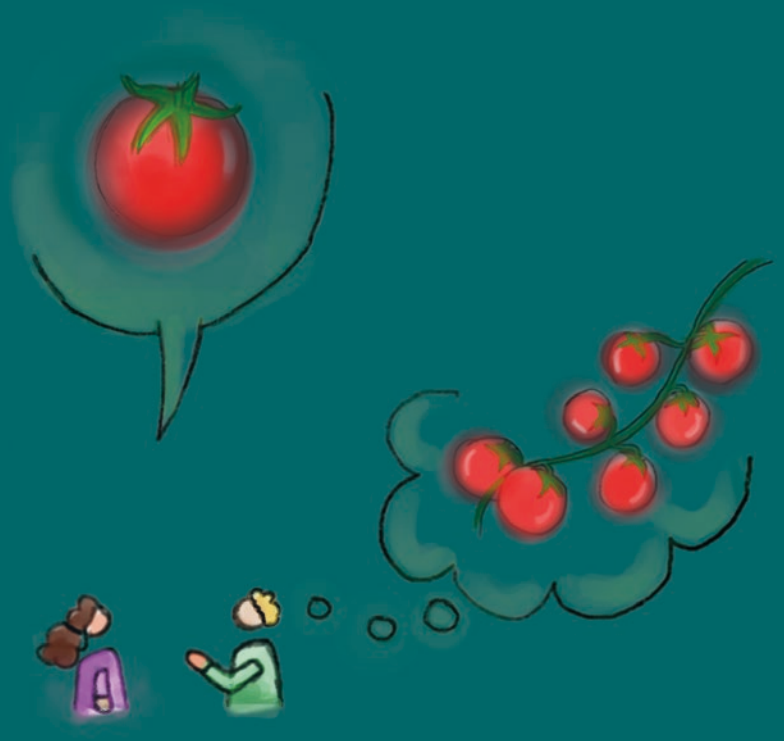
Udlændinge- og
Integrationsministeriet

Styrelsen for International
Rekruttering og Integration



Guide til interkulturelle samtaler om beskæftigelse og helbred

Kolofon

Udgivet af:
Styrelsen for International Rekruttering og Integration

Guiden er udviklet i et samarbejde mellem På Tværs ved cand. pæd. i pædagogisk antropologi Nadia El-Gendi og Styrelsen for International Rekruttering og Integration

Udgivelsesår:
2023

Publikationen kan downloades på integrationsviden.dk

Der kan frit citeres fra publikationen med angivelse af kilde.

ISBN elektronisk: 978-87-93445-71-0
ISBN tryk: 978-87-93445-72-7

Layout/design:
Mouret.dk

Indledning

Denne guide er til beskæftigelsesmedarbejdere, der oplever, at helbredsudfordringer, dårlig kommunikation og ustabilt fremmøde udfordrer samarbejdet med nogle borgere med etnisk minoritetsbaggrund.

Det kan være, at du har oplevet:

- at borgeren har ustabilt fremmøde og hyppigt sygemelder sig fra aktiviteter, samtaler eller i virksomheden
- at helbredsudfordringer og smerteklager fylder i samtaler med borgeren, så det er vanskeligt at få fokus på beskæftigelse
- at borgeren ikke følger jeres anbefalinger eller deres behandling
- at kommunikationen med borgeren er endt i hårdknude, at du taler højere eller gentager dig selv i forsøget på at få dit budskab igennem
- At borgeren ikke har tillid til dig, eller at borgeren føler sig diskrimineret
- At forløbet med borgeren mangler progression.

Hvis du kan genkende disse situationer, kan det være, at du har brug for at udvide din værktøjskasse til samtaler på tværs af kultur og helbredsopfattelser. Guiden her introducerer dig til værktøjer, der kan sikre, at I forstår hinanden, fanger misforståelser og kan arbejde i samme retning mod beskæftigelse.

Om guiden

Guiden er udviklet i et samarbejde mellem På Tværs ved cand.pæd. i pædagogisk antropologi Nadia El-Gendi og Styrelsen for International Rekruttering og Integration.

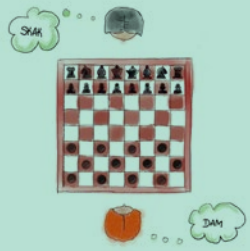
Guiden omhandler samarbejdet med borgere med etnisk minoritetsbaggrund, fordi det er en af Styrelsen for International Rekruttering og Integrations kerneopgaver at understøtte kommunernes arbejde med integration af udlændinge på arbejdsmarkedet. Værktøjerne vil dog være relevante i samarbejdet med alle borgere uagtet etnisk baggrund, hvor de nævnte udfordringer er i spil.

Ideen til denne guide opstod i forbindelse med projektet "Flere indvandrerkvinder i beskæftigelse", der blev gennemført i 2020-22 i 15 kommuner. I projektet efterspurgte medarbejderne viden og værktøjer til samtaler, hvor de oplevede, at sygdom og helbredsopfattelser var en barriere for beskæftigelse. Værktøjerne i denne guide blev præsenteret i en kursusrække og efterfølgende anvendt af medarbejderne i samtaler med ikke-vestlige kvinder i projektet. Erfaringerne herfra viser, at værktøjerne er lette at implementere i praksis, åbner nye handlemuligheder og tilbyder konkrete greb til at sikre fælles forståelse og fremdrift i borgernes forløb.

En tidligere udgave af guiden blev præsenteret ved et kursus i januar 2023. Efterfølgende afprøvede deltagerne guiden og værktøjerne, der er blevet justeret på baggrund af deres tilbagemeldinger.

Tak for gennemlæsning og konstruktiv feedback til Jannie Brogaard og Maja Grønvall Jensen fra Aalborg Jobcenter, der var en del af projekt "Flere indvandrerkvinder i beskæftigelse".

Guidens opbygning



Guiden introducerer først **den interkulturelle tilgang**, som danner baggrund for værktøjerne i guiden. Afsnittet præsenterer, hvordan samtalerne i jobcentret kan ses som (kultur)møder mellem forskellige forståelser af spilleregler i jobcentret, på arbejdsmarkedet og i forhold til sygdom og helbred. Forståelsen af spillereglerne er farvet af dine erfaringer og er ofte noget, du tager for givet i dialogen med andre. Det kan betyde, at du tror, I taler om det samme og forstår tingene ens, uden at det er tilfældet. Hvis du ikke er opmærksom på at undersøge borgernes forståelse, kan I utilsigtet tale forbi hinanden, og det kan fastholde borgerne i nogle låste roller, som ikke bidrager til at få dem i retning af job.

Dernæst præsenteres **gad vide-spørgsmål**, som er et greb, du kan bruge løbende for at sikre, at dine antagelser om borgeren ikke står i vejen for at tilbyde borgeren de rette tilbud, vejledning eller rådgivning i samtalerne. Ved at bruge gad vide-spørgsmål dyrker du din nysgerrighed, tvivl og åbenheden for, at du tolker borgerens handlinger gennem kategoriseringer.

Sidste del af guiden er **den praktiske værktøjskasse**. Der er tale om værktøjer, der kan understøtte samtalen med borgeren. De fleste værktøjer er visuelle, og der er illustrationer, du kan bruge direkte i samtalen. Illustrationerne findes i 10 eksemplarer hver under fanebladet "ark". Lige til at tage ud og bruge.

Værktøjskassen består af fire værktøjer:

Værktøj 1: Jobcentret og to veje til job

Sikrer din tydelighed om retning og ramme for samtalen og understøtter fælles forståelse af borgerens beskæftigelsesrettede forløb. Værktøjet er en visuel beskrivelse af borgerens forløb og de rammer, den retning og de forståelser, der tages for givet i jobcentret.

De tre næste værktøjer hænger sammen og kan styrke den interkulturelle kommunikation. De er bygget op, så du først undersøger borgerens forståelse (værktøj 2), derefter tilbyder du viden og vejledning (værktøj 3), for igen at undersøge om borgeren forstod den tilbudte viden og vejledning (værktøj 4).

Værktøj 2: Spørgeguide til at få indsigt i borgerens forståelse

Gør dig i stand til at undersøge borgerens forståelser og erfaringer. Værktøjet kan afdække eventuelle misforståelser i samtalen, der kan skyldes forskellige opfattelser af sygdom og helbred, arbejde eller ord og begreber, du bruger i samtalen, som ikke er forklarede. Den viden, du får gennem spørgeguiden, kan du bruge til at målrette din vejledning og rådgivning.

Værktøj 3: Forståelsesbroer

En forståelsesbro er det, du skaber, når du gennem vejledning forbinder borgerens og din forståelse. Forståelsesbroerne laves om begreber og emner, som du og borgeren forstår forskelligt.

I værktøj 3 er der illustreret fire konkrete forståelsesbroer, hvor beskæftigelsesmedarbejdere ofte oplever behov for at skabe fælles forståelse:

- Hvordan kan man arbejde, når man er syg?
- Hvad er psykisk (mistrivsel)?
- Krop og psyke
- Hvad er traumer?

Du kan bruge de konkrete forståelsesbroer og lade dig inspirere til at lave egne forståelsesbroer, der visuelt forklarer begreber, der kan forstås forskelligt på tværs af kulturelle forståelsesrammer.

Værktøj 4: Tjek forståelsen

Er et simpelt greb til at undersøge, om I er lykkedes med at etablere en fælles forståelse gennem forståelsesbroerne. Værktøjet kan sikre, at I har samme forståelse af jeres aftaler, indholdet i samtalen, og hvordan borgeren forestiller sig at løse opgaven.

Til sidst i værktøjskassen finder du en række tips til at komme i gang med at bruge værktøjerne.

Den interkulturelle tilgang

Afsnittet præsenterer den interkulturelle tilgang, og hvordan samtalerne i jobcentret kan ses som kulturmøder og interkulturel kommunikation som en metode til at opnå fælles forståelse og sikre, at I taler om det samme. Dernæst beskrives, hvordan jobcentrets usynlige spilleregler og forskellige opfattelser af sygdom og helbred kan udfordre den fælles forståelse.

Interkulturel kommunikation

Udgangspunktet for guiden er en respekt for, at mennesker altid handler klogt ud fra deres egne erfaringer og forståelse af situationen. Mennesker er formet af forskellige erfaringer, og misforståelser og modstand i samtaler bunder ofte i, at vi utilsigtet taler forbi hinanden, fordi vi ikke er opmærksomme på, at vi forstår situationer forskelligt.

Dine erfaringer, din opdragelse og opvækst har stor betydning for den måde, du oplever og forstår verden på. Kultur er et element af dine erfaringer, men også alder, køn, uddannelse, opdragelse, sociale faktorer, religiøs overbevisning, identitets- og kropsopfattelse mm. spiller ind. Når du møder andre mennesker, påvirker dine erfaringer og forventninger, hvordan du går til situationerne, og hvordan du forstår og afkoder det, andre mennesker siger og gør. Når du som medarbejder møder en borger, gør du det med afsæt i din egen forståelse og baggrund. Men ofte er borgerens afsæt et andet (socialt, kulturelt, uddannelsesmæssigt), og I har derfor ikke altid den samme ramme for at forstå samtalen.

Mange af dine erfaringer, koder og forventninger tager du for givet. Når du mødes med mennesker, som har erfaringer og forventninger, der ligger langt fra dine egne, kan der blive tale om et kulturmøde mellem forskellige opfattelser af fx sygdom, familie, arbejde og kommunale systemer, og det kan lede til misforståelser.

Interkulturel kommunikation er et begreb, som beskriver den kommunikation, der foregår mellem personer med forskellig kulturel (og social, uddannelsesmæssig etc.) baggrund, hvor der bygges bro mellem disse menneskers forståelse, og der skabes en fælles forståelse. I den interkulturelle kommunikation bliver din rolle at undersøge, hvad borgeren og du selv bringer ind i mødet og tager for givet, så det bliver muligt at skabe en fælles forståelse.

Den måde, du kommunikerer på, og den indsigt, du får i borgerens forståelsesramme og har i din egen, kan være afgørende for borgerens udbytte af samtalen. Den viden, du får ved at spørge nysgerrigt til borgerens forståelse af sin arbejds- og helbredsmæssige situation, kan du efterfølgende anvende til at målrette vejledningen, så den understøtter borgerens proces hen mod et arbejde.

Værktøj 2, 3 og 4 understøtter din interkulturelle kommunikation. De giver dig mulighed for at undersøge borgerens forståelse, tilbyde viden og vejledning og tjekke, om I har opnået fælles forståelse.

Usynlige spilleregler i jobcentret

En af udfordringerne for den fælles forståelse ved samtaler i jobcentret er, at der er mange spilleregler, du som medarbejder kan komme til at tage for givet, at alle kender og dermed undlade eller glemme at forklare. Spilleregler, som handler om, hvad der er formålet med borgerens forløb, hvorfor borgeren er i jobcentret, hvordan du holder samtaler, og hvad de forskellige ord og begreber i jobcentret betyder.

Spillereglerne kan være lettere eller sværere at navigere i for borgerne afhængig af deres erfaringer og forståelsesramme. Mange borgere med begrænsede sociale, økonomiske og dansksproglige ressourcer har mindre viden om det danske samfund og beskæftigelsessystem end andre borgere. Det kan betyde, at en del af de spilleregler, medarbejdere i jobcentret tager for givet, er ukendte og derfor usynlige for disse borgere.

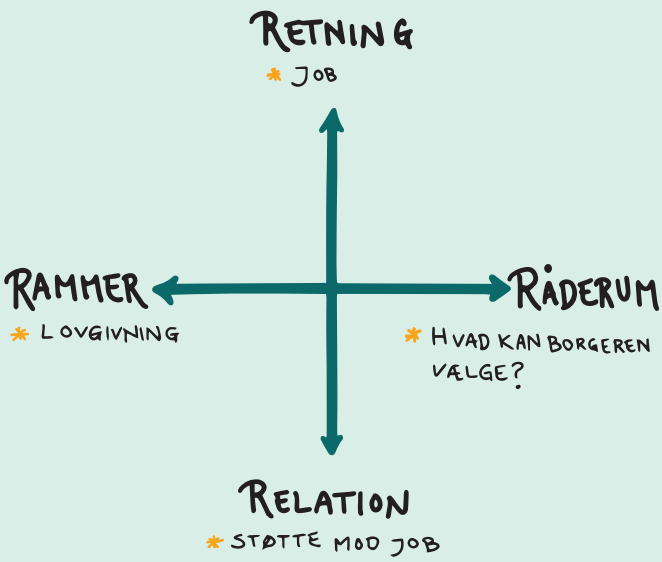
Når vi tror, vi spiller samme spil, men ikke gør det, opstår der tit misforståelser og frustration. Det kan fx være, at du spørger til borgerens helbred som et led i at afdække skånehensyn på arbejdspladsen. Borgeren ved ikke, hvorfor du spørger og tror måske, du spørger af omsorg, eller fordi han/hun er i målgruppen for en førtidspension.

Det er derfor helt centralt at sikre, at borgeren kender og får forklaret de fire R'er: Retning, rammer, relation og råderum i forløbet i jobcentret.

Værktøj 1 vil understøtte dig i at gøre de 4R'er synlige for borgere visuelt og verbalt. Værktøjet synliggør, at formålet med jeres dialog er job, og gør det muligt at beskrive, hvordan spillets regler er defineret af lovgivningen. Værktøjet er også nyttigt til at tydeliggøre din rolle og jeres relation og dermed afgrænse, hvad du kan og ikke kan hjælpe med. Når retningen, rammerne og rollerne er tydelige, vil det gøre det muligt for borgeren at bruge sit råderum og deltage mere aktivt, fordi det bliver tydeligt, hvorfor I har dialog om hans/hendes helbred.

Eksempler på spilleregler, vi kan tage for givet i jobcentret

- At borgerne ved, hvorfor de er i jobcentret
- At borgerne selv har ansvaret for at finde et job
- At borgerne ved, hvad en praktik er, og hvorfor de skal i praktik
- At borgerne ved, hvad et afklarende forløb er
- At arbejde kan være en del af en rehabiliterende plan
- At borgerne kan arbejde, selvom de har helbredsmæssige udfordringer
- At borgerne selv kan forebygge sygdom
- At borgerne ved, at de skal deltage i de aktiviteter, der sættes i gang, selvom de har helbredsmæssige udfordringer, fordi rammerne kan tilpasses borgerens udfordringer.



Forskellige opfattelser af sygdom og helbred

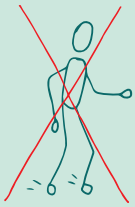
En anden udfordring for den fælles forståelse i samtaler i jobcentret kan være forskellige sygdoms- og helbredsopfattelser hos dig og borgeren. Ligesom vores forståelse af andre situationer er præget af vores erfaringer, er vores sygdoms- og helbredsforståelse det også. Derfor kan mennesker med erfaringer, der ikke minder om vores, have forklaringer om sygdom og helbred, der adskiller sig fra vores.

Alle mennesker har forklaringsmodeller for, hvorfor de bliver syge, hvad der er godt at gøre, når man er syg, og hvad der skal til for at blive rask. Forklaringerne kan handle om individuelle faktorer, det vil sige ens egen risikoadfærd, fx om man spiser sundt. Det kan handle om naturen, fx klimaet. Det kan handle om det sociale, eksempelvis dårlige relationer eller stress, og endelig kan det handle om noget overnaturligt, altså være tegn på Guds straf eller skæbnen. For de fleste mennesker er mange af forklaringsmodellerne i spil på en gang, fx når jeg bliver forkølet, beskriver jeg måske årsagen således: Jeg tror ikke, jeg har passet godt nok på mig selv (det individuelle), jeg har været stresset på det sidste (sociale faktorer), og i går var det koldt, og jeg havde for lidt tøj på (naturen).

Der er ikke en samlet vestlig eller ikke-vestlig sygdomsforståelse, så oversigten på næste side er ikke en tjekliste over dansk og ikke-vestlig sygdomsopfattelse, men en guide til områder, du kan interessere dig for, hvis dialogen om sygdom og helbred leder til misforståelser.

Hvis du har afdækket, at borgeren har andre forklaringsmodeller, end den tilgang det danske sundhedsvæsen og jobcenter bygger på, så er der i værktøj 3 beskrevet fire forståelsesbroer, der kan understøtte jeres dialog om:

- Hvordan kan man arbejde, når man er syg?
- Hvad er psykisk (mistrivsel)?
- Krop og psyke
- Hvad er traumer?

Tilgangen i det danske sundhedsvæsen og i jobcentret	Andre forklaringsmodeller
Helbredsudfordringer udelukker ikke aktivitet.	 Hvis man har helbreds-udfordringer, kan man ikke være i aktivitet. Det forværrer situationen.
Hvis man har smerter i bevæge-apparatet, skal man træne.	Hvis man har smerter i bevæge-apparatet, skal man hvile.
Den enkeltes ansvar/naturen.	Skæbnen/Guds prøvelser/ forbandelser.
Fokus på at forebygge livsstilssygdomme gennem: • Sund kost • Ingen rygning • Begrænset alkoholindtag • Motion.	Fokus på behandling: • Medicin • Operationer.
Psyke og krop hænger sammen.	Bare krop: • Ikke nødvendigvis ord for psykisk eller forståelse af, hvad det er • Psykisk sygdom er tabu • Manglende indsigt i, hvad psykiske lidelser er og kan give af symptomer.
Stationær tilstand, ingen behandlingsmuligheder = Arbejde med skånehensyn.	Stationær tilstand, ingen behandlingsmuligheder = Ikke muligt at arbejde.

Gad vide-spørgsmål

Gad vide-spørgsmål medvirker til, at du får spurgt borgeren om de rigtige ting og ikke lader antagelser om borgeren eller borgerens adfærd styre de tilbud eller den vejledning, du giver i samtalerne.

Gad vide-spørgsmål er et greb, der gør det muligt for dig at få øje på og udfordre de kategoriseringer, du selv bruger. Alle mennesker bruger kategoriseringer, men i det professionelle interkulturelle arbejde er det vigtigt at undersøge hvilke antagelser og kategorier, vi tolker borgerens adfærd ud fra.

Eksempler på gad vide-spørgsmål

- Gad vide hvilken "kultur" eller hvilke "kategorier," jeg placerer borgeren indenfor, og hvorfor?
- Gad vide hvilke antagelser, jeg gør mig om borgeren?
- Gad vide, om der kunne være andre forklaringer på borgerens adfærd?
- Gad vide, om jeg stiller de rigtige spørgsmål?

Baggrund for gad vide-spørgsmål

Alle mennesker tolker sociale situationer og andre menneskers adfærd ud fra kategorier (fx voksen/barn, mand/kvinde), som bygger på vores erfaring, tillært viden og historier fra fx medier. Kategorierne har betydning for vores forventninger til andres adfærd og er nødvendige for at kunne afstemme vores opførsel i sociale situationer. Kategorierne kan dog også blive en udfordring, hvis vi ikke er opmærksomme på dem. Undersøgelser viser, at vi i højere grad tolker mennesker i samme kategori som os selv nuanceret og situationsbestemt, hvorimod mennesker, der ikke ligner os, i højere grad bliver tolket mindre nuanceret og egenskabsbestemt. Fx vil en situation, hvor en ægtefælle følger en kvinde til samtale i jobcentret og venter udenfor, kunne tolkes på forskellige måder. Er beskæftigelsesmedarbejderen etnisk dansk, og kvinden ligner medarbejderen (i forhold til alder, etnicitet, uddannelse etc.), vil situationen kunne tolkes som en omsorgsfuld mand, der støtter sin kone i en situation, hvor hun har det svært. Hvis kvinden derimod har ikke-vestlig baggrund, kan situationen let blive tolket som, at manden forsøger at kontrollere kvinden. I det sidste tilfælde er tolkningen baseret på en kulturel kategorisering, hvor ikke-vestlig kultur og social kontrol kædes sammen.

Det siger andre, der har brugt gad-vide spørgsmålene

- Det har givet meget at få genbesøgt, at man skal huske at undre sig
- Gad vide- spørgsmålene åbner op for dialogen
- Gad vide-tilgangen giver et fælles sprog.

Hvordan stiller du gad vide-spørgsmål til dig selv?

Med gad vide-spørgsmålene bliver udgangspunktet at dyrke din tvivl og nysgerrighed frem for at tage noget for givet og tolke borgerens adfærd. Hvis vi vender tilbage til eksemplet, hvor en kvinde har taget sin ægtefælle med til samtalen, kunne spørgsmålene til dig selv være:

- "Gad vide, hvorfor hun har sin ægtefælle med?"
- "Gad vide, hvorfor jeg læser ham som kontrollerende?"
- "Gad vide hvilke andre grunde end social kontrol, der kunne være til, at ægtefællen deltager?"

Gad vide-spørgsmålene kan du bruge til at åbne samtalerne

Ved at stille dig selv gad vide-spørgsmål prøver du at træde ud af kategoriseringer, så du kan få øje på, hvornår du spørger, vejleder eller giver tilbud ud fra dine antagelser. Det åbner for at spørge mere direkte til borgerens adfærd i samtaler. I ovenstående eksempel kunne det direkte spørgsmål til borgeren være: "Hvordan kan det være, at din mand fulgte dig herhen?".

Gad vide-spørgsmål til kollegial sparring

Gad vide-spørgsmål kan også bruges i sparring med kolleger, eksempelvis hvis du oplever at blive frustreret over en borgers adfærd eller er usikker på, hvorfor borgeren møder dig med modstand.

Eksemplet her er en situation, hvor en borger taler om sine smerter, hver gang du tager arbejde eller praktik op med hende. For at åbne for dine tolkninger af situationen, kan du tale med en kollega. Afsæt 7-10 minutter.

- Fortæl først om dine observationer, dvs. hvad der skete i situationen. Undlad tolkninger eller antagelser.
- Stil dernæst sammen med kollegaen gad vide-spørgsmål til situationen, fx:
  - Gad vide, hvorfor borgeren synes, det er vigtig viden i samtalen, at hun har ondt?
  - Gad vide, om borgeren ved, hvad en praktik er, og hvad formålet med den er?
  - Gad vide, om borgeren forstår det kommunale system, og hvordan man kan arbejde, når man har helbredsmæssige udfordringer?
  - Gad vide, om borgeren forstår konsekvenserne ved ikke at deltage?
  - Gad vide, hvorfor jeg bliver frustreret i samarbejdet med borgeren?
  - Gad vide, om jeg anvender de rette metoder og værktøjer i samarbejdet?
  - Gad vide, om vi misforstår hinanden?

Afslut ved at drøfte med din kollega hvilke nye vinkler, der er kommet på samarbejdet med borgeren. Overvej sammen, om der er dukket nogle spørgsmål op, du kan stille borgeren for at undersøge situationen yderligere.

Værktøjskassen

Under hvert værktøj beskrives:

- Hvad det er for et værktøj
- Hvornår du kan bruge det
- En trinvis guide til værktøjet

I den trinvise guide beskrives, hvordan værktøjet skal anvendes. Teksten i *kursiv* og parentes beskriver, hvad du kan gøre undervejs, fx tegne, pege eller lignende. Den øvrige tekst giver baggrund og inspiration til, hvad du kan sige i samtalen.

Værktøjerne:

Jobcentret og to veje til job

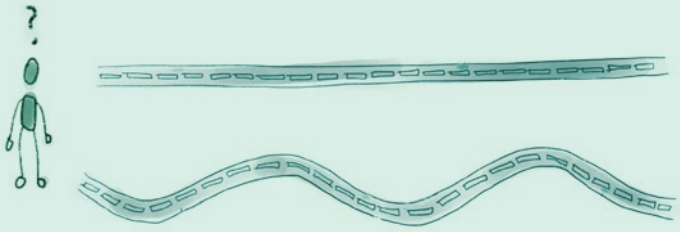
Spørgeguide til at få indsigt i borgerens forståelse

Forståelsesbroer

Tjek forståelsen

Ark

Værktøj 1:
Jobcentret og to veje til job



Hvad er "Jobcentret og to veje til job"?

Det første værktøj er en visuelt understøttet beskrivelse af det overordnede formål med at være i jobcentret, hvilke rammer (fx lovgivning) du som beskæftigelsesmedarbejder arbejder indenfor, hvad din rolle er, og hvad du og borgeren hver især har indflydelse på i forløbet. Værktøjet kan støtte jer i at øge tydeligheden om retningen og rammen for samtalen og spillereglerne i jobcentret, så I sikrer, at I kan 'spille det samme spil'.

Hvornår kan du bruge "Jobcentret og to veje til job"?

Værktøjet er velegnet til opstart af forløb for at sikre fælles forståelse af retning og rammer. Det vil også være relevant at bringe i spil, hvis:

- Du har behov for at tale om sygdom og helbred, og du gerne vil sikre tydelighed om hvorfor
- Hvis du i samarbejde med borgeren skifter mål for forløbet, så I bevæger jer fra et mål om ordinær beskæftigelse til et mål om job på særlige vilkår, fx fleksjob, eller den modsatte vej.

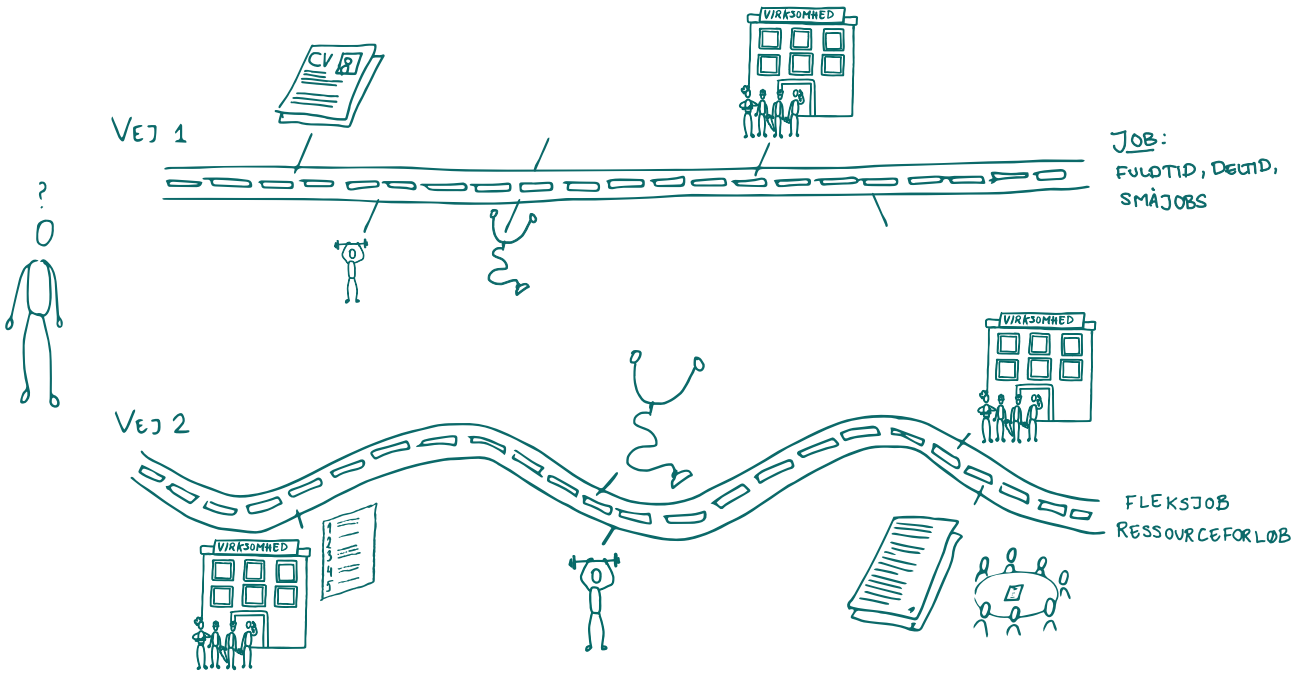
Det siger andre, der har brugt "Jobcentret og to veje til job"

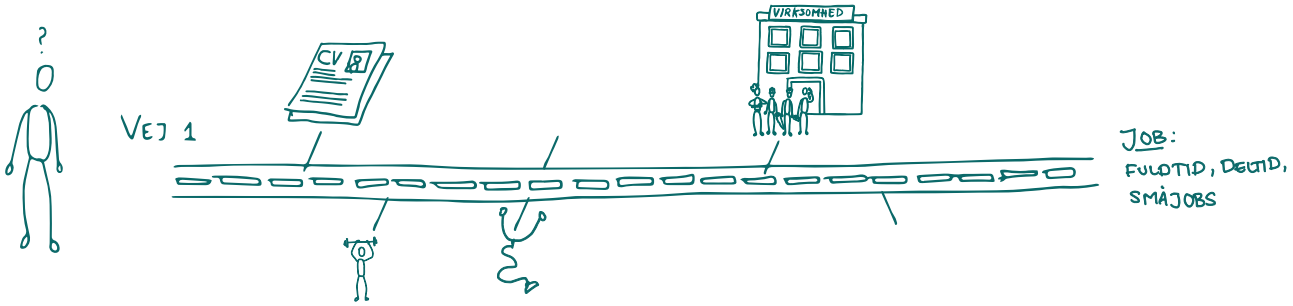
- Jeg tror, vi nogle gange har tendens til at regne med, at borgerne ved, hvorfor vi gør, som vi gør, fordi de har været i jobcentret i mange år
- Jeg har faktisk brugt "To veje til job" i en samtale med en dansk borger. Værktøjet virkede!!!!
- Selvom det kan tage ekstra tid at starte med de to veje, så ender det med at spare dig tid, at du har sat rammen
- Det er nøglen til at forklare et fleksjob.

Før du bruger værktøjet, så tag stilling til om borgeren er på hovedvejen i jobcentret, det vil sige på vej mod et job på ordinære vilkår (Fuldtid, deltid eller småjobs). Eller om vej 1 er afprøvet, og I har skiftet mål for forløbet, så du nu arbejder henimod, at borgerens sag skal behandles i rehabiliteringsteamet mhp. indstilling til ressourceforløb, fleksjob eller førtidspension.

Hvis borgeren er på vej mod et job på ordinære vilkår, så find arket med vej 1 frem (side 41) og følg den trinvise guide til "Jobcentret og to veje til job" – vej 1.

Hvis borgeren er ved at blive afklaret, så find arket med de to veje frem (side 45) og følg den trinvise guide til "Jobcentret og de to veje til job" – vej 2.





Trinvis guide til "Jobcentret og to veje til job" - vej 1

1 *Hvad er jobcentret, og hvad siger loven*

Start med at beskrive, hvad et jobcenter er.

Du kan fx sige:

"Formålet med at være i et jobcenter er at få støtte og vejledning til at få et job. Det er det, min rolle er; jeg skal støtte dig i at finde et arbejde hurtigst muligt."

Du kan også beskrive rammen og lovgivningen: "Når du modtager penge fra kommunen, så siger loven, at du skal deltage i et forløb i jobcenteret for at finde dig et arbejde, der passer til dig".

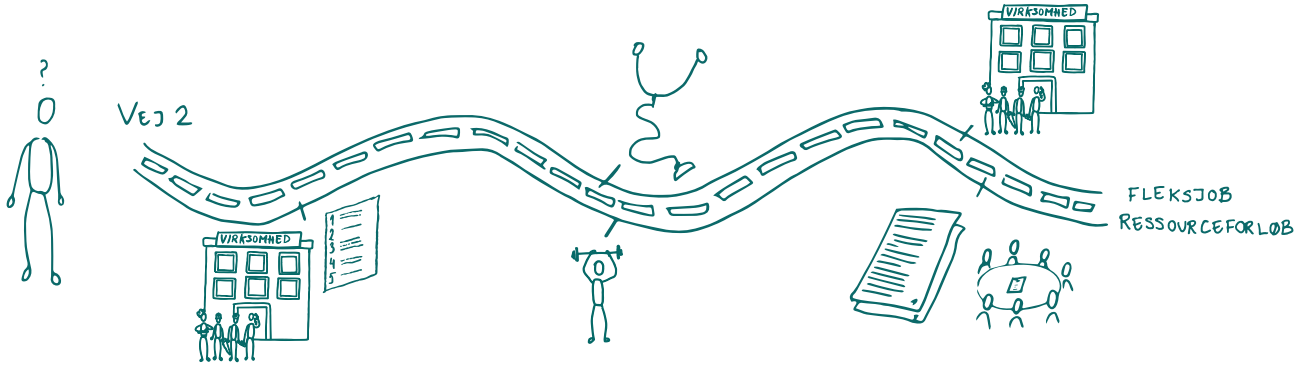
2 *Beskrivelse af vej 1*

(Brug arket med vej 1 og peg på vejen) "Vej 1 er en vej mod et job på deltid eller fuldtid (ordinære vilkår). Vej 1 er hurtigst muligt i arbejde på ordinære vilkår. Til at starte med skal vi sammen finde ud af, hvad du har af erfaringer, og hvilke jobønsker du har. Det skal beskrives i et CV *(peg på CV på tegningen)*. På vej til jobbet kan det være, at du starter med få timer på en arbejdsplads og arbejder dig op i tid. Det kan være, at du på vejen skal snuse til forskellige typer af arbejdspladser ved at være i praktik eller løntilskud *(peg på virksomheden på tegningen)* og prøve forskellige opgaver."

"På vejen kan det også være, at vi har brug for at få oplysninger fra din læge (peg på stetoskopet). Oplysningerne fra lægen og vores samtaler om dit helbred, kan vi bruge til at finde ud af, om der er nogle særlige hensyn vi skal tage, når vi finder et arbejde til dig." *(Tag arket "Hvad skal afklares" frem).* Fremhæv de faktorer, der er relevante for borgeren. Fx "Det kan være, vi skal tale om, hvilke jobfunktioner, du kan have, der tager hensyn til dine smerter, om der er nogle tidspunkter på dagen, du bedst kan arbejde eller, om der er behov for at du får en særlig stol på arbejdet".

Samtalen om sygdom og helbred på vej 1
Når du har behov for at tale om sygdom og helbred med borgeren på vej mod ordinær beskæftigelse, er det en fordel at være tydelig om hvorfor. Det efterlader mindre rum for misforståelse, at du forklarer dit formål med at spørge. Ellers kan borgeren tro, at du spørger af en anden grund, fx at du vurderer, at borgeren er i målgruppen til en førtidspension. Du kan fx være tydelig om dit formål på følgende måder:

- Jeg spørger til dine smerter, fordi vi skal finde et job/en arbejdsfunktion, som du kan være i uden at få ondt
- Når jeg spørger til, om du har det bedre i ryggen, når du sidder i den stilling, er det fordi, vi så kan aftale med arbejdspladsen, at du løser opgaverne siddende
- Lad os tale lidt mere om, hvornår du bliver træt og får ondt i hovedet. Så kan vi finde ud af, hvordan din arbejdsdag skal se ud for at undgå hovedpinen.



Trinvis guide til "Jobcentret og to veje til job" - vej 2

1 *Hvad er jobcentret, og hvad siger loven*

Start med at beskrive, hvad et jobcenter er.

Du kan fx sige:

"Formålet med at være i et jobcenter er at få støtte og vejledning til at få et job. Det er det, min rolle er; jeg skal støtte dig i at finde et arbejde hurtigst muligt."

Du kan også beskrive rammen og lovgivningen: "Når du modtager penge fra kommunen, så siger loven, at du skal deltage i et forløb i jobcenteret for at finde dig et arbejde, der passer til dig".

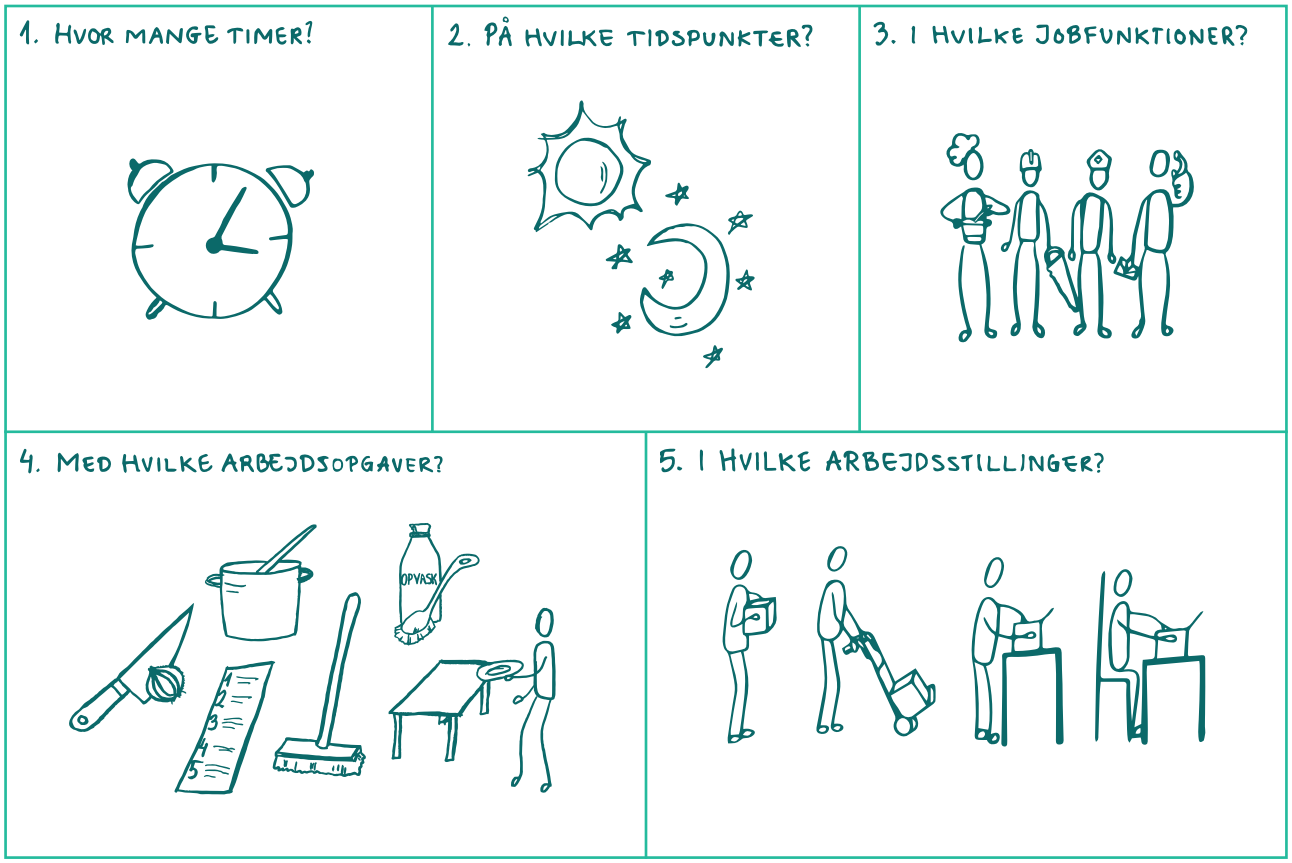
2 *Beskrivelse af vej 2*

(Brug arket med de to veje og peg på vej 2) "Vej 2 er en vej, hvor vi finder ud af, hvordan du kan arbejde samtidig med, at der bliver taget hensyn til dit helbred. Her er målet ofte et job på særlige vilkår, fx et fleksjob, hvor du får løn fra arbejdsgiver og fra kommunen." (Hvis det er relevant for borgeren, kan du tilføje: "Målet kan også være at finde ud af, om du har ret til førtidspension.").

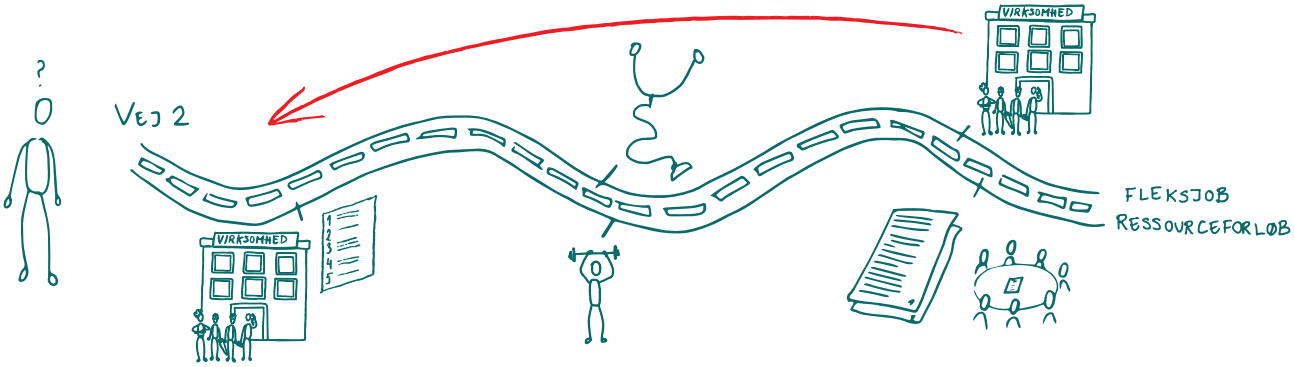
Tegningen af denne vej skal understøtte forståelsen af, at det er nødvendigt med deltagelse i afklarende praktikker, og at vejen mod afklaring til anden ydelse kan tage tid.

"Denne vej er mere snoet, fordi det er nødvendigt at finde ud af præcis, hvor meget, hvordan og med hvilke hjælpemidler, du kan arbejde."

"Det gør vi både ved at få oplysninger fra din læge *(peg på stetoskopet på vejen)*, men også ved at du kommer ud i praktik *(peg på virksomheden på vejen)*."



"Praktikken bruger vi til at afklare *(her bruger du "Hvad skal afklares", som du finder på side 43)*: Hvor mange timer du kan arbejde *(peg på 1)*, på hvilke tidspunkter *(peg på 2)*, i hvilke jobfunktioner *(peg på 3)*, med hvilke arbejdsopgaver *(peg på 4)*, og i hvilke arbejdsstillinger *(peg på 5)*. Efter hver praktik bliver der lavet en beskrivelse *(peg gerne her på papiret med skrift på på vej 2.)* Det er tit nødvendigt, at du kommer i flere praktikker, og at der bliver lavet flere beskrivelser. For at du kan få en anden ydelse, fx fleksjob, skal det nemlig kunne dokumenteres, at du ikke kan arbejde flere timer i andre jobs eller med andre opgaver."



Illustrér at manglende deltagelse betyder, at I skal starte forfra.

"Det er en praktik, du ikke kan sygemelde dig fra med henvisning til det, du bliver afklaret for, for så skal vi starte forfra med praktikkerne og beskrivelserne *(illustrer her, hvordan I starter forfra ved at tegne en streg tilbage til starten af vejen)*. I stedet kan du fortælle mig eller din arbejdsgiver, at du har brug for, at der er ting, der skal ændres i praktikken, så de passer bedre til dine helbredsmæssige udfordringer. Fx hvis du får ondt i ryggen af at stå for meget, kan en høj stol afhjælpe dette. Feedback er vigtig i den her praktik. Fortæl, hvis du har det skidt, eller det gør ondt. Det er okay at sige, at det ikke fungerer for dig, så finder vi sammen en løsning, fx en anden måde du kan udføre arbejdet på."

"Når vi har lavet nok beskrivelser af, hvordan du kan arbejde, er der det, der hedder et rehabiliterende team, hvor der både er en læge og medarbejdere fra kommunen, der skal kigge på beskrivelserne og pege på, om der er indsatser, der skal afprøves videre eller beslutte, om du kan få et ressourceforløb eller et fleksjob." (Hvis det er relevant for borgeren, kan du tilføje: "eller førtidspension"). "Du kan også få at vide, når du mødes med teamet, at der ikke er nok beskrivelse af, hvordan du kan arbejde, og der derfor er brug for, at du skal ud på en arbejdsplads igen" *(her kan du pege på en af beskrivelserne i slutningen af vejen, så du tydeligt illustrerer, at borgeren ikke skal starte forfra)*.

Værktøj 2:
Spørgeguide til at få indsigt i borgerens forståelse

Hvad er "Spørgeguide til at få indsigt i borgerens forståelse"?

Det andet værktøj, "Spørgeguide til at få indsigt i borgerens forståelse", bygger på den interkulturelle tilgang. Gennem værktøjet anerkender du, at borgeren kan have en anden forståelsesramme end dig selv, og at du derfor bliver nødt til at spørge for at blive klogere på vedkommendes forståelsesramme. Spørgeguiden er en metode til at stille nysgerrige spørgsmål til borgerens forståelse af fx arbejde, praktik og helbred. Indsigten i borgerens forståelse gør det muligt at give målrettet vejledning og opbygge en fælles forståelse af sygdom, helbred og beskæftigelse.

Hvornår kan du bruge "Spørgeguide til at få indsigt i borgerens forståelse"?

- Når du er usikker på, hvorfor der ikke er progression i borgerens beskæftigelsesrettede forløb og eventuelle behandling, selvom borgeren umiddelbart deltager.
- Hvis du oplever, at I taler forbi hinanden i samtalen, og du føler, du gentager dig selv og forklarer det samme flere gange.

Hvad siger andre, der har brugt spørgeguiden

- Jeg har fået en anden forståelse for borgeren
- Det giver mening at tjekke op på, om man har den samme sygdoms- og helbredsopfattelse som borgeren.

Trinvis guide til "Spørgeguide til at få indsigt i borgerens forståelse"

1 *Stil spørgsmål, som lægger op til forklaring*

Det vigtigste i metoden er at lægge op til, at borgeren uddyber sine forklaringer ved at stille opfølgende og åbne spørgsmål. Stiller du ja/nej-spørgsmål, skal du sørge for at følge op med et uddybende spørgsmål. Når du får den uddybende forklaring, ved du, om der er noget, du skal tage fat i for at få forståelsen helt på plads.

2 *Gode spørgsmål, du kan bruge*

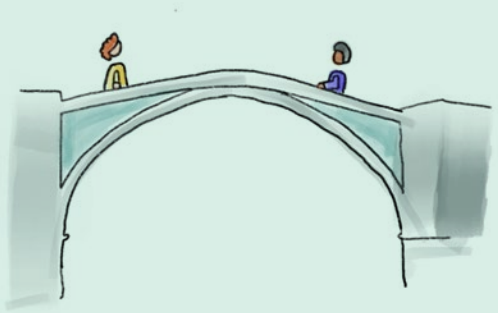
- Prøv at forklare, hvad x er, så jeg er sikker på, at vi taler om det samme?
- Hvad forstår du ved x?
- Ved du hvorfor, jeg foreslår x?
- Hvilket råd ville man give til folk, der fejler x i din familie/omgangskreds?
- Hvorfor tænker du, x er en god ide?
- Kender du nogen, der har prøvet x? Hvad har de fortalt om det?

Eksempel på spørgsmål til forståelse af praktik:

- Du siger, du gerne vil i praktik. Vil du være sød at forklare mig, hvad det er, så jeg er sikker på, at vi taler om det samme?
- Ved du hvorfor, jeg tænker, praktik er en god ide?
- Hvilke gode råd giver man i din omgangskreds til folk, der gerne vil i praktik?
- Kender du nogen, der er i praktik? Hvad laver de, og hvordan taler de om at være i praktik?
- Her i Danmark tænker man, at praktik kan være en af vejene til at komme i arbejde – hvad tænker du om det?
- Hvad anbefaler dine venner og familie, at du skal gøre, når du skal i praktik?

SPØRGEGUIDE
SPØRGEGUIDE

Værktøj 3:
Forståelsesbroer



Hvad er forståelsesbroer

En forståelsesbro er et værktøj til at forbinde din og borgerens forståelse gennem vejledning og viden. Du bygger broen ved at spørge ind til borgerens forståelse af et emne og vejlede om og illustrere baggrunden for din forståelse og dine tilbud. Det giver et fælles udgangspunkt for den videre dialog og kan bidrage til fælles forståelse. Det øger også borgerens mulighed for at indgå aktivt i den videre dialog om sit forløb. Forståelsesbroens emner vælger du, når du har afdækket hvad, du og borgeren forstår forskelligt.

Du kan lade dig inspirere af de fire udvalgte forståelsesbroer i guiden, der illustrerer tilgangen og forståelsen af udvalgte dele af sygdoms- og helbredsopfattelser i det danske sundhedsvæsen og jobcenter. De fire temaer er valgt på baggrund af, hvor de beskæftigelsesmedarbejdere, der har medvirket til udarbejdelse af guiden, ofte oplever, at tilgangen og forståelsen i det danske sundhedsvæsen og jobcenter kan være svære at formidle i samtalerne:

- Hvordan kan man arbejde, når man er syg? *(side 26)*
- Hvad er psykisk (mistrivsel)? *(side 28)*
- Krop og psyke *(side 30)*
- Hvad er traumer? *(side 32)*

Hvad siger andre, der har brugt forståelsesbroerne

- Forståelsesbroerne om psykisk (mistrivsel) og krop og psyke er gode til at tage hul på det usagte
- Forståelsesbroen om traumer er et godt værktøj til at forklare, hvad borgeren skal på RCT
- Forståelsesbroen om krop og psyke kan bruges, hvis borgeren har det psykisk svært, men søger fysisk behandling
- Jeg har kun ét emne på dagsordenen, når jeg skal bruge forståelsesbroerne, så der er tid til at skabe fælles forståelse.

Forståelsesbro: Hvordan kan man arbejde, når man er syg?

Forståelsesbroen er en visuel beskrivelse af, hvordan det er muligt at arbejde på trods af helbredsudfordringer ved at regulere på tid og gennem forskellige skåneforanstaltninger. Forståelsesbroen beskriver, hvordan lovgivningen og praksis i jobcentret bygger på en tanke om, at helbredsudfordringer ikke udelukker, at man kan varetage et arbejde.

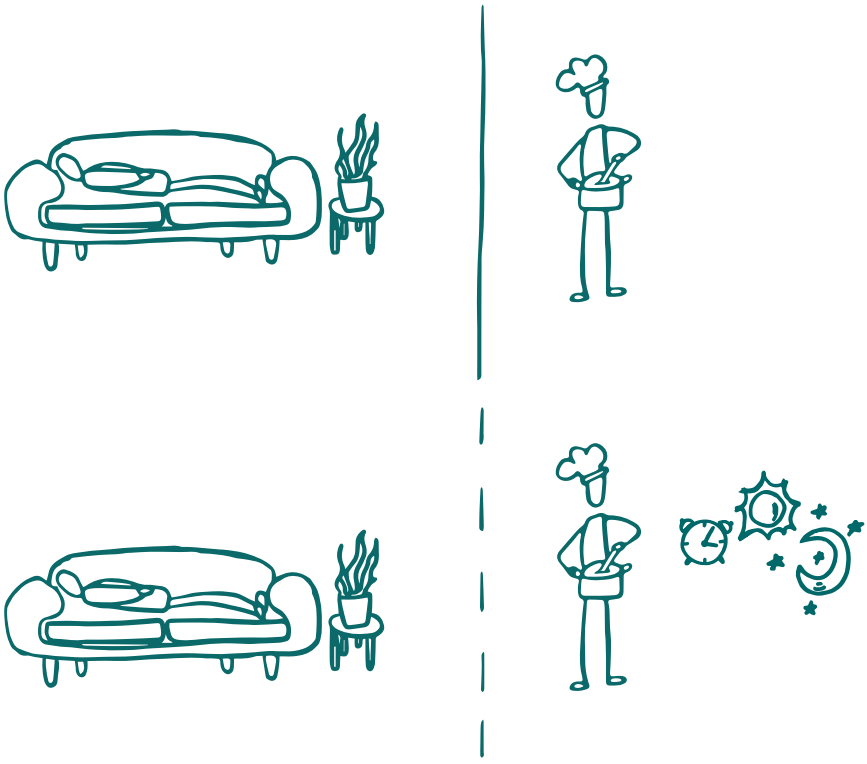
Hvornår kan du bruge "Hvordan kan man arbejde, når man er syg"?

Du kan bruge "Hvordan kan man arbejde, når man er syg?", hvis du fx ved at bruge "Spørgeguide til at få indsigt i borgerens forståelse" eller i arbejdet med "Jobcentret og de to veje til job" er blevet opmærksom på, at borgeren måske tænker, at hans/hendes helbredsudfordringer gør det umuligt at arbejde, selvom din vurdering er, at borgeren har arbejdsevne til at varetage et job med skånebehov eller på nedsat tid.

Trinvis guide til "Hvordan kan man arbejde, når man er syg?"

1 *Hvorfor viser jeg tegningen til dig*

(Find arket "Hvordan kan man arbejde, når man er syg?" på side 47). "Når vi har talt om dine helbredsudfordringer, så har jeg hørt, at du siger, at du ikke kan arbejde, fordi du har [nævn borgerens helbredsudfordringer] *(peg på tegningen).* Jeg vil vise dig den her, for at vi kan tale om, hvorfor du skal [i praktik eller arbejde], selvom du har helbredsudfordringer. I Danmark er det sådan, at man arbejder, det man kan. Det kan være, at det er 37 timer om ugen, men det kan også være mindre. Vi skal finde ud af, hvor mange timers arbejde, der passer til dig og dine helbredsmæssige udfordringer. Det kan godt være x timer om ugen eller mindre."



2 *Helbredsudfordringer gør det umuligt at arbejde*

(Peg på tegningen af personen i sengen) "Det kan være, du tænker, at det er bedre ikke at arbejde, når man har helbredsudfordringer. At enten er man syg, eller også arbejder man. Det er derfor, der er en fast streg, der adskiller det at være syg fra det at arbejde *(peg på den faste linje på tegningen)*. Måske har du lært, at det er bedre at hvile sig, hvis man fx har smerter, og at det rent faktisk kan forværre smerterne at arbejde."

3 *Når man har helbredsudfordringer, kan man arbejde med skånehensyn*

(Peg på tegningen af personen i arbejde) "I jobcentret skal vi støtte dig til at finde det arbejde, du kan have, selvom du har [nævn helbredsudfordring], hvor der bliver taget hensyn til dine helbredsudfordringer. Det kan være, at du kun skal være der få timer til at starte med, så vi stille og roligt finder ud af, hvor meget du kan arbejde, uden at du får det værre. Vi gør det lige så forsigtigt, som det passer til dig. Vi tænker, at det ikke er enten-eller, men at det er muligt at have helbredsudfordringer og arbejde. Det er derfor, der er åbninger og sprækker mellem at være syg og arbejde på billedet *(peg på den stiplede linje på tegningen)*. En af grundene til, at vi gør sådan, er, at vi tænker, at vi kan tilpasse arbejdet til dig og de udfordringer, du har, så du ikke får det værre, selvom du arbejder."

Nogle borgere har måske oplevet, at jobcentret tidligere har sat gang i aktiviteter, der ikke har taget hensyn til helbredsudfordringer. Hvis det er tilfældet, kan du sige: "Måske har du tidligere oplevet, at jobcentret har haft svært ved at finde et arbejde, der passer til dig. Denne gang tager vi det stille og roligt, så du ikke får det værre."

4 *Afslutning*

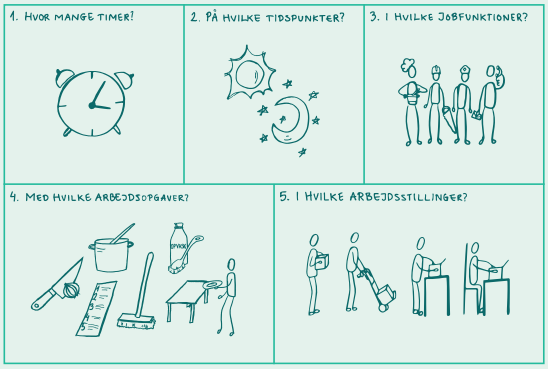
"Når du har hørt mig beskrive det her, hvad tænker du så?"

Inspiration til videre dialog og øget fælles forståelse

En videre samtale på baggrund af forståelsesbroen "Hvordan kan man arbejde, når man er syg?" kan omhandle, hvordan borgeren selv tænker, han/hun kan arbejde.

I kan tage udgangspunkt i Værktøj 1 og arket "Hvad skal afklares?" på side 43 og bruge de forskellige billeder til at stille spørgsmål til borgeren, fx:

- Hvor mange timer tænker du, at du ville kunne arbejde om dagen? *(peg på illustration 1)*
- Hvornår på dagen, tænker du, at du kan arbejde? *(peg på illustration 2)*



Forståelsesbro: Hvad er psykisk (mistrivsel)?

"Hvad er psykisk (mistrivsel)?" er en forståelsesbro, der beskriver sammenhænge mellem svære livssituationer, tanker og følelser. Den kan bruges til at sætte gang i en dialog om svære følelser eller som et led i at drøfte muligheder for behandling, når du vurderer, det kan bringe borgeren tættere på beskæftigelse.

Hvornår kan du bruge "Hvad er psykisk (mistrivsel)"?

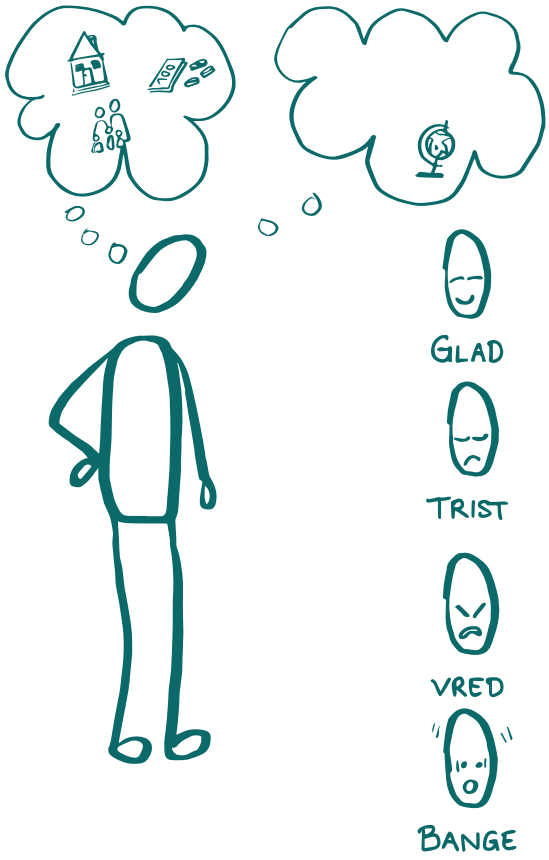
- Hvis du tænker, at borgeren mistrives psykisk og gerne vil forklare, at der er sammenhæng mellem svære livssituationer, oplevelser, svære tanker og svære følelser
- Hvis du oplever, at borgeren ikke forstår, hvad du mener med psykisk og har svært ved at sætte ord på svære følelser
- Hvis du oplever, at psykiske lidelser og behandling af disse er tabubelagt for borgeren, og du vil beskrive en anden forståelse
- Hvis du tænker, at borgeren kan profitere af behandling og gerne vil forklare hvorfor.

Trinvis guide til forståelsesbro: "Hvad er psykisk (mistrivsel)?"

1 *Tanker*

(Find arket "Hvad er psykisk (mistrivsel)? / Krop og psyke" på side 49). "Alle mennesker har tanker om det, der sker i deres liv *(peg på tankeboblerne)*. Der findes både gode og dårlige tanker, fx om hvordan det går i familien, om man er glad for det sted, man bor, hvilken økonomi man har etc." *(peg undervejs på illustrationerne)*. Det er helt normalt.

Hvis borgeren har udtrykt bekymring for emner, der ikke er vist på tegningen, kan du skrive eller tegne dem i de tomme tankebobler.

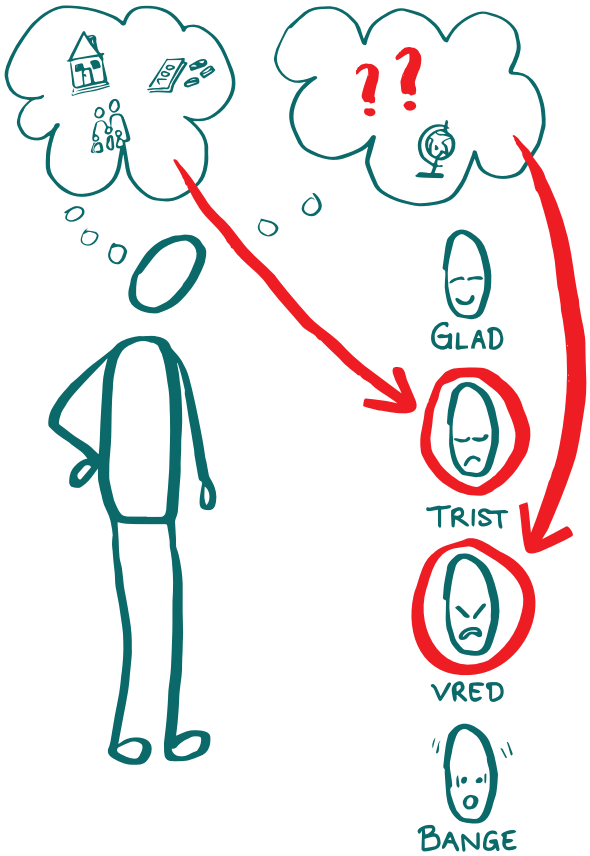


2 *Følelser*

"De tanker, vi har, påvirker vores følelser" *(tegn streg fra tankeboble til følelse)*. Forklar hvordan, fx: "Hvis der sker gode ting i familien, kan man blive glad, men hvis man tænker meget på krig i ens hjemland eller familiemedlemmer, der har det svært, kan man blive bekymret og bange. Hvis man tænker meget på dårlige ting, kan man føle sig trist. Det kan også være, at man lettere bliver irriteret og vred, hvis man bekymrer sig meget."

3 *Psykisk mistrivsel*

"De svære tanker og følelser kan fylde så meget, at man kan have svært ved at føle sig glad, at man bekymrer sig hele tiden, har svært ved at sove og ikke har lyst til nogle af de ting, man plejer at kunne lide. Det er det, jeg mener, når jeg siger, at man ikke har det godt psykisk."



Inspiration til videre drøftelse og øget fælles forståelse

En videre dialog på baggrund af forståelsesbroen kan omhandle behovet for behandling. Fx dialog om behov for at gå til psykolog:

- Ved du, hvad en psykolog er?
- Hvad tænker du, man laver hos en psykolog?
- Nogle tænker, at følelser bliver værre, hvis man taler om dem. Er det også sådan for dig?

Forståelsesbro: Krop og psyke

"Krop og psyke" kan bruges til at forklare, hvordan svære tanker, følelser og psykisk mistrivsel kan sætte sig i kroppen som smerter.

Forståelsesbroen er relevant, hvis smerter udfordrer beskæftigelsesindsatsen, og grundig lægelig udredning ikke tyder på, at smerterne har en fysisk årsag.

"Krop og psyke" kan åbne for en samtale om psykiske årsager til smerter og dermed også mulighederne for andre typer af behandling.

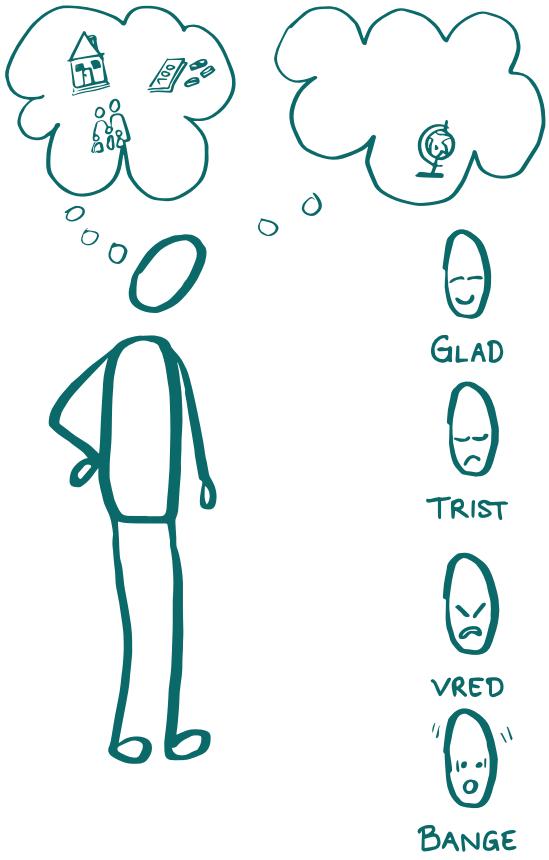
Hvornår kan du bruge "Krop og psyke"?

"Krop og psyke" kan bruges til at få øje på nye veje i forløb, der er gået i stå, fordi der ikke er objektive årsager til borgernes smerter.

Trinvis guide til forståelsesbro: "Krop og psyke"

1 *Tanker*

(Find arket "Hvad er psykisk (mistrivsel)? / Krop og psyke?" på side 49). "Alle mennesker har tanker om det, der sker i deres liv *(peg på tankeboblerne)*. Der findes både gode og dårlige tanker, fx om hvordan det går i familien, om man er glad for det sted, man bor, hvilken økonomi man har etc." *(peg undervejs på illustrationerne).* Det er helt normalt. Hvis borgeren har udtrykt bekymring for emner, der ikke er vist på tegningen, kan du skrive eller tegne dem i de tomme tankebobler.



2 Følelser

"De tanker, vi har, påvirker vores følelser" *(tegn streg fra tankeboble til følelse)*. Forklar hvordan, fx: "Hvis der sker gode ting i familien, kan man blive glad, men hvis man tænker meget på krig i ens hjemland eller familiemedlemmer, der har det svært, kan man blive bekymret og bange. Hvis man tænker meget på dårlige ting, kan man ende med at føle sig trist. Det kan også være, at man lettere bliver irriteret og vred, hvis man bekymrer sig meget."

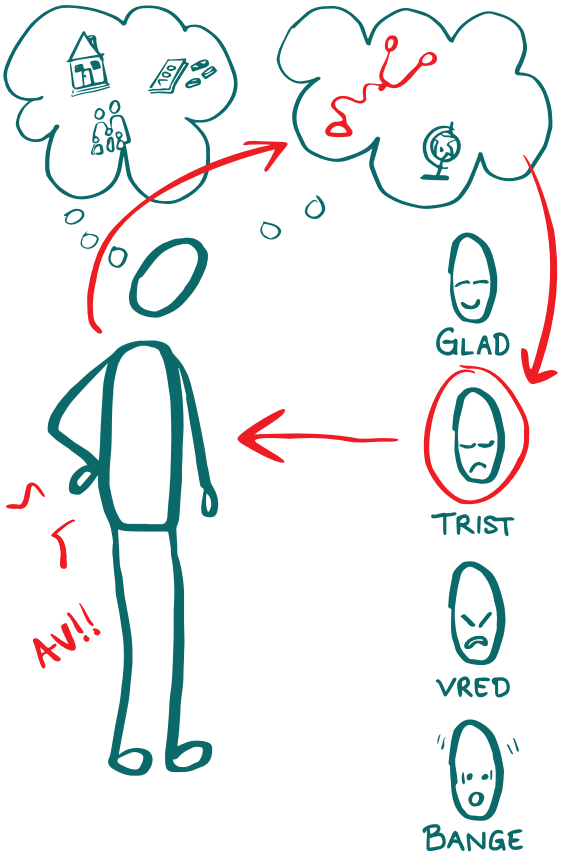
3 Psykisk mistrivsel

"De svære tanker og følelser kan fylde så meget, at man kan have svært ved at føle sig glad, at man bekymrer sig hele tiden, har svært ved at sove og ikke har lyst til nogle af de ting, man plejer at kunne lide. Det er det, jeg mener, når jeg siger, at man ikke har det godt psykisk."

4 Smerter i kroppen

"Når man har mange svære tanker og negative følelser, kan det også vise sig som smerter i kroppen *(tegn streg fra følelser til kroppen)*. Det kan være, at man ofte bider tænderne og kæben sammen – måske uden man selv er opmærksom på det *(peg på ansigtet)*, skuldrene rykker op *(peg på skuldrene)*, kroppen spænder op, og det kan sætte sig som smerter, fx hovedpine, ondt i nakken og meget ømme muskler" *(tegn fx streger, eller skriv "av" ud fra kroppen)*.

"Så kan der opstå en ny tanke: "Hvad er der galt med min krop?" *(træk streg fra krop til tanker, tegn fx stetoskop i tankeboble)*. Det kan sætte flere dårlige tanker og følelser i gang" *(vis med fingrene, hvordan det påvirker hinanden og kan sætte en ond cirkel i gang)*.



Inspiration til videre drøftelse og øget fælles forståelse

En videre dialog på baggrund af forståelsesbroen kan omhandle behovet for behandling. Fx dialog om behov for at gå til psykolog:

- Ved du, hvad en psykolog er?
- Hvad tænker du, man laver hos en psykolog?
- Nogle tænker, at følelser bliver værre, hvis man taler om dem. Er det også sådan for dig?

Forståelsesbro: Hvad er traumer?

"Hvad er traumer?" er en forståelsesbro, der kan bruges til at forklare, hvad traumer er, og hvilke symptomer man kan få, når man har oplevet voldsomme hændelser. Den kan fx bruges til at drøfte med borgeren, hvilken indvirkning eventuelle traumesymptomer har på hans/hendes hverdag. Den kan bruges til at tale om muligheder for traumebehandling, som et led i at øge borgerens trivsel og bringe ham/hende tættere på beskæftigelse.

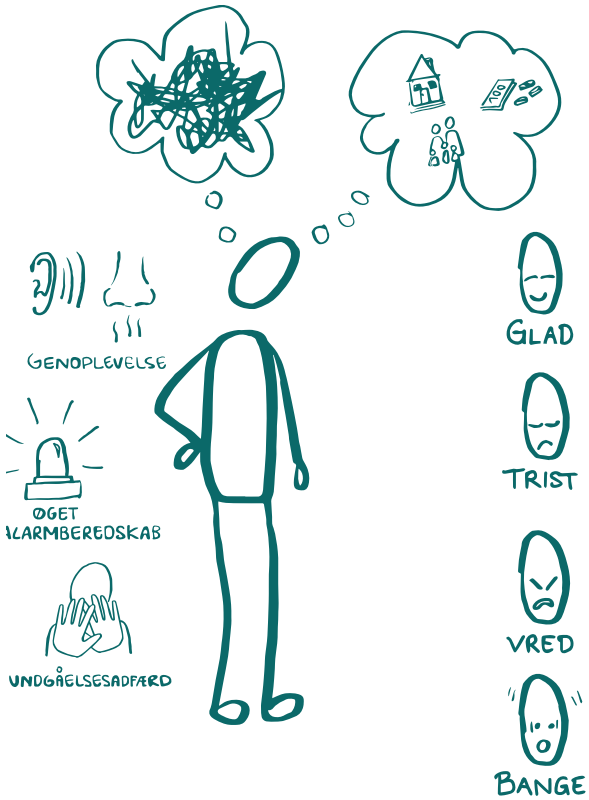
Hvornår kan du bruge "Hvad er traumer"?

- Hvis du ved eller overvejer, om borgeren har traumesymptomer
- Hvis du tænker, at borgeren skal henvises til udredning eller behandling og gerne vil forklare hvorfor.

Trinvis guide til forståelsesbro: "Hvad er traumer?"

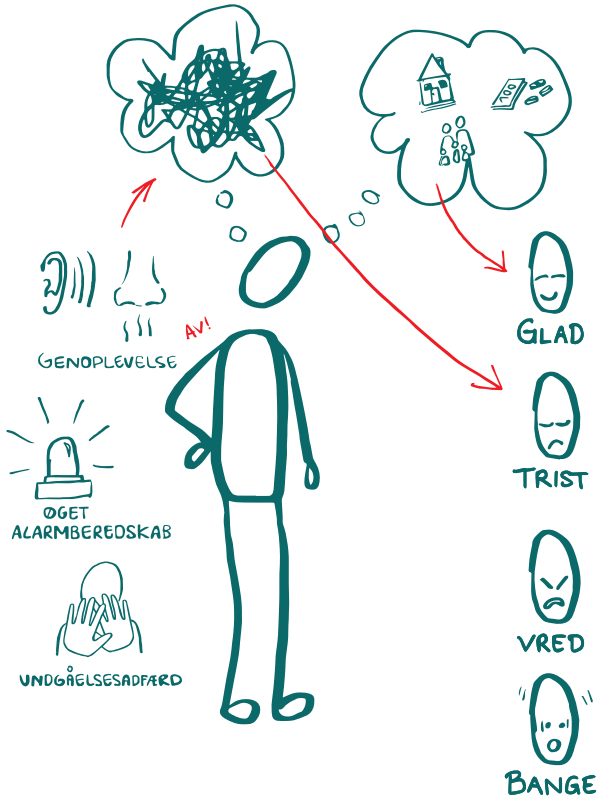
1 *Voldsomme oplevelser og stress*

(Find arket "Hvad er traumer?" på side 51). "Alle mennesker har tanker om det, der sker i deres liv eller er sket i fortiden *(peg på tankeboblerne).* Når man har haft en voldsom oplevelse, er det normalt, at den kan påvirke en bagefter, og at man tænker tilbage på oplevelsen *(peg undervejs på illustrationerne i tankeboblerne).* Det kan være en oplevelse, man har haft for flere år siden, der vender tilbage til en på grund af ens situation lige nu. Det kan også være, at det ikke er én, men flere oplevelser der bygger oven på hinanden. Nogle kan tænke så meget på de voldsomme oplevelser, de har haft i fortiden, at det er svært at koncentrere sig om andre ting. Måske føler man sig utryg og måske bange, når man tænker på det, der er sket. Selvom man falder til ro bagefter, kan oplevelserne sætte sig som stress eller uro, der ikke går væk *(peg på tegningen af pæren, der lyser).* Det er det, vi kalder traumesymptomer, hvor man kan få det dårligt på forskellige måder."



2 Svære følelser

"En af de måder, oplevelserne kan påvirke, er ved at give en svære følelser *(tegn streg fra tankeboble til følelse)*, fx: Hvis der sker gode ting i familien, kan man blive glad, men hvis man tænker meget på krig i sit hjemland eller voldsomme oplevelser, kan man blive ked af det og miste lysten til nogle af de ting, man plejer at kunne lide. Det kan også være sådan, at man lettere bliver vred eller irriteret på grund af stress i kroppen" *(peg på det vrede ansigt)*.



3 Genoplevelse og undgåelsesadfærd

"Traumer kan betyde, at man i bestemte situationer, fx ved særlige lyde, dufte eller andet, genoplever det voldsomme, man engang har oplevet *(peg på tegning af duft og lyd og tegn en streg til tanken om voldsom hændelse)*. Man kan føle det som om, man er tilbage i den situation, hvor den voldsomme hændelse foregik *(peg på ordet "genoplevelse" på tegningen)*. Derfor forsøger man ofte at undgå ting og situationer, som minder en om de voldsomme oplevelser" *(peg på tegningen af undgåelsesadfærd)*.

4 Kroppen og søvn

"De svære tanker og følelser kan fylde så meget, at man har svært ved at sove, fx fordi man har mareridt, mange bekymringer eller uro i kroppen" *(peg på kroppen)*.
"Det kan også være, at man ikke oplever at være trist, men oplever smerter som hovedpine *(peg på hovedet)*, spændinger i kroppen eller manglende følelse i kroppen" *(peg imens på tegningen og skriv fx "av" ved skuldrene)*.

5 Social kontakt

"I kontakten med andre kan man opleve at reagere kraftigt på lyde og støj, fordi det kan føles overvældende, og man kan blive irriteret eller forskrækket. Det kan også betyde, at man har sværere ved at stole på mennesker og mindre lyst til at være sammen med andre".

6 Afslutning

Spørg gerne borgeren: "Kan du genkende nogle af de reaktioner hos dig selv?" og snak med borgeren om, hvilken betydning det har for hans/hendes hverdag. Brug det fx som afsæt til at fortælle borgeren om muligheder for udredning eller behandling.

Værktøj 4:
Tjek forståelsen

Hvad er "Tjek forståelsen"?

Det fjerde værktøj "Tjek forståelsen" er et simpelt, men virkningsfuldt greb til at undersøge, om borgeren forstår det samme som dig. Som tegningen viser, kan man tro, man taler om den samme tomat, men uddybende spørgsmål vil afklare, at en tomat kan tænkes på forskellige måder.

Hvornår kan du bruge "Tjek forståelsen"?

- "Tjek forståelsen" kan fx bruges, efter du har anvendt en forståelsesbro. "Tjek forståelsen" kan anvendes til at undersøge, om borgeren har forstået din vejledning.
- "Tjek forståelsen" kan også anvendes løbende i samtalen til at undersøge, om I forstår det samme ved jeres aftaler eller til at undersøge, hvordan borgeren vil løse en opgave.

Trinvis guide til "Tjek forståelsen"

Der er kun ét trin i dette værktøj. Når du tænker, I har etableret en fælles forståelse, så tjek forståelsen gennem et åbent spørgsmål, hvor der ikke kun kan svares ja eller nej. Et åbent spørgsmål sikrer nuancerne i jeres fælles forståelse. Eksempler på spørgsmål kan være:

- Vil du ikke lige beskrive for mig, hvordan du har forstået "psykisk"?
- Prøv at beskrive for mig, hvad du tænker, opgaven er?
- Prøv at forklare mig, hvordan du vil gøre det? Fx hvordan har du tænkt dig at søge job?

Det siger andre, der har brugt "Tjek forståelsen"

- Jeg bruger altid tjek forståelsen inden afslutning af samtalen eller et emne. Så spørger jeg fx, om borgeren lige vil gentage, hvad aftalen er.

Kom i gang med at bruge værktøjerne

I dette afsnit får du en række tips til, hvordan du kan komme i gang med at bruge værktøjerne. Du kan sagtens tage værktøjerne i brug i dine samtaler selv, men det vil gøre implementeringen lettere, at du aftaler at gå i gang og sparre med en gruppe kolleger, og at initiativet er understøttet af ledelsen.

Implementér et værktøj af gangen

Når du skal i gang med at bruge værktøjerne enten selv eller sammen med en gruppe kolleger, anbefaler vi, at I tager et værktøj ad gangen. Overvej hvordan du vil bringe værktøjet i spil på forhånd. Nogle foretrækker at bruge illustrationerne i guiden, og andre foretrækker at tegne selv. Afprøv værktøjet med forskellige borgere og sæt tid af til at overveje, hvad der virkede godt for dig.

Sådan gør andre

- Jeg har hængt de to veje op på væggen
- Jeg lader mig inspirere af illustrationerne, men tegner selv
- Jeg har givet borgeren og virksomheden "hvad skal afklares" med hjem.

Brug kollegial sparring

Hvis I er en gruppe af kolleger, der vil prøve værktøjerne af, kan I støtte hinanden i implementeringen. I kan øve værktøjerne med hinanden, før I bruger dem med borgerne. I kan også udveksle erfaringer om, hvordan de enkelte værktøjer fungerede, og hvordan I brugte dem. Hvis I allerede har et rum til kollegial sparring, kan I sætte tid af til dialog om de enkelte værktøjer her. Som inspiration kan I tage udgangspunkt i eksemplet på kollegial sparring ud fra Gad vide-spørgsmålene på side 11.

Sådan gør andre

- Hos os har værktøjerne været taget op ved sagssparring.

Få ledelsens opbakning

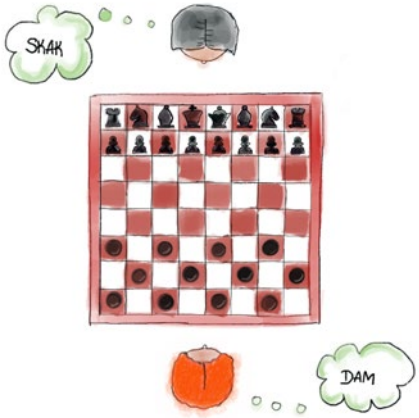
At ledelsen har taget et aktivt valg om, at I skal bruge værktøjerne i afdelingen kan understøtte et løbende fokus på værktøjerne. Ledelsen kan skabe rum og fokus ved at spørge ind til anvendelsen af værktøjerne og mere systematisk sætte dem på dagsordenen til teammøder eller sagssparring.

Sådan gør andre

- Hos os støtter ledelsen op om implementeringen i hverdagen ved at spørge ind til anvendelsen af værktøjerne.

De interkulturelle værktøjer

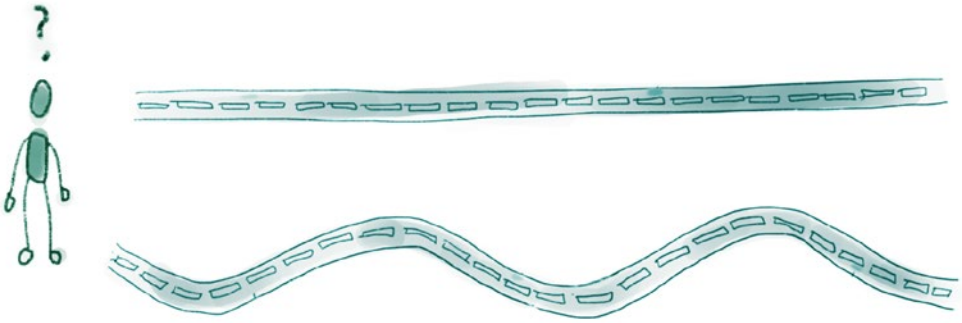
Spiller I
samme spil?

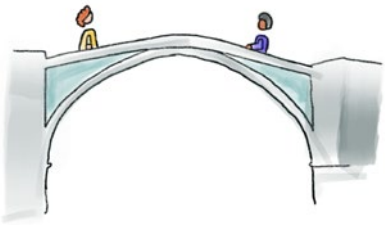


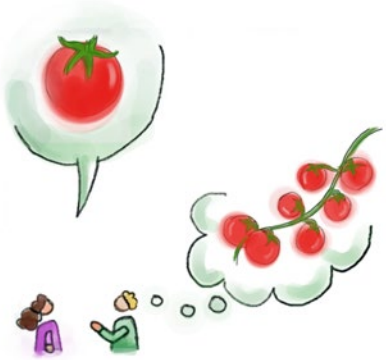
Gad vide-spørgsmål.
Vær opmærksom på
egne antagelser

Sæt ramme og retning

Værktøj 1: Jobcentret og to veje til job







Undersøg borgerens forståelse

Værktøj 2:
Spørgeguide til at få indsigt i borgerens forståelse

Tilbyd vejledning og viden

Værktøj 3:
Forståelsesbroer

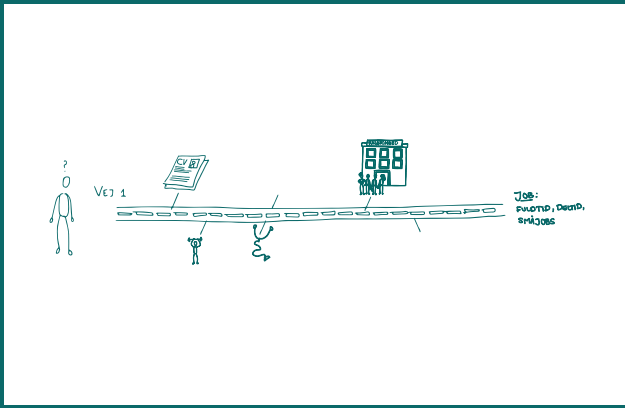
Undersøg om I har forstået det samme

Værktøj 4:
Tjek forståelsen

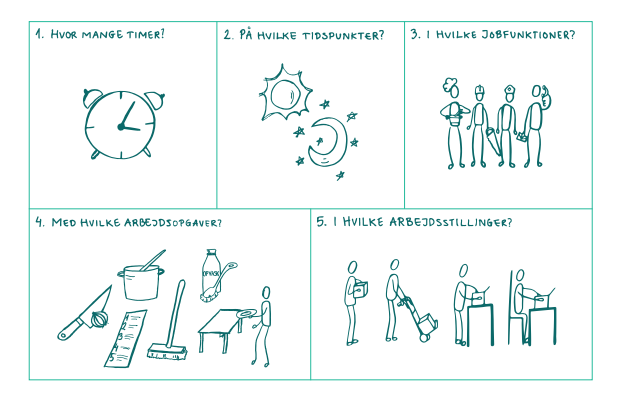
Tegningerne er grundtegninger, hvor du selv kan tilføje elementer til, der illustrerer processerne, og som passer til borgeren. Det kan både være ord og tegninger.

Download og print værktøjerne fra integrationsviden.dk

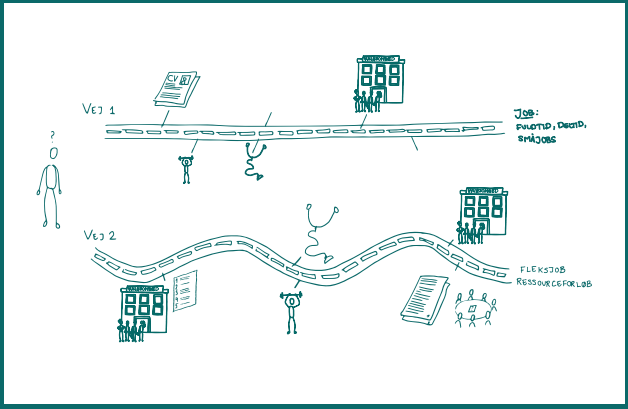
Jobcentret og to veje til job – Vej 1



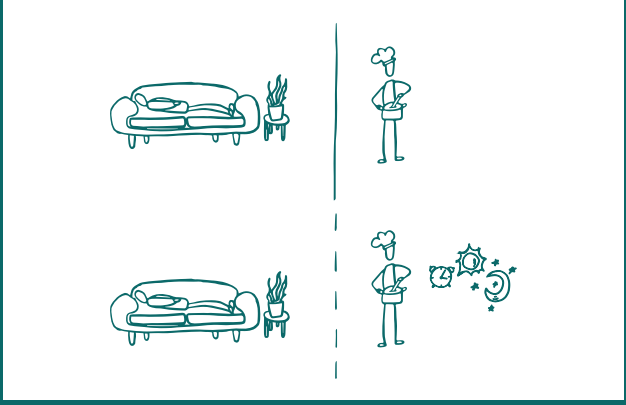
Hvad skal afklares?



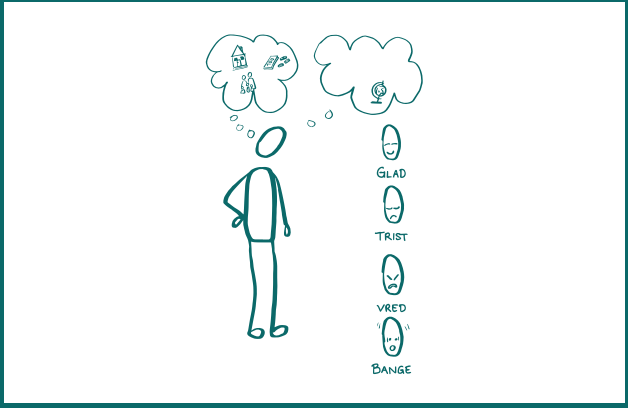
Jobcentret og to veje til job



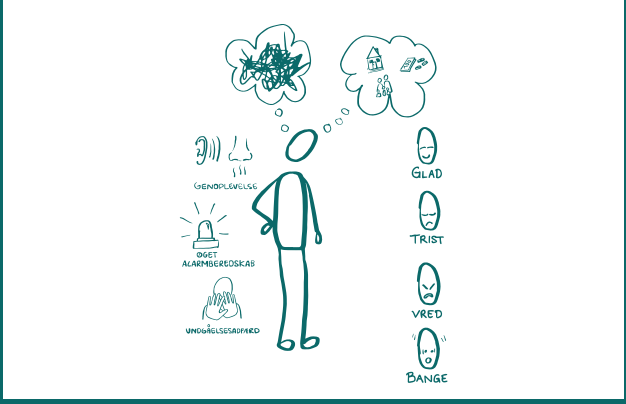
Hvordan kan man arbejde, når man er syg?



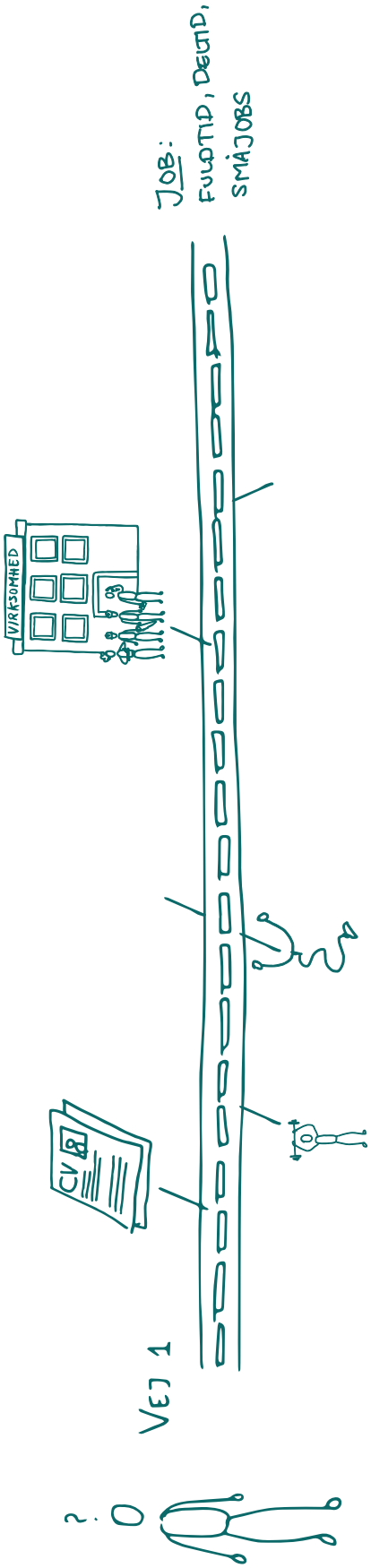
Hvad er psykisk (mistrivsel)? / Krop og psyke



Hvad er traumer?



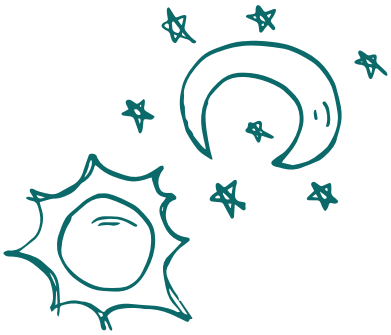
Jobcentret og to veje til job – Vej 1



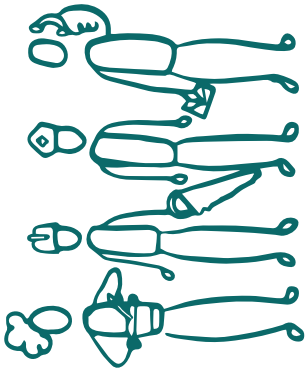
Hvad skal afklares?

1. HVOR MANGE TIMER?

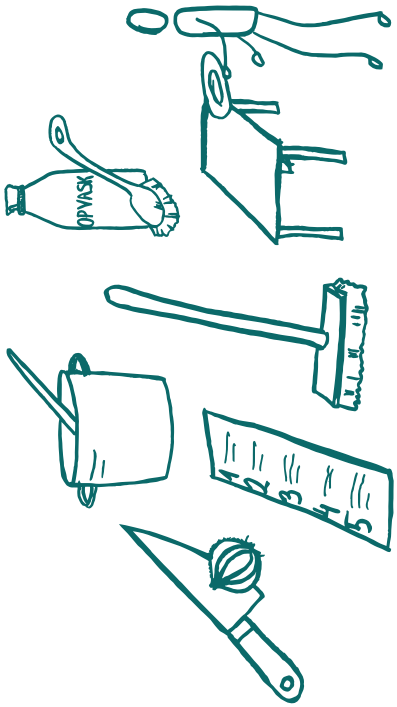
2. PÅ HVILKE TIDSPUNKTER?



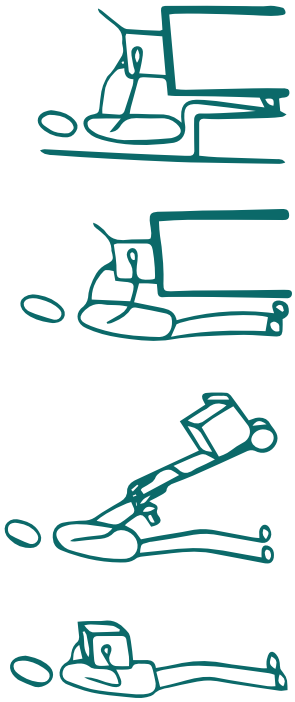
3. I HVILKE JOBFUNKTIONER?

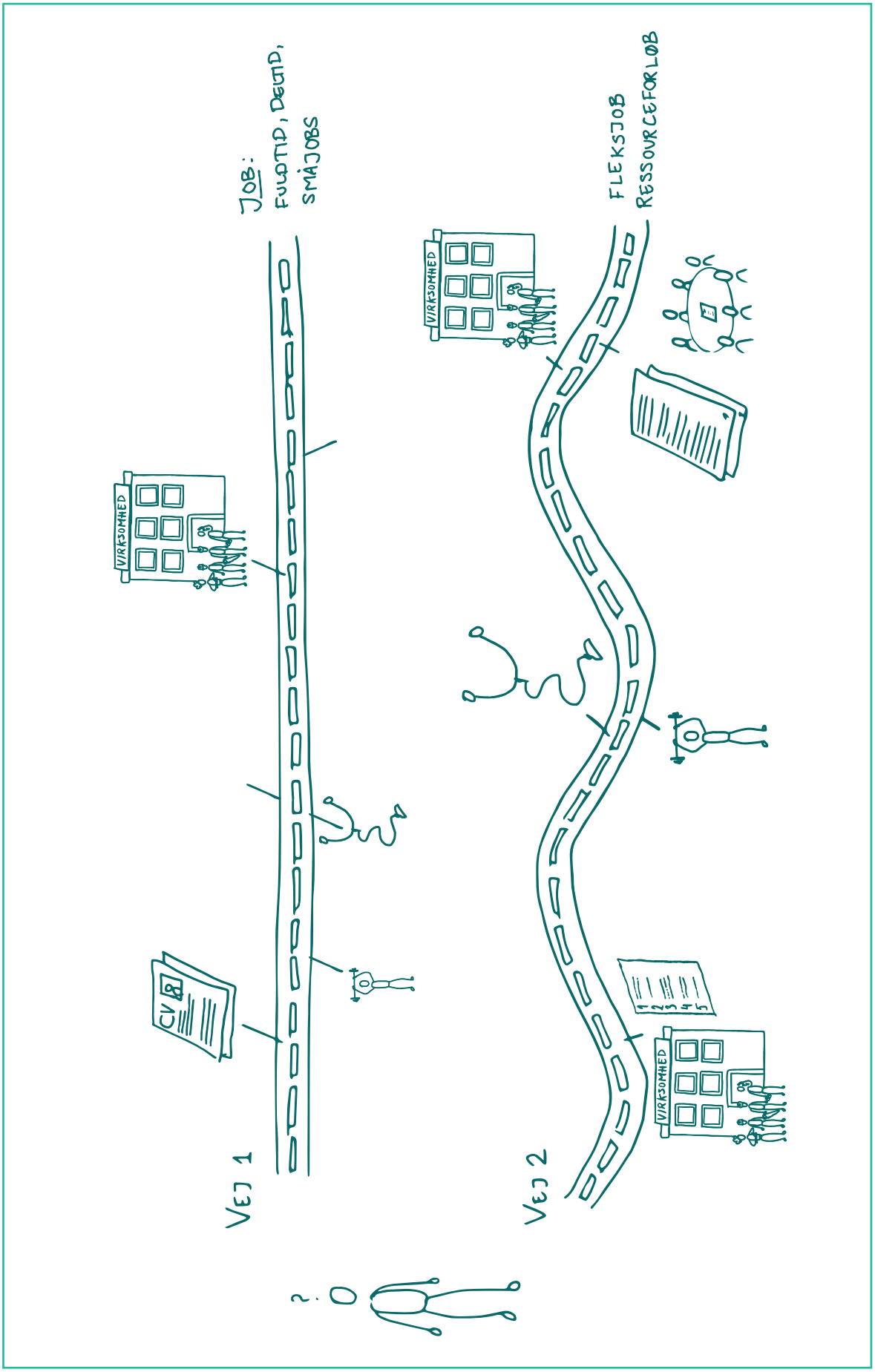


4. MED HVILKE ARBEJDSOPGAVER?

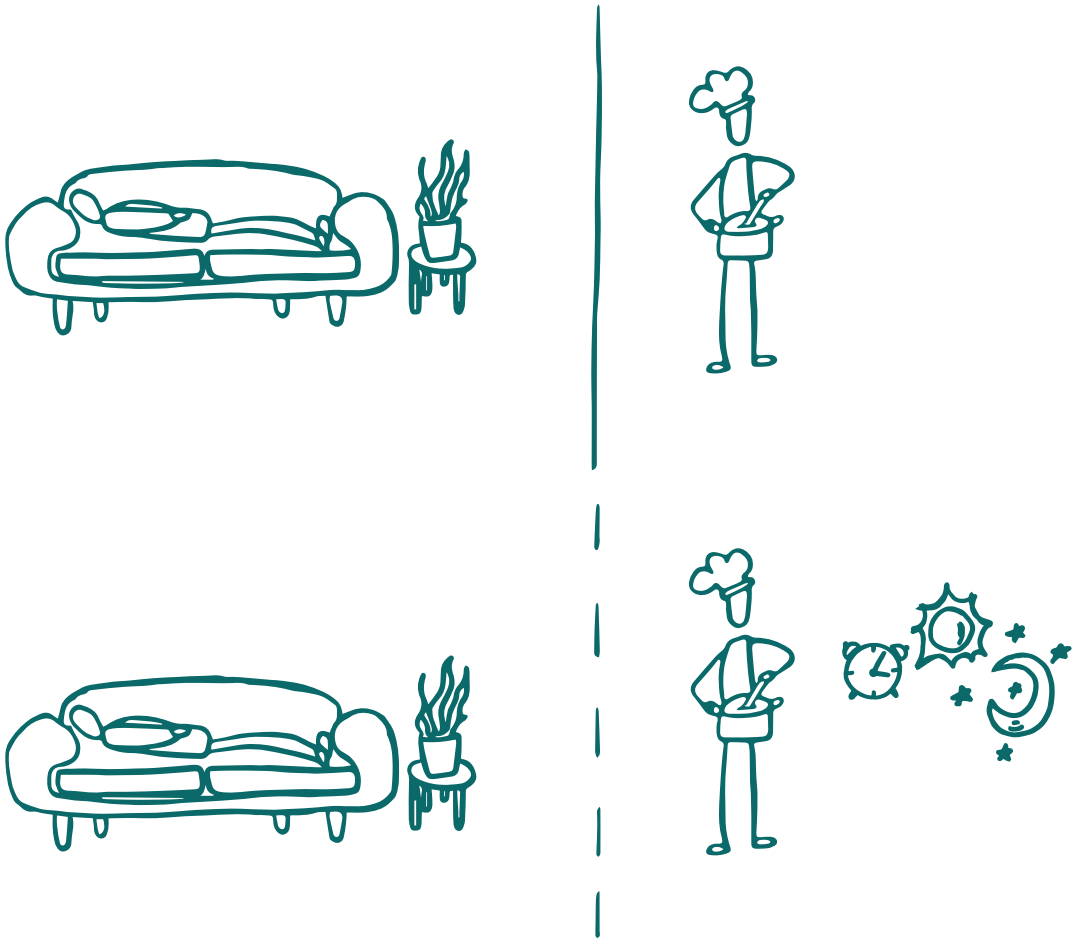


5. I HVILKE ARBEJDSSTILLINGER?

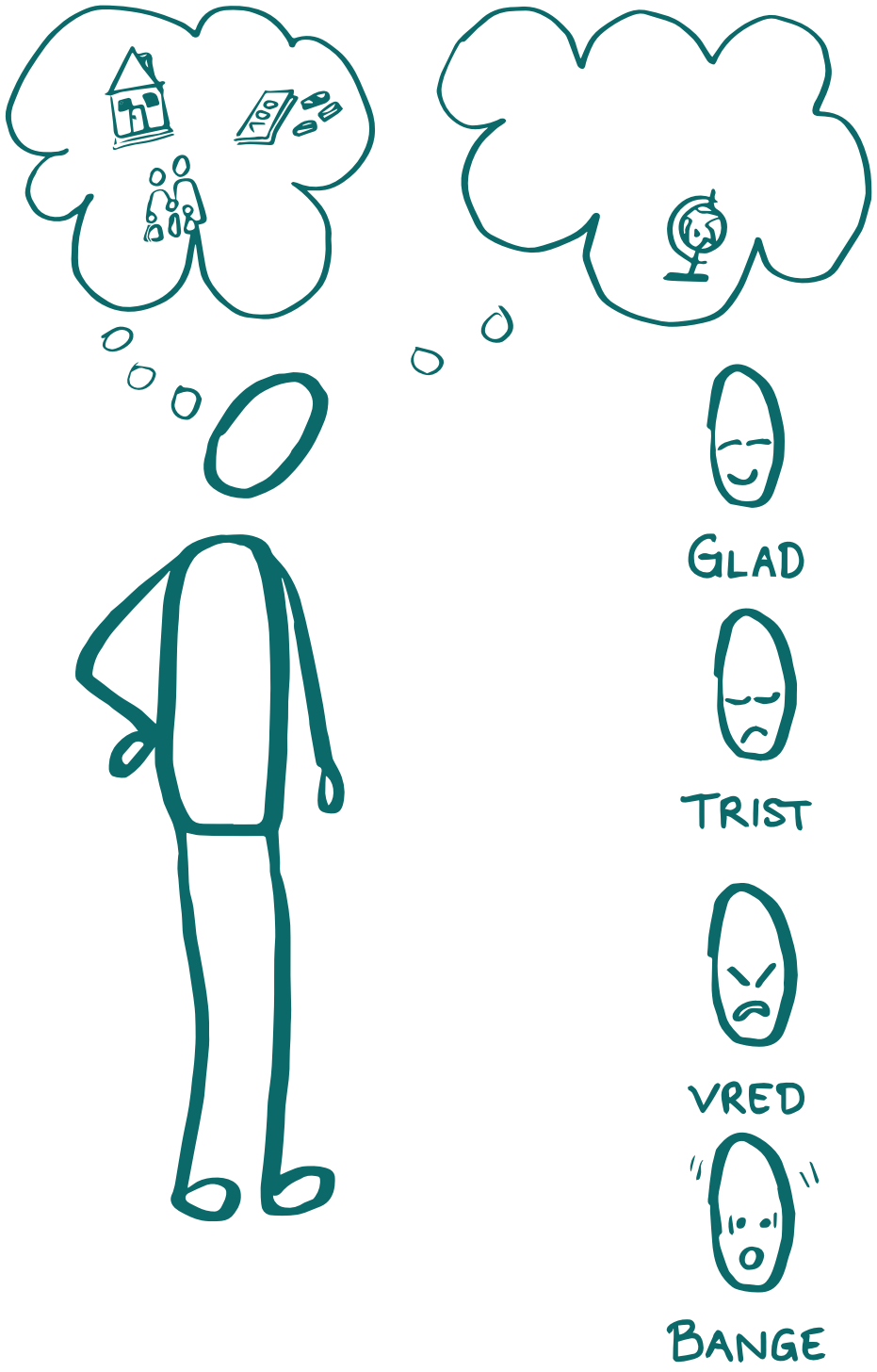
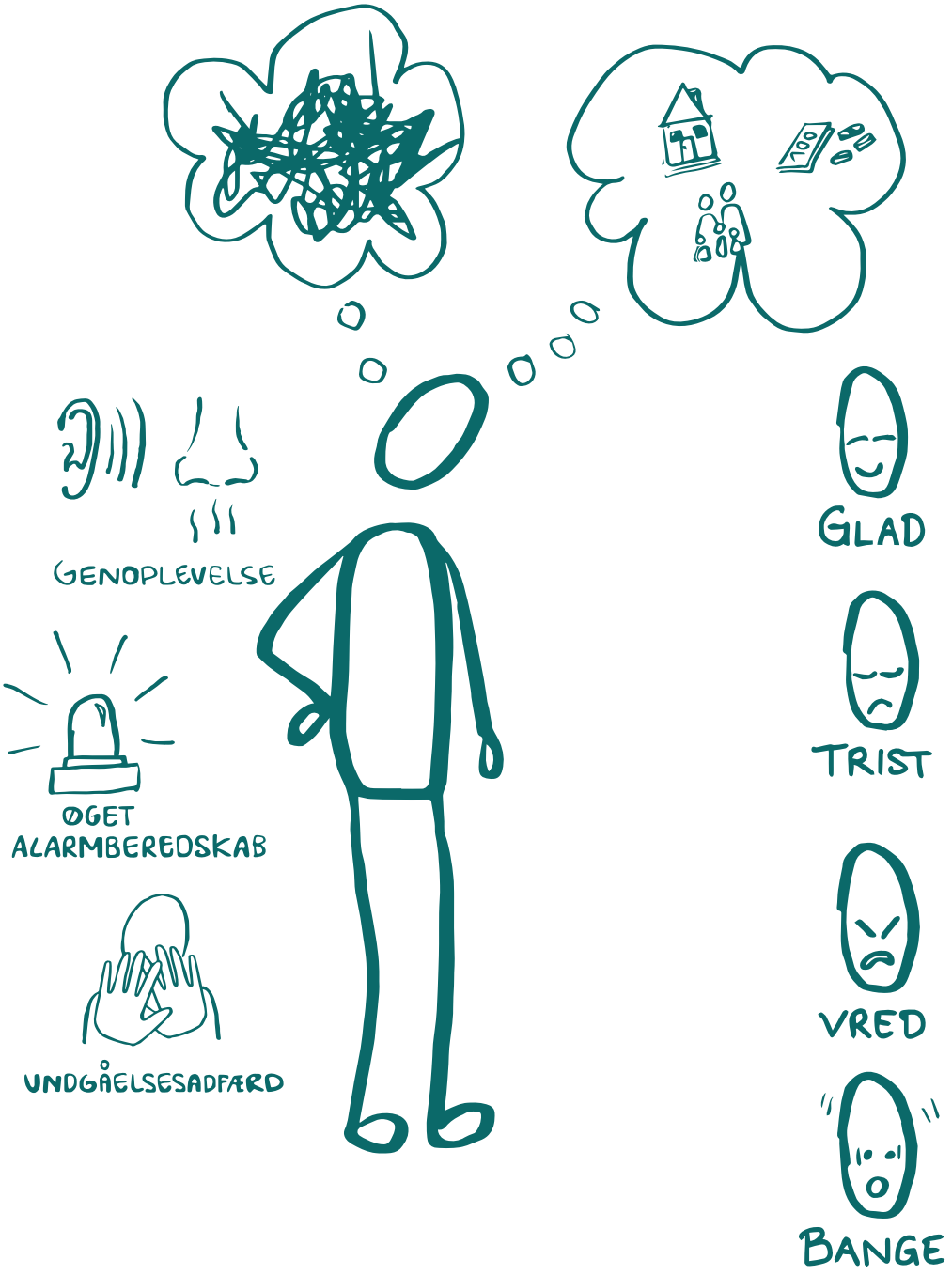



JOB:
FULDTID, DELTID,
SMÅJOBS
VIRKSOMHED
CV
VEJ 1
FLEKSJOB
RESSOURCEFORLØB
VIRKSOMHED
VIRKSOMHED
VEJ 2
?

Hvordan kan man arbejde, når man er syg?



Hvad er psykisk (mistrivsel)? / Krop og psyke



Hvad er traumer?