

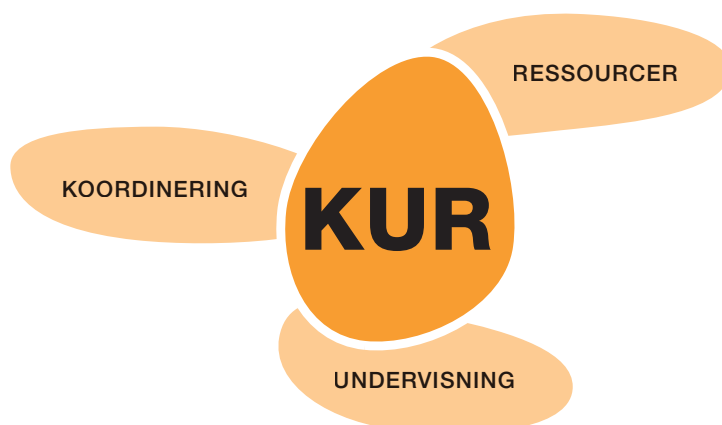
KUR-modellen

Job og rehabilitering
for flygtninge med traumer

VELKOMMEN TIL KUR

KUR er en model, der giver konkrete redskaber til erhvervsafklaring og beskæftigelse for flygtninge med traumer.

Ved at tage KUR-modellens redskaber i anvendelse kan jeres kommune forvente en betragtelig forbedring i den erhvervsafklarende og beskæftigelsesrettede indsats over for flygtninge med traumer (og evt. andre særligt udsatte etniske minoriteter).



Modellen henvender sig til alle, der på kommunalt plan enten koordinerer eller udfører hjælp til flygtninge med traumer. Er du akademisk medarbejder, underviser, sagsbehandler eller jobformidler, vil du have særlig gavn af modellens redskaber.

Bagerst i mappen er der et kapitel, som er tilegnet kommunale afdelingsledere og jobcenterchefer. Her gives der gode råd til, hvordan I sikrer jer det bedste udgangspunkt for implementering af KUR-modellen i kommunen.

KUR-modellen er udviklet på baggrund af metodeudviklingsprojektet Job og rehabilitering. Det blev gennemført med succes i perioden 2007-2009 i Favrskov, Odsherred og Køge kommuner.

Resultaterne var her efter fire måneders forløb med koordinering, undervisning og ressourcefokus, at 20 % havde ordinær ansættelse, 64 % havde enten en ordinær ansættelse eller var i virksomhedspraktik, 15 % var indstillet til pension, 16 % var uafklarede, og 5 % var langtidssygemeldte. Med KUR er der mulighed for at gøre en forskel i hjælpen til flygtningene, så de kan få en bedre tilværelse.

Resultaterne skyldes i høj grad, at der i KUR er fokus på ressourcer. Der kan lure store overraskelser, når man vender blikket fra barrierer til ressourcer og stiller de rigtige spørgsmål. Et eksempel er sagsbehandleren Karin, der har deltaget i udviklingen af KUR. Gennem ti samtaler fik hun vendt fokus mod ressourcer hos flygtningen Fahima. En massiv modstand og en opfarende, temperamentsfuld og vred adfærd i starten er i dag vendt til knus, kram og glæde og et ønske fra Fahima om hjælp til at blive uddannet buschauffør. Midlet har været en positiv indstilling, nysgerrige og ressourcefokuserede spørgsmål og hjælp med kontakt til en læge, der har afhjulpet Fahimas smerter. Alt sammen virkemidler, der følger af KUR-modellen.

KUR arbejder samtidigt på tre forskellige indsatsniveauer. Vi kalder den KUR-modellen, fordi **K**oordinering af tværfagligt samarbejde er en forudsætning, **U**ndervisning er et virkemiddel, og **R**essourcefokus er afgørende for succes i arbejdet med at få flygtninge med traumer i arbejde og skabe erhvervsafklaring. Der findes ingen simpel kur mod traumer, men afklaring af fremtid og arbejde er noget af det, der kommer tættest på.

Erfaringen herfra viser, at for at skabe effektiv erhvervsafklaring og beskæftigelse for flygtninge med traumer kræver det, at indsatsen starter med koordineringen af den brede vifte af fagpersoner, som flygtninge med traumer er i kontakt med. KUR-modellen giver redskaber til systematisk at koordinere samarbejdet mellem fagpersoner og løser hermed problemet om den manglende sammenhæng i sagsbehandlingen, der alt for ofte sætter hindringer i vejen for hjælpen til flygtninge.

Undervisning i hold er det virkemiddel, der klæder flygtningene på til at anvende og styrke sine ressourcer og overvinde sine barrierer. KUR-modellen giver redskaber til en pædagogik og planlægning af undervisningen, der løser det problem, at flygtninge ofte ikke får gavn af den undervisning, de tilbydes.

Fokus på flygtningenes ressourcer er helt afgørende for, at et samarbejde med dem om afklaring og beskæftigelse lykkes. KUR-modellen giver redskaber til at sætte fokus på flygtningens ressourcer og løser hermed det problem, at afklaring og beskæftigelse blokeres af manglende motivation, usikkerhed om egne evner og tvivl.

Gennem redskaberne fornyer og løfter modellen kommunens tværfaglige organisatoriske kompetence og den faglige kompetence blandt medarbejderne. Samtidig er der i udviklingen af modellen lagt vægt på, at den skal være tilpasningsegnet i forhold til den normale kommunale drift. Blandt andet af den grund baseres afklaringen af flygtningene på Arbejdsevnetmetoden og Ressourceprofilen, der er en lovpligtig del af den kommunale drift.

I anvendelsen af KUR-redskaberne skal de naturligvis tilpasses til jeres særlige behov og erfaringer. Samtidig skal det understreges, at KUR-modellen er tænkt som et sammenhængende koncept. Det betyder, at det største udbytte opnås ved at gennemføre alle tre trin i den rækkefølge, de er fremlagt. Det skal dog ikke forhindre nogen i at lade sig inspirere af de enkelte trin eller af det ledelsesrådgivende kapitel og indrette mindre aktiviteter og indsatser efter dem. Der skal blot mindes om, at de fornemme resultater, der er skabt i forbindelse med udviklingen af konceptet, bygger på den samtidige og kronologiske rækkefølge i trinene.

KUR-modellens redskaber er udviklet og afprøvet i forhold til flygtninge med traumer i matchgruppe 4-5. Det er muligt, at andre borgergrupper kan have glæde af KUR-modellen, fx andre etniske minoriteter i matchgruppe 4-5 og særligt dem, der er psykisk og socialt udsatte. Vi kan bare ikke lægge udviklingsprojektets resultater til grund for den vurdering.

Hvis KUR-modellen anvendes konsekvent for flygtninge med traumer i matchgruppe 4-5, kan man forvente resultater, der kan sammenlignes med resultaterne i metodeudviklingsprojektet. Udviklingsprojek-

tet omfattede 44 flygtninge og ca. 30 fagpersoner. Dansk Flygtningehjælp - Center for Udsatte Flygtninge stod for ledelsen af projektet, som blev finansieret af Ministeriet for Flygtninge, Indvandrere og Integration. I efteråret 2009 udkommer en evalueringsrapport af rådgivningsvirksomheden LG Insight, der gennemgår projektet i detaljer. For yderligere oplysninger se www.flygtning.dk/udsatte.

Hvis I vil have en rigtig god start på arbejdet med KUR-modellen, kan det anbefales, at medarbejdergruppen får en fælles faglig opkvalificering. I projektet fik hver kommune et tredages uddannelsesforløb. Her blev der undervist i ressourcekortlægning, jobformidling, traumatisering og mødet med traumatiserede, samt koordinering af det tværfaglige samarbejde. Mini-uddannelsen gik forud for indsatsen for flygtningene. Ud over det videnskabelige input havde Mini-uddannelsen også den funktion, at de forskellige fagpersoner fik lejlighed til at møde hinanden og diskutere indsatsens indhold. Blandt andet blev værdier i forhold til afklaring og beskæftigelse af traumatiserede flygtninge diskuteret. Det viste sig at være rigtig fornuftigt i forhold til at have fælles fodslag for den forestående indsats.

KUR-modellen er udviklet af Center for Udsatte Flygtninge, Dansk Flygtningehjælp ved projektleder Jakob Katz, i samarbejde med Favrskov, Odsherred og Køge Kommuner, kommunikationsvirksomheden Operate A/S og rådgivningsvirksomheden LG Insight.

Modellen er finansieret af Ministeriet for Flygtninge, Indvandrere og Integration.

For yderligere oplysninger kontakt
Center for Udsatte Flygtninge
tlf.: 33 73 50 00, e-mail: udsatte@drc.dk,
web: www.flygtning.dk/udsatte

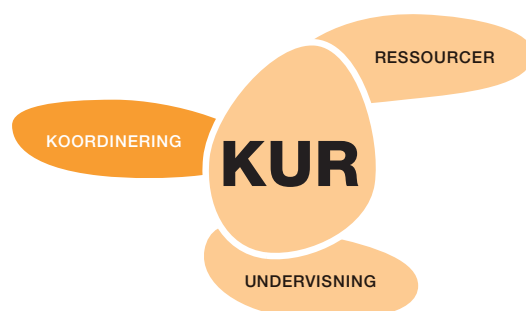
TRIN 1

KOORDINER DET TVÆRFAGLIGE SAMARBEJDE

Trin 1 i KUR-modellen er koordinering af alle de indsatser, som flygtningen får tilbudt. I kommunen vælges en koordinator, som står for at organisere alle de personer, der er relevante for hjælpen. Redskaberne i dette trin gør det muligt at systematisere indsatsen og løser det velkendte problem, at der ikke er en tilfredsstillende sammenhæng i sagsbehandlingen.

For flygtninge med traumer er ledighed sjældent et isoleret anliggende. Mange andre udfordringer har indflydelse på den manglende tilknytning til arbejdsmarkedet. Det kan være manglende samarbejdsvilje og motivation, indlæringsvanskeligheder, søvnproblemer, koncentrationsbesvær, angst og humørsvingninger, fysiske lidelser, smerter, problemer med at få børnepasning, begrænsede dansk-kundskaber, fraværende erhvervs erfaring, manglende evne til at benytte offentlig transport osv.

Løsningen på de udfordringer breder sig over forskellige socialfaglige, beskæftigelsesfaglige, behandlingsfaglige og uddannelsesmæssige områder. Derfor skal en lang række forskellige fagpersoner bidrage til beskæftigelse og afklaring. Det er vigtigt, at koordinatoren tager ejerskab til den proces, som flygtningen skal igennem hos alle de forskellige faggrupper. Ligesom en entreprenør styrer opførelsen af et hus og sørger for at få murere, malere og elektrikere ind i byggeriet på det rette tidspunkt, skal koordinatoren styre KUR-forløbet.



Den systematiske koordinering af afklarings- og beskæftigelsesindsatsen er også et værn imod, at sagsbehandlingen går i stå. Det er blokerende for udviklingen i flygtningenes sager, hvis forløbet går i stå. Dels mister flygtningene troen på, at indsatsen virker, og dels bliver det vanskeligere for fagpersoner at foretage en vurdering af arbejdsevnen.

De involverede i KUR-indsatsen er en bred vifte af fagpersoner og evt. privatpersoner. De kan på hver deres måde bidrage til afklaring og beskæftigelse for flygtningene. Blandt de mest relevante personer er:

VIGTIGE POINTER

Dette trin er særlig vigtigt for dig, der er valgt som koordinator for KUR-modellen. Alle andre, der deltager i KUR-forløbet, kan også med fordel læse om, hvordan koordineringen forbedrer den fælles faglige indsats og giver flere muligheder til flygtningene.

.....

1. I kommunen sørger en koordinator for, at hver flygtning får den rette tværfaglige hjælp.
2. Koordinatoren skal i samarbejde med lederen opstille kommunens succeskriterier for afklaring og beskæftigelse og bruge kriterierne som pejlemærker for KUR-indsatsen.
3. Koordinatoren er den entreprenør, der samler det tværfaglige samarbejde rundt om flygtningen og får de tværfaglige kompetencer sat i spil.
4. Koordinatoren skal beslutte visiteringskriterier for flygtningene og udpege nøglepersoner og fagpersoner til det tværfaglige samarbejde.
5. Organiseringen af tværfagligheden bygger på sparring og rundbordssamtaler.

- Flygtningen
- Ergoterapeuter
- Flygtningens familie
- Fysioterapeuter
- Frivillige
- Kolleger og medarbejdere på praktikvirksomheden
- Jobcentersagsbehandlere
- Personale på børnenes folkeskole
- Familiesagsbehandlere
- Sprogskolelærere
- Jobkonsulenter
- Personale i børnenes daginstitution
- Sagsbehandlere fra socialafdelingen
- Sundhedsplejersker
- Egen læge
- Sundhedsfaglige medarbejdere
- Personale på behandlingsinstitutioner
- Psykiatere
- Psykologer
- Personale på revalideringscentre

I alle de kommuner, der har arbejdet med udvikling af KUR-modellen, har den vist sig i stand til at overvinde traditionelle barrierer for en aktiv indsats gennem systematisk koordinering. Her er tre eksempler på det.

EKSEMPEL 1: FAMILIEN OG HJEMMEBESØG

Det er en god ide at involvere familien ved at tage på hjemmebesøg og diskutere beskæftigelsesmæssig fremtid, hvor ikke bare flygtningen, men også børn og ægtefælle er med. Det gælder ikke bare med hensyn til helbredsmæssige spørgsmål, men i det hele taget i forhold til at skabe forandring for familien. Erfaringer fra Odsherred har vist, at involvering af familien gennem hjemmebesøg skaber større tillid mellem sagsbehandler og flygtning. Det betyder større motivation og bedre forløb. På den måde greb Odsherred Kommune sagen utraditionelt an ved at koordinere den individuelle indsats med flygtningens familiære sammenhæng.

EKSEMPEL 2: BØRNEPASNING

Børnepasning er en hyppigt forekommende udfordring, som kan blokere beskæftigelsesindsatsen.

For mange flygtninge betragtes arbejde og deltagelse i det aktive forløb som en forhindring for børnepasning. Det kan begrænse flygtningens motivation for beskæftigelse. I Køge var behovet for børnepasning ved at sætte en stopper for indsatsen over for en mor. Samarbejdet mellem jobcentret og familieafdelingen førte imidlertid til, at faderen kunne motiveres for at løfte børnepasningsopgaven, så moderen kunne få gavn af hjælpen og fastholdes i indsatsen.

EKSEMPEL 3: SYGEMELDING OG HELBREDSAFKLARING

Privatpraktiserende lægers sygdommeldinger kan få en aktiv indsats til at gå i stå. Det er typisk sygdommeldinger af 14 dages varighed. Meget motivation, indlæring og arbejdspladstilknytning kan gå tabt i den periode. Derfor foretog Køge Kommune en systematisk koordinering og henvendte sig til samtlige privatpraktiserende læger i kommunen. Det var koordinatorens opgave at skrive informationsbreve til lægerne og tage direkte kontakt, hvis det blev nødvendigt. Det gode samarbejde med lægerne betød, at kun to ud af de 44 flygtninge faldt fra på grund af sygdommeldinger. Det er rekordlavt, når man sammenligner sygdommelding som frafaldsårsag i matchgruppe 4 og 5. For flygtningene er det afgørende, at deres helbredsmæssige problemer bliver taget alvorligt. En tæt kontakt kommune og læge imellem er med til at skabe tillid til, at der bliver taget hånd om flygtningens helbred.

Koordinatorrollen er interessant og udfordrende. Den kræver evner for systematik, formidling og kreativitet. Projektkommunernes koordinatører er gået til opgaven med krum hals og er blevet tildelt et nyt og stort ansvar. Deres arbejdsindsats svarede til 3 måneders fuldtidsarbejde. Koordinatoren kan enten være en sagsbehandler eller en akademisk medarbejder, og vedkommende kan have direkte sagsbehandlende opgaver for flygtningene eller udelukkende koordinere. Hvem I vælger til opgaven er helt op til jeres muligheder og behov i kommunen. Projektkommunerne har gode erfaringer med begge løsninger.

SÅDAN GØR DU

Flygtninge med traumer kræver, at hjælpen til afklaring og beskæftigelse koordineres tværfagligt. Koordinering af indsatsen kommer til at fungere, hvis der bliver opstillet de rigtige succeskriterier, de rigtige fagpersoner involveres og tværfagligheden organiseres. Det får du hjælp til i det følgende. De tre områder og de spørgsmål, der hører til, er samlet i redskaberne til sidst i dette trin.

OPSTIL SUCCESKRITERIER

KUR-modellens overordnede mål er at forbedre tilværelsen for flygtningene og give dem et fremtidsperspektiv. Det mål skal konkretiseres gennem opstilling af succeskriterier. KUR-modellen giver konkrete anvisninger på, hvordan man opstiller succeskriterier, der sikrer, at den tværfaglige hjælp bringer flygtningen nærmere afklaring og beskæftigelse. Når du har læst afsnittet, er du klar til at besvare nedenstående spørgsmål og opstille succeskriterierne for jeres KUR-forløb:

1. Hvad er succeskriterier for afklaring af flygtningene?
2. Hvad er succeskriterier for beskæftigelse af flygtningene?

Koordinatoren skal i samarbejde med sin leder beslutte jeres succeskriterier for KUR-indsatsen. Det er afgørende, at lederen støtter succeskriterierne. I det tværfaglige samarbejde skal koordinatoren være meget omhyggelig med at fortælle, hvad succeskriterierne er, og hvordan de opfyldes. Det sikrer forståelse for den fælles tværfaglige KUR-indsats, hos alle involverede.

I udviklingsprojektet var succeskriteriet for afklaring, at alle flygtninge modtog en udfyldt ressourceprofil. Det mål blev indfriet. Der blev ikke stillet særlige krav til omfang eller indhold af ressourceprofilen. Det ville være metodisk forkert, da udfyldelsen er individuel og bygger på de notater, som sagsbehandleren foretager ud fra sin socialfaglige vurdering af relevans. Det er derimod helt afgørende, at KUR-modellens Ressourceprofilredskaber anvendes. Koordinatoren er ansvarlig for at vejlede de sagsbehandlere, der udfylder ressourceprofilen, så de er fortrolige med ressourceprofilredskaberne i trin 3.

I udviklingsprojektet var succeskriteriet for beskæftigelse, at minimum 50 % af dem, som ikke afklaredes til pension, kom i virksomhedspraktik i løbet af fire måneders holdundervisning. Det viste sig at være mere end realistisk. Resultatet var, at 74 % af de flygtninge, der ikke blev indstillet til pension, kom i virksomhedspraktik eller blev ordinært ansat. 20 % blev ordinært ansat.

I jeres kommune kan koordinatoren i samarbejde med lederen sagstens sætte succeskriteriet højere end i udviklingsprojektet. Der kan også formuleres et mål for ordinær ansættelse på ca. 20 %. Når I opstiller målbare succeskriterier, så vær opmærksom på, hvornår I måler fra. I udviklingsprojekterne blev der lagt en skæringsdato, der var lige efter endt holdundervisning. Det svarer til fire måneders KUR-forløb med holdundervisning og øvrige aktiviteter.

INVOLVER DE RIGTIGE PERSONER OG FAGLIGHEDER

De rigtige personer skal være til rådighed for afklaringen og beskæftigelsen af den enkelte flygtning. KUR-modellen giver konkrete anvisninger på, hvordan man involverer de rigtige personer og fagligheder. Når du har læst afsnittet, er du klar til at besvare nedenstående spørgsmål:

1. Hvilke kriterier er der for visitation af flygtningene til KUR-forløbet?
2. Hvem er KUR-forløbets nøglepersoner?
3. Hvem er KUR-forløbets fagpersoner?

Koordinatoren skal beslutte kriterierne for hvem, der skal visiteres, og evt. hvordan der skal visiteres til forløbet. Det skal ske med vejledning fra de relevante fagpersoner. Den praktiske visitation sker i samarbejde mellem koordinatoren og flygtningenes sagsbehandlere. Et muligt udgangspunkt er visiteringskriterierne fra Favrskov Kommune, som er vist nedenfor. I praksis var det ikke alle flygtningene, der opfyldte alle kriterier, men de faldt alle inden for matchgruppe 4-5, var flygtninge og havde traumer.

Når visiteringskriterierne er på plads, skal koordinatoren også tage stilling til, hvordan mødestabilitet blandt flygtningene sikres. Udviklingsprojektet har vist, at opsøgende koordineret arbejde, som det fremgår af de tre eksempler i starten af dette trin, frem for tvang

EKSEMPEL PÅ VISITATIONSKRITERIER I FAVRSKOV

- Deltagerne er omfattet af Integrationsloven eller Lov om Aktiv Beskæftigelsesindsats.
- Deltagerne er vurderet til at være matchgruppe 4-5.
- Deltagerne modtager offentlig forsørgelse, herunder introduktionsydelse på starthjælpsniveau eller kontanthjælp.
- Deltagerne mangler afklaring i forhold til arbejdsmarkedet.
- Deltagerne har sparsom eller ingen skolegang fra hjemlandet.
- Deltagerne har manglende dansk kundskaber.
- Deltagerne har sparsom eller ingen arbejdserfaring fra hjemlandet eller i Danmark.
- Deltagerne har nogen/ingen erfaring fra aktivering eller projekter.
- Deltagerne mangler viden om det danske samfund, hvilket giver dem manglende indsigt i det danske arbejdsmarked og uddannelsessystem.
- Deltagerne har mange fysiske og psykiske problemer.
- Deltagerne modtager typisk førtidspension eller kontanthjælp.
- Deltagerne har typisk vanskeligheder i familien.

og sanktion, er den bedste løsning. Koordinatoren kan overveje at lave en venteliste, sådan at nye deltagere får gavn af KUR-forløbet, såfremt andre falder fra, fx på grund af langtidssygemelding. Det er dog positivt at kunne konstatere, at den koordinerede indsats sikrer fremmødet. Således er kun ganske få flygtninge udgået af udviklingsprojektet før tid.

Der skal udpeges mellem fem og syv nøglepersoner til KUR-forløbet. Det er flygtningenes sagsbehandlere, jobformidlere og undervisere. Sammen med lederen er de koordinatorens tætteste samarbejdspartnere. De udpeges af koordinatoren i samarbejde med lederen og er de samme fra start til slut i forløbet. Nøglepersonerne er dem, der bærer KUR-fagligheden ud til flygtningene og sikrer, at indsatsen er koordineret, ressourceorienteret og beskæftigelsesrettet. I Favrskov kontaktede gruppen af nøglepersonerne hinanden flere gange om ugen for at udrede spørgsmål i forhold til afklaringen og beskæftigelsen af flygtningene. Det har ført til bedre og tættere opfølgninger for flygtningene, og det har sikret fastholdelse af indsatsen for flygtningene også efter afslutningen på forløbet.

For at skabe overblik over alle relevante personer i KUR-forløbet er det en god ide at tage udgangspunkt i listen i starten af dette trin og i de enkelte flygtninge og se på, hvem de møder. Det gør koordinato-

ren i samarbejde med nøglepersonerne. De identificerede personer skrives ind i koordineringskortet. Koordinatoren kan evt. bede sagsbehandlerne om at udfylde det i samarbejde med den enkelte flygtning ved førstegangs-, eller visitationssamtaler. Koordinatoren eller sagsbehandleren supplerer koordineringskortet med andre relevante, navngivne personer. Personerne noteres i de dertil indrettede bobler med så mange stamoplysninger som muligt.

Fagpersonerne i koordineringskortet udgør det samlede faglige beredskab, som skal aktiveres gennem koordinering. De privatpersoner, der optræder i kortet, kan bidrage i den konkrete hjælp til den enkelte flygtning. Koordinatoren laver herefter en liste med alle fagpersonerne inklusiv nøglepersonerne og rundsender den til alle, der står opført på den. På den måde kan alle komme i kontakt med alle, når der er behov for det. Som minimum skal listen indeholde navn, afdeling/profession, direkte telefonnummer og e-mailadresse. Det er en god ide at udbygge listen med oplysninger om den funktion, som personen har i projektet.

Projektkommunerne har haft rigtig god erfaring med at invitere fagpersoner til et informationsmøde i starten af forløbet. Det har fx været et 2-timers fyraftensmøde. Koordinatoren kan vælge at gentage de møder undervejs i forløbet, så der kan udveksles erfaringer.

ORGANISER TVÆRFAGLIGT

KUR-modellen giver konkrete anvisninger på, hvordan man organiserer den tværfaglige hjælp gennem to redskaber: sparringsmøder og rundbordssamtaler. Når du har læst afsnittet, er du klar til at bruge de to redskaber i jeres KUR-forløb og svare på følgende spørgsmål:

1. Hvordan benyttes sparringsmøder for nøglepersonerne?
2. Hvordan benyttes rundbordssamtaler?

Koordinatoren introducerer gruppen af nøglepersoner for sparringsmøder. De foregår ca. en gang om måneden. Koordinatoren indkalder til møderne, der varer mellem to og tre timer. Fremgangsmåden er, at hver nøgleperson fremlægger en udfordring, som de har oplevet i forhold til en enkelt af flygtningene. Ressourceprofilredskaber fra trin 3 anvendes, og det vurderes, hvordan der kan findes ressourceorienterede løsninger for flygtningene. Den sparring træner fagligheden

i forhold til ressourceorientering og kendskab til flygtningefaglige udfordringer. Koordinatoren er mødeleder og dermed ansvarlig for, at det ressourceorienterede fokus fastholdes. Sparringsmøderne blev udviklet undervejs i udviklingsprojektet og viste sig helt afgørende for at vende fokus fra barrierer til ressourcer.

Koordinatoren er ansvarlig for, at der indkaldes til rundbordssamtaler, og at de afholdes. Hvorvidt det er koordinatoren eller en af de andre nøglepersoner, som skriver indkaldelserne, er op til jer i kommunerne at afgøre, men koordinatoren skal sikre, at det sker. Rundbordssamtaler sikrer en systematisk koordinering af den tværfaglige hjælp. En rundbordssamtale består i et møde mellem en flygtning, hans eller hendes sagsbehandler og relevante fagpersoner. Rundbordssamtaler arrangeres både som fastlagte og som fleksible, når der opstår et særligt behov for den enkelte flygtning.

De fastlagte rundbordssamtaler består af to samtaler for hver flygtning undervejs i forløbet. Den ene afholdes i starten af KUR-forløbet. Den anden afholdes som afslutning på KUR-forløbet. Til samtalerne skal flygtningen, sagsbehandleren og virksomhedskonsulenten være til stede, evt. sammen med koordinatoren.

Ved den første samtale skal der informeres om forløbet, og flygtningens forventninger skal diskuteres. Ved den sidste samtale skal forløbet evalueres, og flygtningene skal have deres ressourceprofil udleveret. For dem, som ikke er kommet i arbejde eller er blevet indstillet til pension, træffes på baggrund af ressourceprofilen aftaler om en forsættelse af den afklarende og beskæftigelsesrettede indsats.

De fleksible rundbordssamtaler arrangeres, når der er behov for at tage hånd om en særlig udfordring. Det illustrerer følgende eksempler. I Favrskov klagede en kvindelig flygtning over, at hendes helbred umuliggjorde, at hun kunne transportere sig til praktikvirksomheden. Derfor arrangerede koordinatoren en rundbordssamtale, hvor lægen, virksomhedskonsulenten og sagsbehandleren deltog. Her blev det afklaret, at der ikke var noget helbredsmæssigt i vejen for arbejde eller transport. Tværtimod var konklusionen, at den fysiske aktivitet og hverdagen uden for hjemmet ville have en gavnlig virkning på kvindens helbred. Det førte til, at virksomhedspraktikken kunne gennemføres.

I Odsherred var der mistanke om, at problemer med børnene fjernede flygtningens opmærksomhed og motivation fra projektindsatsen. Ved en rundbordssamtale med familieafdelingen blev der indgået særlige aftaler om forholdene omkring børnene. Problemerne blev løst, og det frigav ressourcer til flygtningens deltagelse i KUR.

Et tredje eksempel er, at en kvindelig flygtning udleverede sine private problemer over for personalet i den børnehave, hvor hun var praktikant. Der blev arrangeret en rundbordssamtale, hvor sagsbehandler, virksomhedskonsulent og souschefen i børnehaven deltog. Her blev det gjort klart, at arbejdspladsen ikke kunne hjælpe flygtningen med de private problemer. Da de mest handlede om smerter, gav samtalen anledning til en rundbordssamtale med lægen, der fandt en løsning med en mere stabil medicinering. De to rundbordssamtaler forbedrede henholdsvis kvindens forståelse for dansk arbejdspladskultur og hendes helbredsmæssige funktionsniveau. Hun er i dag på vej til at uddanne sig som social- og sundhedshjælper.

I kan selv vurdere, hvordan I bedst afvikler rundbordssamtalerne. I Odsherred havde de god erfaring med at vælge en referent og en ordstyrer. På den måde bliver de vigtige informationer systematisk indsamlet og kan blandt andet skrives i ressourceprofilen efterfølgende.

TRIN 1: KOORDINATORENS TRE OPGAVER

FASTLÆGGELSE AF SUCCESKRITERIER

1. *Hvad er succeskriterier for beskæftigelse af flygtningene?*
2. *Hvad er succeskriterier for afklaring af flygtningene?*
3. *Fastlæg succeskriterierne i samarbejde med din leder*

INVOLVERING AF DE RIGTIGE PERSONER OG FAGLIGHEDER

1. *Hvilke kriterier er der for visitation af flygtningene til KUR-forløbet?*
2. *Hvem er KUR-forløbets nøglepersoner?*
3. *Hvem er KUR-forløbets fagpersoner?*
4. *Brug redskabet Koordineringskort og lav en liste med stamdata for alle involverede fagpersoner.*

ORGANISERING AF TVÆRFAGLIGHED

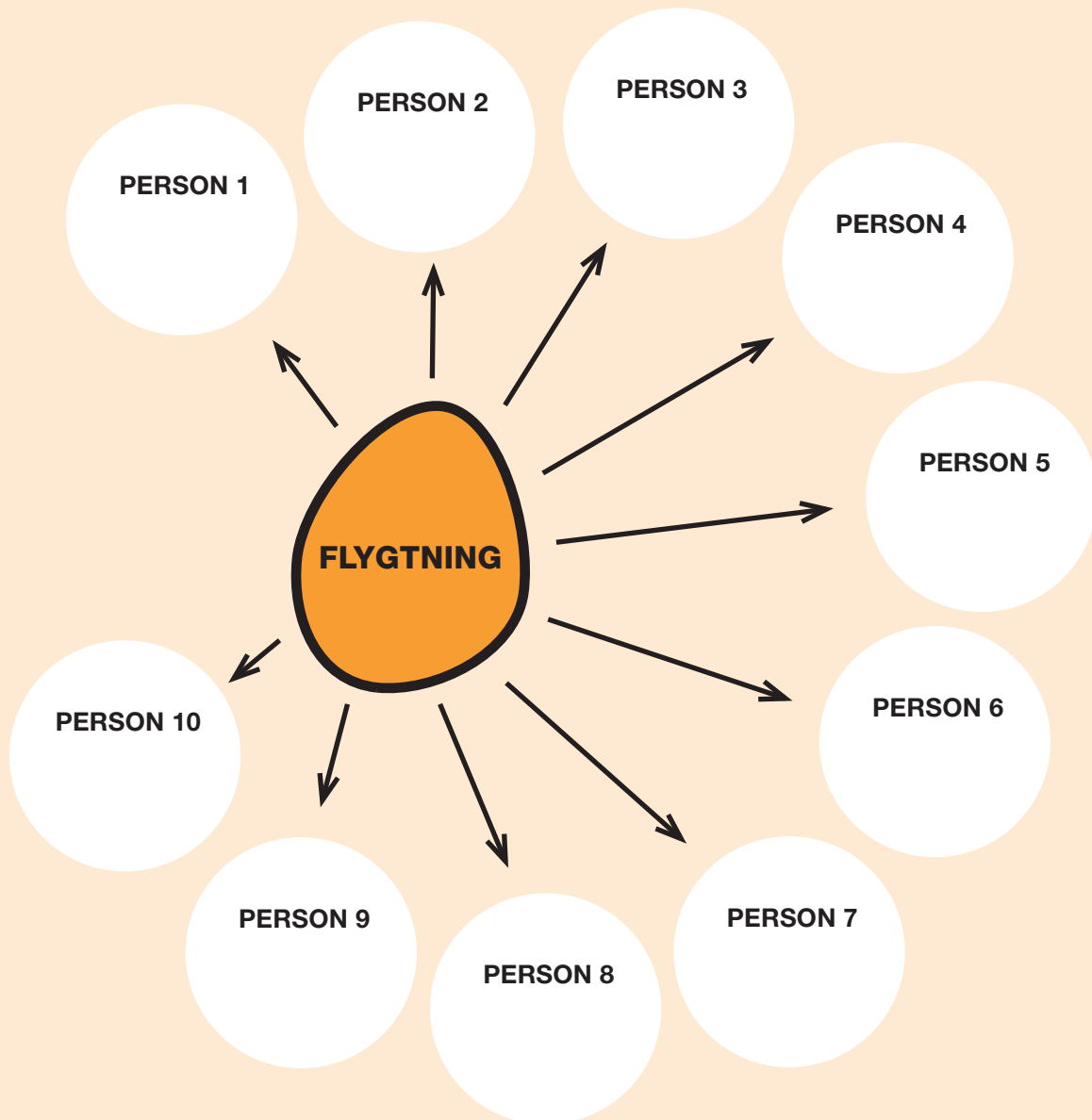
1. *Hvordan benyttes sparringsmøder for nøglepersonerne?*
2. *Hvordan benyttes rundbordssamtaler?*
3. *Læg en tidsplan for, hvornår der afholdes sparringsmøder og fastlagte rundbordssamtaler.*

TRIN 1: KOORDINERINGSKORT

Tag en kopi af Koordineringskortet.

Skriv flygtningens navn i cirklen i midten.

Skriv under hver person vedkommendes navn, afdeling/profession, direkte telefonnummer og e-mailadresse og evt. funktion i forløbet.

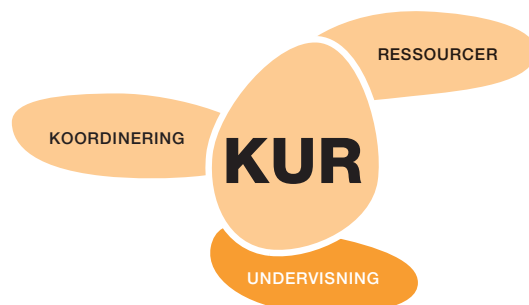


TRIN 2

UNDERVISNING STYRKER RESSOURCER OG MULIGHED FOR BESKÆFTIGELSE

Trin 2 i KUR-modellen er undervisning, hvor flygtningen får hjælp til at anvende sine ressourcer og komme nærmere en afklaring af mulighederne for beskæftigelse. Flygtninge med traumer har særlige behov. Redskaberne i dette trin af KUR-modellen giver hjælp til at målrette undervisning til disse behov og løser det velkendte problem, at flygtninge ikke får nok gavn af undervisning.

Undervisning for flygtninge med traumer er en integreret del af KUR-modellen. Flygtningen skal opnå en større bevidsthed om og blive bedre til at løse nye, svære og truende situationer. Erfaringerne fra udviklingsprojektet viser, at modstand og barrierer for afklaring og beskæftigelse kan overvindes ved, at flygtningen får hjælp til at få øje på sine ressourcer og kompetencer. Det psykiske ubehag, flygtningen kan opleve som en virkning af traumatiseringen, er en af de truende situationer, som der skal gives hjælp til. Undervisningen giver også hjælp til at tackle manglende dansk kundskaber, uddannelse, erhvervserfaring og kendskab til normer og rutiner på danske arbejdspladser, og den giver hjælp til helbredsmæssige problemer. Ved at træne flygtningens evne til at klare truende situationer og vende fokus mod egne ressourcer, bidrager undervisningen således til KUR-modellens overordnede mål om at forbedre tilværelsen for flygtningene og give dem et fremtidsperspektiv gennem afklaring og beskæftigelse.



Undervisningen foregår i hold med ca. 15 deltagere. Den holdstørrelse er hensigtsmæssig i forhold til at undervise på tværs af forskellige sprog, skabe en tillidsfuld og tryk stemning på holdet og give mulighed for at tage højde for en nedsat koncentrations- og indlæringssevne blandt flygtningene. Holdundervisningen tjener også et betydningsfuldt socialt formål, som er særlig relevant for flygtninge med traumer, der ofte har en nedsat evne til at skabe sociale kontakter, som kan bidrage til at normalisere tilværelsen. Flygtningen møder andre personer i samme situation. Diskussioner på holdene gør det muligt at dele fælles erfaringer og formulere løsninger på hverdagens udfordringer og beskæftigelsessituationen. Socialt og indlæringsmæssigt er holdundervisningen derfor vigtig i hjælpen til flygtningene.

VIGTIGE POINTER

Dette trin er særligt vigtigt for dig, der underviser flygtningene, og dig der er valgt som koordinator for KUR-modellen. Alle andre, der deltager i KUR-forløbet, kan også med fordel læse om, hvordan undervisningen klæder flygtningene på til at anvende og styrke deres ressourcer og overvinde deres barrierer.

.....

- Målet med undervisning er afklaring og beskæftigelse. Det kræver en særlig pædagogisk tilgang og planlægning.
- Der skal kommunikeres enkelt, klart, tydeligt og visuelt. Brug fysisk aktivitet og afstresningsøvelser i undervisningen.
- Underviserens vedholdende fokus på ressourcer og optimisme er med til at styrke flygtningens tro på egne ressourcer og muligheder.
- Undervisning og diskussion af sundhed, kost, ernæring, indkøb, tøjvask, børnepasning, drømme for fremtiden mm. fremmer afklaringen og beskæftigelsen.
- Koordinatoren skal involveres i planlægningen af undervisningen (trin 1), og deltagerstatusskemaet (trin 3) skal anvendes i undervisningen.

Som i KUR-modellens Trin 3: Ressourcekortlægning er det vigtigt at fastholde fokus på ressourcer og muligheder. Det er underviserens ansvar, og det er afgørende for at ændre flygtningenes perspektiv fra barrierer til ressourcer. Undervisere oplever, at deres vedholdende optimisme har en afsmittende virkning. Det styrker flygtningenes tro på egne ressourcer og muligheder.

SÅDAN GØR DU

Flygtninge med traumer kræver særlige hensyn, også i et undervisningsforløb. Pædagogik og planlægning må tage højde for de hensyn. Start med at udvælge de pædagogiske virkemidler, og læg herefter de praktiske rammer ved at finde svar på spørgsmålene nedenfor.

PÆDAGOGIK

KUR-modellen giver konkrete anvisninger på, hvordan man udvikler en pædagogik, der er tilpasset flygtninge med traumer. Et afgørende pædagogisk skridt i retning af afklaring af ressourcer for beskæftigelse er at få involveret og engageret flygtningene i undervisningen. Når du har læst afsnittet, er du klar til at besvare nedenstående spørgsmål:

1. Hvordan mindskes den kulturelle afstand?
2. Hvordan mindskes den sproglige afstand?
3. Hvordan inddrages tilgangen i Trin 3 Ressourcekortlægning i undervisningen?
4. Hvordan tilrettelægges undervisningen sådan, at den tager højde for mulig nedsat indlærings- og koncentrationsevne blandt flygtningene?
5. Hvordan kan visuelle elementer inddrages i undervisningen?
6. Hvordan inddrages afstressende øvelser i undervisningen?
7. Hvilke emner skal der undervises i?

Den kulturelle afstand skal gøres mindre sammenlignet med traditionel undervisning. Det øger forståelsen på undervisningsholdet og gør flygtningenes involvering i undervisningen større. Den kulturelle afstand kan gøres mindre ved at tale om emner, der kræver mindst mulige forudsætninger, fx emner som kan sanses eller som har almenmenneskelig karakter.

Mad, familie, helbred, økonomi, husholdning og dagligdagsfunktioner som indkøb, tøjvask, børnepasning mm. er egnede eksempler på emner, der kan mindske den kulturelle afstand. Det kan også være mere omfattende ressourcegivende diskussioner om de drømme

om fremtiden, som flygtningene har i dag, og de drømme de havde som teenagere. Spørg fx om hvad de laver om 5 år? Diskussioner af opvækst, skolegang, familiemedlemmers vilkår og uddannelse er også eksempler på almenmenneskelige emner, der kan åbne op for flygtningenes engagement og ressourcer. I jeres undervisning vil I helt sikkert kunne finde på en række andre egnede emner.

Som underviser kommer du ikke uden om at skulle forholde dig til den sproglige afstand. Vær opmærksom på at tale tydeligt, langsomt, i korte sætninger, uden vanskelige begreber og uden for meget billedsprog. I stedet for at sige "erhvervskompetencer", så sig "det, du er god til, når du arbejder".

Erfaringen fra udviklingsprojekterne er, at der skal gøres brug af tolke. Nogen gange har op til tre forskellige sproggrupper været til stede, og undervisningen er derfor blevet tolket af tre forskellige tolke samtidig. Det har kunnet lade sig gøre ved at placere sproggrupper og tolke ved tre forskellige borde. For at højne forståelsen bør du, som underviser, lade som om tolken ikke er til stede og tale direkte til flygtningene.

Hele tilgangen i Trin 3: Ressourcekortlægning, skal medtænkes i undervisningen, og redskaberne herfra er en god hjælp. Ved at styre fokus ind på konsekvenserne for beskæftigelse, får man som underviser en hensigtsmæssig indgang til at diskutere traumer, lægefaglige problemstillinger, begrænsede danskundskaber og andre områder, som underviseren ikke nødvendigvis er ekspert i. I trin 3 præsenteres samtaleteknikken, som kan bruges til at rette fokus fra årsager til virkninger. Selv om samtaleteknikken har fokus på en-til-en-samtaler, rummer den emner, der er egnede til holdundervisning. Fx er deltagerstatusskemaets spørgsmål med god virkning blevet anvendt i projektkommunernes holdundervisning. Blandt andet har lyst til arbejde og mulighed for at få arbejde, som er emner i skemaet, givet gode diskussioner.

Da en af virkningerne af traumatisering kan være en nedsat koncentrations- og indlæringssevne, er det en god erfaring fra projektkommunerne, at vigtige pointer skal gentages lidt flere gange end normalt. Der skal laves opsummeringer undervejs i undervisningen. Af samme grund bør du og andre undervisere ikke tale længere end højst 20 minutter ad gangen. Underviseren skal være opmærksom på at holde

mange pauser i undervisningen. Afbryd gerne undervisningen med mindre fysiske øvelser. Det havde man god erfaring med i Køge, da det hjalp flygtningene til at holde koncentrationen bedre.

Koncentrationsevnen bliver ofte nedsat af uro i kroppen og smerter. Skift mellem at sidde ned og stå op, og vær opmærksom på at det at kunne lægge sig ned, kan forøge koncentrationsevnen hos flygtningene. For at imødekomme flygtningene blev der indkøbt en lænestol i Odsherred, som de kunne benytte sig af ved behov i løbet af undervisningen. Af samme grund stillede de liggeunderlag til rådighed i Køge, så flygtningene kunne sætte sig på gulvet eller lægge sig ned.

Både af hensyn til den nedsatte koncentrationsevne og til den sproglige afstand er foto, billeder, piktogrammer mm. gode at bruge i undervisningen. Det styrker koncentrationen og hukommelsen og minimerer den sproglige afstand. I Odsherred blev hver flygtning udstyret med et kamera, der blev brugt til projekter, dokumentation af dagen, familien, fester og andre ting, der er vigtige. Et af målene ved denne metode er at ændre deltagernes metaforer om sig selv. I stedet for at se sig selv som svag, syg og uden ressourcer, var fotodokumentationen i stand til at synliggøre flygtningens ressourcer. Fotografiet er et spejl på flygtningens eget liv og hverdag og giver et synligt bevis for egne daglige præstationer. Det giver en anden og bedre selvopfattelse og forandrer de metaforer eller narrativer, som deltageren anvender om sig selv. Når selvbeskrivelserne ændres, ændres personligheden også.

Indlærings- og koncentrationsevnen hos flygtninge med traumer er ofte nedsat på grund af det kronisk forøgede stressniveau. Det kan derfor være en god ide at lave afstressende øvelser i forbindelse med undervisningen. Til det formål og for at markere overgangen fra hjem til undervisning, er musik velegnet. Underviseren vælger et stykke musik fx afstressende klassisk musik. Apotekerne forhandler en særlig afstressende musikserie, der hedder MusiCure. Efter de første 5-10 minutters morgensamling i klassen fortæller underviseren, hvilken musik man skal høre. Kursisterne bliver bedt om at finde en behagelig siddestilling og trække vejret dybt et par gange. Musikken spilles. Efter musikstykket kan der være plads til at strække sig lidt eller til enkelte kommentarer til musikken. Umiddelbart derefter starter undervisningen. Målet er, at deltagerne mentalt skal være til stede. Musikseancen hjælper med overgangen fra hjem til kommune

og løsner op for spændinger. Man kan fx bruge musikseancen hver morgen samt efter frokost for at forberede til det nye, der kommer.

Når undervisningen skal fremme flygtningens afklaring af ressourcer for beskæftigelse, er det vigtigt at vælge de rigtige undervisningsemner. Blandt andet bør emner som sundhed, kost og ernæring indgå i KUR-modellens undervisningsforløb. Det kan umiddelbart virke irrelevant, da KUR-modellen har beskæftigelse som mål, men ressourcer i dagligdagen og beskæftigelse hænger ofte sammen. I udviklingsprojekterne viste der sig flere gode effekter af at tage disse bredere emner op:

- Diskussioner af madlavning giver især en del af kvinderne stor glæde, fordi de kan dele ud af deres mangeårige erfaring.
- I Odsherred blev der lavet undervisning for tre kvinder, der interesserede sig særligt for madlavning, og en af kvinderne fik et hygiejnebevis. Dermed opfyldte hun kravet for at opnå en ansættelse med håndtering af fødevarer, og hun blev ansat som medhjælp i et køkken.
- Indkøb og madlavning optager ofte uhensigtsmæssigt meget tid for især kvinderne. I Favrskov blev der derfor undervist i, hvordan de gøremål kan klares på kortere tid. Det forøgede beskæftigelsesmulighederne betragteligt.
- Generel dårlig sundhed svækker mulighederne for beskæftigelse. En dårlig kondition og usunde spisevaner nedsætter både det fysiske og psykiske velvære. Det er særlig problematisk for flygtninge med traumer. Regelmæssig motion kan være gavnligt for at nedsætte symptomerne hos dem og forøge de fysiske evner. Det havde fx betydning for en flygtning i Favrskov, der gennem fysisk træning opnåede at kunne gå hen til arbejdspladsen med mindre smerter.

EKSEMPEL PÅ UNDERVISNINGSEMNER FRA FAVRSKOV

I Favrskov lavede de følgende oversigt over deres undervisningsemner med tilhørende aktiviteter. I de to andre kommuner blev der undervist i de samme emner, dog med visse lokale variationer.

Det danske

arbejdsmarked:

- Skrevne/uskrevne regler på arbejdspladsen.
- Virksomhedskultur (Job-konsulent underviser).
- Virksomhedsbesøg.
- Besøg af rollemodeller.
- Samarbejde/konflikt på arbejdspladsen.
- Familie og arbejdsmarkedet.

Helbred og livsstil:

- Kost og ernæring (sundhedsfagligt personale fra kommunen).
- Motion (fysioterapeut underviser).
- Psykoedukation (Psykolog fra traumebehandlingssted inviteres som underviser).
- Traumatiseringssymptomer.
- Smertetackling (læge fra Smerteklinik underviser).
- Det gode liv.
- Netværkskort.
- Film om traumatisering.
- Medicin (farmaceut underviser).
- Søvn (personale fra søvnklinik underviser).

Økonomi:

- Gratis aktiviteter.
- Budgetlægning (Sagsbehandler fra Forsørgelsen underviser).
- Økonomiske fordele ved beskæftigelse.

PLANLÆGNING

Underviseren skal i samarbejde med koordinatoren planlægge undervisningen. Når afsnittet er læst kan nedenstående spørgsmål besvares og I har sat de afgørende planlægningsmæssige rammer for undervisning efter KUR-modellen.

1. Hvordan disponeres timetallet til undervisning i forhold til andre aktiviteter?
2. Hvordan hænger KUR-undervisningen sammen med sprogundervisning?
3. Hvem skal inddrages som gæstelærere og hvornår?
4. Hvilke ekskursioner skal arrangeres, og hvornår finder de sted?
5. Hvordan hænger undervisning og virksomhedspraktikker sammen?
6. Hvornår skal trin 3's deltagerstatusskema inddrages i undervisningen?

KUR-undervisningen bør minimum være på mellem to og fire timer om ugen. Ofte vil flygtningene være i gang med andre aktiviteter, der skal koordineres i forhold til undervisningen. Den koordinering er koordinatoren ansvarlig for at foretage (se trin 1). I forbindelse med ekskursioner og andre aktiviteter kan det også være nødvendigt og en fordel at udvide det daglige timetal.

Typisk fandt undervisningen i projektkommunerne sted en eller to gange om ugen og blev kombineret med danskundervisning. Foruden de aktiviteter deltog flygtningene i ugentlige individuelle beskæftigelsessamtaler med sagsbehandleren og virksomhedskonsulenten, samt i virksomhedspraktikker. Nedenfor er eksempel på dagsprogram fra Køge.

EKSEMPEL PÅ DAGSPROGRAM FRA KØGE

- | | |
|-------------------|---|
| KL. 10-11.30: | <ul style="list-style-type: none">• KUR-undervisning i livsstil• Opfølgning og evaluering af ugen |
| KL. 11.30-12.00: | <ul style="list-style-type: none">• Frokost |
| KL. 12.00 -14.00: | <ul style="list-style-type: none">• Arbejdsmarkedsrettet dansk• Opfølgning og evaluering af ugen• Individuelle samtaler med sagsbehandler og virksomhedskonsulent om praktikønsker m.v. |

Når underviseren og koordinatoren afsætter tid til undervisningen, skal der sørges for, at flygtningene stadig kan vedligeholde deres danskundervisning på sprogskolen. I kan fx oprette et særligt danskhold for flygtningene. Når virksomhedspraktikkerne starter, kan I vælge at lade sprogundervisningen foregå på virksomhederne. Det kan arrangeres som den såkaldte virksomhedsforlagte sprogundervisning, hvor sproglæreren møder op ude på virksomheden. Her er der, som oftest, tale om eneundervisning i dansk, der tager udgangspunkt i sprog i forhold til varetagelse af arbejdsfunktionen. Hvis flere flygtninge er på samme virksomhed, kan de modtage fælles undervisning. Favrskov oplevede en sidegevinst ved den virksomheds-

forlagte danskundervisning, da sproglæreren også fungerede som kontaktperson og støtte for virksomhed og flygtning.

Der er hyppigt blevet indbudt gæstelærere til undervisningen i projektkommunerne. I forbindelse med emner om sundhed, kost og ernæring drejede det sig blandt andet om fysioterapeuter, ergoterapeuter, kostvejledere mfl. I forbindelse med undervisning i håndtering af traumatisering og hjælp til selvhjælp blev der blandt andet inviteret gæstelærere med psykologfaglig baggrund fra traumebehandlingsinstitutioner.

Som underviser er det afgørende, at du husker på din faglighed og dens begrænsninger. Dels for at beskytte dig selv, men også for at hjælpe flygtningene bedst muligt. Som det bliver fremhævet i trin 1, sammensættes KUR-indsatsen af en bred vifte af fagligheder. Det er koordinatorens ansvar at etablere kontakter og aftaler med fagpersoner, der skal undervise i KUR-forløbet, men du bør som underviser kontakte koordinatoren, hvis du oplever et behov for fx at inddrage sundhedsfagligt eller andet personale undervejs i forløbet.

Særlige gæsteundervisere er rollemodeller. Det er en person med etnisk minoritetsbaggrund, som fortæller om at bo, leve og arbejde i Danmark. Erfaringen i Odsherred og Favrskov er, at flygtningene fandt det inspirerende at møde en person, som kender til deres problematikker, og som har skabt sig en tilværelse i Danmark. Integrationsministeriet har et team af rollemodeller, der kan kontaktes.

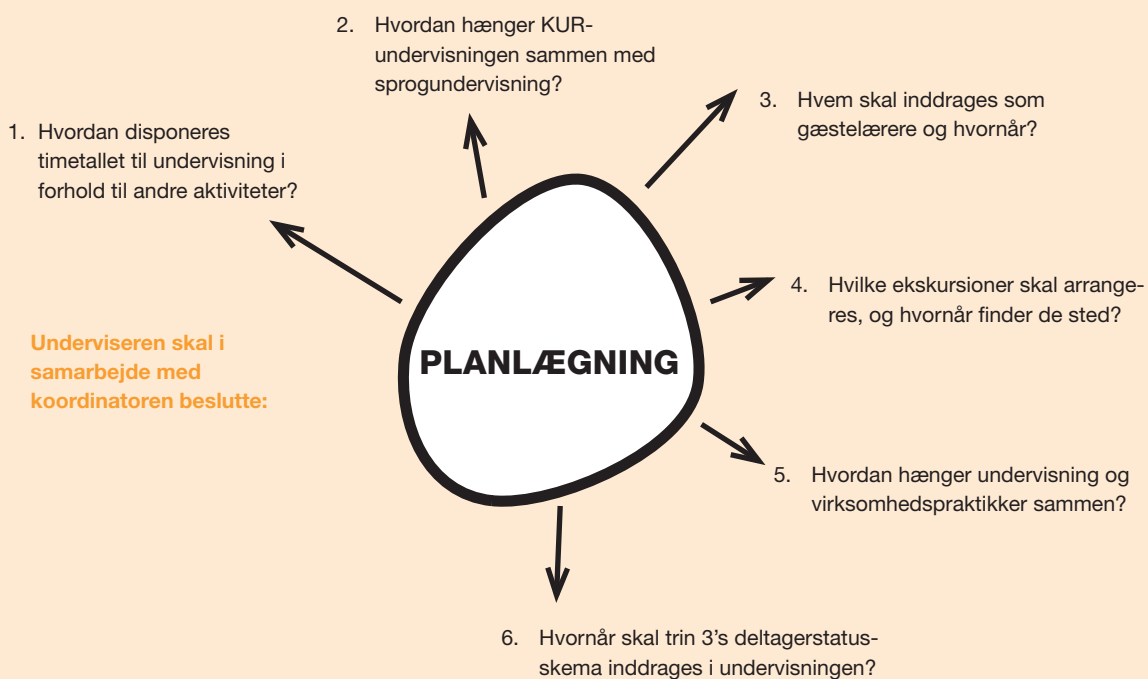
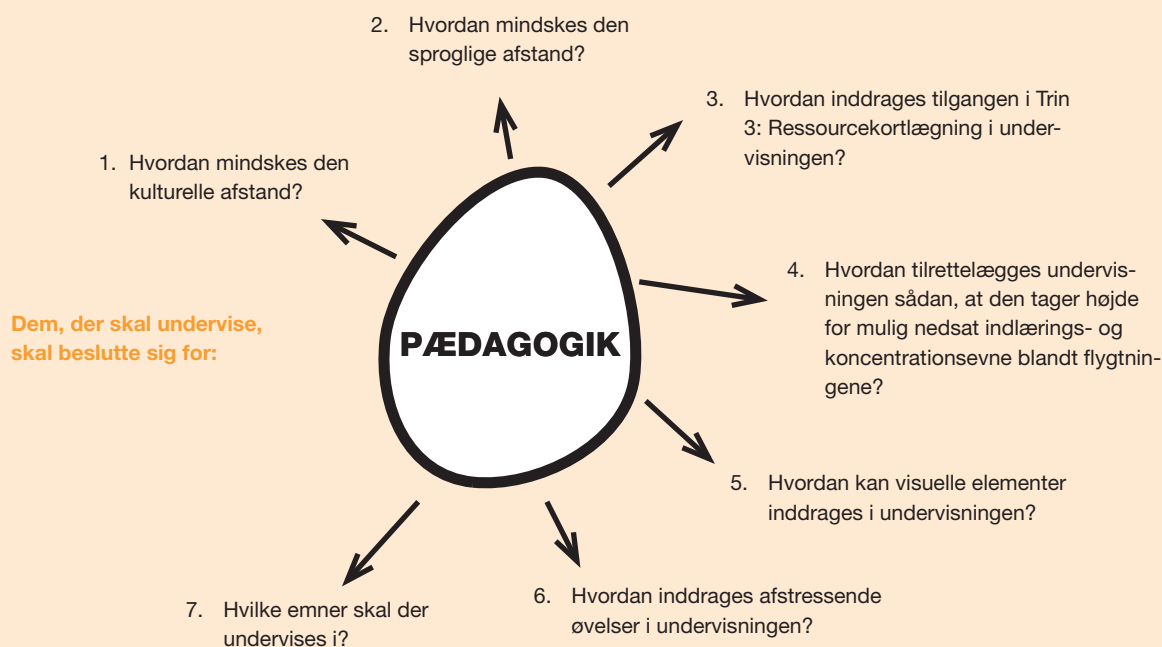
Ekskursioner har både faglig og social betydning. I udviklingsprojektet blev forskellige virksomheder besøgt forud for virksomhedspraktikkerne. På den måde fik flygtningene lejlighed til ved selvsyn at stifte bekendtskab med arbejdet på forskellige danske virksomheder. I Køge havde de stor glæde af at arrangere en skovtur med picnic. Det gav anledning til at tale sammen om andre emner og under andre former end normalt.

Erfaringen fra projektkommunerne er, at virksomhedspraktikker skal opstartes inden for otte uger efter start af holdundervisningen. Det understøtter det beskæftigelsesrettede fokus for KUR-modellen og virker motiverende, da flygtningene oplever, at undervisning omsættes til praksis på kort tid. Praktikkerne er gavnlige for indlæringen i undervisningen, da flygtningene kan bringe deres erfaringer herfra i

spil i undervisningen. Virksomhedspraktikker skal supplere KUR-undervisning og eventuel sprogundervisning. Derfor er det ikke realistisk at tilbyde praktik på fuld tid, medmindre særlige forhold gør sig gældende. Det kan være mulighed for ordinær ansættelse, hvor forløbet på virksomheden prioriteres højere end undervisning.

Mindst to gange undervejs i KUR-undervisningen skal deltagerstatuskemaet inddrages (se trin 3). Det styrker diskussionen af egne ressourcer, bidrager direkte til udfyldelse af ressourceprofilen og giver et billede af flygningens parathed i forhold til beskæftigelse.

TRIN 2: PÆDAGOGIK OG PLANLÆGNING I KUR-UNDERVISNING



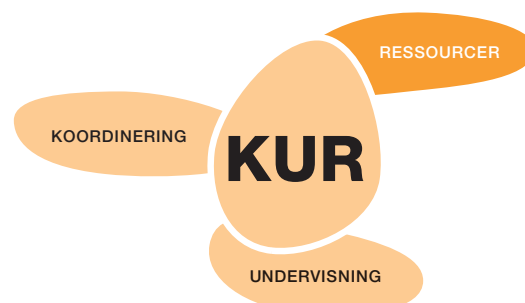
TRIN 3

KORTLÆG RESSOURCER OG SKAB MOTIVATION

Trin 3 i KUR-modellen giver redskaber til at komme bag om barrierer og sætte fokus på flygtningenes ressourcer og muligheder gennem samtaler og aktiviteter. Redskaberne i dette trin af KUR-modellen hjælper dig til, sammen med flygtningen, at udforske kvalifikationer og kompetencer, så du kommer bag modstand og tvivl og skaber motivation.

I dette trin af KUR-modellen gennemføres indsamling af oplysninger til ressourceprofilen, og fokus bringes på ressourcer i samtaler og aktiviteter med flygtningene. Flygtninge med traumer kan have svært ved at få øje på deres egne ressourcer og muligheder, men al erfaring viser, at flygtninge med traumer har ressourcer, som arbejdsgivere kan bruge. Udviklingsprojektet har vist, at dobbelt så mange som gennemsnitligt får ordinær ansættelse. Knap 2/3 får afprøvet deres ressourcer gennem praktik eller ordinær ansættelse.

Ressourceprofilen er et velkendt redskab, men indtil nu har der ikke været hjælp at hente, i forhold til hvordan relevante oplysninger konkret og systematisk indhentes. Det kan således være ganske vanskeligt at vide, hvordan man skal formulere et spørgsmål, når man ønsker oplysninger fra flygtningen om fx sociale netværk, omstillings-evne, arbejdsidentitet, helbred mm. KUR-modellen tager skridtet fuldt ud og tilbyder langt mere konkretiserede redskaber. Det sker gennem konkrete spørgsmål og opstilling af spørgsmålstyper, der retter fokus mod ressourcer, som tager højde for den virkelighed flygtninge med traumer ofte befinder sig i.



Overordnet set skal flygtningen hjælpes til at tage stilling til arbejdsevne- og metode-ens fem emner (for en nærmere beskrivelse se www.arbejdsevne metode.dk). Det er 1) Faglige kvalifikationer, 2) Arbejdsmarkedsperspektiv, 3) Økonomi og netværk, 4) Personlige kompetencer og 5) Helbred. De oplysninger kan du finde frem til gennem samtaler, men også gennem aktiviteter med flygtningen og andres vurderinger

VIGTIGE POINTER

Dette trin er særligt vigtigt for dig, der er sagsbehandler for flygtningene, og som skal notere i kommunens ressourceprofilskema. Men det er også afgørende for undervisere og jobformidlere at lære den motiverende og ressourceorienterede samtaleteknik. Alle andre, der deltager i KUR-føreløbet, kan med fordel læse om, hvordan konkret fokus på ressourcer motiverer og skaber en positiv forandring for flygtningene.

.....

- Hver flygtning skal have en individuel ressourceprofil, der går bag problemer og barrierer og finder frem til ressourcer og løsninger.
- Sagsbehandler og flygtning udfylder ressourceprofilskemaet i fællesskab gennem samtale.
- Arbejdet med ressourceprofilen skal være båret af en optimistisk tro på, at det kan lykkes at skabe en positiv forandring. Motivation og tro på, at det kan lykkes at få et arbejde og blive afklaret om fremtiden, er afgørende resultater.
- Hver gang flygtningen udtrykker en holdning, er det et tegn på motivation. Udfordringen er at udforske den positive side af den holdning.
- Stil de rigtige spørgsmål, der kommer bag modstand og tvivl, og udforsk afvisninger. "Jeg kan ikke" og "jeg vil ikke" skal ikke afslutte samtalen, men være afsæt for nye spørgsmål.
- Brug ressourceprofilen som udgangspunkt for koordineringen og i undervisningen.

af vedkommende. Når KUR-indsatsen afsluttes, skal der foreligge et udfyldt ressourceprofilskema for alle jeres flygtninge. Hvis indsatsen varer fire måneder, er det den tid, I har til at udfylde ressourceprofilskemaet. Noteringer i ressourceprofilskemaet skal opstartes så hurtigt som muligt, for at det bliver mest mulig fyldestgørende, men også for at kunne registrere flygtningens udvikling i perioden.

Som sagsbehandler eller anden fagperson, der skal kunne gøre notater i ressourceprofilen, er første skridt at få adgang til det elektroniske ressourceprofilskema, som kommunen gør brug af. Hvis du ikke allerede har adgang, må du gå til din nærmeste leder.

Arbejdet med KUR-modellens ressourceprofilredskaber (samtalekort og deltagerstatusskema) giver et optimistisk og positivt syn på, at det kan lykkes at hjælpe flygtninge med traumer til en bedre og mere afklaret tilværelse. Det viser erfaringerne fra udviklingsprojektet bag KUR. Blandt andet konkluderede en underviser fra Køge ved afslutningen af indsatsen, at hun og kollegerne havde forandret syn og var blevet mere optimistiske.

Gennem anvendelsen af ressourceprofilredskaberne styrkes flygtningen i sit kendskab til egne evner og begrænsninger i forhold til det danske arbejdsmarked. Det betyder, at vedkommende får nemmere ved at overskue sin fremtid. Hvad enten flygtningen kommer i arbejde eller pensioneres, vil afklaringen føre til større viden om egen fremtid. Alene det, at fokus rykkes mod flygtningens positive evner giver større tro på fremtiden. Flygtningene oplever, at de bliver taget alvorligt, og at der skabes resultater, som markant forbedrer deres situation.

Anvendelsen af ressourceprofilredskaberne hjælper også i forhold til kontakt til arbejdspladser. Gennem afklaringen i ressourceprofilen vil jobformidleren og flygtningen vide, hvilke konkrete arbejdspladser der skal kontaktes. Gennem den grundige afstemning af hvad flygtningen kan og ikke kan, undgår man ubehagelige overraskelser, der kan skabe mistillid hos virksomheden til både flygtningen og kommunen. Ressourceprofilredskaberne vil således hjælpe til en præcis afdækning af skånehensyn, som kan formidles til virksomheden, men også af de ressourcer der kan tilbydes virksomheden.

SÅDAN GØR DU

Der er udviklet to ressourceprofilredskaber: et samtalekort og et deltagerstatusskema. Du kan bruge ressourceprofilredskaberne på præcis den måde, som du mener, er bedst i forhold til afklaring og beskæftigelse. Først og fremmest er det meningen, at redskabet skal inspirere dig til at komme godt i gang med hjælpen til flygtninge med traumer. I nogle sammenhænge, fx rundbordssamtaler (se trin 1) bruges redskaberne med direkte henblik på notering i kommunens elektroniske ressourceprofilskema. I andre sammenhænge anvendes redskaberne pædagogisk, motiverende og afklarende i forbindelse med aktiviteter (som undervisning og jobformidling) med flygtningene.

Vær opmærksom på at input til kommunens elektroniske ressourceprofilskema også skal komme fra de andre personer, der er involveret i afklaringen og beskæftigelsen for flygtninge med traumer. Se trin 1 for et overblik. De personer vil alt efter flygtningens individuelle behov være afgørende at få spurgt til råds, når der skal noteres i ressourceprofilskemaet, og når der skal gennemføres aktiviteter med flygtningene. KUR-modellens aktiviteter i form af undervisning og virksomhedsaktiviteter (trin 2) bidrager også med beskrivelser og vurderinger. Når du sidder over for flygtningen i samtale om arbejdsevnen, og når du anvender ressourceprofilskemaet, vil I konkret og alt efter de aktuelle emner kunne afgøre hvem og hvilke erfaringer, der skal inddrages i noteringerne i det elektroniske ressourceprofilskema.

RESSOURCESAMTALER

Det kan være vanskeligt at ændre fokus fra barrierer til ressourcer. Det kræver øvelse og kommer med erfaringen. Som det fremgik af trin 1, skal gruppen af nøglepersoner i KUR holde sparringsmøder ca. en gang om måneden. På sparringsmøderne tager I udgangspunkt i konkret oplevede udfordringer i samarbejdet med flygtningene. Det er vigtigt, at I her støtter hinanden i ressourcefokus og hjælper hinanden med at gøre afvisninger fra flygtningene til muligheder for udforskning af deres ressourcer. På den måde er der mulighed for at have samme oplevelse af optimisme, som efterhånden bredte sig i projektkommunerne.

Ved samtaler med flygtningen skal du:

- 1) Skabe tillid
- 2) Sætte rammen for samtalen
- 3) Flytte fokus fra barrierer til ressourcer gennem de rigtige spørgsmål
- 4) Flytte fokus fra årsag til virkning gennem de rigtige spørgsmål

Skab tillid

Når du møder flygtningen, bør du så vidt muligt gøre det i øjenhøjde. Det er fx en rigtig dårlig ide at starte med at fortælle flygtningen om de sanktionsmuligheder, der er, hvis hun/han ikke samarbejder om sin beskæftigelse. I stedet kan smalltalk være en rigtig god indfaldsvinkel til opstart af en tillidsfuld relation. Indled fx samtalen med at spørge om, hvordan hun eller han er kommet hen til kontoret den pågældende dag, om det gode vejr, om hun eller han vil have en kop kaffe, om hvor gamle hendes eller hans børn er blevet osv. Husk at rejse dig op, når flygtningen kommer ind på kontoret. Det giver fornemmelsen af at være ventet og respekteret. Tillid kan også skabes ved, at samtalen ikke foregår på dit kontor, men i stedet for fx foregår i flygtningens hjem. Inden samtalen går i gang, bør du gøre opmærksom på, at du har tavshedspligt, samt hvorfor du spørger om de ting, du gør.

Sæt rammen

Meget ofte vil du opleve, at der bliver diskuteret mange forskellige emner ved samtalen. Ikke alle emner har noget at gøre med flygtningens muligheder for beskæftigelse. Det er vigtigt at fortælle, at formålet med samtalen er beskæftigelse. Fx er det langt fra usædvanligt, at flygtninge medbringer breve fra det offentlige, for at få dig til at tyde dem. I det tilfælde bør du gøre opmærksom på, at samtalen ikke

handler om brevene, men om beskæftigelse. Du kan vælge at afsætte tid til brevydning, men i det tilfælde må du gøre opmærksom på, at det kræver, at der sættes tid af til beskæftigelsessamtalen senere. Du kan også opleve, at flygtningen fortæller om sine lidelser og fremviser sin medicin. Her bør du også fokusere samtalen ind på beskæftigelse og gøre opmærksom på, at du ikke har lægefaglig kompetence til at vurdere sygdommen. Hvordan samtalen flyttes til beskæftigelse og ressourcer, kan du se nedenfor. Når du sætter rammen for samtalen, skal du gøre opmærksom på, hvor lang tid der er sat af til samtalen og overholde tiden.

Fra barrierer til ressourcer

Når du har samtaler om flygtningenes beskæftigelsesmuligheder, så husk på en enkel læresætning:

Hver gang vi udtrykker en holdning, er vi motiverede. Derfor kan vi, hver gang flygtningen udtrykker en holdning, udforske den positive side af den.

Når flygtningen udtrykker et positivt ønske for sin erhvervsmæssige fremtid og fortæller om, hvordan hun eller han kan bruge sine ressourcer, er samtalen forholdsvis uproblematisk. Her kan man spørge til, hvad der er særligt godt ved ønsket og hjælpe med at kvalificere det. Det er en større udfordring, når flygtningen modsætter sig beskæftigelsen og fokuserer på sine mangler og barrierer. Oplevelse af dårligt helbred er ofte årsag til, at flygtninge afviser beskæftigelse. Med det rette fokus på motivationen kan den anden side af afvisningen udforskes.

Et eksempel fra en af projektkommunerne viser det. Jobformidlingen for en flygtning er gået i stå, fordi han siger, at han er for syg til at arbejde. I samtalen med manden lykkes det ikke for virksomhedskonsulentens at flytte fokus mod ressourcer. Det viser sig, at manden bruger sin sygdom som argument for at få pension. Pension er derfor mandens positive ønske for fremtiden. Her er en mulighed for at fortsætte jobformidlingen, da pensionsønsket kan udforskes. Der kan spørges til, hvad der er godt ved at få pension, hvad han vil lave, når han bliver pensionist mm. Det er vigtigt at finde frem til, hvilken fremtid flygtningen ser som pensionist. Det kan meget vel tænkes, at fremtidsdrømmen ikke opfyldes gennem pension, men snarere gennem tilknytning til arbejdsmarkedet.

Hver gang en flygtning siger, at der er noget, han eller hun ikke kan eller ikke vil, kan der spørges til den anden side af holdningen, nemlig hvad flygtningen vil i stedet for, eller hvad flygtningen kan i stedet for. På den måde får du flyttet fokus fra det, der ikke virker til det, der virker.

Det er en helt generel erfaring fra udviklingsprojektet, at det er ved at fokusere på de sider af flygtningens tilværelse, som virker, og som flygtningen mestrer, at der skabes forandring. Overvindelse af barrierer, optimisme og udvikling i afklaringsforløbet kommer ganske enkelt fra fokus på det flygtningen kan, frem for det hun eller han ikke kan. Det betyder ikke, at barrierer og udfordringer skal negligeres. De skal naturligvis tages alvorligt, formuleres som skånebehov og være en del af beskrivelsen og vurderingen af arbejdsevnen hos flygtningen.

Fra årsag til virkning

Som hovedregel skal du aldrig spørge til barrierers årsager. Du skal derimod spørge til deres virkning. På den måde kommer barrierer til at fremstå som konstateringer frem for uoverstigelige problemer. Du bør se visse barrierer som skånehensyn, fx søvnbesvær. Her kan du starte med blot at konstatere, at vedkommende ikke kan sove om natten og derfor først kan møde kl. 11.00. I næste omgang kan du fx spørge om, hvad der skal til for at få bedre søvn om natten. Lad være med at have fokus på årsagen ved fx at spørge om, hvorfor flygtningen ikke kan sove om natten. Det bringer nemlig ingen løsning med sig. Han vil blot kunne fortælle dig, at han fx genoplever sin tortur, og det kan du som sagsbehandler ikke stille noget beskæftigelsesrettet op overfor andet end at henvise ham til den rette behandling. Du kan på ressourceorienteret vis spørge ham om, hvordan han klarer hverdagen med særlige søvnbehov, eller hvad han gør, når han bliver rigtig træt.

Et andet eksempel er angstanfald. I nogen af projektkommunerne blev det løst ved, at flygtningen fik lov til at holde spontane pauser på arbejdspladsen, idet vedkommende blev angst. Frisk luft i 10 minutter kan løse meget i den sammenhæng.

Når og hvis I taler om traumatisering, skal du være opmærksom på symptomerne (virkninger), ikke diagnosen (årsagen). Boksen nedenfor giver eksempler på, hvordan virkninger af traumatisering kan formuleres som særlige skånehensyn for flygtningens beskæftigelse.

VIRKNING	SKÅNEHENSYN
Søvnbesvær	Særlige mødetider
Humørudsving – angst, vrede, sorg	Opmærksomhed og rummelighed
Smerter	Hjælpe midler og skånsomme arbejdsstillinger
Koncentrationsbesvær og indlæringsvanskeligheder	Tydelige instruktioner og enkel sprogbrug

SAMTALEKORTET

Samtalekortet bruger du ved en-til-en-samtaler med flygtningen og ved rundbordssamtaler. For at få flygtningen til at få øje på sine ressourcer kan du også inddrage samtalekortets spørgeteknikker, når du underviser eller jobformidler. Samtalekortet rummer to elementer: formulerede spørgsmål og spørgsmålstyper. De formulerede spørgsmål kan du læse direkte op eller lade dig inspirere af. Spørgsmålstyper kan du bruge som inspiration til, hvordan du kan formulere spørgsmål.

Læg kortet foran dig på bordet og brug det som huskeliste undervejs i samtalen, undervisningen eller jobformidlingen. Fortæl eventuelt flygtningen om, hvad kortet indeholder og om, hvorfor det ligger på bordet. Du kan også vælge at give flygtningen en kopi af de formulerede spørgsmål. Du kan på den måde bede flygtningen fra samtale til samtale overveje nogle af spørgsmålene. Det kan være hensigtsmæssigt at bede flygtningen om blot at overveje spørgsmålene til et enkelt af emnerne eller blot et par enkelte spørgsmål. Som du kan se, er spørgsmålene grupperet efter strukturen i kommunens ressourceprofilskema og arbejdsevne metodens fem hovedemner. Det gør det nemt for dig at indføre oplysninger fra samtalen i skemaet.

DELTAGERSTATUSKEMAET

Deltagerstatusskemaet er særlig anvendeligt i forbindelse med undervisning. Det kan også benyttes ved en-til-en-samtaler og rundbordssamtaler. Sagsbehandleren og jobformidleren kan således bruge det pædagogisk og motiverende i forbindelse med samtaler og aktiviteter med flygtningen. Udfyldelsen af skemaet for en gruppe på ca. 15 personer i undervisningssammenhæng tager mellem to og tre klokketimer. I et forløb på fire måneder vil det derfor være fornuftigt at anvende skemaet mellem to og tre gange. De udfyldte skemaer skal gives til den person, der noterer i kommunens ressourceprofilschema, så erfaringerne kan noteres her.

Skemaet består af fem spørgsmål, hvor du beder flygtningen om at vurdere sig selv på en skala fra 1-10. Det er en ganske avanceret øvelse. Derfor er det vigtigt, at flygtningen ikke gør det alene, men bliver vejledt af dig. For at hjælpe på vej er der formuleret sproglige svar, der modsvarer skalatallene, og der er tilføjet smileys. Fx svarer tallene 6,7,8 til svaret "I høj grad" og til en smiley med flad mund.

Du vil formentlig opleve, at flygtningene scorer sig meget lavt. Når det sker, giver det dig mulighed for at udforske deres svar. Fx vil et kryds i svaret 1 – meget svært eller sur smiley - sjældent afspejle flygtningens reelle situation. Her kan du fx spørge undrende til, hvordan flygtningen overhovedet har været i stand til at møde op til undervisningen. Det er din opgave at være nysgerrig på svaret og stille afdækkende spørgsmål. Hvis det angår hverdagsaktiviteter, kan du spørge om, hvem der passer børn, hvem der køber ind, hvem der ordner regnskaber osv.

Du vil se, at overskrifterne for de formulerede spørgsmål i samtalekortet er enslydende med overskrifterne til de fem skalaspørgsmål i deltagerstatusskemaet. Derfor er det en rigtig god ide at finde inspiration til at stille uddybende og nysgerrige spørgsmål i samtalekortet. Det kan du gøre ved at medbringe det til undervisningen og formulere spørgsmål på den baggrund.

Skalaspørgsmål giver dig en helt særlig pædagogisk mulighed. Du kan nemlig spørge om, hvad der skal til, for at flygtningen får det bedre eller styrker sin evne på et af de fem områder. Konkret kan du stille spørgsmål som: "Hvorfor 4 og ikke 2?", "Hvordan kom du fra 2 til 4?", "Hvor langt skal du op for at føle dig rask nok til at arbejde?", "Hvordan kommer du derop?", "Hvem kan hjælpe dig?" osv.

Styrken ved deltagerstatusskemaet er også, at det kan bruges til at vise udviklingen i flygtningens opfattelse af sin evne til at arbejde undervejs i KUR-forløbet. Fra gang til gang skemaet bliver udfyldt, kan du se, om flygtningen befinder sig længere oppe på skalaen eller længere nede på skalaen end sidste gang, skemaet blev anvendt.



DELTAGERSTATUSKEMA

NAVN:

DATO:

HVERDAGSAKTIVITETER

På en skala fra 1-10 (hvor 10 er bedst), hvordan opfatter du det at skulle ordne daglige gøremål som indkøb, rengøring, oprydning, tøjvask, hente og bringe børn, og betaling af regninger?

									
Meget svært		Svært		Overkommeligt		Nemt		Meget nemt	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

EGET ARBEJDSMARKEDSPERSPEKTIV

På en skala fra 1-10 (hvor 10 er bedst), i hvor høj grad har du lyst til at arbejde?




									
I meget ringe grad		I mindre grad		Både-og		I høj grad		I meget høj grad	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

På en skala fra 1-10 (hvor 10 er bedst), i hvor høj grad føler du dig i stand til at arbejde?

									
I meget ringe grad		I mindre grad		Både-og		I høj grad		I meget høj grad	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10




(Fortsættes næste side ...)

På en skala fra 1-10 (hvor 10 er bedst), hvor nemt har du ved at få et arbejde?

									
Meget svært		Svært		Overkommeligt		Nemt		Meget nemt	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

HELBRED

På en skala fra 1-10 (hvor 10 er bedst), hvordan er dit helbred?

									
Meget dårligt		Dårligt		Nogenlunde		Godt		Meget godt	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

TRIN 3: SAMTALEKORT SPØRGSMÅLSTYPER

JEG VIL IKKE

Jeg vil ikke samarbejde med dig

- Hvem vil du så samarbejde med? Hvad skal der til for at du vil samarbejde med mig? Hvad vil du gerne i stedet?

Jeg vil ikke arbejde med svinekød

- Hvad vil du så arbejde med? Hvilke typer kød kan du arbejde med? Hvordan skal et arbejde være for at du kan varetage det? Har du tidligere passet et arbejde? Hvordan gjorde du det?

Jeg vil ikke noget

- Hvad vil du så? Hvem kender du der laver noget godt/spændende/ nemt? Hvad er vigtigt for dig i det hele taget? Må jeg foreslå xx?

JEG KAN IKKE

Jeg kan ikke møde tidligt om morgenen

- Hvornår vil du gerne arbejde? Kan du arbejde om natten? Hvem kan hjælpe dig om morgenen?

Jeg kan ikke arbejde pga. smerter

- Hvad kan du så? Hvordan klarer du det til dagligt? Er der situationer, hvor du ikke har ondt? Hvornår havde du sidst mindre ondt? Har du et alternativ til at arbejde?

Spørg til det, der virker på trods

- Når det hele ser så håbløst ud, hvordan klarer du dig så alligevel? Hvordan kan det være, at du ikke har givet helt op? Hvordan kommer du igennem dagen? Hvordan klarede du at komme til denne samtale?

UNDTAGELSER MED POSITIVE OPLEVELSER

- Hvornår er problemet der ikke/mindre?
- Hvordan opstår den situation?
- Hvad skal der til for at du kan gentage det?

SKALASPØRGSMÅL – BEVIDSTGØRELSE OG OPSTART AF PROCES

På en skala fra 1-10, hvor rask/tæt på arbejdsmarkedet/motiveret/osv. føler du dig?

- Hvorfor 4 og ikke 2?
- Hvordan kom du fra 2 til 4?
- Hvor langt skal du op for at kunne gå i gang med job?
- Hvordan kommer du derop?
- Hvem kan hjælpe dig?

TRIN 3: SAMTALEKORT SPØRGSMÅL

FAGLIGE OG PRAKTISKE KVALIFIKATIONER

- > Hvor mange år har du gået i skole? > Har du en uddannelse? Hvis ja: Hvilken uddannelse har du?
- > Hvad har du arbejdet med før du kom til Danmark?
- > Hvad har du arbejdet med efter du kom til Danmark?
- > Hvilke jobfunktioner har du haft? > Hvor mange timer om ugen er du vant til at arbejde? > Hvis du ikke har haft arbejde, hvad har du så lavet?
- > Hvilke sprog taler du? > Har du bil og kørekort? > Kan du cykle? > Er du vant til at køre med bus og tog? > Hvordan vil du komme fra dit hjem til arbejde?

PERSONLIGE KOMPETENCER

- > Hvordan oplevede du det var at starte en ny tilværelse i Danmark og hvad husker du særligt tydeligt? > Hvordan har du det med at skulle prøve nye ting? > Hvornår har du sidst gjort noget nyt og hvordan havde du det med det? > Hvis du får et arbejde er der så noget i din hverdag, som gør det særligt svært at arbejde? Hvis ja: Hvad skal der til for, at det bliver nemmere at arbejde? > Hvilke nye ting er du blevet undervist i efter, at du kom til Danmark? > Hvordan lærer du bedst at gøre nye ting? > Fortæl om noget, som du er dygtig til og om, hvordan du har lært det? > Hvordan vil du søge et arbejde i Danmark? > Hvad tror du det kræver at have et arbejde i Danmark? > Hvordan vil du

EGET ARBEJDS- MARKEDSPERSPEKTIV

- > Hvad er et godt arbejde? > Hvis du var i dit hjemland, hvilket arbejde ville du så have? > Hvordan opfattede du din arbejdsmæssige fremtid, da du var 15 år? > Hvad har været dit bedste arbejde og hvorfor var det dit bedste arbejde? > Af alle de mennesker du kender, hvem har så det bedste arbejde? > Hvad arbejder vedkommende med? > Hvorfor er det godt? > Hvis dine muligheder er ubegrænsede, hvad ønsker du da at arbejde med om 5 år? > Hvorfor vil du gerne arbejde med det? > Hvis du skal have et arbejde i morgen, hvilket skal det så være? > Hvad vil det betyde for dig at få et arbejde? > Hvordan kan du bedst lide at arbejde (med mange eller få opgaver, med mange eller få kolleger, med præcise opgaver eller løse opgaver osv.)? > Hvor mange timer om ugen vil du gerne arbejde? > Hvad skal der til for at du får lyst til at arbejde flere timer om ugen? > I hvilket tidsrum vil du gerne arbejde?

ØKONOMI OG NETVÆRK

- > Hvis du får et arbejde, hvad vil du så bruge din første indkomst til? > Hvor mange penge skal du tjene om måneden for, at du ikke behøver at bekymre dig om at have råd til at betale regninger? > Hvor tit besøger du venner og familie og har du faste ugentlige aktiviteter (sport, foreninger mm.)? > Hvem kan hjælpe dig med at finde et arbejde (familie, venner, kommunen...)? > Hvad vil din familie, børn og bekendte sige til, at du får et arbejde? > Har du børn? Hvis ja: Bruger du tid på at følge dem til og fra daginstitution og/eller skole? Hvis ja: Hvornår og hvem kan hjælpe dig med at passe børn og følge dem til og fra daginstitution og/eller skole, hvis du får et arbejde? > Hvad skal der til for, at du kan løse huslige gøremål (indkøb, madlavning mm.) samtidig med, at du har et arbejde? > Hvis du har brug for hjælp til at løse huslige gøremål, hvem kan så hjælpe dig?

HELBRED

- > Beskriv dit helbred? > Hvad gør du for at holde dig sund og rask? > Hvad laver du af daglige fysiske aktiviteter (gåtur, løber, cykler, køber ind, gør rent, dyrker sport mm.)? > Har du svært ved at sove om natten? Hvis ja: Hvad gør du for at få du ikke kan sove? > Har du smerter? Hvis ja: Hvad gør du for at få dine smerter til at gå væk? > Bliver du nogen gange vred, bange eller ked af det og mister kontrollen? Hvis ja: Hvad gør du når det sker? > Hvad skal der til, for at dit helbred kan blive bedre?

TIL LEDERNE: SKAB MOTIVATION OG KLARGØR ORGANISATIONEN

Lederen spiller en helt afgørende rolle for en vellykket gennemførelse af KUR-metoden. I kapitlet får du som leder gode råd til at skabe det bedste udgangspunkt for implementeringen af KUR. Kapitlet hjælper til at motivere og klargøre organisationen til den tværfaglige indsats, som sikrer bedre økonomi og større kompetence.

.....

Med KUR-modellen i hånden kan lederen forvente en mere effektiv og faglig robust løsning på problemer med manglende afklaring af beskæftigelse for udsatte flygtninge. Teknikkerne i KUR-modellen er testet gennem et udviklingsprojekt i tre kommuner i perioden fra 2007 til 2009. Resultaterne er entydigt positive:

1. KUR-modellen sparer kommunen for op til 25 pct. af dens normale udgifter til aktiveringsforløb.
2. KUR er bedre end normale aktiveringsforløb til at få udsatte flygtninge i beskæftigelse og skabe afklaring om deres fremtidige beskæftigelsesmuligheder.
3. KUR udvikler nøglemedarbejdernes kompetencer i forhold til at finde ressourcer hos flygtninge, tværfaglighed og viden om flygtninge.
4. Tværfaglige samarbejdsformer i organisationen og til fagpersoner uden for organisationen udvikles, og der skabes varige tværfaglige løsninger på afklaringen og beskæftigelsen.

Resultaterne er skabt i de tre projektkommuner ved en systematisk anvendelse af KUR-modellens tre trin: koordinering (se trin 1), undervisning (se trin 2) og ressourcekortlægning (se trin 3). Ledelsesmæssig opbakning har været afgørende for de positive resultater i projektkommunerne. Derfor er det nødvendigt, at du som leder understøtter KUR-arbejdet ved at følge anvisningerne i dette kapitel. Din indsats som leder går forud for de egentlige driftsmæssige aktiviteter.

MOTIVER LEDERE OG BESLUTNINGSTAGERE

Lederen kan i hvert fald på tre forskellige måder skabe motivation for KUR-modellen blandt politikere og ledere. Nogle af de samme argumenter kan også bruges over for medarbejdere, se nedenfor:

Det kan betale sig

Når du skal skabe interesse for at implementere KUR-modellen, er økonomien et vigtigt argument.

Beskæftigelseseffekten er 20 % via KUR-modellen. Til sammenligning viser generelle beskæftigelseseffekter, som Arbejdsmarkedsstyrelsen og Beskæftigelsesministeriet har offentliggjort, at den er 10 % ved en sammenlignelig gennemsnitlig beskæftigelsesindsats og 5 % ved ingen indsats. Beskæftigelseseffekten viser andelen af personer, der bliver selvforsørgende gennem arbejde. Beskæftigelseseffekten er økonomisk vigtig. Jo større den er, jo mere sparer kommunen til forsørgelse og aktivering, samtidig med at skatteindtægterne til kommunen stiger.

VIGTIGE POINTER

- Lederen skal gå forrest i indsatsen og skabe motivation for implementering af KUR-modellen.
- KUR-modellen gør medarbejderes daglige arbejde nemmere og bedre. Motiver medarbejdere ved at informere om det.
- KUR-modellen bidrager til at løse kommunens behov for afklaring og beskæftigelse af flygtninge, hjælper flygtningen til en bedre tilværelse, kompetenceudvikler driftspersonalet og forbedrer kommunens økonomi. Brug de argumenter til at motivere politikere, ledere og medarbejdere.
- En tværfaglig platform for ledere sikrer tilslutning til indsatsen.
- KUR-modellen bliver kun en succes, hvis indsatsens koordinator og nøglemedarbejdere i kommunen tildeles det nødvendige ansvar og ressourcerne.

Jobcenterchef i Odsherred Kommune, Peter Hansen, forklarer klart og tydeligt, hvordan der opnås en økonomisk gevinst gennem KUR-modellen:

"Indsatsen kræver villighed til at afsætte ekstra ressourcer i en periode, men den forøgede medarbejderkompetence og beskæftigelseseffekten gør, at det kan betale sig på længere sigt. Der laves, så at sige, en slags parentes i arbejdet ved at fokusere på en bestemt gruppe borgere, og vi kan bruge det arbejde som løftestang for afdelingens arbejde generelt."

Beregningseksempler fra rådgivningsvirksomheden LG Insight, som har været tilknyttet udviklingsprojektet bag KUR, viser, at KUR umiddelbart er dyrere end den gennemsnitlige indsats. Den gennemsnitlige indsats koster ca. 332.000 kr., mens KUR-modellen koster ca. 474.000 kr., men besparelsen for kommunen er større end den øgede udgift. Vil man opnå den samme beskæftigelseseffekt som KUR ved den gennemsnitlige, vil det være langt dyrere. Alt andet lige skal der to gennemsnitlige forløb til for at opnå samme positive effekt på beskæftigelsen. Det vil sige, at en beskæftigelseseffekt på 20 % via den normale indsats vil koster 664.000 kr., altså 190.000 kr. mere. I den henseende er KUR-modellen 25 % billigere end den gennemsnitlige indsats.

I praksis vil KUR-modellen være endnu mere konkurrencedygtig sammenlignet med den normale indsats, fordi den sætter en stopper for en lang række dyre, men udsigtsløse aktiveringsforløb, som mange udsatte flygtninge allerede har været igennem. Ved at skaffe afklaring bliver der sat en stopper for disse løbende projektudgifter.

Når KUR er dyrere, skyldes det, at der skal afsættes ekstra ressourcer til at frikøbe kommunens KUR-koordinator (se trin 1). Denne post er en nødvendig del af KUR, og den gør en stor forskel, da det er koordinatorens opgave at binde den særlige indsats sammen. Lønudgiften svarer til en merudgift i forhold til den normale indsats på 200 kr. ugentligt pr. flygtning, der deltager i forløbet.

Til disse positive effekter skal man lægge kompetenceudviklingen blandt medarbejderne og i organisationen. Disse ekstra gevinster er ikke medregnet i tallene ovenfor, men de øger udbyttet af KUR yderligere.

KUR-modellen opfylder kommunens behov

KUR-modellen kan opfylde behov, som optager både politikere og ledelse i mange kommuner. Centralt er KUR's evne til at forøge beskæftigelsesraten for flygtninge med traumer og evt. andre særligt udsatte etniske minoriteter (matchgruppe 4 og 5), som fylder op i arbejdsløshedskøerne, og som der ofte bruges mange ressourcer på i beskæftigelsesafdelinger.

For politikere vil det være interessant, at en pressestrategi kan være med til at skabe god omtale af kommunens indsats i forhold til udsatte ledige. I udviklingsprojektet tiltrak Favrskov Kommune sig positiv omtale i lokalpressen med en historie om, hvor vellykket et forløb udviklingsprojektet havde været for en af deres flygtninge.

Kommunens drift effektiviseres gennem dobbelt kompetenceudvikling

Driften effektiviseres gennem KUR, og det er vigtigt at kommunikere til beslutningstagere. Effektiviseringen sker gennem en dobbelt kompetenceudvikling. På den ene side, får den enkelte medarbejder udviklet sine kompetencer i forhold til at koordinere, arbejde tværfagligt og hjælpe udsatte borgere ressourceorienteret. På den anden side, bliver organisationens samlede kompetencer udviklet gennem bedre samarbejdsformer og en stærkere organisering, der er bedre til at håndtere både udsatte flygtninge og også andre borgere, der har brug for en tværfaglig indsats. Som eksempel på det oplevede Social Indsats i Favrskov Kommune, hvordan styrkede samarbejdsrelationer med sprogskolen og behandlingscentret for traumatiserede flygtninge løftede kvaliteten og effektiviteten i hjælpen til traumatiserede flygtninge. Den kompetence har bundfældet sig i organisationen og bliver anvendt i en ny indsats over for flygtningekvinder.

ETABLER EN TVÆRFAGLIG PLATFORM

En afgørende nyskabelse og styrke ved KUR er modellens udgangspunkt i tværfaglig hjælp til flygtninge (se især trin 1). Som leder er det vigtigt, at du kontakter andre ledere, hvis medarbejdere er involveret i indsatsen. Det er typisk ledere fra jobcentret, familieafdelingen, socialafdelingen, ydelsesafdelingen, integrationsafdelingen og sprogskolen. Derudover er fagpersoner som den privatpraktiserende læge og fysioterapeuten ofte vigtige medspillere. En vellykket KUR-indsats vil hjælpe nogle af de klienter, der typisk volder størst vanskeligheder

i alle disse faglige afdelinger. Det styrker motivationen for at gå ind i det tværfaglige samarbejde, viser erfaringer fra projektkommunerne.

Det kan være en rigtig god ide at afholde et informationsmøde, hvor du redegør for indsatsen og forventningerne til den. Fx har det i projektkommunerne vist sig særdeles uhensigtsmæssigt, at den praktiserende læge sygemelder flygtningene undervejs i forløbet. Det kan undgås, gennem et fælles fagligt udgangspunkt. Da ikke alle vil være til stede ved et informationsmøde, anbefales det samtidig at skrive et informationsbrev om den nye indsats.

En tværfaglig følgegruppe, hvor ledere fra de forskellige faglige enheder er repræsenteret, har vist sig at være en effektiv kilde til at skabe helhed i indsatsen og undgå misforståelser forvaltninger og fagligheder imellem. Hvis du beslutter et forløb på fire måneder, kan det anbefales, at I mødes tre gange i alt. En gang forud for indsatsen, en gang under indsatsen og en gang som opfølgning på indsatsen.

MOTIVER MEDARBEJDERE

Som ved mange andre nye initiativer er det vigtigt, at du som leder går forrest og viser medarbejderne, at KUR-modellen er et strategisk satsningsområde. Det er vigtigt, at alle relevante medarbejdere i organisationen bliver gjort bekendt med opstarten af den nye indsats. Det kan fx foregå som en kombination af et afdelingsmøde, hvor relevante medarbejdere er til stede og kan stille spørgsmål, og en skriftlig orientering via e-mail. Når medarbejderne informeres om modellen, er her tre gode argumenter:

KUR-modellen tager udgangspunkt i velkendte og gennemprøvede metoder

Der er ikke tale om, at den daglige opgaveløsning skal forandres grundlæggende. Det styrker medarbejdernes motivation for at deltage. I en presset arbejdsdag kan implementeringen af nye arbejdsgange blive betragtet som irrelevant og tidsrøvende i forhold til at kunne løse sagsbehandlings- og jobformidlingsopgaver. KUR tager afsæt i den eksisterende sagsbehandling. KUR-modellen tager sagsbehandlingen alvorligt ved at fokusere på driftsopgaver som koordinering og borgersamtaler i forhold til ressourceprofilen (se trin 3). De nyudviklede ressourceprofilredskaber er den metodiske rygrad i KUR-modellen, som supplerer den allerede kendte sagsbehandling i forhold til ressourceprofilen fra Arbejdsmarkedstyrelsen.

***KUR-modellen kompetenceudvikler i vekselvirkning
med daglig opgaveløsning***

KUR-modellen tilbyder en anden form for kompetenceudvikling end det klassiske endagskursus, som det ofte er vanskeligt at omsætte i ny praksis i hverdagen. Det er en integreret del af KUR at diskutere og reflektere over brugen af modellens redskaber undervejs i forløbet, og det er med til at skabe de positive resultater.

***KUR-modellen gør arbejdsdagen nemmere gennem fornyede
samarbejdsrelationer***

Med KUR nedbrydes de barrierer, der opstår, når jobformidlingen og sagsbehandlingen ikke er tværfaglig og koordineret. Igennem arbejdet med KUR bliver der opdyrket en række tværfaglige samarbejdsrelationer, som også i andre henseender vil hjælpe, når medarbejderne skal træffe afgørelser i personsager. Det vil lette arbejdsdagen på lang sigt.

UDDELEGER ANSVAR OG AFSÆT RESSOURCER

I praksis gennemføres KUR af koordinatoren og en mindre gruppe på ca. fem nøglepersoner. Det er medarbejdere med sagsbehandlende og jobformidlende opgaver, typisk fra Jobcentret, Integrationsafdelingen og Socialafdelingen. Erfaringen fra projektkommunerne har vist, at også undervisere ved sprogskolen indgår i gruppen af nøglepersoner.

Det er vigtigt, at alle ledere støtter op om at uddelegere ansvar til koordinatoren og nøglepersonerne. De har jævnligt borgerkontakt og er primære bidragydere til vurderinger i ressourceprofilen. De er hovedpersoner i forhold til at motivere, afklare og beskæftige flygtningene. Koordinatoren og gruppen af nøglepersoner mødes ca. en gang om måneden for at diskutere sagerne og træne metoden. Når du skal finde frem til egnede personer, er det en god ide at kigge nærmere på trin 1, hvor der er eksempler på nøglepersonernes funktioner og funktionsbeskrivelsen for koordinatoren.

Den ekstra udgift til nøglepersonerne er begrænset, eftersom deres opgave blot er at udføre deres vante arbejde. Koordinatoren udgør der imod en større ekstraomkostning. I projektkommunerne var der afsat 138.000 kr. brutto til frikøb af koordinatoren. I projektet svarede det til et timeantal på 480 eller 3 måneders fuldtidsbeskæftigelse

spredt ud over et år. Omfanget af koordinatorfunktionen kan varieres for at matche kommunens rammer og ambitioner med indsatsen. Udgangspunkt er, at ca.15 flygtningesager skal koordineres i forhold til undervisning, afklaring og beskæftigelse i en periode på 4 måneder. Det er afgørende for et vellykket KUR-forløb, at der afsættes tilstrækkeligt med ressourcer til, at koordinatoren kan udfylde sin helt centrale rolle. I projektkommunerne har koordineringsindsatsen vist sig at være større, end kommunerne havde forventet. En flygtning har minimum 4-5 fagpersoner tilknyttet, som skal høres og engageres i afklaringen og beskæftigelsen.

LEDERREDSKAB

1. MOTIVER LEDERE OG BESLUTNINGSTAGERE MED TRE GODE ARGUMENTER:

- *Det kan betale sig.*
- *KUR opfylder kommunens behov for beskæftigelsesindsats over for udsatte flygtninge.*
- *KUR skaber dobbelt kompetenceudvikling.*

2. ETABLER EN TVÆRFAGLIG PLATFORM:

- *Afhold informationsmøde.*
- *Etabler tværfaglig følgegruppe.*

3. MOTIVER MEDARBEJDERE:

- *Informer om KUR-modellen på afdelingsmøde.*
- *Forklar, at udgangspunkt for KUR er det daglige arbejde og velgennemprøvede metoder, ikke en masse nye ekstra-opgaver.*
- *Kompetenceudvikling, sparring og drift hænger sammen.*
- *Der etableres nye samarbejdsrelationer, der gør det daglige arbejde nemmere.*

4. UDDELEGER ANSVAR:

- *Udpeg koordinator*
- *Udpeg nøglepersoner*