

RAPPORT JUNI 2017

# EVALUERING AV KARRIEREVEILEDNING I MOTTAK



## INNHOOLD

1.	OM PROSJEKTET .....	4
1.1	Bakgrunn.....	4
1.2	Hensikt .....	4
1.3	Metode, rammer, avgrensing og gjennomføring .....	5
2.	INNLEDNING: OPPSUMMERING AV KARRIEREVEILEDNINGEN PÅ TVERS AV MOTTAKENE... 10	
3.	FLYKTNINGENES ERFARINGER MED OG OPPLEVDE UTBYTTE AV KARRIEREVEILEDNINGEN ... 12	
3.1	Observasjon av gruppeveiledning.....	12
3.2	Karriereveiledningen gir praktisk informasjon og en virkelighetsorientering .....	13
3.3	Karriereveiledning kan gi økt motivasjon .....	13
3.4	Individuell samtale oppleves positivt .....	14
3.5	Koordinering med språkpraksis virker særlig motiverende .....	14
3.6	Kommunikasjon og forventningsstyring før karriereveiledningstimene .....	15
3.7	Manglende oppmøte .....	15
3.8	Behov for forberedelse .....	16
3.9	Problematisk introduksjonsrunde.....	16
3.10	Variierende kunnskap om bruk av tolk.....	17
3.11	Motiveringsforslag fra flyktingene.....	17
3.11.1	Generelt behov for mer sosialisering og økt trivsel .....	17
3.11.2	«Rollemodellen» og ekte historier.....	17
4.	OBSERVASJON OG VURDERING AV FORSKJELLER PÅ MOTTAKENE .....	19
4.1	Steinkjer – et integreringsmottak.....	19
4.2	Larvik – et integreringsmottak.....	20
4.3	Drammen – ordinært mottak .....	20
5.	ERFARINGER OG VURDERINGER FRA KARRIEREVEILEDERE SAMT ANDRE AKTØRER (MOTTAKSANSATTE, PROGRAMRÅDGIVERE, ANDRE KOMMUNALE ANSATTE) .....	23
5.1	Overordnet inntrykk fra karriereveileder: Positivt, men utfordrende .....	23
5.2	Feile forventninger .....	24
5.3	Bruk av tolk i karriereveiledningsaktivitetene.....	24
5.4	Samarbeid mellom karriereveileder og NAV-/yrkesveileder.....	24
5.5	Samarbeid med programrådgiver, mottaksansatte og andre aktører .....	24
5.6	Bruk av selvregistrert kompetansekartlegging .....	25
5.7	Bruk av notatskjema for karriereveiledningssamtaler og individuell plan .....	26
5.8	Formalisert kontakt mellom aktører løser mange utfordringer .....	27
6.	KONKLUSJONER OG ANBEFALINGER .....	29
6.1	Ti råd til Kompetanse Norge om karriereveiledning i mottak.....	29



## 1. OM PROSJEKTET



## 1. OM PROSJEKTET

---

### 1.1 Bakgrunn

Opinion har fått i oppdrag av Kompetanse Norge å evaluere utprøvingen av karriereveiledning som er satt i gang ved fem integreringsmottak og ett ordinært asylmottak. Evalueringen skal vurdere gjennomføring, samarbeid og utbytte av karriereveiledningsaktivitetene ved minst to integreringsmottak og ett ordinært mottak i løpet av perioden 02.12.16 - 30.05.17.

Kompetanse Norges oppdrag om karriereveiledning er en del av forsøket med integreringsmottak som ledes av Integrerings- og mangfoldsdirektoratet. Ambisjonen er at beboere i mottak med oppholdstillatelse eller stor sannsynlighet for å få dette, raskere (enn tidligere praksis i mottak) skal få et tilbud om målrettet aktivitet mot arbeid eller utdanning og at dette videreføres når beboer begynner i introduksjonsprogrammet.

Karriereveiledning sammen med yrkesveiledning fra NAV skal danne grunnlaget for individuell plan og innhold i fulltidsprogram. NAV har fått et eget oppdrag å «drive yrkesveiledning av personer i asylmottak gjennom karrieresentre».

Karriereveiledningen gjennomføres av karriereveiledere fra ulike karrieresentre og består av aktiviteter som informasjonsmøter, gruppeveiledning og individuell veiledning. Hensikten er at den enkelte flyktning skal bli mer bevisst egen kompetanse og få økt kunnskap om muligheter og begrensinger når det gjelder arbeid og utdanning.

### 1.2 Hensikt

Hovedmålet med karriereveiledningen er at den enkelte flyktning skal bli bedre rustet til å komme raskere i arbeid for å kunne forsørge seg selv og sin familie.

Evalueringen skal kartlegge hvordan karriereveiledningen gjennomføres og fungerer, hvordan flyktningene opplever tilbudet og hvordan tilbudet eventuelt kan forbedres.

Evalueringen vil gi svar på hva som er positivt og hva som er utfordringer ved karriereveiledningen på integreringsmottak versus ordinært mottak. Videre peker evalueringen på behov og muligheter for videreutvikling, herunder konkrete forslag og anbefalinger til hva som eventuelt kan/bør forbedres for å optimalisere ordningen og videre utrulling ytterligere.

Resultatene av evalueringen skal bidra til bedre kunnskapsgrunnlag for eventuelt videre utvikling og utrulling av tilbudet om karriereveiledning i 2017.

**Målsetting med prosjektet:**

Figur 1 Målsetting med evalueringsprosjektet

### 1.3 Metode, rammer, avgrensning og gjennomføring

#### 1.3.1 Ramme

Evalueringen har pågått i en periode på fire måneder fra 12. februar 2017 til 12. juni 2017. Dette er to måneder mindre enn Kompetanse Norge opprinnelig la opp til. Dette skyldes at karriereveiledningen kom i gang ca. 2 måneder senere enn antatt ved oppdragsinngåelse, hvormed også evalueringsoppdraget har fått tilsvarende forskyvet oppstart og nedkortet periode i forhold til opprinnelig intensjon. Den tekniske selvregistreringsløsningen var heller ikke ordentlig i drift før i februar/mars. Løsninger for deling av informasjon mellom karriereveileder, kommunen og mottak har også vært mangelfulle/undre etablering. Dette innebærer totalt at karriereveiledningen ikke er pågått lenge nok til å kunne evalueres på alle punkter, særlig når det gjelder bruken av opplysningene og informasjonsflyten for videre bosetting og effektene av karriereveiledningen totalt.

Utprøvingen av karriereveiledningen er med andre ord ennå i for tidlig fase til å kunne gi en grundig evaluering av i hvilken grad karriereveiledningen fører til at beboerne kommer raskere i gang med målrettet aktivitet mot utdanning og/eller arbeid enn de ellers ville gjort.

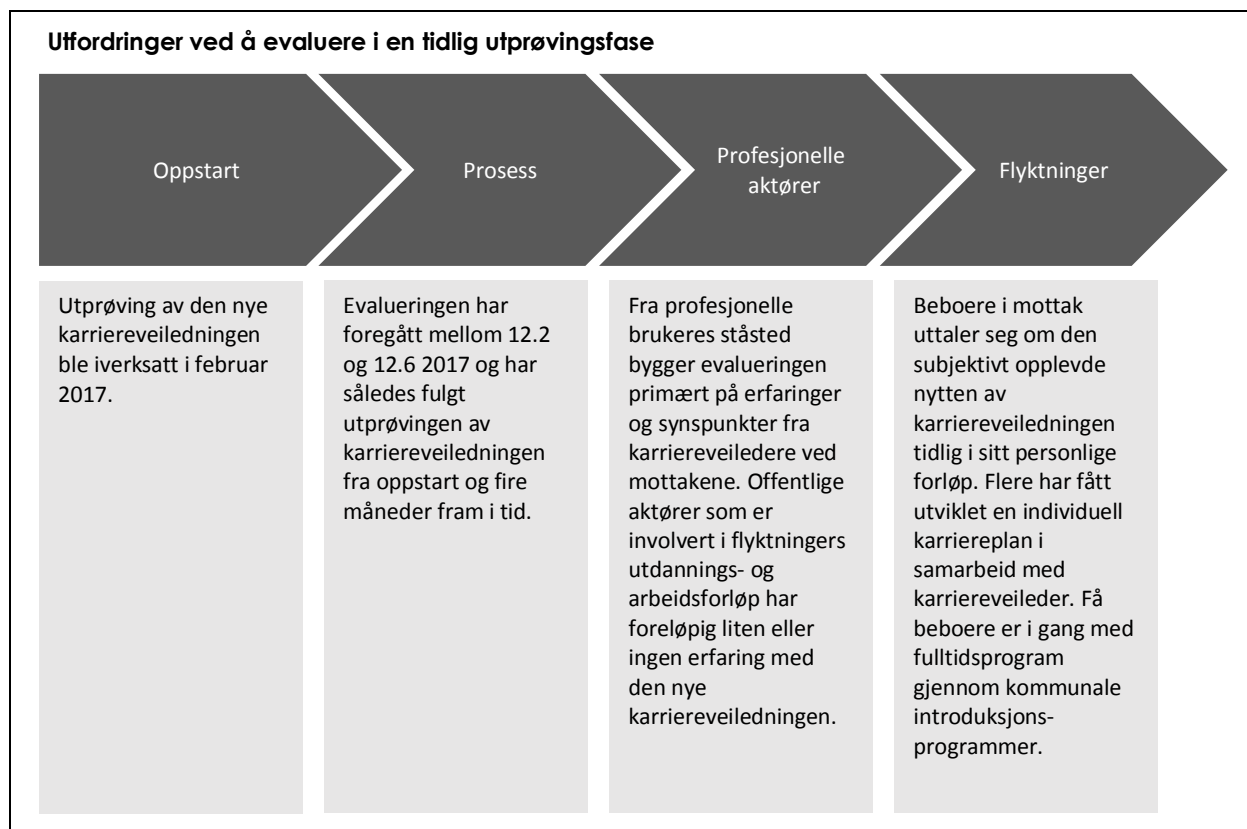
Denne evalueringsrapporten fokuserer følgelig på de delene av karriereveiledningen som kan evalueres per medio juni 2017, dvs. punktene 2.-4. i figur 1. Opinion vil anbefale å opprettholde evalueringsperioden på 6 måneder for å kunne ha grunnlag for å evaluere punkt 1 m.m. nærmere.

Det er også viktig å understreke - i og med at karriereveiledningen ved mottak er i en utprøvningsfase – at det er noen av utfordringene karriereveiledningen møter på nå som er knyttet spesifikt til oppstarten (og kan antas å være midlertidige), mens andre vil være mer fundamentale utfordringer for karriereveiledningen som helhet fremover. Siden evalueringen har fulgt flere mottak over lengere tid, vil det være mulig å si noe om hvilke av disse utfordringene som antageligvis er størst i startsfasen og hvilke som kan antas å være mer grunnleggende.

#### 1.3.2 Avgrensning

Evalueringen baserer seg på et grundig kvalitativt feltarbeid i perioden 12.2-12.6 2017 av hvordan flyktninger, karriereveiledere og kommunale ansatte opplever karriereveiledningen. Det at

karriereveiledningen fortsatt er i en tidligere utprøvningsfase, innebærer noen utfordringer / begrensninger for tilgang til data og intervjuobjekter. Særlig det ordinære mottaket i Drammen kom sent i gang i evalueringsperioden med karriereveiledningen. Spesifikt har det ikke vært klart om beboerne som får karriereveiledning der skal bosettes i Drammen, hvormed kommunale ansatte og programrådgivere ikke har fått erfaringsgrunnlag for å bedømme informasjonsflyt til bosettingskommunen. Både Steinkjer og Larvik har også hatt problemer med felles kommunikasjons-/delingsplattform, hvor det for det meste har vært en «manuell» oppgave å videreføre informasjon om den enkelte flyktning til ny bosettingskommune. Endringer underveis preger også utfordringene med å evaluere flyten av opplysninger – eksempelvis nå i juni ved avslutning av evalueringsperioden ansetter Larvik kommune en person som skal jobbe med individuell plan, en delingsplattform fra IMDI skal overta for FLYT, og karriereveiledere har ikke sett hva som har skjedd videre med opplysningene de har registrert. Det er altså noe for tidlig å evaluere videre bruk av kompetanseopplysningene da kommunene ikke har kommet langt nok i gang med oppfølgingen av dette ennå. Videre blir det mindre grunnlag for å sammenligne hvordan karriereveiledningen fungerer ved ordinært mottak (Drammen) versus ved integreringsmottak.



Figur 2 Utfordringer ved evaluering i tidlig fase

### 1.3.3 Metode

Metoden er en kombinasjon av klassisk kvalitativ metode (dybdesamtaler/gruppesamtaler) og etnografisk metode, siden den inkluderer observasjoner og dybdesamtaler/gruppesamtaler gjennomført over lengre tid (4 måneder) og på lokasjon for karriereveiledningen. Feltarbeidet har foregått ved gjentatte besøk på tre utvalgte lokasjoner, hhv. Steinkjer, Larvik og Drammen. Dette innebærer at fire kvalitative spesialister fra Opinion har vært på stedene og observert samt



gjennomført uformelle, semi-strukturerte dybdeintervjuer, parvise dybdesamtaler, triader og mini-grupper både med flyktninger, representanter fra mottaket, språksenteret og kommunen.

Styrken i denne fremgangsmåten er blant annet fleksibilitet og mulighet for å snakke med informanter i ulike stadier av prosessen, herunder i ulike personlige situasjoner. Hvor lenge flyktningene har vært i landet, deres sosioøkonomiske og kulturelle bakgrunn, hvordan den aktuelle lokasjonen er organisert og hvilke enkeltpersoner de forholder seg til (karriereveileder, ansatte ved mottaket, NAV osv.), er alle faktorer som påvirker informantenes oppfatninger om karriereveiledningen, og er verdifullt å følge over tid for å danne et helhetlig inntrykk.

#### 1.3.4 Målgrupper og utvalg

Karriereveiledningen prøves ut ved integreringsmottakene i Larvik, Oslo, Bodø, Steinkjer, Kristiansand samt det ordinære asylmottaket i Drammen. Utvalget og målgruppene i dette feltarbeidet favner integreringsmottakene i Larvik og Steinkjer samt det ordinære mottaket i Drammen. I tillegg har evalueringen fulgt de to øvrige integreringsmottakene i hhv. Bodø og Kristiansand via telefonintervjuer ved ulike tidspunkt gjennom prosjektperioden.

Opinion har gjennomført dybdeintervjuer med karriererådgiverne i Larvik, Steinkjer, Drammen, Bodø og Kristiansand, ved oppstart av prosjektet, underveis og avslutningsvis. Det har konkret vært 5 samtaler med karriereveileder i Larvik, 4 samtaler med karriereveileder i Steinkjer, 9 samtaler med karriereveiledere i Drammen, 5 samtaler med mottaksansatte (koordinatorene), møter med andre mottaksansatte, kommunalt ansatte og i tillegg en rekke mailutvekslinger med karriereveiledere i alle tre byer, andre kommunale ansatte knyttet til prosjektet og spesielt programrådgivere i Drammen.

Opinion har også hatt omvisning på lokasjoner for karriereveiledning, mottak, undervisning og andre relevante lokasjoner for karriereveiledningen, samt observert karriereveiledningen. Videre er det gjennomført telefonintervjuer og mailkorrespondanse med øvrige representanter i prosjektene som rådgivere og prosjektledere fra kommunene og NAV for innhenting av informasjon og inntrykk gjennom hele perioden.

Det er gjennomført samtaler med 47 flyktninger (enkeltintervju, parvise dybdesamtaler, minigrupper og fokusgrupper) med flyktninger (fra Syria og Eritrea) i Larvik, Drammen og Steinkjer, både med tolk og uten tolk. Intervjuene har vart mellom 15 minutter og 2 timer, de fleste 1,5 timer. Det er i tillegg utført kortere telefonintervjuer med flyktninger, karriereveiledere, mottaksansatte og kommunalt ansatte flere ganger i perioden.

Følgende er liste over konkrete kilder i feltarbeidet:

- kompetansekartleggingsskjemaet
- notatskjema fra karriereveiledningssamtaler
- beboere ved mottakene
- karriereveiledere
- NAV-veiledere og mottaksansatte
- koordinator /programrådgiver ved integreringsmottak
- programrådgiver/flyktningekonsulent i bosettingskommunen
- andre aktører som karriereveileder samarbeider med i prosjektet
- observasjoner i mottaksmiljøene / lokasjonen der karriereveiledningen foregår



### 1.3.5 Kort om mottakene/lokasjonene: Steinkjer, Larvik og Drammen

Steinkjer og Larvik er integreringsmottak som innebærer at beboere over 18 år skal ha et fulltidsprogram med tydelige krav. Skole og utdanningsrettede aktiviteter kombineres med arbeidsrettede aktiviteter og aktiviteter i samarbeid med frivillige organisasjoner. Beboere på integreringsmottak skal primært bosettes i samme kommune som de bor i på integreringsmottaket. Beboernes kompetanse skal kartlegges og de skal motta karriereveiledning, som grunnlag for utarbeidelse av individuell plan for videre opplæring/tiltak. I Larvik foregikk karriereveiledningen på norskopplæringscenteret, mens selvregistrering av kompetanseopplysninger foregikk på mottaket i Larvik sentrum. I Steinkjer foregikk både karriereveiledningen og selvregistreringen på mottaket.

Drammen mottak er et ordinært, desentralisert mottak, hvor asylsøkere bor etter asylintervju hos UDI, mens søknaden deres blir behandlet. De bor i vanlige boligområder spredt i hele Drammen kommune. Mottaket har en kapasitet på 150 plasser + 30 opsjonsplasser, og har eksistert siden 2008. Karriereveiledningen har i hovedsak foregått på ulike steder på mottaket.

### 1.3.6 Kort om begreper og begrepsbruk

Det bør påpekes at det er noe ulike begrepsbruk og begrepsforståelse blant informantene på de ulike stedene, også blant karriereveilederne. Begrepet «karriereveiledning» brukes heller ikke konsekvent eller likt, for eksempel refererer flere flyktninger til karriereveiledningen som «programmet», mens andre sier «informasjonsmøtene». Karriereveiledere bruker for det meste «karriereveiledning», men også «programmet». Også «Introduksjonsprogrammet» omtales som «programmet», som karriereveiledning inngår som del av.

Begrepet «individuell plan» (IP) er en karriere-/fremtidsplan som skal utarbeides av kommunen, i fellesskap med og tilpasset den enkelte flyktning, basert på blant annet vedkommendes kompetanse (egenregistrering i nettskjema) og karrieresamtale med veileder (notat fra veiledningssamtale).

Andre begreper i rapporten er blant annet «Integreringsmottak» (IM), «Individuell opplæringsplan for norskundervisning» (IOP) og «FLYT», som er en digital plattform (nettsky-løsning) der kompetanseregistreringen og notatskjema fra karriereveileder er ment å lagres (skal driftes av UDI siden april). Jottacloud er en midlertidig skyløsning for lagring av notatskjema fra karriereveiledning (skal ikke lengre brukes).

### 1.3.7 Prosjektledelse

Ansvarlige for evalueringen i Opinion AS er seniorrådgiver Nora Clausen og seniorrådgiver Kristine Kjeldsen.





## 2. INNLEDNING: OPPSUMMERING AV KARRIEREVEILEDNINGEN PÅ TVERS AV MOTTAKENE



## 2. INNLEDNING: OPPSUMMERING AV KARRIEREVEILEDNINGEN PÅ TVERS AV MOTTAKENE

***Karriereveiledningen får i hovedsak positive tilbakemeldinger fra majoriteten av utvalget, både fra flyktingene, karriereveilederne og andre involverte parter slik som mottaksansatte, programrådgivere og øvrige kommunale ansatte.***

Flyktingene beskriver karriereveiledningen som nyttig, motiverende, hyggelig, interessant og lærerik - og som et viktig steg på veien videre mot et godt liv i Norge. Både informasjonen og interaksjonen i veiledningstimene, samt individuelle møter med veileder, oppleves totalt å møte et fundamentalt behov for flyktingene.

Både flyktingene og karriereveilederne anser at flyktingene på en positiv og effektiv (relativt rask) måte får innblikk i mulighetsrommet de står ovenfor. Flyktingene blir på et tidligere tidspunkt (enn dersom de ikke hadde fått dette tilbudet) mer bevisst sine egne egenskaper og forutsetninger, og får dermed et bedre fundament for å ta valg knyttet til videre karrieremuligheter.

I tillegg til at flyktingene som får karriereveiledningen kan starte raskere med å finne riktig utdannings- og jobbfokus, får de ytterligere kunnskap om norsk språk og norske samfunnsforhold via karriereveiledningen.

Både flyktingene og karriereveilederne anser at karriereveiledningen gir en viktig virkelighetsorientering for nyankomne flyktinger angående videre karrieremuligheter, og at det er bedre å få dette tidlig (fremfor senere) i integreringsløpet.

Samtidig registrerer vi en rekke utfordringer knyttet til karriereveiledningen, både fra flyktingenes og karriereveilederens perspektiv. Disse utfordringene og forbedringspotensialet behandles videre i denne rapporten.

Utprøvingen av karriereveiledningen er fortsatt i for tidlig fase til å kunne fastslå flere konkrete tilfeller der karriereveiledningen leder til at beboere på mottak kommer raskere i gang med målrettede aktiviteter mot arbeid eller utdanning (enn de ville gjort uten veiledningen).

Det samme gjelder hvorvidt informasjonen flyter videre og nyttiggjøres av kommunen. Vi ser muligens et interessant eksempel på at dette er ferd med å skje i Steinkjer, der karriereopplysningene er brukt av kommunen for å tildele mer målrettet/relevant praksisplass.

Vi får likevel totalt gode indikasjoner på at veiledningen er et viktig steg i riktig retning. Individuell plan, fulltidsprogram og videreføring gjennom Introduksjonsprogrammet, er alle momenter som synes å muliggjøre raskere start med å finne riktig utdanningsvalg og jobbfokus.

I tillegg ser vi at lederforankring, støtte og tilrettelegging fra karrieresenter/fylkeskommune og NAV er viktig for at gjennomføringen av veiledningen skjer etter hensikten.

Vi kan videre slå fast at praktisk organisering av karriereveiledningsaktivitetene, samarbeid og et godt rammeverk med tydelige roller og arbeidsfordelinger som sikrer god logistikk, er sentrale faktorer for prosjektets suksess.



### 3. FLYKTNINGENES ERFARINGER MED OG OPPLEVDE UTBYTTE AV KARRIEREVEILEDNINGEN



## 3. FLYKTINGENES ERFARINGER MED OG OPPLEVDE UTBYTTE AV KARRIEREVEILEDNINGEN

### 3.1 Observasjon av gruppeveiledning

Karriereveiledningen gjennomføres dels som felles informasjonsmøter og gruppeundervisning, og dels som en individuell kartleggingsamtale mellom karriereveileder og den enkelte flyktning.

Karriereveiledningen finner sted på forskjellige typer lokasjoner ved de ulike mottakene. I Drammen foregikk veiledningen på flere steder - et lokale hos Røde Kors, mottakets lokaler, samt på Karrieresenter. I Steinkjer foregikk veiledningen på et kulturhus, og i Larvik i lokalene for norskopplæringen. I gruppeundervisningen går karriereveilederne gjennom en Power Point-presentasjon som er på norsk eller engelsk (i noen tilfeller begge språk). En tolk oversetter hele sesjonen. I Steinkjer og Larvik har deltagerne vært en blanding av to nasjonaliteter (syrere og eritreere), i Drammen har det vært én av disse nasjonalitetene av gangen.

Veiledningen omhandler i all hovedsak hva som kreves i Norge for å komme inn på ulike studiesteder (høyskoler og universitet). Veilederne forklarer om det norske skolesystemet og alle utdanningstrinnene fra barneskolen til universitetet. Yrkesrettet utdanning og ordningen med yrkespraksis blir også grundig gjennomgått. Veilederne forteller om voksenrett, samt godkjenning av tidligere utdanning fra utlandet. Karriereveilederne legger hovedvekt på å avklare kravene og kompetansen til å begynne på utdanning i Norge. Kravet om norsk språk blir også grundig gjennomgått. I gruppetimene som er observert bruker veileder også ulike øvelser og gruppeoppgaver knyttet til å kartlegge hvem man er som mennesketype, ambisjoner og jobbmotivasjon mer generelt.

#### *Vurderinger og anbefalinger:*

*Opinion opplever at karriereveilederne er flinke til å avklare flyktingenes forventinger knyttet til utdanning og skole-rett. Kravet om norsk språk blir også grundig gjennomgått av karriereveilederne og flyktingene uttrykker forståelse av systemet. Flyktingene uttrykker at utfordringen deres er å få norsk på et tilstrekkelig nivå slik at de kan ta utdanning i Norge på en adekvat måte. Til tross for at noen flyktinger uttrykker frustrasjon omkring et høyt nivå i norsk språk skaper denne forventningsavklaring motivasjon hos de fleste.*

*Opinion observerer videre at gruppene er heterogene med tanke på alder, utdanningsbakgrunn, kompetanse, språkkunnskap og i noen tilfeller morsmål. Dette innebærer tidvis at enkelte personer eller grupperinger som er mer ressurssterke (for eksempel behersker engelsk), kan dominere gruppesamtalene. Den største utfordringen knyttet til større heterogene grupper er at enkeltpersoner, gjerne høyt utdannede, synes informasjonen som formidles går for tregt frem. Disse formidler i intervjuene at veiledningen oppfattes som lite motiverende og nyttig sammenlignet med de mindre ressurssterke (for eksempel analfabeter) som kan trenge saktere progresjon.*

*Det er Opinions oppfatning at en form for inndeling i mer homogene grupper kan bidra til at veiledningen kan bli mer effektiv og oppleves som relevant for flere.*



### 3.2 Karriereveiledningen gir praktisk informasjon og en virkelighetsorientering

De fleste flyktningene oppgir å ha nytte av den overordnede informasjonen som gis i fellesmøtene. Særlig følgende trekkes frem som viktig å få vite:

- Hvordan skolesystemet fungerer i Norge
- Hvordan det norske arbeidsmarkedet ser ut, slik som andelen offentlige og private stillinger
- Hvilken arbeidskraft som er etterspurt i arbeidsmarkedet
- Stillinger og yrker som *ikke* benyttes i Norge
- Informasjon om voksenrett, voksenopplæring og praksisplasser
- Godkjenning av utdanning (NOKUT)

«Karriereveiledningen er det beste med integreringsmottaket»

Flyktning, Larvik.

De fleste flyktningene oppgir at de opplever at karriereveiledningen kan gi svar på ulike praktiske spørsmål om, og oversikt over, hvordan det norske utdanningssystemet og arbeidsmarkedet fungerer, herunder hvordan de kan komme seg i jobb i Norge.

For de fleste flyktningene innebærer informasjonen i karriereveiledningen en virkelighetsorientering om hvordan Norge og deres fremtid vil se ut. Denne virkelighetsorienteringen kan for noen bety at de ser en vei fra deres tidligere jobb eller utdanning inn i det norske arbeidsmarkedet, og at de blir mer klare for å legge en plan for veien videre. For andre kan det vise seg at deres tidligere erfaringer er lite relevante i Norge og det norske arbeidsmarkedet. Flere oppgir at de får forståelse for at de må tenke helt nytt om hva som vil være deres vei videre for å kunne jobbe og leve i landet.

#### *Vurderinger og anbefalinger:*

*Informasjonen i karriereveiledningen kan oppleves sterk for mange av flyktningene. Allikevel anser flyktningene selv at det er langt bedre å få denne virkelighetsorienteringen før heller enn siden. Dette er også i tråd med Opinions samlede vurdering: Tidlig realitetsorientering er i overveiende grad positivt og støtter opp under at tidlig karriereveiledning er et positivt/riktig tiltak å videreføre.*

### 3.3 Karriereveiledning kan gi økt motivasjon

Flyktningene anser at karriereveiledningen er nyttig nettopp for å få hjelp til å finne ut av hva man selv ønsker og kan gjøre i Norge når det gjelder karriere. De fleste flyktningene er tydelige på at man også trenger en indre motivasjon dersom man skal oppnå optimalt utbytte av veiledningen. Det påpekes av enkelte flyktninger at hver enkelt flyktning må være motivert til å gjøre det som skal til for å komme dit de ønsker karrieremessig, slik som å lære norsk, delta på karriereveiledningen, ta utdanning eller re-orientere seg fullstendig i arbeidsmarkedet.

#### *Vurderinger og anbefalinger:*

*Opinion registrerer gjennom feltperioden at det er store forskjeller på informanter som oppgir å ha egenmotivasjon, og andre som er umotiverte og derfor potensielt vil ha større utfordringer med å komme i utdanning eller arbeid. Enkelte flyktninger vi har snakket med, som opplever å ha møtt mye motgang og/eller ventet lenge på bosetting eller skoleplass, fremstår lite motiverte / mottakelige for karriereveiledning.*



*Det er klart at karriereveileder har stort rom og ansvar for å motivere da de møter personer i krevende situasjoner hvor en enkelt samtale kan være svært oppløftende eller svært nedslående for den enkelte flyktning. Det er Opinions anbefaling at karriereveileder forberedes på dette ansvaret i større grad enn i dag. Dette handler om å være bevisst eget mulighetsrom for å motivere eller demotivere flyktningen basert på hva og hvordan de forteller om fremtidsmuligheter i karriereveiledningen.*

### 3.4 Individuell samtale oppleves positivt

Den individuelle samtalen med karriereveilederen, hvor karriereveilederen og flyktningen i samråd legger grunnlaget for en individuell karriereplan for veien videre, anses spesielt relevant og nyttig av flyktningene. I den individuelle samtalen kartlegges hva de har gjort tidligere, hva de kan og hva de har lyst til helt i startfasen. Den individuelle karriere- eller fremtidsplanen som omhandler kompetanse, planer og mål oppgis å gi håp og motivasjon for fremtiden.

Den individuelle selvregistrerte kompetansekartleggingen vurderes også positivt av de fleste flyktningene, men samtidig oppgir de at veilederne i liten grad følger opp dette. Noen oppgir også at de har fylt ut dette tidligere, men at det må repeteres igjen enten i det generelle eller individuelle veiledningsmøtet. Flere av flyktningene opplever at karriereveileder ikke kjenner til informasjonen som flyktningene allerede har registrert og lurer på hvorfor dette ble gjort i utgangspunktet.

#### *Vurderinger og anbefalinger:*

*Hvorvidt eller hvorfor karriereveilederne eventuelt ikke er kjent men flyktningenes egenregistrering før de møtes er uklart, men uansett er vurderingen at det er en fordel for flyktningenes motivasjon at de opplever at dette er kjent/registret. Overordnet er det også slik at den individuelle samtalen oppleves som mer nyttig enn det generelle informasjonsmøtet fordi den individuelle samtalen handler mer om å dekke den enkeltes behov.*

### 3.5 Koordinering med språkpraksis virker særlig motiverende

Praktisering av språk vurderes som særlig positivt og motiverende av de flyktningene som får muligheten til dette. Her er det klart at Steinkjer ligger foran de andre mottakene. I Steinkjer er flyktningene utplasserte i praksisplasser hos lokale bedrifter basert på koordinering og utveksling av kompetanseopplysninger mellom karriereveileder og praksiskoordinator. Her har altså karriereveiledere koordinert med de kommunalt ansatte som håndterer språkpraksis for å finne praksisplass som kan passe til den individuelle flyktningens karriereplan.

Flyktningene som deltok aktivt på en arbeidsplass et par ganger i uken i forbindelse med språkpraksis oppfattes som mer optimistiske og håpefulle enn de som ikke gjør det. Denne opplevde optimismen fører til at også karriereveiledningen ble oppfattet mer positivt blant disse. For mange av flyktningene her er dette det viktigste de har fått ut av karriereveiledningen. Dette oppleves av flyktningene som et viktig første skritt i retning av deres mål, og hjelper med den indre motivasjonen – og får flyktningen i kontakt med hvordan faktiske arbeidsplasser fungerer.

#### *Vurderinger og anbefalinger:*

*Opinion får klare indikasjoner på at språkopplæring og praksisplass bidrar til både en glede hos flyktningene, men også en raskere tilvenning/integrering og bedre utnyttelse av deres ankomsttid.*



*I de tilfellene der det er språkopplæring tilgjengelig for flyktningene oppleves generelt livssituasjonen/livskvaliteten bedre enn for de som ikke har språkpraksis.*

*Sammenheng mellom karriereveiledning og språkpraksis (samt samarbeid mellom karriereveileder og kommunen på dette området) er positivt og kan muligens bidra til raskere og mer målrettet aktivitet mot jobb. Opinion vurderer at dette bør være interessant å etterfølge for flere kommuner.*

### 3.6 Kommunikasjon og forventningsstyring før karriereveiledningstimene

Ifølge de fleste flyktningene er det ofte vanskelig å skille karriereveiledningen fra andre tilbud de mottar. Begrepet «karriereveiledning» er ikke entydig klart og forståelig, og flyktningene bruker ulike begreper om karriereveiledningen. Flere omtaler det som informasjonsmøtene, «programmet» eller bare møtene hvor vi fikk høre om hvordan utdanning og jobb fungerer i Norge. De fleste flyktningene Opinion har intervjuet fikk høre om karriereveiledning første gang på SMS, på norsk og engelsk. I Drammen og Larvik fikk Opinion indikasjoner fra flyktninger på at det *kan* oppleves som problematisk å motta informasjon på annet språk enn morsmålet. Flere flyktninger forteller at alt de egentlig forsto av meldingen var at de skulle møte opp et visst sted og en til gitt tid. Det har også vært uklart hva «karriereveiledning» inneholder. I Larvik oppgir også mange av flyktningene at de får mange beskjeder og møter, og at det kan oppleves vanskelig å vekte hva som faktisk er viktig for dem og deres situasjon.

#### *Vurderinger og anbefalinger:*

*Hvis det ikke er klart hva karriereveiledning er og hvordan det hjelper deres vei videre, er det også større sannsynlighet for at de nedprioriterer dette. Uklar kommunikasjon og/eller manglende forventningsstyring før karriereveiledningen fører til frafall og mindre motivasjon for karriereveiledningen.*

*Opinion observerer også at når forventninger ikke er avklart før første allmøte vil det være et vanskelig møte å styre for karriereveiledere. Når man som flyktning kommer med en rekke personlige historier og spørsmål må det avklares tidlig at dette ikke er forumet for å luften disse, men at det vil være individuelle møter for å diskutere dette i detalj. I en sesjon observert i Drammen ble tiden i første allmøte i all hovedsak brukt på å avklare personlige spørsmål, og karriereveiledere kom i liten grad igjennom det som var planen for dagen. Forventningene bør styres tilstrekkelig, slik at tiden på allmøtet blir utnyttet godt og informasjonen formidlet, man unngår problemer, og demper en potensielt urolig situasjon.*

### 3.7 Manglende oppmøte

Opinion har observert, og karriereveilederne bekrefter, at det stadig er frafall i veiledningsklassene.

I Drammen har vi registrert frafall av hele klasser fordi språkundervisningen var lagt til samme dag og tid som karriereveiledningen. I Larvik har det i flere tilfeller vært frafall på rundt 10 personer ved gruppeveiledning.

Dette gis flere forklaringer fra flyktningene: Dels at beskjeden/innkallingen de skal få på SMS på norsk eller engelsk ikke når frem; dels at selve informasjonen i meldingen oppleves som vanskelig eller uklar. Dels indikerer flyktningene at det kan handle om en kombinasjon av manglende



motivasjon og/eller at de ikke tror dette møtet er viktig nok. Eventuelt kombinert med at ulike møter flyter i hverandre og noen har problemer med å skille de fra hverandre, og fremstår forvirret.

En annen forklaring som både flyktningene og karriereveilederne angir for manglende oppmøte, er i noen tilfeller en (feilaktig) oppfatning av at antallet «dager» som flyktningen får dekket av NAV blir trukket fra når de har karriereveiledning, eller at de bruker opp tilbudene sine.

En av flyktningene uttrykte også et ønske om å få en diplom/attest på at de har fullført karriereveiledning, og begrunner dette med at Norge er et samfunn som i stor grad baserer seg på å ha dokumentasjon på hva man har oppnådd. Opinion forfulgte forslaget blant flere informanter og opplever bred enighet om at dette ville være positivt for motivasjonen.

#### *Vurderinger og anbefalinger:*

*Informasjonen i forkant av veiledningsmøte om hva karriereveiledning er og ikke er, og hvordan det kan hjelpe dem mot jobb, vil være viktig for å hindre frafall. Færre misforståelser og feile forventninger til karriereveiledningen kan bidra til økt utbytte av veiledningstimer.*

### **3.8 Behov for forberedelse**

Flere av flyktningene oppgir at de har møtt opp på karriereveiledningen uten å vite hva det er de går til. Samtidig er det rimeligvis slik at en fruktbar veiledningssamtale om fremtidig karrierevalg kan kreve forberedelse og gjennomtenkning på forhånd. For enkelte flyktninger er det også en uvant tanke å skulle finne ut av hva de skal jobbe med, særlig for kvinner som ikke har jobbet tidligere. Dette er også tilbakemeldingen fra noen karriereveiledere; at enkelte ikke ønsker eller er i stand til å ta avgjørelser om sin fremtid alene. Særlig yngre kvinner som aldri tenkt på denne muligheten før, kan ønske å ha et familiemedlem til stede under veiledningen.

#### *Vurderinger og anbefalinger:*

*Mulighet for forberedelse forutsetter at flyktningene får god og tydelig informasjon i forkant om hva karriereveiledning er og skal hjelpe med. Informasjonen i forkant kan med fordel også hensynta behov for forberedelse gitt flyktningenes ulike utgangspunkt.*

### **3.9 Problematisk introduksjonsrunde**

Flere av flyktningene tilkjenner at de opplevde det som ubehagelig å utlevere personlig informasjon ovenfor de andre i gruppa. For eksempel kan flyktningene ha hemmeligheter tilknyttet identiteten sin som de ikke ønsker å dele med kjente fra hjemlandet, eller de kan komme fra forskjellige parter i konfliktområder, som kan skape «ukomfortabel» stemning.

#### *Vurderinger og anbefalinger:*

*Opinion får inntrykk fra observasjoner i veiledningstimer samt samtaler med flyktningene av at det kan være positivt å droppe introduksjonsrunden på fellesmøtene. Opinion anser alternativt at dette kan løses bedre ved å dele inn flyktningene i grupper på bakgrunn av utdanningsnivå, yrker, alder eller annen bakgrunnsinformasjon som interesser. Et annet alternativ kan være at mottaket selv kan ha introduksjonsmøtet om karriereveiledning for å informere og avstemme forventinger.*





### 3.10 Varierende kunnskap om bruk av tolk

Både på introduksjonsmøtene og i de individuelle veiledningssamtalene kommuniseres det via tolk. Generelt oppfattes bruken av tolk å fungere tilfredsstillende, og at dialogen mellom karriereveilederen og flyktingene fungerer for begge parter. Stort sett takler karriereveilederne greit det å snakke via tolk, og flyktingene opplever at de oppfatter det som formidles. Selv om vi registrerer, og begge parter oppgir at de opplever, misforståelser, usikkerheter, samt treghet i kommunikasjonen, er det ikke observert eller gjenfortalt om større/alvorlige problemer knyttet til bruken av tolk.

#### *Vurderinger og anbefalinger:*

*Det er samtidig stor variasjon i hvor godt bruk av tolk fungerer knyttet til hvordan karriereveileder forholder seg til tolken, hvordan tolken selv opererer og nivået på språkkunnskap blant flyktingene. Vi anser at mer trening i bruk av tolk i undervisningen vil være en fordel for karriereveilederne, og at utfordringene vi registrerer kan gå over av seg selv, ettersom karriereveilederne blir mer trent i dette.*

### 3.11 Motiveringsforslag fra flyktingene

Flyktingene er gjennomgående bevisste på behovet for egenmotivasjon for å få utbytte av karriereveiledningen – og også på motivasjonsutfordringer gitt en krevende situasjon. Følgende to punkter vokser frem som savn fra flyktingene og/eller tiltak de foreslår kan bidra til økt aktivisering og motivasjon for karriereveiledningen:

#### 3.11.1 Generelt behov for mer sosialisering og økt trivsel

Noen av flyktingene nevner at de har vært på et arrangement som heter «kaffe og kake», i Larvik, som handler om språkpraktisering. Her kommer innbyggere fra Larvik og snakker med de oppmøtte flyktingene. Det er veldig uformelt og man snakker om hva man vil. Flyktingen som fortalte oss om dette arrangementet visste ikke hvem som arrangerer det, men påpekte på hvor positivt og viktig dette var.

#### *Vurderinger og anbefalinger:*

*Dette er et av flere eksempler på at språkpraktisering, her også kontakt med nordmenn, er viktig for trivsel og dermed potensielt også for motivasjonen for karriereveiledningen. Selv om dette arrangementet ikke er del av – eller i regi av - karriereveiledningen eller asylmottaket, så er denne typen arrangementer noe vi anser det generelt bør informeres om/oppmuntres til å benytte.*

#### 3.11.2 «Rollemodellen» og ekte historier

Flere av flyktingene anerkjenner, til tross for god motivasjon, at det er vanskelig å holde fokus og ambisjoner for karriere og fremtid oppe når det er så mye usikkerhet i tilværelsen. Et forslag fra flere av flyktingene, som antas å kunne styrke motivasjonen, er å få konkrete eksempler på andre flyktinger som har klart det – som har lært norsk, tatt studiene og fått seg en karriere i Norge. Flyktingene ønsker å høre hvordan andre i deres situasjon fikk det til, gjerne se dem i virkeligheten, ved at de kommer inn i klasserommet og forteller sin historie.

#### *Vurderinger og anbefalinger:*

*Opinion synes dette høres ut som et konstruktivt forslag det bør være interessant for veilederne og evt. andre aktører å prøve ut.*



## 4. OBSERVASJON OG VURDERING AV FORSKJELLER PÅ MOTTAKENE



## 4. OBSERVASJON OG VURDERING AV FORSKJELLER PÅ MOTTAKENE

---

### 4.1 Steinkjer – et integreringsmottak

***Opinion oppfatter flyktingene i Steinkjer som positive og optimistiske både når det gjelder karriereveiledningen, men også fremtiden i Norge som helhet. Både karriereveilederne og flyktingene opplever tiltaket som nyttig og positivt.***

På mottaket i Steinkjer har karriereveiledningen eksistert over en lengre periode. Opinion observerer at karriereveilederne samarbeider godt med flyktingene og andre aktører. På dette mottaket er det etablert gode rutiner og vaner for både samlet og individuell veiledning.

Videre observerer Opinion at flere av flyktingene også har et sosialt nettverk på mottaket. Dette kan henge sammen med at Steinkjer er en liten plass, men også at dette er et integreringsmottak der flyktingene har tilbud om praksisplass og språkopplæring. Flyktingene fortalte Opinion entusiastisk om sine fremtidsplaner i Norge og uttrykte et optimistisk syn på fremtiden og karriereveiledningen. Opinion har inntrykk av at karriereveilederne her er spesielt engasjerte og kan sies å strekke seg langt utover hva stilling som karriereveileder krever. Under gruppeveiledningen observerer vi at karriereveilederen og flyktingene kjente hverandre og at karriereveilederne var flinke til å skape godt miljø og effektiv stemning i lokalet.

#### **Samarbeid og informasjonsflyt**

Opinion oppfatter at karriereveilederne samarbeider godt seg imellom, og at koordinering mellom NAV, veiledere og mottak fungerer godt. Denne samarbeidsgruppen har jevnlig ukentlige møter, hvor de deler informasjonen om flyktingenes fremgang. Karriereveilederne uttrykker at til tross for at koordineringen mellom de forskjellige aktørene fungerer godt, fungerer ikke dokument- og informasjonsdelingen slik dette var tenkt. Aktørene angir at de går såkalt «utenom systemet» for å sende hverandre informasjon, blant annet lagrer de egne dokument om den enkelte flykting, som de deler seg i mellom. Karriereveilederne forteller at en nett-sky skulle fungere som et bindeledd for informasjonsdeling dem imellom, men at dette ikke er på plass. Årsaken til hvorfor den digitale løsningen ikke fungerer har ikke Opinion svar på. Foreløpig er det slik i Steinkjer at det opereres med ad-hoc løsninger, noen flyktinger har også selv tatt ansvar for sine dokumenter og har de med på minnepinne mellom institusjonene.

Karriereveilederne i Steinkjer forteller også om enkelte oppstartvansker slik som manglende oppmøte til gruppeveiledningen. Dette har bedret seg over tid ved at språkassistenter ved mottaket og voksenopplæringssenteret informerer om kompetansekartlegging og karriereveiledningstilbudet, de har også fastsatt faste dager i mottakets lokaler hvor veiledning foregår, dette for å unngå misforståelser omkring tid og sted.

Selvregistrering foregår i mottakets lokaler og både karriereveilederne og mottaksansatte skal bistå med oppfølging av dette. Karriereveilederne peker på at de erfarte at det var både tid- og ressurskrevende å hjelpe flyktingene med registreringen, slik at det nå har blitt ansatt en koordinator fra mottaket som skal bistå flyktingene med dette.



## 4.2 Larvik – et integreringsmottak

***Flyktingene i Larvik oppfatter karriereveiledningen positivt, men dårlig oppmøte er en utfordring. Informasjon om karriereveiledning må få nytten tydeligere frem, ifølge karriereveilederne.***

Flyktingene som deltar på karriereveiledningen i Larvik, er positive til tilbudet. De vektlegger informasjon om utdanningssystemet og arbeidsmarkedet som mest interessant. Flyktingene forteller at de tror at alle flyktninger i Norge kan dra nytte av informasjonen som blir gitt.

For flyktingene på integreringsmottaket i Larvik, er det mange informasjonsmøter (uavhengig av karriereveiledningen), og flere uttrykte misnøye med at det var vanskelig for den enkelte å skille mellom hva som var viktig informasjon og hva som var generelle husmøter. Videre varierer forståelsen av om karriereveiledningen er frivillig eller ei - til tross for at Larvik er et integreringsmottak hvor flyktingene skal ha forpliktet seg til karriereveiledningen. Her er det altså flere flyktninger som gir inntrykk av ikke å ha forstått dette.

Flyktingenes tid i Norge varierte i alt fra 1 måned til 1 år (de fleste av informantene hadde vært her 3-5 måneder). Ettersom spennet er så stort, uttrykker flyktingene som har ventet lenge på svar på søknaden mindre motivasjon og mottakelighet for karriereveiledning. Flyktingene uttrykker dermed misnøye og utålmodighet omkring deres forhold til UDI og søknadsprosessen, de ønsker raskere progresjon i karriereveiledning i form av resultater som for eksempel arbeidspraksis eller skoleplass.

Flyktingene uttrykker større positivitet omkring de individuelle samtaler med karriereveilederne og forteller at karriereveilederne fremstår som proaktive, entusiastiske og kunnskapsrike. Opinion får likende inntrykk basert på samtaler med og observasjon av veiledere. Karriereveiledningen foregår på norskskolen og karriereveilederne uttrykker et tett samarbeid med rådgiver på skolen, NAV/yrkesveileder og andre kommunale ansatte og på mottaket.

Karriereveilederne forteller at de har regelmessige møter med prosjektgruppen som består av kommunalt ansatte, mottaket, NAV og norskopplæringscenteret.

I Larvik gjorde de noen justeringer underveis, nå (i juni 2017) har de tre gruppeveiledninger, for så å ha de individuelle samtaler med hver enkelt flyktning i etterkant av gruppetimene, hvor de også fyller ut informasjonen på notatskjema for den enkelte flyktning.

## 4.3 Drammen – ordinært mottak

***Oppstartvansker og mangel på koordinering mellom aktørene kjennetegner Drammen mottak. Selv om karriereveiledningen fremstår mer utfordrende å gjennomføre på ordinært mottak, spesielt desentraliserte mottak, vurderes totalt sett tilbudet verdt å opprettholde også her. Desentralisering av mottaksplasser fører til at organisering av faste avtaler er vanskeligere å gjennomføre enn på sentralisert mottak.***

I følge karriereveilederne i Drammen har hovedutfordringen vært mangelfullt oppmøte fra flyktingene, både til de individuelle og kollektive veiledningstimer. Det mangelfulle oppmøtet skyldes en kombinasjon av flere faktorer. Et problem har vært misforståelser om oppmøtestedet. Oppmøtestedet er også endret i løpet av prosjektperioden - i håp om at flere skulle møte dersom veiledningen fant sted på mottaket som befinner seg i Drammen sentrum. Flyktingene i Drammen bor i ordinært, desentralisert mottak som innebærer økt isolasjon av den enkelte i forhold til integreringsmottak hvor flyktingene sosialiserer mer jevnlig og dermed kan minne hverandre på



faste avtaler samt avklare med hverandre hva avtalene har av betydning. Ettersom innkalling til karriereveiledningen foregår via SMS på enten norsk eller engelsk kan dette skape forvirring dersom ikke flyktingen snakker noen av språkene, samtidig som personen ikke har mulighet til å forhøre seg med andre flyktinger eller personale for å få forklart tekstmeldingen.

Budskapet i meldingen og hensikten med møtet, var uklart for flere av flyktingene som hadde møtt opp til veiledningen. Når innkallingen til veiledning ikke er på flyktingenes morsmål, er tid og sted ofte det eneste de oppfatter i meldingen. Flere flyktinger hadde liten kunnskap om hva karriereveiledning var og hensikten med møtet som sådan. Opinion får et inntrykk av at karriereveilederne bruker mye tid på logistikk, f.eks. å etterlyse flyktinger som ikke kommer til avtalt tid (eller evt. dra på hjemmebesøk i stedet).

Ettersom Drammen mottak er et desentralisert ordinært mottak, hadde flyktingene i utvalget vårt forskjellig oppholdstid og var i forskjellige faser i søknadsprosessen til UDI. I gruppeveiledningen kommer denne variasjonen til uttrykk som varierende mottagelighet i gruppeveiledningen. Som nevnt tidligere oppfattes flyktinger med kortere fartstid i Norge som mer motiverte og mottakelig, mens opplevd relevans er unødig, ifølge de flyktingene som har ventet lengre på svar fra UDI. Opinion opplevde kombinasjonen av flyktingene som utfordrende for effektiv og god gjennomføring av karriereveiledningen ettersom flere av flyktingene uttrykte sin misnøye av UDI, avtaler og venteprosessen i sin helhet i møtet.

En av hovedutfordringene til karriereveilederne i Drammen er manglende kontakt med andre aktører (NAV, mottak, språkundervisning osv.) I følge karriereveilederne var en av grunnene til dårlig oppmøte at norskundervisning var lagt på samme dag, som førte til at flyktingene prioriterte undervisningen fremfor veiledningen. Karriereveilederne i Drammen uttrykte også at de opplever det som utfordrende å vite hvem de skal kontakte dersom de har ytterligere bekymring omkring flyktingenes tilstand, for eksempel helsemessige bekymring og lignende.

Flyktingene uttrykker også her et sterkt ønske om tilbud om språk, praksis på arbeidsplass, skoleplass og jobb. Dette påvirker flyktingenes oppfattelse av (manglende) relevans av karriereveiledning da de andre behovene ikke blir dekket. På denne bakgrunn fremstår det viktig at karriereveilederne evner å motivere mer enn de gjør i dag, eventuelt at mottaket formidler tydeligere.

Det må understrekes at Drammen mottak kom sent i gang med karriereveiledningen som kan føre til at mottaket har kommet kortere i prosessen med tanke på utvikling av gode og effektive rutiner og samarbeidsformer. Dette må tas i betraktning da det er det vanskelig å skille mellom hva som er oppstartvansker og hva som er mer grunnleggende mangler i rutiner/tilbud. Likeledes har de andre mottakene (Larvik og Steinkjer) hatt oppstartvansker som er tilpasset og justert over tid. Det skal også påpekes at Drammen kommune, Papirbredden og SANA mottak jobber aktivt med samarbeidsplaner som kan antas gir positive resultater ettersom prosjektet får litt lenger levetid.



## 5. ERFARINGER OG VURDERINGER FRA KARRIEREVEILEDERE SAMT ANDRE AKTØRER

## 5. ERFARINGER OG VURDERINGER FRA KARRIEREVEILEDERE SAMT ANDRE AKTØRER (MOTTAKSANSATTE, PROGRAMRÅDGIVERE, ANDRE KOMMUNALE ANSATTE)

**Karriereveilederne anser at flyktingene generelt sett får godt utbytte av veiledningen. Individuell kompetanse og livssituasjon har stor betydning for hvor mottakelig den enkelte er. Den største utfordringen er koordinasjon mellom aktørene og tekniske løsninger for informasjonsdeling.**

### 5.1 Overordnet inntrykk fra karriereveileder: Positivt, men utfordrende

Karriereveilederne beskriver flyktingene generelt sett som nysgjerrige, engasjerte og positive til veiledningen. Samtidig opplever de store variasjoner, der flyktingens individuelle livssituasjon i stor grad kan påvirke hvor mottakelig og motivert vedkommende er for veiledningen.

Først og fremst påpeker veilederne at flyktingene som får karriereveiledningen tidlig, har størst utbytte. Nyankomne flyktinger som har vært i Norge i kortere tid (0-3 måneder) er generelt mer motiverte og fokuserte på veiledningssamlinger sammenlignet med de som har vært her lengre (5-12 måneder, og som var de første som fikk karriereveiledningen). En årsak som angis er at sistnevnte gruppe har flere frustrasjoner knyttet til at de har ventet lenge – hvilket «tar fokus» fra veiledningen.

Videre opplever karriereveiledere store forskjeller knyttet til flyktingenes utdanningsbakgrunn. De som har utdanning, drar mer nytte av karriereveiledningen: De lærer språket fortere, noen er allerede i jobbpraksis (på eget initiativ), de forstår opplegget i veiledningen bedre, gjør mer selv i introduksjonen og virker totalt sett mer motivert og mottakelig for veiledningen. Likeledes opplever karriereveilederne store forskjeller knyttet til ferdighetsnivå. De oppgir at en del av flyktingene verken forstår begreper eller hvilke yrker som finnes her, snakker ikke språket, kan ikke håndtere en PC og har generelt vanskeligheter med å ta til seg informasjon. I disse tilfellene, hvor flyktingene må starte på bunn, kreves mye ekstra logistikk og organisering for karriereveileder som de opplever det ikke er allokert nok timer til.

*«Jeg tenker at det handler om en kombinasjon av indre motivasjon og tydeligere/mer tilgjengelig informasjon på eget morsmål – da flere trenger en hardere dytt og hjelp til å finne den indre motivasjonen og håpet. At det for alle ikke er tydelig nok hva karriereveiledning er, og hvorfor de skal møte opp – fordi det står på norsk»*

Karriereveileder i Drammen

De fleste karriereveilederne peker også på flyktingenes uttrykte ønske og behov for muligheter for praksisplass, samt at de som har dette verdsetter karriereveiledningen i større grad, gitt at det å komme i jobb er største drivkraften for mange av flyktingene.

#### *Vurderinger og anbefalinger:*

*Opinion observerer også at det er en utfordring for karriereveilederne å håndtere en gruppe med ulike nivåer (fra analfabeter til høyt utdannede med gode engelsk-ferdigheter). Vi ser også at dette gjør veilederne ukomfortable/usikre på hvor de skal legge nivået, og til tider legger seg på et vel «barnslig» nivå som selvsagt er utilfredsstillende for andre. Det kan vurderes om gruppeinndelinger/opplegg basert på ferdighetsnivå kan gjøre gruppeundervisningen mer effektiv.*



## 5.2 Feile forventninger

Karriereveilederne mener det er nødvendig med større grad av forventningsavklaring før første møte med flyktingene enn per i dag. De opplever at deltagerne ofte ikke forstår hva de skal være med på. Det oppgis at flyktingene ofte kommer med skyhøye forventninger om å komme rett i jobb eller skole og blir følgelig svært skuffet over opplegget.

Karriereveilederne oppgir at dette tar tid å avklare i introduksjonsmøtet – og følgelig gjør det vanskelig for dem å få brukt tiden som planlagt.

«De (flyktingene) trodde hele integreringsprosjektet var oss (karriereveiledere)»

Karriereveileder i Larvik

### Vurderinger og anbefalinger:

*Tydligere informasjonen før oppmøte etterspørres av alle parter, og bør følgelig vurderes som tiltak.*

## 5.3 Bruk av tolk i karriereveiledningsaktivitetene

I likhet med Opinions inntrykk, peker flere karriereveiledere på utfordringer knyttet til bruk av tolk. Særlig at tolkene oppleves å ha varierende «kvalitet»/profesjonalitet og at dette påvirker hvorvidt karriereveiledningen flyter godt og med god dynamikk. Karriereveiledere er samstemte i tilbakemeldinger om at tilgang på dyktige tolker er en viktig faktor for at de skal kunne gjennomføre veiledningen best mulig.

## 5.4 Samarbeid mellom karriereveileder og NAV-/yrkesveileder

I Larvik og Steinkjer beskriver karriereveilederne samarbeidet med NAV-/yrkesveilederne som tett og godt. Karriereveiledere er generelt sett positive til (intensjonen med) arbeidsdelingen/samarbeidet, gitt at NAV dermed har forutsetninger for å sette inn målrettede tiltak raskere enn før (da NAV ble koblet på senere i prosessen). Enkelte karriereveiledere mener at NAV/yrkesveileder også bør ha et notatskjema som lagres sammen med den individuelle planen.

Det er nytt å skille disse to rollene: Karriereveilederne er vant til selv å bedrive yrkesveiledning og løfter frem at disse to rollene henger tett i sammen. Det nye i karriereveiledningen i mottak, slik for eksempel karriereveileder i Larvik peker på, er at NAV-veilederen har hovedfokus på yrker, yrkesrelaterte temaer, nye yrker, yrkeskultur og arbeidsmarkedet i Norge/Vestfold, samt har trukket inn andre personer som tar opp aktuelle temaer som f.eks. skatt. Mens karriereveileder har hovedfokus på utdanning, i tillegg til løsere og/eller kreative tema relatert til karrierevalg, slik som hvilken personlighetstype man er, relatert til relevante karrierevalg.

### Vurderinger og anbefalinger:

*Opinion har ingen negative tilbakemeldinger som tyder på at denne arbeids-/rolledelingen ikke vil fungere etter hensikten.*

## 5.5 Samarbeid med programrådgiver, mottaksansatte og andre aktører

Karriereveiledere oppgir å ha et godt samarbeid med mottaksansatte, programrådgivere og andre aktører som rådgiverne på norskopplæringscenteret (spesielt i Larvik og Steinkjer). Dette





samarbeidet består primært i møter hvor det diskuteres fremdrift, utfordringer og faktorer for samarbeid.

I Drammen handler samarbeidet/møtene om hvordan de generelt kan legge til rette for raskere arbeids- og samfunnsdeltakelse for nyankomne.

Karriereveiledningen i Drammen oppgir å ha fokus og tror på at informasjon og samarbeid vil styrke veiledningsprosjektet, og opplever at det er særlig nyttig å ha kontakt med andre ressurspersoner eller fagområder med tilknytning til innvandringsfeltet. Her har karriereveilederne knyttet til seg en ressursgruppe, som får informasjon om karriereveiledningsprosjektet og som i noen grad kan bidra inn med sin kompetanse og erfaring. Men dette samarbeidet har ikke vært nyttiggjort eller fungert optimalt i praksis ennå - det er fortsatt i startfasen siden Drammen kom senere i gang med veiledningsprosjektet.

*«Den IP som IM starter bør dermed videreføres og brukes herfra av alle. IP bør ligge i FLYT-plattformen sammen med selvkartlegging, karriereveiledning og Nav-notater og skole-IOP fra IM»*

*Karriereveileder Steinkjer*

Når det gjelder informasjonsflyten over til kommunen, er dette vanskelig å bedømme på nåværende tidspunkt siden få flyktninger er blitt bosatt i Drammen (3 stk. p.t.). Det er heller ikke kontakt med de andre bosettingskommunene slik at papirene for disse flyktningene blir liggende og ikke brukt videre ennå. Status per juni 2017 er samarbeid i form av møtevirksomhet mellom karriereveiledere og mottaket, hvor mottaket får innblikk i registreringsskjemaer brukt i veiledningssamtaler. Introduksjonscenteret har fått tilgang til opplysningene og det avtales kontinuerlig samarbeidsmøter, som karriereveileder oppgir er nyttige for koordineringen. Ytterligere tilbakemeldinger fra koordinatorene og veiledere viser at noen av flyktningene de har snakket med har blitt bosatt, men karriereveileder får ikke «fulgt» den enkelte flyktning og sett om eller hvordan opplysningene eventuelt blir brukt. Når karriereveileder har sendt notatskjemaet «opp i skyen», ser ikke de mer til det. NAV/Drammen oppgir videre at opplysningene ikke er tatt i bruk, dels fordi det har vært for tidlig, samt at de heller ikke har funnet noen opplysninger på de digitale plattformene for dette ennå.

#### *Vurderinger og anbefalinger:*

*Samarbeid og flyt fungerer i minst grad i Drammen per juni, men dette kan dreie seg om normale oppstartsproblemer som vil gå seg til etter hvert som prosjektet kommer mer i gang. Steinkjer og Larvik oppgir også ulike problemer i startfasen som har løst seg bedre i det videre samarbeidet.*

## 5.6 Bruk av selvregistrert kompetansekartlegging

Karriereveilederne påpeker store utfordringer for mange av flyktningene med selv å fylle ut selvregistreringsskjemaet før de møter til gruppeveiledningen. Dette har de fleste flyktningene fått muligheten til, dette bekreftes både av flyktningene selv og av veilederne. Men til tross for at de har fullført og sendt inn skjemaet, oppfatter både karriereveilederne og flyktningene at yrkesbetegnelsene er lite presise og relevante. Videre opplever karriereveiledere at flyktningene ofte har kopiert hverandre fordi de er usikre på hva de skal føre inn. I følge karriereveilederne bruker de unødvendig mye tid på å hjelpe flyktningene med utfyllingen siden flyktningene har vanskeligheter med å fylle ut riktig på egenhånd. Karriereveiledere kan heller ikke gå inn å rette opp i dette skjemaet, noe som er utfordrende når de oppdager at informasjonen (gitt av flyktningen selv) er misvisende eller feil.



## 5.7 Bruk av notatskjema for karriereveiledningsamtaler og individuell plan

Overordnet oppfatning om notatskjemaet er at det er et nyttig verktøy inn i utarbeidelsen av individuell plan kombinert med andre opplysninger fra selvutfylt kompetanseskjema. Det er ingen negative tilbakemeldinger på skjemaet som sådan – problemene ligger i den digitale tilgangen.

Det er gjennomgående tilbakemeldinger om problemer med de teknologiske løsningene. For karriereveilederne oppleves det særlig frustrerende og bekymringsfylt at informasjonen de samler ikke tas i bruk – at informasjonen de samler muligens ikke følger med flyktningen til deres bostedskommune og prosessen må gjennomføres på nytt.

For eksempel i Steinkjer, som på mange områder har kommet lengst på gode rutiner, er også dette den største utfordringen. De involverte partene fra mottaket, NAV, kommunen og karriereveilederne har alle blitt forespeilet teknologiske løsninger som gjør at notater fra karriereveileder enkelt skal kunne deles med andre aktører. Dette er foreløpig ikke tilfelle. Det observeres ad hoc-løsninger på dette problemet i Steinkjer, der flyktninger har dokumentene på minnepinner som de fysisk tar med seg mellom aktørene. Her er det også fokus på å koordinere mellom karriereveileder og praksisplass-koordinator, og for at dette samarbeidet skal fungere må de kunne dele informasjon seg imellom enkelt og smertefritt. Karriereveilederne sier de lagrer i «Jottacloud» (kalles nå FLYT), men vet ikke noe mer om videre bruk.

Bruk av individuell plan løftes også frem i denne sammenheng som et godt verktøy hvis alle har tilgang til informasjonen i den. I Larvik sier karriereveileder at de ikke har fått den individuelle planen enda, mens NAV sier de utarbeider dette og sender videre (fysisk) til ny bosettingskommune. Dette er et problem i dag at informasjon ligger på forskjellige saksbehandlingsprogram og plattformer. Karriereveilederne generelt ønsker seg en plattform som alle kan logge seg på for å finne individuell plan og karriereveiledningsinformasjon sammen med annen relevant info. Det pekes på at kommunene burde få denne tilgangen så raskt det er avklart bosettingskommune.

*«Enn så lenge så er det begrenset om hvem som får tilgang på hva»*

*Karriereveileder Larvik*

Opinion har fått liknende tilbakemelding fra Larvik: Karriereveileder lager en utdanningsplan og fyller ut notatskjema på slutten av gruppetimene. Her registrerer karriereveileder gjerne også ytterligere opplysninger «i marginen» som anses som nyttige for videre fremgang for den enkeltes flyktning. Karriereveileder var av den oppfatning at denne informasjonen skulle gjøres tilgjengelig digitalt for den kommende bosettingskommunen, mens det viser seg at den enkelte flyktning får dette skrevet (fysisk) i hånden og selv skal ta det med på den videre ferden. Karriereveilederens bekymring er at dette medfører at opplysningene ikke blir brukt eller går tapt.

Dette gir Opinion inntrykk av at flyten av kompetanseopplysninger ikke fungerer optimalt. Både veiledere og koordinatorene har imidlertid tro på at de teknologiske utfordringene vil komme i orden etter hvert.

### *Vurderinger og anbefalinger:*

*Det er Opinions anbefaling å prioritere digitale løsninger som gjør det enkelt for de involverte aktørene å dele informasjon seg imellom for å sikre informasjonsflyt samt unngå duplisering av arbeidskraft.*



## 5.8 Formalisert kontakt mellom aktører løser mange utfordringer

Karriereveiledere som har formalisert kontakten med andre aktører (NAV, mottak, undervisning), har et langt bedre samarbeid enn der det ikke ligger noen rammer for hvordan dette samarbeidet skal foregå. Mye tyder på at en viktig grunn til at samarbeidet fungerer godt i Steinkjer, er at de involverte aktørene har hatt ukentlige møter helt fra starten. Disse møtene forklares av karriereveilederne å være essensielle for å fordele ansvarsoppgaver og å koordinere rent praktiske saker seg imellom.

Mangel på lederforankring og kommunikasjon fører til misforståelser, og det observeres også at mangel på koordinasjon fører til misforståelser for deltagere. Et eksempel er at norskundervisning og karriereveiledning ble lagt til samme dag og tid. Dette tok det lang tid før karriereveilederne ble gjort oppmerksomme på, men forklarte endelig hvorfor det hadde kommet så få på deres karriereveiledningstimer den siste tiden. Dette opplevdes å skyldes mangel på lederforankring, eventuelt kommunikasjon og ansvarfordeling, mellom mottak og karriereveiledere.

Det bør også trekkes frem at Steinkjers ordning med kommunikasjon mellom karriereveileder og praksisplass-koordinator sees på som særs fruktbart. Karriereveilederne her opplever å kunne sende signaler til praksiskoordinatoren allerede etter sitt første møte med flyktningen, slik at koordinatoren kan se etter muligheter innenfor det aktuelle feltet de har snakket om. Dette gjør at flyktningen opplever en forgang i prosessen, en sammenheng mellom samtalen med karriereveileder og veien videre, og fungerer som en ekstremt motiverende faktor for å delta aktivt i karriereveiledningen.

Overordnet påpekes det fra både karriereveiledere, mottaksansatte og kommunalt ansatte/programrådgivere at det er viktig med et tett samarbeid for at prosjektet skal fungere optimalt. På noen steder som Steinkjer har man i tillegg hatt ildsjeler som har tatt ekstra initiativ.

*«Hva vinneroppskriften på dette programmet er, det er vel ikke lett å si. Men det at vi har ukentlig møter på tvers av alle som har noe med brukerne å gjøre har vært veldig viktig!»*

*Karriereveileder Steinkjer*



## 6. KONKLUSJONER OG ANBEFALINGER



## 6. KONKLUSJONER OG ANBEFALINGER

***Karriereveiledningen fungerer etter hensikten, og evalueringen viser tendenser til at beboere i mottak kommer raskere i gang med målrettet aktiviteter mot utdanning og arbeid (enn om de ikke skulle fått veiledningen). Karriereveiledningen oppleves i hovedsak positivt, sett både fra flyktingenes og fra karriereveiledernes ståsted.***

Overordnet kan vi konkludere med at karriereveiledningen gir flyktingene mange positive effekter, både sett fra flyktingenes perspektiv og fra karriereveileder sitt perspektiv. Flyktingene får innblikk i mulighetsrommet de står ovenfor på en nyttig og effektiv måte, og det anses verdifullt at flyktingene på et tidlig tidspunkt blir mere bevisst sine egne egenskaper for dermed å ha et bedre fundament for å ta valg. Funnene peker på at flyktingene kan starte raskere med å finne riktig utdanningsvalg og jobbfokus. Feltarbeidet gir totalt en indikasjon fra både observasjoner og samtaler med flyktinger, karriereveiledere og andre aktører på at karriereveiledningen vil føre til at beboere i mottak raskere kan komme i gang med målrettede aktiviteter mot utdanning og/eller arbeid.

### 6.1 Ti råd til Kompetanse Norge om karriereveiledning i mottak

Ut fra en totalvurdering anbefaler vi å opprettholde og videreføre tilbudet om karriereveiledning for beboere i både ordinært mottak og integreringsmottak. Karriereveiledningen fremstår spesielt nyttig for nyankomne flyktinger som har størst motivasjon og utbytte av tilbudet.

Vi anbefaler følgende for å forbedre/optimalisere effekten av tidlig karriereveiledning:

#### 1. Fortsett å gi flyktingene tilbud om karriereveiledning tidlig

- Tidlig realitetsorientering er i overveiende grad positivt og støtter opp under at tidlig karriereveiledning er et positivt/riktig tilbud som bør opprettholdes. Veiledere peker på at flyktingene som får dette tilbudet tidlig, har langt større utbytte av programmet. Også flyktingene peker på at de synes det gir mest nytteverdi når de får dette tilbudet tidlig.

#### 2. Informer klart og tydelig om hva karriereveiledning er og hvorfor det kan være nyttig

- For flyktingene er det mye og ny informasjon, kurs og begreper de skal forholde seg til. Det kan være vanskelig å skille ut hva som er hva, og hva som er viktigst å få med seg.
- Karriereveiledningen er viktig for å kunne forstå hvordan det fungerer i Norge, og hva som skal til for at hver enkelt flyktning kan komme seg raskt ut i (riktig) jobb. Dette er essensen som må kommuniseres tydelig, slik at hver enkelt forstår hva karriereveiledning er og hvorfor det er viktig at de deltar.

#### 3. Informer på morsmål

- Den aller første informasjonen til flyktingene om karriereveiledning bør være skriftlig og på flyktingenes morsmål, i tillegg være så kort, tydelig og presis som mulig.

#### 4. Fokuser på god logistikk

- Unngå at karriereveiledningen kolliderer med eventuelle andre skoletimer eller kurs i regi av mottak eller NAV.



- Det må være et godt samarbeid mellom alle involverte parter, dårlig logistikk fører til forvirring og dårlig oppmøte, samt at opplegget i seg selv fremstår useriøst – noe som igjen kan føre til nedprioritering og frafall fra flyktingene.
- 5. Sikre lederforankring, dialog, samarbeid, støtte og tilrettelegging fra karrieresenter/fylkeskommune og NAV som er et viktig fundament for at gjennomføringen av veiledningen skjer med mest mulig effekt.**
- 6. Informasjonsdeling**
- Skjema og dokumenter som blir produsert av karriereveiledningen, bør ligge lett tilgjengelig på et passord-beskyttet område i en felles digital plattform (som f.eks. FLYT). Dette har vært intensjonen, men gjennom hele perioden har karriereveileder manglet tilgang, samt at informasjonen har ligget på ulike plattformer. Dog har dette bedret seg i løpet av prosessen, som kan tyde på at dette er oppstartsproblemer som har/vil bedre seg på sikt.
- Karriereveiledere ønsker/trenger en felles digital plattform hvor alle kan logge seg inn for å finne den enkelte flyktnings individuelle plan, kompetanse- og veiledningsinformasjon. Det etterspørres gjennomgående at Individuell plan bør ligge i en felles digital plattform (FLYT) sammen med egenregistrering, kartlegging, karriereveiledning, NAV-notater og skole-individuell opplæringsplan (fra voksenopplæringen) for norskundervisning fra mottaket. Kommunen må få denne tilgangen så raskt det er avklart bosettingskommune.
- 7. Gi innføring til karriereveileder om situasjonen for mennesker i mottak og hva de kan forvente**
- Slik at veileder er forberedt på å møte flyktingene, har forståelse for selve livssituasjonen de er i, spesielle utfordringer og muligheter knyttet til veiledningssituasjonen. Gi innføring/tips til hvordan man skal møte mennesker i denne livssituasjonen, slik at karriereveileder er godt forberedt til å veilede på best mulig måte.
  - Karriereveilederens rolle er ikke utelukkende å veilede innen karriere. Karriereveileder gir flyktingene potensielt «tunge beskjeder», f.eks. om at utdanning og erfaring fra hjemlandet ikke er relevant i det norske arbeidsmarkedet. En karriereveileder må være bevisst flyktingenes situasjon og vise forståelse og empati i slike tilfeller.
  - Vi anbefaler for eksempel at det inkluderes et forberedelsesmøte for karriereveilederne hvor dette gjennomgås før de starter (dette kan f.eks. være i karrieresentrene egen regi).
- 8. Koble karriereveiledning sammen med språk/jobb-praksis så langt det går**
- Sammenheng mellom karriereveiledning og språkpraksis (samt samarbeid mellom karriereveileder og kommunen på dette området) er positivt for motivasjon og kan bidra til raskere og mer målrettet aktivitet mot jobb.
  - Flyktingene uttrykker et sterkt behov for å gjøre noe nyttig og samtidig lære det norske språket. Flere sitter lenge og venter, og vil gjerne bruke tiden sin på noe. I Steinkjer har de blant annet med bruk av praksiskoordinator klart å integrere språkpraksis (jobbpraksis) bedre med karriereveiledningen, noe som både motiverer og aktiviserer flyktingene.
- 9. La flyktingene som har vært gjennom karriereveiledningen før, fortelle sin historie**
- Til inspirasjon for nye flyktinger, og for å styrke forståelsen av hvor viktig karriereveiledningen er, kan det være lurt å la flyktinger som har vært gjennom veiledningen og startet på utdanning eller jobb, fortelle sin historie. Det beste er personlig oppmøte på de ulike asylmottakene, slik at flyktingene kan stille spørsmål og skape dialog.



Etter forslag fra flyktninger, kan det for øvrig også vurderes å gi deltagerne en egen attest/dokument på gjennomført karriereveiledning.

#### **10. Vurder gruppeinndelingen**

- Det kan vurderes om andre / mer homogene gruppeinndelinger eller ulike veiledningsopplegg basert på utdanningsnivå (fra analfabeter til akademikere) kan gjøre veiledningen mer effektiv og mer relevant for flere

 **Opinion:**