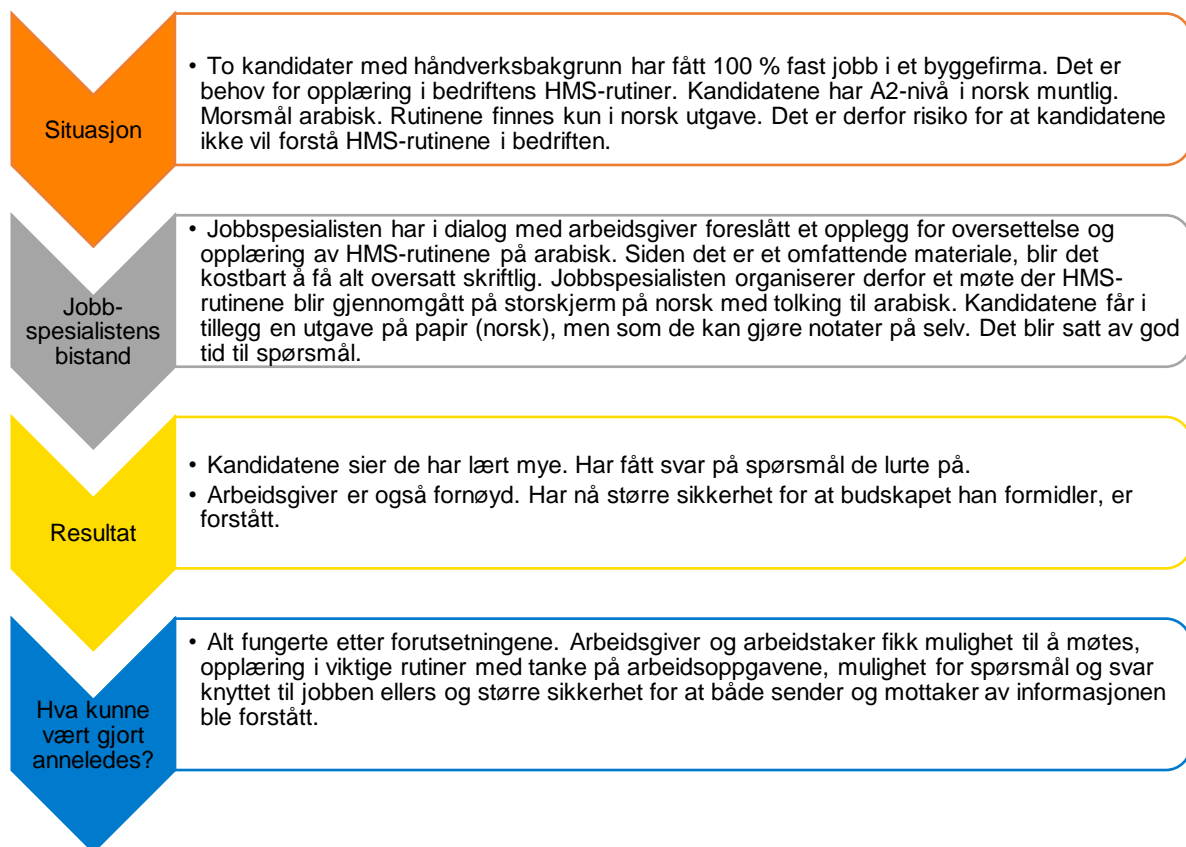
Ofte har arbeidsgivere en oppfatning om at kandidaten har «dårlig språk». Jobbspesialisten bør utforske nærmere hva arbeidsgiver faktisk mener med dette. Mange ganger handler det ikke utelukkende om språk, men om andre eller mer *sammensatte utfordringer*. Jobbspesialistens framgangsmåte kan for eksempel her være å ta tak i:

- hva det betyr å ha bestått en norsksprøve i teori og praksis, og hvordan dette fungerer på den konkrete arbeidsplassen med de aktuelle arbeidsoppgavene
- hvilke språkkrav det er i jobben
- hva arbeidsgiveren legger i dårlig norsk
- hva arbeidsgivere legger i for eksempel «å vise initiativ» eller «å jobbe raskt nok»

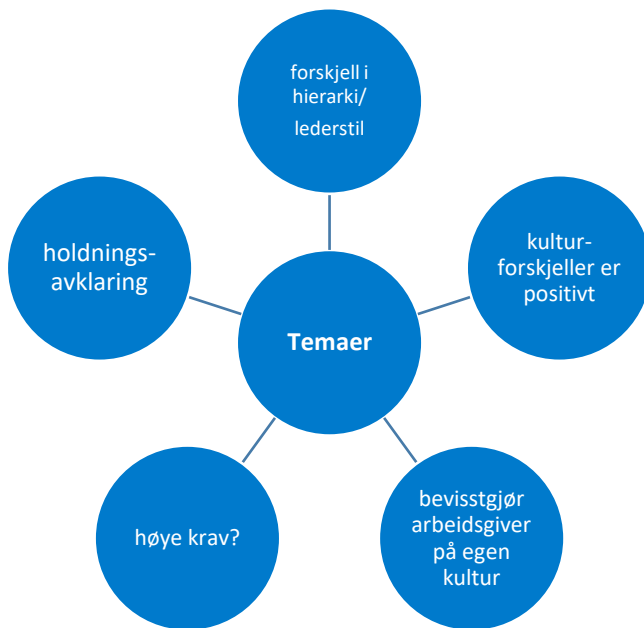
Noe av dette vil også dreie seg om jobbspesialistkompetanse og mot til å kommentere eller rette på arbeidsgivers tilnæringsform:

- Ta opp temaet språkstøtte med arbeidsgiver, fortell hva dette går ut på, og om og hvordan arbeidsplassen kan tilby språkstøtte, eller hva en jobbspesialist og eventuelt bedriftslærer kan tilby.

Noen ganger kan så pass enkle grep som oversettelser av HMS-rutiner utgjøre en stor forskjell for arbeidsgiveren. Et eksempel på en situasjon på trinn 4:



## Metoder for støtte ved kulturforskjeller på trinn 4



Viktig kompetanse for en jobbspesialist er å anvende kunnskap om kultur og kulturforskjeller til å utvikle relasjonen mellom arbeidsgiver og arbeidssøker.

Godt relasjonsarbeid fundert i kompetanse om og interesse for ulike kulturer kan forstås både som praktisk jobbutvikling i et integreringsperspektiv og som en form for empowerment.

- Snakk med arbeidsgiver om både uformelle og formelle normer og regler når det gjelder arbeidslivet generelt og arbeidsplassen spesielt. Ofte er ledelseskulturen forskjellig fra plass til plass, og dette kan være et utgangspunkt for samtale:

- Hvordan ledes og organiseres denne bedriften?
  - Er strukturen flat, er det mye frihet under ansvar eller stor vekt på oppfølging og kontroll?
  - Settes det pris på eget initiativ, eller må medarbeiderne ofte spørre lederen om lov?
- Prøv å være så konkret i situasjonene som mulig. Tenk gjerne på noen konkrete eksempler på forskjeller på typisk norsk måte å lede/kommunisere på som for andre kan være fremmed, før du tar samtalen. Mange arbeidsgivere får en aha-opplevelse av enkle situasjonsbeskrivelser.
  - Ta gjerne en trekantsamtale med arbeidsgiveren og kandidaten der kulturforskjeller tas opp på en respektfull måte. Prøv å finne helt konkrete situasjoner, temaer eller utfordringer som diskuteres. Det er viktig her at det ikke føles anklagende eller nedvurderende for kandidaten, men at temaet tas opp så nøytralt som mulig, og at synspunkter og forklaringer kommer frem fra begge sider.
  - Hjelp arbeidsgiveren med å bruke eventuelle kulturforskjeller på en positiv måte i organisasjonslæring. Et eksempel er at medarbeidere med muslimsk bakgrunn gjerne jobber i juleferien.
  - Jobbspesialisten må også her kunne ta opp urealistiske/umenneskelige krav til kandidaten som et resultat av arbeidsgiverens eventuelle negative holdninger til innvandrere.
  - Jobbspesialisten bør også engasjere arbeidsgiveren i refleksjon rundt kulturforskjeller i yrker, oppgaveutføring, kommunikasjon og det å være ny på arbeidsplass og ny i jobb.

”

### En jobbspesialist forteller:

De presset jo henne til å jobbe flere timer, komme tidligere på jobb, sitte langt utover fredagene med tre barn hjemme, og hun har ikke kunnet si nei ... og det ble litt dårlig dialog ... jeg følte at de jugde ... det var ikke så hyggelig.

## En case – eksempel på hvordan anvende metoder og verktøy på trinn 4



*Jobbspesialisten besøker Alina tre ganger i løpet av jobbsmakperioden.*

*Den siste dagen får jobbspesialisten en kort samtale med daglig leder, som forteller at de er svært fornøyd med Alina. Hun tar arbeidsoppgavene lett og har god oversikt i butikken.*

*Alina har jobbskygget avdelingssjefen for grønnsakene denne uken. De ser at de allerede ønsker å spørre om Alina kan jobbe annenhver lørdag fremover.*

*Språket hennes er ikke noe problem, synes daglig leder. Alina vil at de skal si ifra om hun gjør noe feil.*

*Alina kjører paller – daglig leder kan se at hun har gjort dette før. Hun virker som hun ønsker å lære, og følger kollegaer om det er noen oppgaver hun er usikker på. Hun tar initiativ til å ta kontakt med kundene og vise hvor varen ligger, hun ser også hvilke grønnsaker som er dårlig, og hva som skal kastes. I tillegg ser de at hun holder god orden. Det er en viktig egenskap når kundene møter en grønnsaksdisk som er delikat å se på. Daglig leder forteller videre at de trenger noen til å holde orden i frukt- og grønnsaksavdelingen, og dette er noe hun får til bra.*

*Arbeidstiden vil være fra kl. 10.00 til 18.00. Jobbspesialisten drøfter dette med det samme med Alina inne på pauserommet. Alina blir glad, men vet at mannen hennes kanskje ikke vil godta det fordi han da må passe barna. Jobbspesialisten sier at vi kan snakke sammen alle tre.*

*Jobbspesialisten forklarer situasjonen til daglig leder og spør om litt tid. I tillegg spør jobbspesialisten om Alina kan få fortsette en uke til på jobbsmak. Det sier han er greit.*

*I samtalen med Alina og hennes mann, Hasim, forklarer jobbspesialisten hva daglig leder for Rema 1000 har ønske om for Alina og arbeid på lørdager. Hun forklarer også at dette er en gyllen mulighet for å få flere arbeidstimer for Alina ved å stille opp som vikar om noen er syke eller skal ha ferie. Jobbspesialisten nevner også at på sikt kan dette styrke deres økonomi.*

*Hasim er usikker på det å ha ansvar for barna alene. I løpet av samtalen kommer det frem at han kan få hjelp av sin fetters familie til å passe barna. Jobbspesialisten henviser også til mulighetene det gir for dem som familie at Alina kommer seg ut i jobb, og at barna opplever at mor jobber. Hasim bekrefter at han tror dette vil gå bra, men at Alina ikke kan jobbe kveldene i uken fordi han jobber nattevakter hver ukedag. Jobbspesialisten sier at hun skal nevne det for daglig leder, så får vi se hva tiden vil bringe. Jobbspesialisten lurer på om det er greit at vedkommende spør daglig leder om Alina kan få starte tidlig om morgenen? At Hasim leverer barna i barnehagen og på skolen kl. 08.00 for så å dra hjem og sove? At Alina vekker barna, kler på dem og smører matpakke? Hasim ønsker å tenke på det.*

*Det at Hasim ikke vil at Alina skal jobbe kvelder, vil bli en utfordring. Jobbspesialisten tar en samtale med daglig leder om det som har blitt diskutert i samtalen med Alina og hennes mann. Han forstår, men synes det var bra at hun kan stille opp annenhver lørdag, så skal han gjøre hva han kan med det at hun bare kan jobbe tidligvakter i ukedagene. Han var villig til å få til dette. Beste løsning for alle parter.*



## **Målgruppespesifikke grep på trinn 5: Opplæring på og utenom arbeidsplass**

## Generelle metoder på trinn 5

Mye av jobbspesialiststøtten på trinn 5 går på å sikre en effektiv opplæring av kandidaten og den nødvendige progresjonen slik at overgangen til lønnet arbeid skjer så raskt som mulig. Når det gjelder målgruppen, er det viktig at jobbspesialisten bidrar med å forebygge ulike misforståelser som kan oppstå på grunn av kulturforskjeller, og ved behov håndterer konfliktsituasjoner. Det er også viktig at jobbspesialisten sikrer nødvendig språkstøtte slik at kandidaten kan vise arbeidsgiveren progresjon i norsklæring.

### Tett på fra starten av

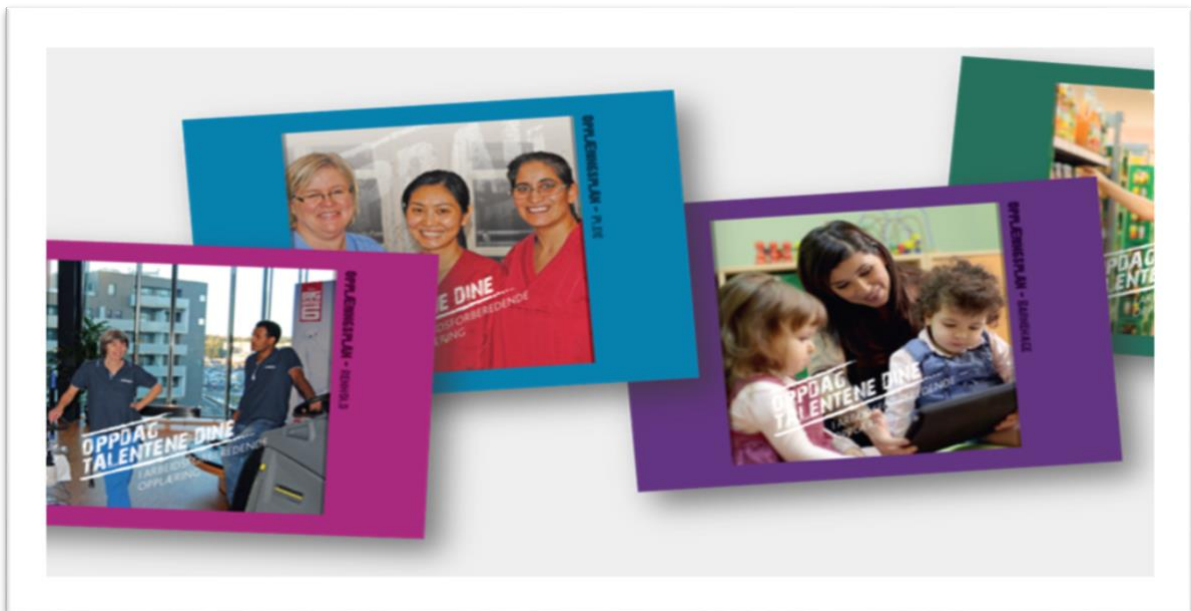
Ved å følge opp tett i starten kan jobbspesialisten raskt avdekke eventuell misnøye eller misforståelser, ta det opp og bidra til løsning før det utvikler seg til konflikter. Det er ikke minst viktig med tett oppfølging der det er snakk om nye arbeidsgivere. Opplever man uredlige arbeidsforhold, kan jobbspesialisten også avslutte samarbeidet så tidlig som mulig.

I slike tilfeller hjelper det ikke med diskriminerings- eller arbeidsmiljølovgivning, da kandidaten selv ikke kjenner til dette eller tør å ta det opp. Muligheten til å finne en annen jobb på egen hånd er liten, og da er det viktig med støtte fra en jobbspesialist.

### Oppfølgingsplan/handlingsplan

I starten av trinn 5 må/bør det også etableres en form for **opplæringsplan**. Mange bedrifter har egne opplæringsplaner, beskrivelser av rutiner, dagsplaner, skiftplaner, detaljerte stillingsinstruksjoner eller e-læringsprogrammer som kan brukes. Planene må tilpasses kandidatens behov, særlig med hensyn til språkstøtte og eventuelle kulturforskjeller.

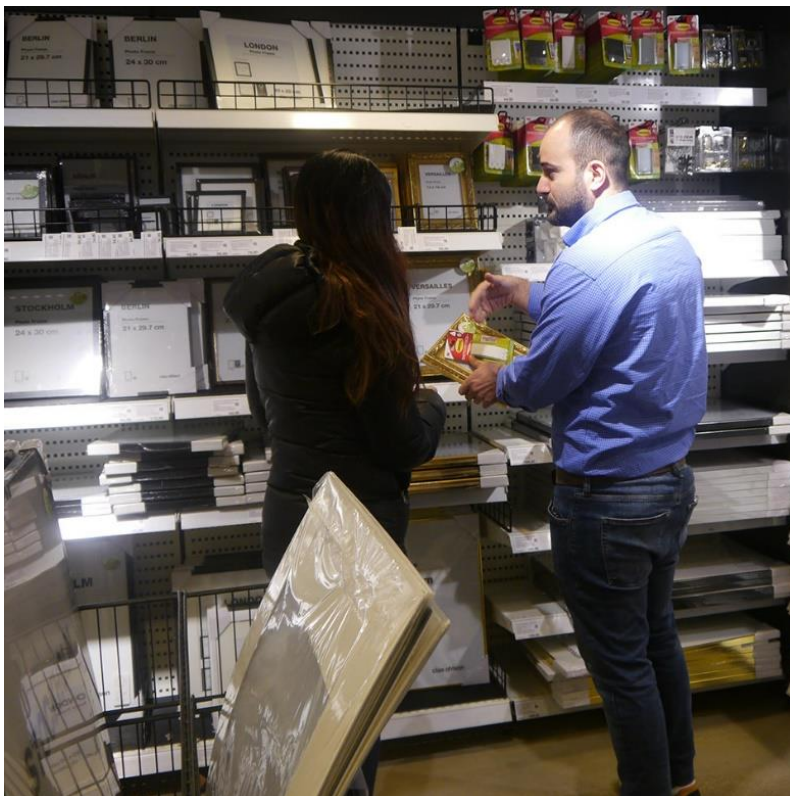
For eksempel har flykningstjenesten i Lørenskog kommune i samarbeid med arbeidsgivere utviklet egne opplæringsplaner for personer med innvandrerbakgrunn. Disse er verktøy som hjelper med å sikre læring av arbeidsoppgaver og bransjenorsk.



En plan for opplæring er viktig også for oppfølging av progresjon og som verktøy i jobbutvikling og jobsnekring og støtte for mentor/fadder i den daglige opplæringen. Når det senere skal forhandles om bedre arbeidsbetingelser eller arbeidskontrakt for kandidaten, kan opplæringsplanen være viktig dokumentasjon.

## Observasjoner

Jobbspesialisten bør så ofte som mulig, særlig i starten av arbeidsforholdet, være fysisk til stede på arbeidsplassen. Observer arbeidsoppgaver, delta gjerne selv i oppgaver sammen med kandidaten om det er mulig. Lytt til kandidaten, arbeidsgiveren og kollegaer for å få mest mulig nyansert innsikt i situasjoner. Gi støtte og trygghet til kandidaten der det er behov.



Jobbspesialisten observerer salgsutvikling/kundebehandling. Siden salgskompetanse ofte er avgjørende med tanke på fast ansettelse, er det viktig at jobbspesialisten bistår i denne prosessen.

Målet er å kunne ha samtaler og øvelser med kandidaten om hvordan salgsprosesser foregår, slik at jobbspesialisten bistår i opplæringen.

Jobbspesialisten har i forkant fått en kort opplæring i salgsprosessen innen salg av butikksjefen.



Observasjon er en av jobbspesialistens viktigste verktøy. Eksempel på skjema, se vedlegg 10. Uten at jobbspesialisten er til stede og får observert arbeidssituasjoner, kan bistanden være tilfeldig og lite individtilpasset. Jobbspesialisten kan også gå glipp av misforståelser som følge av språkbarriere og kulturforskjeller, noe som fører til konflikter. Gjennom observasjon får jobbspesialisten innsikt i:

- innholdet i opplæringen
- kommunikasjonen mellom arbeidsgiver og kandidat
- arbeidsmiljø
- rutiner og arbeidsoppgaver
- det kandidaten mestrer og ikke mestrer, osv.

Videre kan jobbspesialisten foreslå revisjoner i opplæringsplanen og spisse bistanden mot arbeidsgiveren og kandidaten.



Jobbspesialisten observerer kandidatens kommunikasjon med kunder. Jobbspesialisten er avhengig av å bli en naturlig del av miljøet i bedriften. Dette skjer når jobbspesialisten tar hensyn og tilpasser seg kandidaten, ansatte og ikke minst kunder. En jobbspesialist må ikke hindre arbeidsprosesser og at kandidaten får gjort jobben sin. Det er derfor viktig at en jobbspesialist raskt og enkelt kan fortelle til kunder hvem han/hun er, og hvorfor man står der og følger med. For eksempel: «Jeg er jobbspesialist/lærer.» Finn gjerne din egen måte å presentere deg på for å forklare din tilstedeværelse. Da er det også lett å engasjere kunder i opplæringen og gjøre dem oppmerksom og bevisst på at det er en person i opplæring. Gjør man det, blir jobbspesialistens nærvær en støtte og en positiv faktor for både kunder og personalet. De fleste modifierer ofte språket sitt når jobbspesialisten er til stede. Åpenhet om hvem du er, og hva du gjør, bidrar til at jobbspesialisten kan være mer deltagende, samtidig støttende og i tillegg få mer ut av observasjonene, som igjen gagnar alle (bedriften så vel som kunden). Andre grep under observasjoner er å være i bevegelse, ta et skritt tilbake når kandidaten er for eksempel opptatt med kunder eller kollegaer, avtale med kandidaten på forhånd når og hvordan en jobbspesialist skal være deltagende og samtidig støttende.

## Bruk av naturlig bistand



Jobbspesialisten og arbeidsgiveren snakket i forkant om at det er en god idé at opplæringen til en ny kandidat gis av en ansatt som selv var kandidat i program og fikk jobb i butikken med jobbspesialistbistand. Fordelene med dette er at den ansatte vet mye om opplæringsprosessen i butikken og det å søke jobb som ny i landet, og derfor kan gi veiledning og råd for hvordan man på best mulig måte bør gå frem for å bli ansatt. Den ansatte har også oppmerksomhet på å tilpasse språket og kommunisere med kandidaten slik at de forstår hverandre. I tilfeller der den ansatte har samme morsmål som kandidaten, kan han/hun eventuelt gi opplæringen og veiledningen på morsmål. Når kandidaten ser at en person med lignende bakgrunn har fått jobb som avdelingsleder, kan det motivere.

## Bruk av NAVs virkemidler

En annen viktig oppgave for en jobbspesialist i trinn 5 kan være å tilby informasjon om og praktisk/administrativ støtte til både kandidat og arbeidsgiver om ulike tiltaksordninger som NAV disponerer. Det er derfor viktig at en jobbspesialist kjenner til alle NAVs virkemidler. Dette kan for eksempel være mentorordning, inkluderingstilskudd, tiltakspenger for kandidat eller lønnstilskudd for arbeidsgiver.

## Opplæring utenom arbeidsplass

Dersom kandidaten ikke er i full tid på arbeidsplassen, er det viktig at jobbspesialisten legger til rette for arbeidstrening og språktrening også utenfor arbeidsplassen.



En av kandidatene i Jobbsjansen tok en negledesignerutdanning, og var i arbeidstrening med mulighet for jobb i etterkant av dette. Arbeidsgiveren ga tilbakemelding om at kandidaten hadde for svake norskferdigheter til at det fungerte i møte med kundene. Jobbspesialisten introduserte muligheten for at en norsklærer kunne komme på arbeidsplassen og trene på norsk kommunikasjon med kandidaten. Men da fornøyde kunder var viktig for arbeidsgiveren, ble det vanskelig å trene på å bedre norsknivået i neglesalongen. Jobbspesialisten ønsket å finne en god måte hvor kandidaten kunne få bedret norskferdighetene, i en mest mulig realistisk setting. Jobbspesialisten og en norsklærer tilknyttet NAV dro til en neglesalong og observerte dialoger mellom ansatte og kunder. I etterkant bestilte Jobbsjansen inn produkter, og opprettet en egen liten neglesalong i et lokale som NAV disponerer. Her får kandidaten «kunder», samtidig som en norsklærer hjelper til med språket. Kandidaten øver på typiske dialoger i en servicebedrift. Undervisningen blir en blanding av rollespill med faste ord og uttrykk som brukes i neglesalonger, og vanlig «small talk» som man ofte har med kunder.



### **Andre råd/tips:**

Ta hensyn til at kandidaten skal lære mange ting på samme tid i ny jobb. Nye rutiner og oppgaver, samhandling i en ny kultur og på et nytt språk. Det kan bli for mye på en gang for mange. Kanskje bør man da redusere litt på oppgavene eller gi enklere oppgaver?

Vær i forkant av konflikter/utfordringer som kan oppstå ved ulikheter i normer og kultur som f.eks.

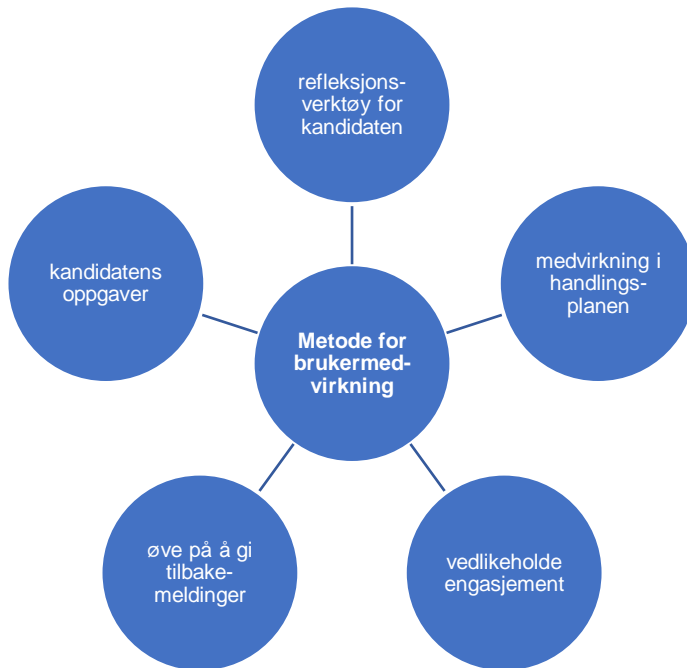
- ledelseskultur
- likestilling og kvinnelig ledere
- å være presis
- å ta ansvar
- å ta initiativ
- å gjøre feil
- høystatus/lavstatus mht. arbeidsoppgaver

Kjenn kandidaten så godt at du vet hvordan han/hun lærer best.

- Lærer best ved å observere andre som gjør oppgaven
- Lærer best ved å lese beskrivelser
- Lærer best ved at noen forklarer muntlig



## Metoder for brukermedvirkning på trinn 5



Det er viktig at kandidaten får et eierforhold til sin handlingsplan, og at denne brukes aktivt for å vedlikeholde engasjementet hos kandidaten.

For kandidater som deltar i introduksjonsprogram, er det viktig å koble handlingsplanen i SE til kandidatens individuelle plan i introduksjonsprogram for å styrke eierskapsforhold eller øke medvirkning.

Jobbspesialisten kan bruke planen som verktøy til å snakke om både utfordringer i arbeidshverdagen og framskritt.

Det å etablere seg praktisk og sosialt på arbeidsplassen kan for mange også være en utfordring. Jobbspesialisten kan her bruke metoder som samtale med bruk av bildestøtte for å diskutere temaer som f.eks. bruk og vask av arbeidstøy, det å spise lunsj, hva snakker man (ikke) om med kollegaer eller sjefen, hvordan gi og ta imot tilbakemeldinger, hvordan fordele oppgaver med kollegaer osv.

En jobbspesialist kan også lage konkrete oppgaver til kandidaten om et tema. Etter at oppgaven er gjort, kan man snakke om erfaringer og veilede i møte med utfordringer som oppsto.

I andre tilfeller trenges det at jobbspesialisten oppmuntrer og gir emosjonell støtte for at kandidaten tør å vise seg og aktivt kommunisere med lederen og kollegaer.

”

### En jobbspesialist forteller:

*Zara ble med i Jobbsjansen fordi hun ønsket en jobb og å tjene egne penger. Hennes motivasjon var at familien skulle få det bedre. Hun ville at jobbspesialisten skulle ordne jobb til henne, men hun ville ikke gå på arbeidspraksis. Hun var svært negativ til praksis og mente det var utnyttelse av gratis arbeidskraft. Zara ville jobbe i butikk. Jobbspesialisten foreslo en lengre jobbsmak slik at arbeidsgiver kunne bli litt kjent med henne, men hun var fortsatt negativ da hun startet i butikken. Jobbspesialisten var innom arbeidsplassen for å oppmuntre og motivere Zara til å stå på mens hun var på praksis. De snakket om hvordan Zara kunne løse oppgaver, Zara fikk litt hjelp til nye norske ord. Jobbspesialisten motiverte også Zara til å tørre å snakke direkte med arbeidsgiveren. Etter noen uker opplevde jobbspesialisten at Zara hadde snudd sin oppfatning av jobbsmak og opplæringen på arbeidsplassen. Det som utgjorde forskjellen, var at Zara en dag selv klarte å stå i en konfrontasjon med arbeidsgiveren. Først trodde hun at arbeidsgiveren var sur på henne. Gjennom samtalen med arbeidsgiveren hun gjennomførte på egen hånd, fant hun ut at arbeidsgiveren var veldig fornøyd med henne. Han så at hun jobbet hardt og hadde stor framgang i språket. Arbeidsgiveren har fått blitt kjent med Zara og så at hun var flink. Daglig leder anbefaler så Zara til en annen avdeling hvor hun etter hvert blir en av de beste medarbeiderne.*

## Metoder for språkstøtte på trinn 5

I opplæring av flyktninger og innvandrere med begrensede norskkunnskaper er det vesentlig at den som gir opplæring på arbeidsplassen, *evner å kommunisere med enkelt og tydelig språk*. Vi har tidligere sagt en del om dette i trinn 4. Dersom mulig er det viktig at jobbspesialisten engasjerer en bedriftslærer eller samarbeider med en norsklærer på voksenopplæringen om kandidatens språkprogresjon.

Jobbspesialisten som har metoder og erfaring med å gi språkstøtte på arbeidsplassen, kan lære bort dette til arbeidsgivere/kolleger ved at disse for eksempel observerer og etterpå tar i bruk samme metoder.

Det er også viktig å huske på at kandidaten skal lære mange ting samtidig:

- nye arbeidsoppgaver
- nytt språk
- ny arbeidslivskultur
- kanskje ny mat til lunsj
- nye reisemåter til og fra arbeid
- nye rutiner i familien når mor/far skal starte i jobb osv.

For mange blir det mye i starten, og språkprogresjonen stagnerer.

”

### En jobbspesialist forteller:

*... det kan være nyttig at arbeidsgivere ser hvordan vi snakker med kandidaten, og hvordan vi modererer ord og uttrykk.*

*Det vil hjelpe arbeidsgivere med å gi beskjeder slik at de blir forstått, og samtidig bidra til at kandidaten lærer norsk gjennom kommunikasjonen.*

”

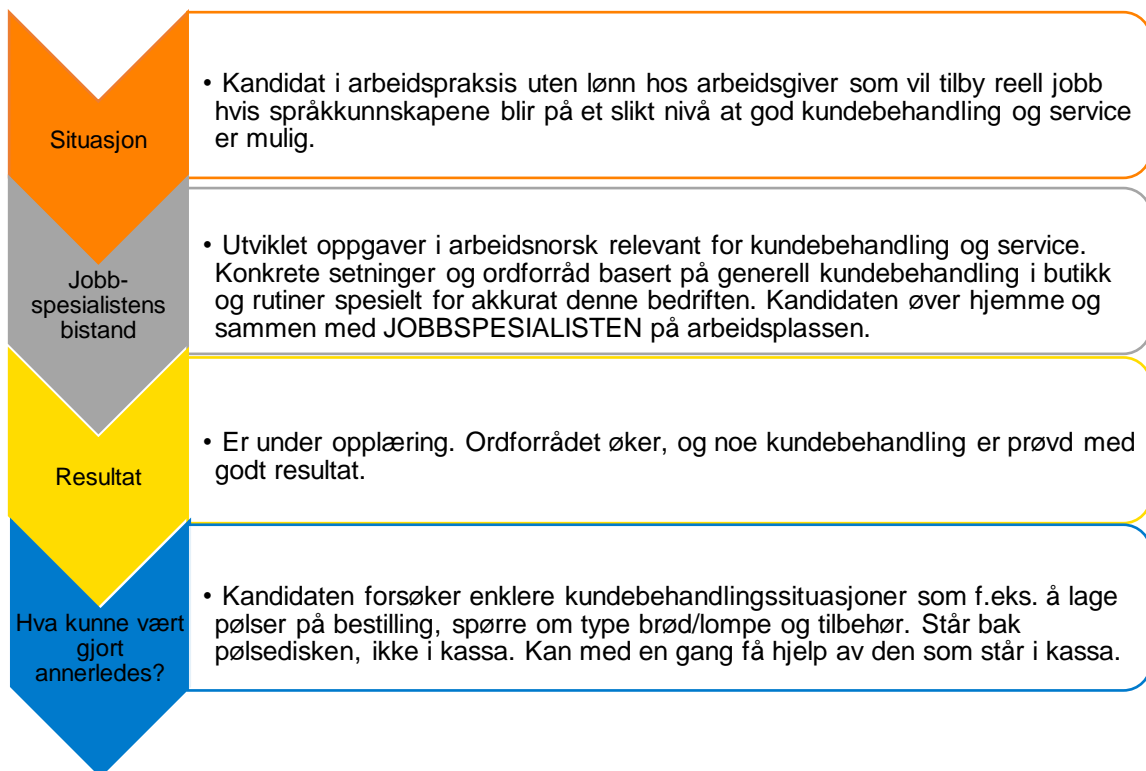
### En arbeidsgiver forteller:

*Jeg kan ikke ta inn folk som ikke snakker noe norsk. Kandidater fra målgruppen vi hadde, gikk på norskkurs. Noen kandidater har i tillegg hatt bedriftslærere. Norsk er viktig for oss, jeg merker ikke at det er forstyrrende for oss at en bedriftslærer kommer hit. Det er bare fint og hensiktsmessig i den forstand at læreren får en bedre opplevelse av hva som er fagspråket på jobben, slik at norskopplæringen blir mest mulig relevant for kandidaten.*

**Metoder for språkstøtte i opplæring** i reelt arbeidsliv kan være mange. Erfaringsvis er det effektivt om flere metoder brukes samtidig.

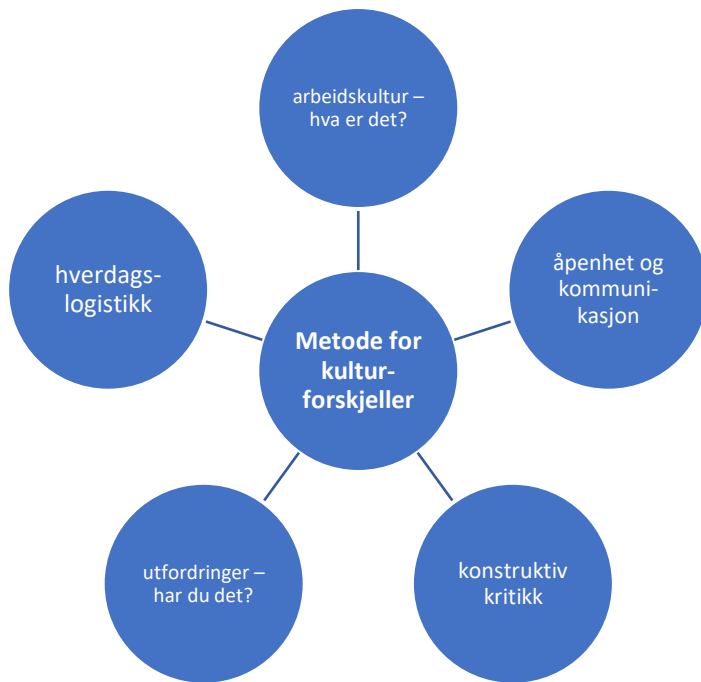
- Engasjer en bedriftslærer som kan gi språkstøtte noen timer per uke på arbeidsplassen. Det er viktig her at språkopplæringen tilpasses den enkeltes bransje/arbeidsoppgave. I dagligvare kan det være produkter, gode eksempler på hvordan man tiltaler kunder, arbeidsoppgaver i butikk, osv.
- Gi selv språkstøtte ved å gjennomgå bedriftens rutinebeskrivelser, oppgavelister og e-læringsprogrammer sammen med kandidaten.
- Bruk gjerne opplæringsplaner med ord og oppgaver til ulike bransjer sammen med kandidaten. Forklar eller «oversett» til et enkelt språk.

- Observer kandidaten i en jobbsituasjon for å vurdere kommunikasjonsferdigheter.
- Gi innspill til arbeidsgiver, fadder eller bedriftslærer på hvilke områder som trenger mer opplæring/språkstøtte, og/eller gi selv nødvendig veiledning, språkstøtte og opplæring.
- Oppmuntre og hjelp kandidaten til å ta i bruk språkkunnskaper og føle seg trygg på å snakke norsk. For eksempel, lag enkle rollespill med kommunikasjon med kunder, andre kollegaer osv. eller gå sammen med kandidaten rundt i virksomheten, få ham/henne til å fortelle om hva vi ser, oppgaver som gjøres, osv. Fortell kandidaten at: «Det er bra å snakke selv om det ikke blir helt riktig, da lærer du.» Videre at: «Si ifra at du ikke forstår», eller: «Det er greit å spørre flere ganger.»
- I samarbeid med arbeidsgiver, finn en fadder med samme morsmål om det er mulig.
- Gi kandidaten en notisbok som brukes aktivt i jobbhverdagen til å skrive ned nye ord og begreper som oversettes hjemme.
- Skriv huskelapper for å hjelpe kandidaten med å få oversikt over oppgaver og lære nye ord.
- Ta initiativ til bruk av tolk eller skriftlig oversettelse av rutiner eller arbeidsbeskrivelser til kandidatens morsmål, f.eks. sikkerhetsinstruksjer, HMS-rutiner som er spesielt viktig at ikke blir misforstått.
- Ta initiativ til utvikling av opplæringsbok/ordbok for arbeidsplassen/bransjen i samarbeid med arbeidsgiver.
- Gi kandidaten språkstøtte utenfor den ordinære jobbsituasjonen, for eksempel forberedelse til norskprøve. I flere bransjer er det krav til norsknivå, f.eks. B1 for å få ordinær jobb.
- Se gjerne Kompetanse Norges sider for inspirasjon om arbeidsrettet norskopplæring.



## Metoder for støtte ved kulturforskjeller på trinn 5

Ulike kulturelle oppfatninger hos arbeidsgiveren og kandidaten samt kandidatens ofte manglende erfaring fra norsk arbeidsliv og arbeidsliv generelt gjør bistanden ved kulturforskjeller kritisk viktig, særlig på trinn 5.



For kandidaten handler det om å forstå hva som skal til for å få jobb, for eksempel:

- Hva bør kandidaten kunne for å få et jobbtillbud?
- Hvordan forventer arbeidsgiveren at oppgaver skal utføres, for eksempel hva menes med serviceinnstilling?
- Hva kreves i yrkene i norsk arbeidsliv?
- Hvilken sosial kompetanse etterspørres?

Kanskje har kandidaten en lang arbeidserfaring fra hjemlandet og mener at han/hun kan et yrke. Så kommer de i opplæring/jobb i Norge og erfarer at deres kunnskaper og ferdigheter ikke holder mål her.

En generell oppfatning hos jobbspesialister er at det kan oppstå mange misforståelser grunnet kultur og normer når personer fra målgruppen begynner på en arbeidsplass.

Hvis disse ikke håndteres raskt nok, fører det til frustrasjoner hos begge parter: *Kandidaten* taper motivasjonen for å utføre jobben, og *arbeidsgiveren* mister lysten til å ansette.



### En jobbspesialist forteller:

*Arbeidsgiver er fortvilet over flere ansatte som ikke fungerer godt nok i jobben. Han får klager fra kunder, og nå står han i fare for ikke å få fornyet sin franchise-kontrakt. Utfordringene er mange, blant annet mangelfullt utførte oppgaver, tempo, service og kroppshygiene. Hvis ikke ting bedrer seg, vil arbeidsgiver måtte gå til oppsigelser.*

### Metoder for støtte ved kulturforskjeller kan være:

- Hold workshop/kurs/møte med én eller flere kandidater før oppstart i arbeidsforholdet der tema knyttet til arbeidslivskultur generelt og arbeidskultur i Norge blir tatt opp. Temaer kan f.eks. være: ulike forventninger til det å ta initiativ, ansvar og selvstendighet; det å gjøre/innrømme feil, takle fordømmer; hva er greit / ikke greit å snakke med sjefen/kollegaene om?; kleskoder, skrevne og uskrevne regler i norsk arbeidsliv. De ulike temaene kan diskuteres i grupper, man kan gi caseoppgaver, spille rollespill, vise film og snakke om situasjoner som vises, kandidater kan diskutere egne erfaringer osv.
- Ta jevnlig initiativ til samtaler om kulturforskjeller med både arbeidstaker og arbeidsgiver, hver for seg eller i trekantsamtaler.
- I trekantsamtaler kan f.eks. utgangspunktet være å gjennomgå konkrete arbeidssituasjoner med tanke på arbeidsgiverens krav i temaer som: å ta initiativ, å jobbe raskt nok, prioritere oppgaver, være serviceinnstilt, kulturspesifikke forskjeller mellom bransjer/jobber osv. Vær så konkret som mulig, bruk eksempler fra situasjoner arbeidstaker har vært i. Spør gjerne om det har oppstått situasjoner eller utfordringer siden sist som har vært vanskelige.
- Lær kandidaten i samtale og i praksis at det er viktig å snakke om utfordringer og det som ikke virker. Få en felles forståelse av viktigheten av tilbakemeldinger og kommunikasjon med jobbspesialist og arbeidsgiver. Diskuter også hvordan man kan håndtere kritikk.
- Vær forberedt på å arbeide med arbeidsgiveres holdninger til kandidatens kulturelle bakgrunn. Oppførsel som beskrives som fremmed eller merkelig, kan ha helt enkle forklaringer. Her har en jobbspesialist en viktig funksjon som samtalepartner og veileder.

”

#### En jobbspesialist forteller:

*Arbeidsgiver sendte en bekymringsmelding om merkelig oppførsel fra kandidater på arbeidsplassen. Blant annet at en kandidat fyller litt vann på nesten tomme ketchupflasker, rister dem og setter dem tilbake til kunden. Det som var forklaringen, var at i hjemlandet var dette vanlig for å kunne dra nytte av alt. Det å kaste slumper fordi de var vanskelig å få ut, var ikke akseptert.*

”

#### En jobbspesialist forteller:

*Det er disse subtile tingene som går på uskrevne regler, kultur, hva er lov, hva er ikke lov.*

*'Kan jeg gi alle jeg kjenner, en kaffe og en bolle?' 'Nei, det er å stjele.' Men det er ikke sikkert det er sånn i land personene kommer fra. Og jeg tenker at akkurat de tingene der er så viktige for en jobbspesialist å fange opp.*

## En case – eksempel på hvordan anvende metoder og verktøy på trinn 5



*Alina har nå i en periode jobbet annenhver lørdag i butikken samt jobbet en uke som vikar i grønnaksavdelingen. Hun trives godt. Hun synes det til tider er vanskelig å være borte fra barna, men at jobben gir henne energi, og at hun kan bidra til samfunnet.*

*Det gikk fint den uken hvor Hasim måtte levere barna når hun skulle jobbe tidlig på morgenen.*

*Jobbspesialisten har snakket med Alina til faste tider hver mandag og besøker henne svært kort den uken hun jobbet.*

-----

*Daglig leder har sendt mail til jobbspesialisten om at han ønsker at Alina lærer seg kassa. Han forteller at Alina vil få opplæring fra en god kollega, og at det vil foregå på en tid på dagen da det ikke er mange kunder i butikken. Vi avtaler når det blir, og jobbspesialisten kommer og observerer under opplæringen. Dette er helt fint for de ansatte, de kjenner til hvorfor jobbspesialisten er der. Jobbspesialisten står i bakgrunnen ved kassen slik at hun ikke forstyrrer hverken opplæringen eller kundene.*

*Alina jobber fint i kassa, men jobbspesialisten observerer at kollegaen forklarer litt for fort, og at dette gjør at Alina blir stresset. Når det ikke er noen kunder, forteller jobbspesialisten til dem at de må ha tålmodighet med hverandre og ikke stresse, men ta det rolig.*

*Kundene forstår at Alina er under opplæring. Den bistanden jobbspesialisten ga, gjorde at jentene stresset ned og opplæringen gikk bedre. De holdt på bare en time, og Alina ble sliten. De gikk så til pauserommet og snakket sammen om hennes opplevelse. Alina sa at det var ikke så farlig som hun hadde trodd, og at hun neste gang ikke trengte jobbspesialistens bistand. Jobbspesialisten sa at neste gang kan jeg bare komme som kunde og se deg jobbe.*

-----

*Alina jobber nå annenhver lørdag og sitter noen ganger i kassen ved behov. Hun skal være ferievikar i sommer. Jobbspesialisten har kontaktet daglig leder og ønsker å få se vikarkontrakten til Alina og snakke litt om eventuelle utfordringer og høre om mulighet for henne med fast arbeid.*

*Jobbspesialisten ser kontrakten, og den ser bra ut. Alina har også jobbet med å få tatt Rema 1000-kurset, et kurs som alle må igjennom for å bli ansatt hos Rema. Det er mange og vanskelige spørsmål i dette kurset, men hun har fått god hjelp av en kollega. Daglig leder har ikke fått info om utfordringer eller at Alina ikke gjør jobben hun skal, eller ikke kommer til tiden. Jobbspesialisten drøfter mulighetene for Alina. Han sier at han vil nå kunne gi henne 40 % stilling som grønnaksassistent.*



## **Nærmere om metoder i «etteroppfølging» (trinn 5)**

## Viktige elementer i etteroppfølging



### Etteroppfølging omfatter:

*oppfølging av en kandidat som har kommet i ordinært arbeid eller utdanning etter å ha fullført et kvalifiseringstiltak.*

Etteroppfølging eller «oppfølging i arbeid» er et naturlig element av trinn 5 i SE. Tilbudet skal sikre støtte til arbeidssøkeren så lenge det er nødvendig eller ønskelig for ham eller henne.

Behovet for etteroppfølging er en stor og viktig del av jobbspesialistens arbeid for å sikre bærekraftig arbeidsinkludering av personer fra denne målgruppen.

Forskning og erfaring viser at mange er ekstremt sårbare i sin tilknytning til arbeidslivet:

- Det er personer som har sammensatte bistandsbehov ikke bare for å få jobb, men *forbli sysselsatt*.
- I tillegg er disse personene ganske «ensomme» i Norge. Jobbspesialistene, gitt den etablerte tillitsfulle relasjonen, blir deres viktigste kontaktperson i det offentlige.



Jobbspesialisten har kommet på arbeidsplassen for å samtale med en tidligere kandidat som er skrevet ut fra tiltaket til arbeid og nå er på etteroppfølging. Det er viktig at oppfølgingen ikke opphører selv om kandidaten har fått jobb. Jobbspesialistens støtte i etteroppfølging er spesielt viktig med tanke på varig arbeid. I mange tilfeller er det overgangen fra midlertidig kontrakt til fast kontrakt som bør sikres.

## Elementer som er viktige i metoder for etteroppfølging, er:

### Målsetting

Det å sikre varig tilknytning til arbeidslivet bør være et hovedmål med etteroppfølging. Samtidig vil kandidater være i ulike situasjoner gitt deres opprinnelige bistandsbehov og jobbene de fikk i tiltaket. Det vil da være ganske forskjellige delmål for etteroppfølging for ulike personer og på ulike tidspunkt i etteroppfølgingen. For eksempel er målet for noen å få fast kontrakt. Delmålene kan da være at kandidaten føler mestring og eierskap til jobben. Som en jobbspesialist har oppsummert: «*Tenk helhetlig og langsiktig.*»

### Tidsperspektiv i etteroppfølging

Det kan skje veldig mye i de første årene etter at kandidaten er skrevet ut til arbeid:

- Mister jobb
- Får nye sjefer som ikke har kompetanse i mangfoldsledelse av flerkulturelle arbeidsgrupper
- Blir syke og faller ned på ringevikarlistene
- Har for mye ufrivillig deltid
- Mister mot og motivasjon og velger å gå på dagpenger framfor å søke jobber
- Bedriftene de blir ansatt i, går konkurs eller har nedbemanning som først og fremst rammer målgruppen, osv.

De har fortsatt ikke tilstrekkelige norskerferdigheter, de har ikke opparbeidet jobbsøkerkompetanse og mangler fortsatt formelle kvalifikasjoner for å finne jobb selv. De har behov for en veileder som kan støtte, rådføre og hjelpe dem videre for at de skal forbli i arbeidslivet og integreres i samfunnet.

Flere av jobbspesialistene hadde erfaringer med at mange kandidater kan trenge etteroppfølging i flere år, gjerne 2,5–5 år. Det er et prinsipp i SE at arbeidssøkere veiledet i SE gjerne *må tilbys tidsbegrenset oppfølging så lenge det er behov for det.*

### Relasjonsavhengig etteroppfølging

Etteroppfølging viser seg å være relasjonsavhengig. I tilfeller der det er etablert tillitsfulle relasjoner mellom en jobbspesialist og kandidat, er det mer naturlig med etteroppfølging. Da tar kandidaten selv kontakt når det oppstår utfordrende situasjoner. De er i større grad åpne og positive til etteroppfølging. Metodisk sett kan det gjøres et grep der etteroppfølging presenteres innledningsvis som en del av samarbeidsavtalen med både kandidaten og arbeidsgiveren. Hensikten er å tilby bistand til å sikre bærekraftig arbeidsinkludering i et integreringsperspektiv.



### En jobbspesialist forteller:

*Kandidaten har fått arbeid i en stilling som innebærer mye jobbing ute i all slags vær. Han strever veldig med å tilpasse seg det norske klimaet, og vinteren er hard. Jobbspesialisten stikker innom nå og da, og han får veiledning og tips til hvordan han best skal kle seg, av jobbspesialisten, og arbeidsgiver kjøper inn gode klær til ham. Han gjør en meget god jobb, og arbeidsgiver er veldig fornøyd, men han sier at dette ikke er en blivende jobb for ham. Han orker ikke fryse så mye og vil utdanne seg til bussjåfør.*

*Jobbspesialisten har da jevnlige møter med ham på kontoret utenom arbeidstid, og de finner sammen ut hvordan man søker lån i Lånekassen, søker trafikkskoler som har avtale, og regner på økonomi. Han synes det er veldig krevende å orientere seg i det norske systemet der alt er digitalt og det er masse lover og regler. Teoriopplæringen til førerkort klasse D går derimot fint. Det er mye matematikk som han klarer bra, og flervalgsprøver med avkryssing av svaralternativer. Han forstår mye norsk når det er snakk om å lese og høre. Det er skrijving som er den største utfordringen. Dette ser ut til å være et godt valg for ham, og han stråler.*

### Variasjon i oppfølgingsområder

Jobbspesialisten bør kjenne til de viktigste bistandsbehovene for at personene skal kunne beholde og utvikle en sterkere tilknytning til arbeidslivet. Delmål og aktiviteter vil erfaringsvis gå på følgende områder:

forhandle fram kontrakten (stillingsandel, fast)	veilede om lover, rettigheter og plikter i arbeidslivet	bistå til å skaffe ny jobb
sikre videre progresjon i norskkferdigheter	utvikling i stilling / videre karriere på arbeidsplassen	videre kvalifisering
utvikling av jobbsøkerkompetanse (CV, intervjutrening)	sosial inkludering på arbeidsplassen	veiledning ved familievansker, det å komme seg til jobb

### Variasjon i metoder og aktiviteter

Siden bistands- og oppfølgingsbehov er individuelle, vil det kreve bruk av ulike metoder. Mange av metodene fra femtrinnsprosessen kan brukes også i etteroppfølgingen. Det første skrittet er å ha jevnlig kontakt, både planlagt og spontant:

- Bruk gjerne SMS med kandidaten og SMS/e-post med arbeidsgiver.
- Det kan være mindre naturlig å møte jevnlig opp på arbeidsplassen, men dette vil også være individuelt tilpasset.
- Bruk sunn fornuft og hva du tenker er behovet.
- Har kandidaten fått ny sjef eller skaffet jobben selv, er det kanskje ikke naturlig å komme på spontanbesøk. I slike tilfeller kan jobbspesialisten heller benytte muligheten til å bli kjent med ny ledelse eller bedrift ved å avtale møte.
- Oppfølging av kandidaten kan også skje utenom arbeidsplassen.

Metodebruken er da avhengig av målsettingen for etteroppfølgingen og oppfølgingsområder. Mange har fortsatt behov for:

- Støtte til å utvikle norskkunnskapene videre for å få høyere stillingsandel i nåværende jobb. Jobbspesialisten kan for eksempel veilede kandidaten til selv å finne arenaer eller tilbud der han/hun kan lære/praktisere språket, slik som gratis norsktilbud på språkkafeer, å bruke bibliotekene, finne frem til organisasjoner som har ulike inkluderingstilbud, osv.
- Få mulighet til andre oppgaver på samme arbeidsplass
- Avansere til andre type stillinger internt
- Bli tryggere i det å søke andre jobber på egen hånd
- Få veiledning i regler og lovgivning i arbeidslivet og hva de har rettigheter til i ulike situasjoner, som yrkesskade, dagpenger, sykepenger osv.
- Bli tryggere på jobbsøk
- Videre kompetanseutvikling, gjerne i tilknytning til arbeidsplassen

### Aktører i etteroppfølging

Det er naturlig at hovedinnsatsen rettes mot tidligere kandidater, med tanke på kompleksiteten i bistandsbehovene og endringer i arbeidssituasjoner. Samtidig er det viktig at en del av etteroppfølgingen bør rettes mot arbeidsgiveren.

Jobbspesialistene må kanskje nettopp i etteroppfølgingsperioden aktivt bruke forhandlingskompetansen til å hjelpe tidligere kandidater med å få bedre arbeidskontrakter, for eksempel fra kontrakt som ringevikar, via en deltidskontrakt til fast stilling. Andre oppfølgingsområder overfor arbeidsgiveren kan være utvikling i stillingen, kompetanseutvikling på arbeidsplassen og videre karrieremuligheter i bedriften.

I tillegg til tidligere kandidater og arbeidsgivere kan det være behov for en jobbspesialist for å engasjere eller hjelpe kandidaten/arbeidsgiveren til å knytte kontakt med andre aktører, for eksempel NAV, voksenopplæring, jurister, norsklærere, mfl.

### Handlingsplan for etteroppfølging

Et verktøy for å få til medeierskap i etteroppfølging fra ulike aktører er en handlingsplan for etteroppfølging som skisserer jevnlig oppdateringer, støtte som skal gis, utviklingsområder og ansvarsfordeling.

### Tilbakemelding på SE-oppfølging

For å kunne utvikle egen kompetanse og et SE-tilbud er det viktig å få tilbakemeldinger på jobbspesialiststøtte både fra kandidaten og arbeidsgiveren.



Erfaringsmessig er det enklere å få positive tilbakemeldinger. Mye læring og utviklingspotensial ligger også i partnerskap, både med en kandidat og arbeidsgiver, som ikke fungerte godt. En jobbspesialist kan selv ha antakelser om hva som ikke fungerte optimalt, og kan bygge en samtale basert på disse.

# **Kvalitet i utføring av SE- femtrinnsprosessen**



# Kvalitetskriterier for utvikling av jobbspesialistbistand

Kvalitetskriterier for SE-femtrinnsprosessen er tydeliggjort i et felles europeisk kvalitetsverktøy for SE-femtrinnsprosessen – Supported Employment Quality Framework (SEQF 2018).

SEQF består av ni kvalitetsområder med kvalitetskriterier fordelt på tre kategorier: organisering og ledelse for SE (punkt 1–4), jobbspesialistenes innsats i SE-femtrinnsprosessen (punkt 5) og resultater av SE (punkt 6–9). SEQF er ikke en manualbasert fidelitetskala, slik fidelitetskalaen i IPS er, men et verktøy for organisasjonsutvikling. SEQF har ikke til hensikt å vurdere om en virksomhet utfører «god eller dårlig SE», men å legge til rette for prosesser som utvikler egen organisasjon i å utføre SE med god kvalitet.

SEQF har et eget kvalitetsområde, «produkter, tjenester og prosesser», som omhandler SE-femtrinnsprosessen. I tillegg til kriteriene i SEQF er anbefalingen fra et FoU-prosjekt at kvalitetsområdet 5 – «femtrinnsprosess» – suppleres med følgende kriterieområder.

Kvalitetsområder i SEQF	Delområder i SEQF	Kommentarer/forslag til justeringer med tanke på bruk i kvalifiseringstiltak for innvandrere
<b>Område 5:</b> <u>Produkter, tjenester og prosesser</u> «Femtrinnsprosessen i SE blir utviklet, administrert og synliggjort i produkter, tjenester og prosesser» (SEQF 2018, s. 22)	(A) Innledende kontakt og samarbeidsavtale	<p><u>Forslag:</u> Jobbspesialister bruker en profesjonell tolk i gjennomgang av avtalen.</p> <p><u>Kommentar:</u> Siden mange i målgruppen ikke har nettverk i Norge, kan det være hensiktsmessig å erstatte formuleringen «nyttiggjør seg aktivt av» med «jobber aktivt for å skaffe» i kriteriet «SE-organisasjonen nyttiggjør seg aktivt av arbeidssøkerens støttenettverk».</p>
	(B) Yrkeskartlegging og karriereplanlegging	<p><u>Forslag:</u> Kartleggingsverktøy tilpasses spor- og norsknivåene til kandidaten.</p> <p><u>Kommentar:</u> Store deler av kartleggingen foregår i arbeidslivskontekst.</p>
	(C) Samarbeid med arbeidsgiver	
	(D) Jobbmatching og jobbfastholdelse	<p><u>Kommentar:</u> Jobbmatch forstås som en prosess som utvikles på arbeidsplassen.</p>
	(E) Opplæring, trening og oppfølging på arbeidsplassen, karriereutvikling	<p><u>Forslag 4: «Etteroppfølging» som del av trinn 5 i femtrinnsprosessen:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Etteroppfølging introduseres til arbeidsgiver og arbeidstaker ved oppstart av arbeidsforhold.</li> <li>▪ Etteroppfølging gis til både kandidat og arbeidsgiver.</li> <li>▪ Etteroppfølging utføres etter konkrete mål og delmål.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jobbspesialister utarbeider en handlingsplan for etteroppfølging i samarbeid med arbeidsgiver og kandidat. Handlingsplanen inneholder *stillingsandel, *ansvarsområder i stillingen, *karriereutvikling, *inkludering på arbeidsplass, *kompetanseutvikling og *språkutvikling. Handlingsplanen omfatter også områder som berører jobb, som *familie, *bolig, *helse og *offentlige tjenester.</li> <li>▪ Etteroppfølging respekterer og tar hensyn til kandidatens og arbeidsgiverens ønsker og behov for videre oppfølging.</li> <li>▪ Etteroppfølging gis aktivt i tre år.</li> </ul>
<p>Forslag 5: På delområder A–E inkorporeres det et nytt kriterium: «Jobbspesialister sørger for språkstøtte, støtte ved kulturforskjeller og støtte for brukermedvirkning med hensyn til kulturforskjeller.»</p>		

## Referanser:

Maximova-Mentzoni, T., Spjelkavik, Ø., Frøyland, K., Schafft, A. og Egeland, C. (2019). Supported employment i kvalifiseringstiltak for innvandrere: To år med metodeutprøving og metodeutvikling i åtte forsøksprosjekter. AFI-rapport.

EUSE (2010). European Union of Supported Employment Toolkit:

<http://www.euse.org/content/supported-employment-toolkit/EUSE-Toolkit-2010.pdf>

SEQF (2018) *Supported Employment Kvalitetsverktøy*. <http://seno.no/index.php/supported-employment-kvalitetsverktoy>

# Vedlegg

## Vedlegg 1



### HENVISNINGSSKJEMA for SUPPORTED EMPLOYMENT

Navn:	
Fødselsdato:	
Mobilnummer:	
Epost:	
Adresse:	
Alder:	
Ankomst Norge år:	
Ankomst Lørenskog:	
Familiesituasjon:	
Barn:	
Språknivå:	
Utdannelse:	
Yrkeserfaring	
Helse:	
Fører kort:	
Hvilket kartleggingsverktøy har blitt benyttet i samtale:	
Beskriv deltakers praksisløp/Hvor har deltaker vært i praksis	
Har opplæringsplan blitt brukt i praksisperioden? ja	

## Vedlegg 1

Har deltager loggbok? Hvis nei, hvorfor ikke?	
Kort begrunnelse for hvorfor utfordringene med denne deltakeren er så store at han/hun bør tas inn i SE:	
Henvist av:	
Dato:	
Vedlegg:	

### Rutiner og inntakskrav SE

(Rutiner og inntakskrav behandlet i praksismøte og gjort gjeldende fra 22. august 2017)

Grunnlag for vurdering av deltakere til SE er:

- ✓ Henvisningsskjema for Supported Employment fra PK/veileder i Jobbsjansen til Jobbspesialist. Resultat av kartlegging dvs. Kartleggingskjema, karriereveiledning (Wie, Jobpics, SCI) og eventuell CV skal også legges ved.
- ✓ SE-teamet vurderer om deltakeren skal tas inn i programmet. Tilbakemelding gis til den PK/Veileder som har deltaker.
- ✓ Deltakerne som blir tatt inn i SE overføres jobbspesialisten umiddelbart etter avgjørelse er tatt. Ansvar for journalnotater og registrering av timelister overtas av jobbspesialisten. PK/Veileder har fortsatt ansvar for vedtak om introduksjonsprogram og tiltaksføring i Unique flyktning.

### Inntakskriterier for deltakere fra introduksjonsprogrammet og Jobbsjansen til SE:

- a. Deltaker skal ha vært i introduksjonsprogrammet/jobbsjansen i minst 6 måneder
- b. Det skal foreligge dokumentasjon på kartlegging av deltaker (helse, bolig, kvalifisering) og
- c. Karriereveiledning (Jobpics, Wie, SCI)
- d. Deltaker skal ha vært i arbeidspraksis (3 mnd)
- e. Deltaker skal ha ferdig utfylt CV

### Vurderingskriterier:

I tillegg til kulturelle og språklige utfordringer som flyktningen/innvandreren kan ha i forhold til å oppnå ordinært arbeid, bør det være andre utfordringer som:

- ✓ helsemessige begrensninger (fysiske eller psykiske helseproblemer)
- ✓ funksjonsnedsettelse
- ✓ andre særlige forhold/utfordringene med denne deltakeren som er så store at den bør inn i SE?



## Vedlegg 2

### Intervju av kandidater til SE jobbsjansen

Navn: \_\_\_\_\_

Mobilnummer. \_\_\_\_\_

Alder: \_\_\_\_\_

Fortelle om hvilken jobb dette er og hva det innebærer.

Forklar taushetserklæringen

Fortell litt om deg selv? Hvordan vil familien beskrive deg?	
Hvordan liker du best å jobbe? Selvstendig? Sammen med noen?	
Hvordan er en god leder for deg? Hvilke erfaringer har du?	
Hva gjør deg til en god arbeider? Hva er du best til?	
Hvorfor skal akkurat DU få denne muligheten med praksis/jobb?	
Hva legger du i begrepet sikkerhet?	
Hva/hvem motiverer deg?	
Hva tror du vil være utfordrende med å være i jobb?	
Hvordan er din helse?	
Har du førerkort?	
Har du spørsmål?	
Oppsummering. Noe å legge til?	



**KONTRAKT MELLOM \_\_\_\_\_  
OG FLYKTNING- OG INNVANDRERTJENESTE LØRENSKOG  
KOMMUNE**

Jeg, \_\_\_\_\_, er kjent med hva Supported Employment innebærer og at jeg forplikter meg til:

- ❖ at jeg er motivert for jobb
- ❖ at jeg aktivt jobber mot målet ved hjelp av handlingsplan sammen med min jobbspesialist
- ❖ at jeg er i aktivitet (37,5 timer i uken) så lenge jeg er med i SE-prosjektet. Dette kan innebære deltar på kurs, praksis eller jobbsmak i en bedrift, jobbsøkerkurs, nettkurs, jobbsøk og andre aktiviteter i løpet av perioden for å få jobb.
- ❖ å lære om arbeidslivsregler og setter meg inn i arbeidskulturen og bli kjent med kollegaer.
- ❖ at timeliste er fylt ut riktig med dato, klokkeslett og kode, er underskrevet av min nærmeste medarbeider/leder på den bedriften jeg er utplassert og leveres til jobbspesialist siste fredag i måneden.
- ❖ at jeg følger regler for fravær og permisjon jfr. introduksjonsloven. (Se eget skriv)

Sted/dato:

Navn deltager

\_\_\_\_\_

Signatur

Navn Jobbspesialist

\_\_\_\_\_

Signatur

### PRAKTISKE TIPS VED BRUK AV TOLK

#### *Før samtalen*

- Bestill tolk i god tid. 1-2 uker er tilstrekkelig. (Vi er også åpne for å bistå ved hasteoppdrag.)
- Vær nøye med å klargjøre hvilket språk/dialekt det skal bestilles tolk til.
- Vurder om telefontolking kan benyttes. Her kan tolketjenesten veilede deg.
- Gi stikkord om samtalen innhold og antall personer som skal delta, slik at tolken er forberedt. Dersom det er hensiktsmessig kan tolken få tilsendt informasjon iforkant for best mulig forberedelse.
- Sett av nok tid. Ta hensyn til at tolking er krevende, og at en slik samtale tar lengre tid.
- Tenk igjennom plassering i rommet.
- Ikke la tolken vente sammen med den minoritetsspråklige brukeren.

#### *Under samtalen*

- La tolken forklare sin funksjon på begge språk i begynnelsen av samtalen. Stikkord:
  - Tolken er nøytral
  - Tolken har taushetsplikt
  - Tolken skal oversette alt som sies i jeg-form
- Følg opp og spør om tolk og den minoritetsspråklige forstår hverandre.
- Henvend deg til og snakk til din samtalepartner - ikke om han/henne.
- Trekk aldri tolken inn i en samtale. Tolken er nøytral og skal ikke gjøre egne vurderinger av opplysninger som kommer fram.
- Ikke si noe du ikke vil ha oversatt.
- Uttrykk deg klart og tydelig og gi tolken mulighet til å oversette. Unngå ordtak.
- Legg inn pauser. Tolken bør ha pause alene (uten den/de minoritetsspråklige tilstede). En god huskeregel er å legge inn en pause etter en skoletime (45 min.).
- Respekter tolkens tid. Det er ditt ansvar å avrunde samtalen til avtalt tid. Ved behov for mer tid enn avtalt, må dette avklares med tolken.

#### *Etter samtalen*

- Ikke la tolken forlate stedet samtidig med den minoritetsspråklige brukeren.
- Kontakt tolketjenesten ved eventuelle spørsmål og tilbakemeldinger. Tolketjenesten ønsker konkrete og produktive tilbakemeldinger som kan gjøre oss i stand til å forbedre oss.

## **Hovedpunkter i de etiske retningslinjene for god tolkeskikk:**

*(Hentet fra imdi.no: <https://www.imdi.no/tolk/tolkens-yrkesetikk/>)*

§ 1. Tolken skal ikke påta seg oppdrag uten å ha de nødvendige kvalifikasjoner.

§ 2. Tolken skal ikke påta seg oppdrag hvor han/hun er inhabil.

§ 3. Tolken skal være upartisk og ikke tillate at egne holdninger eller meninger påvirker arbeidet.

§ 4. Tolken skal tolke innholdet i alt som sies, intet fortie, intet tillegge, intet endre.

§ 5. Tolken har taushetsplikt.

§ 6. Tolken må ikke ivinnings eller annen hensikt misbruke informasjon som han/hun har fått kjennskap til gjennom tolking.

§ 7. Tolken skal ikke utføre andre oppgaver enn å tolke under tolkeoppdraget..

§ 8. Tolken skal si fra når tolking ikke kan skje på en forsvarlig måte.

§ 9. En statsautorisert tolk som utfører skriftlige oversettelser har ikke adgang til å bruke betegnelsen iforbindelse med bekreftelse av riktigheten av en oversettelse av et dokument, verken på selve oversettelsen eller i et dokument med referanse til oversettelsen.

*Ytterligere informasjon om disse retningslinjene finnes på nettsiden til Integrerings- og mangfoldsdirektoratet: <https://www.imdi.no/tolk/tolkens-yrkesetikk/>*

## Vedlegg 5

### OPPGAVE – JOBBOBSERVASJON

Vi skal på møte hos xx bensinstasjon fredag 8. juni. Som forberedelse skal du gjøre denne oppgaven:

1. Besøk bensinstasjonen xx i Lørenskog. Gå litt rundt ute og inne. Se på **hva slags tilbud** bensinstasjonen har (varer, tjenester, service).
2. Beskriv **arbeidsoppgavene** til bensinstasjonsansatte. Skriv på norsk 5 ulike oppgaver du ser de ansatte gjør (skriv på dette arket).
3. Hva vil **du like best** eller hva vil **du like minst** av arbeidsoppgavene?
4. Hva har **du gjort før/kan du** av de arbeidsoppgavene du så?
5. Hvilke **egenskaper har du** som passer til det å jobbe på bensinstasjon? Beskriv tre slike egenskaper du har.

RIASEC	Beskrivelse	Aktiviteter	Eksempel på yrke eller utdanning
<b>R</b> Realistic P R A K T I S K	Liker å jobbe med hendene og kroppen. Lage ting, produksjon.	Liker å reparere ting Liker å bruke verktøy og maskiner Liker å jobbe med produksjon og se resultater Er flink med hendene Liker å jobbe med kroppen, bevege seg Liker å jobbe ute Liker ikke å sitte stille Er god til å lage ting, eksempel mat Liker å jobbe fysisk og bli sliten på jobben Er flink til å se ting en må ordne, eksempel rydde eller reparere	Snekker Frisør Fabrikkarbeider Murer Bonde Elektriker Lager og logistikk Sjåfør Kokk Bilmekaniker
<b>I</b> Investigativ T E O R E T I S K	Liker å studere og lese teori	Liker å lese fag Analysere Forske Liker å diskutere Er god til å skrive Liker å gå på skole og studere Jobber godt alene Er god til å lære nye ting ved å lese Tenker mye, er inter"ektuell! Liker å undersøke Har mye kunnskap	Forsker Ingeniør Advokat-jurist Lege Professor Psykolog Journalist Lærer Kjemiker Økonom Historiker
<b>A</b> Artistic K U N S T	Liker å jobbe med kunst og kultur	Liker å jobbe med kunst Lager musikk, er musiker Liker å jobber med teater, er skuespiller Liker å opptre Er kreativ Er god i design Opptatt av mote og interiør Liker å skrive bøker, skuespill eller dikt	Skuespiller Kunstmaler Forfatter Arkitekt Fotograf Musiker Make-up artist Designer



<b>S</b> <b>S</b> <b>O</b> <b>S</b> <b>I</b> <b>A</b> <b>L</b>	Liker å jobbe med å hjelpe mennesker. Helse, pleie, veiledning og omsorg.	Liker å forstå mennesker Lytte Liker å pleie, jobbe med helse Liker å jobbe med barn og ungdom Liker å undervise og lære bort ting Er god til å prate med mennesker Er god i å hjelpe andre mennesker til å få det bedre Liker å veilede Vil at andre mennesker skal ha det bra	Lærer Lege Helsefagarbeider Flyktningkonsulent Jobbe i barnevernet Jobbe i barnehage og skole Sykepleier Sosialarbeider
<b>E</b> <b>P</b> <b>Å</b> <b>G</b> <b>Å</b> <b>E</b> <b>N</b> <b>D</b> <b>E</b>	Liker å ta initiativ. Ta ansvar og lede. Salg og forretning.	Liker salg Gir god service Gir ikke opp Liker konkurranse og vil vinne Liker å lede og ha ansvar Liker høyt tempo og mange oppgaver Liker å starte prosjekter Ha egen bedrift Opptatt av penger Opptatt av gode resultater og å nå mål God til å tale	Leder Selger Ha egen bedrift Taxisjåfør Politiker Bank Økonom Servitør Prosjektleder Markedsfører Reiseliv
<b>C</b> <b>O</b> <b>R</b> <b>D</b> <b>E</b> <b>N</b>	Liker å jobbe med system og orden. Rutiner. Kontorjobb, logistikk eller fabrikk.	Kontorjobb Liker å føre regnskap Liker å jobbe med systematisere, eksempel i arkiv. Skrive rapporter Liker rutiner og er tålmodig Jobber etter regler Er god i å organisere Er nøyaktig og opptatt av detaljer Er ryddig Er punktlig og holder avtaler	Regnskap Sekretær Saksbehandler Parkeringsvakt Fabrikkmedarbeider Postbud Sentralbord Arkiv Bibliotek Helsesekretær



## Vedlegg 7

Hvordan er bedriften organisert (avdelinger) og hva slags type stillinger/arbeidsoppgaver gjøres her?

Hvordan finner dere gode jobbkandidater? (utlyste stillinger, rekrutteringsfirma, gjennom ansatte/nettverk).

Har bedriften tidligere hatt samarbeid med NAV eller andre tiltaksarrangører for personer i arbeidspraksis/utplassering?

Erfaringer med dette, hva fungerte bra ev. ikke så bra?

Hva er viktig for deg som arbeidsgiver ved et eventuelt slik samarbeid?

*Hvis samtalen naturlig utvikler seg mot muligheten for rekruttering igjennom oss, kan man spørre:*

Hvordan er markedsutsiktene i denne bransjen fremover og vil det være behov for rekruttering av nye ansatte?

Hvis ja, for hvilke avdelinger/type stillinger/arbeidsoppgaver mener dere det vil være et rekrutteringsbehov? Osv.

## Vedlegg 7

### ***Innformasjon om bedriften – forts. (Kanskje andre møte?)***

Hvordan er rekrutteringsbehovet i den nærmeste fremtid; om et halvt år ; om ett år osv. og for hvilke avdelinger/type stillinger/arbeidsoppgaver mener dere det vil være et rekrutteringsbehov? Osv.

I hvilke avdelinger/type stillinger/arbeidsoppgaver kan det være aktuelt å rekruttere personer fra flyktning- og innvandrertjenesten?

Har bedriften tidligere erfaring med tilrettelegging for arbeidstakere med særlige utfordringer? Beskriv hva og hvordan

Er det noe ved det fysiske eller psykiske arbeidsmiljøet i bedriften som bør tas hensyn til ved utvelgelse av egnede kandidater (f.eks. kjønnsdominans, fysisk arbeidsmiljø, støy eller mulige utfordringer vedr. tilgjengelighet eller andre forhold)?

Intern opplæring i bedriften:

Hva slags opplæring gis?

Hvordan/hvem gir opplæring? (Sentralisert, bruk av fadder, e-læring osv.)

Opplæringsplaner?

Ledelse, kommunikasjon, organisering, bedriftskultur:

Kjennetegn ved lederstilen i bedriften (delegerer/frihet for de ansatte eller tett oppfølging og instruksjon)

## Vedlegg 7

Kjennetegn ved kommunikasjon mellom de ansatte og ansatte og ledelsen (Åpen/uhøytidlig/tøff/direkte/formell eller uformell)

Type organisering (linje, funksjon, matrise, prosjekt)

Særlige kjennetegn ved bedriftskultur eller arbeidsmiljø ellers?

Andre ting som vi som rekrutteringspartner bør vite om?

## Vedlegg 7

### **Om stillingene/funksjonene (grunnlag for jobbanalyse):**

*Hvilke formelle og uformelle kvalifikasjoner eller egnethet kreves i stillingen/funksjonen (bruk flere skjema hvis det er snakk om flere stillinger)?*

Tittel/type stilling:

Kort beskrivelse av arbeidsoppgavene:

Kvalitetskrav/produktivitetskrav:

Stillingsstørrelse:

Arbeidstid/skiftordning:

Formelle kvalifikasjoner/utdanning (minstekrav, må ha eller ønske):

Språkkrav både norsknivå og ev. andre språk (må ha eller ønske):

Uformelle kvalifikasjoner/kompetanse (må ha eller ønske):

Andre krav til stillingen (Førerkort, politiattest, IT-kunnskaper, fysiske krav, krav/betingelser ift arbeidsmiljø eller annet som ikke er nevnt over)

Personlige egenskaper (noen nøkkelegenskaper) og/eller egenskaper personen ikke må ha:



## Kontaktinformasjon

Flyktning- og  
innvandrertjenesten

### Jobbspesialist:

Line Stene

Telefon: 413 26 130

E-post:

[linste@lorenskog.kommune.no](mailto:linste@lorenskog.kommune.no)

### Jobbspesialist:

Kristin Værhaug

Telefon: 469 12 461

E-post:

[krivar@lorenskog.kommune.no](mailto:krivar@lorenskog.kommune.no)

Postboks 304  
1471Lørenskog

Besøksadresse:

Skårersletta 61, 6. etasje

1473 Skårer

## Hvorfor skal du velge Supported Employment?

- Gratis for deg som arbeidsgiver
- Vi tar ansvar for alle stegene i din rekrutteringsprosess
- Du viser at din bedrift tar samfunnsansvar

## Supported Employment



Gratis, trygg og individuell  
tilpasset rekruttering av  
arbeidskraft

## HVA KAN VI TILBY DEG SOM ARBEIDSGIVER?

- ✓ Gratis og konfidensiell rekrutteringstjeneste
- ✓ En arbeidstilrettelegger som finner rett person til rett jobb slik at ditt firma rekrutterer og beholder en engasjert ansatt
- ✓ Tett oppfølging av arbeidstaker før, under og etter ansettelse
- ✓ Høy faglig kompetanse på kvalifisering av innvandrere og flyktninger

### MÅL:

Gi innvandrere og flyktninger tilgang til og mulighet for å beholde lønnet arbeid.

Tett oppfølging før, under og etter ansettelse sikrer et vellykket ansettelsesforhold både fra arbeidstakers- og arbeidsgivers ståsted.

## HVORDAN JOBBER VI?

- Vi tar utgangspunkt i dine behov som arbeidsgiver og setter deg i kontakt med potensielle arbeidstakere
- Vi fokuserer på jobbmatch der arbeidstakers kompetanse og personlige egenskaper tilfredsstiller arbeidsgivers behov

- Vi gir mulighet for kostnadsfri opplæringsperiode uten arbeidsgiveransvar for virksomheten
- Vi gir tilgang til en dedikert arbeidstilrettelegger som kan bidra med tett oppfølging og opplæring på de områdene det er behov for så lenge det er nødvendig



**Profesjonell**  
**Engasjert**  
**Respektfull**

## Vedlegg 9



### EVALUERING AV OPPLÆRING/ARBEIDSPRAKSIS: dialog deltaker og arbeidsgiver

Dato:

Evalueringsperiode:

Stillingsprosent:

Formål med praksisen:

Jobbspesialist:

Deltaker:

Arbeidsgiver:

Evalueringsområder	Kandidatens vurdering						Arbeidsgivers vurdering					
<b>STABILITET</b> herunder momenter som: <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Frammøte (deltaker kommer på jobb)</li><li>➤ Beskjeder ved fravær (og i god tid)</li><li>➤ Punktlighet (kommer/går i rett tid)</li><li>➤ Ikke flere pauser enn avtalt</li></ul>	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
	Kommentar						Kommentar					
<b>SAMARBEIDSEVNE MED KOLLEGER/LEDER</b> herunder momenter som: <ul style="list-style-type: none"><li>➤ deler informasjon</li><li>➤ tilbyr sin støtte og hjelp/jobber på lag</li><li>➤ tar sin del av oppgavene</li></ul>	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
	Kommentar						Kommentar					
<b>SOSIAL TILPASNING/ARBEIDSKULTUR</b> herunder momenter som: <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Initiativ til sosial omgang (hilser, spiser og snakker sammen i pauser)</li><li>➤ Deltakelse i sosiale aktiviteter (f.eks. sommerfest og treff etter jobb)</li><li>➤ Likestilling/toleranse (kjønn, alder, religion osv.)</li><li>➤ Hygiene (ser velstelt ut, rene klær)</li></ul>	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
	Kommentar						Kommentar					

## Vedlegg 9

<p><b>SPRÅK</b> Herunder momenter som:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gjøre seg forstått/Forstå andre</li> <li>➤ Utvikling i Norsk (progresjon)</li> <li>➤ Er språk til hinder for utførelse av arbeidet?</li> </ul>	<p>1      2      3      4      5      6 Kommentar</p>	<p>1      2      3      4      5      6 Kommentar</p>
<p><b>SELVSTENDIGHET</b> Herunder momenter som:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ta ansvar/initiativ</li> <li>➤ Be om hjelp</li> <li>➤ Selvgåenhet/se hva som må gjøres</li> <li>➤ Jobber som normalt selv om kollegaer eller sjef ikke er tilstede</li> </ul>	<p>1      2      3      4      5      6 Kommentar</p>	<p>1      2      3      4      5      6 Kommentar</p>
<p><b>UTHOLDENHET/KONSENTRASJON OG LÆRING</b> Herunder momenter som:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Fullføre en oppgave</li> <li>➤ Holde fokus over tid</li> <li>➤ Læringsevne (klarer nye oppgaver raskt)</li> <li>➤ Læringsvilje (spørre for å lære, følge med hva andre gjør)</li> </ul>	<p>1      2      3      4      5      6 Kommentar</p>	<p>1      2      3      4      5      6 Kommentar</p>
<p><b>KVALITET I JOBBUTFØRELSEN</b> Herunder momenter som:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Nøyaktighet, orden</li> <li>➤ Kontrollere at jobben er riktig utført</li> <li>➤ Følger arbeidsrutiner</li> <li>➤ Følger regler for sikkerhet</li> </ul>	<p>1      2      3      4      5      6 Kommentar</p>	<p>1      2      3      4      5      6 Kommentar</p>
<p><b>PRODUKTIVITET/EFFEKTIVITET</b> Herunder momenter som:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Arbeidstempo i forhold til antatt snitt tempo</li> <li>➤ Jobbe systematisk, planlegge tidsbruk og oppgaver</li> </ul>	<p>1      2      3      4      5      6 Kommentar</p>	<p>1      2      3      4      5      6 Kommentar</p>

## Vedlegg 9

<b>UTFORDRINGER:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Behov for tilrettelegging</li><li>➤ Behov for ekstra oppfølging</li><li>➤ Behov for kurs/kvalifisering</li><li>➤ Initiativ til egen opplæring</li><li>➤ Annet?</li></ul>	1 2 3 4 5 6 Kommentar	1 2 3 4 5 6 Kommentar
<b>FREMDRIFT:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Vurderes kandidaten som potensiell ansatt?</li><li>➤ Hvis ikke, hva mangler?</li><li>➤ Hvilke tiltak kan være til hjelp? (tettere oppfølging fra veileder, arbeidsnorsk, lønnstilskudd, andre ting?)</li><li>➤ Ressurser hos kandidaten som kan videreutvikles? Konkrete forslag</li></ul>	1 2 3 4 5 6 Kommentar	1 2 3 4 5 6 Kommentar

**Andre kommentarer:**

**Dato neste evaluering:**

## Vedlegg 10



### OBSERVASJON, EVALUERING OG VEILEDNINGSKJEMA: dialog deltaker og jobbspesialist

Dato:

JS:

Deltaker:

Arbeidsgiver/arbeidssted:

Fokusområder ved observasjon	Kandidatens vurdering	JS vurdering
<b>EFFEKTIVITET</b> Herunder momenter som: <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Arbeidstempo, jobber raskt</li><li>➤ Jobbe systematisk, planlegge tidsbruk</li><li>➤ Gjøre flere ting samtidig</li></ul>	1    2    3    4    5    6 Kommentar	1    2    3    4    5    6 Kommentar
<b>KVALITET I JOBBUTFØRELSEN</b> Herunder momenter som: <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Utfører oppgavene ordentlig og nøyaktig</li><li>➤ Holder orden</li><li>➤ Følger arbeidsrutiner</li><li>➤ Følger regler for sikkerhet</li></ul>	1    2    3    4    5    6 Kommentar	1    2    3    4    5    6 Kommentar



## Vedlegg 10

Fokusområder ved observasjon	Kandidatens vurdering	JS vurdering
<b>UTHOLDENHET/KONSENTRASJON</b> Herunder momenter som: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Fullføre en oppgave</li> <li>➤ Holde fokus over tid</li> </ul>	1      2      3      4      5      6 Kommentar	1      2      3      4      5      6 Kommentar
<b>SELVSTENDIGHET</b> Herunder momenter som: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ta ansvar/initiativ</li> <li>➤ Be om hjelp f.eks. på telefon</li> <li>➤ Selvgåenhet/se hva som må gjøres</li> <li>➤ Jobber som normalt selv om kollegaer eller sjef ikke er tilstede</li> </ul>	1      2      3      4      5      6 Kommentar	1      2      3      4      5      6 Kommentar
<b>SERVICE OG KUNDEBEHANDLING</b> Herunder momenter som: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Viser interesse for kunden – hilser, smiler, stiller spørsmål om ønske</li> <li>➤ Er tilgjengelig for kundene (ikke gjøre andre ting, vise at du er opptatt med noe annet enn å ekspedere kunder, mobilbruk)</li> <li>➤ Forsøk på mer-salg (Drikke til maten eller bolle til kaffen?)</li> <li>➤ Kunden først – så andre oppgaver</li> <li>➤ Viser produktkunnskap (kan svare på spørsmål)</li> </ul>	1      2      3      4      5      6 Kommentar	1      2      3      4      5      6 Kommentar

## Vedlegg 10

Fokusområder ved observasjon	Kandidatens vurdering	JS vurdering
<b>SPRÅK</b> Herunder momenter som: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gjøre seg forstått/Forstå andre</li> <li>➤ Er språk til hinder for utførelse av arbeidet?</li> </ul>	1      2      3      4      5      6 Kommentar	1      2      3      4      5      6 Kommentar
<b>BUTIKKSTANDARD</b> Herunder momenter som: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ryddighet, renslighet og varetrykk (fulle hyller)</li> <li>➤ Arbeidstøy/uniform/hygiene</li> </ul>	1      2      3      4      5      6 Kommentar	1      2      3      4      5      6 Kommentar

**Andre kommentarer:**

### BEGREPSFORKLARING:

**Effektivitet** – Hvordan jobber du raskt og får arbeidsoppgavene **godt gjort og fort gjort**? Betyr for eksempel at du klarer å gjøre flere ting på en gang, at du planlegger hva du skal gjøre etter hverandre eller at du tenker på hva du kan gjøre av småoppgaver med en gang du har litt ekstra tid. Du rydder litt eller vasker litt med en gang du har litt tid. Sprayflasken med vaskemiddel og ren fille står klart, slik at du kan tørke av eller pusse glass i disken når du ikke har kunder. På vei ut med søppel, tar du med nye varer tilbake (Slipper å gå flere ganger) Når du vasker kaffemaskina og det kommer kunder, så drar du frem varer i en hylle på vei til kassa eller tar med deg søppel på gulvet og kaster ☺

**Selvstendighet** – Betyr at du tar ansvar for oppgavene og ser selv hva som trenger å gjøres uten at noen forteller deg det. Du ser for eksempel at det er rotete eller skittent (uten at noen forteller deg det) og finner egne løsninger (rydder og vasker innimellom kundebehandling selv om det er oppgaver vakta før deg skulle ha gjort). Etterpå tar du opp med sjefen at dette ikke var gjort av vakta før deg. Altså, du gjør oppgaven selv om det ikke egentlig var din oppgave, men tar ansvar for å gi beskjed videre etterpå. Merk. Du kunne valgt ikke å gjøre noe fordi det ikke sto på lista di. Skyve problemet/oppgaven videre til neste vakt. Er det en krise som oppstår, men noe du ikke helt kan eller har gjort før, er det ofte bedre å gjøre noe/kanskje noe feil, enn ikke å gjøre noe.

## Om forfatterne

### **Tatiana Maximova-Mentzoni**

har doktorgrad i bedriftsøkonomi og mastergrad i organisasjon og ledelse. Hun er for tiden ansatt som seniorforsker ved Arbeidsforskningsinstituttet ved OsloMet og har tidligere jobbet som seniorrådgiver i Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi). Hennes primære forskningsinteresse omhandler arbeidsinkludering av innvandrere. Tatiana er forfatter, kurs- og foredragsholder. Tatiana har i perioden 2016–2019 ledet forskningsprosjektet «Supported Employment for innvandrere med omfattende bistandsbehov» som dannet grunnlag for håndboken.

### **Kristin Værhaug**

er cand.mag. innen samfunnsfag og økonomi. Hun er for tiden ansatt som jobbspesialist i NAV Frogner i Oslo. Hun har bakgrunn fra blant annet virksomhetsstyring innen offentlig sektor og som faglærer i videregående skole. Hun har i to år arbeidet som jobbspesialist i flyktning- og innvandrertjenesten i Lørenskog kommune og har vært medforsker i FoU-prosjektet «SE for innvandrere med sammensatte bistandsbehov».

### **Line Stene**

har bachelor i asiatiske og afrikanske studier fra Universitetet i Oslo. Hun arbeider for tiden som jobbspesialist i flyktning- og innvandrertjenesten i Lørenskog kommune, og hun har vært medforsker i FoU-prosjektet «SE for innvandrere med sammensatte bistandsbehov». Hun har 20 års erfaring fra privat og offentlig sektor i forskjellige bransjer, bl.a. som veileder og markedskoordinator. Line er sertifisert i motiverende intervju (MI), Structured Career Interview (SCI), Work Interest Explorer WIE/Jobpics. Hun er også kursholder i ressursavklaringsmetoden «Klart jeg kan» samt foredragsholder ved fagverksted og konferanser.

### **Camilla Thevik**

er utdannet språklærer og pedagog fra Universitetet i Oslo. Hun arbeider for tiden som jobbspesialist i Introduksjonsprogrammet i bydel Gamle Oslo og har vært medforsker i FoU-prosjektet «SE for innvandrere med sammensatte bistandsbehov». Hun har mange års erfaring som lærer fra Rosenhof voksenopplæring. Hun har også erfaring som bedriftslærer med minoritetsspråklige i felt.

### **POSTADRESSE:**

Arbeidsforskningsinstituttet AFI  
OsloMet – storbyuniversitetet  
Stensberggata 26  
Postboks 4, St. Olavs Plass  
0130 Oslo

### **TELEFON:**

93 29 80 30

### **E-POST:**

postmottak-afi@oslomet.no