



**IMDi**

Integrerings- og  
mangfoldsdirektoratet

# Veiledningshefte om **Supported Employment-metodikk** rettet mot innvandrere



## Om veiledningsheftet

Arbeidsforskningsinstituttet (AFI) ved OsloMet gjennomførte i perioden 2016-2019 forsknings- og utviklingsprosjektet *Supported Employment i kvalifiseringstiltak for innvandrere* på oppdrag av IMDi.

Datagrunnlaget i prosjektet var erfaringer fra kvalifiseringstiltak i Oslo, Lørenskog og Sarpsborg. I fokus var introduksjonsprogrammet i fire kommuner eller bydeler og fire prosjekter for hjemmевærende innvandrerkvinner finansiert av tilskuddsordningen «Jobbsjansen».

Formålet med prosjektet var å undersøke om Supported Employment (SE) er en god tilnærming for arbeidsinkludering av flyktninger og innvandrere. Hovedfunnene presentert ifra sluttrapporten *Supported Employment i kvalifiseringstiltak for innvandrere – To år med metodeutprøving og metodeutvikling i åtte forsøksprosjekter*, var at SE kan være en god og målrettet metode for å sikre at flere innvandrere får varig jobb. Det anbefales at

norskstøtte, støtte til brukermedvirkning og støtte ved kulturforskjeller brukes som tilleggselementer på hvert av trinnene i *femtrinnsprosessen i SE*. Rapporten peker også på hvilke forutsetninger som må være til stede for å kunne iverksette SE-metodikk for denne målgruppen.

Jobbspesialistene som deltok i prosjektet utviklet også en håndbok kalt *Supported Employment for innvandrere med sammensatte bistandsbehov – Håndbok i målgruppespesifikke metoder og verktøy*, basert på funnene i prosjektet. Dette veiledningsheftet er hovedsakelig basert på sluttrapporten og den tilhørende håndboken og er ment å være mest mulig praktisk rettet.

Heftet bør brukes som et supplement til eksisterende litteratur, undervisnings- og opplæringsmateriale og verktøy innenfor Supported Employment. For eksempel verktøykassen fra European Union of Supported Employment (EUSE)<sup>1</sup>, og verdigrunnlaget som verktøykassen bygger på.

<sup>1</sup> EUSE (2010). *European Union of Supported Employment Toolkit*. Tilgjengelig på [euse.org](http://euse.org)

Veiledningsheftet er utviklet primært for jobbspesialister som jobber med innvandrere med sammensatte bistandsbehov etter en SE-metodisk tilnærming. I heftet er det tatt utgangspunkt i femtrinnsmodellen. Det er imidlertid også et mål at veiledningsheftet skal være til støtte og inspirasjon for andre veiledere som jobber med arbeidsinkludering av denne målgruppen.

Hovedfokus i dette heftet er å komme med utprøvde forslag til hvordan norskstøtte, støtte til brukermedvirkning og støtte ved kulturforskjeller kan brukes som tilleggselementer i hvert av stegene i femtrinnsprosessen i SE. Det anbefales imidlertid også å gjøre seg kjent med innholdet i hovedrapporten *Supported Employment i kvalifiseringstiltak for innvandrere – To år med metodeutprøving og metodeutvikling i åtte forsøksprosjekter*, som bakgrunnskunnskap for veiledningsheftet. Rapporten kan lastes ned [her](#).

Vi vil takke Tatiana Maximova-Mentzoni (PhD), seniorforsker ved Arbeidsforskningsinstituttet som

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

I tillegg ønsker vi å takke Kristin Gressberg, Jobbspesialist (NAV Bærum), Carine Bakken, Avdelingsleder – Arbeid og inkludering (Nav Ullensaker), Hege Jakobsen, enhetsleder for Enhet bolig, integrering og krisesenter, Moss kommune VOKS, Kompetanse Norge, Arbeids- og velferdsdirektoratet og Supported Employment Norge (SENO) for viktige bidrag i vårt arbeid med dette veiledningsheftet.

# Nærmere om målgrupper og begreper brukt i heftet

## Målgruppen for heftet

Heftet er primært tenkt å være en støtte for jobbspesialister, i oppfølging av arbeidssøkere som er tilknyttet NAV eller leverandører av tiltak til NAV. Heftet kan også brukes av ansatte i kommunale kvalifiseringstilbud, slik som programrådgivere i introduksjonsprogrammet eller veiledere i Jobbsjansen. I tillegg vil heftet kunne gi nyttig informasjon og inspirasjon til ansatte i voksenopplæringen med elever som deltar i SE-tiltak, og som skal samarbeide med jobbspesialister og arbeidsgivere om å gi oppfølging av elevene.

## Målgruppen for SE-oppfølging

I dette heftet bruker vi *kandidater* som en felles betegnelse på personer som får tilbud om oppfølging etter SE-metodikken eller elementer av SE. De har svært sammensatt bakgrunn med ulike rettigheter når det gjelder for eksempel norskopplæring, deltakelse i introduksjonsprogram og tiltak i regi av NAV. Kandidatene kan være nyankomne flyktninger eller innvandrere, som har rett

og plikt til å delta i introduksjonsprogram eller være elever i norskopplæring med rett/plikt eller plikt. Kandidatene kan være også flyktninger, innvandrere, eller arbeidssøkere med innvandrerbakgrunn som deltar i ulike tiltak i regi av kommunene eller NAV uten å ha rett/plikt eller plikt til norskopplæring.

## «Kultur» og «Kulturforskjeller»

Begrepet «kultur» er i heftet avgrenset til å handle om kandidatens kulturelle bakgrunn, som har sammenheng med å ha bakgrunn fra et annet eller kanskje flere andre land. Begrepet «Kulturforskjeller» slik det blir brukt i heftet omhandler da møtet mellom kandidatens bakgrunn og trekk ved «den norske kulturen». Det er gjort et bevisst valg å bruke begrepet på en slik snever måte i veiledningsheftet, sammenlignet med den videre bruken av av kulturbegrepet i SE hvor man blant fokuserer på den spesifikke kulturen på en gitt arbeidsplass og møtet med denne. Dette er gjort for å synliggjøre målgruppe-spesifikke bistandsbehov, og forslag til hvordan disse behovene kan møtes.

**«Norskopplæring» vs «Norskstøtte»**

- ◆ «*Norskopplæring*» refererer til opplæringen i norsk og samfunnskunnskap som kommunene har plikt til å tilby i henholdsvis introduksjonsordningen og norskopplæring for nyankomne innvandrere (jf. Introduksjonsloven)<sup>2</sup>. Norskopplæringen skal følge Læreplan i norsk og samfunnskunnskap for voksne innvandrere, og norsklærere med relevant kompetanse.
- ◆ «*Norskstøtte*» refererer til støtte kandidater kan få som ikke inngår i formell norskopplæring. En del

kandidater med innvandrerbakgrunn som har brukt opp sin rettighet, eller ikke har rett/plikt eller plikt til norskopplæring, vil fortsatt ha behov for en eller annen form for norskstøtte for å kunne få og beholde arbeid. Flerspråklig lærer, støtte fra fadder, gjerne fadder med samme morsmål, og støtte i engelsk kan være aktuelle metoder og verktøy. Jobbspesialisten, arbeidsgiveren, eventuell fadder på arbeidsplassen og/eller andre støttepillere for kandidaten kan bidra med norskstøtte i samarbeid med norsk-lærer, eller på egen hånd.

# Innhold

<b>Om veiledningsheftet</b>	<b>2</b>	<b>Målgruppespesifikke grep på trinn 3: Finne passende jobb</b>	<b>43</b>
<b>Nærmere om målgrupper og begreper brukt i heftet</b>	<b>4</b>	Støtte til brukermedvirkning på trinn 3	44
<b>Kort om Supported Employment-femtrinnsprosessen</b>	<b>7</b>	Norskopplæring eller norskstøtte på trinn 3	46
<b>Innvandrere med sammensatte bistandsbehov som målgruppe i SE</b>	<b>9</b>	Støtte ved kulturforskjeller på trinn 3	48
Typer bistandsbehov hos målgruppen	9	<b>Målgruppespesifikke grep på trinn 4: Samarbeid med arbeidsgiveren</b>	<b>51</b>
De målgruppespesifikke bistandsbehovene	11	Støtte til brukermedvirkning på trinn 4	52
Hvem bør få SE?	11	Norskopplæring eller norskstøtte på trinn 4	54
<b>Målgruppespesifikke grep i SE</b>	<b>14</b>	Støtte ved kulturforskjeller på trinn 4	57
Støtte til brukermedvirkning	14	<b>Målgruppespesifikke grep på trinn 5: Opplæring på og utenom arbeidsplass</b>	<b>61</b>
Norskopplæring eller norskstøtte	15	Støtte til brukermedvirkning på trinn 5	63
Støtte ved kulturforskjeller	16	Norskopplæring eller norskstøtte på trinn 5	65
<b>Målgruppespesifikke grep på trinn 1: Innledende kontakt og samarbeidsavtale</b>	<b>18</b>	Støtte ved kulturforskjeller på trinn 5	69
Støtte til brukermedvirkning på trinn 1	20	<b>Nærmere om metoder i etteroppfølging (trinn 5)</b>	<b>74</b>
Norskopplæring eller norskstøtte på trinn 1	22	Viktige aspekter i etteroppfølging	75
Støtte ved kulturforskjeller på trinn 1	25	Tydelige mål	75
<b>Målgruppespesifikke grep på trinn 2: Yrkeskartlegging og karriereplanlegging</b>	<b>28</b>	Relasjonsavhengig etteroppfølging	75
Støtte til brukermedvirkning på trinn 2	30	Oppfølgingsområder	75
Norskopplæring eller norskstøtte på trinn 2	33	Variasjon i metoder og aktiviteter	76
Støtte ved kulturforskjeller på trinn 2	36	Samarbeidsaktører under etteroppfølging	76
		<b>Referanser</b>	<b>78</b>

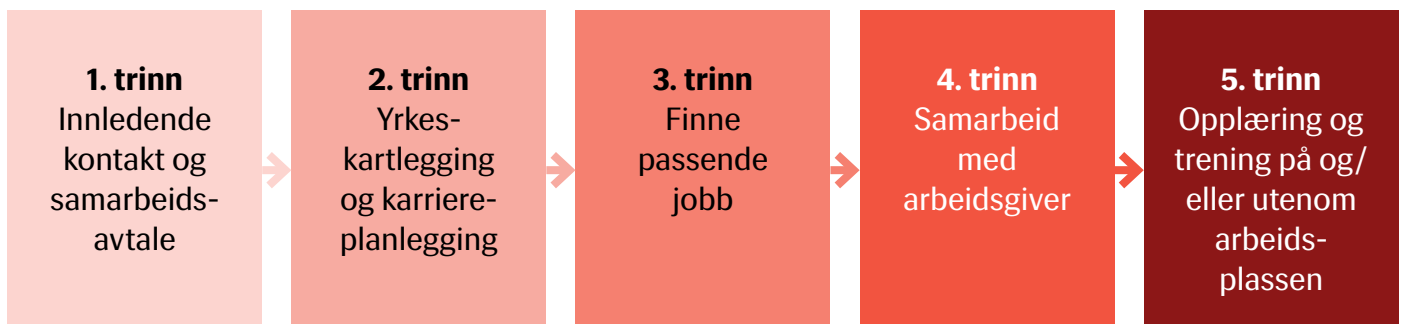
## Kort om Supported Employment – femtrinnsprosessen

Supported Employment (SE) er en felles betegnelse for en rekke tilnærminger til arbeidsinkludering, der de mest utbredte er femtrinnsprosessen, Individual Placement and Support (IPS) og Customized Employment. SE-femtrinnsprosessen forutsetter at en jobbspesialist jobber systematisk med arbeidsrettet oppfølging av arbeidssøkere og arbeidsgivere ved å ta i bruk fem trinn.

Selv om en femtrinnsprosess ofte skisseres med trinnene i bestemt

rekkefølge, vil en jobbspesialist i praksis gå fram og tilbake på de ulike trinnene i oppfølging av en arbeidssøker. Målet med oppfølgingen er å bistå arbeidssøkeren med å skaffe stabil tilknytning til ordinært arbeidsliv.

Femtrinnsprosessen benyttes av jobbspesialister for å sikre en jobbmatch «*match between the job seekers' skills and support needs and the requirements of the job/employer*» (EUSE 2010, s. 20).



**«Fremgangsmåter som ikke inkluderer alle stegene i femtrinnsprosessen, er ikke Supported Employment.»**

(SEQF 2018)

EUSE har nylig oppdatert definisjonen av SE ved å tydeliggjøre de fire dimensjonene<sup>3</sup> i SE-oppfølgingen «place – train – maintain – progress»:

**1. Finne en aktuell jobbmatch**

– finne en passende jobb og arbeidsplass med muligheter for sysselsetting.

**2. Opplæring og støtte på arbeidsplassen**

– gi støtte til å lære arbeidsoppgaver, som én-til-én-støtte fra en jobbspesialist. Jobbspesialisten er på arbeidsplassen for å identifisere opplæring og støtte som trengs.

**3. Beholde jobb**

– etter at arbeidsforholdet er etablert, fortsetter jobbspesialisten med å følge opp både arbeidssøkeren og arbeidsgiveren for å sikre at deres behov er tilfredsstillt.

**4. Støtte til videre karriereutvikling**

– jobbspesialisten støtter personen og følger opp den videre karriereutviklingen.

---

3 Definisjon av Supported Employment av EUSE: [euse.org](http://euse.org)

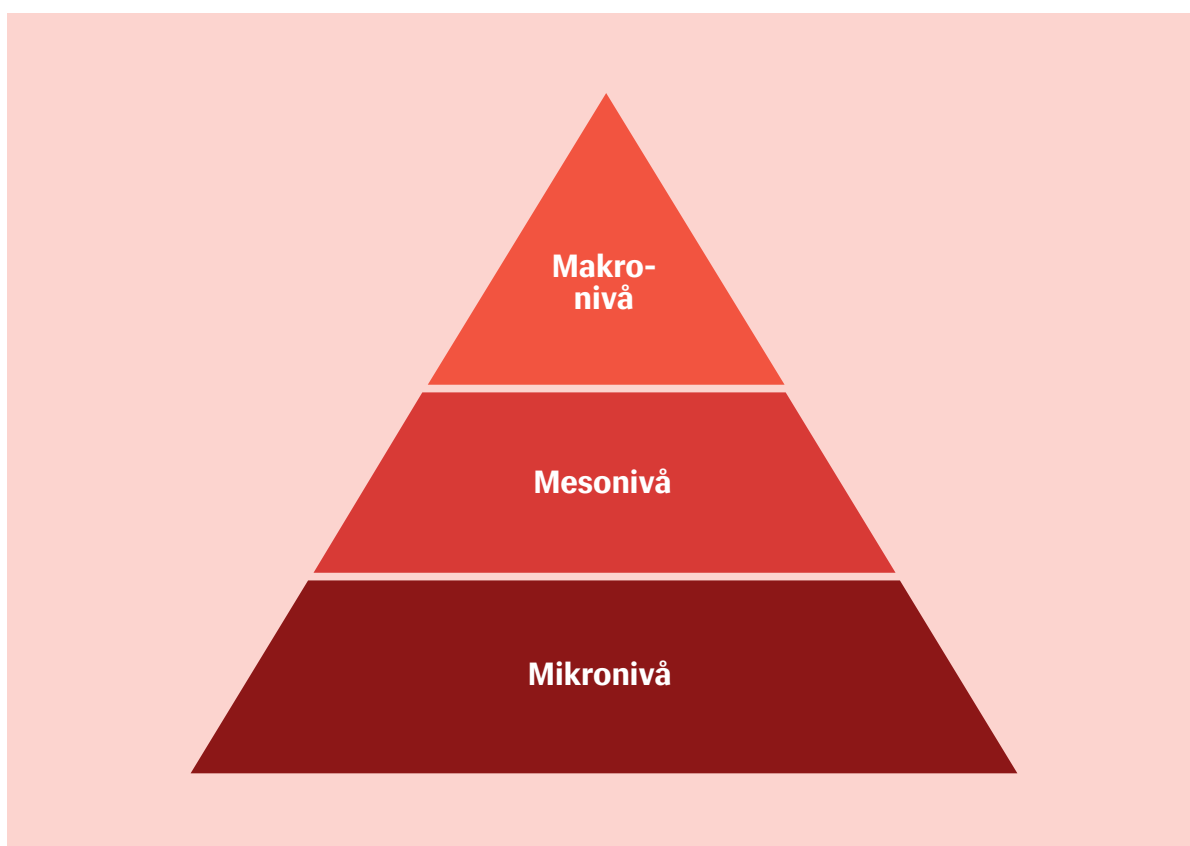


# Innvandrere med sammensatte bistandsbehov som målgruppe i SE

## Typer bistandsbehov hos målgruppen

Erfaringer fra forskningsprosjekt «Supported Employment i kvalifiseringstiltak for innvandrere» (Maximova-Mentzoni mfl. 2019) viser

at bistandsbehovene hos målgruppen er svært komplekse, sammensatte og varierte. Oppsummert framkommer sammensatte bistandsbehov hos målgruppen som konsekvenser av utfordringer de møter på ulike nivåer.



**Utfordringer:****Makronivå**

- ◆ i møte med storsamfunnet:
  - regelverk, krav og plikter
  - institusjonelle normer
- ◆ kjennetegn ved arbeidsmarkedet:
  - høye og/eller spesifikke formelle krav til ulike yrker
  - utnyttelse og forskjellsbehandling

**Mesonivå**

- ◆ i kontakt med det lokale arbeidsmarkedet, for eksempel utstrakt bruk av og forventning om praksis
- ◆ i samhandling på arbeidsplassen
- ◆ arbeidsgiveres utfordringer med å inkludere målgruppen
- ◆ manglende samordning i støtteapparatet og varierende kvalitet på tjenestetilbudet
- ◆ knyttet til møtet mellom ulike kulturer
- ◆ familiesituasjon

**Mikronivå**

- ◆ begrensede norskferdigheter
- ◆ lite eller ingen arbeidserfaring
- ◆ begrenset jobbsøkerkompetanse
- ◆ lite eller ingen formell utdanning
- ◆ kompetanse som ikke verdsettes i Norge
- ◆ helseutfordringer, avklarte og uavklarte
- ◆ lav selvtillit
- ◆ dårlig økonomi

**Behov og bistand<sup>4</sup>:****Makronivå**

- ◆ bistand i møte med samfunnets lover, regler, plikter, rettigheter og forventninger
- ◆ informasjon og veiledning i møte med regler i norsk arbeidsliv
- ◆ informasjon, veiledning og støtte for å unngå diskriminering i arbeidslivet

**Mesonivå**

- ◆ tilrettelagte kartleggingsverktøy
- ◆ helhetlig oppfølging og samarbeid rundt livssituasjonen. herunder økonomi, arbeid, helse, bolig, familie og omsorgsoppgaver
- ◆ bedre samordning av virkemidler fra tiltaksapparatet
- ◆ tettere oppfølging av støtteapparatet
- ◆ støtte og oppfølging på arbeidsplassen
- ◆ arbeidsrettet norskopplæring eller norskstøtte
- ◆ støtte til brukermedvirkning
- ◆ støtte for å beherske kulturforskjeller

**Mikronivå**

- ◆ styrking av norskferdighetene
- ◆ helsefremmende tiltak
- ◆ kunnskap om arbeidslivet i Norge, som skrevne og uskrevne regler
- ◆ erfaring og kvalifikasjoner som er etterspurt i arbeidslivet
- ◆ økt formell kompetanse
- ◆ å styrke selvfølelse og selvtillit

4 For nærmere beskrivelse av ulike typer bistandsbehov hos målgruppen se kapittel 2 i Maximova-Mentzoni, T., Spjelkavik, Ø, Frøyland, K., Schafft, A. og Egeland, C. (2019) *Supported Employment (SE) i kvalifiseringstiltak for innvandrere – To år med metodeutprøving og metodeutvikling i åtte forsøksprosjekter* (Arbeidsforskningsinstituttet AFI Rapport 02:2019), tilgjengelig på [imdi.no](http://imdi.no)

## De målgruppespesifikke bistandsbehovene

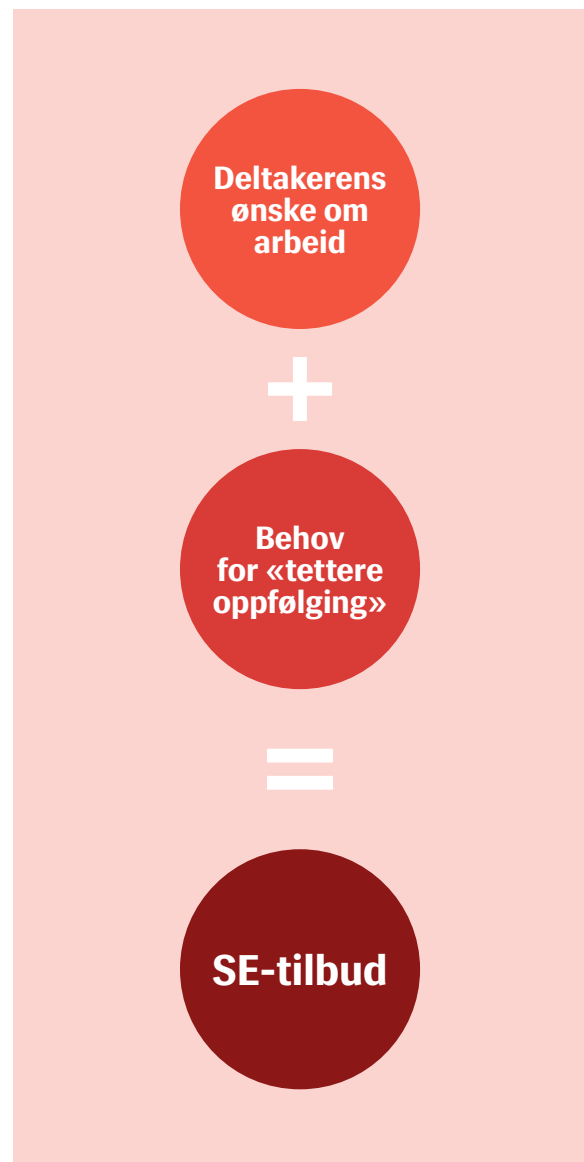
Et av hovedfunnene i rapporten *Supported Employment i kvalifiserings-tiltak for innvandrere* er at innvandrere med sammensatte bistandsbehov på noen områder skiller seg fra andre målgrupper i SE (Maximova-Mentzoni mfl. 2019). Dette gjelder:

- ◆ behov for norskopplæring eller norskstøtte
- ◆ behov for støtte ved kulturforskjeller
- ◆ behov for støtte til brukermedvirkning

For denne målgruppen anbefales jobb-spesialisten å følge opp rundt 15 deltaker. Antall deltakere kan justeres ut fra en helhetlig vurdering i tråd med prinsipper og verdier i SE.

## Hvem bør få SE?

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



Behovet kan framkomme for eksempel hos:

- ◆ kandidater som ønsker å prøve ut nye tiltak. Ofte etter å ha deltatt i ulike tiltak uten å oppnå stabil tilknytning til arbeidslivet eller god progresjon i kvalifiseringsløpet
- ◆ kandidater som står i fare for å falle ut av et pågående kvalifiseringsløp
- ◆ kandidater som av ulike årsaker ikke ønsker å ha praksis som arbeidsrettet tiltak
- ◆ kandidater med ekstra utfordringer knyttet til hjemmesituasjonen, som for eksempel store omsorgsoppgaver eller negativ sosial kontroll i familien
- ◆ kandidater som trenger tettere oppfølging på arbeidsplassen enn det som normalt tilbys ved tiltak i ordinært arbeidsliv (*praksis* er det mest brukte tiltaket her), som selv ikke klarer å dra nytte av praksis eller ikke klarer å fremstå som potensielle kandidater for ansettelse
- ◆ kandidater med begrensede norskerdigheter, lav jobbsøkerkompetanse, og/eller manglende arbeidserfaring fra Norge og/eller hjemlandet
- ◆ kandidater som har helseutfordringer, men som kan jobbe redusert

Prinsippet om «ingen ekskludering» i SE gjelder også for denne målgruppen. I utgangspunktet er det alltid deltaker som skal ta valget om SE-oppfølging

er et hensiktsmessig og ønsket tiltak. Noen av de viktigste prinsippene i SE handler om retten til å ta informerte valg og retten til medbestemmelse. I praksis er det imidlertid noen forhold som kan virke ekskluderende. Det kan gå på nivået på kandidatens norskerdigheter, kommunikasjonsferdigheter, tilgjengelig informasjon om tilbudet og alternativene, og oppfattelsen av hvorvidt valget er «fritt», eller om det vil få negative konsekvenser. Det er heller ikke ubegrenset tilgang i NAV eller i kommunene på jobbspesialister, og det vil slik sett være behov for å vurdere på systemnivå hvem som skal få tilbud om SE-oppfølging.

De nevnte risikoene for ekskludering vil gjelde for flere målgrupper for SE, men noen av risikoene vil særlig kunne gjelde innvandrere med sammensatte bistandsbehov. Det er viktig å være oppmerksom på dette ved vurdering av hvem som skal få et tilbud om SE-oppfølging. For eksempel må behovet for å bruke tolk vurderes gjennom hele prosessen. For råd og veiledning om bruk av tolk i offentlig sektor, samt Nasjonalt tolkeregister som gir oversikt over kvalifiserte tolker, besøk [imdi.no/tolk](https://imdi.no/tolk)

I det videre vil vi følge en casebeskrivelse for å illustrere kandidatens bistandsbehov og oppfølgingen av kandidaten.



*Alina kom som flyktning fra Afghanistan til Norge, sammen med sin mann Hasim og deres tre små barn. Hun er 30 år gammel. Utdanningsbakgrunnen hennes er 8 års grunnskole. Etter det måtte hun hjelpe til på gården hjemme hos sine foreldre frem til hun giftet seg i en alder av 19 år.*

*Hun har fullført introduksjonsprogrammet, hvor hun har vært i praksis i kantine for å praktisere norsk samtidig som hun har gått på norskundervisning på voksenopplæringen. Alina avsluttet introduksjonsprogrammet uten å komme i jobb eller å starte i utdanning, og hun ble tilbudt videre oppfølging av NAV, gjennom det arbeidsrettede programmet «Jobbsjansen».*

*Alina ble etter hvert henvist til en jobbspesialist på bakgrunn av lite progresjon i utviklingen av norskferdigheter, samt en antakelse om sosial kontroll fra mannen, som man dessverre ikke hadde fått helt klarhet i. Programrådgiveren i introduksjonsprogrammet beskrev henne som sliten, og hun hadde høyt fravær ved tidligere praksisplass og på skolen. Det vurderes at hun har sammensatte bistandsbehov.*

*Hun får tilbud om SE for å kunne få tettere oppfølging og lære mer norsk. Hun sier hun veldig gjerne vil jobbe, men er usikker på hva hun kan jobbe med. Det må hun og jobbspesialisten finne ut, og de må se nærmere på tidligere kartlegging for å se hvilke utfordringer og muligheter hun har. Mannen hennes mener hun må finne seg en jobb i butikk eller barnehage.*



# Målgruppespesifikke grep i SE

## Tre tilleggselementer til femtrinnsprosessen

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



**Støtte til brukermedvirkning**



**Norskopplæring og norskstøtte**



**Støtte ved kulturforskjeller**



## Støtte til brukermedvirkning

Brukermedvirkning er et grunnleggende element i SE, og er en av de åtte kjerneverdiene i femtrinnsmodellen. Begrepet kan tolkes som den enkeltes rettigheter og muligheter til å påvirke for eksempel valg av tiltak, eller aktivt styre utforming og gjennomføring av sin plan. Brukermedvirkning kan også forstås som en form for dialog, der erfaringer drøftes, spørsmål legges fram til diskusjon og meninger utveksles. Det forutsetter samhandling mellom likeverdige parter, her: jobbspesialisten og kandidaten, for å finne fram til hvilke plan eller tiltak som er nyttig for kandidaten.

Målgruppen innvandrere med sammensatte bistandsbehov skiller seg ikke fra andre målgrupper for SE når det gjelder behovet for støtte til brukermedvirkning generelt. Det er likevel viktig for jobbspesialisten å være bevisst på nyansene i behovene når de følger opp kandidater i målgruppen.

Mange i målgruppen kommer fra land med høy maktavstand i relasjoner og er vant ved hierarki, hvor den som har lite makt er avhengig av den som har mer makt. Møtet mellom jobbspesialist og arbeidsgiver og kandidat kan til en viss grad innebære et maktaspekt hvor arbeidsgiver og jobbspesialisten har makt på vegne av systemet.

Mange i målgruppen kommer også fra et kollektivistiske samfunn hvor gruppens behov veier tyngre enn individets. Dette kan bidra til å gjøre det utfordrende å ta avgjørelser på egne vegne, eller å fokusere egen utvikling. Noen vil også kunne oppleve det som uhøflig og upassende å være uenig eller å legge fram krav overfor jobbspesialisten eller arbeidsgiver.

Medvirkning handler også om ressurser. Man trenger å besitte de nødvendige ressursene for å kunne ta eierskap over, eller påvirke sin sak. Utfordringer ved å oppnå reell brukermedvirkning med målgruppen kan ligge både i kulturforskjeller og begrensede norskferdigheter. Det kan bli forsterket av manglende kunnskap og kompetanse hos kandidaten, eller hos jobbspesialisten. Begrensede norskferdigheter, lite innsikt i det norske samfunnet og manglende kunnskap om arbeidslivet kan gi liten reell mulighet til medvirkning og selvbestemmelse. Konsekvensen kan bli at jobbspesialister tar beslutninger på vegne av kandidaten.

For økt brukermedvirkning er det viktig med tillitsfulle relasjoner, bruk av tolk ved behov, og et samarbeid basert på respekt og likeverdighet. Det handler også om å styrke kandidatens innsikt i egne ressurser og å legge forholdene til rette for at disse blir tatt i bruk.



## Norskopplæring eller norskstøtte

Mange personer i målgruppen har av ulike årsaker begrensede norskferdigheter. Årsakene kan være varierende kvalitet på opplæringstilbudene, et norskopplæringstilbud som ikke er tilpasset personer med lite skolegang, helseutfordringer, lærevansker eller andre faktorer. Norskopplæring eller norskstøtte i forbindelse med SE handler om å ta i bruk ulike metoder og verktøy for å bidra til at kandidaten utvikler sine norskferdigheter i tilknytning til en ordinær arbeidsplass, og være tilrettelagt slik at kandidaten tilegner seg yrkeskompetanse og norskferdigheter for å nå målet om varig arbeid. Det bør lages en plan for norskopplæringen eller norskstøtten med tydelige mål for deltakeren og arbeidsgiveren, som en del av kandidatens handlingsplan.

Det vil være både kandidater som fortsatt har rett/plikt eller plikt til norskopplæring

som vil kunne få opplæring og oppfølging av norsklærer, og kandidater som trenger bistand for å utvikle sine norskferdigheter uten å ha disse rettighetene (jf. innledningen til heftet). Uansett hvilket tilbud disse kandidatene har rett til er det viktig at norskopplæringen eller norskstøtten og den arbeidsrettede opplæringen og oppfølgingen er godt integrert.

Norskopplæring eller norskstøtte skal tilbys og tilpasses kandidatens ulike behov eller rettigheter. Noen viktige prinsipper for kandidater som deltar i norskopplæring er:

- ◆ tett samarbeid mellom jobbspesialisten og norsklæreren, samt eventuell programrådgiver i introduksjonsprogrammet, veileder i NAV eller annen primærkontakt i kommunen
- ◆ god integrering av arbeidsrettet norskopplæring i klasserom, samt opplæringen og utføringen av arbeidsoppgaver på arbeidsplassen.

Dersom kandidaten ikke har rett til norskopplæring etter introduksjonsloven bør det undersøkes om NAV eller kommunen kan finansiere norskopplæringen. Norskopplæring som finansieres av NAV eller kommunen bør gjennomføres etter **Kvalitetsstandarder for norskopplæring utenfor introduksjonsloven**, som Kompetanse Norge har utviklet.

Om kandidaten ikke har rett til norskopplæring, kan jobbspesialisten ta i bruk metoder for norskstøtte, fortrinnsvis i samarbeid med en norsklærer med kompetanse i norsk som andrespråk. Skal en jobbspesialist gi norskstøtte uten tett samarbeid med en norsklærer, bør prosessen med en kandidat starte med å innhente anbefalinger om metoder og verktøy fra en norsklærer med kompetanse i norsk som andrespråk, og fra kilder som det vises til i dette heftet. Særlig e-læringskurset *Språk i Arbeid*, som er utviklet av Kompetanse Norge, og i utgangspunktet er rettet mot arbeidsgivere og faddere på arbeidsplassen vil være nyttig å gjennomføre. Kurset er tilgjengelig [her](#). Dette bør gjøres for å sikre at norskstøtten gjennomføres på en måte som er tilpasset deltakerens forutsetninger for læring.



## Støtte ved kulturforskjeller

Kulturforskjeller kan gjøre seg gjeldende i sammenhenger der mennesker med ulike kulturelle verdier møtes for å samhandle. Det kan for eksempel være i møte mellom kollektivistiske og individualistiske verdier, høykontekstuell og lavkontekstuell kommunikasjon<sup>5</sup> eller stor og liten maktavstand i samfunnet

5 I høykontekstuell kommunikasjon må det som blir formidlet sees i sammenheng med livet rundt personen, familien, hvordan familien lever, økonomi, bosted osv. I lavkontekstuell kommunikasjon sies ting mer eksplisitt og direkte, og personen presenterer seg selv som individ. Sammenhengen man lever i er ikke så viktig. Kilde: Roux, H.B., Wiig, I. og Svisdahl, K. (2013) *Karriereveiledning for flerkulturelle brukergrupper*. Hentet fra [veilederforum.no](http://veilederforum.no)



man har vokst opp i. Slike møter kan gjøre de involverte personene usikre. Det kan hemme dialogen og utløse irritasjon og fordommer, og de involverte kan komme i forsvarsposisjon. Slike situasjoner kan både deltakere og arbeidsgiver oppleve.

For å kunne forstå andres væremåter må jobbspesialisten ha kunnskap og bevissthet om egne verdier og holdninger, og om egen atferd. Ikke minst trenger jobbspesialisten denne bevisstheten om egne fordommer og forenklinger som blir utfordret i møte med kandidater som tenker og handler annerledes enn vedkommende er vant ved. Tverrkulturell kommunikasjon, mangfoldsledelse i flerkulturelle organisasjoner og kultursensitivitet er viktig i veiledning og oppfølging av både kandidater og arbeidsgiver.

Ved oppfølging av arbeidssøkere fra målgruppen er det også viktig at jobbspesialisten er bevisst på at eventuelle utfordringer på arbeidsplassen ikke nødvendigvis skyldes kulturforskjeller. Det å ha sin første jobb og å være ny på en arbeidsplass kan i seg selv være utfordrende. Hver enkelt kandidat bærer med seg sin egen oppdragelse,

sine kunnskaper og erfaringer. Jobbspesialisten må ha individet i fokus, foran å tillegge kandidatens atferds gruppebaserte forklaringer.

Det er også viktig å ha et reflektert forhold til «kulturtolking». Yrkesetikken for tolking i offentlig sektor sier eksplisitt at en tolk ikke skal gjøre annet enn å tolke det som blir sagt, altså ikke opptre som fagperson eller kulturell ekspert. «Kulturtolking» er på andre siden en oppgave det ikke finnes formelt kvalifiserte utøvere til. Oppgaven med kulturell veiledning ved arbeidsrettet oppfølging av personer med innvandrerbakgrunn ivaretas vanligvis av de ansvarlige fagpersonene. Ved SE-oppfølging vil dette være jobbspesialisten i samarbeid med eventuell programrådgiver i introduksjonsprogrammet, veileder i NAV eller andre primærkontakter i kommunen, men også arbeidsleder og kollegaer på arbeidsplassen. Det er i denne sammenhengen svært viktig med *god* bruk av *kvalifisert* tolk ved behov for å bruke tolk. For råd og veiledning om bruk av tolk i offentlig sektor, samt Nasjonalt tolke-register som gir oversikt over kvalifiserte tolker, besøk [imdi.no/tolk](http://imdi.no/tolk).

## Målgruppespesifikke grep på trinn 1:

### Innledende kontakt og samarbeidsavtale

I Verktøykassen framkommer det at personer i SE-oppfølging skal ønske å komme seg i arbeid. Ønsket om arbeid kommer ikke nødvendigvis tydelig til uttrykk hos alle arbeidssøkende, og kandidaten kan derfor fremstå som lite interessert i tilbudet om SE. Når det gjelder målgruppen innvandrere med sammensatte bistandsbehov kan dette skyldes forhold som:

- ◆ Kandidaten har få eller ingen referanserammer til arbeidslivet i Norge. Dette er ikke spesielt for denne målgruppen for SE, men det som er spesifikt er at personene i målgruppen har flyttet til et nytt land og må etablere seg på nytt. Mange vil oppleve statusfall, og at tidligere arbeidserfaring og kompetanse ikke blir verdsatt i Norge.
- ◆ Kandidaten kan ha utfordringer med å forene sine oppfatninger om forventinger, rettigheter og plikter knyttet til å være i arbeid, med ønsker for livet for øvrig. Særlig det å skulle kombinere familieliv og arbeid.

- ◆ Begrepet «arbeid» kan være kulturelt betinget og oppfattes ulikt.

Jobbspesialistens oppgave blir da å fange opp slike forhold, og drøfte reelle eller antatte utfordringer slik at kandidaten kan bygge opp og uttrykke sitt ønske om arbeid.

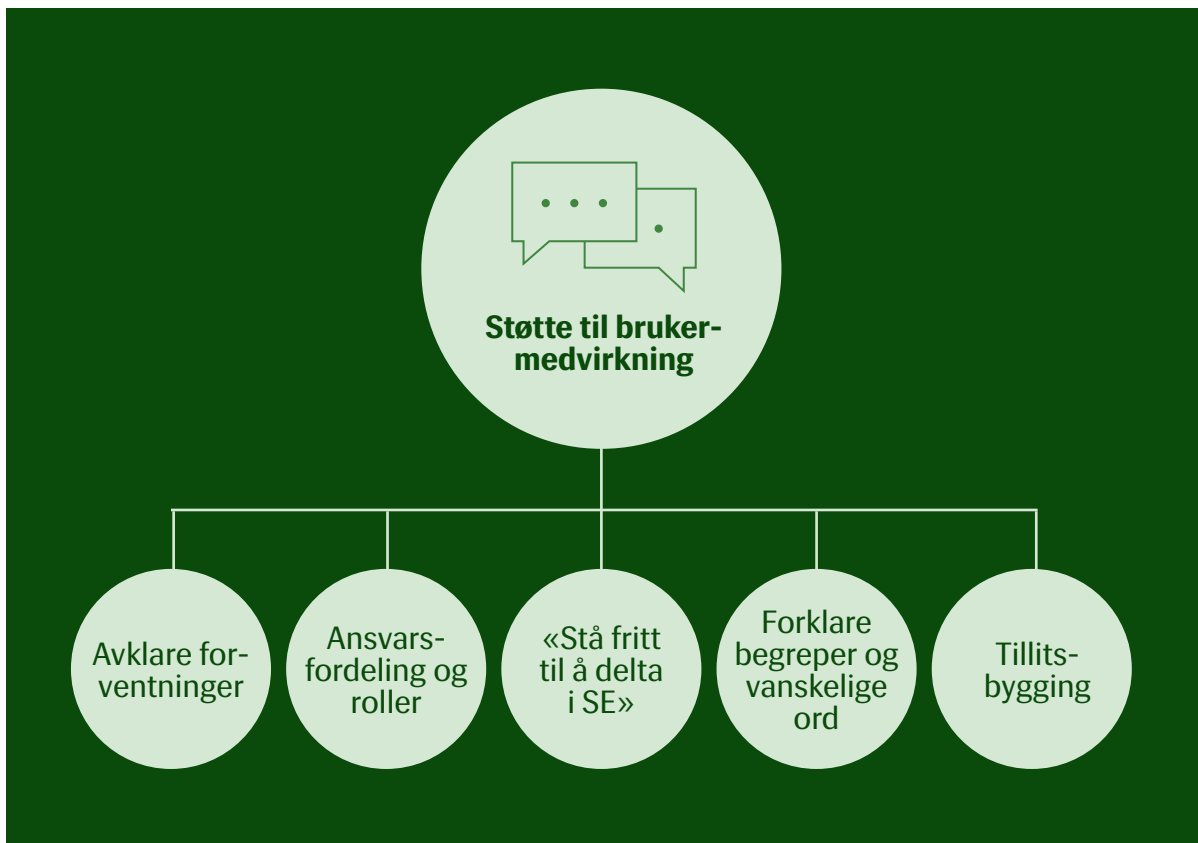
Foreta gjerne allerede nå en enkel «kartlegging». Hensikten med denne vil være å

- ◆ bli kjent med kandidaten
- ◆ identifisere nivået på norskferdighetene, utdanningsbakgrunnen til kandidaten og forutsetninger for læring
- ◆ få innsikt i verdier og kulturforskjeller
- ◆ få fram jobbønsker
- ◆ fange opp selvopplevde begrensninger
- ◆ få tak i det som understøtter motivasjon for arbeid



Foto: Tatiana Maximova-Mentzoni

*Jobbspesialistens målsetting med det første møtet er å etablere kontakt, fortelle om SE-tilbudet og bygge tillit. Samtalen handler om hva samarbeidet med jobbspesialisten innebærer, og at det er kandidaten selv som bestemmer. Mange kandidater er ikke vant med å ta egne valg. Under en samtale som dette er det viktig å bruke god tid, forenkle språket, bruke tolk ved behov og å gi kandidaten tid til å tenke og respondere. Jobbspesialisten oppmuntrer også kandidaten til å fortelle om sine ønsker og drømmer for livet i Norge. Når møtet er over, har jobbspesialisten fått et første inntrykk av kandidatens interesser, nettverket, norskferdigheter og jobbønsker. De blir enige om å møtes igjen om kort tid for å snakke om prosessen videre.*



## Støtte til brukermedvirkning på trinn 1

Det er mye informasjon og mange vanskelige begreper som kandidatene må forstå og forholde seg til. Det er jobbspesialistens oppgave å gi informasjon på språk kandidat forstår, for å sikre kandidatens medvirkning og selvbestemmelse.

Det er også viktig å avklare rolle- og ansvarfordeling mellom jobbspesialisten og eventuelt andre personer i støtteapparatet som kandidaten får oppfølging av. For eksempel programrådgiver i introduksjonsprogrammet, veileder i NAV, saksbehandler i sosialtjenesten og lærer i voksenopplæringen.

Bruk fortrinnsvis tolk i det første møtet, for å sikre at kandidaten forstår og får formidlet det kandidaten ønsker.

Diskuter også hva det betyr at deltakelse i SE er frivillig. Utfordringen her kan være at kandidaten har deltatt i andre tiltak før, som ikke nødvendigvis ble opplevd som frivillig.

- ◆ Hva skjer om kandidaten takker nei til tilbudet om SE? Hva slags tilbud får kandidaten da?

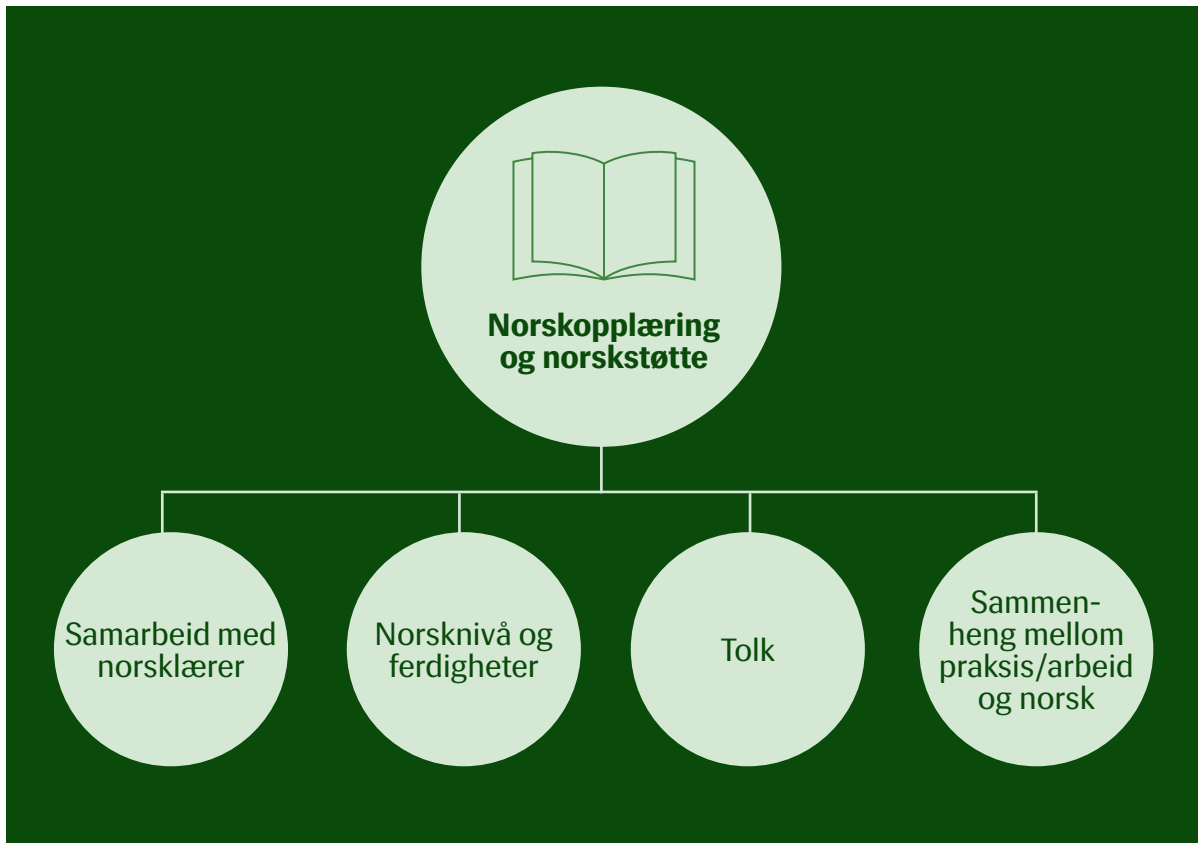
- ◆ Forklar hva som forventes av bruker-medvirkning. For eksempel: «Jeg som er jobbspesialist forteller om ulike alternativer, men du som er kandidat bestemmer» eller «vi jobber i team; jeg gjør mine oppgaver – du gjør dine».

Det er viktig å bruke tid på tillitsbygging, og å ha et individuelt utgangspunkt. Noen kandidater tar det lengre tid å skape en god kontakt med, mens andre ønsker å tenke over om de vil være med i SE.



### Råd og tips

- ◆ Sørg for at relevant informasjonsmaterieell er tilgjengelig på forskjellige språk hvis mulig.
- ◆ For råd og veiledning om bruk av tolk i offentlig sektor, samt Nasjonalt tolkeregister som gir oversikt over kvalifiserte tolker, besøk [imdi.no/tolk](https://imdi.no/tolk)
- ◆ Bruk gjerne mer uformelle rammer for møter enn det som tradisjonelt er vanlig, for å bli kjent og skape tillit. Møt hverandre for eksempel på kafé, eller gå en tur sammen. Om det er mest hensiktsmessig å møtes på et kontor, kan en kopp kaffe eller te være det som skal til for å skape en mer uformell atmosfære.
- ◆ Bruk gjerne konkrete eksempler ved forklaring av rolle- og ansvarsfordelingen ved deltakelse i SE.
- ◆ Bruk gjerne visuelle virkemidler, som en enkel tegning, ved forklaring av rolle- og ansvarsfordelingen ved deltakelse i SE.
- ◆ Jobbspesialisten kan gjerne fortelle om egne erfaringer og egen livshistorie for å bli kjent, men med en bevissthet om grensene mellom «det personlige» og «det private» og hva som er relevant og interessant for kandidaten å vite.
- ◆ Noen kandidater vil kanskje tenke seg om og lese igjennom kontrakten alene eller sammen med familien, før de undertegner. Dette bør det bli gitt anledning til.



## Norskopplæring eller norskstøtte på trinn 1

I forbindelse med den første kontakten er det viktig å identifisere nivået på de ulike norskerferdighetene til kandidaten: muntlig, lytte, lesing og skriving. Dette er nyttig informasjon når man skal finne arbeidsplass, finne ut hvilke arbeidsoppgaver som passer for kandidaten, og hvilken opplæring eller støtte kandidaten har behov for. Jobbspesialisten bør slik sett innhente informasjon på norsknivået fra tidligere kartlegginger, og dersom det ikke er gjort en relativt nylig vurdering av kandidatens norsknivå bør dette kartlegges. Kartleggingen bør da utføres av noen som har kompetanse i å kartlegge norskerferdigheter.

Norsknivåene som brukes i opplæringen etter Læreplan i norsk og samfunnskunnskap for voksne innvandrere er hentet fra Det felles europeiske rammeverket for språk. I 2018 ble det utgitt et tillegg til rammeverket (Companion volume to the Common European Framework of Reference for Languages<sup>6</sup>) som beskriver nivåene i norsk ytterligere og presiserer noen ting fra det opprinnelige rammeverket fra 2001.

I tillegg er nivåene i norsk illustrert slik det er vist i figuren under, for å gi en bedre beskrivelse av hvordan nivåene utfyller hverandre og at nivåene blir bredere og

6 [rm.coe.int/cefr-companion-volume-with-new-descriptors](http://rm.coe.int/cefr-companion-volume-with-new-descriptors)

mer omfattende jo lenger opp i nivåene en kommer. Forskjellen mellom nivåene bør ikke ses på som en stige eller trapp fordi forholdet mellom dem endres og utvides oppover i skalaen. Avstanden mellom nivå A2 og B1 er for eksempel større og mer omfattende enn avstanden mellom nivå A1 og A2.

Når man lærer språk, vil man som regel lære de forskjellige ferdighetene i ulikt tempo. For de fleste vil det være lettere å forstå enn å snakke eller skrive selv. På de formelle Norskprøvene<sup>7</sup> testes derfor lytteforståelse, leseforståelse, skriftlig og muntlig produksjon, og kandidaten kan oppnå ulikt nivå i de ulike ferdighetene. Dette gjør at arbeidsgivere kan stille differensierte krav. For eksempel kan man

kreve et bestemt nivå i muntlige norskferdigheter og et annet, eller ikke noe krav, i skriftlige norskferdigheter. Dette bør man ta utgangspunkt i når man skal finne arbeidsplass tilpasset deltakerens norskferdigheter. For tips til andre faktorer arbeidsgivere bør vurdere når de setter krav til norskferdigheter, kan temasiden til arbeidsgivere om dette være nyttig:

[kompetansenorge.no](https://kompetansenorge.no)

Det er viktig i denne fasen å etablere et godt og tett samarbeid og sette i gang oppfølgingsmøter med kandidatens eventuelle norsklærer på voksenopplæringen. Undervisning på skolen og arbeid/praksis skal vært godt integrert og bygge på hverandre<sup>8</sup>.

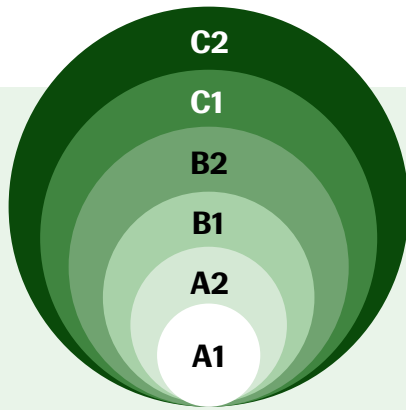


### Råd og tips

- ◆ Bruk tolk om du eller deltakeren mener det er behov for det. For råd og veiledning om bruk av tolk i offentlig sektor, samt Nasjonalt tolkeregister som gir oversikt over kvalifiserte tolker, besøk [imdi.no/tolk](https://imdi.no/tolk)
- ◆ Tips for hvordan å kommunisere godt muntlig med en kandidat med begrensede norskferdigheter:
  - Snakk langsomt og tydelig (ikke høyt!).
  - Bruk dagligdagse ord og uttrykk, unngå fagtermer og fremmedord.
  - Bruk kroppsspråk.
  - Bruk bilder.
  - Bruk korte setninger.
  - Gi kandidaten tid og mulighet til å bekrefte eller avkrefte.
  - Gjenta det som blir sagt.
  - Oppmuntre kandidaten til å bruke hjelpemidler som kroppsspråk, bilder, oversettelsesverktøy etc.
  - Bruk digitale verktøy for å skape forståelse der det er mulig.

<sup>7</sup> Læreplan i norsk og samfunnskunnskap for voksne innvandrere beskriver nivåene A1, A2, B1, B2 og C1. Norskprøven måler i dag ferdigheter opp til nivå B2, men vil bli utvidet til å inkludere nivå C1 i løpet av høsten 2020.

<sup>8</sup> Mer om temaet: [kompetansenorge.no](https://kompetansenorge.no)



*Nivåene slik de er illustrert i Companion volume to the Common European Framework of Reference for Languages (2018).*

Under følger en kort forklaring av hva de ulike nivåene innebærer, som er formulert av Kompetanse Norge

**A1:** Personen kan forstå og bruke kjente, dagligdagse uttrykk og svært enkle utsagn for å dekke grunnleggende behov. Kan delta i en samtale på en enkel måte hvis samtalepartneren snakker langsomt og tydelig og er innstilt på å hjelpe.

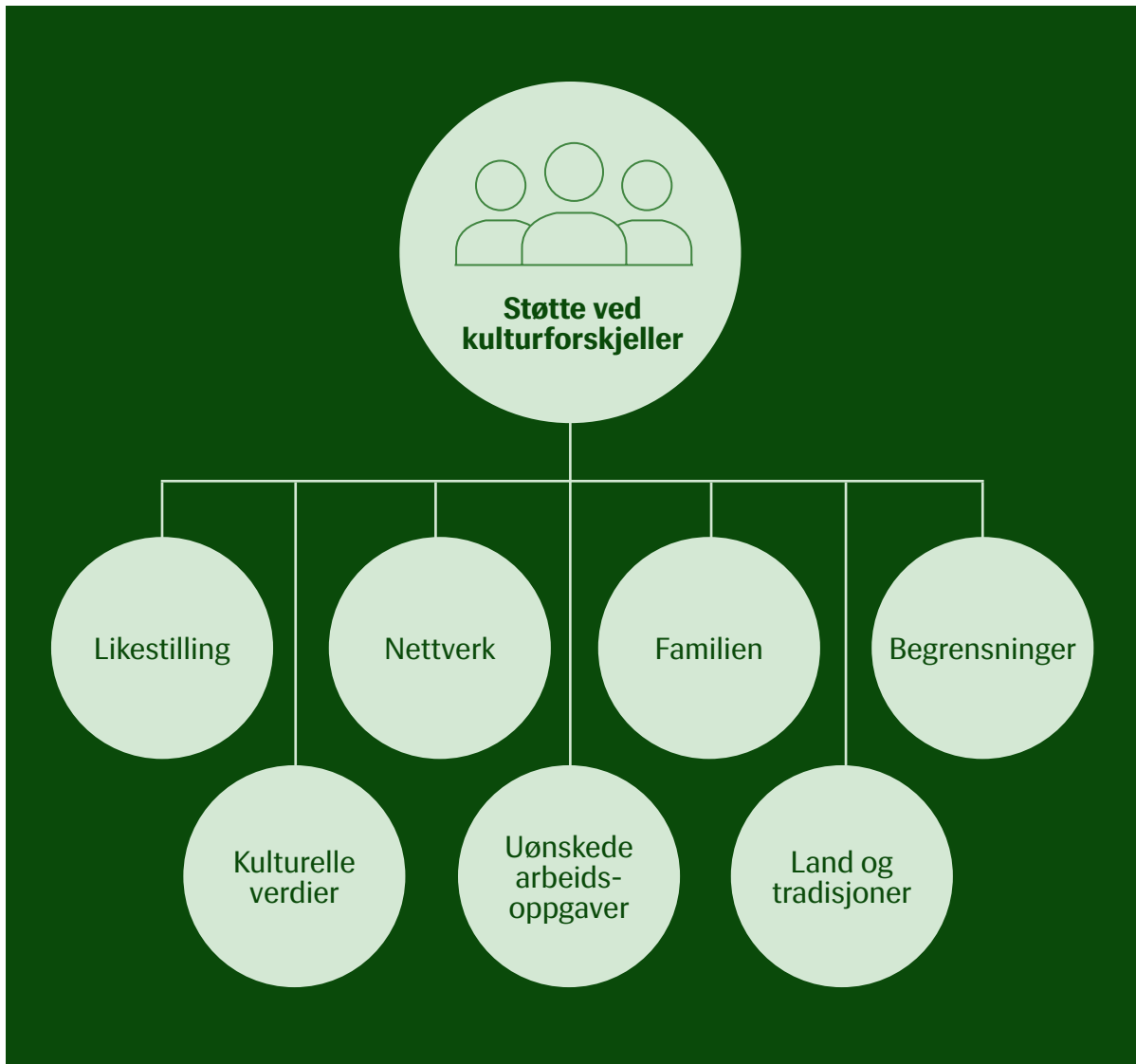
**A2:** Personen kan delta i enkle samtaler om praktiske gjøremål og rutinepregede arbeidsprosesser i kjent kontekst. Kan lese og forstå korte, enkle tekster knyttet til egen arbeidssituasjon. Personen kan skrive korte, enkle beskjeder og gjengi opplevelser og hendelser med enkle fraser og setninger.

**B1:** Personen kan forstå hovedpunktene i klar tekst og tale om kjente emner som en ofte møter i forbindelse med arbeid, skole og fritid. Kan klare seg i de fleste situasjoner som kan oppstå, og kan skrive enkle tekster om kjente emner og kort forklare og begrunne meninger og planer.

**B2:** Personen kan forstå hovedinnholdet i komplekse eller akademiske tekster, også faglige drøftinger innenfor ens eget fagområde. Kan uttrykke seg med et relativt spontant og flytende språk. Kan skrive klare, detaljerte og argumenterende tekster om et vidt spekter av emner.

**C1:** Personen kan forstå hovedinnhold og detaljer i et bredt spekter av komplekse eller akademiske tekster. Kan uttrykke seg spontant og flytende uten at det merkes noe særlig at en leter etter uttrykksmåter. Kan bruke språket fleksibelt





## Støtte ved kulturforskjeller på trinn 1

Bruk de første samtalene til å få innsikt i kandidatens kulturelle verdier. Få kandidaten til å fortelle om livet sitt, tidligere jobb, familien, opprinnelseslandet og lignende. Avklar hva personen eventuelt ikke kan tenke seg å jobbe med, eller hvilke oppgaver som ikke kan utføres, og grunnene til dette.

Still praktiske spørsmål om samarbeidet med jobbspesialisten. Er det for eksempel problematisk for kandidaten å bli

observert ute med en ukjent person av annet kjønn?

Møt om mulig familien for å få en forståelse av familiesituasjonen. Det kan vise eventuelle begrensninger eller støttemuligheter, samt familiens verdier og vektlegging av ulike trekk ved bakgrunns-kulturen. Det er viktig å få samtykke fra kandidaten før et møte med familien.



### Råd og tips

- ◆ Mange har bilder på mobilen. Få kandidaten til å vise deg bilder, og snakk sammen om disse.
- ◆ Plukk for eksempel bildekort fra Jobpics og bruk dette som utgangspunkt for samtale.
- ◆ Få kunnskap om forholdene i kandidatens tidligere hjemland og kjennetegn ved samfunnet og kulturen(e) som kandidaten har levd i. Kilder her kan være nettsidene til NUPI eller [landinfo.no](http://landinfo.no), som gir lett tilgjengelig informasjon om politikk, historie og kultur for land og regioner i verden.



### **Eksempel på hvordan anvende metoder og verktøy på trinn 1**

*Alina er i første møte med en jobbspesialist. De bruker tolk. Hun forteller om hvor hun vokste opp, om hvor hun vokste opp, familiesituasjonen, skolegangen, erfaringer fra jobb og interesser hun hadde da hun var liten. Dette gir jobbspesialisten et innblikk i historien til Alina, hvem hun er, og hva hun har av formell og urformell kompetanse.*

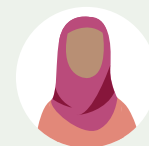
*Jobbspesialisten avslutter samtalen med å spørre om hun kan tenke seg å delta i SE. Jobbspesialisten forklarer hva SE er, ved å bruke en enkel modell med de fem trinnene på et ark. Hun gir eksempler på aktiviteter og bistand på hvert trinn og forklarer hva en jobbspesialist gjør. Alina sier at hun synes det høres strålende ut at hun kan få hjelp til å finne en ordentlig betalt jobb.*

*Likevel virker Alina litt tvilende og vil diskutere dette med sin mann. Jobbspesialisten avtaler et nytt møte ganske raskt. Neste samtale er også på kontoret til jobbspesialisten, med tolk til stede.*

*Alina forteller at hun ønsker å delta, og at hun håper på å få jobb ganske snart. Jobbspesialisten sier at det kan være mulighet for det, men at de først må få på plass de papirene som trengs for å delta i SE. Alina spør om det er langt til jobben, fordi hun har lite erfaring med å bruke bussene i området. Jobbspesialisten forteller at når de finner en arbeidsplass til henne, så skal de sammen dra dit slik at hun blir trygg på å bruke kollektivtransporten og hvordan hun bruker systemet for ruteinformasjon.*

*Jobbspesialisten går gjennom kontrakten slik at kandidaten vet hva som kreves, og hvilke rettigheter hun har. De går også gjennom samtykke- og taushetserklæringen, samt informasjon om fraværsreglene under deltakelsen.*

*Alina sier hun gleder seg og er ivrig på å komme i gang.*



## Målgruppespesifikke grep på trinn 2:

# Yrkeskartlegging og karriereplanlegging

For mange i målgruppen er det utfordrende å dokumentere og omsette sin medbragte kompetanse og arbeid- og livserfaring fra hjemlandet i det norske arbeidslivet. Under yrkeskartlegging er det viktig for jobbspesialisten å ha et ressursorientert fokus og ta utgangspunkt i kandidatens tidligere kompetanse eller utdanning. Kandidaten blir dermed bevisst sin kompetanse, og blir kjent med egne ressurser og muligheter for å kunne se sammenhengen mellom disse.

Gode metoder og verktøy er for eksempel Karriereverktøy (tidligere WIE), Jobpics, Vip24 eller Biip, som er en bildebasert variant av vip24, og Structured Career Interview (SCI). RIASEC-systemet blir ofte brukt for karriereveiledning eller interessekartlegging. Hvis kandidaten har veldig begrensede norskferdigheter, bør tolk benyttes. I tillegg bør verktøyene som brukes være tilpasset norskknivået, eller forenkles, for best mulig utbytte.

Det er viktig at kartleggingen bygger på eventuelle tidligere kartlegginger av

kandidaten. Forbered gjerne spørsmål ut fra tidligere kartleggingsnotater om kandidaten. Det er også viktig at kandidaten blir invitert eller utfordret til å reflektere over hva som har fungert og ikke fungert så godt tidligere. Refleksjonen kan gi jobbspesialisten nyttig informasjon for det videre samarbeidet om karriereplanlegging. Det vil også tydeliggjøre for kandidaten at man går videre og lærer av erfaringene som er gjort. Samtidig unngår man å gjenta skritt som ikke førte til jobb.

Mange i målgruppen er under opplæring for å oppnå mer kunnskap om det norske samfunnet og arbeidslivet. De skal ikke bare reflektere over hva de ønsker å jobbe med, men også legge planer frem i tid. Å lage en individuell handlingsplan langt fram i tid kan være fremmed og utfordrende for noen.

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

1

Samle inn relevant informasjon.  
Benytte kartleggings-skjema.  
◆ Hvorfor trenger vi denne informasjonen, og hva er relevant for å få jobb?

2

Hva er realistiske mål?  
Hva trenger du hjelp til?  
◆ Kartlegge sosiale ferdigheter, avdekke bistansbehov, nettverk og lage handlingsplan.

3

Yrkeskartlegging er en dynamisk prosess og må alltid være oppdatert.  
◆ Hva? Hvordan? Hvem? Når? Gjennomføring?



◆ Evaluere handlingsplan.  
◆ Måle om prosessen går i riktig retning.  
◆ Samtale med de involverte.

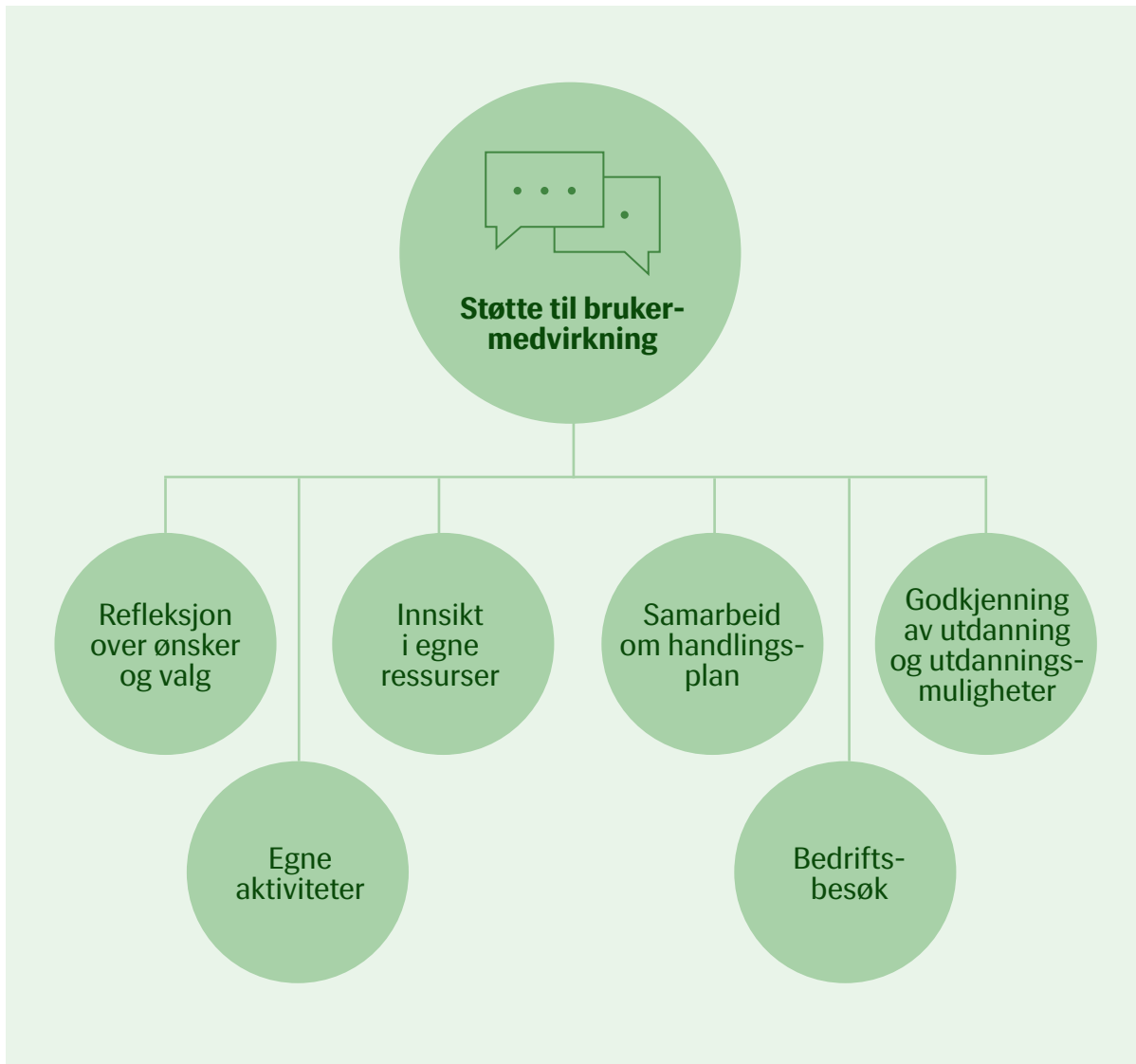
4

◆ Sette sammen en profil  
◆ Bedriftsbesøk  
◆ Jobbsmak  
◆ Info på internett  
◆ Jobbsøk  
◆ Intervjutrening

5

◆ Jobb  
◆ Vikar  
◆ Deltid  
◆ Heltid

6



## Støtte til brukermedvirkning på trinn 2

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

- ◆ Sett av god tid til å snakke og reflektere over mål og mening med kandidatens ønsker og valg.
- ◆ Bruk aktiv lytting og åpne spørsmål. Gi gjerne en hjemmeoppgave. For eksempel kan kandidaten skrive et brev om drømmejobben sin og finne ut mer om yrket, arbeidsoppgaver og utdanningskrav til yrket.

For å styrke medeierskap, er det viktig å finne **egne aktiviteter** for kandidaten på trinn 2. Gjennom egne oppgaver eller aktiviteter blir kandidaten ansvarliggjort og involvert i å finne ut mer om bransjer og yrker som kan være aktuelle for kandidaten.

- ◆ Oppmuntre for eksempel kandidaten til å foreta noen bedriftsbesøk på egen hånd i bransjen personen ønsker å jobbe i.

- ◆ Gi en konkret oppgave for bedriftsbesøk. Det kan være å notere ned hva slags arbeidsoppgaver som gjøres på de ulike arbeidsplassene som kandidaten har interesse for. Notatene kan brukes både i refleksjon senere og i arbeidet med norskstøtte.

Utforsk muligheter for **godkjenning av eventuell utdanning** med NOKUT eller andre relevante instanser, og sørg eventuelt for å få **vurdert realkompetansen** til kandidaten.

- ◆ Gå inn på relevante nettsider sammen med kandidaten.
- ◆ Hjelp kandidaten med å forstå hvilke muligheter som finnes med hensyn til utdanning, og hvilke krav som stilles for opptak.
- ◆ Gi eventuelt det som oppgave å finne ut av hva som må til for å få godkjent kandidatens kompetanse. Husk å gi nødvendig støtte underveis. Dette kan være en utfordrende oppgave. Se sammen på informasjonen kandidaten samler for å sikre at det har blitt gitt korrekt informasjon, og at den har blitt oppfattet riktig.
- ◆ Kort praksis eller arbeidsutprøving kan også være aktuelt for å bekrefte kompetansen som kandidaten oppgir, men som ikke kan bekreftes av en referanse.

Bruk **jobbsmak** som en viktig kilde til informasjon og innsikt i arbeidsplasser og arbeidsoppgaver for kandidaten. Dette kan også styrke brukermedvirkningen og medeierskap. En ordinær arbeidsplass er en viktig arena som kan gi både jobbspesialisten og kandidaten viktig innsikt i kandidatens kunnskaper og ferdigheter, og videre opplærings- og oppfølgingsbehov. Gjennom tilrettelegging for mestring i naturlige omgivelser kan man også styrke deltakeres mestringsfølelse og utviklingsmuligheter.

- ◆ Diskuter forskjeller mellom jobbsmak, arbeidspraksis og lønnet arbeid med kandidaten.
- ◆ Bruker erfaringene fra jobbsmak aktivt i det videre arbeidet.

I denne fasen er det også viktig å hjelpe kandidaten med å **øke innsikten i egne ressurser, utvikle selvtillit og tro på at det er mulig å få jobb i Norge**. Det er et viktig motivasjonsfremmende arbeid. Eksempler på faglige grep er:

- ◆ Samtaler om tidligere erfaringer fra kvalifiseringsløpet for å identifisere gode erfaringer å bygge videre på, og se på hvordan man kan forebygge gjentakelse av eventuelle utfordringer eller negative erfaringer.
- ◆ Inviter tidligere kandidater til å fortelle om sine kvalifiseringsløp og etablering i arbeidslivet.



Foto: Tatiana Maximova-Mentzoni

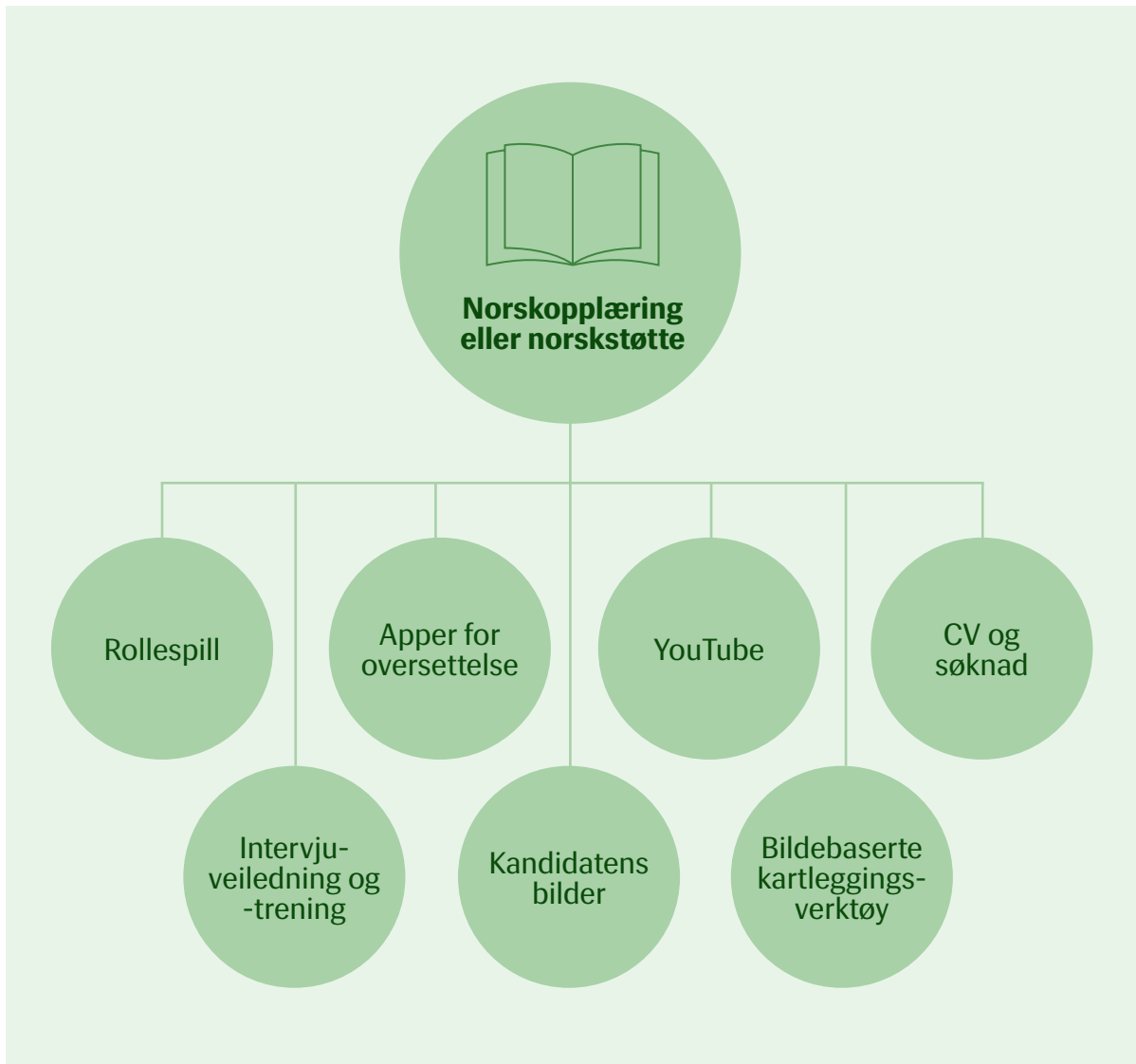
*En jobbspesialist og kandidat på jobbsmak hos et gipsmakeri.*



### Råd og tips

- ◆ Se *Ressurser for veiledning av flyktninger og innvandrere* på [kompetansenorge.no](https://kompetansenorge.no)
- ◆ Se *Karriereveiledning for deltakere i introduksjonsprogrammet – med vekt på individuell plan – et metodehefte*, [her](#).
- ◆ Se [nokut.no](https://nokut.no) og [nokut.no/databaser-og-fakta](https://nokut.no/databaser-og-fakta), samt yrkes- og bransjelistene for lovregulerte yrker på NOKUTs sider.
- ◆ Se informasjon om realkompetanse og realkompetansevurdering: [utdanning.no](https://utdanning.no)





## Norskopplæring eller norskstøtte på trinn 2

Det er viktig for en jobbspesialist med kandidater i målgruppen å ha en viss forståelse for hvordan man lærer et nytt språk. Kompetanse Norge har utviklet et e-læringskurs (*Språk i arbeid*<sup>9</sup>) for ansatte som ønsker å være språkfaddere på arbeidsplasser. I kurset lærer man om hvordan man kan støtte deltakere i

å lære norsk ute på arbeidsplassen, og noe grunnleggende om det å lære et andrespråk. Kurset kan være relevant for jobbspesialister som skal gi støtte til deltakere som skal lære norsk ute på arbeidsplassen, og det bør også anbefales til arbeidsgivere som man samarbeider med.

9 [kompetansenorge.no](http://kompetansenorge.no)

I samtaler om ulike temaer:

- ◆ Still mange tilleggsspørsmål.
- ◆ La kandidaten bruke nettsider eller apper for oversettelse, for eksempel Google Translate eller Microsoft Translator.
- ◆ Inviter kandidaten til å vise deg bilder på sin mobiltelefon fra livet i hjemlandet.
- ◆ Bruk YouTube og annen lett tilgjengelig informasjon på nett til å utforske og diskuter tema om yrker og arbeidsliv i Norge sammen med kandidaten.
- ◆ Bruk bildebaserte kartleggingsverktøy for personer med begrensede norskferdigheter, for eksempel Jobpics eller Vip24s variant Biip.
- ◆ Et eksempel på hjemmeoppgave kan være å bekrefte interessekartlegging med Jobpics ved å la kandidaten få med seg en oppgave hjem der kandidaten krysser av for enkle utsagn som er sanne eller usanne om seg selv. Her vil kandidaten da også lære ord og setninger som er nyttig senere i jobbsøking og intervjusituasjon.
- ◆ Skriv CV og eventuelt søknadsbrev sammen. Her vil kandidaten lære ord og uttrykk til å beskrive tidligere erfaring, kompetanse, personlige egenskaper og lignende. Disse kan brukes i senere jobbsøk eller intervjusammenheng.

### Råd og tips

- ◆ Gjennomfør e-læringskurset ***Språk i Arbeid***
- ◆ Se informasjon om **Jobpics**
- ◆ Se **filmen om karriereveiledning** som Kompetanse Norge har laget.
- ◆ Bruk av bildekort er en måte å kartlegge kandidaten med begrensede norskferdigheter på. Bildekortene har til hensikt å trygge kandidaten til å fortelle på norsk hvem de er, og hva de liker og ikke liker. Ved bruk av diverse typer bildekort (egenskaper, ord, arbeidsoppgaver, yrker) kan jobbspesialisten finne ut av kandidatens interesser, holdninger, egenskaper og fremtidsønsker. Fordelene er at det går raskere å få samtalen i gang, kandidaten føler seg tryggere, får selv-innsikt, og får selv reflektere over hva som kreves i ulike yrker.



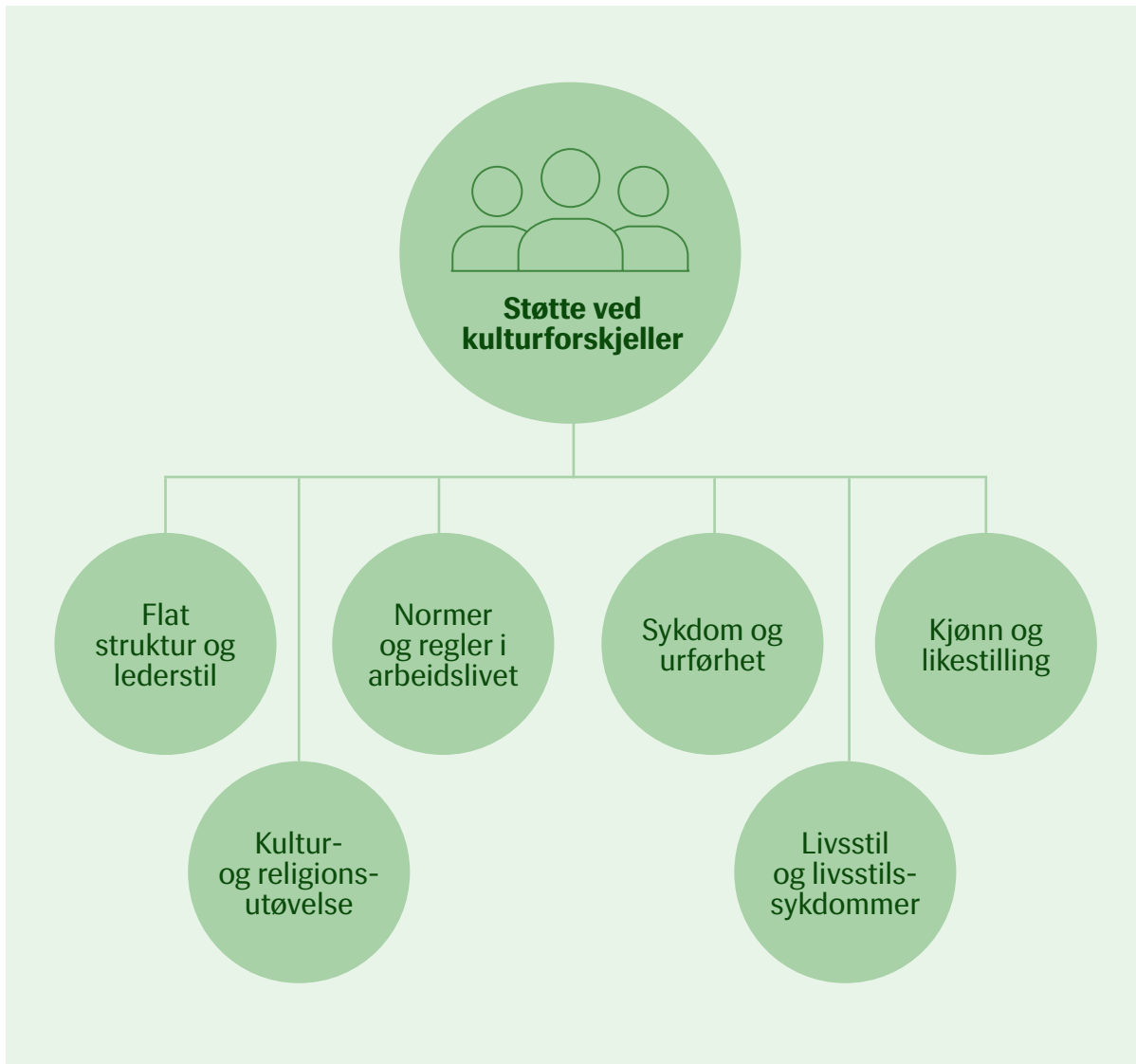


Foto: Tatiana Maximova-Mentzoni

*Her foretar en jobbspesialist en kartleggingsamtale med en kandidat ved bruk av bildekort. For eksempel kan et spørsmål som «Liker du å rydde, eller er du ryddig?» være vanskelig å forstå. Det blir lettere å forstå det når en jobbspesialist samtidig viser bildet.*



Foto: Tatiana Maximova-Mentzoni



## Støtte ved kulturforskjeller på trinn 2

Det kan være nyttig å utforske forskjeller i arbeidsmarkedet og i ulike yrker sammen med kandidaten. **Her** kan man for eksempel se på profilene for grunnleggende ferdigheter i en rekke yrker, som Kompetanse Norge har utviklet.

Om kandidaten har arbeidserfaring: la kandidaten fortelle om krav til kunnskap og ferdigheter i tidligere jobb(er) og etterpå lære om krav i tilsvarende yrke(r) i Norge. Analyser og diskuter likheter og

forskjeller. Snakk også om hvorfor det er flere eller færre ansatte i ulike yrker i Norge enn i land kandidaten er kjent med, og om yrker som finnes her, men ikke i disse landene – og omvendt.

Allerede i denne fasen av SE er det viktig å snakke om og kartlegge hva kandidaten vet om det å stå i arbeid og om arbeidslivets regler og normer i Norge. Å legge forholdene til rette for at kandidaten selv får oppleve hvordan det er å jobbe i ulike

bransjer og yrker gjennom jobbsmak eller kort praksis er viktig erfaring for kandidaten både for å ta karrierevalg, og i videre opplæring og jobb.

*Konkrete temaer som jobbspesialisten og/eller norsklærer kan ta opp med kandidaten. Bruk tolk ved behov.*

**Skrevne og uskrevne regler og normer i arbeidslivet.** Hva betyr det for eksempel å komme presis (dvs. litt før)? Når og hvordan bør man gi beskjed om fravær? Hva betyr det å «ta ansvar», å «ta initiativ», å «jobbe effektivt» etc.?

**Kultur i arbeidslivet i Norge,** for eksempel flat struktur og lederstil. Har kandidaten arbeidserfaring fra hjemlandet eller andre land:

- ◆ Kan kandidaten fortelle om hvordan det var der? Er det for eksempel store forskjeller i lederstil? Hvordan er pausekulturen i Norge og i ulike bransjer sammenlignet med andre land?

**Statusfall:** Noen innvandrere opplever at utdanning og annen kompetanse fra hjemlandet eller andre land ikke anerkjennes eller verdsettes i Norge. Mange har heller ikke dokumentasjon på realkompetanse. Dette fører til at de ikke får muligheter på samme nivå som i hjemlandet, og et slikt statusfall kan for mange være vanskelig å

takle. Det er viktig å snakke om det, og se etter løsninger og prøve å skape håp for fremtiden.

**Sykdom og uførhet:** Det kan være andre oppfatninger av arbeidskapasitet, sykdom og uførhet i noen innvandrergrepper enn det som er vanlig i Norge. For eksempel blir man i noen land erklært ufør på grunn av sykdommer man i Norge har behandling mot, eller man ses som «for gammel for å jobbe» på et tidligere tidspunkt enn pensjonsalderen for yrket i Norge. Man må også snakke om når ulike typer helseutfordringer faktisk utgjør en begrensning i gitte yrker, eller for gitte arbeidsoppgaver, slik at ikke kandidaten velger karriereveier som innebærer unødvendig risiko for helsen sin.

**Livsstil og livsstilssykdommer:** Noen kan slite med plager det ikke finnes medisiner eller behandling for. Da kan veiledning i livsstilsendringer som på sikt kan dempe symptomer, hjelpe med å få et syn på seg selv som frisk nok til å stå i arbeid.

I samtale om **karriereplanlegging** kan jobbspesialisten også ta opp spørsmål knyttet til kultur og religionsutøvelse. Det vil være viktig for jobbspesialisten å fange opp de ulike verdiene kandidaten har knyttet opp til religionsutøvelse, og veie dem opp mot jobbmuligheter og behov for eventuelle tilpasninger. Et eksempel er

religiøse markører, slik som klær. Dette er et sensitivt tema som bør tilnærmes med forsiktighet og respekt, men også med åpenhet.

- ◆ I hvilken grad er det viktig for kandidaten å markere kulturell og/eller religiøs tilhørighet?
- ◆ I hvilken grad påvirker dette mulighetene for ulike typer jobber?

Jobbspesialistens rolle er å bistå i å drøfte ulike valg og konsekvensene av disse, samt å prøve å holde fokus på muligheter og løsninger. Kunnskap om ulike religioner, symboler og verdier kan være en fordel i denne sammenhengen.

Bruk gjerne jobbsmak, kort praksis eller bruk eventuelle vikariater slik at kandidaten selv kan utforske temaer og spørsmål av interesse. På denne måten kan kandidaten få egne opplevelser og erfaringer som kan bidra til refleksjon og selvinnsikt. Kandidaten blir på denne måten selv aktiv i sin egen læring og utvikling, som er noe annet enn å høre hva jobbspesialisten forteller eller å diskutere temaer som tar utgangspunkt i hypotetiske situasjoner.

**Kjønn og likestilling**, særlig dersom kandidaten har bakgrunn fra en kultur med sterkt tradisjonelle kjønnsnormer. Eksempelvis kan det være en sterk forventning om at kvinner skal være hjemmearbeidende.

- ◆ Her kan jobbspesialisten for eksempel fortelle noe om den historiske utviklingen i Norge. Gi eksempler på rettigheter og muligheter knyttet til jobb, som fødselspenger, pensjon, og dagpenger.
- ◆ Engasjer gjerne også resten av familien i yrkesplanleggingen, men da under forutsetning av informert samtykke til dette fra kandidaten. Husk at informert samtykke i denne sammenhengen forutsetter en grundig drøfting med deltakeren om eventuelle fordeler og ulemper ved å involvere familien, og å understreke at deltakeren kan si nei til dette.
- ◆ Ta opp hva slags syn kandidaten og familien har på likestilling i arbeidslivet og ellers. Still konkrete spørsmål, knyttet til «brudd» på tradisjonelle kjønnsnormer. Er det for eksempel greit med kvinnelige ledere? Er det i orden at jordmoren eller sykepleieren er mann? Hvis nei, hvorfor? Hva slags syn har familien på det at mor skal ut i jobb?
- ◆ Diskuter hvordan familien, også barna, kan fordele oppgavene på hjemmebane.

**NB!** Ikke *forutsett* at familien har en rolle- og arbeidsfordeling i tråd med tradisjonelle kjønnsnormer, selv om dette er sterkt gjeldende i opprinnelseskulturen. Undersøk temaet med åpenhet og respekt.



### Råd og tips

- ◆ Bruk **veilederen i arbeidslivskunnskap** knyttet til de ulike nivåene i norsk. Selv om veilederen er basert på Læreplanen i norsk og samfunnskunnskap, kan det være nyttig for jobbspesialisten å bruke veilederen i veiledning av kandidater uten rett til norskopplæring om arbeidsliv og oppfølging av ulike arbeidslivsrelaterte temaer som arbeidsavtaler, HMS, kulturkoder på arbeidsplassen og så videre. Se **[kompetansenorge.no](https://kompetansenorge.no)**
- ◆ Samarbeid med en innvandrersorganisasjon, eller relevant trossamfunn for å få til en konstruktiv dialog med kandidaten eller kandidatens familie.
- ◆ Bruk rollemodeller fra nærmiljøet med lignende bakgrunn som kandidaten.

## Eksempler på hvordan man kan bruke metoder på trinn 2



### Samtale 1

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

*Jobbspesialisten opplever at Alina likevel virker uinteressert, og spør om det er en riktig tolkning. Hun sier hun ikke er det. Hun er bare sliten. Det er ikke bare hun selv som ønsker jobb, men mannen hennes maser veldig om at hun må bidra med inntekt til familien. Jobbspesialisten trygger henne på at hun får litt inntekt nå fremover som hun deltar i Jobbsjansen. Alina senker skuldrene noe.*

*Jobbspesialisten sier også at det er mulig at de alle tre snakker sammen slik at alle får en felles forståelse av hva som vil skje fremover, og hva jobbspesialisten kommer til å bidra med. De vil da bruke tolk for å sikre at Alina får muligheten til å si hva hun mener eller å stille spørsmål som hun lurer på. Jobbspesialisten sier også at hun og Alina kan ta en egen samtale rett etter denne felles samtalen med mannen, for å diskutere det som ble sagt og hvordan møtet fungerte. Jobbspesialisten understreker at dette ikke er noe Alina må si ja til, men at det kun er forslag og om hun ikke vil dette, eller har andre idéer til hva de bør gjøre så vil hun gjerne snakke om det. Alina synes imidlertid at det høres ut som gode forslag, og sier at hun vil spørre sin mann, Hasim, om å ha en felles samtale.*







## Samtale 2

*Jobbspesialisten forklarer og viser Alina Jobpics. Denne gangen er det uten tolk. Grunnen til dette er å se om det går å få til en dialog selv uten tolk. Alina studerer bildekortene nøye og hun spør når hun ikke forstår. Hun er tydelig på at hun anser at alt som har med maskiner å gjøre er mannsyrker. Hun er ikke glad i mennesker som er gamle eller syke. Alina sier at hun ikke liker å se blod. De kortene hun til slutt plukker ut er barnehage og butikk. Hun forteller at hun er glad i å pynte hjemme, liker farger og figurer. Jobbspesialisten noterer ned dette. Hun sier imidlertid videre at hun ikke er glad i å jobbe ute fordi om vinteren er det kaldt og glatt, så barnehage er kanskje ikke så interessant når hun får tenkt seg om litt.*



*Alina har ikke så mye arbeidserfaring utover det hun har jobbet med hjemme på gården, men gjennom samtalen om personlige egenskaper kom det frem at hun er velorganisert og har kreative interesser. Hun er også sjenert og tilbaketrukket, men er sosial med familien. Av karriereverdier er trygghet for familien viktigst etterfulgt av det å hjelpe andre. Status og det å lede er ikke noe for henne. Jobbspesialisten har fått tatt tak i viktige ressurser og egenskaper Alina har.*



### Samtale 3

*Deretter har jobbspesialisten og Alina en veiledningssamtale om CV. Alina har ikke mye å vise til når det gjelder formelle kvalifikasjoner eller arbeidserfaring i CV-en. Jobbspesialisten minner henne om arbeidet på gården og får Alina til å konkretisere arbeidserfaringen sin. Det kommer fram at Alina har jobbet mye med planlegging av planting og såing, salg av gårdens produkter og pass og stell av dyr. Når de snakker nærmere om nøkkelkvalifikasjoner får Alina bistand til å innse at hun er flink i å organisere og å forholde seg til faste rutiner. Hun har også evne til å håndtere ulike oppgaver samtidig. Gjennom samtalen får hun støtte til å utforme CV sin og formulere innholdet.*

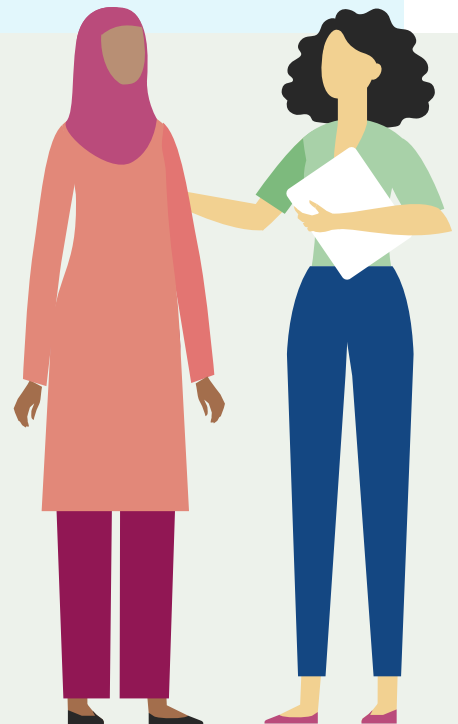
*Jobbspesialisten snakker videre med Alina om mulighet for en jobbsmak eller kort praksis. Kanskje hun vil prøve seg en uke i en kiosk? For å se hvordan det er å jobbe med kundeservice? Hun kan også få prøve noen dager i en matbutikk? Alina sier hun godt kan prøve dette, og at det høres bra ut med matbutikk.*

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

*Alina: «Og du besøker meg på jobb?»*

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

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



## Målgruppespesifikke grep på trinn 3:

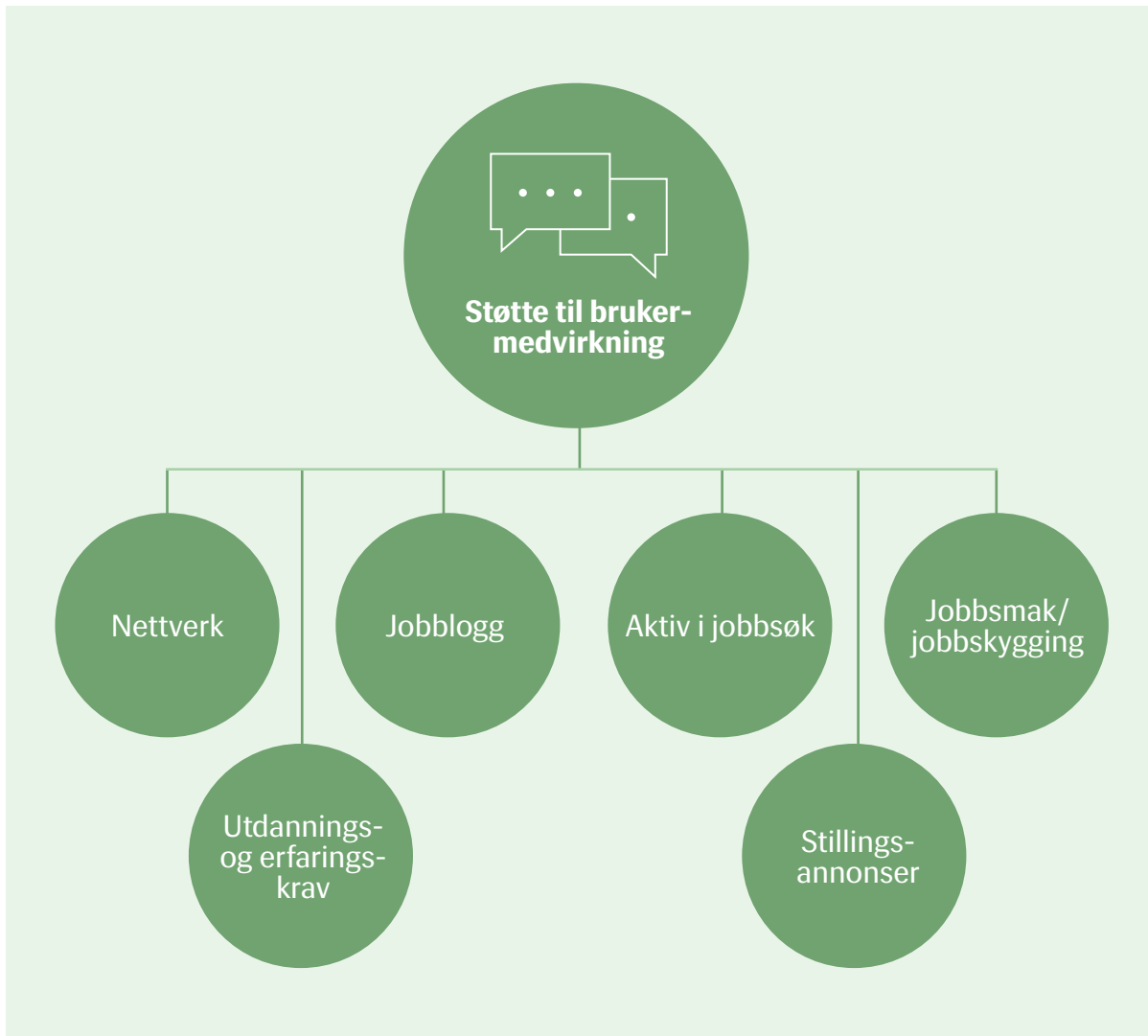
### Finne passende jobb

Målet med SE er lønnet arbeid. Arbeidspraksis er imidlertid institusjonalisert i arbeidsformidlingen i Norge, og mange arbeidsgivere er vant til å tilby praksis til personer fra den aktuelle målgruppen framfor ordinær lønnet jobb. Grunnen er blant annet høyere antatt risiko ved ansettelse av denne målgruppen. Begrensede norskerfigheter, annerledes bakgrunn, mangelfull dokumentasjon, referanser eller tidligere arbeidserfaring gjør at mange arbeidsgivere ønsker å teste kandidaten for å bli trygge på kandidaten før en eventuell ansettelse. Jobbspesialisten kan bidra til å redusere denne risikoen, og dermed redusere bruken av arbeidspraksis. Enten ved at kandidaten starter opp i et lønnet engasjement i stedet for arbeidspraksis, eller ved å redusere tiden kandidaten er i arbeidspraksis før ansettelse.

Faktorer som grundig avklaring av forventninger, og tett oppfølging av både

deltaker og arbeidsgiver med fokus på hva som må til for at kandidaten skal få lønnet arbeid er viktig, for å unngå at arbeidspraksis blir et mål i seg selv. For målgruppen innvandrere med sammensatte bistandsbehov bør jobbspesialisten være særlig oppmerksom på utviklingen av nødvendige norskerfigheter, eventuelle kulturforskjeller og behov for støtte til brukermedvirkning i prosessen med å oppnå lønnet arbeid. Hensikten med, og rammen rundt, bruk av arbeidspraksis for målgruppen flyktninger og innvandrere med sammensatt bistandsbehov retter seg øvrig etter EUSES standpunkt.

Noe av det viktigste en jobbspesialist kan gjøre for å oppnå kandidatens tillit, er å vise med handling at kandidaten fortjener en lønnet jobb. Slik skapes et godt grunnlag for samarbeidet mot målet om varig arbeid.



### Støtte til brukermedvirkning på trinn 3

Kandidaten bør så langt det er mulig selv være aktiv jobbsøker og lære seg ulike jobbsøkerstrategier. Mange bedrifter krever at man bruker digitale jobbsøkerportaler der CV og søknad må legges inn elektronisk. Det er imidlertid mange i målgruppen som har begrensede digitale ferdigheter og norskferdigheter. Det kan gjøre det svært tidkrevende å bistå kandidaten i aktiviteter som å skrive CV og jobbsøknader.

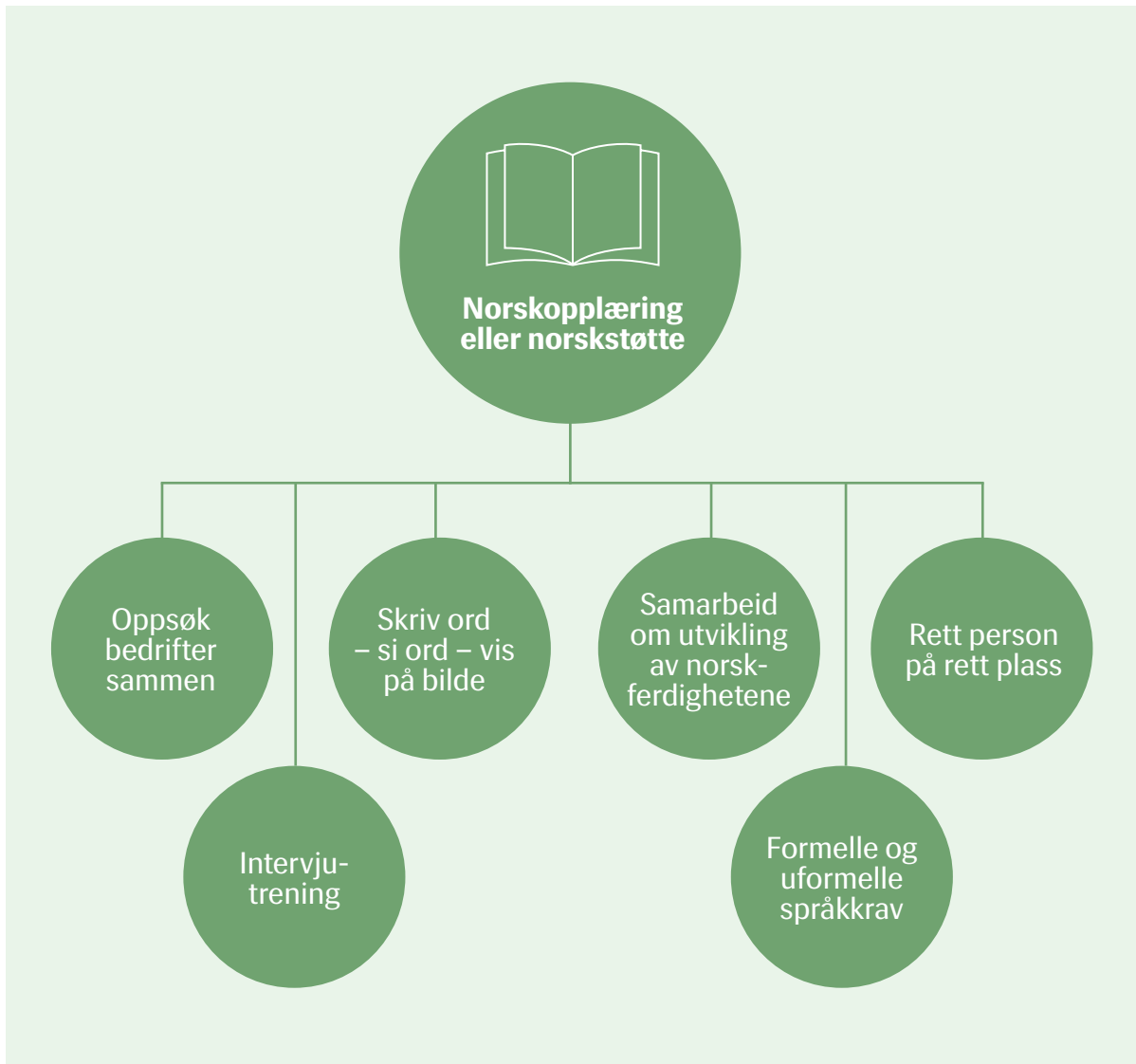
Det er derfor viktig at kandidaten også lærer andre strategier enn ordinær skrift-

lig jobbsøking på utlyste stillinger, for eksempel bruk av eget nettverk, eller det å oppsøke bedrifter personlig med CV. I stor grad er det jobbspesialisten som skal bidra med de andre strategiene for å finne fram til jobber som ikke er utlyst, gjennom SE-metodikk. At jobbspesialisten bidrar med å oppsøke mulige arbeidsgivere, er spesielt viktig for kandidater med lite nettverk. Det er også viktig for at jobbspesialisten skal komme i posisjon til et godt samarbeid med arbeidsgiveren, og til å drive oppfølging på arbeidsplassen.



### Råd og tips

- ◆ Et nyttig grep her er å hjelpe kandidaten å få egne erfaringer med hva arbeidsgivere forventer seg av sine ansatte, gjennom for eksempel kort jobbsmak eller jobbskygging.
- ◆ Jobbspesialisten kan også lese og diskutere tekst i stillingsannonser sammen med kandidaten.
- ◆ Har kandidaten tilstrekkelige norskferdigheter og digital kompetanse til selv å søke jobber, kan det brukes jobblogg for å holde oversikt og registrere innsats som en egen aktivitet i et SE-løp.
- ◆ Jobbspesialisten skal veilede og hjelpe kandidaten til å forstå hvilke utdannings- og erfaringskrav ulike jobber har.
- ◆ Jobbspesialisten kan også her engasjere kandidaten i å ha et ansvarsforhold til karriereprofilen og jobbstøtteplanen. Ta opp igjen spørsmål rundt mål og mening med ønsker og valg.



### Norskopplæring eller norskstøtte på trinn 3

En arbeidsplassanalyse bør vektlegge om typen og omfanget av arbeidsoppgaver gir mulighet for at kandidaten får videreutviklet norskferdighetene sine. Under arbeidsplassanalysen finner jobbspesialisten, og gjerne en norsklærer, ut hvordan norskopplæring eller norskstøtten på arbeidsplassen kan organiseres, og hvor åpen arbeidsgiver er for slik tilrettelegging. Jobbspesialisten kan bistå både kandidaten og arbeids-

giver med hensyn til utviklingen av kandidatens norskferdigheter og samtidig være kulturelle brobyggere. Det er derfor nødvendig at arbeidsgiver ser nytten av dette og legger til rette for det.

Det anbefales at det er norsklærer som setter opp konkrete mål for de ulike norskferdighetene knyttet til arbeidsoppgaver på den aktuelle arbeidsplassen

Jobbspesialisten, som ofte er ute på arbeidsplassen sammen med kandidaten, kjenner godt hva slags arbeidsoppgaver kandidat skal utføre og opplæringsbehovet. Det bør derfor være et tett samarbeid mellom de ulike aktørene.

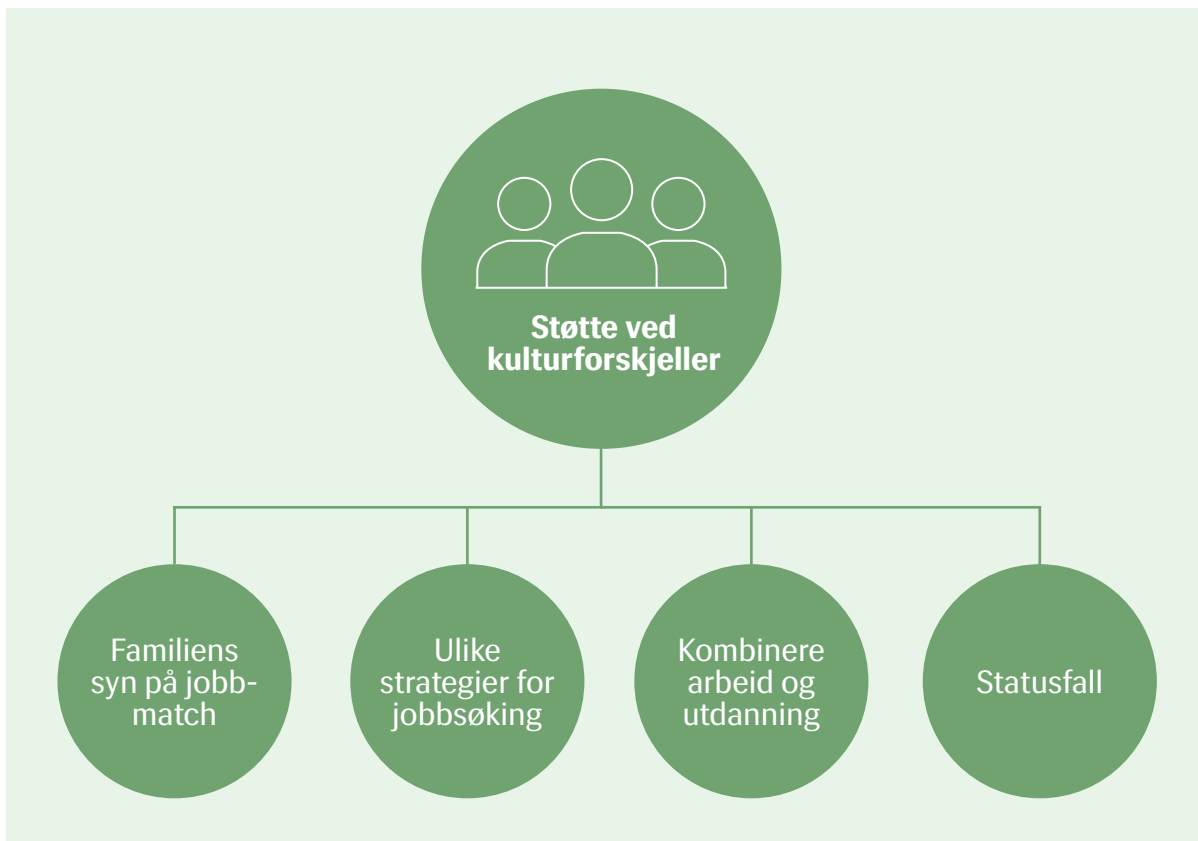
Dersom ikke en norsklærer kan følge opp kandidaten på arbeidsplassen, er det

uansett viktig med samarbeid mellom jobbspesialisten og en norsklærer om kartleggingen og planleggingen av norskopplæringen eller norskstøtten. Jobbspesialisten, arbeidsgiver eller en fadder kan deretter gi oppfølging og tilrettelegge for kandidatens norskutvikling i tråd med planen.



### Råd og tips

- ◆ Som nevnt tidligere anbefaler vi i situasjoner der en norsklærer ikke er tilgjengelig at både jobbspesialisten, arbeidsgiver og eventuell fadder gjennomfører e-læringskurset **Språk i arbeid** som er utviklet av Kompetanse Norge.
- ◆ Finn frem informasjon om formelle og uformelle språkkrav i ulike yrker eller bransjer og diskuter dette med kandidaten, gjerne i samarbeid med en norsklærer. Er ønsket om type jobb oppnåelig på kort eller lengre sikt? Hva må til for å mestre nivået som kreves?
- ◆ For kandidater som går på norskopplæring er det viktig at jobbspesialisten og eventuell fadder bidrar til å skape en sammenheng mellom norskopplæringen i klasserommet og det som gjøres på arbeidsplassen. Den ordinære arbeidsplassen blir da en viktig arena for kandidatens norskopplæring og -utvikling.
- ◆ Dra gjerne på besøk til en arbeidsplass i samme bransje der kandidaten ønsker å jobbe, og snakk om det dere ser.
- ◆ Søk informasjon på nettet om en ønsket arbeidsgiver, se på bilder og tekst sammen. Oversett og snakk om informasjonen sammen med kandidaten.
- ◆ Se film på YouTube om ulike yrker for å lære ord og uttrykk. Kandidaten kan også se film hjemme og gjenfortelle til jobbspesialisten.
- ◆ Bruk intervju trening for å hjelpe kandidaten med å finne gode formuleringer og bli trygg på å presentere seg selv på norsk. Verktøy her kan være egen CV, søknad og en jobbannonse. Plukk ut kompetanse, arbeidsoppgaver og personlige egenskaper som matcher. Øv så på synonymer og eksempler som kan brukes til å svare på spørsmål som kan komme fra en arbeidsgiver. Gjennomfør rollespill med «arbeidsgiver», kandidat/arbeidssøker og observatør.



### Støtte ved kulturforskjeller på trinn 3

Strategier og metoder for å finne jobb kan være svært ulike fra kandidatens hjemland og Norge. I mange land er det vanlig å oppsøke bedrifter personlig for å spørre om arbeid. Her i Norge blir dette mer og mer sjelden. Det kan være bransjeavhengig, men ofte kreves skriftlig søknad og CV, helst via digitale plattformer. For kandidater som ikke har sterke norskerfardigheter og/eller digitale ferdigheter er det viktig at de får bistand fra jobbspesialisten i å oppsøke arbeidsgiver. Bruk av eget nettverk for å finne jobb er også kjent for mange. Diskuter dette med kandidaten.

Om jobbspesialisten og kandidaten har funnet en mulig arbeidsgiver, diskuter

jobbmatch med familien, hvis kandidaten gir samtykke til dette.

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

Mange i Norge har høyere utdanning, og det er ikke automatikk i at man får ønsket jobb med én gang etter endte studier. Man må ofte «gå gradene». Kanskje er det ikke slik i hjemlandet til kandidaten?





### Råd og tips

- ◆ Fortell en sann historie om veien til ønsket arbeid, for å illustrere hva som måtte til.
- ◆ Skisser sammen veien mot drømmejobben med aktuelle milepæler og delmål.
- ◆ Del erfaringer rundt det å kombinere arbeid og utdanning, som er vanlig i Norge.



### Eksempel på hvordan anvende metoder og verktøy på trinn 3

*Gjennom samtaler, kartlegging og diskusjoner mellom jobbspesialisten og Alina har hun blitt trygg nok til å prøve seg i en matbutikk. Hun ønsker sikker inntekt, men trenger ikke en fulltidsstilling. Hun trenger at dagene ikke er helt like, og er glad i å ha mennesker rundt seg.*

*På bakgrunn av dette mener jobbspesialisten at en butikk i en større dagligvarekjede vil kunne være en passende arbeidsplass. Straks etter tredje samtale med Alina kontakter jobbspesialisten en god samarbeidspartner i en butikk ikke så langt unna av der hvor Alina bor. Hun må ta kollektivtransport dit, men det er kun noen stopp, og hun trenger ikke å bytte transportmiddel på veien.*

*Jobbspesialisten besøker butikken for en arbeidsplassanalyse, og avtaler så et møte med daglig leder. I samtalen avklares forventninger og hva som vil være beste bistand fra jobbspesialisten i dette samarbeidet. Det er daglig leder som sitter på kunnskapen om sin butikk og hva han forventer. Det er viktig at jobbspesialisten lytter, men også er ærlig i presentasjon av kandidaten og hva SE-oppfølgingen kan bidra med. Jobbspesialisten forteller arbeidsgiveren om Alina og hennes sterke sider, men også om utfordringene hennes. Han virker fornøyd med det han får høre, og jobbspesialisten avtaler når han kan få møte Alina.*

*Han ønsker gjerne å ta henne inn på en ukes praksis i første omgang. Han sier også at om hun er flink, kan det være mulighet for en liten prosentstilling.*





*Jobbspesialisten kontakter Alina og forteller om nyheten. Jobbspesialisten avtaler med Alina at de sammen kan finne ut hva slags kollektivtilbud som finnes, og at de skal besøke butikken. Jobbspesialisten avtaler et møte med daglig leder. Alina blir veldig fornøyd, og hun er glad for at butikken ikke ligger altfor langt unna hjemmet sitt.*

*Jobbspesialisten og Alina drar deretter sammen for å besøke butikken hun skal starte i. Hun synes den er fin, og det viser seg at hun kjenner en person som jobber der. Dette gir henne trygghet.*

*Jobbspesialisten og Alina har en kort samtale med daglig leder. Det går veldig greit. Alina svarer godt på spørsmålene, og når hun ikke helt forstår, støtter jobbspesialisten henne ved å gi henne stikkord til å svare. Det blir avtalt oppstart uken etter, med arbeidstid fra 09.00 til 15.00. Vurdering av ønskene og mulighetene videre skal gjøres i løpet av uken av daglig leder og hans ansatte, i dialog med jobbspesialisten og Alina.*

*Jobbspesialisten avtaler at de har korte samtaler i praksisperioden, og at jobbspesialisten kommer innom på gitte tidspunkt og observerer Alina. Det er helt i orden for bedriften. Jobbspesialisten kommer på ett kort besøk på oppstartsdagen, slik som lovet, bare for å se hvordan det går. Da forteller Alina at hun ikke ønsker å sitte i kassen, dette gjør henne utrygg fordi hun alltid har hørt at hun er dårlig til å snakke norsk. Jobbspesialisten gir beskjed til daglig leder, og trygger Alina på at når den tiden kommer hvor hun skal sitte i kassen, vil jobbspesialisten kunne være i nærheten under opplæringen om hun ønsker det.*



## Målgruppespesifikke grep på trinn 4:

# Samarbeid med arbeidsgiveren

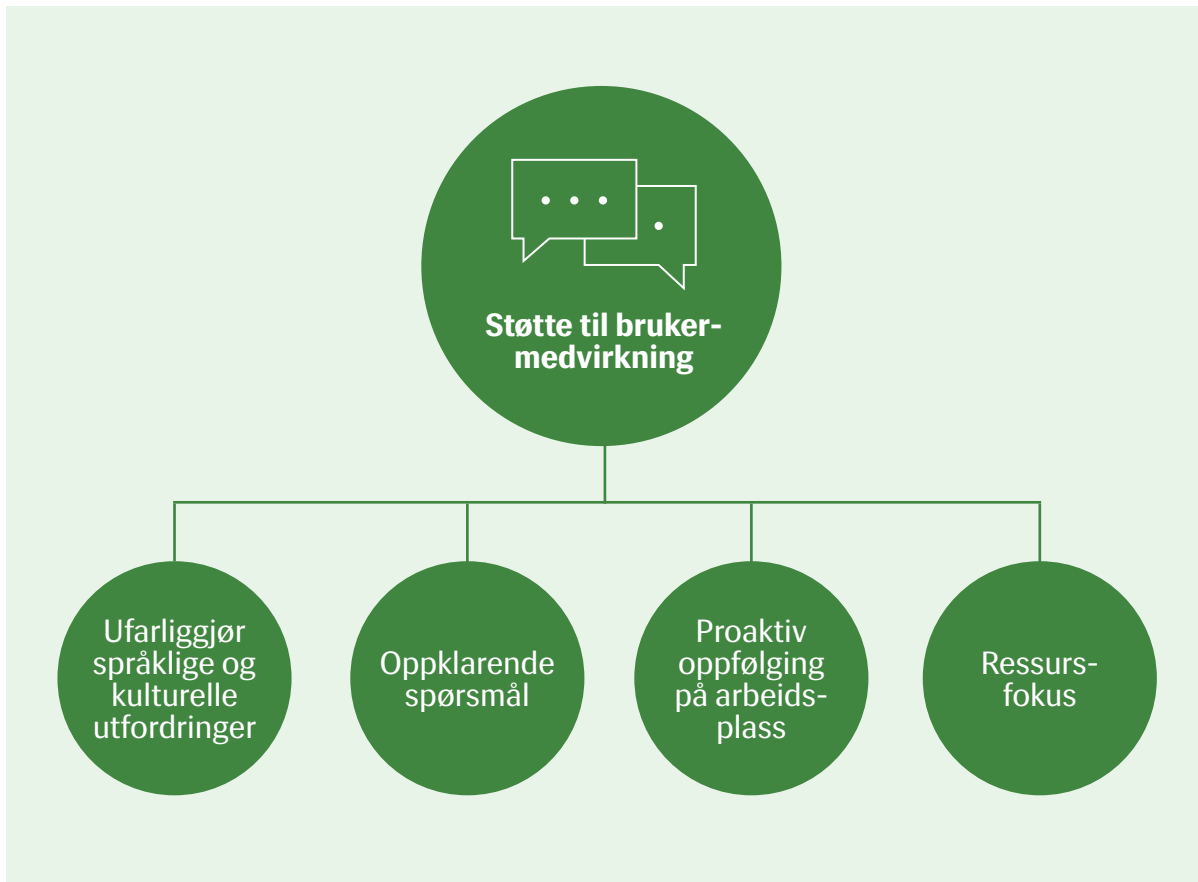
Jobbspesialistens bistand til arbeidsgiveren er ofte knyttet til kommunikasjon og kulturelle forskjeller. Jobbspesialistens rolle blir i mange situasjoner å *ufarliggjøre* både de eventuelle språklige og

kulturelle utfordringene, og forsøke å vende blikket mot kandidatens ressurser og mot løsninger som fungerer godt for de involverte parter.



Foto: Tatiana Maximova-Mentzoni

*Møter med arbeidsgiveren holdes der og når det passer for arbeidsgiveren. Arbeidsgivere har ofte hektiske dager, men jobbspesialisten må passe på at møter eller besøk ikke uteblir på grunn av arbeidsgivers knappe tid. Et møte i farta imens arbeidsgiveren samtidig utfører sine oppgaver kan være en løsning. På denne måten viser jobbspesialisten hensyn, samtidig som tett kontakt blir opprettholdt. Jobbspesialisten kan også besøke arbeidsplassen selv når kandidaten ikke er på jobb. Evalueringsmøter hvor kandidaten deltar bør det derimot settes av tid til og avtales.*



## Støtte til brukermedvirkning på trinn 4

En viktig funksjon for jobbspesialisten er å bidra til å forebygge og håndtere utfordringer på arbeidsplassen. Derfor er det viktig at jobbspesialisten helt fra starten av oppfordrer kandidaten til å ta opp vanskelige spørsmål med jobbspesialisten først. I mange tilfeller kan enkle tiltak løse

utfordringer som kandidaten eller arbeidsgiveren ser på som store.

Jobbspesialisten bør også bidra med strategier for hvordan kandidaten kan bli inkludert i det sosiale fellesskapet på arbeidsplassen.



## Råd og tips

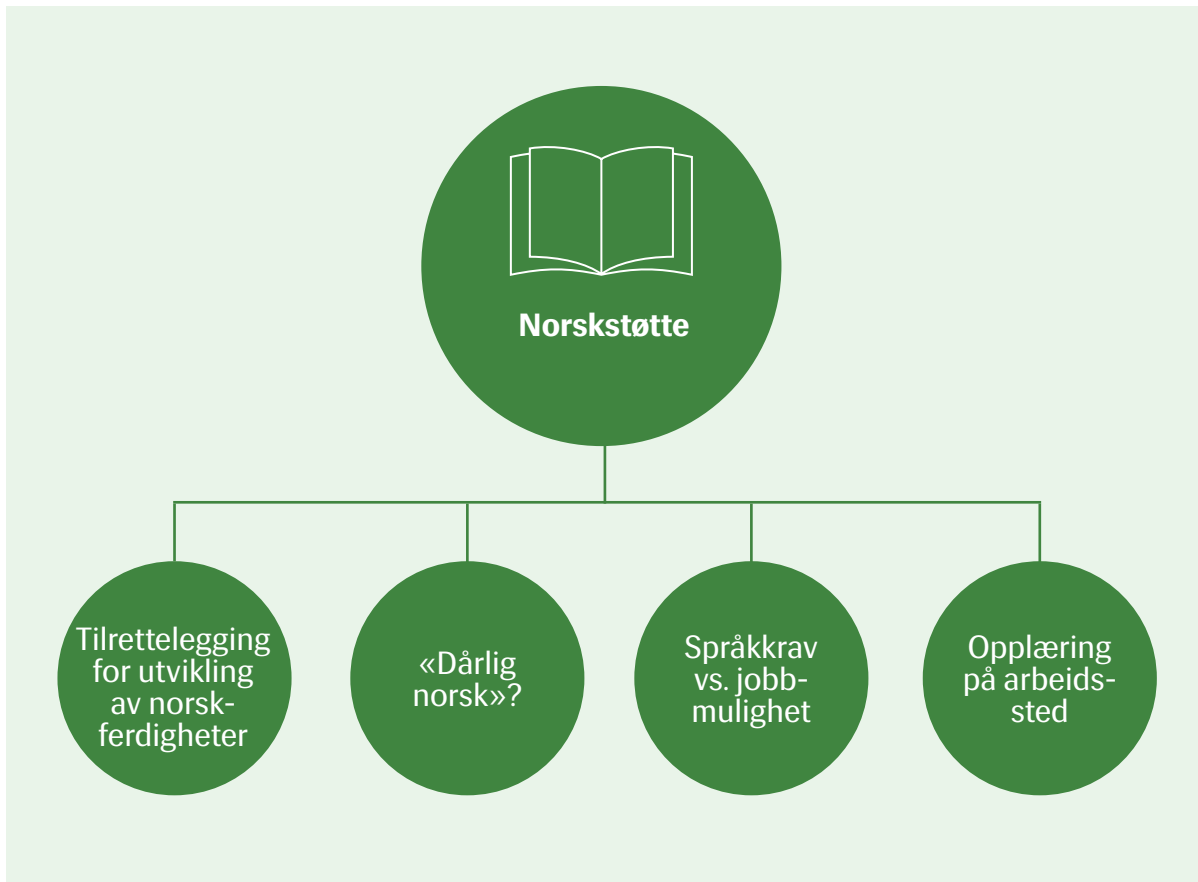
- ◆ Bruk tolk i innledende kontakt med arbeidsgiver. Det sikrer at kandidaten forstår og får svar på eventuelle spørsmål. Det kan også være positivt at arbeidsgiveren hører at deltakeren har en språklig kompetanse på minst ett annet språk.
- ◆ Oppmuntre kandidaten til å fortløpende stille oppklarende spørsmål om:
  - instruksjoner
  - beskjeder
  - tilbakemeldinger kandidaten får av arbeidsgiver

Dette kan både gjøre opplæringen i arbeidsoppgavene raskere og bedre, hjelpe til i utviklingen av norskferdigheter, og vise arbeidsgiver at kandidaten er interessert og tar ansvar.



Foto: Tatiana Maximova-Mentzoni

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



## Norskopplæring eller norskstøtte på trinn 4

Et viktig aspekt i samarbeidet med arbeidsgiveren er å sikre at arbeidsplassen gir muligheter for utvikling av norskferdigheter. En viktig oppgave er også å kunne lære bort metoder for kommunikasjon til arbeidsgiveren, slik at kandidaten forstår og blir engasjert i arbeidsoppgavene. Jobbspesialisten kan anbefale arbeidsgiveren å se på e-læringen ***Språk i arbeid***.

Om mulig kan norsklæreren også komme ut på arbeidsplassen og innhente informasjon om arbeidsstedet og kandidatens behov. Slik kan eventuell norskopplæring som kombineres med

jobben bli mer spisset og koblet til det deltakeren har behov for på arbeidsplassen.

Gi gjerne arbeidsgiveren innføring i vanlige utfordringer når man lærer et nytt språk, og at progresjonen i norsk ofte henger sammen med utdanningsbakgrunn og hvor langt unna morsmålet er det norske språket. Dette kan gjøres av jobbspesialisten, eller aller helst av en norsklærer.

Arbeidsgivere kan ha en oppfatning om at kandidaten snakker «dårlig norsk». Jobbspesialisten bør da utforske nærmere hva som ligger bak denne oppfatningen.

Mange ganger handler det ikke utelukkende om norskferdigheter, men om andre eller mer *sammensatte utfordringer*.

Jobbspesialistens framgangsmåte kan for eksempel her være å ta tak i:

- ◆ hvilke krav til norskferdigheter det er i jobben, inklusive ferdigheter i det aktuelle bransjespråket.
- ◆ arbeidsgivers krav og forventninger knyttet til utføring av arbeidsoppgavene sett opp mot kandidatens kvalifikasjoner i norsk. Det er for eksempel ikke automatikk i at dersom man formelt har nådd et visst nivå i norsk, for eksempel oppnådd nivå B1 muntlig på Norskprøven, så er de praktiske ferdighetene og ferdighetene i bransjespråket gode nok for arbeidsgiveren.
- ◆ hva arbeidsgiveren legger i eventuelle påstander om «dårlig norsk».
- ◆ hva arbeidsgivere legger i for eksempel «å vise initiativ» eller «å være effektiv».

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

### Råd og tips

- ◆ Tips om norskkrav i arbeidslivet. Se særlig under overskriften «Hvilket norsknivå trenger dine ansatte?». Se [kompetansenorge.no](http://kompetansenorge.no)
- ◆ Tips arbeidsgiver om Kompetanse Norges e-læringskurs, som er rettet mot arbeidsgivere og faddere på arbeidsplassen. Det handler om hvordan en kan arbeide med utvikling av norskferdighetene på arbeidsplassen. Denne kan du gjerne også ta selv [her](#).
- ◆ Dersom kandidaten har veldig svake skriftlige norskferdigheter kan du bruke et nettbrett eller telefon og ta bilder av ulike varer, funksjoner, arbeidsoppgaver og lignende på arbeidsplassen. Du kan også lese inn ordene ved siden av bildene, i tillegg til å skrive ordene.
- ◆ Noen ganger kan enkle grep som oversettelser av viktige rutiner utgjøre en stor forskjell.






### En jobbspesialist forteller:

*«Du må faktisk gjøre arbeidsgiveren oppmerksom på at det som sies er uklart. Jeg sier gjerne at det går for fort, selv for meg. Da påpeker jeg at hvis det er uklart for meg, må det være enda vanskeligere for kandidaten å forstå. Jeg tar dette gjerne opp med litt humor med arbeidsgiveren.*

*Man må se litt på arbeidsgiveren – passer det at kandidaten er her? Må jeg jobbe litt mer med holdninger til arbeidsgiveren før jeg kan tilby en kandidat? Eller skal vi velge et annet sted, fordi arbeidsgiveren kanskje ikke kan gi den norskstøtten som kandidaten trenger nå?»*

### Et eksempel på en situasjon på trinn 4:

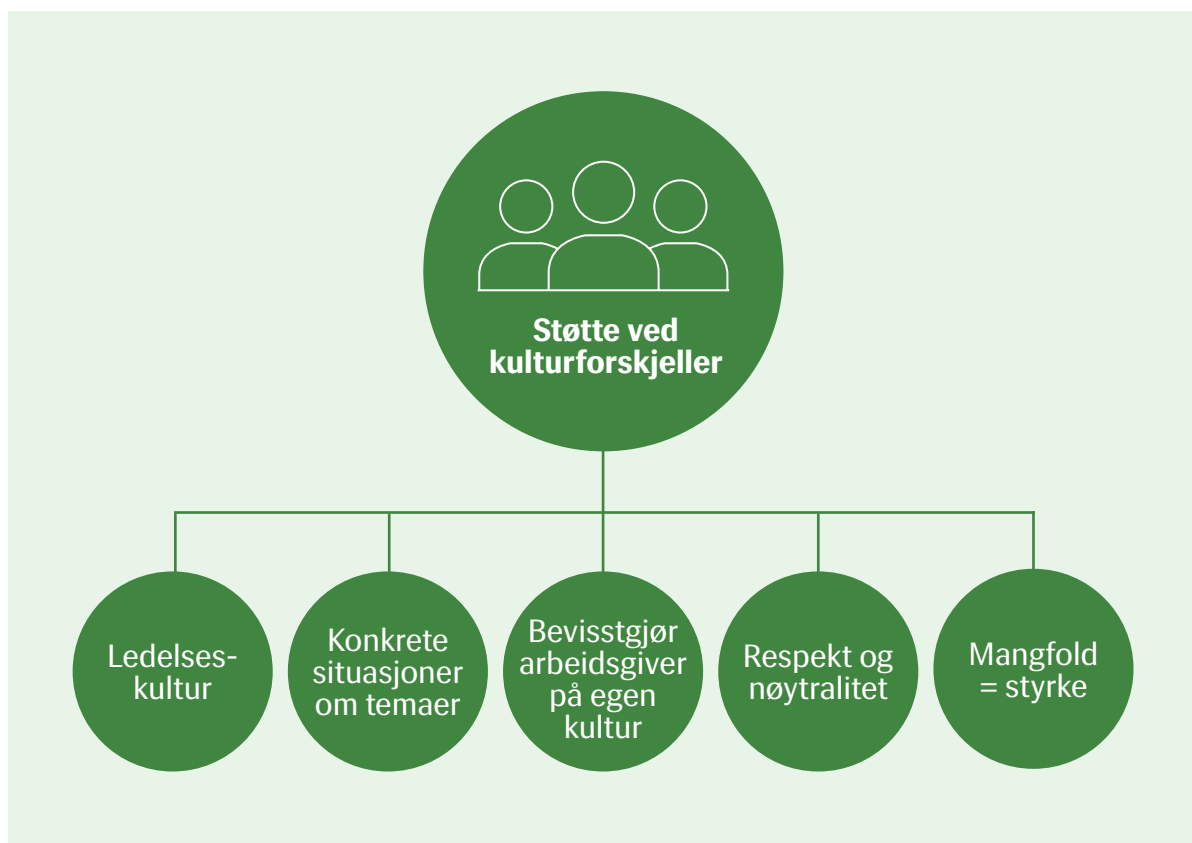


**Situasjon:** To kandidater med håndverksbakgrunn har fått fulltidsstilling i et byggefirma. Det er behov for opplæring i bedriftens HMS-rutiner. Kandidatene har A2-nivå i norsk muntlig, morsmålet deres er arabisk. Rutinene finnes kun i norsk utgave, og det er derfor risiko for at kandidatene ikke vil forstå HMS-rutinene i bedriften.

**Jobbspesialistens bistand:** Siden det er et omfattende materiale, blir det kostbart å få alt oversatt skriftlig. Jobbspesialisten organiserer derfor et møte der HMS-rutinene blir gjennomgått på storskjerm på norsk med tolking til arabisk. Kandidatene får i tillegg en utgave på papir (norsk), men som de kan gjøre notater på selv. Det blir satt av god tid til spørsmål.

**Resultat:** Kandidatene sier de har lært mye, og har fått svar på spørsmål de lurte på. Arbeidsgiver er også fornøyd, siden det gir større sikkerhet for at budskapet som er formidlet også er forstått.





## Støtte ved kulturforskjeller på trinn 4

Det er viktig at jobbspesialisten kan bruke kunnskap om kultur og kulturforskjeller til å utvikle relasjonen mellom arbeidsgiver og arbeidssøker.

Jobbspesialisten bør engasjere arbeidsgiveren i refleksjon rundt kulturforskjeller i yrker, oppgaveutføring, kommunikasjon og det å være ny på arbeidsplass og ny i jobb.



### Råd og tips

- ◆ Snakk med arbeidsgiver om både uformelle og formelle normer og regler når det gjelder arbeidslivet generelt, og arbeidsplassen spesielt. Ofte er ledelseskulturen forskjellig fra plass til plass, og dette kan være et utgangspunkt for samtale:
  - Hvordan ledes og organiseres denne bedriften?
  - Er strukturen flat, er det mye frihet under ansvar eller stor vekt på oppfølging og kontroll?
  - Settes det pris på eget initiativ, eller må medarbeiderne ofte spørre lederen om lov?
- ◆ Ta en trekantsamtale med arbeidsgiveren og kandidaten der kulturforskjeller tas opp. Prøv å finne helt konkrete situasjoner, temaer eller utfordringer som diskuteres. Det er viktig at temaet tas opp på en så respektfull og nøytral måte som mulig, og at synspunkter og forklaringer kommer frem fra begge sider.
- ◆ Vær så konkret som mulig. Før samtalen kan du gjerne forberede noen eksempler på «typisk norske» måter å lede eller kommunisere på som for andre kan være fremmed. Mange arbeidsgivere får en aha-opplevelse av enkle situasjonsbeskrivelser.
- ◆ Hjelp arbeidsgiveren med å bruke eventuelle kulturforskjeller på en positiv måte i organisasjonslæring. Et eksempel er at medarbeidere med muslimsk bakgrunn gjerne jobber i juleferien.
- ◆ Jobbspesialisten må også kunne ta opp urimelige krav til kandidaten som konsekvens av arbeidsgiverens eventuelle negative holdninger til kandidatens kulturelle bakgrunn.



#### Eksempel på hvordan anvende metoder og verktøy på trinn 4

På praksis i butikken:

*Jobbspesialisten besøker Alina tre ganger i løpet av den korte praksisperioden. Den siste dagen får jobbspesialisten en kort samtale med daglig leder, som forteller at de er svært fornøyde med arbeidsinnsatsen til Alina. Hun tar arbeidsoppgavene lett og har god oversikt i butikken. Alina har jobbskygget avdelingssjefen for grønnsakene denne uken. De ser at de allerede ønsker å spørre om Alina kan jobbe annenhver lørdag fremover. Norskferdighetene hennes er ikke noen utfordring selv om de er begrensede, synes daglig leder. Alina vil at de skal si ifra om hun sier noe feil, eller misforstår noe.*

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

*Arbeidstiden vil være fra kl. 10.00 til 18.00. Jobbspesialisten drøfter dette med Alina inne på pauserommet. Alina blir glad, men sier at Hasim kanskje ikke vil godta det fordi han da blir mye alene med barna de dagene hun jobber. Jobbspesialisten sier at de kan snakke sammen igjen alle tre, dersom hun ønsker dette. Jobbspesialisten forklarer situasjonen for daglig leder og spør om litt tid.*





Samtale med Alina og Hasim:

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

*Hasim sier etter hvert at han er usikker på det å ha ansvar for barna alene. I løpet av samtalen kommer det imidlertid frem at han kan få hjelp av noen naboer til å passe barna om han trenger det. Jobbspesialisten henviser også til mulighetene det gir for dem som familie at Alina kommer seg ut i jobb, og at barna opplever at mor jobber. Hasim bekrefter at han tror dette vil gå bra, men at Alina ikke kan jobbe kveldene i uken fordi han jobber nattevakter hver ukedag. Jobbspesialisten sier at hun skal nevne det for daglig leder, og at de får se an hva som vil skje fremover. Jobbspesialisten lurer på om det er greit å spørre daglig leder om Alina kan få starte tidlig om morgenen i ukedagene? At Hasim leverer barna i barnehagen og på skolen kl. 08.00 for så å dra hjem og sove? Hasim ønsker å tenke på det.*



*Det at Alina ikke kan jobbe kvelder vil kunne bli en utfordring. Jobbspesialisten tar en samtale med daglig leder om det som har blitt diskutert i samtalen med Alina og hennes mann. Han forstår, men synes det er bra at hun kan stille opp annenhver lørdag, så skal han gjøre hva han kan med det at hun bare kan jobbe tidligvakter i ukedagene.*

## Målgruppespesifikke grep på trinn 5:

### Opplæring på og utenom arbeidsplass

Mye av jobbspesialistens bistand på trinn 5 går på å sikre en effektiv opplæring av kandidaten og den nødvendige progresjonen slik at overgangen til lønnet arbeid kan skje så raskt som mulig. På dette trinnet handler det videre om hvordan kandidatene kan fungere og utvikle seg i jobben over tid etter å ha fått lønnet arbeid. Opplæring og støtte i denne fase vil gjøre arbeidsrelasjonen bærekraftig.

For målgruppen innvandrere med sammensatte bistandsbehov er det viktig at jobbspesialisten bidrar med å forebygge ulike misforståelser og ved behov hjelper til med å håndtere utfordringer. Dette kan blant annet oppstå på grunn av utfordringer i kommunikasjonen eller kulturforskjeller. Det er viktig at jobbspesialisten, og om mulig en norsklærer, sikrer nødvendig norskopplæring eller norskstøtte slik at kandidaten kan vise arbeidsgiveren progresjon i utviklingen av norskferdighetene sine.

Ved å følge opp tett i starten kan jobbspesialisten raskt avdekke eventuell misnøye eller misforståelser, ta det opp og bidra til løsning før det utvikler seg til utfordringer. Opplever man uredelige arbeidsforhold, kan jobbspesialisten også avslutte samarbeidet så tidlig som mulig.

I starten av trinn 5 må det også etableres en opplæringsplan. Mange bedrifter har egne opplæringsplaner, beskrivelser av rutiner, dagsplaner, skiftplaner, stillingsinstrukser og e-læringsprogrammer som kan brukes. Planene må tilpasses kandidatens behov, særlig med hensyn til norskopplæring eller -støtte.

En opplæringsplan er også et viktig verktøy for å måle kandidatens progresjon og for å støtte mentor eller fadder i den daglige opplæringen. Når det senere skal forhandles om bedre arbeidsbetingelser eller arbeidskontrakt for kandidaten, kan opplæringsplanen være viktig dokumentasjon.

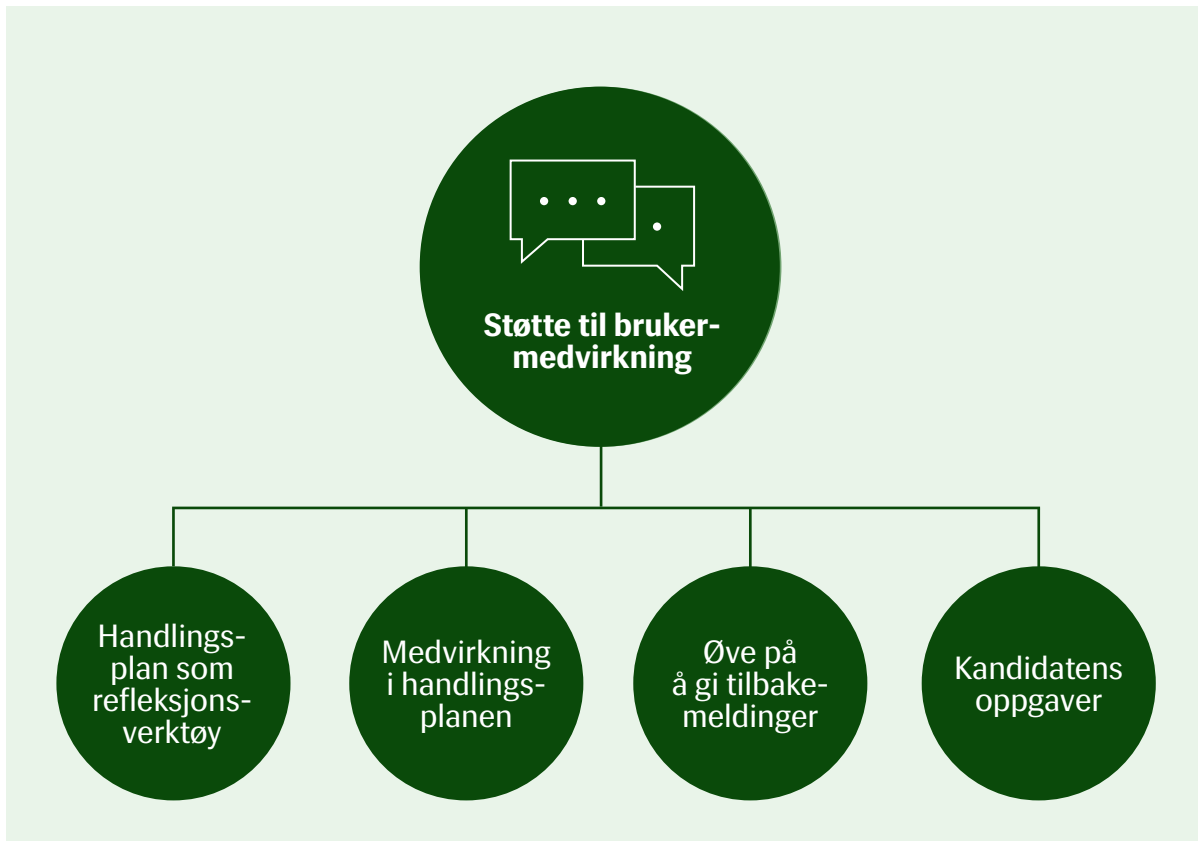


Foto: Tatiana Maximova-Mentzoni



Foto: Tatiana Maximova-Mentzoni

*Jobbspesialisten observerer salgsutvikling under besøk i en butikk. Siden salgskompetanse er avgjørende med tanke på fast ansettelse, er det viktig at jobbspesialisten bistår i denne prosessen. Målet er å kunne ha samtaler og øvelser med kandidaten om hvordan salgsprosesser foregår, slik at jobbspesialisten bistår i opplæringen. Jobbspesialisten har i forkant fått en kort opplæring i salgsprosessen innen salg av butikk-sjefen.*



## Støtte til brukermedvirkning på trinn 5

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

For kandidater som deltar i introduksjonsprogram, er det viktig å koble handlingsplanen i SE til kandidatens individuelle plan. Jobbspesialisten kan bruke planen som et verktøy til å snakke om både utfordringer i arbeidshverdagen og fremskritt.

Det å etablere seg praktisk og sosialt på arbeidsplassen kan for mange være en utfordring. Jobbspesialisten kan her bruke metoder som samtale med bruk av bildestøtte for å diskutere temaer, som for eksempel:

- ◆ bruk og vask av arbeidstøy
- ◆ det å spise lunsj, hva man snakker og ikke snakker om med kollegaer eller sjefen
- ◆ hvordan gi og ta imot tilbakemeldinger
- ◆ hvordan fordele oppgaver med kollegaer

En jobbspesialist kan også gi konkrete oppgaver som kandidaten kan gjøre på arbeidsplassen. Etter at oppgaven er utført, kan man snakke om erfaringene og veilede om eventuelle utfordringer som oppsto.

I andre tilfeller trengs det at jobbspesialisten oppmuntrer og gir emosjonell støtte for at kandidaten skal tørre å vise seg frem og aktivt kommunisere med lederen og kollegaer.

Nedenfor er et eksempel på hvordan jobbspesialistens bistand kan føre til endring i kandidatens mestring av arbeidsoppgavene, og økt selvtillit:

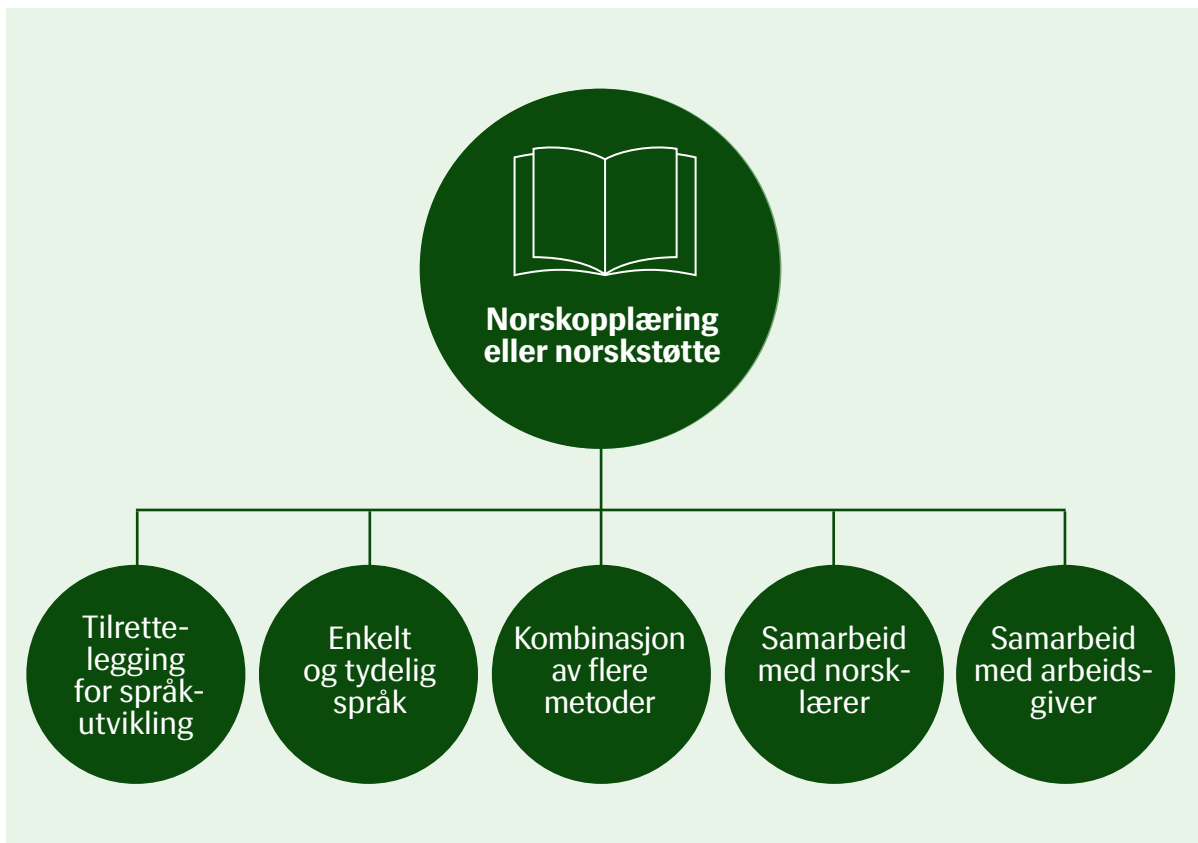


### En jobbspesialist forteller:

*«Zara ble med i Jobbsjansen fordi hun ønsket en jobb og å tjene egne penger. Hennes motivasjon var at familien skulle få det bedre. Hun ville at jobbspesialisten skulle ordne jobb til henne, og hun ville ikke gå på arbeidspraksis. Hun var svært negativ til praksis og mente det var utnyttelse av gratis arbeidskraft. Hun ønsket å jobbe i butikk, og jobbspesialisten foreslo en lengre jobbsmak (praksis) slik at arbeidsgiver kunne bli litt kjent med henne. Zara var noe skeptisk, men startet under forutsetning av at hun kunne avbryte tiltaket om hun opplevde at det ikke fungerte og at arbeidsgiveren bare ville ha henne der som gratis ekstrahjelp.*

*Jobbspesialisten var innom arbeidsplassen for å oppmuntre Zara til å stå på mens hun var på praksis. De snakket om hvordan Zara kunne løse ulike oppgaver, og Zara fikk hjelp til å lære nye norske ord og begreper som hun trengte på arbeidsplassen. Jobbspesialisten støttet også Zara i å tørre å snakke direkte med arbeidsgiveren, noe hun først syntes var utfordrende. Etter noen uker opplevde jobbspesialisten at Zara hadde snudd sin oppfatning av praksis og opplæringen på arbeidsplassen. Det som utgjorde forskjellen, var at Zara en dag selv klarte å stå i en diskusjon med arbeidsgiveren. Først trodde hun at arbeidsgiveren var sur på henne. Gjennom samtalen med arbeidsgiveren hun gjennomførte på egen hånd, fant hun ut at arbeidsgiveren var veldig fornøyd med henne, men var stresset over at hun hadde mye å gjøre og at det tilsynelatende dårlige humøret ikke hadde noe med Zara å gjøre – tvert om. Arbeidsgiveren så at Zara jobbet hardt og hadde stor framgang i utviklingen av norskferdigheter. Han anbefalte etter hvert Zara til en annen avdeling, hvor hun fikk jobb og med tiden ble en av de dyktigste medarbeiderne.»*





## Norskopplæring eller norskstøtte på trinn 5

I opplæring av personer med begrensede norskferdigheter er det vesentlig at den som gir opplæring på arbeidsplassen *evner å kommunisere med enkelt og tydelig språk*. Det står også en del om dette under trinn 4. Det anbefales at jobbspesialisten engasjerer en norsklærer med kompetanse i arbeidsrettet norskopplæring, eller samarbeider med en norsklærer om kandidatens opplæring og oppfølgingen av kandidatens progresjon i utvikling av norskferdighetene.

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

- ◆ nye arbeidsoppgaver
- ◆ nytt språk

- ◆ ny arbeidslivskultur
- ◆ nye reisemåter til og fra arbeid
- ◆ nye hverdagsrutiner i familien når mor eller far starter i jobb

For mange blir det mye nytt å forholde seg til i starten, og progresjonen i utviklingen av norskferdigheter kan stagnere.

Det finnes ulike metoder for norskopplæring eller norskstøtte på og utenom arbeidsplassen. Erfaringsvis er det effektivt med en kombinasjon av flere metoder.



## Råd og tips

- ◆ Se Kompetanse Norges temaside for inspirasjon om arbeidsrettet norskopplæring [her](#).
- ◆ Les om gode eksempler på hvordan man har jobbet med arbeidsrettet norskopplæring [her](#).
- ◆ Tips arbeidsgiver om Kompetanse Norges e-læringskurs, som er rettet mot arbeidsgivere og faddere på arbeidsplassen. Det handler om hvordan en kan arbeide med utvikling av norskferdighetene på arbeidsplassen. Denne kan du gjerne også ta selv [her](#).
- ◆ En norsklærer kan gi norskopplæring noen timer per uke på arbeidsplassen. Det er viktig her at norskopplæringen tilpasses den enkeltes bransje og arbeidsoppgaver. I dagligvarehandelen kan det for eksempel være navn på produkter, gode eksempler på hvordan man taltaler kunder, og ord og begreper for arbeidsoppgavene i en butikk.
- ◆ Finn om mulig en fadder med samme morsmål i samarbeid med arbeidsgiver.
- ◆ Gjennomgå bedriftens rutinebeskrivelser, oppgavelister og eventuelle e-læringsprogrammer sammen med kandidaten.
- ◆ Bruk gjerne opplæringsplaner med ord og oppgaver til ulike bransjer sammen med kandidaten.
- ◆ Observér kandidaten i en jobbsituasjon for å vurdere ulike norskferdigheter og kommunikasjonsferdigheter.
- ◆ Gi innspill til arbeidsgiver og fadder på hvilke områder kandidaten trenger mer norskopplæring eller norskstøtte på.
- ◆ Oppmuntre og hjelp kandidaten til å ta i bruk norskferdighetene sine og føle seg trygg på å snakke norsk. Lag for eksempel enkle rollespill med kommunikasjon med kunder, andre kollegaer og lignende. Dere kan også gå rundt i virksomheten sammen med kandidaten og få kandidaten til å fortelle om hva dere ser, oppgaver som gjøres og så videre.
- ◆ Gi kandidaten en notisbok som brukes aktivt i arbeidshverdagen til å skrive ned nye ord og begreper som oversettes hjemme.
- ◆ Skriv huskelapper for å hjelpe kandidaten med å få oversikt over oppgaver og lære nye ord.
- ◆ Bruk tolk til å gjennomgå rutiner eller arbeidsbeskrivelser som er spesielt viktig at ikke blir misforstått, eller sørg for skriftlig oversettelse av disse til kandidatens morsmål. For eksempel sikkerhetsinstruksjoner og HMS-rutiner.
- ◆ Se Lørenskog kommunes praksishåndbok «[Oppdag talentene dine](#)» som er utviklet i tett samarbeid med faddere og arbeidsgivere, samt opplæringsplaner for utvalgte yrker: [barnehage](#), [butikk](#), [pleie](#) og [renhold](#).
- ◆ Ta initiativ til utvikling av opplæringsbok eller ordbok for arbeidsplassen eller bransjen, i samarbeid med arbeidsgiver og norsklærer.
- ◆ Sørg for at kandidaten får norskopplæring eller norskstøtte utenfor den ordinære jobbsituasjonen, for eksempel forberedelse til norskprøver.
- ◆ Bruk frivillige til å gi norskstøtte utenom arbeidsplassen for å bidra til å utvikle fagspråket. Bruk for eksempel pensjonister eller andre som kjenner yrket.



### En arbeidsgiver forteller:

«Jeg kan ikke ta inn folk som ikke snakker noe norsk. Arbeidssøkende med innvandrerbakgrunn som vi har hatt her, gikk på norskkurs. Noen kandidater har i tillegg hatt norsklærere som kom til arbeidsplassen og observert og hadde opplæring. Utvikling av norskferdighetene er viktig for oss, og jeg synes ikke at det er forstyrrende for oss at en lærer kommer hit. Det er bare fint, i den forstand at læreren får en bedre opplevelse av hva som er fagspråket på jobben. På den måten blir norskopplæringen mest mulig relevant for kandidaten.»

## Case 1: Tilrettelegging for opplæring i norsk- og arbeidsoppgaver på arbeidsplass

**Situasjon:** En kandidat er i arbeidspraksis i en kiosk. Arbeidsgiver vil tilby ordinær jobb hvis norskferdighetene når et slikt nivå at god kundebehandling og -service er mulig.

**Jobbspesialistens bistand:** Jobbspesialisten utvikler i samarbeid med norsklærer norskoppgaver som er relevant for kundebehandling og service. Dette inkluderer ord, begreper og konkrete setninger basert på generell kundebehandling i butikk, og på rutinene i akkurat denne bedriften. Kandidaten øver hjemme og sammen med jobbspesialisten på arbeidsplassen.

**Resultat:** Ordforrådet øker, og noe kundebehandling prøves – med godt resultat.

**Alternativ tilnærming:** Kandidaten kunne ha prøvd seg på enklere kundebehandlingssituasjoner som for eksempel å lage pølser på bestilling, og spørre om hva slags brød og tilbehør kunden ønsker, imens en annen ansatt håndterer øvrige oppgaver og er tilgjengelig for å støtte ved behov.

## Case 2: Opplæring utenom arbeidsplass

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

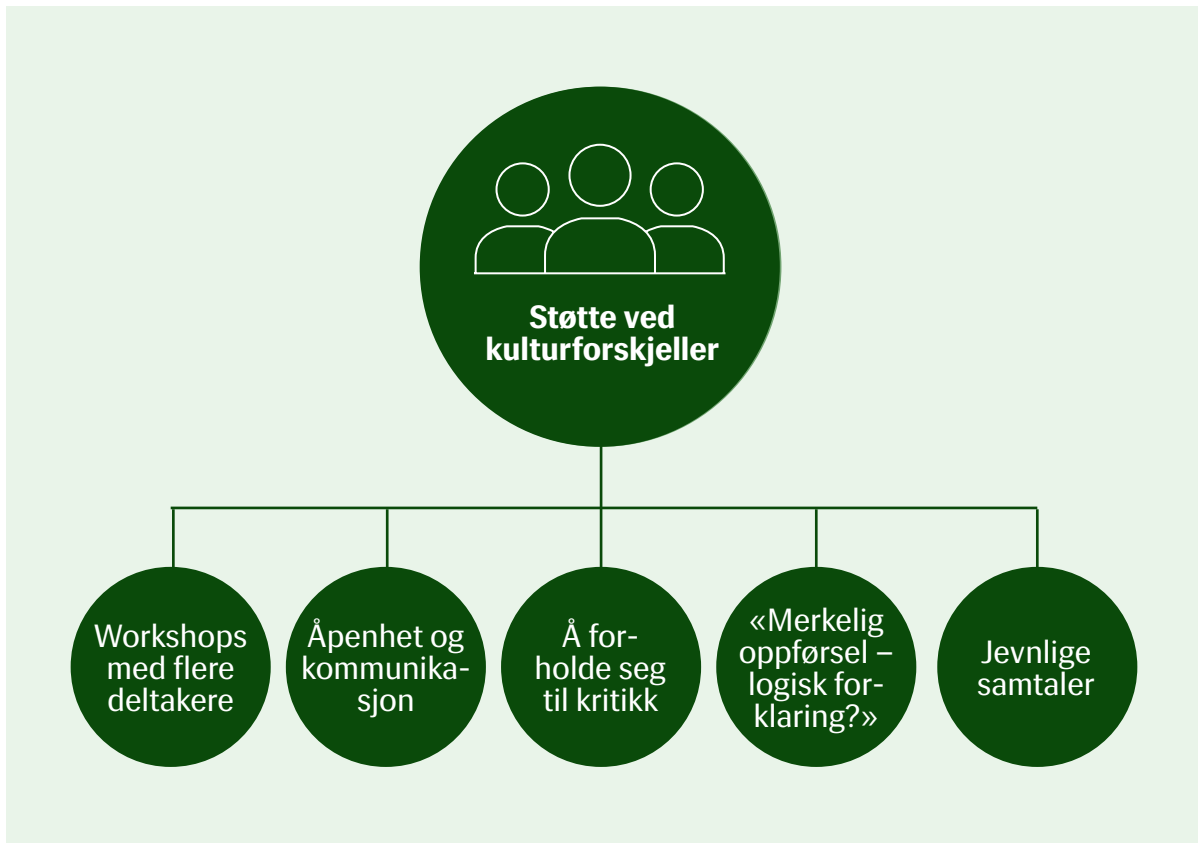
*En av kandidatene i Jobbsjansen tok en negledesignerutdanning og var i arbeidstrening med mulighet for jobb i etterkant av dette. Arbeidsgiveren ga tilbakemelding om at kandidaten hadde for svake norskferdigheter til at det fungerte i møte med kundene. Jobbspesialisten introduserte muligheten for at en norsklærer kunne komme på arbeidsplassen og trene på norsk kommunikasjon med kandidaten.*

*Men da fornøyde kunder var viktig for arbeidsgiveren, ble det vanskelig å trene på å bedre norsk-nivået i neglesalongen. Jobbspesialisten ønsket å finne en god måte hvor kandidaten kunne få bedret norskferdighetene, i en mest mulig realistisk setting. Jobbspesialisten og en norsklærer tilknyttet NAV dro til en neglesalong og observerte dialoger mellom ansatte og kunder. I etterkant bestilte Jobbsjansen inn produkter, og opprettet en egen liten neglesalong i et lokale som NAV disponerer. Her får kandidaten «kunder», samtidig som en norsklærer hjelper til med språket.*

*Kandidaten øver på typiske dialoger i en servicebedrift. Undervisningen blir en blanding av rollespill med faste ord og uttrykk som brukes i neglesalonger, og vanlig småprat som man ofte har med kunder.*



Foto: Tatiana Maximova-Mentzoni



## Støtte ved kulturforskjeller på trinn 5

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

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

- ◆ Hva bør kandidaten kunne for å få et jobbtillbud?
- ◆ Hvordan forventer arbeidsgiveren at oppgaver skal utføres. Hva menes for eksempel med å «ha serviceinnstilling»?
- ◆ Hvilke personlige egenskaper er viktig i det aktuelle yrket?
- ◆ Hvilken sosial kompetanse etterspørres?

Kanskje har kandidaten lang arbeidserfaring fra hjemlandet og mener at vedkommende *kan* et spesifikt yrke. Så kommer kandidaten i opplæring eller jobb i Norge og erfarer at kompetansen «ikke holder mål» her.

I trekantsamtaler kan det være nyttig å gjennomgå konkrete arbeidssituasjoner for å avklare arbeidsgiverens krav eller forventninger rundt temaer som for eksempel å ta initiativ, å jobbe raskt nok, å prioritere oppgaver, å være serviceinnstilt, kulturspesifikke forskjeller mellom bransjer eller jobber og så videre.



## Råd og tips

- ◆ Hold workshop med én eller flere kandidater før oppstart i arbeidsforholdet der tema knyttet til arbeidslivskultur generelt og arbeidskultur i Norge blir tatt opp. Temaer kan for eksempel være ulike forventninger til det å ta initiativ, ansvar og selvstendighet. Eller det å gjøre og innrømme feil, takle fordommer, hva som er innafor å snakke med lederen sin eller kollegaene om og kleskoder. De ulike temaene kan diskuteres i grupper, man kan gi caseoppgaver, spille rollespill, vise film og snakke om situasjoner som vises og kandidater kan diskutere egne erfaringer.
- ◆ Ta jevnlig initiativ til samtaler om kulturforskjeller med både arbeidstaker og arbeidsgiver, hver for seg eller i trekantsamtaler.
- ◆ Vær så konkret som mulig, og bruk eksempler fra situasjoner som kandidaten har vært i. Spør gjerne om det har oppstått situasjoner siden det siste møtepunktet som har vært utfordrende, og hvordan kandidaten håndterte dem.
- ◆ Lær kandidaten i samtale og i praksis at det er viktig å snakke om utfordringer og det som ikke virker. Få en felles forståelse av viktigheten av tilbakemeldinger og kommunikasjon med jobbspesialist og arbeidsgiver. Diskuter også hvordan man kan håndtere kritikk.
- ◆ Vær forberedt på å møte arbeidsgivers eventuelle skepsis til kandidatens kulturelle bakgrunn. Oppførsel som beskrives som fremmed eller merkelig, kan ha helt enkle forklaringer. Her har jobbspesialisten en viktig funksjon som samtalepartner og veileder.



### En jobbspesialist forteller:

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



**En jobbspesialist forteller:**

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

- Kan jeg gi alle jeg kjenner en kaffe og en bolle?*
- Nei, det er å stjele.*

*Men det er ikke sikkert det er sånn i landet personen kommer fra. Og jeg tenker at akkurat de tingene der er så viktige for en jobbspesialist å fange opp.»*



### Eksempel på hvordan anvende metoder og verktøy på trinn 5

På jobb i butikken 1:

*Alina har nå jobbet annenhver lørdag i butikken i en periode, samt en uke som vikar i frukt- og grønnsaksavdelingen. Hun trives godt. Hun synes det til tider er vanskelig å være borte fra barna i helgene, men at jobben gir henne energi, og hun liker å bidra økonomisk til familien. Det gikk fint den uken hvor Hasim måtte levere barna når hun skulle jobbe tidlig på morgenen.*

*Jobbspesialisten har snakket med Alina til faste tider hver mandag og gjorde et kort besøk i butikken den uken hun jobbet.*

*Daglig leder har sendt e-post til jobbspesialisten om at han ønsker at Alina lærer seg kassa. Han forteller at Alina vil få opplæring fra en god kollega, og at det vil foregå på en tid på dagen da det ikke er mange kunder i butikken. De avtaler tidspunkt, og jobbspesialisten kommer og observerer under opplæringen. Dette går helt fint for de ansatte, de kjenner til hvorfor jobbspesialisten er der.*

*Jobbspesialisten står i bakgrunnen ved kassen slik at hun ikke forstyrrer hverken opplæringen eller kundene. Alina jobber godt i kassa, men jobbspesialisten observerer at kollegaen forklarer litt for fort, og at dette gjør at Alina blir stresset. Når det ikke er noen kunder, forteller jobbspesialisten til dem at de må ha tålmodighet med hverandre og ikke stresse, men ta det rolig.*

*Kundene forstår også at Alina er under opplæring. Den bistanden jobbspesialisten ga, gjør at både Alina og den ansatte stresser ned, og opplæringen går bedre. De holder bare på én time, Alina blir sliten av alt hun skal håndtere samtidig – både kundene, kassen og instruksene fra den ansatte. De går så til pauserommet og snakker sammen om hennes opplevelse. Alina sier at det ikke var så farlig som hun hadde trodd, og at neste gang trenger hun ikke jobbspesialistens bistand. Jobbspesialisten sier at «Neste gang kan jeg bare komme som kunde og se deg jobbe».*



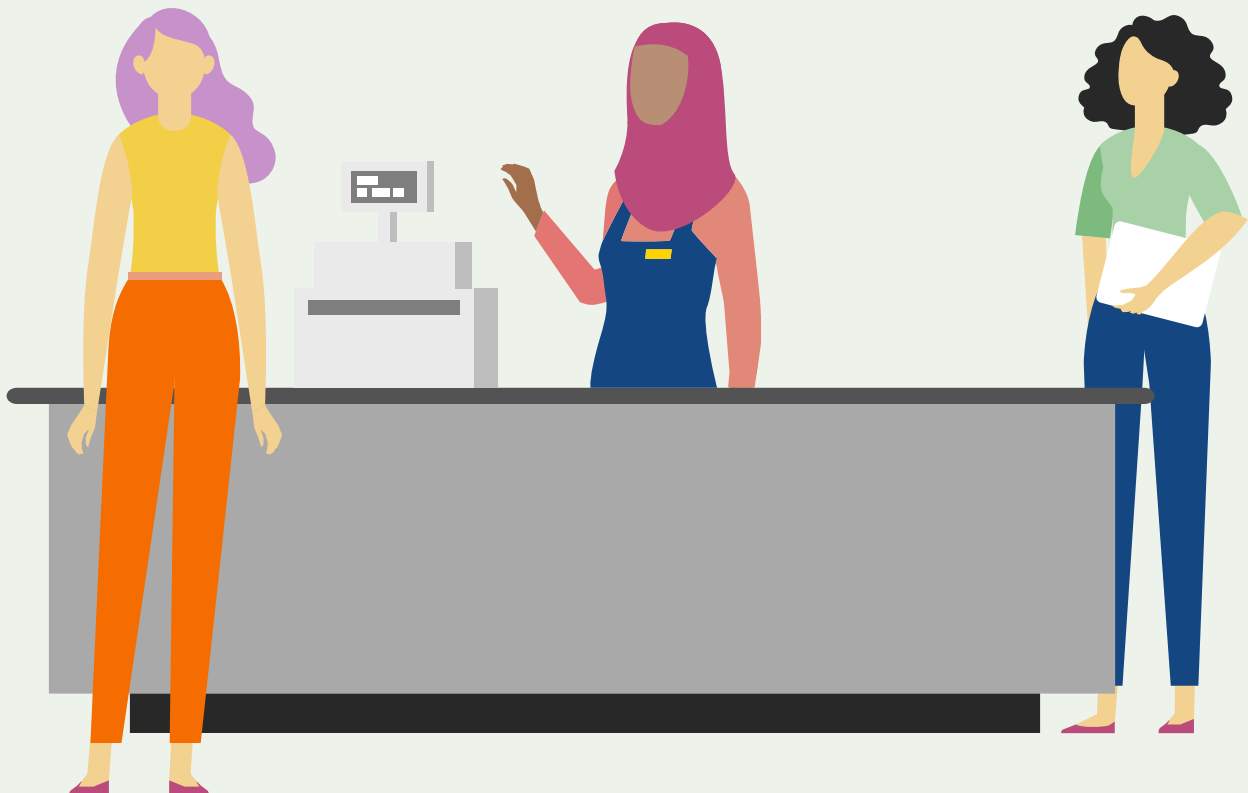




### På jobb i butikken 2:

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

*Jobbspesialisten ser kontrakten, og den ser bra ut. Alina har også jobbet med å få tatt dagligvarekjedens interne e-læringskurs, et kurs som alle må igjennom for å bli ansatt. Det er mange og vanskelige spørsmål i dette kurset, men hun har fått god hjelp av en kollega. Daglig leder har ikke fått informasjon om noen utfordringer, og sier at han vil nå kunne gi henne 40 prosent stilling som frukt- og grønnsaks-medarbeider.*



# Nærmere om metoder i etteroppfølging (trinn 5)

Etteroppfølging omfatter *oppfølging av en kandidat som har kommet i ordinært arbeid eller utdanning etter å ha fullført et kvalifiserings tiltak.*

Etteroppfølging eller «oppfølging i arbeid» er en naturlig del av trinn 5 i SE. Tilbudet skal sikre støtte til kandidaten (den ansatte) så lenge det er nødvendig eller ønskelig. Det er en stor og viktig del av jobbspesialistens arbeid for å sikre bærekraftig arbeidsinkludering, og særlig for mange i denne målgruppen er overgangen fra avsluttet tiltak til arbeid kritisk. Ulike studier og rapporter peker på viktighet av etteroppfølging for å sikre stabil tilknytning til arbeidslivet<sup>10</sup>.

Det kan skje mye i overgangsperioden eller de første årene etter at kandidaten har fått arbeid:

- ◆ Kandidaten kan miste jobben.
- ◆ Kandidaten kan få ny leder som ikke har kompetanse i ledelse av flerkulturelle arbeidsgrupper.
- ◆ Kandidaten blir syk og faller ned på ringevikarlistene.
- ◆ Kandidaten kan være i ufrivillig deltidsjobb.
- ◆ Bedriften kandidaten er ansatt i går konkurs eller må nedbemanne.

Mange har behov for:

- ◆ å få en mer stabil og/eller større stilling
- ◆ å videreutvikle norskferdighetene sine, kanskje for å få høyere stillingsandel i nåværende jobb
- ◆ å få mulighet til andre oppgaver på samme arbeidsplass
- ◆ å avansere til andre type stillinger internt
- ◆ å bli tryggere i det å søke andre jobber på egen hånd
- ◆ å få veiledning i regler og lovgivning i arbeidslivet og hva de har rettigheter til i ulike situasjoner, som for eksempel ved sykdom eller yrkesskade, ved arbeidsledighet eller fødsel
- ◆ videre kompetanseutvikling, gjerne i tilknytning til arbeidsplassen
- ◆ bistand for å takle eventuelle omstillings- eller nedbemanningsprosesser på arbeidsplassen

<sup>10</sup> Djuve, A.B., Nielsen, R.A. & Strand, A.H. (2012). *Kvalifiseringsprogrammet og sosialhjelpsutgiftene* (Fafo-rapport 2012:63). Oslo: FAFO

Frøyland, K. & Neumann, C.B. (2012). *Ungdom i Ny sjanse: Kvalifisering av ungdom med innvandrerbakgrunn til skole og arbeid – metoder og erfaringer fra åtte prosjekter*. (AFI-rapport 2012:6) Oslo: AFI

Tatiana, M.M & Steinar, W (2015). *Famler seg fram til god etteroppfølging: resultater fra undersøkelsen om oppfølging av deltakere som har kommet i arbeid eller utdanning etter å ha fullført Jobbsjansen*. (AFI-rapport 2015:12) Oslo: AFI

## Viktige aspekter i etteroppfølging

### Tydelige mål

Etteroppfølging bør ta utgangspunkt i konkrete målsettinger. Det vil gjøre det lettere for jobbspesialisten å se hva slags oppfølgingstilbud som trengs og hvem jobbspesialisten kan involvere eller samarbeide med. Det å sikre stabil tilknytning til arbeidslivet bør være et hovedmål med etteroppfølging. Samtidig vil kandidater være i ulike situasjoner gitt deres tidligere bistandsbehov og stillingene de er i. Det vil kunne være nokså forskjellige delmål for etteroppfølging for ulike personer og på ulike tidspunkt i etteroppfølgingen. Et eksempel kan være at kandidaten ønsker å avansere til en mer krevende stilling. Da bør målet for bistand fra jobbspesialisten være å veilede kandidaten i hvordan denne kan oppfylle kvalifikasjonskravene til den nye stillingen. Se også eksemplene ovenfor som illustrerer ulike situasjoner som kandidaten kan befinne seg i og oppfølging kandidaten da kan ha behov for.

### Relasjonsavhengig etteroppfølging

Når det er etablert en tillitsfull relasjon mellom jobbspesialisten og kandidaten, er det mer naturlig med etteroppfølging. Da

tar kandidaten selv kontakt når det oppstår utfordrende situasjoner, og er i større grad åpen og positiv til etteroppfølging. Metodisk sett kan det være et grep at etteroppfølging presenteres innledningsvis som en del av samarbeidsavtalen med både kandidaten og arbeidsgiveren.

### Oppfølgingsområder

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

- ◆ forhandle fram kontrakten (stillingssandel, fast)
- ◆ veilede om lover, rettigheter og plikter i arbeidslivet
- ◆ bistå med å skaffe ny jobb
- ◆ sikre videre progresjon i norskferdigheter
- ◆ videre karriere på arbeidsplassen
- ◆ videre kvalifisering
- ◆ utvikling av jobbsøkerkompetanse (CV, intervjutrening etc.)
- ◆ sosial inkludering på arbeidsplassen
- ◆ veiledning ved utfordringer i hjemmesituasjonen

### **Variasjon i metoder og aktiviteter**

Siden oppfølgingsbehovene er individuelle, vil det kreve bruk av ulike metoder. Mange av metodene i femtrinnsprosessen kan brukes også i etteroppfølgingen.

Det første skrittet er å ha jevnlig kontakt, både planlagt og spontant:

- ◆ Bruk gjerne SMS med kandidaten og SMS eller e-post med arbeidsgiver.
- ◆ Hvorvidt det er naturlig å møte jevnlig opp på arbeidsplassen vil variere med arbeidsplassens og kandidatens ønsker og behov. Kommuniser med arbeidsgiveren og deltakeren om dette, og bruk sunn fornuft.
- ◆ Har kandidaten fått ny sjef eller skaffet jobben selv, er det kanskje ikke naturlig å komme på spontanbesøk. I slike tilfeller kan jobbspesialisten heller benytte muligheten til å bli kjent med ny ledelse eller bedrift ved å avtale møte.
- ◆ Oppfølging av kandidaten kan også skje utenom arbeidsplassen.

Metodebruken er ellers avhengig av målsettingen for etteroppfølgingen og oppfølgingsområder.

### **Samarbeidsaktører under etteroppfølging**

Det er naturlig at hovedinnsatsen rettes mot tidligere kandidater. Samtidig er det viktig at en del av etteroppfølgingen rettes mot arbeidsgiveren.

Ved oppfølging av denne målgruppen kan det i tillegg være behov for at jobbspesialisten bistår kandidaten eller arbeidsgiveren med å knytte kontakt med andre aktører. Eksempler kan være NAV, voksenopplæringen og andre offentlige instanser, eller at jobbspesialisten selv har kontakt med disse aktørene.

**En jobbspesialist forteller:**

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

*Jobbspesialisten har da jevnlig møter med ham på kontoret utenom arbeidstid, og de finner sammen ut hvordan man søker lån i Lånekassen, søker trafikkskoler som har avtale, og regner på økonomien.*

*Han synes det er veldig krevende å orientere seg i det norske systemet der alt er digitalt og det er masse lover og regler. Teoriopplæringen til førerkort klasse D går derimot fint. Det er mye matematikk som han klarer bra, og flervalgsprøver med avkryssing av svaralternativer. Han forstår mye norsk når det er snakk om å lese og lytte. Det er skrijving som er den største utfordringen. Dette ser ut til å være et godt valg for ham.»*

# Referanser

## Om veiledningsheftet

Side 2: <http://www.euse.org/content/supported-employment-toolkit/EUSE-Toolkit-2010.pdf>

Side 3: <https://www.imdi.no/om-imdi/rapporter/2020/supported-employment-i-kvalifiserings-tiltak-for-innvandrere/>

## Nærmere om målgrupper og begreper i heftet

Side 5: <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2003-07-04-80>

## Kort om Supported Employment – femtrinnsprosessen

Side 8: <http://www.euse.org/index.php/resources/what-is-se>

## Innvandrere med sammensatte bistandsbehov som målgruppe i SE

Side 10: <https://www.imdi.no/om-imdi/rapporter/2020/supported-employment-i-kvalifiserings-tiltak-for-innvandrere/>

Side 12: <https://www.imdi.no/tolk/>

## Målgruppespesifikke grep i SE

Side 16: <https://www.kompetansenorge.no/Norsk-og-samfunnskunnskap/kvalitetsstandarder-for-norskopplaring/#ob=18757,18758>

Side 16: <https://web03.kompetansenorge.no/SprakIArbeid/>

Side 16: <https://veilederforum.no/sites/default/files/Karriereveiledning%20for%20flerkulturelle%20grupper.pdf>

Side 17: <https://www.imdi.no/tolk/>

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

Side 21: <https://www.imdi.no/tolk/>

Side 22: <https://rm.coe.int/cefr-companion-volume-with-new-descriptors-2018/1680787989>

Side 23: <https://www.kompetansenorge.no/Norsk-og-samfunnskunnskap/Norskprove/norsk-krav-i-arbeidslivet/>

Side 23: <https://www.imdi.no/tolk/>

Side 23: <https://www.kompetansenorge.no/Norsk-og-samfunnskunnskap/arbeidsrettet-opplaring/#ob=16860>

# Referanser

## Målgruppespesifikke grep på trinn 2: Yrkeskartlegging og karriereplanlegging

- Side 32: <https://www.kompetansenorge.no/Karriereveiledning/karriereveiledning-for-integrering/ressurser-for-veiledning/>
- Side 32: [https://www.imdi.no/globalassets/dokumenter/erfaringer-fra-kommunene/oslo\\_vest\\_metodehefte\\_karriereveiledning.pdf](https://www.imdi.no/globalassets/dokumenter/erfaringer-fra-kommunene/oslo_vest_metodehefte_karriereveiledning.pdf)
- Side 32: <https://www.nokut.no>
- Side 32: <https://www.nokut.no/databaser-og-fakta/Godkjenningsmyndigheter--lovregulerte-yrker/>
- Side 32: [https://utdanning.no/tema/nyttig\\_informasjon/realkompetanse](https://utdanning.no/tema/nyttig_informasjon/realkompetanse)
- Side 33: <https://web03.kompetansenorge.no/SpraklArbeid/>
- Side 34: <https://web03.kompetansenorge.no/SpraklArbeid/>
- Side 34: <https://www.arbeidoginkludering.no/jobpics/>
- Side 34: <https://www.kompetansenorge.no/nyheter/ny-film-om-karriereveiledning/>
- Side 36: <https://www.kompetansenorge.no/kompetansepluss/profiler/>
- Side 39: <https://www.kompetansenorge.no/contentassets/48d8b9a37f874b158744caf796c1aa8a/veileder-i-arbeidslivskunnskap.pdf>
- Side 39: <https://www.kompetansenorge.no/Grunnleggende-ferdigheter/Profiler-for-grunnleggende-ferdigheter-pa-jobben/>

## Målgruppespesifikke grep på trinn 3: Finne passende jobb

- Side 57: <https://web03.kompetansenorge.no/spraklArbeid/>

## Målgruppespesifikke grep på trinn 4: Samarbeid med arbeidsgiveren

- Side 54: <https://web03.kompetansenorge.no/SpraklArbeid/>
- Side 55: <https://www.kompetansenorge.no/Norsk-og-samfunnskunnskap/Norskprove/norsk-krav-i-arbeidslivet>
- Side 55: <https://web03.kompetansenorge.no/SpraklArbeid/>

# Referanser

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

Side 66: <https://www.kompetansenorge.no/Norsk-og-samfunnskunnskap/arbeidsrettet-opplaring/>

Side 66: <https://www.kompetansenorge.no/nyheter/a-lykkes-med-arbeidsrettet-norskopplaring/>

Side 66: <https://web03.kompetansenorge.no/SprakIArbeid/>

Side 66: <https://www.imdi.no/globalassets/dokumenter/erfaringer-fra-kommunene/lorenskog-kommune-handbok.pdf>

Side 66 [https://www.imdi.no/globalassets/dokumenter/erfaringer-fra-kommunene/lorenskog\\_opplaeringsplan\\_barnehage.pdf](https://www.imdi.no/globalassets/dokumenter/erfaringer-fra-kommunene/lorenskog_opplaeringsplan_barnehage.pdf)

Side 66 [https://www.imdi.no/globalassets/dokumenter/erfaringer-fra-kommunene/lorenskog\\_opplaeringsplan\\_butikk.pdf](https://www.imdi.no/globalassets/dokumenter/erfaringer-fra-kommunene/lorenskog_opplaeringsplan_butikk.pdf)

Side 66 [https://www.imdi.no/globalassets/dokumenter/erfaringer-fra-kommunene/lorenskog\\_opplaeringsplan\\_pleie.pdf](https://www.imdi.no/globalassets/dokumenter/erfaringer-fra-kommunene/lorenskog_opplaeringsplan_pleie.pdf)

Side 66 [https://www.imdi.no/globalassets/dokumenter/erfaringer-fra-kommunene/lorenskog\\_opplaeringsplan\\_renhold.pdf](https://www.imdi.no/globalassets/dokumenter/erfaringer-fra-kommunene/lorenskog_opplaeringsplan_renhold.pdf)





**IMDi**

Integrerings- og  
mangfoldsdirektoratet

