

# E4

Employment  
4 Inclusion

Dette projekt (2019-1-ES01-KA204-065510) er blevet finansieret med støtte fra Europa-Kommissionen.

Denne publikation afspejler kun forfatterens synspunkter, og Kommissionen kan ikke holdes ansvarlig for enhver brug af oplysningerne deri.

**Partner organisationer:**



**Find os her:**

[www.employment4inclusion.eu](http://www.employment4inclusion.eu)



@employment4inclusion31



@employment4inclusion

# INTRODUKTION

## MOOC:

I det følgende interaktive kursusmateriale, bliver der introduceret 5 læringszoner, der samlet bidrager til integration af INAF (Immigranter, Nytilkomne, Asylansøgere og Flygtninge)

Igennem alle zonerne, skal du lægge mærke til aktiveringsopgaverne ”NU ER DET DIN TUR”, hvor du vil blive opfordret til at deltage aktivt, og reflektere over den viden du har fået præsenteret.

I slutningen af hvert kapitel, skal du gennemfører en ”Tjækt svaret” quiz, for at sikre at du har fået det essentielle indhold med videre.

## Målgruppe

Læringszonerne er relevante for alle professionelle der arbejder med at understøtte social- og arbejdsrettet inklusion. Det er således relevant for følgende faggrupper, men dog ikke begrænset hertil:

- Undervisere
- HR ansatte
- Jobrådgivere
- Sproglærere
- Juridiske rådgivere
- Pædagoger
- Projektmedarbejdere
- Psykologer
- Socialarbejdere/socialpædagoger
- Trænere
- Frivillige, der arbejder med beskæftigelsesrettet integration
- Frivillige, der arbejder med social inklusion
- Andre fagfolk, der arbejder med beskæftigelse og social integration af INAF

Nogle læringszoner kan være mere relevante for udvalgte grupper end andre, og det er derfor uspecificeret i hvert kapitel, hvilke professionelle kapitlerne er særligt relevante for.

## Sprog

E4I-MOOCs er tilgængelige på: Engelsk, Spansk, Fransk, Italiensk, Græsk og Dansk. Nogle af reference og eksemplerne kan være landespecifikt, og ikke oversat, grundet de begrænsede ressourcer i projektet.

## INDEX:

|   |            |
|---|------------|
| <b>COUNSELLING ZONE 1:<br/>DESIGNING INTERVENTION</b> .....             | <b>6</b>   |
| <b>COUNSELLING ZONE 2:<br/>TRAINING</b> .....                           | <b>25</b>  |
| <b>COUNSELLING ZONE 3:<br/>EMPLOYMENT</b> .....                         | <b>39</b>  |
| <b>COUNSELLING ZONE 4:<br/>SYNERGIES FOR SOCIAL PARTICIPATION</b> ..... | <b>71</b>  |
| <b>COUNSELLING ZONE 5:<br/>SOCIAL PARTICIPATION</b> .....               | <b>91</b>  |
| <b>COUNSELLING ZONE 6:<br/>FOLLOW UP</b> .....                          | <b>139</b> |



# LÆRINGSZONE 1:

## TILRETTELÆGGELSE AF INDSATSER

### Læringsmål i læringszone 1

At give sociale aktører og fagfolk, der arbejder med INAF, den nødvendige viden, færdigheder og kompetencer til at tilrettelægge indsatser

At guide aktører i at tilrettelægge indsatser for INAF

At give dybdegående viden om tilrettelæggelse af socialpædagogiske individualiserede forløb

At identificere kompetencer, færdigheder og metoder til at skabe socioøkonomisk inklusion af INAF.

At blive bevidst om kulturelle forskelle og barrierer, samt udvikle strategier til at overkomme disse.

### Målgruppe for læringszone 1

Dette projekt er relevant for de følgende faggrupper:

- Undervisere
- HR ansatte
- Jobrådgivere
- Sproglærere
- Juridiske rådgivere
- Pædagoger
- Projektmedarbejdere
- Psykologer
- Socialarbejdere/socialpædagoger
- Trænere
- Frivillige, der arbejder med beskæftigelsesrettet integration
- Frivillige, der arbejder med social inklusion
- Andre fagfolk, der arbejder med beskæftigelse og social integration af INAF

Projektet er særligt relevant for fagpersoner, der kan bruge redskaberne direkte i deres daglige arbejde, såsom:

- Undervisere
- Interkulturelle brobyggere
- Projektarbejdere
- Socialarbejdere/socialpædagoger
- Trænere
- Frivillige, der arbejder i integrationsprojekter

| <b>Tidsramme og vægtning</b>  |                                |
|-------------------------------|--------------------------------|
|                               | <b>Tid (timer og minutter)</b> |
| <b>Læsemateriale</b>          | <b>2 timer</b>                 |
| <b>Øvelser</b>                | <b>1 time</b>                  |
| <b>Video- og lydmateriale</b> | <b>7 minutter</b>              |
| <b>Selv-evaluering</b>        | <b>10 minutter</b>             |
| <b>Total</b>                  | <b>3 timer og 17 minutter</b>  |

## Indholdsfortegnelse

### Indledning

#### Kapitel 1: Sådan planlægges effektive indsatser

1. Nogle grundlæggende forudsætninger for at komme i gang
2. Aktørens indsatsområder
3. Aktørens egenskaber og træk
4. Nu er det din tur!

#### Kapitel 2: Tværkulturelle kompetencer: Viden om kultur og interkulturel kommunikation

1. Kendetegn ved de første interview
2. Ledelse af interviewet og rammen for det gode interview
3. Analyse af oprindelseskonteksten
4. Nu er det din tur!

#### Kapitel 3: Individuel Socioøkonomisk Integrationsplan

1. Hvordan understøtter man det sociopædagogiske projekt?
2. IEP: "Individualised Educational Project": Forskellige faser
3. Færdighedsprofiler
4. Udvikl færdigheder til at komme ind på arbejdsmarkedet
5. Nu er det din tur!

#### Selv-evalueringstest

## INDLEDNING

Arbejdet med at planlægge og tilrettelægge indsætter med og for INAF har særlige karakteristika og egenskaber, da der ofte knytter sig særlige behov og motivationer til personer, som falder under denne kategori. Selve opfattelsen af behovet for undervisning kan være påvirket af udfordringer, der opleves af den enkelte som værende af "primær" karakter. Det kan eksempelvis være nødstilfælde, problemer relateret til boligsituationen eller udfordringer med at finde arbejde, der både sikrer økonomien samt muligheden for fornyelse af opholdstilladelsen. Alligevel bør enhver type indsats, uanset målgruppens forskellige individuelle udfordringer, vilkår og historier, have ét mål for øje, nemlig: (gen)erobringen og/eller opretholdelsen af autonomi.

Enhver indsats må have begrebet 'empowerment' som omdrejningspunkt, her forstået som en individuel og organiseret proces - gennem hvilken enkeltpersoner kan genvinde deres evne til at vælge og forståelsen af deres egen værdi, potentiale og muligheder.

Under planlægningen af en indsats, er det også nødvendigt at tage højde for den enkelte persons behov, særlige situation og vilkår (såsom rettigheder, pligter, forventninger, personlige egenskaber, historie, samt kulturelt og politisk ophav). Her er den holistiske tilgang at foretrække, eftersom den sigter imod at tage ansvar for den enkelte person i dennes helhed - både identifikation og forbedring af dennes individuelle ressourcer. Denne type tilgang kræver at aktøren tilegner sig bestemte færdigheder. Dem vil vi lære mere om i afsnit 3, hvor vi tegner en profil af aktøren.

Tilrettelæggelsen af effektive indsætter kræver mangfoldige kompetencer, færdigheder og evner. Ifølge den holistiske tilgang nævnt ovenfor er det fordelagtigt at sammensætte tværfaglige teams med forskellige færdigheder, roller og organisationsmetoder, der positivt kan reagere på brugerens komplekse behov. Det heterogene og tværfaglige team kan imødekomme den enkeltes behov og specifikke sårbarheder ved at kombinere forskellige fagligheder og perspektiver. Her kan man eksempelvis forestille sig indsætter, hvor et fokus på social inklusion kombineres med et fokus på støtte og rehabilitering.



## KAPITEL 1: SÅDAN PLANLÆGGES EFFEKTIVE INDSATSER

### 1. Nogle grundlæggende forudsætninger for at komme i gang

I dette afsnit vil vi kortlægge nogle grundlæggende forudsætninger for aktører, der påbegynder et arbejde med INAF. Disse præmisser er grundlaget for det, der kaldes "den interkulturelle tilgang".

For at tilrettelægge effektive indsatser er det nødvendigt at møde brugeren med respekt for den enkeltes forestilling om omverden, værdisystem og behov. Man må frigøre brugeren fra enhver social model og i stedet skabe betingelser for at brugeren selv kan definere den model, der passer bedst til at imødekomme dennes behov. Lad os se herunder, hvad de første trin er:

1. **Decentralisering**<sup>1</sup>: Decentralisering er en proces, hvor man prøver at distancere sig fra én selv ved at reflektere over egen position og forudindtagethed. Her skabes en opmærksomhed om, at vi alle er bærere af kulturer, professionelle metoder og institutionelle normer, som vi bringer med os i mødet med omverden og andre. Viden om egen sociale og kulturelle identitet er første trin til forstå relativiteten af egne synspunkter. Vores faglige, kulturelle og sociale baggrund påvirker hvordan vi aflæser og forstår en given situation og hvilke handlemuligheder den byder.

2. **Kortlæg de implicite forståelser**: Med 'implicitte forståelser' mener vi den række af adfærdsmæssige regler og normer, som er erhvervet gennem erfaring og som nu tages for givet som selvfølgeligheder. Det er regler og forståelser, der ubevidst accepteres som normen og som vi ikke længere stiller spørgsmålstejn ved. "Det har altid været sådan" - fortæller vi os selv – og tager dermed vores antagelser og forståelser for givet som videnskabelig, objektiv viden. Det er disse forståelser vi bliver nødt til at bringe frem og udfordre i mødet med forskellige kulturer. Vi må sætte os udover vores egne implicite forståelser og indleve os i dens andens perspektiver, forståelser og livsverden.

Aktøren må øve sig i at håndtere forskelle ved at gøre sig bevidst om hvilke baggrunde og forståelser denne er kommet i kontakt med i mødet med den anden og hvordan disse stemmer overens eller strider med aktørens egne forståelser.

Når decentraliseringen er gennemført, og egne implicite normer og forståelser er kortlagt, er aktøren endelig klar til at sætte sig ind i den andens livsverden.

3. **Indtrængning i den andens system og livsverden**: Processen med at 'trænge ind i' den andens livsverden indebærer en empatisk tilgang og en god evne til at være åbensindet. Det opnår aktøren ved at:

- **Holde sig informeret og opdateret**: Aktøren må indsamle oplysninger om andre kulturer og om forskellige systemer, ikke kun for at få svar, men for at lære at stille de rigtige spørgsmål.
- **Lytte**: Ved at lytte opmærksomt, nysgerrigt og med en undersøgende tilgang undgås hurtige og halve fortolkninger. I stedet må aktøren stille spørgsmålstejn ved

---

<sup>1</sup> Santé mentale au Québec, 1993, XVIII, 1, 71-92 L'approche interculturelle dans le processus d'aide

betydningen af brugen af alle koder – både verbale og nonverbale symbolske koder – og styrke det verbale indhold.

Aktøren må være opmærksom på:

- Privatsfæren (brugen af rum, afstand og nærhed samt hvordan brugeren interagerer med andre),
- Kropssproget (kropsholdning, bevægelser, anspændthed/afslappelse, gestik mv.)
- Ansigtstudtrykket (synlige følelser som ved latter, smil, rynkede øjenbryn mv.),
- Blikket,
- Sproget (paraverbale aspekter af sproget, som stemmekvalitet, tone og kadence),
- Tiden (brugen af tid i den nonverbale kommunikation: hvordan tiden struktureres, værdsættes og reageres på i kommunikationen).
- Omgivelserne og relationen (Rammerne for samtalen, som altid må være baseret på fortrolighed, tillid og intimitet)

## 2. Aktørens indsatsområder

1. *Beredskabs- og nødområdet*: Hotspots, asylcentre...
2. *Det administrative område*: immigrationskontorer, offentlige kontorer for lokale myndigheder, statslige instanser, diverse informationsskranker...
3. *Sikkerhedsområdet*: politiet, udenlandske offentlige sikkerhedskontorer...
4. *Det juridiske og retslige område*: ungdomsdomstole, ungdomsinstitutioner for kriminelle, uddannelses tilbud for mindreårige ...
5. *Uddannelses-, arbejds- og informationsområdet*: jobcentre, virksomheder og kommercielle tjenester, kommunal karrierer- og uddannelsesvejledning, fagforeninger, postkontorer.
6. *Sundhedsområdet*: hospitaler (Gynækologi, fødsels- og børneafdelinger, onkologi, infektionsmedicin, indvandremedicin) klinikker, social- og sundheds services, psykiatri, klinikker specialiseret i traumer og behandling af nyankomne kvinder og børn...
7. *Det sociale område*: immigrationskontorer, socialforsorgen, modtagelsescentre, kommuner, SSP, gadeplansarbejdere, foreninger og organisationer, der fremmer sociokulturel integration...
8. *Uddannelsesområdet*: skoler og uddannelses tilbud på alle niveauer, kulturelle tilbud, frivilligdrevne læsecaféer ...
9. *Det kulturelle område*: biblioteker, museer, kultur- og miljøforeninger ...

## 3. Aktørens egenskaber og træk

Uanset hvilket indsatsområde aktøren arbejder inden for, er det vigtigt at han/hun er i stand til:

- At reagere og respondere på brugerens behov på en kvalificeret måde
- At udarbejde et skema for indsatsen
- At interagere med den lokale kontekst - netværket af tjenester, kontorer og bylivet.

Men vigtigst af alt, skal aktøren lade sig guide af nogle fundamentale principper i sit arbejde indtil disse bliver en integreret og naturlig del af aktørens arbejdsgang og perspektiver.

Disse principper er: **empati, intentionalitet, ansvar**. Aktøren må have en undersøgende indstilling, som afviser kategoriske og fastlagte svar, der ikke tager højde for brugerens individuelle migrationsoplevelse og forventninger til fremtiden.

- **Empati:** Indbefatter evnen til ikke kun til at være åben overfor hvad den anden kommunikerer (verbalt og nonverbalt), men også evnen til at kunne leve sig ind i den andens subjektive verden uden fordomme. Dette tillader en autentisk og uforbeholden accept, som er en forudsætning for enhver uddannelsesmæssig handling. Brugerens behov og perspektiver skal bydes velkommen og anerkendes.
- **Intentionalitet:** Indbefatter at aktøren tilrettelægger sin indsats efter brugerens behov, forventninger og ønsker.
- **Ærlighed og ydmyghed:** Ydmygheden består i at byde den 'rigdom', der kommer fra at møde den anden velkommen; Ærligheden skal gennemsyre alt fra det første interview til de efterfølgende støtte- og vejledningsindsatser. Disse foregår i en relation, som aktøren har ansvaret for at tage sig af og passe på (Salonia, 2013).



#### 4. NU ER DET DIN TUR!: ANALYSE AF FILMEN SAMBA

1. Visning af en scene fra filmen "Samba" - Se video!
2. Vi vil analysere dialogen mellem Samba (ansøger) og Alice (socialarbejderen) fra denne scene.

**ALICE:** Godmorgen! Er alt vel?

**SAMBA:** Jo tak. Nå, hvad så?

**ALICE:** Jamen, "Hvad så". Jeg har undersøgt din sag og set at du har fået en udvisning, så du kan ikke ansøge om opholdstilladelse før om et år. I mellemtiden vil jeg råde dig til at holde lav profil og undgå togstationer, politi og immigrationskontorer.

**SAMBA:** ... lufthavne, gå over ved fodgængerovergangen. Det ved jeg allerede. Men hvad er løsningen? **ALICE:** Okay så... Løsningen er at indsende en ny ansøgning, ikke?

**SAMBA:** Hvor lang tid går der inden jeg kan?

**ALICE:** Det sagde jeg lige til dig. Om et år!

**SAMBA:** OK. Og hvad skal jeg så præcis bruge hele næste år på?

**ALICE:** At undgå togstationer ...

**SAMBA:** Mener du det? Joker du med mig?

**ALICE:** Nej, det gør jeg ikke. Det er normalt at skulle igennem en overgangsperiode.

**SAMBA:** Overgang? Hvad? Tror du at jeg bare kan sidde derhjemme og glo på fluerne sværme? Skal jeg være bange for en mand i uniform? Den anden dag begyndte jeg at ryste foran postbuddet! Hvordan kan jeg arbejde? Hvordan skal jeg betale mine regninger? Der er folk, som afhænger af mig. Kan du hjælpe mig eller ej? Fuck!

**ALICE:** Hey, hold op! Jeg forbyder dig at råbe sådan af mig! Jeg kan også hæve min stemme! Tror du at det er nemt for mig at høre på alle dine historier og gennemgå alle dine papirer?! "Jeg savner det her! Jeg har brug for... Jeg bor her... Nej vent, jeg bor egentlig her!" Nu må du altså slappe lidt af! For jeg er træt, virkelig træt! Er det forstået? Og, hvem fanden beder dig om noget? Jeg er træt af det! Okay? Jeg er træt! F\*\*ing f \*\* k! Du pisser mig af! F \*\* k!

#### 3. Guidet refleksion

1. Hvad synes du mangler i denne scene?
2. Hvordan vurderer du Alices svar og metoder?
3. Hvad ville du ændre?
4. Mødes Sambas krav og behov?
5. Hvordan vurderer du Sambas attitude?
6. Hvad ville du ændre?

## KAPITEL 2: TVÆRKULTURELLE KOMPETENCER: VIDEN OM KULTURER OG INTERKULTUREL KOMMUNIKATION

### 1. Kendetegn ved det første interview

I "hjælpearbejde" er individuelle interviews med brugere et af de mest anvendte værktøjer. Det individuelle interview er et nyttigt værktøj, såfremt det er godt struktureret, skræddersyet til sit formål og medtænker de nedenstående elementer:

- Omgivelserne,
- Tilgang og kontekst,
- Teknikker til at sikre god kommunikation og opbyggelse af relation.

Interviewet defineres ofte som en teknik til observation og undersøgelse af adfærd, der har til mål at forstå og hjælpe subjektet, her brugeren. I virkeligheden er interviewet mere dialogisk i sin form, hvor to personer sammen iscenesætter kultur og sætter den i spil. Den professionelle/aktøren iscenesætter, som bærer af kultur, sit værdisystem og sine normer i interaktionen, mens brugeren gør det samme. Den interkulturelle tilgang indebærer en anerkendelse af at der er to personer, ikke kun én, der i mødet sammen indgår i en fælles forståelse, deler et fælles mål og er sammen om at opbygge en relation.

Vi kan beskrive dette forhold ved hjælp af begreberne 'adaption' og 'resonans': Det er nødvendigt at ofre og sætte sig udover en del af ens egne forståelser for at kunne indleve sig ind i den anden (adaption). Hvis begge subjekter lykkedes med dette aktiveres det vi kalder 'resonans', som dækker over at begge føler sig forbundet.

Interviewet har til formål at:

1. Aflæse brugerens behov og forventninger samt rekonstruere personens biografi og erfaringer;
2. At definere forudsætningerne for tilrettelæggelsen af den konkrete skræddersyede indsats;
3. At udarbejde en personlig fil, der indeholder brugerens personlige data, oplysninger og/eller dokumentation, som kan være nyttige til at udarbejde en personlig indsatsplan

### 2. Ledelse af interviewet og rammen for det gode interview

For at interviewet som værktøj kan give de ønskede resultater, er det vigtigt at være opmærksom på, at der er tilgange og metoder, der risikerer at kompromittere tillidsforholdet mellem aktøren og brugeren. Aktøren må stille spørgsmål på en måde, hvor spørgsmålene ikke virker som et forhør, men i stedet forløber som en samtale med pauser og afbrydelser. Dette gør det muligt for brugeren at samle tanker og reflektere over det spurgte. Aktøren må samtidig løbende være opmærksom på om der er behov for at afslutte interviewet og udsætte det til et senere tidspunkt af hensyn til brugeren.

Under interviewet er det vigtigt at aktøren lytter opmærksomt, og samtidig udviser forsigtighed i forhold hvilke kommentarer, holdninger eller udbrud af medfølelse eller opmuntring han/hun udbryder. Disse må tilpasses brugeren, konteksten og øjeblikket. Graden af vores forsigtighed

vil naturligvis variere alt efter indvanderens situation (Ofte vil en indvanderer der ikke har gennemlevet traumer være lettere at interviewe, mens en asylansøger, der har stærkt traumatiserende oplevelser i bagagen vil kræve et meget højt niveau af hensyn og opmærksomhed).

Aktøren må strukturere interviewet omkring de tre nedenstående punkter for at skabe den ideelle interviewsituation. Aktøren må:

1. Præsentere konteksten og sig selv;
2. Skabe klarhed og gennemsigtighed omkring målene for og formålet med interviewet
3. Understøtte at der er et konstruktivt udbytte af interviewet (aktøren må fremhæve og understøtte det brugeren fortæller gennem sit valg af ord og reaktioner)

Aktøren må være opmærksom på de følgende elementer i brugerens beretning:

1. Migrationshistorien (baggrunden, oplevelser og valg);
2. Rejsen fra oprindelsesland og eventuelle traumatiske oplevelser, som også kan være forekommet i modtagelseslandet;
3. Familie og venner i oprindelseslandet;
4. Psykosociale og sundhedsmæssige aspekter (hvor og hvordan personen bor/har boet; hvilke fællesskaber denne deltager i; referencerammen, personens følelsesmæssige tilstand, forventninger; behov);
5. Fremtidsudsigter.

I interviewsituationen med en sårbar bruger må aktøren medtænke en række foranstaltninger og hensyn. Aktøren må:

1. skabe og sikre at interviewet foregår i et beskyttet miljø for at sikre personens privatliv;
2. medtænke muligheden for at have en neutral og empatisk mægler tilstede;
3. forklare formålet med interviewet og hvordan det vil forløbe;
4. tillade brugeren at holde pauser og/eller afbryde forløbet (når som helst) samt give muligheden for at brugeren kan undlade at besvare visse spørgsmål;
5. stille spørgsmål på en måde og med en rytme, der ikke giver associationer til et forhør.
6. undgå, når det er muligt, at insistere på at snakke om temaer eller dele af brugerens historie, der kan få brugeren til at genopleve smertefulde oplevelser og reproducere en følelse af psykisk misbrug/vold.

Der er flere kulturelle og psykologiske elementer, der nødvendigvis skal tages i betragtning for at skabe en relation præget af gensidig tillid og forståelse, hvilket er en grundlæggende forudsætning for at kunne skabe fremskridt i de senere interviews.

Her kan vi bl.a. Kulturelle elementer:

1. sproget;

2. graden af uddannelse. Aktøren må bruge et sprog, der er tilpasset brugeren i forhold til hans/hendes tidligere skolegang og kendskab til det danske sprog. Aktøren kan møde brugere med meget forskellige baggrunde: fra analfabeter til dem, der har gennemført en uddannelse eller en efteruddannelse i hjemlandet og/eller transitlandet;
3. religiøs og politisk identitet;
4. etnisk identitet (indbefatter kulturen i en bestemt gruppe, i hvilken specifikke betydninger og værdier deles, og hvor en traumatisk begivenhed tillægges en anden betydning end for medlemmer af andre kulturer).

#### *Rammen for interviewet:*

Rammen for interviewet er det fysiske og følelsesmæssige sted, hvor forholdet til modtageren opbygges. Det må altid være et indbydende rum og miljø, der fordrer sindsro, respekt og tillid, af hensyn til de særlige forhold og hensyn, der ofte knytter sig til INAF. Møderne mellem aktøren og brugeren skal planlægges og struktureres i henhold til de forskellige faser af modtagelsen, der følger, men det er også muligt at skabe "uformelle og improviserede rum" uden for den definerede ramme. Aktøren må være i stand til at være fleksibel og åben for at lede efter andre mødesteder end sit kontor. Ofte kan der fra et uformelt og ikke-planlagt møde opstå snak, der styrker tilliden og/eller indhold, der beriger den integrerede modtagelse.

Se eventuelt best practises 34 - Handling initial meetings with refugees: some guidelines <https://rm.coe.int/tool-34-handling-initial-meetings-with-refugees-some-guidelines-langua/16807171b8>

#### *Analyse af oprindelseskonteksten*

Alle operatører, der arbejder inden for modtagelse og integration må, snarere end at have et indgående kendskab til brugerens oprindelsesland, have en konstant nysgerrighed omkring brugerens oprindelse og baggrund for over tid at kunne opbygge en interkulturel kompetence. Det er derfor nødvendigt at aktøren giver sig selv tid, da processen med at decentralisere sig fra én selv er en læringsproces, der kræver modning og tid. Det er samtidig nødvendigt at aktøren accepterer, at der altid simultant vil ske misforståelser og tilnærmelse af fælles forståelser, og at disse skal betragtes som uundgåelige komponenter i mødet med den anden.

For at kunne analysere oprindelseskonteksten må der organiseres minimum tre målrettede interviews, der fokuserer på:

1. de geografiske aspekter af oprindelsesstedet. Det kan gøres vha. geolokalisering på Google Earth / Maps / osv. Hvis det er muligt at identificere det nøjagtige sted for brugerens hjem, kan aktøren begynde at erhverve sig specifik information om territoriale, sociale og politiske forhold.
2. det etniske/antropologiske aspekt, primært fokuseret på karakteristika ved det sociale liv, såsom: hierarkier, sprog, etniske grupperinger, økonomiske, sociale og politiske aspekter m.m.



3. familieforhold, vennekredse og tilhør til sociale, politiske, militære, religiøse grupper m.m. Aktøren må forsøge at finde al information om sociale forhold, hierarkier, organisationer til stede i området.

Find mere viden og inspiration på: <https://rm.coe.int/tool-1-the-geopolitical-context-of-migration-language-support-for-adul/1680716c0d>

### 3. Nu er det din tur!

#### Introduktion

Kulturelt chok er den fase, hvor individet mærker og oplever de mere eller mindre talrige kulturelle forskelle, der vil underminere eller udfordre personens billede af sig selv, dennes "grundlæggende personlighed". Det kulturelle chok er forbundet med tilstande, der spænder fra en simpel irritabilitet til en psykologisk tilstand af panik eller krise. Derudover, er det kulturelle chok forbundet med følelser af fremmedgørelse, vrede, fjendtlighed, ubeslutsomhed, frustration og hjemve. Dette skyldes at individet oplever (kultur)forskelle i mødet med den anden kultur, som ofte kan være svære at aflæse, håndtere og forstå. Sådanne forskelle kan føre til undertrykkelse, regression, isolering og afvisning. Nogle individer vil ved ankomsten derfor søge kontakt til personer og grupper med samme kulturelle baggrund.

Interkulturelle relationer kan ofte fremkalde frygt og anspændthed, fordi de kan få os til at stille spørgsmål til vores egen tro og værdier. Netop af denne grund kan den interkulturelle relation ofte opfattes som et problem og en kilde til konflikt, som bør undgås. Individet, der ikke interagerer med mangfoldige kulturer, er mere tilbøjelig til at analysere 'det anderledes', forskellighederne, gennem fastlåste kategorier hentet i egen kultur og forståelsesramme. Han/hun risikerer derved lade fordomme og stereotyper farve forståelsen af den anden.

De foreslåede øvelser har ikke til formål at undervise i interkulturel kompetence, men vil inspirere til hvordan man kan deltage i observation af kulturelle forskelle:

1. Se video n.1
2. Se video n.2
3. Læs "Blow your nose" testimony CRITICAL INCIDENT: "BLOW THE NOSE" [Collected by: Élan Interculturel, France, 2012]

#### *Beskrivelse af "Blow Your Nose":*

Kulturel baggrund hos personen, der oplevede chokket:

Fransk kvinde, omkring 20 år gammel, Erhvervs erfaring fra Sydkorea, hvor hun arbejdede som fransklærer på en militærskole. Hun har allerede haft erfaring med at undervise udlandet, især i Indien, i både by- og landdistrikter. Hun elsker kulturmøder- og udveksling, og på tidspunktet for sit vidnesbyrd skrev hun artikler til en engelsk avis, hvor hun rapporterede om hendes oplevelser med at få et kulturelt chok, da hun boede i Korea.

Kulturel baggrund hos personen, der forårsagede chokket:



Unge studerende på militærskolen. Fortælleren, beskrevet ovenfor, havde ingen specifik information om elevernes kulturelle baggrund (på vidnesbyrdsstidspunktet), men disse syntes at have en stor respekt for ordrer, hierarkier og regler, hvilket hun forbinder med miljøet på en militærskole. Selvom skolen hovedsageligt havde mandlige elever, deltog lige mange mænd og kvinder i franskundervisningen og de studerende virkede til at have stor interesse for det franske sprog.

Beskrivelse af hændelsen:

Jeg arbejdede som fransklærer på en militærskole i Sydkorea. Det var vinter, jeg underviste min lektion som normalt, da jeg ikke kunne lade være med at bemærke, at mange af kadetterne var forkølede og havde løbenæse. Ingen af dem forsøgte dog at pudse næsen og de snøftede hele tiden. Det generede mig lidt og jeg kunne ikke koncentrere mig. Til sidst trak jeg en pakke servietter op ad lommen og forsøgte at dele dem ud til de studerende. Jeg blev overrasket, da alle dem, der faktisk havde brug for det, nægtede at tage imod servietterne. Så jeg fortsatte min lektion, selvom deres modstand forvirrede mig lidt. Senere gik jeg til Direktøren for min afdeling for at fortælle ham, hvad der skete. Han forklarede mig, at det i Sydkorea betragtes som uhøfligt at pudse næsen offentligt. Jeg var meget flov, da jeg endelig kunne forstå mine studerendes reaktion.

4. Efter at have set videoerne, skal du nu udfylde nedenstående tabel ved at angive de følsomme områder og emner, der er taklet under samtalerne i videoerne. Tilføj gerne dine observationer:

| Følsomme områder og emner:   | Video 1 | Video 2 | “Puds næsen”/”Blow your nose” | Noter: |
|--|---------|---------|-------------------------------|--------|
| Social Organisation:<br>Hierarkier<br>Kønsroller<br>Autoritet<br>Individualisme/Kollektivism<br>Fællesskabets rolle<br>Familie |         |         |                               |        |
| Kropslighed/kropssprog:<br>Den fysiske kontakts betydning<br>Hygiene<br>Tabu<br>Lugt   |         |         |                               |        |
| Forståelse af tid og tidsstyring:  |         |         |                               |        |

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|

## KAPITEL 3: INDIVIDUEL SOCIOØKONOMISK INTEGRATIONSPLAN

### 1. Hvordan understøtter man det sociopædagogiske projekt?

Når man udvikler et individualiseret projekt eller forløb, er det nyttigt at stille sig selv disse spørgsmål: Hvad er brugerens ressourcer (personlighed, holdninger, færdigheder, viden og modstandsdygtighed etc.)? Hvad er brugerens forventninger og behov? Hvilke svar kan vi få ved at undersøge brugerens oprindelseskontekst og baggrund? Hvilke lokale ressourcer, som f.eks. organisationer, kan vi stole er upartiske i vidensindsamlingen? Hvilken slags aktiviteter/indsatser kan med fordel igangsættes for at imødekomme brugerens behov og forventninger? Hvad er tidsrammen for implementeringen?

Der findes ikke kun et enkelt format eller én foruddefineret, universel skabelon til udarbejdelse af et individualiseret projekt. Det er dog nyttigt at følge et vejledningsark, som kan ændres og tilpasses brugerens specifikke behov og situation. Det er vigtigt at værktøjet medtænker hele brugerens "rejse", dvs. brugerens fortid, tilstand/udgangspunkt og det projekt eller den indsats, der kan styrke brugerens trivsel og realisere dennes vej til uafhængighed. Aktøren bør derfor i værktøjet angive de mål der allerede er opnået, de allerede udførte indsatser og dem der først skal til at implementeres, de estimerede tidsplaner samt dokumentation for at målene opnås. Der kan også være et afsnit, hvor kommentarer og overvejelser fra både brugeren eller aktøren kan tilføjes og en mulighed for at tilføje alle dokumenter, der vedrører beslutninger om indsatser, resuméer fra interviews og kopier af dokumentation (såsom træningshæfter, certifikater, officielle anmodninger osv.) til værktøjet.

For at fremme at brugeren også føler ejerskab over projektet og tager medansvar, er det vigtigt definere hvilke handlinger og opgaver, der tildeles aktøren og hvilke der direkte involverer brugeren.

### 2. IEP – "Individualised Educational Project": Forskellige faser

**Vi reflekterer over kompetencer og evner:** fasen for indsamling af personlige historier og analysen af oprindelseskontekst ledsages af en uundgåelig refleksion over brugerens kompetencer og evner. Kompetencerne må altid kontekstualiseres. Der findes kompetencer og evner som anerkendes i nogle lande, mens som vil vurderes til at være utilstrækkelige og mangelfulde i andre. Kompetencer er altså ikke nødvendigvis direkte overførbare. Det må aktøren have in mente når han/hun vurderer brugerens uddannelsesbehov.

**Vi reflekterer sammen over behov og hensyn:** Disse defineres på baggrund af individuelle egenskaber og ressourcer hos brugeren samt de muligheder, konteksten byder. Hensynene ændrer sig i takt med at brugerens behov udvikler. Nogle af brugerens behov kan dukke op løbende, mens han/hun evaluerer sine behov og kortlægger sine prioriteter. Her spiller deltager observation en vigtig rolle, hvor aktøren, der kan hjælpe med at belyse behov, som brugeren ikke selv var i stand til at formulere, måske fordi de var mindre indlysende.

Når behovene er kortlagt, bliver det lettere at identificere og sætte mål, der har en iboende eller varig social og uddannelsesmæssig værdi;

**Vi identificerer aktiviteterne:** Med udgangspunkt i brugerens ressourcer (personlighed, holdninger, færdigheder, behov og forventninger) defineres og kortlægges en række aktiviteter/indsatser i dialog med brugeren.

**Vi sætter en tidsramme:** Ligesom med aktiviteterne må timingen og tidsrammen fastlægges i samarbejde med brugeren.

**Vi følger fremskridt og evaluerer resultater med objektive evaluerings- og selvevalueringsprocesser:**

Gennem strukturerede og planlagte møder gennemgår aktøren og brugeren fremskridt, tilbagegang eller stilstand i udviklingen målt ud fra forskellige indikatorer, der er drøftet med brugeren ved indsatsens start. Disse møder gør det muligt at genforhandle tidsrammen for de allerede fastsatte mål eller definere nye mål. Forhold og mennesker ændrer sig, så det forventeligt at individualiserede projekter kræver løbende ændringer og tilpasninger til brugerens nye situation.

Aktørens opgave er at ledsage brugeren fra et trin i hans/hendes rejse til det næste, samt at undersøge årsagerne, hvis migranten ikke udvikler sig hen imod en større uafhængighed. Dette kan både skyldes interne eller eksterne faktorer.

Det er nødvendigt, at det individualiserede projekt mere bliver et instrument for brugeren, og at han eller hun opfatter sig selv som hovedpersonen i sin egen forandring. Aktørens opgave er at understøtte brugerens udvikling.

### **3. Færdighedsprofiler**

Færdigheder kan kortlægges gennem værktøjet “EU's redskab for tredjelandstatsborgeres færdighedsprofiler”: <https://ec.europa.eu/migrantskills/#/>

Via linket, kan du oprette en ny profil og begynde at udfylde den med brugeren. Du kan gemme, generere en pdf og genoptage udfyldningen senere ved at importere den originale profil.

Færdighedsvurderingen skal løbende opdateres med nyerehvervede oplysninger. Brugeren skal også have adgang til profilen og login-oplysninger, så han eller hun kan ændre og tilpasse profilen selv.

### **4. Udvikl færdigheder til at komme ind på arbejdsmarkedet**

Efter at have kortlagt brugerens kompetencer er det nødvendigt at overveje, at en række faktorer kan påvirke brugerens vilje og/eller evne til at starte et job. Brugeren kan f.eks. lide af traumer, som kræver behandling og støtte fra specialiserede sundheds- og socialtjenester, før han eller hun kan varetage et job. Samtidigt kan utilstrækkelige sprogkunderskaber og forskelle ift. de kompetencer, der kræves i brugerens oprindelsesland og i modtagerlandet føre til, at brugeren skal udvikle visse færdigheder eller forbedre de eksisterende. Brugeren må også lære normer og skikke på de danske arbejdspladser. I tilfælde, hvor brugeren har haft lange perioder uden arbejde, kan hans/hendes selvtillid, motivation og tillid til arbejdsgivere desuden være påvirket negativt.

Sprog er en af de færdigheder, der skal udvikles i modtagerlandet, som brugeren har brug for mest støtte til. Det er vigtigt, at mulighederne for sprogundervisningen tager højde for brugernes særlige situationer og behov (f.eks. enlige forsørgere med mindre børn), forskellige niveauer af viden, og forskellige læsefærdigheder. Så snart et grundlæggende kendskab til værtslandets sprog er opnået, bør det sprogtræning integreres med undervisning i fagsprog. Der findes gode erfaringer med, at denne form for undervisning og støtte har været særlig effektiv til at hjælpe brugere med flygtningebaggrund i arbejde.

Brugere med tidligere erhvervs erfaringer kan have brug for viden om modtagerlandets særlige praksisser inden for et givne ekspertområde (f.eks. procedurer og standarder, tilrettelæggelse af arbejdsdagen, specifikt elektronisk udstyr, computerprogrammer osv.). Dette kan understøttes ved at give brugeren mulighed for at gennemføre relevante uddannelsesprogrammer, gerne på arbejdspladsen i form af f.eks. praktikpladser, lærepladser eller uddannelse.

Derudover bør brugeren støttes i at orientere sig blandt alternative muligheder og karriereveje på arbejdsmarkedet, hvor hans/hendes færdigheder kan komme i spil, når det er nødvendigt. I nogle fagområder kan der være krav om at udenlandske fagpersoner skal have særlige licenser, tilladelser eller autorisationer. Dette kan resultere i korttidsansættelse i en mindre relevant stilling indtil godkendelsesprocessen er afsluttet og tilladelser indhentet.



## 5. NU ER DET DIN TUR

### 1. Læs og analysér brugerens korte præsentation:

*Mohamed kom til Italien i april 2018, men husker ikke præcist, hvor han landede. Han er den anden ud af tre børn. Han fortæller, at hans familie var meget fattig, og at de var afhængige af lokale organisationer for at overleve. Han flygtede fra Mali på grund af krig mellem militære grupper. Rejsen, der bragte ham til Italien, begyndte i Mali, hans hjemland, fortsatte i Algeriet, hvor han opholdt sig i to måneder, mens han arbejdede som murer og fortsatte derefter til Libyen. I Libyen blev han fængslet i 10 måneder, hvor han blev udsat for mishandling. Bl.a. blev han slået med mursten og metalbælter, hvilket har efterladt et mærke på armen, som han viser frem. Og han blev efterladt næsten uden mad. Efter løsladelsen mødte han en libysk mand, der tog ham med hjem og tog sig af ham den næste måned. Her arbejdede Mohamed som murer og som landmand ventede 3 måneder før han tog til Europa. Han rapporterer, at han ikke har slægtninge i Europa. Mohamed havde ved ankomsten svært ved at forstå og kommunikere, da han kun talte Bambara og var analfabet. På grund af økonomiske vanskeligheder havde han ikke gået skole og han ønskede nu at studere til eller lære et erhverv, som murer.*

### 2. Prøv at oprette et udkast til det individualiserede projekt ud fra de få oplysninger du har til rådighed

| AKTIVITETER | AKTIVITETSOMRÅDER * | BRUGER | AKTIVITETS STATUS OG DATO | TID | INVOLVEREDE PROFESSIONELLE |
|-------------|---------------------|--------|---------------------------|-----|----------------------------|
|             |                     |        |                           |     |                            |

\*Aktiviteter hænger sammen med de følgende områder: økonomi, arbejde, uddannelse, boligsituation.

### 3. Identificér mulige indikatorer for udvikling for hver dimension nedenfor med udgangspunkt i eksemplet.

| Dimensioner                           | Indikatorer  |
|---------------------------------------|--|
| Personlig uafhængighed/selvstændighed | - Egenomsorg (personlig hygiejne)<br>- Passende beklædning<br>- Udførelsen af daglige funktionelle aktiviteter |
| Social autonomi                       |  |
| Relational integration                |  |
| Uddannelsesmæssig integration         |  |
| Jobmæssig integration                 |  |

## **SELF-EVALUERINGSTEST**

Spørgsmål:

- 1. Hvad er de grundlæggende elementer og principper i den interkulturelle tilgang?**
- 2. Hvorfor er det vigtigt at være opmærksom og bruge tid på det første interview?**
- 3. Hvilke betingelser skal som minimum være til stede for, at interviewet kan gennemføres på den bedst mulige og mest effektive måde?**
- 4. Hvad er de forskellige trin i planlægningen af et individualiseret socioøkonomisk projekt?**

## SVAR

1. Se kapitel 1.1.
2. Se kapitel 2.1
3. Se kapitel 2.2.
4. Se kapitel 3.2





## LÆRINGSZONE 2: UDDANNELSE

### Læringsmål i denne læringszone

At fremme færdigheder, kompetencer og viden hos fagfolk, der beskæftiger sig med INAF gennem uddannelsesaktiviteter.

### Målgruppe for denne læringszone

Dette projekt er relevant for de følgende faggrupper:

- Undervisere
- HR-ansatte
- Jobrådgivere
- Sprogundervisere
- Juridiske rådgivere
- Pædagoger
- Projektarbejdere
- Psykologer
- Socialarbejdere
- Trænere
- Frivillige, der arbejder med beskæftigelsesrettet integration
- Frivillige, der arbejder med social inklusion
- Andre professionelle, der arbejder med beskæftigelse og social integration af INAF.

Det er særligt relevant for fagpersoner, der kan bruge redskaberne direkte i deres daglige arbejde, såsom:

- Undervisere
- Jobrådgivere
- Projektarbejdere
- Socialarbejdere
- Trænere
- Frivillige, der arbejder med beskæftigelse og inklusion

## Tidsramme og vægtning

|                        | Tidsforbrug (timer og minutter) |
|------------------------|---------------------------------|
| Læsemateriale          | 1 time og 30 minutter           |
| Øvelser                | 1 time                          |
| Video- og lydmateriale | 5 minutter                      |
| Selv-evaluering        | 10 minutter                     |
| Total                  | 2 timer og 45 minutter          |

## Indholdsfortegnelse

### Indledning

#### Kapitel 1: Hvem og hvorfor uddannelse?

1. Hvem vil have gavn af undervisning?
2. Model 1: Kan og vil-modellen
3. Nu er det din tur: Hvem er klar til undervisning?
4. Hvorfor er undervisningen vigtig?

#### Kapitel 2: Hvad skal trænes?

1. ABC job planen
2. Nu er det din tur: Lav din egen ABC job plan
3. Identificér hvilke færdigheder og kompetencer der skal øves
4. Nu er det din tur: Identificér færdigheden

#### Kapitel 3: Hvor og hvordan skal undervisningen gennemføres

1. Oprettelse og brug praktisk uddannelse udenfor arbejdspladsen
2. Oprettelse og brug af praktisk uddannelse på arbejdspladsen
3. Udvalgelse af særlige færdigheder og kompetencer i samarbejde med virksomheder

#### Selv-evaluering

1. Spørgsmål
2. Svar

## INDLEDNING

Inden uddannelsen af en bruger fra INAF-gruppen sættes i gang, er det vigtigt at afdække om brugeren er motiveret for og klar til at starte uddannelse. Ved hjælp af kan/vil-modellen, kan aktøren øve sin evne til at identificere, hvilket initiativ er det rette for brugeren.

I første kapitel vil vi introducere første refleksionsøvelse. Vi vil desuden introducere til hvilke grupper af INAF, der vil have gavn af uddannelse. I kapitel 2 vil vi introducere, hvilke færdigheder og kompetencer, der med fordel kan trænes. I kapitel 3 diskuterer vi forskellige uddannelsesmiljøer og i det fjerde kapitel vil vi introducere en række værktøjer og metoder til at undervise gruppen af INAF.

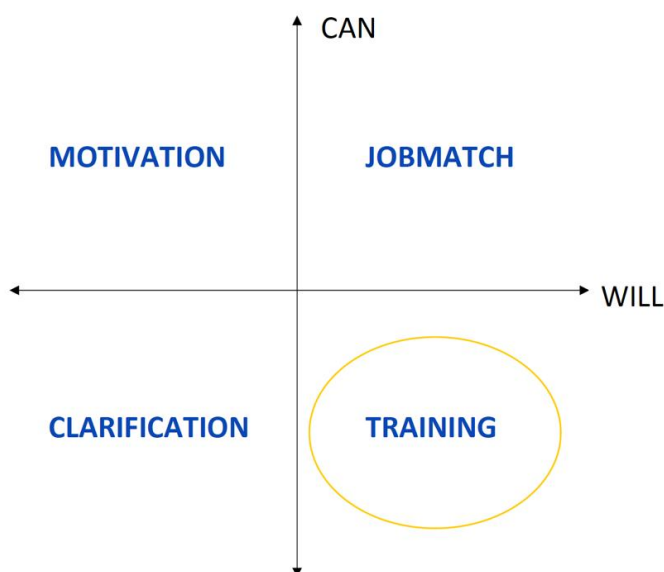
## KAPITEL 1: HVEM OG HVORFOR UDDANNELSE?

I det følgende kapitel vil vi introducere fordelene ved at uddanne brugere fra INAF-gruppen, inden de kommer på arbejdsmarkedet, og vejlede i hvordan aktøren identificerer, hvilke grupper af INAF'er, der vil have mest gavn af uddannelse.

### 1. HVEM VIL HAVE GAVN AF UNDERVISNING

Inden aktøren opretter et undervisningsprogram for en INAF, er det vigtigt først at analysere om han/hun vil have gavn af undervisningen. Dette kan gøres ved at finde ud af hvilke barrierer, der forhindrer brugeren i at være en del af arbejdsstyrken. Til dette bruges "Kan/Vil"-modellen. Modellen bruges til at lokalisere, hvilket initiativ der vil gavne brugeren mest på vejen imod beskæftigelse. På den lodrette akse har vi "kan", hvilket er den enhed, der viser om den pågældende bruger har de nødvendige færdigheder til jobbet. På den vandrette akse er "vil", som er den enhed, der beskriver om brugeren har den nødvendige motivation til beskæftigelse. Dette efterlader os med 4 forskellige situationer, der har 4 forskellige løsninger.

### 2. MODEL 1: KAN/VIL



Hvis brugeren er lav på motivation og derfor i den lave ende af "vil"-aksen, men har det nødvendige færdighedssæt, har han/hun brug for et initiativ, der arbejder med motivationen. Hvis brugeren heller ikke har de nødvendige færdigheder, er der behov for en yderligere afklaring af dennes situation. Hvis brugeren er motiveret og scorer højt på "vil"-aksen såvel som på "kan" -aksen, er han/hun klar til jobmatch. Der er en fjerde mulighed, som netop er den, vi vil fokusere på i dette modul. Det er situationen, hvor brugeren scorer højt på motivationsaksen "vil", men lavt på færdighedsaksen "kan" og der derfor er behov for træning eller uddannelse. Brugere i denne situation er målgruppen for denne læringszone.

### 3. NU ER DET DIN TUR: HVEM ER KLAR TIL UDDANNELSE?

I den følgende øvelse vil du blive præsenteret for 4 brugeren fra gruppen af INAF, som befinder sig i 4 forskellige situationer. De er alle eksempler på brugere, der har brug for forskellige initiativer. Dit job er at reflektere over, hvilke af INAF'erne, der er klar til, og som vil få gavn af et uddannelsesprogram. Vi anbefaler, at du optegner kan/vil -modellen selv, og placerer de fire INAF'er i modellen. Eksemplerne er valgt, så en INAF vil passe ind i hver af de fire kategorier (Motivation, Jobmatch, Afklaring og Træning/Uddannelse).

#### *Semwit*

Semwit er en 24-årig kvinde fra Eritrea. Hun er alene med sin datter og har hjulpet sin bror i familiens butik, inden hun flygtede til Europa. Semwit er meget motiveret for at få et job og fokuserer på jobs indenfor rengøring, husholdning, madlavning og køkkenarbejde eller supermarked. Desværre er hendes sprogkundskaber en udfordring og hendes formelle erfaring begrænset, men hun har en positiv indstilling og er villig til at arbejde for at nå i mål.

#### *Mahmoud*

Mahmoud er en 58 -årig mand fra Afghanistan. Han bor sammen med sin kone og tre teenagebørn. Mahmoud har haft mange forskellige ufaglærte job i løbet af sit liv i Afghanistan, men kæmper med svære rygmerter og angst efter hans og familiens flugt. Mahmoud vil gerne kunne forsørge sin familie, men hans dårlige helbred får ham til at tvivle på, at han er i stand til at få et job foreløbigt.

#### *Sarah*

Sarah er en 29-årig kvinde fra Syrien. Hun bor sammen med sin mand og to børn på 5 og 8 år. Sarah har gennemført gymnasiet, men har aldrig haft et formelt job. Hun blev gift lige efter sin eksamen og har været hjemmegående lige siden. Sarah vil kun arbejde mellem kl. 10.00 og 15.00 og er meget specifik, når det kommer til jobønsker, som skal være kvindelige modebutikker eller skønhedssaloner beliggende i gåafstand fra hendes hjem.

#### *Ahmad*

Ahmad er en 34-årig mand fra Syrien. Han bor sammen med sin gravide kone og søn på 6 år. Ahmad har arbejdet i både Syrien og Egypten, hvor familien boede i 3 år, og har haft en fireårig stilling som mellemlider på et stort Nestle-lager. Han taler lidt engelsk, har kørekort og lastbilcertifikat fra den lokale erhvervsskole og er åben for at arbejde både aften og nat.

### 4. HVORFOR ER UNDERVISNING VIGTIG?

Som vist i øvelsen ovenfor er det vigtigt at specificere og finde det initiativ, der vil flytte brugeren fra uddannelseszonen til jobmatchzonen. Uddannelse er et nødvendigt redskab, når brugeren skal re-kategoriseres fra "vil men kan ikke" i modellen til "kan og vil". Modellen er på den måde dynamisk, og kravene for hvor meget uddannelse, der skal til før at brugeren når det færdighedsniveau, der kræves for at kvalificere sig til beskæftigelse, varierer mellem lande og brancher. I brancher der mangler arbejdskraft kan uddannelse vægtes mindre, da efterspørgslen på arbejdskraft er stor og presserende.

I brancher hvor ledigheden er høj, kan uddannelse imidlertid være et værdifuldt redskab til at adskille brugere fra gruppen af INAF fra andre kandidater og sikre, at de har de færdigheder og kompetencer, der kræves i den givne stilling.

Inden nu har vi talt om uddannelse som et kollektivt initiativ. I de følgende kapitler vil de forskellige typer færdigheder, der er muligt at træne, samt de forskellige træningsmiljøer blive diskuteret yderligere.

## KAPITEL 2: HVAD SKAL TRÆNES?

Når man starter uddannelsesaktiviteter for INAF'er, er der tre forskellige aspekter, der skal tages i betragtning:

- Efterspørgslen på det lokale og regionale arbejdsmarked
- Brugerens færdigheder og kompetencer
- Brugerens ønsker og forventninger.

For at sikre at undervisningsaktiviteterne er effektive og fører til ansættelse, er det nødvendigt at medtænke alle disse aspekter og skabe balance mellem dem. For at sikre denne balance er det vigtigt, at brugeren forstår virksomhedernes behov og forventninger indenfor forskellige brancher, både når det kommer til specifikke krav til færdigheder i forskellige typer stillinger og det generelle, lokale behov for arbejdskraft inden for forskellige brancher. Dette kan gøres på forskellige måder, f.eks. ved at trække data fra nationale eller regionale databaser om rekrutteringssituationen inden for bestemte brancher eller jobomsætningen for bestemte jobtyper og/eller stillinger. Arbejdsmarkedsbalance.dk (beskrevet under Good Practices) er et dansk eksempel på en sådan database, men lignende databaser kan være tilgængelige i andre EU - medlemsstater.

Det er desuden vigtigt at sikre, at brugeren vælger en branche såvel som en beskæftigelsestype på et informeret grundlag. Når brugeren har alle relevante oplysninger til rådighed, kan han/hun lettere afbalancere sine håb og drømme mod virkeligheden på det lokale arbejdsmarked.

Nogle INAF'ere har meget specifikke håb og drømme, når det kommer til deres første job i modtagerlandet. Nogle har taget formel uddannelse, haft en karriere og en stærk faglig identitet i deres hjemland, andre har haft dag-til-dag jobs, og nogle har været hjemmegående. Håb, drømme og forventninger er derfor meget forskellige fra en bruger til en anden. Aktørens første opgave ift. uddannelsesaktiviteter bliver derfor at sikre, at den enkelte bruger bliver realistisk omkring sine muligheder i modtagerlandet, uanset om ambitionen er at genoptage en tidligere karriere, afslutte en tidligere påbegyndt uddannelse, få et fast job til at forsørge sin familie eller prøve at være i beskæftigelse for første gang.

For gruppen af INAF'er, der ønsker at få valideret deres tidligere uddannelse eller tage en formel uddannelse i deres nye værtsland, vil en introduktion til det formelle uddannelsessystem også være relevant.

Alt afhængig af omfanget af den økonomiske hjælp, som INAF'er kan få i modtagerlandet, kan målet om at tage en uddannelse fastlægges som et mere langsigtet mål, mens første mål kan være at brugeren finder et sted at bo og får en fast indkomst. Professionelle kan understøtte brugerens refleksioner og beslutningstagning ved hjælp af ABC -jobplanen som er beskrevet nedenfor.

### 1. ABC JOBPLANEN

I den beskæftigelsesfokuserede samtale med brugere fra gruppen af INAF er det nødvendigt at fremhæve virksomhedernes efterspørgsel efter arbejdskraft som en nøglefaktor, der skal medtænkes, når man laver en plan for at få brugeren i første job i det nye værtsland. Det er vigtigt at planen er realistisk og viser vejen imod beskæftigelse.



Vi anbefaler at aktøren allerede ved den første samtale introducerer ABC-jobplanen, som hjælper den ledige INAF med at søge bredere og mere realistiske job. Værktøjet udvider jobsøgningsstrategien til at indbefatte en Plan A, Plan B og Plan C:

### ***Plan A: Drømmejobbet***

Fra starten vil alle ledige fokusere på at søge drømmejobbet - altså det job, der matcher de lediges ønsker, drømme og færdigheder. Hvis jobbet matcher kravene fra arbejdsmarkedets efterspørgsel, og chancerne for at få dette job er gode, bør denne plan følges.

### ***Plan B: Det gode og acceptable job***

Hvis det ikke lykkes den ledige INAF at finde sit drømmejob, bør fokus være på plan B, som er finde et godt og acceptabelt job. Denne type job var måske ikke, hvad brugeren umiddelbart drømte om, men det er et job, brugeren kan se sig selv i, har evnerne til at bestride, og som er efterspurgt på arbejdsmarkedet.

### ***Plan C: Tjene til føden***

Hvis plan A og B mislykkes, kan den eneste udsigt for en periode være plan C: At finde et job, som de arbejdsløse ikke ønsker, men som ikke desto mindre er med til at forsørge brugeren og hans/hendes familie. Dette job kan være hårdt, men også være et springbræt for et plan A eller B -job senere.

Baseret på ABC-jobplanen skal aktøren i løbet af samtalen motivere brugeren til at udvide sin opfattelse af hvad et godt job er, så jobsøgning kan justeres strategisk over tid. Aktøren kan f.eks. prøve at få brugeren til at finde ud af, hvad der kan give arbejdsglæde, og på den baggrund hjælpe ham/hende med at få øje på andre oversete eller ukendte jobmuligheder.

ABC-jobplanen skal være aktørens ledsager i samtalerne med brugeren fra gruppen af INAF. ABC -jobplanen kan også bruges til at understøtte motivationen for INAF'er til at deltage i uddannelsesaktiviteter med fokus på at opbygge eller forbedre relevante færdigheder for plan A og plan B -jobs. Planen vil dermed også være et redskab for aktøren til at sikre progression.



## **2. NU ER DET DIN TUR: LAV DIN EGEN ABC JOB PLAN**

Inden du bruger ABC-jobplanen med INAF'er, skal du prøve at lave din egen. Forestil dig, at du mistede dit nuværende job og skulle lave en jobstrategi. Angiv et eller flere drømmejobs (plan A), gode og acceptable jobs (plan B) og jobs, du ville tage for at overleve.

Når du har gjort dette, skal du prøve at lave en jobplan sammen med én eller flere INAF'er med fokus på deres ønsker og færdigheder samt efterspørgslen på det lokale arbejdsmarked. Prøv at indarbejde tidsrammer i planen. Hvor længe kan den enkelte bruger søge eller uddanne sig til drømmejobbet, før han/hun må begynde at fokusere på plan B -jobs og efterfølgende plan C-jobs. Dette afhænger af brugerens økonomiske situation, mulighed for at deltage i uddannelsesaktiviteter med videre.

## **3. IDENTIFICÉR FÆRDIGHEDER**

Inden undervisningsaktiviteterne påbegyndes, er det vigtigt at identificere, hvilke færdigheder der skal trænes. Efter at have kategoriseret INAF i kan/vil-modellen, kender aktøren hvilket behov der er for træning. Aktøren har muligvis også indført ABC-jobplanen, hvor brugeren

vælger en eller flere jobstillinger, der ville være relevante at uddanne sig til, men har endnu ikke har identificeret de specifikke færdigheder, der skal trænes, før brugeren kan varetage disse jobs.

En tommelfingerregel er, at hvis brugeren har en hel del erfaring med at være på en arbejdsplads, men ikke fra en bestemt branche eller jobstilling, bør hovedfokus være på at styrke de "hårde færdigheder" (faglige færdigheder og evner). Hvis brugeren i stedet har arbejdet inden for den specifikke branche og måske endda i en lignende jobstilling, bør hovedfokus være på træning af bløde færdigheder (motivation, udvikling mv.). Og hvis brugeren har meget begrænset eller ingen tidligere erhvervserfaring, bør fokus være på begge typer færdigheder med en indledende vægt på bløde færdigheder (motivation, selvtillid osv.)



#### **4. NU ER DET DIN TUR: IDENTIFICÉR FÆRDIGHEDEN**

Denne video er blevet lavet for BC Hospitality Group i Danmark og bruges som en introduktion til jobbet som husholderske på deres hoteller:

<https://vimeo.com/318452620>.

Skriv alle de færdigheder, som du bemærker i videoen ned på et blankt dokument. Overvej hvilke hårde færdigheder, såsom rengøringsopgaver, og hvilke adfærdsmæssige, blødere færdigheder du bemærker?

Denne type øvelse kan også laves af brugeren, som en måde at afklare forventninger, ønsker og realiteter.

## KAPITEL 3: HVOR OG HVORDAN SKAL UNDERVISNINGEN GENNEMFØRES

Når du har identificeret, at en person fra INAF-målgruppen har brug for undervisning, er det næste spørgsmål der opstår, hvor og hvordan skal undervisningen gennemføres?

Først og fremmest skal du bestemme, hvor undervisningsaktiviteterne skal finde sted, og hvilken typer undervisningsmiljøer INAF have gavn af.

I dette kapitel vil vi fokusere på to forskellige slags praktiske undervisningsmiljøer:

1. Praktisk undervisning udenfor arbejdspladsen
1. Praktisk undervisning på arbejdspladsen

Når vi igangsætter praktiske færdighedsuddannelsesaktiviteter, anbefaler vi altid at undervisningen skal foregå på arbejdspladsen. Dette giver aktøren mulighed for at engagere en potentiel arbejdsgiver i processen. Det er fordelagtigt hovedsageligt på grund af virksomhedens egen evne til at vurdere, hvilke områder og kompetencer der skal styrkes, imens INAF allerede er på arbejdspladsen. Uddannelse på arbejdspladsen er også en måde til bedre at afstemme forventningerne mellem brugeren og arbejdsgiveren.

Det er dog ikke altid en mulighed at lave undervisning på arbejdspladsen. Vi ser ofte, at virksomheder i brancher med mangel på arbejdskraft er mere tilbøjelige til at tage "praktikanter" i forskellige former. Vi vil uddybe dette senere i dette kapitel.

Der er færdigheder og kompetencer, der er lettere at træne uden for arbejdspladsen end andre. Når det ikke er muligt at træne de hårde færdigheder på arbejdspladsen, kan det være værd at undersøge, hvilke blødere færdigheder der kan trænes uden for arbejdspladsen.

I nogle tilfælde vil INAF-målgruppen drage fordel af en trinvis undervisningsplan, hvor de første trin fokuserer på at sikre, at nogle af de blødere færdigheder styrkes, inden brugeren starter et undervisningsprogram på en arbejdsplads, hvor de praktiske færdigheder er lettere at træne. I det næste kapitel introducerer vi "branchepakken", som er et eksempel på en vellykket trinvis vejledning.

### 1. OPRETTELSE OG BRUG AF PRAKTISK UNDERVISNING UDENFOR ARBEJDSPLADSEN

Hvis det ikke er muligt at undervise på en arbejdsplads, er det vigtigt at fokusere på kompetencer, der let kan forbedres udenfor arbejdspladsen, såsom, men ikke begrænset til:

- *Sprogundervisning (Sprogundervisning, sprogmentorer, apps)*
- *Video introduktioner til bestemte brancher, virksomheder eller or jobstillinger*
- *Cases på jobsamtaler*
- *Præsentation af lokale kulturelle normer og overførbare kompetencer*

Sprogundervisningen vil ofte være en af de første uddannelses- og uddannelsesaktiviteter, som næsten alle INAF'er deltager i for at forbedre og lære sproget i deres nye værtsland, især hvis de ikke taler et af de større europæiske sprog. Manglen på sprogkunderskaber er også en af de mest udbredte barrierer for at komme ind på arbejdsmarkedet i det nye land. Selv grundlæggende sprogkunderskaber i værtslandets sprog vil hjælpe med hurtigere inklusion på arbejdsmarkedet,

og branchespecifikke sprogundervisningsaktiviteter, hvis det er muligt undervist på arbejdspladsen, er et af de mest effektive værktøjer til at booste egnetheden hos målgruppen.

Når du opretter et "case"-undervisningsmiljø uden for arbejdspladsen, kan kreative video- og lydmaterialer være meget nyttigt for at understøtte forståelsen af den branche, hvor brugeren er interesseret i.

## **2. OPRETTELSE OG BRUG AF PRAKTISK UNDERVISNING PÅ ARBEJDSPLADSEN**

Hvis det er muligt at starte uddannelsesaktiviteter på en arbejdsplads, foretrækkes dette som nævnt ovenfor.

Der er mange måder at strukturere træningsaktiviteter på stedet, f.eks. i form af:

- Erhvervsrettet undervisningsforløb (laboratorie/praktiske workshops)
- Virksomhedsbesøg
- En dags prøveperiode
- Praktik
- Trainee-stillinger

## **3. UDVÆLGELSE AF SÆRLIGE FÆRDIGHEDER OG KOMPETENCER I SAMARBEJDE MED VIRKSOMHEDER**

Når aktøren specificerer særlige færdigheder, der skal trænes gennem uddannelse, anbefaler vi altid, at han/hun gør dette i samarbejde med en virksomhed inden for den valgte branche. Hvis virksomheden har brug for arbejdskraft nu eller inden for den nærmeste fremtid, er det endnu bedre.

Virksomheden har måske allerede en meget specifik liste over færdigheder, der er nødvendige for at kunne varetage den stilling, brugeren uddanner sig til. Denne kan være beskrevet i jobannoncer for den specifikke stilling, i interne tjeklister i den enkelte afdeling eller lignende. I så fald ville det være oplagt at bruge disse til at sætte kompetencemål for undervisningen. Nogle virksomheder har endda onboarding-vejledninger, der detaljeret beskriver, hvad en ny medarbejder skal lære den første dag, uge, måned eller kvartal af beskæftigelsen. Brug i så fald disse.

Hvis ikke, kan du udvikle nye branche/virksomhed/jobspecifikke kvalifikationskort i samarbejde med virksomheden. Kvalifikationskortet (eller færdighedskortet) er kort beskrevet i afsnittet God praksis i E4I -læringshubben, men et eksempel på kvalifikationskortet kan også findes her:

<https://www.foreningen-nydansker.dk/home/dokumenter/branchepakker/193-qualificationcard/file>

#### **4. UDVIKLINGEN AF BRANCHE- OG VIRKSOMHEDSSPECIFIKKE KVALIFIKATIONSKORT**

Når aktøren udvikler kvalifikationskortene, er det generelt vigtigt at huske at:

- At stille de rigtige spørgsmål
- At have fokus på færdigheder og opgaver på indgangsniveau - Hvad skal der til for at få et første job i den specifikke virksomhed/branche?
- Branchen har altid ret - så hvad er det, de siger, de har brug for?

#### **5. AFKLAR FORVENTNINGER OG SÆT MÅL**

Vi anbefaler at aktøren har en samtale med virksomhederne, der tilbyder mulighed for at undervise brugere fra målgruppen for at sikre, at forventningerne er afstemt, og at alle kender og forstår målene samt hvordan undervisningen vil blive udført.

#### **6. VIGTIGHEDEN AF AT VURDERE KOMPETENCEMÅLENE**

Under hele processen er det vigtigt, at aktøren altid holder øje med at brugeren er på den rette vej. I rådgivningszone 6 kan du læse mere om opfølgning af undervisning samt andre tiltag.

## **SELV-EVALUERING**

### **SPØRGSMÅL**

SPØRGSMÅL 1: Hvad kendetegner brugeren fra INAF-målgruppen, som er klar til undervisning i færdigheder og motivation?

SPØRGSMÅL 2: Hvad er nogle af de faktorer, der spiller ind, når man beslutter sig for hvilken branche, som INAF skal træne til?

SPØRGSMÅL 3: Hvad er fordelene ved at afholde undervisningen på arbejdspladsen?

## SVAR

Svar 1: INAF egnet til træning vil typisk mangle færdigheder, men være yderst motiveret. Det høje motivationsniveau er nødvendigt for at sikre engagement i hele træningsprogrammet.

Se mere i: "Model 1: Can/will"

Svar 2: Både behovene på det lokale (og regionale) arbejdsmarked samt INAF's færdigheder og ønsker er vigtige,

Se mere i: "Kapitel 2: Hvad skal man træne"

Svar 3: Det gør det muligt at skabe et nært samarbejde med en potentiel arbejdsgiver, som nøje kan vurdere, hvilke færdigheder der skal styrkes gennem uddannelse.

# E4

Employment  
4 Inclusion



Dette projekt (2019-1-ES01-KA204-065510) er blevet finansieret med støtte fra Europa-Kommissionen. Denne publikation afspejler kun forfatterens synspunkter, og Kommissionen kan ikke holdes ansvarlig for enhver brug af oplysningerne deri.

**Partner organisationer:**



**Find os her:**

[www.employment4inclusion.eu](http://www.employment4inclusion.eu)

 @employment4inclusion31

 @employment4inclusion

## LÆRINGSZONE 3:

# BESKÆFTIGELSE

### Læringsmål i denne læringszone

Formålet med læringszonen "Beskæftigelse" er at fremme viden, færdigheder og ressourcer hos fagfolk, der hjælper målgruppen INAF (indvandrere, asylansøgere og flygtninge) i beskæftigelse.

### Målgruppe for denne læringszone

Denne læringszone er relevant for de følgende faggrupper:

- Undervisere
- HR-ansatte
- Jobrådgivere
- Sproglærere
- Juridiske rådgivere
- Pædagoger
- Projektmedarbejdere
- Psykologer
- Socialarbejdere/socialpædagoger
- Trænere
- Frivillige, der arbejder med beskæftigelsesrettet integration
- Frivillige, der arbejder med social inklusion
- Andre fagfolk, der arbejder med beskæftigelse og social integration af INAF

Læringszonen er særligt relevant for fagpersoner, der kan bruge redskaberne direkte i deres daglige arbejde, såsom:

- Undervisere
- Interkulturelle brobyggere
- Projektarbejdere
- Socialarbejdere/socialpædagoger
- Trænere
- Frivillige, der arbejder i integrationsprojekter

## Tidsramme og vægtning

|                     | Tid                   |
|---------------------|-----------------------|
| Læsemateriale       | 1 time                |
| Øvelser             | 1 time og 30 minutter |
| Video/lyd materiale | -                     |
| Selv-evaluering     | 30 minutter           |
| Total               | 3 timer               |

## Indholdsfortegnelse

Indledning

Kapitel 1: Jobafklaringsprocessen: Faser i indsatsen

- a) Jobafklaring: Definition og faser Modtagelsen af INAF2
- b) Diagnostik og evalueringsfasen
- c) Fasen at planlægge aktiviteter, opgaver og handling
- d) Udførelsen
- e) Evalueringen

Kapitel 2: Jobsøgningprogrammet

1. Self-application
  - a) Personal presentation
  - b) Presentation by phone
  - c) Presentation by letter
2. Internet

Chapter 3: Tools for active job searching

1. Curriculum Vitae
2. The Cover letter
3. Selection techniques

Self-assessment test

---

2 For further information, please, see “Counselling Zone 1. Designing Intervention”.

## **INDLEDNING**

Jobafklaringen er grundlæggende for at opnå social inklusion og integration af migranter, tilflyttere, asylansøgere og flygtninge i samfundet. I denne beskæftigelsesrettede læringszone vil vi præsentere forskellige teoretiske og praktiske elementer, der vil styrke aktørens faglige arbejde med at fremme INAF-målgruppens beskæftigelsesegnethed.

Vi vil I denne læringszone præsentere teoretisk indhold, praktiske øvelser, tips, anbefalinger, aktive jobsøgningssystemer og værktøjer til aktiv jobsøgning.

## KAPITEL 1. JOBAFKLARINGSPROCESSEN: FASER I INDSATSEN

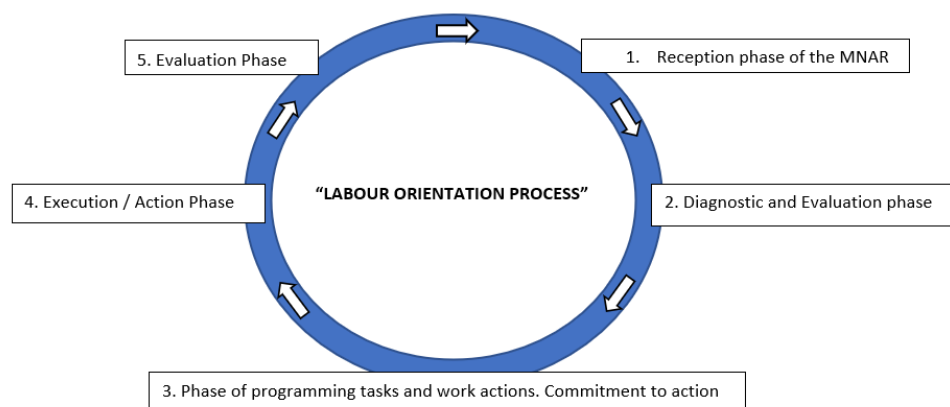
Jobafklaringen: Definition og faser

- a) Modtagelsen af INAF3
- b) Diagnostik og evalueringsfasen
- c) Fasen at planlægge aktiviteter, opgaver og handling
- d) Udførelsen
- e) Evalueringen

### 1. Jobafklaringen: Definitioner og faser

Jobafklaringen skal forstås som en række efterfølgende og planlagte faser, trin og handlinger, der gør det muligt at lede en bruger fra målgruppen på vejen mod beskæftigelse, mod en mere fast tilknytning til arbejdsmarkedet eller udvikling.

Følgende er hovedfaser i afklaringsprocessen <sup>1</sup>. Denne proces er cirkulær: på denne måde kan vi formidle til brugeren, at den professionelle karriere ikke er statisk, men dynamisk og at arbejdsmarkedet kræver fleksibilitet, tilpasninger, udvikling og/eller uddannelse.



### FASER I JOBAFKLARINGEN:

#### A. Modtagelse af INAF

Denne første fase fokuserer på fire hovedaspekter:

- At præsentere INAF for de forskellige regler og faktorer, der spiller ind i jobafklaringen.
- Brugeren skal forstå og acceptere reglerne samt planen for jobafklaringen.

<sup>3</sup> For further information, please, see "Counselling Zone 1. Designing Intervention".

- Jobafklaringsaftalen skal underskrives.
- Skab en professionel relation til brugeren.

Indsatsen starter med en modtagelse af brugeren fra INAF-målgruppen, som har brug for jobafklaring og vejledning. Her skal aktøren præsentere programmet, sig selv og sin rolle samt de øvrige fagfolk, der vil være med til at vejlede brugeren. Aktøren bør her også spørge ind til brugeren.

### **Aftale/Kontrakt om samarbejde for forandring**

Nu er det tid til at planlægge programmet og strukturen for jobafklaringen og præsentere den for brugeren. Denne åbenhed vil bidrage til at skabe et godt forhold til brugeren, som også skal acceptere det planlagte forløb. Der indgås en aftale, som vi kalder: Aftale/Kontrakt om samarbejde for forandringen.

### **AFTALE/KONTRAKT OM SAMARBEJDE FOR FORANDRING I JOBAFKLARINGEN**

Aftalen kan både være en skriftlig eller mundtlig aftale vedrørende ansættelse, salg eller lejemål, der er kan håndhæves ved lov. I dette tilfælde refererer vi til en aftale mellem beskæftigelseskonsulenten og brugeren, der indgår et formelt og professionelt samarbejde om at finde et job til brugeren:

I aftalen/kontrakten må fire betingelser medtænkes:

#### **Betingelser for aftalen/kontrakten**

1. Der må være fælles samtykke
2. INAF må have evnen til at handle (agency)
3. Aftalen må være udførlig og præcis
4. Aftalen må være juridisk funderet

Brugeren af må være en aktiv bruger af programmet. Aktøren må vurdere brugerens evne til at handle. Brugerens færdigheder, viden og motivation må analyseres og udgøre udgangspunktet for jobsøgningsprocessen.

Aftalens mål skal være specifikke, bestemte og realistiske. Målene skal være tydeligt afgrænsede, nøjagtige og bør relatere til brugerens udfordringer.

#### **Hvordan udarbejder vi kontrakten?**

Aktøren må først med at præsentere alle relevante oplysninger, muligheder og planer for brugeren. Herefter indgår brugeren og aktøren, her beskæftigelseskonsulenten en aftale eller kontakt om det videre samarbejde. Aftalen skal bl.a. baseres på en enighed om hvilke opgaver og aktiviteter skal indgå i forløbet. Begge parter må acceptere aftalen, hvis indsatsen skal lykkes.

Aktøren må i planlægningen af indsatsen medtænke de følgende elementer:

**FRIHED:** Skal forstås som en persons evne til at tage beslutninger og navigere i hans/hendes virkelighed. Frihed er evnen til at sætte mål og handle hen mod at opnå disse mål.

**ANSVARLIGHED:** Betegner brugerens medansvar for resultater, succesoplevelser og konsekvenser af hans/hendes handlinger

**FORPLIGTELSE:** Betegner brugerens forpligtelse til de målsætninger der arbejdes hen imod i forløbet. Brugeren forpligter sig på at deltage aktivt i forløbet og tage medansvar.

**UDVIKLING:** Indsatsen må have til formål at ændre og forbedre brugerens situation

**PERSONLIG KAPACITET:**

Brugeren er en dynamisk agent, der er i stand til at erhverve sig og udvikle nye kompetencer, færdigheder og måder at nå sine mål på.

Hvis brugeren allerede fra start er motiveret for at tage medansvar for sin udvikling, kan aktøren straks påbegynde dagnostik- og evalueringsfasen. Hvis ikke, må aktøren prøve at kortlægge hvilke udfordringer brugeren oplever og lægge en plan for hvordan disse udfordringer kan afhjælpes. Aktøren kan trække på andre relevante fagpersoner til at vejlede brugeren eller tilbyde at udskyde programmet, hvis brugeren ikke på nuværende tidspunkt er i stand til at fortsætte.



**NU ER DET DIN TUR! “Udfyld den følgende kontrakt”. Dette er et eksempel på en kontrakt, der kan bruges ved modtagelsen i jobafklaringen.  
EKSEMPEL PÅ EN KONTRAKT (Engelsk):**

\_\_\_\_\_, as a consultant of the employment guidance service, and  
\_\_\_\_\_, as a beneficiary of the employment programme, with identity card number \_\_\_\_\_.

The personalised insertion itinerary has the aim to promote the labour and social insertion of persons with difficulties in accessing the labour market.

The beneficiary freely declares his / her willingness to participate in the personalized itinerary.

The consultant can choose to exclude the beneficiary and end the programme at any time, if the beneficiary does not fulfil what has been agreed upon.

The parties signing this document commit to comply with what the following outlined actions ([Disse handlinger vil aftales under diagnostik- og evalueringsfasen. Læs mere om denne fase og vend tilbage til øvelsen efterfølgende.](#)):

#### **ACTIONS / ACTIVITIES**

Action 1.

Action 2.

Action 3.

Action

N.

1. I agree to carry out all the activities in the action plan.
2. I agree to guide and accompany the beneficiary through all the actions of the itinerary.

**Signature of labour counsellor consultant.  
client.**

**Signature of user /**



## B. Diagnostik- og evalueringsfasen

Når beslutningen brugeren har accepteret aftalen, starter aktøren en evaluering, der fastlægger hvilken indsats, der skal til for at nå i mål.

Diagnostik- og evalueringsfasen er struktureret omkring tre spørgsmål, som stilles brugeren:

### Spørgsmål i diagnostik and evalueringsfasen:

**Hvad vil du opnå?**

**Hvorfor opnår du ikke dette/disse mål?**

**Hvordan kan jeg hjælpe dig?**

#### a. Hvad vil du opnå?<sup>4</sup>

Dette spørgsmål vedrører INAF brugerens behov i forhold til arbejdsmarkedet. Med dette spørgsmål vil vi få oplysninger om brugerens arbejdskraft og faglige situation.

I nogle tilfælde vil aktøren behandle indsatser der skal med fremme af beskæftigelse for ledige. Jobafklaringen må her fokusere på ressourcemobilisering og have til mål at brugeren kommer i job.

Ved at stille dette spørgsmål kan aktøren også behandle spørgsmål om forbedring af faglige kvalifikationer, udvikling af kompetencer for at øge mulighederne for fremmelse i en virksomhed og frem for alt fastholdelsen i beskæftigelse.

Aktøren kortlægger altså brugerens behov i forhold til arbejdsmarkedet og laver en 'beskæftigelsesdiagnose'.

#### b. Hvorfor opnår du ikke disse mål?

Under dette analyseområde vil aktøren strukturere de variabler, der definerer brugerens beskæftigelsessituationen, samt de indsatsområder der skal indgå i beskæftigelsesvejledningen.

På denne måde kan aktøren identificere og kortlægge mangler og fravær indenfor de forskellige områder.

Nøglevariablerne i beskæftigelsesvejledningen er følgende:

| Variabler                      | Handlinger  |
|--------------------------------|---|
| Definition af karrieremål      | Redefinition af professionelle mål  |
| Information om arbejdsmarkedet | Analyse af den specific professionelle sektor, der er relevant for brugeren |
| Uddannelse/træning             | Professionelle kompetencer krævet   |
| Professionel erfaring          | Professionelle erfaringer   |
| Networking                     | Social network analyse  |

<sup>4</sup> You can also see the "ACB Job Plan" (Counselling Zone 2. Training").

**Motivation**

Evaluering af brugerens motivation for at nå de faglige mål

**Sociale kompetencer**

Afdække og udvikle evnen til at samarbejde, indgå i kollegiale relationer, tage ansvar og konflikthåndtering.

**Systemer og redskaber I jobsøgningen**

Analyse af jobansøgnings teknikker og værktøjer

De beskrevne variabler er grundlæggende for arbejdsafklaringsprocessen, men ikke de eneste til korrekt vurdering og analyse. De følgende vil være særlig vigtige, især for visse grupper:

- Økonomiske, personlige og familiemæssige belastninger.
- INAF's Juridisk situation.
- Sundheds- og afhængighedsvurdering. Relevant i forhold til borgere med en vis grad af handicap, stofafhængighed eller andre omstændigheder, der er knyttet til INAF's helbredstilstand.

**c. Hvordan kan jeg hjælpe dig?**

Gennem dette spørgsmål kan aktøren evaluere nogle af de centrale nedslagspunkter i vejledningen:

1. Definition af de mål / resultater, der skal opnås gennem processen.
2. Etablering af arbejdsområder for jobafklaringen.
3. Beslutningstagning og vejledning sammen med brugeren

Aktøren må beslutte, hvilke spørgsmål der er vigtige at arbejde med i processen med henvisningen til den forpligtelse / aftale, der blev indgået i begyndelsen af indsatsen.

**Derfor indeholder diagnosefasen følgende nøglelementer:**

1. Undersøg og evaluér det sæt af variabler og elementer, der er involveret i processen med adgang (eller vedligeholdelse og udvikling) til arbejdsmarkedet.
2. Redegør for de muligheder der foreslås, og opbyg en interventionsplan,
3. Gå i dialog med brugeren om udviklingsforslagene i processen.
4. Tag beslutning om emnerne eller tilgang i indsats/vejledningsplanen.
5. Konsolider forpligtelsen/arbejdsaftalen.

**C. Fase for fastlæggelsen af opgaver og handlinger/aktiviteter**

I denne arbejdsfase skal aktøren strukturere de indsatsområder og arbejdsforslag, der er knyttet til hver variable, der blev identificeret i den foregående fase (Diagnostik). Når planen er udviklet, skal brugeren beslutte, hvilke handlinger, der skal påbegyndes. Under alle omstændigheder skal aktøren overveje følgende betingelser:

1. INAF skal klart vide, hvad handlingerne betyder.

2. INAF skal være i stand til at udføre handlingerne. INAF skal have de individuelle færdigheder og kompetencer til at udføre handlingerne.

3. INAF skal forstå og acceptere de fastsatte mål.

4. Alle ressourcer skal overvejes og evalueres (og vurderes i processen)

Et andet centralt element i denne fase er tidsrammen. Det er vigtigt at fastsætte tidsfrister for indsatsens aktiviteter og opgaver.

Resultaterne skal kunne opnås af INAF. Det betyder, at brugeren bliver nødt til at forstå og værdsætte den handling, der skal foretages. Aktøren må være rådgiver under processen med at nå mål og mobilisere personens motivation.

Dette vil blive nået gennem projektionsteknikker. Aktøren kan bruge spørgsmål, der giver brugeren mulighed for at få en fornemmelse af, hvordan det vil være at nå I mål:

**Hvad vil du følge når du når I mål?  
Hvad vil dine nærmeste tænke og føle?  
Hvad vil du gøre når du når I mål?**

I denne fase er sættet af indikatorer også designet til at evaluere udviklingen af implementeringen af interventionsprogrammet. Disse indikatorer vil være dem, der viderefører væsentlig information ind i den næste fase af arbejdet

#### **D. Udførelsen**

I udførelsesfasen handler om aktiviteter og handlinger. Det er en proces, hvor aktøren forfølger flere mål:

- At give information eller viden til MNAR for at favorisere deres adgang til arbejdsmarkedet eller deres autonome mobilitet på arbejdsmarkedet.
- At udvikle deres personlige og faglige færdigheder, evner og kompetencer, der letter adgangen til beskæftigelse eller fremtidig karriereudvikling.
- At vedtage beslutninger i forbindelse med indsættelse og vedligeholdelse af en jobstilling.
- At transformere personlige overbevisninger og holdninger til opnåelse af de mål og mål, der foreslås over for arbejdsmarkedet.

#### **For at nå disse mål skal du bruge følgende ressourcer:**

I udførelsesfasen af programmeringen taler vi om handlinger. Vi taler om en proces, hvor aktøren forfølger flere mål:

- At give information eller viden til INAF, for at forbedre deres adgang til arbejdsmarkedet eller deres autonome mobilitet på arbejdsmarkedet.

- At udvikle deres personlige og faglige færdigheder, evner og kompetencer, der letter adgangen til beskæftigelse eller fremtidig karriereudvikling.
- At vedtage beslutninger i forbindelse med indsættelse og vedligeholdelse af en jobstilling.
- At ændre personlige overbevisninger og holdninger til opnåelse af de mål i forhold til beskæftigelse.

#### **Aktøren må mobilisere de følgende resurser:**



anbefales det, at INAF ledsages af rådgiveren. Dette er nøglen til at øge sikkerheden og dermed tilliden til at udførelsen af handlingerne.

Derfor kan rådgiverens egne ressourcer mobiliseres for at understøtte de planlagte aktiviteter.

### **E. Evalueringsfasen**

Evalueringsfasen af afklaringsprocessen har flere mål:

1. At sammenligne de opnåede resultater med de forventede, definerede og planlagte.
2. At identificere og tage de variabler, der har haft indflydelse på opnåelsen af resultaterne, i betragtning.
3. At være læringsværktøj for INAF.

The evaluation phase must be based on the set of indicators that we have raised in the planning phase of the process. These indicators are characterised because it allows to identify:

- Behaviours that are observable to the MNAR.
- Behaviours that can be measured from observation.
- Behaviours that can be measured in a quantitative and qualitative way.

Det grundlæggende formål med evaluering er læring. Gennem denne læring erhverver rådgiveren kompetencer og færdigheder til fremtidige interventioner, og INAF udvikler de færdigheder, der gør det muligt for ham/hende at erhverve autonomi i forhold til mobilisering og udvikling inden for arbejdsmarkedet.

## KAPITEL 2. JOBSØGNINGSSYSTEMER

### 1. Uopfordrede ansøgninger

Uopfordrede ansøgninger er den vanskeligste, men også den mest effektive måde at søge jobs på. Det består i at kontakte virksomheder eller rekrutteringsbureauer omkring muligheden for et job helt på eget initiativ uden at vente på et specifikt jobtilbud.

For at sikre effektiviteten af denne metode må rådgiver sammen med INAF analysere holdningen til jobsøgningen og træne de sociale færdigheder, der kræves for at komme i beskæftigelse. Disse færdigheder kan tillæres, såsom: professionalisme, færdigheder, konflikthåndtering og præstationen til jobsamtalen.

Denne tilgang kræver en forudgående undersøgelse og udvælgelse af relevante virksomheder, som brugeren er interesseret i at tale med.

#### Uopfordrede ansøgninger kan bruges:

- I åbne centre som små restauranter, byggepladser eller værksteder, hvor chefen er tilgængelig. Her garanteres vi god behandlingen, men ikke nødvendigvis rekruttering.
- Med personale fra meget specifikke erhverv som f.eks. De forskellige brancher (herberge, byggeri ...).
- I virksomheder, hvor de ansætter regelmæssigt og løbende
- I situationer hvor INAF kan introduceres for nogen i et bestemt firma.
- Det er vanskeligere, men ikke umuligt, i store virksomheder med egne rekrutteringsprocesser.

**Der findes flere måder at præsentere sig på I den uopfordrede ansøgning. Læs mere om disse i det følgende:**



Formålet er at præsentere sig selv og give den person (leder, ejer, chefafdeling), der er ansvarlig for at træffe beslutning om mulig rekruttering. Her kan brugeren præsentere sig selv og give lederen sit CV- curriculum vitae (se kapitel 3).

En lettere strategi for at kontakte disse "nøglepersoner" er gennem en informations samtale. I denne informations samtale vil brugeren præsentere sig selv som interesseret i nogle professionelle råd fra virksomheden. Denne informations samtale er nyttigt til:

- Finde nye jobs, der ikke er opslået på jobportaler og medier (ca. 70%).
- Indhente relevante oplysninger om virksomheden: aktiviteterne, fagfolk, der søger, hvordan man får adgang til organisationen.
- Øvelse til fremtidige samtaler i udvælgelsesprocesser.
- Udvidelse af kontaktnetværket med mulighed for at modtage et formelt jobforslag.
- Få professionel rådgivning i hvordan INAF søger den første jobstilling i landet.

### HVORDAN FORBEREDER MAN EN "INFORMATIONSSAMTALE"

**Her er nogle tips til forberedelse, som kan deles med brugeren.**

### **INDEN SAMTALEN**

Udvælg den virksomhed, du er interesseret i og find informationer om virksomheden. Det vil få dig til at virke forberedt og professionel. Virksomheden vil værdsætte din interesse i virksomheden og det vil forbedre dine muligheder for at imponere.

Find navnet på den person, som du vil i kontakt med (søg online, kontakt virksomhedens hovednummer.

Aftal samtalen per telefon.

Forbered samtalen

Find en kontakt der kan introducere dig til den ansvarshavende i virksomheden/organisationen.

### **UNDER SAMTALEN**

Start samtalen med at introducere dig selv og vis også interesse for virksomhedsrepræsentanten.

Forklar hvad du gerne vil og hvorfor du bad om samtalen.

Vær opmærksom på repræsentantens kropssprog, ansigtsudtryk med videre.

Vis interesse for repræsentantens jobstilling og spørg til hvad det kræver at blive en del teamet eller arbejdspladsen

Fortæl om dine kompetencer, erfaringer og interesser. Spørg på en måde, der viser din personlighed.

Lyt, vær opmærksom og empatisk i samtalen

### **EFTER SAMTALEN**

Tænk over den information du fik til samtalen: Hvad kunne du lide? Hvad kræves det før at du kan komme i betragtning til et job i virksomheden? Hvad er dine styrker, svagheder og begrænsninger?

Evaluér hvordan du præsterede under samtalen, både de ting, der gik godt og ting du kan arbejde videre på.

Hvis du tænker at virksomheden kan tilbyde dig en stilling, kan du efterfølgende skrive en e-mail, hvor du viser at du gerne vil arbejde for virksomheden. Inkluder eventuelt et CV.

#### **Andre tips:**

- Sig ikke at du søger job, men at du søger råd og erfaringer.
- Vær positiv og fremhæv dine positive kvaliteter

#### **NU ER DET DIN TUR! Forbered en samtale. Lav et rollespil om den uopfordrede samtale, både før, under og efter samtalen. Følg reglerne nedenfor:**



**Aktør:** Du arbejder med vejledning om beskæftigelse i en NGO. Du skal hjælpe brugeren med at øve informationssamtalen.

**Bruger:** Luis kommer fra Venezuela; han arbejder i sin første jobstilling i Danmark og forsøger at skaffe information om en stor virksomhed som er relevant for hans

fagområde: mobiltelefonsælger. Han vil ringe til en virksomhed, igennem en kontakt, han har.

Forbered sammen:

- a) Forberedelsen og planlægningen af samtalen
- b) Selve samtalen
- c) Refleksionen og mulighederne for handling efter samtalen

Tag noter omkring styrker og svagheder under rollespillet I det følgende skema og giv feedback på øvelsen.

### INFORMATIONSSAMTALEN

#### Før samtalen

Styrker:

Svagheder::

#### Under samtalen

Styrker:

Svagheder\_

#### Efter samtalen

Styrker:

Svagheder:

## B) PRÆSENTATION PER TELEFON

Præsentationen via telefon er en direkte måde at kontakte en organisation på. Fordelen er, at du ikke spilder tid sammenlignet med en ansigt-til-ansigt præsentation. Præsentationen via telefon kræver store kommunikationsevner for at få opmærksomhed fra den man ringer op: Man skal være overbevisende og vise alle dine færdigheder.

### Præsentation via telefon er god til at:

- Få en informationssamtale eller et udvælgelsesinterview.
- Meddele, at der vil sendes et CV.
- Kontakte organisationen efter at have sendt en uopfordrede ansøgning.

- Få specifikke oplysninger til ansøgningen.
- Få kontakt indenfor den valgte organisation..

#### **Anbefalinger:**

- Vælg et godt sted at foretage opkaldet fra. Find et sted uden larm og forstyrrelser.
- Ring på et passende tidspunkt på dagen. Generelt er det bedst at ringe om morgenen og det værste dage at ringe på er mandag og fredag.
- Kontakt aldrig et privat nummer..
- Forbered hvad du vil sige og lav et talepapir, du kan tale ud fra med præsentation, grunden til dit opkald, konklusionen og en høflig afsked.
- Hav papir og kuglepen ved hånden samt eventuelle relevante dokumenter.
- Snak roligt, tydeligt, selvsikkert og kortfattet.
- Vis taknemmelighed.



**Du finder en øvelse til træning af telefonsamtalen “PHONE INTERVIEW EXERCISE” I læringszonen om social inklusion.**

#### **C) PRÆSENTATION PER BREV**

Der findes to måder:

- **Mail:** Dette består i at lave en bred liste over virksomheder, der potentielt kan tilbyde et job og sende dem et brev tilpasset, men identisk i alle tilfælde, ledsaget af et standard CV. Jo flere breve der sendes, jo større er muligheden for at modtage et positivt svar. Det er dog ikke effektivt til mere specialiserede stillinger.
- **Skræddersyede ansøgninger.** Dette kræver en større forberedelse, da der her skal laves en grundig undersøgelse af de relevante virksomheder inden man kan sende en målrettet ansøgning. Ansøgningen kan med fordel følges op på telefonisk.

## **2. INTERNETET**

**Using Internet within our search process of employment it is positive:**

- To access to the job advertisements published by certain national and foreign newspapers.
- To draw up a list of companies that can offer work.
- To find out the professional profile of certain jobs.
- To find out immediately if a certain company is recruiting in the present time and for which specific positions.
- To instantly send your CV to the company via e-mail.



- To hang a page with your CV, available to anyone who wants to consult it.
- To receive information about the creation of your company.
- To get in touch with temporary employment agencies.
- To get information about your possibilities of working in other countries.
- Others (access to training courses, see other candidates' CVs).

### **Some advice about using the Internet in your job search.**

- Open several folders in our e-mail to be able to quickly locate the offers and the e-mail addresses of the companies that we find interesting.
- Delete the messages read or answered to avoid saturation of our mail.
- To have several email accounts, especially if we are within newsgroups or similar.
- Write the messages according to a series of criteria:
  - Short and concise, but well written.
  - Include in the text a reference to the job offer and the source of information.
  - Specify the files to be attached (CV and cover letter). You must have into account our partner's computer equipment; we will try to send the files in lower versions or in reading formats that do not give these problems, like pdf.
  - If we know the name of the contact person, use it at the beginning of the message.
  - If we do not attach a cover letter, we can use the message as letter of introduction.
  - Highlight important data in bold.
  - Do not use words or phrases in capital letters because they have negative connotations (we would be shouting at our recipient).

## KAPITEL 3. VÆRKTØJER TIL JOBANSØGNINGEN

### 1. CURRICULUM VITAE (CV)

Curriculum Vitae betyder bogstaveligt talt "karrieren i en persons liv". Det er et dokument, der beskriver uddannelse, erhvervs erfaring og hovedpræstationer i en persons professionelle liv gennem en kronologisk, funktionelt og struktureret opbygning. CV'et er et meget vigtigt element i jobsøgningsprocessen, da det er de første oplysninger, virksomheden vil have.

Der er ingen faste regler for, hvordan man gør, men det er vigtigt, at CV'et er klart, kortfattet og tilpasset den stilling og virksomhed, man sender til. Selvom vi har et standardformat, bliver vi nødt til at ændre det afhængigt af, hvad vi vil fremhæve overfor den pågældende virksomhed.

**Curriculum Vitae must be:**

*POSITIVE*

*CLEAR*

*CONCRETE*

*STRUCTURED*

#### TYPER AF CV'ER

Typen af CV afhænger af både erhvervs erfaring og interesse.

#### Redigering af dokumentet:

- A. **Klassisk CV:** Dette er et omfattende dokument, hvor der beskrives alle gennemførte faglige aktiviteter. Det klassiske CV bruges til den offentlige administration, og målet er at modtage point for alle de udførte aktiviteter.
- B. **Amerikansk:** Dette er et kort dokument, der beskriver relevante oplysninger på maks. 1 eller 2 sider. Dette er den mest anvendte type CV.

#### Strukturen:

- A. **Kronologisk:** Informationerne vises i kronologisk rækkefølge. Der bør ikke være noget "hul" i tiden-
- B. **Funktionel:** Erfaringerne grupperes baseret på kapitler eller faglige sektorer med fokus på faglige kompetencer og færdigheder. Denne funktionelle type CV er nyttig til at skjule de tomme perioder i den professionelle karriere.

#### CV'ETS STRUKTUR.

Der er ingen bestemte regler i forhold til den måde man skriver CV'et på og de oplysninger, det skal indeholde, men det er vigtigt at følge en logisk struktur med en række sektioner. Den måde, man organiserer disse sektioner på, kan være fleksibel. F.eks. kan man prioritere uddannelses-/erfaringssafnittet eller den faglige sektion, afhængigt af hvad man vil fremhæve.

#### SEKTIONER:

##### PERSONLIG DATA

Personlig data er nødvendig, for at kunne komme i kontakt med virksomheden.

- Det fulde navn
- Den fulde adresse og telefonnummer

- E-mail.
- ID
- Andet relevant data

### **ACADEMISK, FAGLIG OG UDDANNELSESMÆSSIG ERFARING**

- Officiel uddannelse eller træning
- Start og slutdato på uddannelserne.
- Uddannelsesinstitutioner
- Specialisering. Hvis det er relevant for stillingen, kan man uddybe fag eller lignende med særlig betydning for stillingen man søger.

### **PROFESSIONEL ERFARING**

- Man skal inkludere datoer, navn på virksomheden/organisationen, position og udførte funktioner. Alt dette er med til at definere vores faglige profil.
- Hvis man leder efter sin første jobstilling eller har lidt erfaring, kan man nævne praktikpladser, samarbejde i foreninger eller ulønnede aktiviteter (familiehjælp osv.). I dette tilfælde er det vigtigt at nævne det samlede antal udførte timer. .

### **SPROG**

- Beskriv sprogkompetencer (hvilke sprog og hvilket niveau: begynder, øvet, flydende, modersmål)
- Man kan angive officielle karakterer, kurser taget, eller hvis man har boet i udlandet.

### **IT KUNDSKABER**

- Man bør angive hvilke IT-systemer, man har erfaring med at arbejde I

### **VIDEREUDDANNELSE**

- Det dækker seminarer, konferencer, kandidater eller kurser, men angiv kun dem, der er relateret til den givne stilling.
- Man angiver her: datoen for gennemførelse, kursets navn, varigheden i timer (hvis de er mindre end 100, cirka, er det bedre ikke at nævne varigheden) og det sted eller dem, der har afholdt kurset.

### **ANDRE SEKTIONER**

Disse er ikke essentielle:

- Udgivelser, priser, stipendier
- Henvisninger
- Personlig situation: mulighed for at rejse, tiltrædelsesmuligheder etc.



**NOW IS YOUR TURN! Prepare your own CV, based on the distribution mentioned before. Use the American style.**

## 2. THE COVER LETTER

The cover letter must be attached to the CV, always adapting it to the company and the job we want to apply, taking care of its content and structure. The aim is to receive the attention and make a good impression on the person receiving our data. It must be original and indicate why they should hire us. It must not be a repetition of the cv, but an interpretation and expansion of the most relevant aspects of it.

We will try to show how we could help the company we are applying. The cover letter will be necessary when sending the CV in response to a job offer and when we submit our spontaneous application. It is also a good idea to send a “thank-you” letter when, after an information interview, we see possibilities for a position, or when we have not been selected for the position we applied for.

Recommendations:

- It must be short, orderly, clear and direct, to encourage them to pay special attention to the CV we attach.
- The extension must be a single page of the same quality and colour as the cv, and the text is ordered in 3 or 4 specific and clearly defined paragraphs.
- Margins and spaces between paragraphs must be considered.
- It is better not to staple it to the cv.
- Take care of the writing and spelling.

The following structure can be used to create your own “**Cover Letter**”:

### **Letterhead**

It is usually placed in the upper left corner, centered on the start, or at the end in the signature.

### **Date**

It is important for the company to know when we sent our cv, and it is better to reflect it in the letter than in the cv.

### **Recipient**

Always with the corresponding treatment (Mr., Mrs., Mr., Mrs.). Placed in a visible

place (upper right).

### First paragraph

In this paragraph we will find the difference between the two most common letter models: if we are answering to a press announcement, we indicate the name of the source where has published, the day and the reference of the position we want to apply. If it's about self-application, we'll talk about something you know about the company, for example: "Knowing your company dedicated to the sale of sports products (...)".

### Second paragraph

We must indicate why we are interested in this position or company. We highlight those aspects of our CV (without repeating the information) that are most related with the company or job. What we're trying to do is to highlight our strengths justifying why they should hire us. We offer what we can do for them.

### Third paragraph

We mention the documents we sent (usually the CV)).

### Closing paragraph

We say clearly what we want from them: hold a job interview, to expand the information, etc. Better if we give alternatives and a lot availability to make it easier for you.

### Farewell

We can use "Looking forward to hearing from you. Best regards / wishes".

### Signature

The letter must always be signed by hand, and our full name must appear on the signature.

**NU ER DIN TUR! Skriv dit eget CV i henhold til de afsnit, der er nævnt før, og i henhold til det CV, du allerede har udviklet. Forestil dig, at du vil ansøge om din drømmes jobstilling eller din nuværende jobstilling.**



## 3. UDVÆLGELSESTEKNIKKER

Udvælgelsesteknikker vurderer de færdigheder og holdninger, som arbejdsgiveren vil evaluere hos kandidaterne, og som er afgørende for at udføre jobbet optimalt. Sådan kan man forsøge at forudsige kandidatens fremtidige adfærd i virksomheden. Afhængigt af hvad man vil evaluere, kan man bruge forskellige teknikker:

**PROFESSIONAL  
TECHNIQUES**

**PSYCHO-  
TECHNICAL TEST**

**GROUP  
DYNAMICS**

**SELECTION  
INTERVIEW**

### A. PROFESSIONELLE TEKNIKKER

Professionelle teknikker er værktøjer, der er skabt til at evaluere kandidatens præstationer og erfaringer fra lignende opgaver, der skal udføres i jobstillingen. Professionelle teknikker bruges til at evaluere specifik viden i faget, bestemme

præstationerne eller professionel egnethed. Nogle eksempler på professionel test kan være sprogtest, løsning af casestudier, test af computere, besvarelse af e-mails osv.

#### **Anbefalinger:**

- Sørg for at vide, hvad du bliver bedt om at gøre.
- Vær ikke bange for at spørge.
- Tænk et minut, før du begynder at udføre opgaven på den givne tid.
- Husk at det er din måde at arbejde på og ikke resultatet, der er vigtig.

### **B. PSYCHO-TEKISK TEST**

Psykoteknisk test bruges til at evaluere kandidatens potentiale gennem specielt designet test til at evaluere evner og personlige træk. Generelt udføres testene i grupper, selvom nogle gange kan udføres individuelt. I gruppeansøgninger gives et "batteri" til kandidater, som er et sæt tests, der måler relevante faktorer for jobstillingen.

Målet er at måle den overordnede evne til at løse problemer af abstrakt karakter, da det betragtes som en præstationsindikator inden for de forskellige fagområder.

Der findes flere typer af psykotekniske tests:

- Test af intelligens
- Test af personlighed
- Test af holdninger og evner

Recommendations:

- Make sure that the instructions of the test are well understood before you start.
- Answer quickly but do not rush.
- In tests that evaluate personality, do not try to give a different image, in many items the "degree of sincerity" is measured.

### **GRUPPE DYNAMIKKER**

Disse teknikker evaluerer kandidaternes adfærd i en gruppe. Disse teknikker samler en lille gruppe kandidater, der er under kontrol af en vejleder. Under denne vil der ofte igangsættes en åben diskussion blandt kandidaterne af et problem, som de skal finde løsninger på indenfor en vis tidsramme. Denne teknik er meget nyttig til at demonstrere kandidaternes evne vedrørende ledelse, forsvar af deres ideer, evne til at overbevise, overtale, gå i dialog osv.

Anbefalinger:

- Betragt ikke resten af kandidaterne som fjender. Samarbejde med dem.
- Hovedformålet er at løse et problem
- Forvar egne idéer og viden og kæmp for dem, men lyt også til de andre.

### **UDVÆLGELSESSAMTALE**

Dette er den afgørende fase i enhver jobsøgningsproces. Det er tidspunktet for den personlige kontakt, hvor man på en individuel og direkte måde kan demonstrere over for interviewerens, at man er den mest egnede person til stillingen. Vi bør forberede interviewet så godt som muligt.

Interviewerens mål er at opdage, om personen har de nødvendige færdigheder til stillingen, har viden og/eller erfaring til at udføre jobbet, og om han/hun er motiveret til den professionelle praksis.

Typer af samtaler/interviews I forhold til struktur:

- a) **Struktureret:** Intervieweren gennemfører interviewet i henhold til kandidatens svar og bevæger sig støt frem imod den mest interessante del af samtalen. Her vil interviewerens kortlægge de vigtigste informationer, han/hun har brug for at vide om kandidaten. Spørgsmålene er normalt korte og direkte. Det er tilrådeligt at svare i henhold til de nødvendige oplysninger.
- b) **ustruktureret:** Interviewer indsamler de nødvendige informationer om kandidaten gennem uformel samtale og få åbne spørgsmål.
- c) **Semi-struktureret:** En blanding af både interviews og uformel samtale. Denne er den mest brugte.

Typer af samtaler/Interviews I forhold til "stress degree":

- A. **Hjertelig:** er normalt afslappet i et klima af tillid. Intervieweren forsøger at fjerne den angst, som enhver kandidat føler i en udvælgelsesproces.
- B. **Hårdt / stressende:** En eller flere interviewere søger at placere kandidaten i en meget anspændt situation ved hjælp af spørgsmål bevidst aggressiv, kynisk tone, tvivler på kandidatens evner osv. Dets formål er at kontrollere kandidatens følelsesmæssige kontrol i vanskelige situationer.
- C. **Uformel:** kan gøres på en cafe, pr. Eksempel. Spørgsmålene er spredte og kræver, at kandidaten ikke glemmer at være en del af en udvælgelsesproces.

Typer af interviews i forhold til involverede parter:

- A. **Individ:** Der er kun én interviewer og kun en ansøger. Disse er de mest almindelige typer interviews.
- B. **Gruppe:** Disse individuelle interviews bruges til at evaluere en gruppe kandidater på samme tid og deltager normalt i forskellige interviewere på samme tid. Målet er at sammenligne kandidaterne og evaluere deres adfærd i vanskelige og stressende situationer.
- C. **Teaminterview:** en gruppe interviewere udfører interviewet med en kandidat. Teamet er normalt sammensat af personalet på forskellige områder af organisationerne. Disse interviews er normalt struktureret og sker på de allersidste trin i processen. Typer af interviews i forhold til involverede parter:

Faser af interviewet:

### **Modtagelsesfasen**

Det er vigtigt at huske på, at udvælgelsesprocessen starter fra det øjeblik, man går til det rum, hvor man skal interviewes, eller allerede fra man spurgte receptionisten om kontaktpersonen. Ventetiden lige før interviewet/samtalen kan give os mulighed for at observere tempoet i virksomhedens arbejde og finde nærmere (brochurer, blade osv.).

### Præsentation

I denne fase vil interviewereren forsøge at skabe et godt klima, der vil lette interviewet. Normalt vil de give os et kort resumé om virksomheden og den ledige stilling og informere om den udvælgelsesproces, der finder sted. Det er et godt tidspunkt at tage notater (med interviewerens tilladelse) og efterlade de mulige spørgsmål til den sidste fase af interviewet.

### Information

Arbejdsgiveren vil stille spørgsmål om de forskellige områder af kandidatens professionelle og personlige liv. Udnyt de åbne spørgsmål (de giver mulighed for at udvide svaret) for at give yderligere oplysninger. Undgå meget korte svar. Nogle af de spørgsmål, der kan stilles, er følgende:

Uddannelse: Hvorfor studerede du X? Hvad er dine yndlingsemner i dine studier? Hvornår tror du, at du vil afslutte dine studier?

Erfaring: Hvad er de opgaver, du udførte i din sidste jobstilling? I hvilket job følte du dig bedst tilpas? Hvad var den mest problematiske situation, du stod over for? Hvordan løste du det? Hvad var din større succes? Og din større fiasko? Beskriv venligst dit forhold til dine kolleger.

Personlig sfære: hvad fremhæver du mest ved dig selv, hvilke ting vil du gerne forbedre ved dig selv? Hvorfor søger du denne jobstilling? Hvad er dine hobbyer og lidenskaber?

Professionelt felt: hvad er dit faglige mål om 5 år? Hvilken slags jobstillinger søger du? I hvilken slags virksomheder vil du gerne arbejde? Hvad kan du bringe til denne organisation?

Arbejdsbetingelser: ville du være villig til at rejse eller flytte din nuværende bolig? Hvad er de økonomiske betingelser, du foreslår for denne stilling?

### Spørgsmål til kandidaten

Når interviewereren føler, at der er indsamlet nok information, vil han sandsynligvis spørge kandidaten om han/hun har spørgsmål. Det er en god idé at spørge noget i denne fase, da det vil vise interesse, initiativ og selvsikkerhed.

Det er vigtigst at spørge om de opgaver, der udføres i stillingen, teamets størrelse, om stillingen er ny eller ej, i hvilken afdeling er placeret osv. Lønenn kan aftales senere, eller skal vi hvert fald ikke fremstå som hovedmotivation.

Nogle upassende spørgsmål: ferie og lønspørgsmål, hvis interviewereren ikke gav oplysninger om dette.


### Afslutning

Dette sidste trin er vigtigt for at vide, om interviewereren vil kontakte én i fremtiden, for at demonstrere ens interesse for stillingen og for at takke opmærksomheden.

Selvom man ikke bliver ansat, kan interviewereren overveje vores ansøgning i fremtidige udvælgelsesprocesser.





 **NU ER DIN TUR! Udfør et interview/en samtale til en imaginær jobstilling. Til denne øvelse bør der være tre personer involveret: interviewer, kandidaten og en ekstern evaluator. Den eksterne evaluator vil give feedback om hver deltagers styrker og svagheder under rollespillet.**

## **INTERVIEW – ROLLESPIL**

### **Modtagelsen**

Interviewer:

Kandidat:

### **Presentation**

Interviewer:

Candidate:

### **Information**

Interviewer:

Candidate:

### **Questions to the candidate**

Interviewer:

Candidate:

### **Closing**

Interviewer:

Candidate:

## SELF ASSESMENT TEST

### QUESTIONS

1) Please, mention the five different phases of the labour orientation process.

2) Please, choose the correct answer according to the key variables in the employment guidance process

**If you want to share with the user information about the labour market, you should:**

1. Evaluate the personal motivation for the achievement of professional objectives.
2. Analyse the specific professional sector in which the MNAR's professional objective is framed
3. All are correct

**If you want to provide systems and tools for job searching, you should:**

1. Redefine the professional objectives
2. Develop the teamwork, interpersonal relationships, responsibility, emotional control, conflict resolution skills, etc.
3. Analyse job search techniques and corresponding tools.

**If you want to help the user during in training process, you should:**

1. Check with the user the professional skills required in the professional field
2. Create a CV
3. All are correct

**If you want to motivate the user for the employment, you should:**

1. Analysis of the specific professional sector in which the MNAR professional objective is framed
2. Do a social network analysis
3. Evaluate the personal motivation for the achievement of professional objectives

3) Now, you will find different sentences that must be included in the empty boxes presented below. Please, write each sentence in the correct section:

- If you think that the company can offer you a job position, write an e-mail the next day or letter, indicating that you would like to work in that company or enterprise. Include a CV and express your interest
- Use the name and surname of the person
- Find a contact who could introduce you to the responsible of the organization
- Evaluate your intervention during the interview, the things you did good and your mistakes, to consider for future interviews
- Start the conversation introducing yourself, and showing interest about the other person
- Put into practice your social skills of communication, active listening and empathy
- Prepare your interview

- Take note of the information you received during the interview: what you liked and what you need for that job position, what are to strengths and weakness, and your limitations
- Talk about your experience, skills, interest. Make smart questions so you can show your professionalism
- Organize the interview by phone call, to ensure they/ you have enough time. The best moment: at the beginning of the morning.
- Ask, and show interest about his/her job position. Then, ask about the company's requirement to be part of the team
- Find out the name of the person you want to talk to (in newspapers, magazines specialized, conversations with employees, contacts, with a phone call or on the company's website).
- Be aware of the Nonverbal communication of the other person
- Choose the company where you want to achieve your goal/s. Find information about that company: this will help you to create a favourable image, and the organisation could appreciate the effort by showing interest in the company.
- Show your purpose, and focus on the topic of interest

### BEFORE THE INTERVIEW

### DURING THE INTERVIEW

### AFTER THE INTERVIEW

**4) Please, define and highlight the different between the Classic CV, American CV, Chronological CV and Functional CV**

**5) Please, mention and provide a brief description of the four different selection techniques presented during the Module**

## ANSWERS

### 1) Please, mention the five different phases of the labour orientation process

Answer:

1. Reception phase of the MNAR
2. Diagnostic and Evaluation phase
3. Phase of programming tasks and work actions
4. Execution / Action phase
5. Evaluation phase

### 2) Please, choose the correct answer according to the key variables in the employment guidance process

**If you want to share with the user information about the labour market, you should:**

1. Evaluate the personal motivation for the achievement of professional objectives.
2. **Analyse the specific professional sector in which the MNAR's professional objective is framed**
3. All are correct

**If you want to provide systems and tools for job searching, you should:**

1. Redefine the professional objectives
2. Develop the teamwork, interpersonal relationships, responsibility, emotional control, conflict resolution skills, etc.
3. **Analyse job search techniques and corresponding tools.**

**If you want to help the user during in training process, you should:**

1. **Check with the user the professional skills required in the professional field**
2. Create a CV
3. All are correct

**If you want to motivate the user for the employment, you should:**

1. Analysis of the specific professional sector in which the MNAR professional objective is framed
2. Do a social network analysis
3. **Evaluate the personal motivation for the achievement of professional objectives**

For further information, here you will find the table with the “key variables” and the needed “action”.

| Key variables                              | Actions   |
|--|---|
| Information about the labour market        | Analysis of the specific professional sector in which the MNAR professional objective is framed                           |
| Motivation for the employment              | Evaluation of the personal motivation for the achievement of professional objectives                                      |
| Social skills for the job                  | Development of teamwork, interpersonal relationships, responsibility, emotional control, conflict resolution skills, etc. |
| Professional Experience                    | Professional Skills required in the target performance  |
| Networking                                 | Social network analysis   |
| Systems and tools for job searching        | Analysis of job search techniques and the corresponding tools.  |
| Training                                   | Professional skills required in the professional field  |
| Definition of the objective or career goal | Redefinition of professional objectives.  |

**3) Now, you will find different sentences that must be included in the empty boxes presented below. Please, write each sentence in the correct section:**

- If you think that the company can offer you a job position, write an e-mail the next day or letter, indicating that you would like to work in that company or enterprise. Include a CV and express your interest
- Use the name and surname of the person
- Find a contact who could introduce you to the responsible of the organization
- Evaluate your intervention during the interview, the things you did good and your mistakes, to consider for future interviews
- Start the conversation introducing yourself, and showing interest about the other person
- Put into practice your social skills of communication, active listening and empathy
- Prepare your interview
- Take note of the information you received during the interview: what you liked and what you need for that job position, what are to strengths and weakness, and your limitations
- Talk about your experience, skills, interest. Make smart questions so you can show your professionalism
- Organize the interview by phone call, to ensure they/ you have enough time. The best moment: at the beginning of the morning.
- Ask, and show interest about his/her job position. Then, ask about the company’s requirement to be part of the team
- Find out the name of the person you want to talk to (in newspapers, magazines specialized, conversations with employees, contacts, with a phone call or on the company's website).
- Be aware of the Nonverbal communication of the other person

- Choose the company where you want to achieve your goal/s. Find information about that company: this will help you to create a favourable image, and the organisation could appreciate the effort by showing interest in the company.
- Show your purpose, and focus on the topic of interest

| <b>BEFORE THE INTERVIEW</b>  |
|--|
| Choose the company where you want to achieve your goal/s. Find information about that company: this will help you to create a favourable image, and the organisation could appreciate the effort by showing interest in the company. |
| Find out the name of the person you want to talk to (in newspapers, magazines specialized, conversations with employees, contacts, with a phone call or on the company's website).   |
| Organize the interview by phone call, to ensure they/ you have enough time. The best moment: at the beginning of the morning.  |
| Prepare your interview   |
| Find a contact who could introduce you to the responsible of the organization  |
| <b>DURING THE INTERVIEW</b>  |
| Start the conversation introducing yourself, and showing interest about the other person   |
| Show your purpose, and focus on the topic of interest  |
| Be aware of the Nonverbal communication of the other person  |
| Ask, and show interest about his/her job position. Then, ask about the company's requirement to be part of the team  |
| Talk about your experience, skills, interest. Make smart questions so you can show your professionalism  |
| Put into practice your social skills of communication, active listening and empathy  |
| Use the name and surname of the person   |
| <b>AFTER THE INTERVIEW</b>   |
| Take note of the information you received during the interview: what you liked and what you need for that job position, what are to strengths and weakness, and your limitations   |
| Evaluate your intervention during the interview, the things you did good and your mistakes, to consider for future interviews  |
| If you think that the company can offer you a job position, write an e-mail the next day or letter, indicating that you would like to work in that company or enterprise. Include a CV and express your interest                     |

#### **4) Please, define and highlight the different between the Classic CV, American CV, Chronological CV and Functional CV:**

1. Depending on the Extension and redaction of the document:
  - a) Classic CV: it is an extensive document where you must detail all the professional activities performed. The classic CV is used for the Public Administration and the objective is to receive points for all the activities performed.



b) American: it is a short document where you resume your information in 1 or 2 pages maximum. This is the most used type of CV.

2. Depending on the structure:

a) Chronological: The data are shown in order, from the most recent to the past, or vice versa, depending on what you want to highlight. There should not be any “gap” in time.

b) Functional: there is no frame time, and the experiences are grouped based on chapters or professional sectors, focusing on professional competences and skills. This functional type of CV is useful to hide the empty periods of the professional career.

**5) Please, mention and provide a brief description of the four different selection techniques presented during the Module:**

- Professional techniques: tools created to evaluate the performance of the candidate when realizing similar tasks that he/ she will have to do in the job position.
- Psycho-technical test: these techniques are used to evaluate the candidate’s potential through specially designed test to evaluate aptitudes, abilities of personal traits.
- Group dynamics: techniques used to evaluate the behaviour of the candidates within a group.
- Selection interview: face to face or online process where the candidate can demonstrate to the interviewer that are the most suitable person for the position.

For further information, here you will find the table with the “key variables” and the needed “action”.

| Key variables                       | Actions   |
|-------------------------------------|---|
| Information about the labour market | Analysis of the specific professional sector in which the MNAR professional objective is framed                           |
| Motivation for the employment       | Evaluation of the personal motivation for the achievement of professional objectives                                      |
| Social skills for the job           | Development of teamwork, interpersonal relationships, responsibility, emotional control, conflict resolution skills, etc. |
| Professional Experience             | Professional Skills required in the target performance  |
| Networking                          | Social network analysis   |

|  |  |
|--|--|
| Systems and tools for job searching        | Analysis of job search techniques and the corresponding tools. |
| Training                                   | Professional skills required in the professional field         |
| Definition of the objective or career goal | Redefinition of professional objectives.                       |

**3) Now, you will find different sentences that must be included in the empty boxes presented below. Please, write each sentence in the correct section:**

- If you think that the company can offer you a job position, write an e-mail the next day or letter, indicating that you would like to work in that company or enterprise. Include a CV and express your interest
- Use the name and surname of the person
- Find a contact who could introduce you to the responsible of the organization
- Evaluate your intervention during the interview, the things you did good and your mistakes, to consider for future interviews
- Start the conversation introducing yourself, and showing interest about the other person
- Put into practice your social skills of communication, active listening and empathy
- Prepare your interview
- Take note of the information you received during the interview: what you liked and what you need for that job position, what are to strengths and weakness, and your limitations
- Talk about your experience, skills, interest. Make smart questions so you can show your professionalism
- Organize the interview by phone call, to ensure they/ you have enough time. The best moment: at the beginning of the morning.
- Ask, and show interest about his/her job position. Then, ask about the company's requirement to be part of the team
- Find out the name of the person you want to talk to (in newspapers, magazines specialized, conversations with employees, contacts, with a phone call or on the company's website).
- Be aware of the Nonverbal communication of the other person
- Choose the company where you want to achieve your goal/s. Find information about that company: this will help you to create a favourable image, and the organisation could appreciate the effort by showing interest in the company.
- Show your purpose, and focus on the topic of interest

**BEFORE THE INTERVIEW**

|  |
|--|
| Choose the company where you want to achieve your goal/s. Find information about that company: this will help you to create a favourable image, and the organisation could appreciate the effort by showing interest in the company. |
| Find out the name of the person you want to talk to (in newspapers, magazines specialized, conversations with employees, contacts, with a phone call or on the company's website).   |
| Organize the interview by phone call, to ensure they/ you have enough time. The best moment: at the beginning of the morning.  |
| Prepare your interview   |
| Find a contact who could introduce you to the responsible of the organization  |
| <b>DURING THE INTERVIEW</b>  |
| Start the conversation introducing yourself, and showing interest about the other person   |
| Show your purpose, and focus on the topic of interest  |
| Be aware of the Nonverbal communication of the other person  |
| Ask, and show interest about his/her job position. Then, ask about the company's requirement to be part of the team  |
| Talk about your experience, skills, interest. Make smart questions so you can show your professionalism  |
| Put into practice your social skills of communication, active listening and empathy  |
| Use the name and surname of the person   |
| <b>AFTER THE INTERVIEW</b>   |
| Take note of the information you received during the interview: what you liked and what you need for that job position, what are to strengths and weakness, and your limitations   |
| Evaluate your intervention during the interview, the things you did good and your mistakes, to consider for future interviews  |
| If you think that the company can offer you a job position, write an e-mail the next day or letter, indicating that you would like to work in that company or enterprise. Include a CV and express your interest                     |

**4) Please, define and highlight the different between the Classic CV, American CV, Chronological CV and Functional CV:**

3. Depending on the Extension and redaction of the document:
  - c) Classic CV: it is an extensive document where you must detail all the professional activities performed. The classic CV is used for the Public Administration and the objective is to receive points for all the activities performed.
  - d) American: it is a short document where you resume your information in 1 or 2 pages maximum. This is the most used type of CV.
4. Depending on the structure:

- c) Chronological: The data are shown in order, from the most recent to the past, or vice versa, depending on what you want to highlight. There should not be any “gap” in time.
- d) Functional: there is no frame time, and the experiences are grouped based on chapters or professional sectors, focusing on professional competences and skills. This functional type of CV is useful to hide the empty periods of the professional career.

**5) Please, mention and provide a brief description of the four different selection techniques presented during the Module:**

- Professional techniques: tools created to evaluate the performance of the candidate when realizing similar tasks that he/ she will have to do in the job position.
- Psycho-technical test: these techniques are used to evaluate the candidate’s potential through specially designed test to evaluate aptitudes, abilities of personal traits.
- Group dynamics: techniques used to evaluate the behaviour of the candidates within a group.
- Selection interview: face to face or online process where the candidate can demonstrate to the interviewer that are the most suitable person for the position.

# LÆRINGSZONE 4:

## SYNERGIER FOR SOCIAL OG BESKÆFTIGELSESRETTET INKLUSION

### Læringsmål for denne læringszone

Formålet med læringszonen "Synergier for social og beskæftigelsesrettet inklusion" er at fremme fagfolks viden, færdigheder og ressourcer for at hjælpe INAF'er med at forstå deres miljø, men ligeledes også for at fremme deres integration i samfundet eller på arbejdsmarkedet.

### Relevant målgruppe for den specifikke læringszone

Som introduktionsmodulet indikerer, er dette projekt relevant for følgende fagfolk:

- Undervisere
- HR fagfolk
- Jobrådsmedlemmer
- Sproglærere
- Juridiske rådsmedlemmer
- Pædagoger
- Projektmedarbejdere
- Psykologer
- Socialrådgivere
- Undervisere
- Frivillige, der arbejder med beskæftigelsesrettet inklusion

- Frivillige, der arbejder med social inklusion
- Og andre fagfolk, der arbejder med social og beskæftigelsesrettet inklusion af INAF

Det er dog især relevant for følgende fagfolk, der vil kunne anvende værktøjerne direkte i deres daglige arbejde.

- Undervisere
- HR fagfolk
- Jobrådsmedlemmer
- Pædagoger
- Projektmedarbejdere
- Psykologer
- Socialrådgivere
- Undervisere
- Frivillige, der arbejder med beskæftigelsesrettet inklusion
- Frivillige, der arbejder med social inklusion

### Længde og indsats

|                            | Tid (timer og minutter) |
|----------------------------|-------------------------|
| <b>Læsemateriale</b>       | 1 time og 30 minutter   |
| <b>Øvelserne</b>           | 1 time og 00 minutter   |
| <b>Video-/lydmateriale</b> | 0 timer og 05 minutter  |
| <b>Selvevalueringen</b>    | 0 timer og 10 minutter  |
| <b>MOOC i alt</b>          | 2 timer og 45 minutter  |

## Introduktion til læringszonen

### Kapitel 1: Synergier for social og beskæftigelsesrettet inklusion – Definition og primære faser

1. Social inklusion
2. Diagnosticering af den sociale kontekst samt af de største forhindringer
3. Identifikation af ressourcer til at overvinde vanskeligheder og forhindringer
4. 1.3 Individuel arbejdsplan og arbejdsforpligtelse
5. Udførelses-/handlingsfase
6. Evalueringsfase

### Kapitel 2: Ressourcer til at overvinde vanskeligheder og forhindringer

1. Kendskab til inklusionsprocessen, der kombinerer arbejde og integration: Matrix "Social/Employment"
2. Identificer nye og innovative beskæftigelsesområder, der muliggør social integration
3. Valg af nøgleaktører til mobilisering

### Kapitel 3: Synergiernes værktøjer til at fremme social og beskæftigelsesrettet integration

1. Mit opgave "Omkring mig ... mange perspektiver"
2. "Min plan for beskæftigelse/integration"
3. Mine vigtigste faktorer for bæredygtig integration

### Selvevalueringstest

1. Spørgsmål
2. Svar

## INTRODUKTION

Synergierne for social og beskæftigelsesrettet inklusion af migranter, nyankomne, asylansøgere og flygtninge i Europa og verdenen over. I denne læringszone lærer man om forskelligt teoretisk og praktisk indhold. Formålet er at forbedre den faglige intervention med denne gruppe, og på at fremme den sociale og beskæftigelsesrettet inklusion af brugeren/klienten i samfundet og på arbejdsmarkedet. I denne forbindelse præsenterer vi tre kapitler med teoretisk indhold, praktiske øvelser, tips og anbefalinger: (kapitel 1)." Synergier for social og beskæftigelsesrettet inklusion – Definition og primære faser", (kapitel 2) "Ressourcer til at overvinde vanskeligheder og forhindringer" (kapitel 3) og "Synergiernes værktøjer til at fremme social og beskæftigelsesrettet integration".



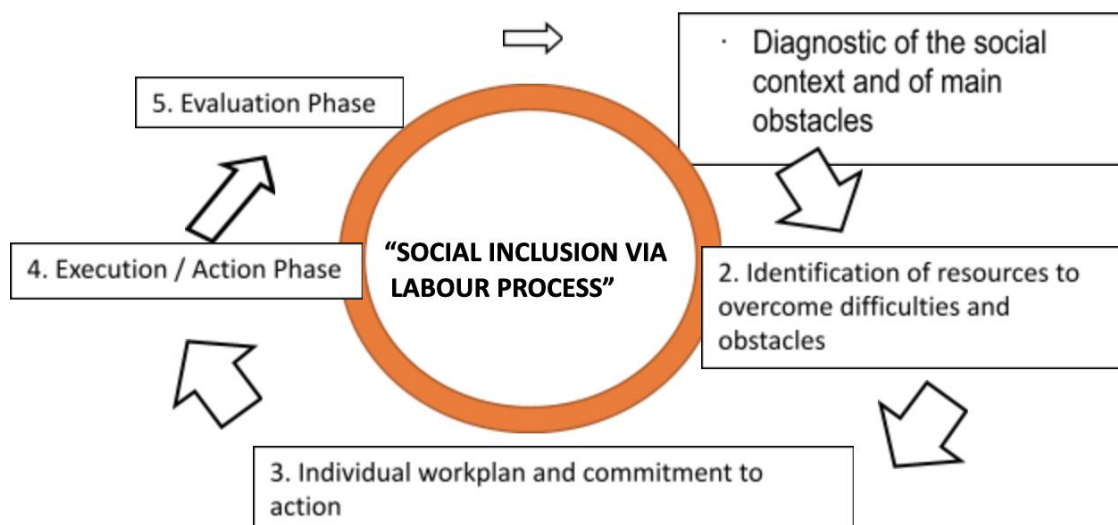
## KAPITEL 1: SYNERGIER FOR SOCIAL OG BESKÆFTIGELSESRETTE INTEGRATION – DEFINITION OG PRIMÆRE FASER

### 1. SOCIAL INKLUSION Gennem DEFINITION AF ARBEJDSKRAFT I

Social integration gennem arbejde, som sociologen Émile Durkheim bemærkede allerede i slutningen af det 19. århundrede, er en af faktorerne for social samhørighed i det moderne samfund (hyppigere kontakt, mindre afstande mellem individer...). I denne forbindelse er det arbejdsdelingen, der gør det muligt at udvikle gensidig afhængighed og samarbejde. "Mekanisk" solidaritet er en mere kompleks "organisk" form for solidaritet. Mekanisk solidaritet henviser til traditionelle samfund, hvor individer kommer i kontakt på baggrund af deres ligheder. "Organisk" solidaritet hører til i moderne, industrielle og urbane samfund. Sammenhængen er mere utilitaristisk. Alle personer, indfødte (unge såvel som gamle), migranter eller flygtninge (INAF) kommer i kontakt netop fordi de er forskellige fra majoriteten og derfor har brug for hinanden.

Arbejdsfordelingens rolle rækker således langt ud over de økonomiske virkninger. Det er en reel socialiseringsproces, som har fortsat indtil i dag: indehaveren af et arbejde er både et arbejdende kollektiv (værksted, selskab), en status (arbejdstager, udøvende, migrant...) forbundet med en social, familiemæssig, fagforeningsmæssig eller kulturel aktivitet. Arbejdstagerens tilstand er tilknyttet rettigheder og social beskyttelse. **Arbejde giver således det enkelte individ mulighed for at opbygge en professionel identitet samt en social status.**

Individet (INAF) er gennem arbejdet i princippet i stand til at skabe tilstrækkelige interaktioner til at integrere sig selv socialt i det land, individet arbejder i. At skabe et hjem og derefter at bringe sin familie til det pågældende land, hvorefter endelig at få adgang til social progression (adgang til rettigheder, såsom statsborgerskab, social bistand, job ...).



Som fagudlært har du til opgave at bistå INAF med at forstå de centrale elementer i synergierne mellem arbejde og social integration, uanset på hvilket niveau INAF befinder sig. Du skal præsentere ham/hende for de ovenstående fem faser.



*NU ER DIN TUR TIL at præsentere cirklen ovenfor og de fem trin. Denne præsentation er afgørende for at sikre viden i praksis om synergier.*

## 2. DIAGNOSTICERING AF DEN SOCIALE KONTEKST OG AF DE PRIMÆRE FORHINDRINGER

De vigtigste punkter i den sociale integration gennem arbejde er først og fremmest **at forstå rammerne og den sociale kontekst for den eksisterende modtagelse** (dens karakteristika, udtrykssproget, de værdier, der udtrykkes, og dem, der forbliver usagte, koder og anvendelser ...) og for det andet at identificere blandt alle disse **elementer, hvilke forhindringer og vanskeligheder der skal forstås og overvindes.**

Uden denne forståelsesfase, som indebærer en diagnose, vil selve arbejdsprocessen ikke være nok til at garantere social integration. Arbejdet vil kun forblive et kontraktforhold arbejde for løn, uden nogen anden form for social progression i retning af anerkendelse, ydelser, status, adgang til samfundet.

### **Er arbejde stadig en integrationsfaktor?**

Den økonomiske krise og dens ødelæggende konsekvenser på det sociale bånd opbygget af arbejde, har fået nogle sociologer til at sætte spørgsmålstegn ved arbejdets integrerende funktion. På den ene side har arbejdet ikke altid været og er ikke altid den enkeltes mest væsentlige aktivitet i alle samfund: Politiske, kulturelle og familiemæssige aktiviteter kan også skabe sociale bånd. På den anden side giver opdelingen af arbejdsmarkedet og fleksibiliteten i vedtægter, arbejdsvilkår og aflønning den enkelte mulighed for i sit arbejde at finde den stabilitet, der er nødvendig for social integration og opbygning af den enkeltes identitet. Udbredelsen af fattige og usikre arbejdstagere sætter spørgsmålstegn ved det centrale i arbejdet i den enkeltes økonomiske og sociale liv. Robert Castel refererer til den nuværende situation som et "prepariat" samfund. Mere end 12 % af den erhvervsaktive befolkning er i usikre ansættelsesforhold, og dette er stigende blandt unge.

**Ekskluderende arbejdsløshed** som rammer personer, der ikke lever op til arbejdsmarkedets krav på grund af manglende kvalifikationer eller på grund af social stigmatisering, **typisk INAF tilfælde, illustrerer den tvetydige rolle, som arbejde spiller i vores samfund.**

På den ene side kan arbejde ikke længere integrere hele befolkningen i den arbejdsdygtige alder, især ikke med den nuværende krise. I Spanien er næsten hver fjerde arbejdsløs. På den anden side er det fortsat en uerstattelig betingelse for social integration langt ud over den økonomiske dimension. De seneste undersøgelser viser, at de udstødte selv overlever socialt ved at deltage i mange aktiviteter, skabe relationer og netværk: ulovligt arbejde, menneskehandel ... Arbejde, som fortsat er den vigtigste faktor for at opnå indkomst, er derfor lig med en vej til integration ind i forbrugersamfundet. Desuden betragtes arbejdsløse i stigende grad som "hjulpet" og stigmatiseret, hvilket viser hvor central beskæftigelsen forbliver i integrationen af enkeltpersoner.

I industrisamfund er arbejde således blevet en skaber af sociale bånd og et af de vigtigste integrationssteder. I dag er usikkerheden og fleksibiliteten af ansættelseskontrakterne med til at sætte denne rolle i fare. Den nuværende krise forstærker dette fænomen og fratager en betydelig del af den europæiske beskæftigelsesstyrke.

Bør vi ikke udvikle integrationsressourcer, der supplerer beskæftigelsen, eller som i nogle tilfælde kan erstattes?

Eksempler på de 4 negative konsekvenser af ikke at være socialt integreret på trods af at have et job: (kilde til Frankrig:

[- Tab af solidaritetsstøtte
- Tab af \*\*omgængelighed\*\* \(sprog, udvekslinger, vaner og skikke ...\)
- Tab af \*\*identitet\*\*
- Tab af social \*\*fremme\*\* i samfundet \(adgang til statsborgerskab...\)](https://www.google.fr/search?q=L%E2%80%99int%C3%A9gration+sociale+par+le+travail&sxsrf=ALeKk03pVFam-mGgYJ03ZBSAhtQbWb6oQ:1596544619616&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=2ahUKEwj_t2XyIHrAhVD6aQKHTuNCoiQ_AUoAXoECA4QAw&biw=1129&bih=538#imgsrc=cVZZIRYeo7WcaM):</a></p></div><div data-bbox=)



### ***NU ER DIN TUR TIL at stille en diagnose af INAF'ens situation.***

Når beslutningen om at indgå i et job er truffet, og social integrationsprocessen og brugeren/klienten har accepteret at deltage i modulet, er det tid for dig og brugeren at stille diagnosen ved hjælp af følgende værktøj: "**Pas på mit miljø**"(se Værktøj 3.1).

### **3. IDENTIFIKATION AF RESSOURCER TIL AT OVERVINDE VANSKELIGHEDER OG FORHINDRINGER**

I den tidligere personlige øvelse foretaget af INAF svarer andelen af "negative aspekter" faktisk til de vanskeligheder og forhindringer, der skal overvindes for at kunne blive integreret med succes ved at stole på kombinationen af "social arbejdsindsættelse".

På denne måde skal INAF finde arbejdsidéer, der **kombinerer beskæftigelse og social integration (synergi)**. Denne type stilling kan være:

1. **Et job med et socialt eller miljømæssig nytteværdi** (af den social og miljømæssige ansvarsdimension), fordi denne dimension i dag i stigende grad værdsættes af befolkningen i Europa, som ser det som et varigt aspekt for fremtiden. Desuden støttes disse stillinger i vid udstrækning af offentlige og private tilskud. Udfordringen er at mange af disse jobs er nye eller fremmede for offentligheden, især for INAF.

- **Nødvendig forudsætning:** Opnå viden om lokale nye jobs med social eller miljømæssig nytteværdi.
- **Hvordan:** Undersøg disse jobtyper.
- **Af hvem?** Jobcentre (Orienteringscenter, Lokale Miljøagenturer, Socialtjenester ...)

2. **Et job i den omkringliggende sociale og territoriale myndighed:** i byen, i nabolaget eller i lokalsamfundet. Disse stillinger giver ofte mulighed for hurtig integration (adgang til mennesker og boliger), men kræver ofte

- **Nødvendig betingelse:** LOKAL VIDEN / VINDE FRA KOLLEGAER / UFORMELT NETVÆRK
- **Hvordan?** kommuniker omkring / få hjælp fra en MENTOR, der er klar til at støtte, anbefale og ledsage dig.
- **Af hvem? (Ressource): Lokale mentorer, sociale tjenester**

\*\*\*

**Hvis du vil nå disse mål, skal du anvende følgende ressourcer:**



**Brugeren:** er ansvarlig for sin egen orientering og perspektiv; det er op til INAF hvad hun/hun vil beslutte fremadrettet.

**Vejlederen:** under implementeringen af handlingerne (især på starttidspunktet) anbefales det, at INAF ledsages af vejlederen. Dette er nøglen til at udvikle et akkompagnement til personen med det formål at øge sikkerheden og dermed tilliden til at fremme udførelsen af selvdagnosticering på den faglige og sociale kontekst af INAF.

**Eksempler:**

- Ledsagende diagnosticeringsproces for INAF (forberedelse, udførelse og debriefing)
- Ledsager til at udvælge og dele viden og indhold om jobmuligheder i forbindelse med social integration ...
- Fremme anbefalinger og tips til at støtte INAF.

### **Viden**

Sådanne oplysninger kan du tilgå på informations- eller orienteringscentre, biblioteker, og arbejdsformidlingskontorer. Hvis der er et træningscenter i dit nabolag, bør du også kontakte dem. Du bør vide at 60% af det job, der eksisterer om fem år, ikke eksisterer i dag, hvorfor du skal være åbensindet og undersøge retninger, der måske endnu ikke har været undersøgt.

**Fællesskabet:** Lokalsamfundet er det rette sted at opbygge relationer og skabe et netværk, der kan bidrage til integration gennem arbejde. Det er op til den enkelte INAF at udarbejde en kontaktiliste, der kan bruges til personens integration projekt. Med fællesskab mener vi hovedsageligt **lokalsamfundet (landsbyen eller distriktet)** foruden INAF's familie, da erfaring viser, at etniske netværk har deres begrænsninger. INAF'er bruges undertiden kun til at arbejde uden egentlig social integration uden for det etniske samfund.

Eksempel:

- Oprettelse af en liste over kolleger, venner og bekendte af INAF'en (denne liste er personlig)
- Finde lokale modtagelsesressourcer (modtagelseskontor for migranter, nystartede virksomheder, social bistand osv.)
- Gå ud over grænserne for ens eget etniske samfund

## **4. INDIVIDUEL ARBEJDS- OG HANDLINGSPLAN**

I denne arbejdsfase skal du programmere det sæt interventionsområder og arbejdsforslag, der er knyttet til indholdet identificeret i den foregående fase (Diagnose). Når ændringsplanen er færdiggjort, skal INAF beslutte hvilke handlinger, der skal udføres. Under alle omstændigheder skal du overveje følgende betingelser:

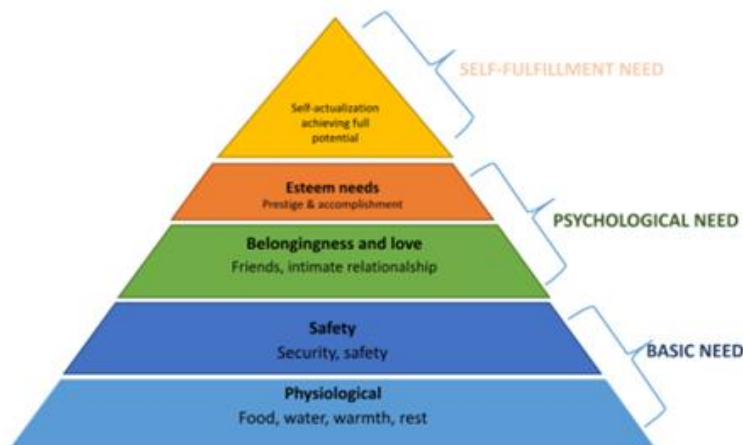
1. Det er op til INAF at beslutte, og derefter at handle.
2. Du skal kunne understøtte INAF.
3. Alle ressourcer, der vil blive mobiliseret i interventionsprocessen, skal overvejes og evalueres (og vurderes i processen).

Resultaterne skal kunne opnås af INAF. Det betyder, at brugeren må forstå, værdsætte og tilføje mening til den handlingsplan, der vil blive foretaget. Du skal i denne forstand agere rådgiver under den målorienteret proces, hvor du skal bidrage positivt til personens energi og motivation. Men først skal du/han vurdere på hvilket niveau af Maslow pyramiden, brugeren befinder sig.

På dette tidspunkt i processen er det vigtigt at vide, hvad forventningerne er, og hvad der er behov for at INAF opfylder.

1. Taler vi om basale behov?
2. Taler vi om psykologiske behov?
3. Taler vi om selvrealiseringsbehov?

Svaret determinerer den måde, du bør ledsage ham/hende på.



Dette mål vil blive opnået ved hjælp af projektionsteknikker. Du kan stille spørgsmål, der giver en indikation på hvad vedkommende vil føle, når vedkommende når sine mål:

**Hvad er dine mål med henblik på social integration:** for dig selv, for din familie?  
Indsæt dem på din personlige **målliste**.

**Hvordan kan de mennesker, der er tættest på dig, hjælpe dig med at skabe et netværk?**

**Efter at have indsamlet dine egne data (kontaktiliste), hvad vil du vælge først? Hvorfor?**

|                            |
|----------------------------|
| Hvad er dine udfordringer? |
| Hvordan løser man dem?     |

I denne programmeringsfase skal du altid have din målliste in mente.

## 5. UDFØRELSESFASE

I denne fase handler det om at lede INAF'en i sin sociale og faglige integrationsproces. Han/hun bør med sikkerhed vide, hvad personens forventninger er, samt hvilken slags netværk han/hun kan gøre brug af.

Disse fire netværksområder er:

- Offentligt netværk: folk fra det land, område, by, hvor du bor, men som du ikke har særlig bekendtskab til.
- Sociale netværk: folk, du har en relation til (bekendte, arbejdskolleger ...). Du kender dem, men du ved ikke om de er troværdige.
- Personligt netværk: folk, du har nære relationer til (venner, nære kolleger, ...). Du er overbevist om at de kan og vil hjælpe dig.
- Intimt netværk: folk, du har meget nære relationer til (familie, bedste venner, kæreste). Du stoler fuldt og fast på dem.

(hvor du kan ansøge om at blive ansat og hvorfor) - i **en vellykket tilgang til social integration**.

- At give information eller viden til INAF, så han/hun skaber kendskab til det netværk, han/hun kan bruge for at få adgang til arbejdsmarkedet.
- At udvikle deres færdigheder, evner og kompetencer, der giver adgang til beskæftigelse og/eller karriereudvikling.
- At vedtage beslutninger i forbindelse med sociale og arbejdsrelaterede tilgange.
- At ændre personlige overbevisninger og holdninger med henblik på at nå de mål, der er blevet præsenteret for arbejdsmarkedet.



## 6. EVALUERINGSFASE

Evalueringsfasen af orienteringsprocessen har flere mål:

1. At sammenligne de opnåede resultater med de forventede, definerede og planlagte forvetninger.

2. At identificere og tage hensyn til de variabler, der har haft indflydelse på de opnåede resultater. Særligt hensyn kan været taget i forbindelse med programmerings- og gennemførelsesforanstaltningerne.

3. At agere læringsværktøj for INAF.

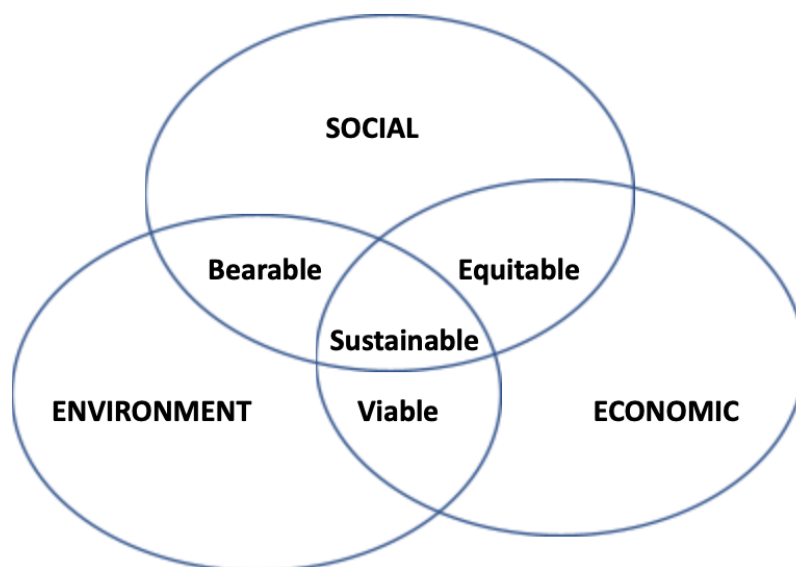
Evalueringsfasen skal baseres på de målsætninger, der blev opstillet i begyndelsen af processen. Dette gør det muligt at sammenligne listen med hvad der er opnået.

## KAPITEL 2: RESSOURCER TIL AT OVERVINDE VANSKELIGHEDER OG FORHINDRINGER

### 3 DELE:

1. Skabe kendskab til inklusionsprocessen, der kombinerer arbejde og integration:  
Matrix "Social beskæftigelse"
2. Identificer nye og innovative beskæftigelsesområder, der muliggør social integration
3. Valg af nøgleaktører til at mobilisere dette

### 1. KENDSKAB TIL INKLUSIONSPROCESSEN, DER KOMBINERER ARBEJDE OG INTEGRATION: MATRIX "SOCIAL BESKÆFTIGELSE FOR BÆREDYGTIG INKLUSION"



Matrixen ovenfor giver INAF og dens træner mulighed for at forstå de principper, der ligger til grund for kombinationen af "beskæftigelsesrettet og social integration" til fordel for integration af INAF i samfundet.

Den brede definition af bæredygtig integration lyder på at opfylde INAF's behov, både for penge (job) og for social integration (hus, støtte, familie, medborgerskab...) med et langsigtet perspektiv. Bæredygtig integration er resultatet af kombinationen af positive

faktorer, der beskæftiger sig med refleksion over valg af job med **et stærkt incitament til lokal social anvendelse, og/eller med stærke forpligtelser til miljømæssig, social og økonomisk sundhed for hele samfundet**. Bæredygtighed har både individuel og institutionel anvendelighed og er ofte en balancegang.

Virksomhedernes sociale ansvar henviser til værdier, der frivilligt går ud over, hvad der kræves af loven for at opnå sociale og miljømæssige mål i løbet af de daglige forretningsaktiviteter. Den dækker en række områder: Europa 2020 (især nye færdigheder og job, ungdom, lokal udvikling), erhvervs- og menneskerettigheder og VSA-rapportering, socialt ansvarlige offentlige indkøb (personlig, social og erhvervsmæssig opfyldelse af alle borgere og bæredygtig økonomisk velstand og beskæftigelsesegnethed, samtidig med at demokratiske værdier, social samhørighed, aktivt medborgerskab og interkulturel dialog fremmes).

Denne matrix gør det muligt at klassificere beskæftigelsesmuligheder i det område, som INAF skal søge:

1. Et **bæredygtigt** job er en prioritet, der kombinerer de tre dimensioner: økonomiske, sociale og miljømæssige.



2. Jobs, der kun kombinerer to ud af de tre dimensioner: **retfærdig, levedygtig og tålelig**.

***NU ER DIN TUR TIL at fastsætte en diagnosticering af den pågældende INAF. Bed INAF om at tage sin egen liste over mål med henblik på jobmuligheder. Opdel derefter disse jobmuligheder efter de tre dimensioner af bæredygtighedsmatrixen.***

## **2. IDENTIFICERING AF NYE OG INNOVATIVE BESKÆFTIGELSESAKTØRER, DER MULIGGØR SOCIAL INTEGRATION**

For at hjælpe INAF med at finde ideer og muligheder, diskuter eksempler på god socialt integreret beskæftigelsespraksis, da dette kan ledsage refleksion. Her er **nogle eksempler på beskæftigelse, der har ført til synergier med retning mod større social integration**. I disse eksempler illustrerer alle god praksis, der er udviklet i

INAF's lokale kontekst og område med en miljømæssig tilgang (= tilsvarende de tre dimensioner af bæredygtighed):

## **2.1 Eksempler på god praksis: Vedligeholdelse af floder** (kilde: ec.corsica@gmail.com)

**Resumé af praksis:** NGO'en « Etudes et Chantiers Corsica » (ECC) er en forening, der blev oprettet i 1995 med henblik på udvikling af naturområder og socioprofessionel integration. I dag er hovedformålet med ECC ligeledes at styrke regionalpolitikken for jobskabelse inden for socialøkonomi og social interesse. Det kunne eksempelvis være en aktivitet, der har til formål at bevare sensitive naturområder og genoprette bebygget arv. Denne aktivitet udvikles i samarbejde med de lokale myndigheder med henblik på økonomisk, social og solidarisk samhørighed.

Denne metode er med til at hjælpe mennesker der møder modstand, såsom INAF, i deres tilbagevenden til arbejdsmarkedet. Metodens formål er at skabe eller genskabe en følelse af nytte.

- træningsprocessens aktiviteter gør det muligt at tilegne sig nye færdigheder og en følelse af nytte. På denne måde kan det være en støtte til fremskridt og erhvervelse af færdigheder.
- gennemførelsen af kompetencevalideringsprocedurer i samarbejde med uddannelsescentre eller nationale anerkendte centre bør anses som en reel merværdi.

INAF er ligeledes uddannet i "nøglekompetencer". Formålet med denne uddannelse er at støtte personer, der har svært ved at erhverve eller konsolidere "nøglekvalifikationer". Dette indebærer ligeledes at hjælpe dem med at forbedre deres kommunikative færdigheder, at uddanne sig, at håndtere situationer i deres arbejdsliv og at øge deres beskæftigelsesegnethed samt deres integration på området (på Korsika, Fællesskabet af Kommuner, Nebbiu og Aliso-floden).

## **2.2 Eksempler/god praksis: Forening DEFI/Forureningskontrol og affaldshåndtering**

**Resumé af praksis:** Porto-Vecchio Rådhus har i samarbejde med integrationsforeningen DEFI (Développement Environnement Formation Insertion), en offentlig organisation,

der er ansvarlig for genanvendelse af glasstøv, oprettet en dør-til-dør indsamling af glas i byens caféer, hoteller og restauranter.

Denne foranstaltning supplerer selektiv sortering gennem frivilligt bidrag, og vil gøre det muligt at reducere indsamlingen af husholdningsaffald med 30-40% og dermed reducere samfundets finansielle omkostninger. Ordningen blev præsenteret for fagfolk på et møde på kulturcentret.

Ordningen blev særligt godt modtaget af fagfolk i sektoren i prøveperioden. 49 virksomheder har allerede tilsluttet sig ordningen, og genbrugscontainere afhentes dagligt. Afhentning er i øjeblikket begrænset til bycentre, havnen, de fire hovedveje og udkanten af byen, men kan i fremtiden udvides. På blot få måneder er ti tons glas allerede sendt til en genbrugsfabrik.

En NGO tager del i projektet som led i en social- og solidaritetsøkonomien, som fungerer fejlfrit. I de sidste ni år har denne NGO (DEFI) været involveret i flere lignende projekter. Dette integrationsprojekt beskæftiger i øjeblikket fem personer (fem INAF), der går fra dør til dør i 180 virksomheder - hoteller, barer og restauranter - for at samle glas og gruppere det i containere beliggende nær banegården. Det indsamlet glas sendes derefter til genbrugsfabrikken. Siden dens oprettelse, har NGO'en gjort det muligt for mere end **20 INAF at** finde kortvarig beskæftigelse inden for denne form for arbejde og derved integrere sig i samfundet. Af de fem beskæftigede er to på fastansatte. Disse kontrakter giver medarbejderne, som undertiden er langt fra arbejdslivet, mulighed for at genvinde deres selvtillid og føle sig nyttige for samfundet.

### **2.3 Eksempel/god praksis: oprettelse af et ressourcecenter**

**Resumé:** For at reducere mængden af affald og samtidig fremme bæredygtig udvikling, der vil gavne regionen, blev der gennemført en teknisk forundersøgelse for at teste forskellige forebyggelses-, sorterings- og genopretningsforanstaltninger.

Det blev kraftigt overvejet at oprette et ressourcecenter for at sikre miljømæssige, sociale og økonomiske hensyn. Lokale beslutningstagere oprettede et lokalt ressourcecenter med hovedformål at genanvende affald. Dette initiativ blev tildelt 2012 Social Innovation Prize for sit projekt "Ressours' Innov; innovating for social resourcing" for netværksintegrationsaktører omkring genopretningscenterprojektet.

NGO'en beskæftiger hovedsageligt INAF og andre personer, der har svært ved at finde et job. NGO'en har arbejdet i partnerskab med ARACT (Regional Association for Working Conditions) og CRESS for at strukturere, koordinere, uddanne og støtte

integrationsstrukturerne gennem økonomisk aktivitet i opbygningen af et ressource-/genbrugscenter i området.

Denne kanal til indsamling, behandling og håndtering af genanvendeligt affald er et værktøj til bæredygtig udvikling, der er bygget i samarbejde med lokale myndigheder og offentlige myndigheder, og som integrerer 3R-konceptet (Reduce, Reuse and Recycle waste). Resultatet er en professionel kanal til indsamling, behandling og håndtering af genanvendeligt affald. NGO'en har arbejdet på at netværke de offentlige og private aktører på området og mobilisere dem til at udvikle denne aktivitet. Udfordringen er at sammensætte allerede tilstedeværende strukturer og aktører, styrke og støtte dem. Dette projekt har skabt mere end 25 arbejdspladser, der ligeledes har ført til social og territorial integration - et reelt territorielt ingeniørværktøj. Dets forhold til brugerne af affaldsindsamlingstjenesten og dets kunder gør det muligt at skabe sociale bånd, solidaritet og at udveksle sociale og miljømæssige hensyn.

### 3. UDVÆLGELSE AF NØGLEAKTØRER TIL AT MOBILISERE

Kender INAF nøgleaktører i nabolaget, der går ind for at fremme lige muligheder, bæredygtighed og social inklusion? Du bør undersøge den flerdimensionelle organisation, der har til formål at skabe perfekte betingelser, som muliggør fuld og aktiv deltagelse af alle medlemmer af samfundet. I dette tilfælde INAF.

Dette bør ske i alle aspekter af livet, herunder civile, sociale, økonomiske og politiske aktiviteter, samt deltagelse i beslutningsprocesser.

Nøgleaktørerne er:

- Offentlige myndigheder
- Fagforening og syndikatet
- NGO'er
- Virksomheder
- Indbyggere
- ...



*Nu er din tur til at beskrive de vigtigste aktører i din by, distrikt, ... Bed INAF om at bruge 10 minutter på at oprette sin egen liste med henblik på jobmuligheder. Opdel derefter disse jobmuligheder i henhold til de mulige nøgleaktører, han/hun burde kontakte.*

## KAPITEL 3: REDSKABER TIL SYNERGIER FOR SOCIAL OG BESKÆFTIGELSESRETTEDE INTEGRATION

### 3 DELE:

1. Mit studie "*Omkring mig ... en masse perspektiver*"
2. "Min handlingsplan for beskæftigelse/integration"
3. Mine vigtigste faktorer for bæredygtig integration

### 1. MIN UNDERSØGELSE: "UD AF MIT MILJØ ... OMKRING MIG... EN MASSE PERSPEKTIVER"

#### PAS PÅ MIT MILJØ



Diagnosticeringsfasen indeholder derfor følgende nøgleelementer:



**Trin 1:** Bed INAF om at overveje jobbet fra eget perspektiv (**hvis INAF er ansat**) eller **sin nuværende situation indefra (hvis hun/hun er arbejdsløs)**. Bed INAF om at beskrive sit eget arbejdsmiljø på nuværende tidspunkt (hans/hendes arbejdsstation, færdigheder, erfaring og opgaver..)

**Trin 2:** Bed INAF om at overveje jobbet set fra et andet perspektiv: **Kig ud af vinduet, hvad ser du? Beskriv det hurtigt.** Hvad ser han/hun: gaden i det firma, han/hun arbejder, byen, landet, hvor han/hun bor? Hvad er kendetegnene ved det, han/hun ser (huse, måder at leve, tale, gå, spise, ...)? Bed personen om at beskrive sin situation og hvorfor han/hun er egnet til integration.

**Trin 3:** Bed INAF om med ord at **beskrive hvad der er kendetegnende for hans/hendes situation nu i forhold til en integrationsproces af INAF.** Lav en liste over disse ideer i to dele: hvilke synes positive og nemme, hvilke synes vanskelige og/eller negative for INAF?

|  | <b>Positive aspekter eller karakteristika</b> | <b>Negative aspekter eller karakteristika</b> |
|--|---|---|
| <b>Professionel kontekst i forbindelse med velkomstlandet</b>        | -<br>-<br>-                                   | -<br>-<br>-                                   |
| <b>Social og personlig kontekst i forbindelse med velkomstlandet</b> | -<br>-<br>-                                   | -<br>-<br>-                                   |

**Trin 4:** Som professionel er det nu din tur til at læse, hvad der er skrevet. **Lav din egen diagnose af den situation, INAF befinder sig i - både fagligt og socialt. Forsøg at identificere positive og negative aspekter i forbindelse med INAF integrationsproces.**

**Trin 5: Debriefing del:** INAF og den professionelle udveksler hvad de hver især har skrevet. Det er op til INAF at udtrykke sig først, så den professionelle kan hjælpe med at selvanalysere og dermed opnå en komplet diagnose.

**Trin 6:** Opsummering: **SKRIV DIN EGEN DIAGNOSTIK som INAF:** lav en liste over fordele og ulemper (positive aspekter, som er afgørende for at få succes, og negative aspekter, som er hindringer, der skal overvindes).

**Trin 7: reflekterende spørgsmål:**

- Hvad fandt du mest interessant ved at dele og udtrykke dine tanker om **din situation?**
- Hvad **har du lært af dit omgivende miljø?**
- Har du fået **nye perspektiver?**

## **2. KØREPLAN FOR BESKÆFTIGELSERELATERET INTEGRATION**

Køreplanen for beskæftigelse er grafisk. Det er en tidslinje over INAF-projektets mål og resultater. I modsætning til INAF-projektplanen, hvor detaljerne konkretiseres, skal køreplanen være enkel og letlæselig. Dette gør projektkøreplanen til et nyttigt værktøj til styring af INAFs forventninger samt til at kommunikere planer og koordinere ressourcer med teamet.

**Projektkøreplanen skal indeholde følgende:**

- Projekt mål og -målsætninger
- En tidslinje, der angiver tidsplanen
- Vigtige milepæle og resultater
- Mulige risici
- Afhængigheder



***NU ER DIN TUR TIL at skabe en INAF køreplan... Bed INAF om at bruge 10 minutter på at udarbejde sin egen køreplan i forbindelse med mål med henblik på jobmuligheder. Opdel derefter disse jobmuligheder i henhold til de mulige nøgelfaktorer, han/hun bør overveje.***

### 3. MINE NØGLEFAKTORER FOR BÆREDYGTIG INTEGRATION



<https://www.globalpartnership.org/sites/default/files/full-set.png>

**Trin 1:** Bed INAF om at iagttage billede med henblik på FN's politik for bæredygtig udvikling. Bed derefter INAF om med egne ord at beskrive, hvad han/hun forstår af billedet.

**Trin 2:** Bed INAF om at angive de forskellige emner fra sit eget perspektiv. **Se på de 17 nøglefaktorer og list dem igen fra 1 til 17 - hvad er for din prioritet nummer 1 og hvorfor?** Begrund det hurtigt!

**Trin 3:** Bed INAF om at **beskrive, hvordan han/hun kan forbinde disse nøglefaktorer med sin sociale og faglige integrationsvej.** Lav en liste over alle disse ideer: hvilke synes positive og indlysende?

**Trin 4:** Som professionel er det nu din tur til at læse, hvad der er skrevet. **Lav din egen diagnose af den situation, INAF befinder sig i. Identificer positive og negative aspekter i forbindelse med en social og faglig integrationsproces for INAF.**



**Trin 5: Debriefing del:** INAF og den professionelle udveksler hvad de hver især har skrevet. Det er først op til INAF at udtrykke sig, så den professionelle kan hjælpe med at selvanalysere og derved opnå en komplet diagnose.

**Trin 6: Opsummering: SKRIV DIN EGEN DIAGNOSE som INAF:** lav en liste over fordele og ulemper (positive aspekter, som er afgørende faktor for succes, og negative aspekter, som er hindringer, der skal overvindes).

**Trin 7: reflekterende spørgsmål:**

- Hvad fandt du mest interessant ved at dele og udtrykke dine tanker om **din situation?**
- Hvad **har du lært af dette?**
- Har du fået **nye perspektiver?**

## SELVVURDERINGSTEST

### SPØRGSMÅL

1. **Har arbejdsdelingen indflydelse på den sociale integration? Hvis ja, hvordan?**
  - a) Den sætter skub i udviklingen af indbyrdes afhængighed, ja / nej?
  - b) Den fremme det sociale og faglige samarbejde, ja/ nej?
  - c) Den opretter en socialiseringsproces, ja / nej?
  
2. **Tror du, at følgende tilstand vil hjælpe dig med at opbygge en professionel identitet og en social status? Hvis ikke, forklar venligst.**
  - a) At have udført en spektakulær opgave
  - b) At tilhøre et velrenommeret firma
  - c) At opnå sociale konnotationer
  - d) At have aktiviteter i miljø- eller solidaritetsorganisationen
  
3. **Blandt de seks basale behov i Maslow pyramiden, kan du nævne tre?**
  
4. **Hvis du kombinerer de sociale og økonomiske dimensioner, hvad får du i matrixen "social/beskæftigelse for bæredygtig integration"?**
  - a) Retfærdighed
  - b) Levedygtighed
  - c) Udholdelighed
  - d) Bæredygtighed

**5.** Kan du nævne nøgleaktører, der går ind for at fremme lige muligheder, bæredygtighed og social integration med udgangspunkt i din egen situation?



## SVAR

1. Alle 3 svar er rigtige (ja) (se side 4)
2. Alle udsagn er rigtige, så hvis du tror, nogle er forkerte, skal du gå tilbage til kapitel 1, side 4 og 5.
3. Fysiologisk: mad, vand, varme, hvile eller sikkerhed: sikkerhed (se side 9)
4. a) og d) er rigtige - b) og c) er forkerte
5. Nøgleaktører, der kan nævnes, er offentlige myndigheder, fagforeninger og syndikat, NGO'er, virksomheder, indbyggere ...

## LÆRINGSZONE 5: SOCIAL INKLUSION

### Learning Objectives in this Counselling zone

Den følgende information er særlig relevant og vigtig for professionelle der har med INAF at gøre til hverdag. I denne zone får man som professionel essentiel information om:

- Vigtigheden af social inklusion, deltagelse, empowerment.
- Basal terminologi.
  - OBS: I den engelske oversættelse er det muligt at tilgå en oversigt over terminologi inden for LGBTQIA+ begræber, og begræber omhandlende forskellige typer af overgreb. For dette henviser vi til at man orientere sig ved følgende kilder der er opdateret til dansk kontekst:  
Sexogsamfund.dk  
Danner.dk
- En præsentation af værktøjer til at understøtte iværksættelse.

### Relevant and target group of the specific Counselling zone

- Undervisere
- HR ansatte
- Jobrådgivere
- Sproglærere
- Juridiske rådgivere
- Pædagoger
- Projektmedarbejdere
- Psykologer
- Socialarbejdere/socialpædagoger
- Trænere
- Frivillige, der arbejder med beskæftigelsesrettet integration
- Frivillige, der arbejder med social inklusion
- Andre fagfolk, der arbejder med beskæftigelse og social integration af INAF

## Length and effort

|                                 | Time (hours and minute) |
|---------------------------------|-------------------------|
| <b>The reading material</b>     | 60 minutes              |
| <b>The exercises</b>            | 50 minutes              |
| <b>The video/audio material</b> | -                       |
| <b>The self-assessment</b>      | 25 minutes              |
| <b>The MOOC in total</b>        | 2 hours 15 minutes      |

### Chapter 1. Social Participation

1. Meaning of social participation
2. 1.2. Civil society and social participation
3. Public sectors and social participation
4. 1.4. Private sectors and social participation

### Chapter 2. Social Inclusion

1. What is social inclusion
2. Factors
3. Integration

### Chapter 3. GBV

1. GBV Terminology
2. Why does GBV happen
3. Communication & Active listening
4. Communication: Do and Don't
5. Task 1
6. Task 2
7. Answers

### Chapter 4 . LGBTQI+

1. Brief Introduction
2. LGBTQI+ Terminology
3. Task 1
4. LGBTQI+ refugees and migrants
5. Task 2
6. Task 3
7. Answers

### Chapter 5. Employment tool for entrepreneurship

1. Brief Introduction
2. Task 1: Talent Questionnaire
3. Answers

## INTRODUCTION

When working with MNARs, all professionals should familiarize themselves with specific groups and their vulnerabilities. Primarily taking into consideration MNARs needs, interests are the starting point for appropriate service provision and the beginning of a good secure relationship. The principal aim is to ensure the ancient idea of seeking to ‘do no harm.’

In the beginning of this MOOC Information regarding social participation/inclusion and integration is provided and all effecting factors and guidelines for professionals involved in the integration process of MNARs is addressed. Also, the civil society, the public and the private sectors in the participation process of MNARs is explained.

In the next chapters of this MOOC, some of the most common vulnerable population groups, "groups at risk" that professionals work with, are presented. The particular content highlights the need for gaining knowledge of continually evolving specified background scientific information regarding the peculiarities of the vulnerabilities. This specific information has been chosen due to the acknowledgment that there is a limited and in many cases no knowledge of these topics even by first ground professionals.

In order to be able to understand the issues of inclusion, the need for empowerment and in general the links among the integration procedures and the information provided, we would like to point out that one should have a more complete understanding of the definitions, meaning and guidelines.

In general, the concept of social/economic inclusion refers to equality of opportunities and making labour markets more inclusive. The above point out that people, regardless of their gender, age, education level, socioeconomic status, or geographical location, should be able to have the same employment opportunities. To prepare the MNARs for the labour market, one must be focused on social integration, accessible quality services, and opportunities.

Finally, tools and methodology regarding entrepreneurship promotion are presented as an extra tool to have in case someone wants to focus on something like that.

Specifically, this MOOC is divided into four (5) parts:

- 1 & 2. Information regarding social participation/inclusion and integration, effecting factors, guidelines for professionals involved in the integration process of MNARs. Moreover, the role of civil society , public and private sectors in the participation process of MNARs is being analysed.
3. The meaning of GBV, along with the principles and guidelines when working with survivors of gender-based violence, tasks providing a better understanding of GBV.
4. Data and updated information which professionals may lack. LGBTQI+ terminology, LGBTQI+ migrants, tasks increasing understanding
5. A unique tool regarding entrepreneurship that PRAKSIS NGO uses in the Business Coaching Center (BCC) that helps new businessman and businesswomen identify their skills/talents.

## CHAPTER 1: SOCIAL PARTICIPATION

### 1 SOCIAL PARTICIPATION

When referring to social participation, one can come across numerous definitions. Social participation is broadly defined as a person's involvement in activities that provide interaction with others. It is a real and endogenous experience of and for everyday people, that reduces the differences between experts and community and between mental and manual labour while indicating an active role of the community.

Furthermore, social participation is a crucial component that should direct policymakers to promote equity concerns of civil society and the empowerment of affected communities to become active protagonists, for example, shaping policies to advance health equity, strengthen political will around social determinants of health and strengthen people's control over the factors that affect their health.

Social participation can take on a number of different forms.:

- informing people with balanced, objective information;
- consulting, whereby the affected community provides feedback;
- involving, or working directly with communities;
- collaborating by partnering with affected communities in each aspect of the decision including the development of alternatives identification of solutions; and
- empowering, by ensuring that communities retain ultimate control over the key decisions that affect their wellbeing.

Social participation plays a key role in the integration of refugees and asylum seekers into their host societies, and is also closely tied to the mental health of the populations. Immigrant participation takes place in a context riddled with complicating factors. European countries have *different governance structures, welfare systems, and state-civil society relations, as well as diverse migration histories. Immigrant populations vary not only from country to country, but also locally*<sup>5</sup>. Moreover, European societies themselves are in a process of transformation. Education, volunteer work, political parties, family life, religions and other mechanisms and institutions are changing under the influence of rapid socio-economic change. Rather than integrating into static societies, *immigrants and refugees in Europe engage with the fluid social arrangements that surround them*<sup>6</sup>.

A brochure on the UNESCO-UN Habitat Creating Better Cities for Migrants; Urban policies and practices presents an overview of challenges for and responses by cities in the reception and participation of migrants. It features eight key principles for successful approaches for city government, identified from study cases and research. This agenda emphasizes principles of rights protection, participation, diversity and social cohesion:

1. Protect and promote the rights of migrants;

---

<sup>5</sup> European Commission- Directorate-General Justice, Freedom and Security (2007) *Handbook on Integration for policy-makers and practitioners*, <https://ec.europa.eu/migrant-integration/librarydoc/handbook-on-integration-for-policy-makers-and-practitioners-2nd-edition>

<sup>6</sup> Ahokas, L.(2010), *Promoting immigrants' democratic participation and integration*, Tampere: Juvenes Print.

2. Provide access to services and ensure equal opportunities for all;
3. Representative democracy through participation of all communities;
4. Celebrate cultural diversity as a source of exchange and dialogue;
5. Foster tolerance and fight against discrimination and racism;
6. Mitigate ethnic, cultural and religious tensions and conflicts of interest within urban communities;
7. Foster social cohesion and shared belonging;
8. Urban planning towards cities as common goods.

Concerning immigrant social and political participation, the most central Common Basic Principle is that *a variety of measures are adopted by the Member States to foster integration as a two-way process. However, to put this principle into practice in a meaningful way is a long-term challenge that requires further effort. Structural initiatives targeting the host population in order to reinforce its ability to adjust to diversity are still underrepresented in national strategies.*

Moreover, specific things should be taken into consideration. These are described below.

Most Member States consider basic knowledge of the host society language an essential component of integration. Many countries focus their integration strategies on introduction programs, including language and civic orientation courses for the newly arrived. A growing number of Member States increase the flexibility of courses in terms of targeting specific needs. Only a few Member States carry out an in-depth evaluation of these activities.

Most Member States have improved their capacity to mainstream integration into all relevant policies, while also developing targeted measures. However, effective information sharing, coordinating with all tiers of government and stakeholders, and paying due attention to the mainstreaming of gender equality and to the specific needs of immigrant youth and children, are still major challenges.

Member States increasingly perceive the need to enhance the capacity to collect, analyze and communicate integration-related information, including gender-disaggregated statistics, in a more systematic way. More detailed data helps avoid confusion and render the contribution of immigrants to the host society's development more visible. Further progress is necessary to monitor and evaluate integration policies and programs and to identify specific indicators.

## **2. CIVIL SOCIETY AND SOCIAL PARTICIPATION**

Member States should step up their efforts to achieve more structured cooperation between Civil Society Organizations and government authorities so as to create synergies and make better use of the knowledge and resources available on both sides. Greater use must be made of the expertise of the practitioners when designing integration strategies and measures to increase their efficiency.

---

<sup>7</sup> Stephen Dobson , Gabriella Agrusti , and Marta Pint (2019) , *Supporting the inclusion of refugees: policies, theories and actions*, INTERNATIONAL JOURNAL OF INCLUSIVE EDUCATION 2021, VOL. 25, NO. 1, 1-6, New Zealand <https://doi.org/10.1080/13603116.2019.1678804>

More generally, Member States should apply a multi-stakeholder approach involving local and regional authorities, employers, trade unions and civil society organizations when developing integration policies to ensure that they correspond to actual needs and circumstances and benefit migrants and refugees in an optimal way. Member States should strive to reduce the administrative obstacles to entering the labour market and establish structures providing clear and comprehensive information accessible to migrants and refugees as well as employers. Clear administrative procedures ensuring legal certainty and transparency are needed. The EU and Member States should invest in sharing good practices and reducing complexity<sup>8</sup>.

### **3. PUBLIC SECTOR AND SOCIAL PARTICIPATION**

Social participation involving vulnerable and excluded groups should seek empowerment, increasing their effective control over decisions that influence their health and life quality and their access and use of health services. Ministries of Health cannot create participation, but they can create spaces that enable and encourage participation.

When immigrants settle in a new society, they begin to participate in a variety of institutions in that society, such as schools, trade unions, health care, or sports clubs. In addition, they may also set up new institutions that did not exist previously, such as cultural or religious associations or schools for mother tongue teaching. Some of these new institutions may have links with similar institutions in the immigrants' countries of origin.

Citizenship is the most common entitlement for an individual in a democracy to exert full membership rights and to take part in the political process. Many immigrants are not citizens of the country of settlement, and therefore may not be entitled to political participation. This does not mean that they have no rights at all. Most industrial rights are also linked to residence rather than to citizenship, and therefore apply to immigrants as well as to the native population<sup>9</sup>.

### **4. PRIVATE SECTORS AND SOCIAL PARTICIPATION<sup>10</sup>**

Private sector actors in various sectors have started own and self-regulating initiatives to apply ethical standards to improve rights and treatment of migrants in their sector, e.g. in the area of recruitment and migrant employment. As part of their corporate social responsibility private-sector actors may also contribute to humanitarian services in order to help migrants (including refugees) build sustainable livelihoods (e.g. by providing basic services to vulnerable migrants and in cases of displacement). Some of these services include legal aid, health care, career counselling and business counselling. Through investment and entrepreneurship opportunities

---

<sup>8</sup> EESC Study Group on Immigration and Integration (2020), *The role of civil society organisations in ensuring the integration of migrants and refugees* <https://www.eesc.europa.eu/sites/default/files/files/qe-01-20-525-en-n.pdf>

<sup>9</sup> Directorate of Social and Economic Affairs Council of Europe Publishing (1999), *POLITICAL AND SOCIAL PARTICIPATION OF IMMIGRANTS THROUGH CONSULTATIVE BODIES*, [https://www.coe.int/t/dg3/migration/archives/Documentation/Series\\_Community\\_Relations/Participation\\_public\\_life\\_report\\_en.pdf](https://www.coe.int/t/dg3/migration/archives/Documentation/Series_Community_Relations/Participation_public_life_report_en.pdf)

<sup>10</sup> ECDPM(2020), *Mapping private sector engagement along the migration cycle*, <https://ecdpm.org/publications/mapping-private-sector-engagement-migration-cycle/>

created in partnership with private-sector foundations and charities, migrants (including refugees) are given opportunities to create sustainable livelihoods for themselves.

Private-sector actors adopt at least five (5) roles in relation to migrants:

1. Private-sector actors provide goods and services to refugees and migrants.
2. Private-sector actors provide services to governments in support of migration governance and, in some cases, act on behalf of the government.
3. The private sector acts as an employer and is engaged in job creation for refugees and migrants (including prospective migrants and migrant hosting societies).
4. The private sector is engaged in lobbying to influence migration policies and legislation, thus contributing to how the governance of migration and mobility is shaped.
5. The private sector is also a consumer or buyer of goods and services produced by migrants. Private-sector actors play these roles in different thematic areas providing functions for migrants at various stages of the migration cycle, as shown in Figure 5. The role of the private sector as a consumer or buyer of services often overlaps with the role of job creation and is thus discussed in this context.



## CHAPTER 2: SOCIAL INCLUSION

### 1. WHAT IS SOCIAL INCLUSION?

Social inclusion is the process of improving the terms of participation in society for people who are disadvantaged based on age, sex, disability, race, ethnicity, origin, religion, or economic or another status, through enhanced opportunities, access to resources, voice, and respect of rights<sup>11</sup>. When referring to MNARs, social inclusion is defined as the process of “*interaction and mutual adaptation of migrants, asylum seekers, and beneficiaries of international protection as well as of the host society. The goal is to create societies with strong cohesion and achieve coexistence in terms of peace and mutual understanding. The integration of MNARs is a specific area and an integral part of the migration policy and the wider social policy of a state for its entire population*”<sup>12</sup>. The above depends directly on immigration management policy. It requires targeted and positive actions for the population concerned to be re-socialized in its country of hospitality and/or establishment.

It is vital to empower and promote the social, economic, and political inclusion of all, irrespective as it was mentioned above, of age, sex, disability, race, ethnicity, origin, religion, or financial or other status as increasing attention devoted to inclusion is a consequence of liberalization, and democratization.

Refugees’ integration is a complex and multidimensional construct, referring to integration into the economic, health, educational, and social contexts. “*Multiple factors contribute to how smooth refugees’ integration occurs, including their experiences, their physical and mental health, or social support*”<sup>13</sup>. In general, a lack of understanding of the diversity and the range of experiences refugees bring with them is an obstacle to their smooth integration into society. Protective factors that can support MNARs social integration include key resilience characteristics such as personal agency, beliefs that life has meaning, goal direction, a sense of purpose, and motivation. Refugees’ integration is a two-way process depending on how resourceful the individual is and how open the society is<sup>14</sup>.

The integration process concerns a complex “education” process, which firstly includes essential goods (reception, housing, access to health, education, social services and insurance, vocational reorientation, training, and adaptation to new professional conditions and requirements). Secondly, the integration concerns the gradual familiarity with attitudes, behaviors, and exchanges with the host country’s citizens. It thus, goes as far as the most advanced stages of social integration, such as the redefinition of cultural identity, the change of lifestyle, the con-

---

<sup>11</sup> Ministry of Integration Policy (2018). *Greece’ National Strategy for Integration*. 2018

<sup>12</sup> Coley, J., Godin, M., Morrice, L., Phillimore, J., Tah, C., (2019). *Integrating refugees: What works? What can work? What does not work? A summary of the evidence*. London: Home Office

<sup>13</sup> Ministry of Integration Policy (2018). *Greece’ National Strategy for Integration*. 2018

<sup>14</sup> Robila M., *Refugees and Social Integration in Europe* (dissertation). New York: City University of New York ;2018

sumer model and the building of family and social relations, public participation, and the political life of a country other than that of origin<sup>15</sup>.

In the case of the new entrant population, which has been granted international protection status, integration aims at “a *smooth transition from the applicant's protection regime to entry into the host society, through programs that combine their temporary accommodation with the provision of financial assistance, language courses, the possibility of entering the labour market, etc*”<sup>16</sup>. Similarly, in the migrant population, integration aims to speed up and more effectively ensure their non-discriminatory access to health, insurance, work, and education, improve the services provided to them, and ensure their public participation.

## 2. FACTORS

Research suggests that third-country nationals continue to face barriers in the education system, the labour market, and accessing decent housing. “*They are more at risk of poverty or social exclusion compared to host-country nationals, even when they are in employment*”<sup>17</sup>. MNARs level of integration and adaptation depends on several factors, including pre-migration experiences, the departure process, the post-arrival experiences, and the environment. “*Many refugees and asylum seekers have experienced severe pre-migration trauma, including mental and physical torture, mass violence and genocide, witnessing the killings of family members and friends, sexual abuse, kidnap of children, destruction, and looting of personal property, starvation and lack of water and shelter. The departure is also a complex endeavor, many times associated with life-threatening risks. Although arrival in a safe place provides initial relief, frustration sometimes develops as new problems emerge, such as family separation, language barriers, legal status, unemployment, homelessness, or lack of access to education and healthcare*”<sup>18</sup>.

Studies on obstacles to refugee integration in the European Union indicate that some of the significant impediments to integration experienced are racism and ignorance experienced at both personal and institutional levels.

Working with refugees needs a multi-professional approach and an accurate assessment of physical, emotional, social, and legal aspects. Professionals like health professionals must familiarize themselves with the cultural background and gain an understanding of the refugee communities. The mental health professional's task and the assistance offered must focus on helping the patients achieve their goals, overcome difficulties, etc. as part of a more comprehensive multi-sector collaboration with social workers, refugee organizations, housing, and employment agencies<sup>19</sup>.

---

<sup>15</sup> Ministry of Integration Policy (2018). *Greece' National Strategy for Integration*. 2018

<sup>16</sup> OECD (2018), *Working Together for Local Integration of Migrants and Refugees*, OECD Publishing, Paris. <http://dx.doi.org/10.1787/9789264085350-en>

<sup>17</sup> European Commission (2016). *Action Plan on the integration of third country nationals*. Strasbourg.

<sup>18</sup> European Commission (2016). *Action Plan on the integration of third country nationals*. Strasbourg.

<sup>19</sup> Robila M.(2018), *Refugees and Social Integration in Europe* (dissertation). New York: City University of New York

### 3. INTEGRATION

Successful integration is a process that happens over time, but most importantly, across many different policy areas. Refugee integration is a process that requires sincere efforts from third-country nationals to become self-sufficient and give back to their host society. Following are some of the most critical aspects that need to be taken under consideration regarding the inclusion of MNARs:

- Cultural orientation
- Language skills are intrinsic to refugee integration and wellbeing
- High-quality social connections
- Partnerships between migrant and refugee community organizations
- Effective/practical integration projects are tailored to the needs of refugees and involve long-term investment
- Recognizing the needs of different migrant groups
- Adaptable projects, developed from best practice, co-designed, co-delivered, and effectively evaluated
- Focusing on the community

According to the European Commission, integration policies work best, when they “*are designed to ensure coherent systems that facilitate participation and empowerment for everyone in society – third-country nationals and the communities into which they settle.*” This means that integration should go beyond participation in the labour market and master the host country's language: integration is most effective when it is anchored in what it means to live in diverse European societies. Integration is not just about learning the language, finding a house, or getting a job. Playing an active role in one's local, regional and national community, developing and sustaining real people-to-people contacts through social, cultural, and sports activities and even political engagement<sup>20</sup> as sufficient national reception conditions and policies and high standards treatment have profound implications for MNARs successful integration.

---

<sup>20</sup> European Commission (2016). *Action Plan on the integration of third country nationals*. Strasbourg.

#### 4. LGBTQI+ REFUGEES AND MIGRANTS

The persecution of people because of their sexual orientation and gender identity is not a new phenomenon. In the recent years, the number of asylum claims made by lesbian, gay, bisexual, transgender and intersex (LGBTQI+) individuals has increased and is continuously growing, many refugees and asylum seekers face discrimination, even on arrival in Europe. This has necessitated greater awareness among decision-makers of the specific experiences of LGBTQI+ asylum-seekers and a deeper examination of the legal questions involved<sup>21</sup>. LGBTQI+ individuals frequently keep aspects and sometimes large parts of their lives secret. Many will not have lived openly as LGBTQI+ in their country of origin and some may not have had any intimate relationships. Many suppress their sexual orientation and/or gender identity to avoid the severe consequences of discovery, including the risk of incurring harsh criminal penalties, arbitrary house raids, discrimination, societal disapproval, or family exclusion<sup>22</sup>.

The migrant transgender population is characterized by specific needs for the very condition of being a migrant or a refugee as a result of discrimination of sexual identity that hold a distinct help request, deserving of an appropriate response. It denotes a double vulnerability, which results in doubling exposure to discrimination: those linked to migration or asylum-seeking stigmas and those linked to one's sexual identity. These discriminations can be perpetrated both by the host community and by that of other asylum seekers and refugees<sup>23</sup>.

It is important to mention that there is a growing literature on how to work with and protect the individuals affected.

---

<sup>21</sup> UNHCR (2016). <https://www.unhcr.org/uk/lgbti-claims.html>

<sup>22</sup> UNHCR (2012). <https://www.unhcr.org/509136ca9.pdf>

<sup>23</sup> UNHCR, *Protecting Persons with Diverse Sexual Orientations and Gender Identities: A Global Report on UNHCR's Efforts to Protect Lesbian, Gay, Bisexual, Transgender, and Intersex Asylum-Seekers and Refugees*, December 2015, available at: <https://www.refworld.org/docid/566140454.html>



## CHAPTER 5: EMPLOYMENT TOOL FOR ENTREPRENEURSHIP

### 1. BRIEF INTRODUCTION

Considering that E4I project focuses on social and labour inclusion of MNARs, a good practice was to integrate entrepreneurship tool into the MOOC. More specifically, the entrepreneurship tool is NOT RELATED AT ALL and it was not chosen in relation to the previous chapters.

It is another chapter dedicated to entrepreneurship, and we consider it as a very good tool to used also for MNARs as well as any other person who is interested in using it for their benefit. Professionals helping MNARs integrate into the labour market can use this questionnaire together with the beneficiaries. The goal is to identify personal strengths and talents.

### SELF-ASSESSMENT TEST



#### QUESTIONS

1. In your words, describe what social inclusion means?
2. What are the most important factors that professionals need to take under consideration when involved in MNARs integration procedures?
3. Please name at least five (5) terms used under LGBTQI+ umbrella and describe their meaning.
4. When dealing with a GBV survivor what are, in your opinion, the first steps and set of questions you need to do?
5. Describe at least three (3) reasons why GBV occurs?
6. Name five (5) “Not to do” things that professionals must have in mind when dealing with GBV survivors

## ANSWERS

1. See chapter 1 (1.1, 1.2)
2. See chapter 1 (1.2, 1.3)
3. See chapter 3 (3.2)
4. See chapter 2 (2.3)
5. See chapter 2 (2.2)
6. See chapter 2 (2.4)

## 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



| <b>Længde og indsats</b>      |                                |
|-------------------------------|--------------------------------|
|                               | <b>Tid (timer og minutter)</b> |
| <b>Læsemateriale</b>          | 1 time og 30 minutter          |
| <b>Øvelser</b>                | 1 time og 00 minutter          |
| <b>Video- og lydmateriale</b> | 0 time og 05 minutter          |
| <b>Selvurdering</b>           | 0 time og 10 minutter          |
| <b>I alt for MOOC'er</b>      | 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<br>TØJER | TIDSP<br>UNKT | OPNÅEDE RESULTATER (MED DATO FOR<br>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 radikalisere 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 erhvervs erfaring 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 KVALIFIKATIONSKORTET<sup>24</sup>

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

---

<sup>24</sup> 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 omdefinerer 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:

| <b>Handlinger</b>   | <b>✓/ x</b> | <b>Kommentarer:</b> |
|---|-------------|---------------------|
| <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   |
|--|
| <b>Køn:</b> <input type="checkbox"/> Kvinde <input type="checkbox"/> Mand <input type="checkbox"/> Andet |
| <b>Alder:</b> ____   |
| <b>Nationalitet:</b> _____   |



**Evaluering:**

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

|   | 1<br>(Slet ikke) | 2<br>(Lidt) | 3<br>(Normal) | 4<br>(Enhel del) | 5<br>(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

problemstillinger<sup>2526</sup>. 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.

---

<sup>26</sup> 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 måneder<sup>27</sup>.

---

<sup>27</sup> 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.<sup>28</sup>

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.<sup>29</sup>

Den professionelle bør være opmærksom på opfølgningsmålene. 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).*

<sup>28</sup> 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).*

<sup>29</sup> 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.<sup>30</sup>

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.<sup>31</sup>

---

<sup>30</sup> 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*).

<sup>31</sup> 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.<sup>32</sup>

---

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>

<sup>32</sup> 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.