

LÆRINGSZONE6: OPFØLGNING PÅ INAF

Læringsmål for denne rådgivningszone

Rådgivningszonen 6 er opfattet som en tværgående fase hele vejen igennem interventionen, men også som en måde at holde kontakten på, når INAF finder et job.

Fælles for alle de tidligere rådgivningszoner er vigtigheden af at følge op. I en af rådgivningszonerne er en kontinuerlig opfølgning i hele processen måske bedst, mens det i andre tilfælde kan være nok til at følge op, efter at initiativet er afsluttet.

I dette modul vil du blive introduceret til, hvordan du følger op inden for alle de initiativer, der er blevet præsenteret i de tidligere rådgivningszoner.

Relevans og målgrupper for den specifikke rådgivningszone

Som set i introduktionsmodulet, er dette projekt relevant for følgende fagprofessionelle:

1. Undervisere
2. Fagfolk inden for menneskelige ressourcer
3. Jobrådgivere
4. Sproglærere
5. Juridiske rådgivere
6. Pædagoger
7. Projektmedarbejdere
8. Psykologer
9. Socialarbejdere
10. Trænere
11. Frivillige indenfor arbejdsorienteret inklusion
12. Frivillige indenfor social inklusion
13. Andre professionelle, der arbejder med arbejdsmæssig- og social inklusion af INAF
14. Socialforskere, der arbejder med INAF

Længde og indsats	
	Tid (timer og minutter)
Læsemateriale	1 time og 30 minutter
Øvelser	1 time og 00 minutter
Video- og lydmateriale	0 time og 05 minutter
Selvurdering	0 time og 10 minutter
I alt for MOOC'er	2 timer og 45 minutter

Oversigt over kapitlerne i denne rådgivningszone

Kapitel 1: Opfølgning på design af intervention

Kapitel 2: Opfølgning på træning

Kapitel 3: Opfølgning på ansættelse

Kapitel 4: Opfølgning på social deltagelse

KAPITEL 1: OPFØLGNING PÅ DESIGN AF INTERVENTION

Denne modul illustrerer de vigtigste opfølgingsværktøjer til procedurerne beskrevet i modul 1. Design af Intervention. I kapitel 1 fokuserede vi på operatørens profil og på nogle grundlæggende øjeblikke i hans arbejde med at tage ansvar for INAF, såsom interviewet og udarbejdelsen af det Individualiserede Uddannelsesprojekt (IEP).

Vi vil derfor analysere nogle af de strategier, der giver os mulighed for at overvåge, om interventionsprocessen og dermed den individuelle vej, der er defineret, er i overensstemmelse med de oprindelige mål, eller om der er sket ændringer, der skal tages i betragtning for at ombygge den individualiserede uddannelsesplan. Vi vil også definere detaljerne i den valgte tilgang og metode i denne fase af interventionsdesignen. Vi vil dertil også fokusere på operatørens centrale figur og vigtigheden af at sikre træning og støtteværktøjer til denne figur.

1. Den individualiserede uddannelsesplan - ændringer i retroperspektiv

Nogle ændringer i den individualiserede uddannelsesplan, som blev præsenteret i kapitel 1.3 i MOOC, kan ske i forhold til en vis progression af migrantens situation i forhold til deres behov, håb, mål og rolle i samfundet. Vi har understreget, at fleksibilitet af dette værktøj, er en nødvendig egenskab, der gør det muligt at opdatere i tilfælde af væsentlige ændringer i migrantens liv. Denne fleksibilitet er strukturel, det vil sige: selve strukturen af vores værktøjer er genstand for væsentlige ændringer.

Nogle grundlæggende parametre, vi som fagfolk, der arbejder med migranter, altid bør huske på, når vi strukturerer interventioner, er følgende:

- Den **holistiske tilgang**, der fx gør det ønskeligt, at en fagperson med de nødvendige pædagogiske redskaber tager sig af og anses som ansvarlig for migrantens fremgang og for deres overholdelse af den planlagte plan. Det er underforstået i denne type tilgang, at den voksne person - normalt en kvalificeret underviser - vil dække forskellige aspekter af migrantens liv, hvilket gør dem til bærer af betydninger og en privilegeret guide. Det tværfaglige udstyr med deres specifikke og nødvendige kompetencer (hvoraf nogle vil være uden for rækkevidde for vores fagpersonale fx: medicinske, juridiske kompetencer osv.) vil blive indkaldt af ovennævnte, når det er nødvendigt: migrantens voksne referenceperson vil således fungere som et mellemlid mellem migrant og den professionelle figur. Denne tilgang omfatter endnu en tilgang:
- Den **uformelle tilgang**: den voksne vil opbygge en relation til den unge ved at præsentere sig selv som både en fortrolig legekammerat og en stabil figur, der har interesse i den unge, hvilket fører os direkte videre til endnu et vigtigt nøgleord:

- **Hengivenhed**, i sin oprindelige betydning af “loyalitet”, “troskab”, “dyb dedikation” og “indvielse”. Det tætte forhold skal vedligeholdes for hurtigt at afdække og løse eventuelle problemer. Når relationen er effektiv, præget af loyalitet og dedikation, vil vi kunne undgå at underkende risici og ikke lade dem blive til reelle problematikker. Begrebet “hengivenhed” er således dybt forbundet med begrebet “tid”, et nøgleord, der allerede er undersøgt i 1.3 i MOOC. Dette koncept er også nøglen til endnu en tilgang for professionelle, der arbejder med migranter:
- Den “**humanistic affective approach**” og det relative begreb “**affective filter**” (S. Krashen, 1985):
- En **pragmatisk tilgang** skal altid være resultatet af et teoretisk grundlag erhvervet gennem træning og indbyrdes udveksling.

Med hensyn til det sidste punkt ignoreres det ofte, hvor vigtigt det er at erhverve værktøjer, der er praktiske og ikke kun teoretiske. Fx bør periodiske møder, der har til formål at vurdere opnåelsen af mål, aldrig opfattes og gennemføres som et teoretisk værktøj, men derimod som en effektiv måde til at opnå en række konkrete resultater.

Planens punkter må ikke tænkes som abstrakte mål, men skal være praktiske og målbare mål, minimeret gennem en reduktionsproces og let overførbare til korte og konkrete handlinger. Sådanne handlinger skal være detaljerede med hensyn til tid, rum og udvikling. Fx bør vi ikke formulere et mål med hensyn til "forbedring af selvværd" fremfor "deltagelse i offentlige arrangementer" - sammen med en specificering af *hvilke* offentlige arrangementer, *hvornår* og *hvordan* – samt lignende handlinger specifikt designet for vores INAF baseret på deres personlighed.

Kvartalsplanen underskrives af støttemodtageren for at officielt gøre deres deltagelse i dens udarbejdelse.

Gennem sin konstante revision kan nogle strukturelle ændringer udføres efter aftale med støttemodtageren.

2. ET EKSEMPEL PÅ REDIGERING AF PLANEN

Lad os give et eksempel på positive ændringer i strukturen og indholdet af den individualiserede plan. Efter at en INAF er blevet fulgt gennem et par måneder, er følgende spørgsmål opstået: Er der noget at ændre? Svaret er ja: hvad skal ændres? Er der noget at trække fra? Noget at tilføje? Noget at redigere? Lad os give et eksempel på en tilføjelse til planen:

ÅNDELIGT LIV

MÅL	VÆRK TØJER	TIDSPUNKT	OPNÅEDE RESULTATER (MED DATO FOR OPNÅElsen)

Via feedback fra INAF og fra den respektive fagperson, er man kommet til den konklusion, at det "åndelige liv", og den rutine bundet til det, skulle medtages som et selvstændigt punkt i planen for en særlig gruppe af INAFs, i stedet for at være et undertema, der kun løst berøres (og som ofte er på grund af en falsk "ecumenical laical approach", hvilket ofte kun er en nem vej ud af et komplekst problem).

I overensstemmelse med vores pragmatiske tilgang skal specifikke dele af et åndeligt liv og religion analyseres og genforhandles sammen med migranten, dvs. hvilken medicin der skal undgås på grund af religiøse regler; hvilke stoffer der skal undgås at skulle håndteres på arbejdspladsen (fx alkohol); hvilke ritualer der skal overholdes og hvornår/hvor/hvordan osv. Disse er alle afgørende aspekter, som fagfolk skal have kendskab til og mestre. Alt dette bør ske i form af en grafisk tidsplan (se ovenfor for et eksempel), og dermed behandles på samme måde som de andre aspekter i form af mål, tid, værktøjer, resultater.

For at opfylde alle ovennævnte krav bør planen gøres brugervenlig og forsynes med et grafisk element (fx en tegning af en blomst, der gradvist skal males, efterhånden som målene opnås).

INAF vil underskrive planen for at officielt gøre ændringerne.

Hyppige undersøgelser af centrale steder (fx arbejdsplads) kan være grundlæggende for at klarlægge målene.

3. BEGRÆNSNINGERNE FOR TRANSKULTURALITET I UDFORMNINGEN AF NYE INTERVENTIONER

Det er vigtigt at give INAF ressourcerne til at have en klar forståelse af "target culture" for at give sammenhængende fortolkninger af deres nye naboers handlinger og reaktioner. En alt for transkulturel tilgang har vist sig ineffektiv i denne sammenhæng. I forhold til at tage den fulde og fuldstændige respekt for alle ritualer, der er forbundet med "source culture" for givet, er det også fundamentalt at overføre target culture til INAF for at opbygge dydige og frugtbare repræsentationer af alle udtryk for nævnte kulturer.

Ved udformningen af nye interventioner bør vi ikke "kulturgøre" INAF, hvilket betyder, at vi ikke bør give en overdreven vægt til kulturen, og tilskrive dem aspekter af source culture, som kan være forældet og temmelig marginal. Vi bør i stedet fokusere på kulturens evolutionære aspekt. Faktisk kan de præsentere (og gør næsten altid) mange aspekter, der ikke er virkeligt iboende i source culture. Et godt eksempel på dette er kulturens generationsmæssige aspekter: Nogle udtryk og repræsentationer kan relateres

til andre i samme aldersgruppe men ikke til medborgere. Lad os heller ikke glemme, at det at forlade oprindelseslandet og integrere sig i den sociale- og kulturelle struktur i et nyt land indebærer stor åbenhed over for target culture.

En for stærk grad af kulturel relativisme er ikke den bedste tilgang for den professionelle, der arbejder med INAF. Det indebærer en blokering af kulturel frigørelse, som er en central proces for INAF, og er en måde at radikaliserer kultur, som kan udløse et behov hos INAFs for at klamre sig til velkendte aspekter af deres source culture - dette er allerede en hyppig proces hos mennesker, hvis identitet stadig er skrøbelig og op til forhandling og kompromitteret til både den unge alder og oplevede traumer. Derfor bør vi ikke læne os op ad denne form for kulturel relativisme og hindre denne proces og dermed styrke en statisk idé om kultur, som er forkert, da evolution er iboende for kulturer.

4. SUPERVISION som et redskab til at støtte professionelle, der arbejder med INAF

Efter at have spurgt os selv til de monitorerings-, verificerings- og støtteværktøjer, vi har til rådighed, svarede vi, at operatørens centrale rolle passerer gennem et redskab til fastholdelse, løbende træning, support og mulig pleje. Dette værktøj er supervision, ikke kun forstået som en form for vedligeholdelse for operatører, men også som et redskab til at forhindre udbrændthed og forbedre ydelser.

Lad os se, hvad det består af. Det er en reel monitorering gennem en række møder med tilstedeværelsen af en vejleder, både ift. gruppearbejde og af den enkeltes præstationer, med hensyn til at være åben overfor, samarbejde og styre stressfaktorer.

De elementer, der kendetegner det, er hovedsageligt interventionens fokus på den enkelte person og på den gruppe, der placeret i den specifikke kontekst; opmærksom på de konkrete fakta, som supervisoren har bragt i fokus gennem definitionen af roller og opgaver og på deling af mål de resultater, der har til formål at forbedre relationelle færdigheder, fremme den professionelles evner til stressreduktion og forebyggelse af udbrændthed i forbindelse med erhvervelse af mikrofærdigheder og alternative strategier.

Det er imidlertid et instrument, hvis praksis det er værd at foretage en kritisk refleksion omkring, der undersøger både dets funktion og dens dysfunktion.

Den største begrænsning af dette værktøj opleves, når supervisionen bliver en forlængelse af ethvert teammøde, hvis fokus igen er på modtagerne og ikke på operatørerne i forhold til dem.

Supervision er ikke overvågning af "operatørdynamikker". Disse dynamikker eksisterer naturligvis, og tages også i betragtning men udelukkende i det omfang, de krydser operatørernes forhold til deres brugere. Supervisionen adskiller sig således fra de mange mulige former for "gruppoplevelser", der kan aktiveres til uddannelsesmæssige eller terapeutiske formål. Det er en supervision, der vedrører "waste" af forholdet: med

"waste" mener vi alt, hvad der i slutningen af en udveksling udgør et problem ift. "mening" for operatøren. "Waste" superviseres ikke for at blive "opløst" (med risiko for at omdanne supervision til en erstatning for tilståelse, både religiøse og verdslige), men for at blive "arbejdet" i retning af en søgen efter mening, der ikke kun er bevidst om operatørens psykiske økonomi, men også af den bruger, der er involveret i forholdet til ham.

KAPITEL 2: OPFØLGNING AF UDDANNELSE

Dette kapitel fokuserer på opfølgning af uddannelses-/træningsinitiativer. Vi vil henvise til forståelser og værktøjer, der er introduceret i Læringszone2, og vi anbefaler derfor, at læseren har gennemført dette MOOC, før dette kapitel læses.

1. CASE-EKSEMPEL: ELISA

Vi har bygget kapitlet op omkring den fiktive INAF Elisa. Elisa blev født i Syrien, og kom til Danmark som flygtning for to år siden med sin mand og sine to børn på tre og fem år.

Siden deres ankomst har Elisa taget sig af sine børn og sørget for, at de er blevet indskrevet i den lokale børnehave og er faldet godt til. Elisa har deltaget i introduktionskurset "Ny i Danmark", der er faciliteret af det lokale Jobcenter. Hun har også fulgt den obligatoriske danskundervisning på den lokale sprogskole og er halvvejs gennem sin formelle danskundervisning. Elisas mand har fundet et job på et lagerfirma, der sikrer familien en stabil indkomst, og nu er det tid til, at Elisa finder et job. Elisa har ingen formel erhvervserfaring fra sit hjemland. Hun har hvad der svarer til en gymnasial uddannelse og har arbejdet i sin brors cafe i 1½ år, indtil hun blev gift, gravid og hjemmegående husmor.

2. FASTSÆTTELSE AF INDLEDENDE JOBMÅL

Sammen med sin jobvejleder på det lokale Jobcenter har Elisa arbejdet på sin ABC-jobplan med fokus på at få et job inden for hotel- og restaurationsbranchen (se Læringszone2 for en dybdegående forklaring på jobplanen):

A: Receptionist

B: Tjener (utrænnet)

C: Rengøringsassistent



Elisa og hendes jobrådgiver bruger “Køreplanen” (Vejviseren) til at fastsætte hendes første mål. De starter med at fokusere på hendes drømmejob som receptionist, men fordi Elisa har begrænset uddannelse og erhvervs erfaring fra sit hjemland, og fordi receptionist er en treårig erhvervsuddannelse i Danmark, er det besluttet, at dette mål er længere ud i fremtiden. Derefter taler de om, at arbejde som tjener, men fordi Elisa stadig kun er halvvejs gennem sin danskundervisning, og fordi hun er lidt genert og ikke har trænet sine danskundskaber uden for sprogskolen, synes sprogkravet for at arbejde som tjener at være lidt for meget for Elisa på nuværende tidspunkt.

Derfor beslutter de, at Elisa skal fokusere på at få sit første job inden for hotel- og restaurationsbranchen som rengøringsassistent, hvor efterspørgslen på danskundskaber er lavere, og hvor Elisa kan udnytte sin erfaring med rengøring, oprydning m.m. fra sit daglige arbejde som hjemmegående. Efter at have set en video af rengøringsopgaver på en af de større hotelkæder, føler Elisa sig helt overbevist om, at hun vil være i stand til at håndtere et job som rengøringsassistent. Elisa og hendes jobrådgiver taler også om, at husholdning er Elisass første, men ikke sidste job.

Efter ét år eller to som rengøringsassistent, en færdiggørelse af sine dansktimer og en større tryghed i at tale dansk (og lidt engelsk) kan hun derefter søge job som ufaglært tjener eller endda se på forudsætningerne for at starte en erhvervsuddannelse som receptionist og mulighederne for at blive receptionistpraktikant på det hotel, hvor hun har arbejdet som rengøringsassistent.

3. FASTSÆTTELSE AF UDDANNELSESMÅL OG VEJEN TIL AT BLIVE RENGØRINGSASSISTENT

Elisa starter med at søge job som rengøringsassistent, men på grund af hendes manglende erhvervs erfaring og begrænsede faglige netværk inden for branchen modtager hun ingen respons på sine ansøgninger. Derfor beslutter Elisa og hendes

jobrådgiver, at Elisa skal starte i en praktikuddannelse for at opnå relevante “hårde” og “bløde” færdigheder, som hun endnu ikke har været i stand til at overbevise en arbejdsgiver om, at hun besidder. De rækker ud til et af de større hoteller i byen, hvor rengøringschefen er villig til at mødes med Elisa for at diskutere træningsformålet og tidsrammen for praktikken.

Efter at Elisa på mødet har præsenteret sig og forklaret, hvorfor hun gerne vil uddanne sig til en stilling som rengøringsassistent, beder hendes jobrådgiver rengøringslederen om at definere de hårde og bløde færdigheder, der er nødvendige for at kvalificere sig til stillingen som rengøringsassistent, samt den naturlige rækkefølge disse færdigheder ville blive trænet i. Jobvejlederen spørger også rengøringschefen, om der vil være en åben stilling til Elisa, hvis hun erhverver disse færdigheder under praktikopholdet, og rengøringschefen bekræfter, at de kommer til at få brug for hjælp, og at hun ville kunne tilbyde Elisa en deltidsstilling, hvis hun når sine træningsmål. Elisa ville være tilfreds med en deltidsstilling, fordi det vil give hende tid til at fortsætte sin danskundervisning samtidig med, at hun øger familiens kollektive indkomst.

4. SÅDAN UDVIKLER MAN KVALIFIKATIONSKORTET²⁴

Kvalifikationskortet er et vurderings- og opfølgingsværktøj til færdigheder og kvalifikationer *før*, *under* og *efter* et praktikforløb eller anden uddannelse på arbejdspladsen.

For at følge op på den konkrete færdighedstræning, der finder sted på arbejdspladsen, er det vigtigt, at kvalifikationskortet specificeres til det pågældende job. Hvis der ikke allerede findes et kvalifikationskort, er det let for en jobvejleder at udvikle et i samarbejde med den nærmeste supervisor. I tilfældet med Elisa ville det være rengøringschefen. Når man udvikler et kvalifikationskort, skal kortet opdeles i to sektioner: 1) En foreløbig tjekliste med grundlæggende krav og betingelser og personlige færdigheder, og 2) Praktiske færdigheder. Det første afsnit handler om vurdering af forventningerne på arbejdspladsen og “blødere” ikke-jobspecifikke færdigheder såsom sprog, udadvendthed m.m. Det andet afsnit henviser til jobspecifikke færdigheder, i tilfælde med husholdningsarbejde ville dette være færdigheder som at rede senge, rengøre badeværelser osv.

Den skala, som færdighederne måles på, behøver ikke nødvendigvis at være numerisk, men det øverste punkt på skalaen skal indikere, at færdigheden er helt opnået i overensstemmelse med, hvad der i dette tilfælde forventes af en rengøringsassistent.

Det er altid en god idé at vurdere relevante jobopslag, når man udvikler

²⁴ Eksempel kan downloades fra Assosiation New Dane hjemmeside: <https://www.foreningen-nydanske.dk/home/dokumenter/branchepakker/193-qualificationcard/file>

kvalifikationskortet, da de har en tendens til at inkludere tjeklister over hvilke punkter, der ønskes og forventes til en stilling.

Opfølgning på færdighedstræning på arbejdspladsen med kvalifikationskortet

Det er yderst gavnligt at bruge kvalifikationskortet *før* træningsaktiviteten og til at følge op *under* og *efter*.

Inden Elisa påbegynder sin praktik på hotellet, har hun et indledende møde med sin nærmeste vejleder på hotellet. Vejlederen har printet en kopi af kvalifikationskortet med Elisas navn på. Sammen gennemgår de spørgsmålene og sætter kryds ved de færdigheder, hvor de allerede ved, hvad Elisas færdighedsniveau er. De planlægger en opfølgende session tre uger inde i praktikken for at sikre, at Elisa gør fremskridt og ved, hvor hun skal lægge fokus.

Efter tre uger genvurderer vejlederen og Elisa kvalifikationskortet - først individuelt og derefter sammen. De er enige om, at det er tydeligt, at Elisa allerede har forbedret mange af de praktiske færdigheder, fra da hun startede, og hun næsten reder senge og rengør værelserne lige så hurtigt som det almindelige personale. Elisa mener, at hun også forbedrer sine sprogfærdigheder, men både hun og vejlederen er enige om, at hun stadig har lidt vej igen, før hun er helt "klar", når det kommer til at tale og forstå gæster og kolleger. Vejlederen og Elisa er enige om, at Elisa skal fokusere på at forbedre sine sprogfærdigheder ved at smalltalke med gæster og kolleger indtil deres næste opfølgningssession om tre uger.

Efter praktikken har Elisa og vejlederen haft tre opfølgende sessioner alle med afsæt i kvalifikationskortet. Ved den sidste opfølgende session, efter endt praktik, sammenligner de krydserne, de satte i starten, og er begge glade for at se, at Elisa har forbedret mange personlige og praktiske færdigheder. Elisa skal stadig arbejde med sine sprogfærdigheder, men hun tilbydes stillingen som rengøringsassistent på hotellet.

5. NU ER DET DIN TUR



Refleksionsøvelse: Opfølgning og fastsættelse af nye træningsmål

Andet mål: Forsøg at få en stilling som receptionist

Nu, hvor Elisa har opnået de nødvendige færdigheder og er ansat, bør der fastsættes nye uddannelsesmål for at fortsætte med at udvikle sig mod målet om at blive receptionist.

Forestil dig, at du er den professionelle supervisor sammen med Elisa efter træningen til rengøringsassistent.

- Hvilke færdigheder har Elisa lært i hele praktikken, og hvad har hun brug for at træne yderligere?

- Hvad er de næste træningstrin for Elisa?

Opgave: Tegn en hurtig køreplan med en "start" og et "mål", målet er receptionist, hvilke træningsaktiviteter ville være på vejen til at blive receptionist? Plot dem ind på din tegning.

KAPITEL 3: OPFØLGNING AF ANSÆTTELSEN

Dette kapitel fokuserer på opfølgende initiativer i forhold til ansættelsen. I kapitlet vil der blive henvist til begreber og værktøjer fra Læringszone3 (ansættelse), samt værktøjer, der er introduceret i Læringszone2 (uddannelse).

1. TJEK MÅLENE

For at kunne følge op på din bruger, skal I først blive enige om de mål, I forfølger på beskæftigelsesområdet. For at overveje disse mål kan du bruge ABC-modellen (se Læringszone2, kapitel 2 "Hvad skal man træne") eller de spørgsmål, der foreslås i Læringszone3 (se Læringszone3, 1.2 "Diagnostisk og evalueringsfase"). Det er vigtigt, at målene er realistiske og opnåelige og kan understøttes af den professionelle, der beskæftiger sig med INAF. Hvis disse præmisser ikke er opfyldt, er det vigtigt, at vi omdefinierer målene sammen med INAF, før vi fortsætter med interventionen.

2. OPFØLGNING AF MÅLENE I KARRIEREVEJLEDNINGSPROCESSEN

Opfølgningen af brugerne begynder fra det øjeblik, de beslutter sig for at ville nå specifikke mål. Denne evaluering og monitorering af mål vil blive gjort operationel gennem de forskellige aktiviteter, som vi vil definere sammen med brugeren (se fx på aftalen i afsnit 1.1. i beskæftigelsesvejledningszonen: "Arbejdsorienteringsfaser: Modtagelsesfasen af INAF"). Du kan oprette en "tjekliste" med brugeren for at se, om de foreslåede handlinger gennemføres, samt for at evaluere hyppigheden og graden af overholdelse af handlinger for at nå de forskellige fastsatte mål. Se på følgende eksempel:

Rebeca er i øjeblikket på udkig efter et job. Hendes mål er "At finde et job relateret til salg af teknologiske produkter og kundeservice". For at nå dette mål, og i betragtning af Rebecas tidligere erfaringer, blev beskæftigelsesvejlederen enig med Rebeca om at gennemføre følgende foranstaltninger:

- *Tilmeld dig kurser for at forbedre salgsteknikker.*
- *Opret et CV, der er tilpasset kravene fra virksomheder, der sælger IT-produkter.*
- *Opret et standardmotivationsbrev, der kan sendes til de forskellige virksomheder, der sælger teknologiske produkter.*
- *Opret en profil for at søge efter job via metasøgemaskiner som "InfoJobs" eller "LinkedIn".*
- *Foretage simuleringer af "jobsamtaler" med beskæftigelsesvejlederen.*
- *Tilmeld dig jobtilbud til stillinger inden for salg af teknologiprodukter.*

For at vurdere graden af overholdelse af de foreslåede foranstaltninger kan vejlederen bruge en "tjekliste" som den nedenfor:

Handlinger	✓/ x	Kommentarer:
<i>Tilmeld dig kurser for at forbedre salgsteknikkerne.</i>		
<i>Opret et CV, der er tilpasset kravene fra virksomheder, der sælger IT-produkter.</i>		
<i>Opret et standardmotivationsbrev, der kan sendes til de forskellige virksomheder, der sælger teknologiske produkter.</i>		
<i>Opret en profil for at søge efter job via metasøgemaskiner som "InfoJobs" eller "LinkedIn".</i>		
<i>Foretage simuleringer af "jobsamtaler" med beskæftigelsesvejlederen.</i>		
<i>Tilmeld dig jobtilbud til stillinger inden for salg af teknologiprodukter.</i>		
...		

Det er vigtigt, at denne monitorering kan udføres ugentligt, så brugeren kan observere sine fremskridt og være opmærksom på dem. Ugentlig monitorering sammen med brugeren kan bidrage til at motivere ham/hende til at fortsætte med at udføre de handlinger, der vil gøre det muligt at opnå de forventede resultater. Det er vigtigt, at de oprindeligt definerede mål ikke er for komplekse eller vanskelige at nå, så brugeren har en fornemmelse af, at han eller hun kan opfylde målene og ikke demotiveres. Husk at det at være arbejdsløs kan være frustrerende og stressende; af den grund er det vigtigt at motivere brugeren ved hjælp af ressourcer som dem, der er præsenteret ovenfor. På den anden side er det vigtigt at nævne, at der undervejs kan opstå begivenheder, der ændrer

de mål eller mulige handlinger, som brugeren foreslår (fx kan Rebeca modtage en ny jobmulighed, der ikke har at gøre med salg af teknologiske produkter; hun kan have opdaget en ny faglig interesse; eller hun ønsker måske at ændre handlinger på grund af hendes personlige situation). Alt dette skal overvejes, og derfor er det vigtigt at foretage en fælles opfølgning af de handlinger og mål, der foreslås.

3. OPFØLGNING EFTER OPNÅELSE AF ARBEJDSMÅLSÆTNINGEN

Vejledningsprocessen slutter ikke, idet personen har nået sit mål. Vi skal løbende monitorere brugerens tilfredshed i hans eller hendes ansættelsessituation. Ved mange lejligheder kan INAF'er blive udsat for udnyttelse af arbejdskraft, for lave lønninger, manglende rettigheder m.m. Monitorering af personen på arbejdspladsen er en forudsætning for at få kendskab til arbejdsvilkår, forhold til kollegaer og brugerens tilfredshed. For at gennemføre denne monitorering er det hensigtsmæssigt at gøre brug af evalueringsteknikker såsom "semistrukturerede interviews". Nogle af de spørgsmål, du kan stille, er følgende:

- *Er du tilfreds med dit nuværende job?*
- *Mener du, at du har opfyldt det mål, der oprindeligt blev fastsat i aftalen?*
- *Hvad er dine arbejdsforhold i virksomheden?*
- *Hvilken kontrakt har du underskrevet?*
- *Vil du fortsat være en del af beskæftigelsesprogrammet, selv om du har fundet et job?*
- *Hvad ville du gerne ændre ved dit nuværende job?*

Slutteligt er det vigtigt at give brugeren et spørgeskema til evaluering af beskæftigelsesprogrammet. Denne evaluering vil give os mulighed for at kende tilfredshedsgraden hos brugeren i forhold til vores ydelser som rådgivere, samt at forbedre fremtidige interventioner. Se et eksempel på et vurderingsspørgeskema nedenfor:

4. SPØRGESKEMA OM BESKÆFTIGELSESPROGRAMMET:

Sociodemografiske data
Køn: <input type="checkbox"/> Kvinde <input type="checkbox"/> Mand <input type="checkbox"/> Andet
Alder: ____
Nationalitet: _____

Evaluering:

Marker venligst med et "X" den boks du finder passende, "1" = "Slet ikke" og "5" = "I høj grad".

	1 (Slet ikke)	2 (Lidt)	3 (Normal)	4 (En hel del)	5 (I høj grad)
<i>Har karrierevejledningstjenesten været med til at nå dine karrieremål?</i>					
<i>Har vejlederen været hjælpsom under karrierevejledningsprocessen?</i>					
<i>Mener du, at du har de værktøjer og ressourcer, der er nødvendige for at nå dine karrieremål?</i>					
<i>Har karrierevejlederteamet de rigtige redskaber til at hjælpe dig med at nå dine karrieremål?</i>					
<i>Har det indhold, der blev arbejdet på under karrierevejledningsprocessen, gjort det muligt for dig at nå dine karrieremål?</i>					
...					

Andre bemærkninger:

KAPITEL 4: OPFØLGNING AF SOCIAL DELTAGELSE

Social deltagelse, som vi har set i Læringszone4, er en proces, der dækker forskellige emner, der er tæt forbundet med de tidligere moduler: Udformning af intervention, Uddannelse/træning, Ansættelse og Synergier i den sociale og arbejdsmæssige inklusion. I den forstand har vi gennem dette sidste afsnit til hensigt at tilbyde generelle anbefalinger om "opfølgning". Gennem indholdet nedenfor vil læseren få en global vision om anbefalinger, vejledninger og værktøjer til at lette monitoreringsprocesserne for social deltagelse fra et generelt synspunkt.

1. OPFØLGNING ELLER VURDERING AF STØTTEMODTAGERE

"Case-management"-modellen

“Case-management” er en model, der bruges til sundhedsrelaterede områder, af jobrådgivere og af mange andre fagfolk. Det er en proces til at planlægge, afsøge, advokere for og monitorere ydelser fra forskellige sociale instanser eller sundhedsorganisationer for at støtte en støttemodtager. Veluddannede fagfolk udvikler og forbedrer understøttende systemer (herunder serviceleveringssystemer, ressourcer, muligheder og naturligt forekommende sociale støtter), der fremmer enkeltpersoners, familiers og lokalsamfunds trivsel.

Opfølgningen

Opfølgning eller vurdering af støttemodtager er en væsentlig del af case-management protokollen. Som begrebet antyder, betyder opfølgning, at der indsamles oplysninger eller data om støttemodtagere, eller at der tages kontakt til dem, efter at deres behov er blevet adresseret. Opfølgning gennemføres gennem hele interventionsfasen og er afgørende for at vurdere, om målene er blevet opnået. Evalueringer og opfølgninger kan tage form som spørgeskemaer; en-til-en møder hvor det sociale personale kan modtage feedback fra støttemodtageren om processen; målopnåelsesskalaer, som støttemodtageren udfylder; og mange andre måder. Håbet er, at målene nås, og at støttemodtageren begynder at få det bedre og tager skridt til selvstændigt at fortsætte arbejdet med de problematikker eller områder, der i fællesskab er blevet identificerede. Nogle gange er det nødvendigt at gentage vurderings- og gennemførelsesfasen, hvis støttemodtageren mener, at der ikke blev taget tilstrækkeligt hensyn til specifikke

problemstillinger²⁵²⁶. Det er afgørende for processen at sikre, at de langsigtede ydelser, der tilbydes støttemodtagerne, er hensigtsmæssige, effektive og rettidige i forhold til at hjælpe modtagerne med at nå deres mål.

Resultaterne

Resultater fra opfølgninger og evalueringer anvendes til praksisstandarder, målsætning, risikostyring og mange andre aspekter på området. Ligesom andre aspekter af case-management er støttemodtagerens deltagelse i denne proces afgørende. Den anerkender og omorganiserer modtagerens styrker og behov, leverer ydelser, der passer til støttemodtagerens nuværende situation, forbereder støttemodtageren, andre familiemedlemmer og tjenesteudbydere på overgange, når ydelser ophører eller overføres osv. Case-manageren rækker ud til støttemodtageren for at sikre, at de stadig følger deres mål, bruger deres færdigheder, samt sikrer, at de klarer sig godt, hvis deres behov opfyldes, eller om der er nogen opdateringer i den sammenhæng. Case-managerne skal som minimum følge op på sagen og have kontakt med deres støttemodtagere hver måned. Kontakt kan forekomme både ansigt-til-ansigt og ikke-ansigt-til-ansigt, dog med mindst én opfølgning ansigt-til-ansigt hver måned for de fleste støttemodtagere. Derudover skal der ske en mere omfattende opfølgning ansigt-til-ansigt hver sjette måned.

Information

Information skal indsamles og registreres for hver støttemodtager. Også sagsnotater, plejeplaner og henvisninger skal opdateres. En støttemodtagers sagsbehandlingsplan vil blive opdateret ved hvert besøg, efterhånden som målene nås, og der oprettes nye. Opfølgningen kan til tider umuliggøres på grund af forskellige situationer såsom død, flytning og ændring af kontaktoplysninger osv. I så fald skal case-managerens handlinger også medtages i støttemodtagerens sagsakter.

Formål

Formålet med opfølgningen er at:

- Sikre tilstrækkelig støtte for optimale resultater og gennemførelse af planen.

²⁶ Seth Esajas Rubin (2013), Vigtigheden af opfølgning, San Francisco <https://sirseth.net/the-importance-of-follow-up/>

- Sørge for, at støttemodtagerne har ydelser, henvisninger og forbindelser, der møder deres behov.
- Regelmæssig vurdering af støttemodtagerens funktionsniveau for at sikre korrekte pleje.
- Holde støttemodtageren motiveret i sin overordnede pleje.
- Sørge for, at plejeplanen forbliver relevant og passende i forhold til støttemodtagerens skiftende behov og situation og monitorere den trinvis gennemførelse af de mål, der er skitseret i planen.
- Opdatere vigtige oplysninger og sørge for, at støttemodtageren stadig opfylder kriterierne i forhold til ydelserne.
- Sikre koordineret pleje med systemudbydere.
- Reducere dobbeltarbejde.
- Vedligeholde korrekt rapportering.
- Støtte og vise, at der stadig er mulighed for kommunikation selv ved afslutningen af en proces, således at støttemodtageren ved, at der er nogen, der stadig kan støtte og hjælpe i tilfælde behov, der måtte opstå, som han/hun ikke kan løse alene.

Tidsplan

Opfølgningen varierer alt efter den specifikke case og kravene. Det begynder normalt, når det eller de grundlæggende krav er opnået. Det henviser til den periode, hvor støttemodtageren bliver uafhængig gennem vurdering af de gennemførte foranstaltninger og resultaterne af forholdet til den professionelle. Den professionelle bør "uddanne" personen i, hvordan vedkommende forvalter og opfylder deres egne behov, samt hvordan de kan håndtere forskellige forhold (interpersonel, professionel osv.) Fremskridtene afhænger meget af graden af fortrolighed og tillid, der er udviklet i forholdet mellem støttemodtager og samfundsforsker. Det afhænger også af den professionelles forberedelse til "adskillelsesfasen". En case-manager bør konkret følge op på hver enkelte sag i et bestemt og allerede besluttet tidsrum. Dette kan være forskelligt, men i mange tilfælde kan det være: efter én måned; efter tre måneder; efter seks måneder; efter ni måneder; efter 12 måneder²⁷.

²⁷ Håndbog om handlingsplan for sagsstyring, PRAKSIS (Projektet kan gennemføres med fællesskabsinitiativet Equal, akse 5: "Asylansøgere", modul 5.1: "Støtte til social og erhvervs-mæssig integration af asylansøgere" og

I tilfælde hvor der er behov for en forlængelse, kan man tilføje endnu en periode (fx efter yderligere tre måneder). Normalt kan hvert trimester have forskellige mål, hvilket resulterer i forskellige ledelsesbehov. Uanset nye krav sigter case-manageren i løbet af de to første trimester mod en gnidningsløs accept af den nye situation og en passende tilpasning. De næste to trimester er kendetegnet ved sporadisk kommunikation, der har til formål at afklare støttemodtagerens trivsel og om nødvendigt forblive diskret støttende.

Resultat og fremdrift

Effektiv opfølgning er opdelt i to (2) kategorier. Den første vedrører opfølgningen af støttemodtageren med hensyn til monitorering af den enkelte støttemodtagers behov, og den anden henviser til opfølgning som organiseret kontakt med støttemodtageren for at sikre, at de fastsatte mål følges.

Støttemodtagerens fremskridt kan opdeles i tre (3) stadier: *opad, stabil og tilbagefald*. Tilbagefald er, når en støttemodtager synes at vende tilbage til sin tidligere tilstand. Fx har en støttemodtager, der er uddannet i at søge arbejde gennem jobrådgivning, et tilbagefald, når vedkommende under opfølgningen forventer at den professionelle igen skal vise ham/hende, hvordan man finder et job.²⁸

De foretagne handlinger varierer alt efter behov eller hans/hendes nuværende situation. En handling kan henvise til en session, et informerende telefonopkald, ledsagelse, samarbejdsreference osv. Resultatet kan enten ske via kommentarbeskrivelse og/eller via en række sessioner.²⁹

Den professionelle bør være opmærksom på opfølgningens mål. Støttemodtageren holder måske ikke op med at stille nye krav. Det er ikke sjældent at opleve ham/hende

medfinansieret af Den Europæiske Fællesskabsfond og ministeriet for beskæftigelse og social beskyttelse via D.P. "Ithaca"; PRAKSIS var partner på projektet).

²⁸ Håndbog om handlingsplan for sagsstyring, PRAKSIS (Projektet kan gennemføres med fællesskabsinitiativet Equal, akse 5: "Asylansøgere", modul 5.1: "Støtte til social og erhvervsmæssig integration af asylansøgere" og medfinansieret af Den Europæiske Fællesskabsfond og ministeriet for beskæftigelse og social beskyttelse via D.P. "Ithaca"; PRAKSIS var partner på projektet).

²⁹ Håndbog om handlingsplan for sagsstyring, PRAKSIS (Projektet kan gennemføres med fællesskabsinitiativet Equal, akse 5: "Asylansøgere", modul 5.1: "Støtte til social og erhvervsmæssig integration af asylansøgere" og medfinansieret af Den Europæiske Fællesskabsfond og ministeriet for beskæftigelse og social beskyttelse via D.P. "Ithaca"; PRAKSIS var partner på projektet).

som særligt sårbare som en forsvarsmekanisme på grund af den professionelle adskillelse.³⁰

Alle krav og hver enkelt reaktion fra støttemodtageren anbefales at blive anset og udnyttet som en mulighed for at forberede støttemodtageren på hans/hendes uafhængighed. Fx er vi ikke interesseret i blot at uddanne personen til at løse konflikterne i hans/hendes arbejdsmiljø, vores vigtigste mål er at afdække grunde til, hvorfor vedkommende ikke udnyttede den viden, han/hun har erhvervet i hovedfasen af forholdet til den professionelle.

Monitorering

For at sikre effektiv levering af ydelser skal case-manageren monitorere de grundlæggende funktioner, der er diskuteret indtil videre (vurdering, planlægning og intervention). Planlægningsfasen er et vigtigt tidspunkt for case-manageren i forhold til at identificere de indikatorer, der vil vise støttemodtagerens fremskridt i forhold til at nå de mål, der er skitseret i en besluttet plan. Som led i monitoreringen skal case-manageren også gennemgå andres fremskridt med implementeringen af ydelser, fx sociale- og professionelle netværksmedlemmer. Den professionelle skal afgøre, om ydelserne er blevet leveret til støttemodtagerne på en hensigtsmæssig og rettidig måde. Når case-managerens monitorering er udført, skal følgende trackes:

- Om planen gennemføres på en hensigtsmæssig og rettidig måde
- Hvordan støttemodtageren klarer sig med hensyn til at nå de mål, der er identificeret i planen
- Hvilke ydelser der er leveret til støttemodtageren, og hvordan disse er blevet leveret for at imødekomme deres behov (dette skal give mulighed for revision og omlægning for at forbedre hjælpen)
- Resultaterne af ydelserne (disse resultater, der trackes over tid, kan vise et behov for at revidere planen)
- Yderligere behov, som, hvis de identificeres, vil kræve ændringer i planen.³¹

³⁰ Håndbog om handlingsplan for sagsstyring, PRAKSIS (*Projektet kan gennemføres med fællesskabsinitiativet Equal, akse 5: "Asylansøgere", modul 5.1: "Støtte til social og erhvervs-mæssig integration af asylansøgere" og medfinansieret af Den Europæiske Fællesskabsfond og ministeriet for beskæftigelse og social beskyttelse via D.P. "Ithaca"; PRAKSIS var partner på projektet*).

³¹ Ministeriet for Migration og Flygtningehjælp (2011), Manual til sagsstyring - Anvendelse af principper for socialt arbejde, etik og

Tilbagetrækning

Proceduren for tilbagetrækning sker skridt for skridt og bør gennemføres på en afbalanceret måde. Alle afhængighedsforhold bør undgås. På nuværende tidspunkt værdsætter den professionelle støttemodtagerens erhvervede evne til at reagere på sine behov praktisk og effektivt med lille eller ingen vejledning eller støtte.³²

Sagsstyring tilgang i Service Delivery til flygtninge, Washington, DC <https://www.ritaresources.org/wp-content/uploads/2018/04/USCCB-RMS-Refugee-Resettlement-Case-Management-Manual.pdf>

³² Håndbog om handlingsplan for sagsstyring, PRAKSIS (*Projektet kan gennemføres med fællesskabsinitiativet Equal, akse 5: "Asylansøgere", modul 5.1: "Støtte til social og erhvervsmæssig integration af asylansøgere" og medfinansieret af Den Europæiske Fællesskabsfond og ministeriet for beskæftigelse og social beskyttelse via D.P. "Ithaca"; PRAKSIS var partner på projektet*).



2. NU ER DET DIN TUR: OPFØLGNINGS- OG IMPLEMENTERINGSØVELSE

Opfølgende spørgsmål, der kan bruges under opfølgningssessionen. Følgende spørgsmål er et eksempel:

Humørtjek

- *Hvordan har du det? Det er en måned siden, vi havde vores sidste møde. Går det godt?*

Gennemgå målene fra sidste session, og hvordan støttemodtageren reagerede

- *I vores sidste session talte vi om at sætte nogle mål for at finde et job. Er der noget nyt om det? Har du brugt nogle af de værktøjer, du har lært?*

Nuværende eller fremtidige forventninger/situationer

- *Har du i øjeblikket gjort fremskridt med hensyn til den udfordring eller det mål, du har sat dig?*
- *Har du tænkt over den problemstilling, du står over for, og måder at løse den på?*
- *Er der noget, som du kan forestille dig, står i vejen for, at du kan nå dit mål, inden vores næste møde? Hvis der er, så fortæl mig om det, så vi sammen kan se, hvordan jeg kan hjælpe?*
- *Skal jeg uddybe?*

Det er særlig vigtigt for opfølgingsmøderne, er der er en plan for opfølgningsproceduren, der identificerer fokusområder baseret på støttemodtagerens behov. Begge parter bør nå til enighed, og case-manageren skal lytte til støttemodtageren, da det er støttemodtageren, der bestemmer, hvad han/hun har brug for.

SELVVURDERINGS-TEST

SPØRGSMÅL

Spørgsmål til kapitel 1:

Hvad er supervision?

Spørgsmål til kapitel 2:

Når du udvikler kvalifikationskortet til opfølgning på træningsaktiviteter, anbefales det at opdele kortet i to sektioner. Hvad skal de to sektioner indeholde?

Spørgsmål til kapitel 3:

Når du gennemfører en karrierevejledningsproces, bedes du nævne de vigtigste elementer, der skal fokuseres på, for at følge op under interventionen.

Spørgsmål til kapitel 4:

Synergier for social- og arbejdsmæssig inklusion.

Spørgsmål til kapitel 5:

Hvorfor er opfølgningsprocessen efter din mening vigtig i case-management proceduren?

SVAR

Svar 1:

Er et redskab til at forhindre udbrændthed hos operatører og til at forbedre ydelser. Det er en reel monitorering gennem en række møder med tilstedeværelse af en supervisor, både af gruppearbejde og af den enkeltes præstationer, med hensyn til at være åben overfor, samarbejde og styre stressfaktorer.

Svar 2:

Når du udvikler kvalifikationskortet, skal du opdele kortet i to sektioner. 1) En foreløbig tjekliste for grundlæggende krav og betingelser og personlige færdigheder, og 2) praktiske færdigheder.

Den første sektion omhandler vurdering af forventningerne på arbejdspladsen og "blødere" ikke-jobspecifikke færdigheder, såsom sprog, udadvendthed osv. Den anden sektion henviser til jobspecifikke færdigheder. I eksemplet med rengøringsassistenten ville dette være færdigheder såsom at rede senge, gøre badeværelser rent osv.

Svar 3:

Det er vigtigt at fokusere på målene fra start af. INAF's beskæftigelsesmål kan ændre sig under hele interventionsprocessen. Dette er vigtigt, da monitoreringen og dermed interventionen vil blive tilpasset på grundlag af de nye mål eller ændringer under jobsøgningsprocessen. For at kontrollere, om målene er nået, er det vigtigt at omsætte dem til operationelle handlinger. Du kan kontrollere, at de foreslåede aktiviteter er blevet udført ved hjælp af værktøjer såsom "kontrollisten": På denne måde kan du evaluere hyppigheden eller graden af overholdelse af de foreslåede handlinger.

Svar 4:

...

Svar 5:

Opfølgning eller genvurdering af støttemodtagere er en væsentlig del af case-management protokollen. Som begrebet antyder, betyder opfølgning, at der indsamles oplysninger eller data om støttemodtagerne, eller at der er taget kontakt til dem, efter at adressering af deres behov er afsluttet. Evalueringer og opfølgninger kan tage form af spørgeskema; en-til-en møder hvor det sociale personale kan modtage feedback fra støttemodtageren om processen; en målopnåelsesskala, som støttemodtageren udfylder; og mange andre måder. Håbet er, at målene nås, og at støttemodtageren begynder at få

det bedre og tager skridt til selvstændigt at fortsætte arbejdet med de drøftede udfordringer. Det er afgørende for processen at sikre, at langsigtede ydelser, der leveres til støttemodtagerne, er hensigtsmæssige, effektive og rettidige, når det gælder om at hjælpe støttemodtagerne med at nå deres mål. Derudover anvendes resultater fra opfølgninger og evalueringer til praksisstandarder, målsætning, risikostyring og mange andre aspekter på området. Ligesom andre aspekter af case-management er støttemodtagerens deltagelse i denne proces afgørende.