

# UDI



## Veileder for informasjonsarbeid i mottak

Utlendingsdirektoratet  
Norwegian Directorate  
of Immigration



# Veileder for informasjonsarbeid i mottak

**Utlendingsdirektoratet**  
Norwegian Directorate  
of Immigration

**Hausmanns gate 21**  
Pb. 8108 Dep. NO-0032 Oslo  
+47 23 35 15 00

# Innhold

<b>Innledning</b>	<b>6</b>
<b><u>1 Om informasjonsarbeidet</u></b>	<b><u>9</u></b>
<u>1.1 Formålet med informasjonsarbeidet</u>	<u>10</u>
<u>1.2 Hovedprinsipper for informasjonsarbeidet</u>	<u>10</u>
<u>1.3 To faser i asylprosessen</u>	<u>11</u>
<b><u>2 Hva er kommunikasjon?</u></b>	<b><u>13</u></b>
<u>2.1 Kommunikasjon er å dele tanker</u>	<u>14</u>
<u>2.2 Informasjon, kommunikasjon eller propaganda?</u>	<u>16</u>
<b><u>3 Samtaleteknikker</u></b>	<b><u>25</u></b>
<u>3.1 Motivational Interviewing (MI)</u>	<u>26</u>
<u>3.2 UTU</u>	<u>28</u>
<u>3.3 Aktiv lytting</u>	<u>28</u>
<b><u>4 Tilrettelegging, aktiviteter og metodikk</u></b>	<b><u>35</u></b>
<u>4.1 Rollespill</u>	<u>36</u>
<u>4.2 Rike bilder</u>	<u>38</u>
<u>4.3 Quiz</u>	<u>44</u>
<u>4.4 Besøk fra samarbeidspartnere</u>	<u>44</u>
<u>4.5 Ekskursjoner</u>	<u>45</u>
<u>4.6 Uformelle arenaer</u>	<u>45</u>
<u>4.7 Presentasjonsteknikk</u>	<u>46</u>
<b><u>5 «Det handler ikke om meg»</u></b>	<b><u>49</u></b>
<u>5.1 Intervju med Liv Brauer</u>	<u>50</u>

<b>6</b>	<b>Rolleforståelse</b>	<b>57</b>
6.1	Din rolle som informasjonsarbeider på mottak	58
6.2	Hold deg til rollen din	59
6.3	Si tydelig ifra om hva som er rollen din	60
6.4	Slik forklarer du rollen din	60
6.5	Håndtering av egne følelser	61
6.6	Strategier for å regulere følelser	62
<b>7</b>	<b>Organisering av informasjonsarbeidet</b>	<b>67</b>
7.1	Planlegging av informasjonsarbeidet	68
7.2	Møteplanen: tidspunkt, møtelengde og møtefrekvens	69
7.3	Inndeling i grupper etter språk og tema	70
7.4	Sensitive og belastende tema	71
7.5	Ulike informasjonsbehov og faseinndeling	73
<b>8</b>	<b>Gjennomføring av informasjonsmøter</b>	<b>77</b>
8.1	Innkalling til informasjonsmøter	78
8.2	Praktiske råd for gjennomføring av møtene	78
8.3	Informasjonsverktøy	83
8.4	Hvordan håndterer du spesielle utfordringer?	83
	<b>Nyttige lenker</b>	<b>84</b>
	<b>Referanser</b>	<b>86</b>

# Innledning

Veilederen som du nå holder i hånden, skal støtte deg i jobben som informasjonsarbeider. Den er skrevet både for deg som er fersk i faget og for deg som er erfaren. Den handler om hvordan du kan gjennomføre informasjonsmøter, hvordan du kan involvere og engasjere beboerne og hvordan du sikrer at beboerne forstår budskapet på tvers av språk- og kulturforskjeller.

Beboerne må forberede seg på at saken kan ha to utfall, enten retur eller opphold. Som informasjonsarbeider spiller du en viktig rolle i begge prosessene. Gjennom egen innsats og din veiledning skal beboere kunne orientere seg i en norsk hverdag. De får vite hva som forventes av dem og hva de kan forvente av omgivelsene. De får også informasjon om asylprosessen og mulige utfall av den. Beboere som er informert kan ta opplyste valg. Når beboerne selv tar en aktiv rolle i informasjonsaktivitetene, blir innholdet mer relevant og lærerikt for dem. I veilederen finner du tips om hvordan du kan mobilisere og motivere beboere til å bli interesserte bidragsytere i informasjonsmøtene.

Beboere har krav på å få informasjon som er relevant der de er i asylprosessen. Tema kan være følsomme, konfliktfylte og vanskelige å forstå. Som informasjonsarbeider er det din jobb å sørge for at informasjon når fram, også når budskapet er komplisert eller vondt. Veilederen gir råd om samtaleteknikker som skaper god kommunikasjon mellom to eller flere parter.

Du som er informasjonsarbeider, har en profesjonell rolle. Veilederen gir råd om hvordan du opptrer profesjonelt. Rollen setter forventinger og begrensninger til hvordan du kan opptre. Du må være bevisst på din rolle, hva den er og hva den ikke er. Veilederen har et helt kapittel om rolleforståelse.

Veilederen er utarbeid etter samtaler, workshops, og skriftlige og muntlige intervjuer med ansatte i mottaksapparatet og i UDI.

Vi håper at veilederen vil være til nytte og glede for deg i arbeidet ditt.

Lykke til!







# 1

## Om informasjons- arbeidet

I dette kapitlet kan du lese om tankene bak informasjonsarbeidet på mottak. Les om formålet med arbeidet og de prinsipper vi legger til grunn når vi informerer.

- 1.1 Formålet med informasjonsarbeidet
- 1.2 Hovedprinsipper for informasjonsarbeidet
- 1.3 Fasene i asylprosessen - informasjonsbehov i de ulike fasene

## 1.1 Formålet med informasjonsarbeidet

Informasjonen på mottak skal gi beboere nødvendig kunnskap for å håndtere sin nye livssituasjon. Etter gjennomført informasjonsprogram skal beboeren

- ▶ kjenne rettighetene og pliktene sine og ha et realistisk bilde av det norske samfunnet. De skal også forstå de grunnleggende verdiene samfunnet vårt bygger på
- ▶ kunne ta vare på seg selv under mottaksoppholdet
- ▶ kunne ta vare på personer de har omsorg for
- ▶ stå best mulig rustet til fremtidig bosetting dersom de får opphold
- ▶ erkjenne avslaget og forberede seg på retur dersom de får avslag

God informasjon til riktig tid er et av hovedprinsippene i informasjonsarbeidet.

## 1.2 Hovedprinsipper for informasjonsarbeidet

Mottaksbeboere har ansvar for sin egen situasjon i asylsøkerprosessen. Informasjonen vi gir må være god, tydelig og forutsigbar slik at beboerne kan ta informerte valg. Derfor har UDI seks hovedprinsipper for hvordan vi informerer personer som har søkt beskyttelse. Prinsippene er retningslinjer som forteller hva som ligger bak måten vi informerer på. De er nyttige når du planlegger, gjennomfører og evaluerer informasjonsarbeidet.

1. **Alle aktørene i asylprosessen gir lik informasjon.**
2. **Vi er tydelige på hva som gjør at noen får innvilget søknaden sin og noen får avslag.**
3. **Vi gir rom for refleksjon og dialog.**
4. **Vi gir riktig informasjon til riktig tid.**
5. **Vi gjentar viktige budskap ofte.**
6. **Vi kommuniserer på et språk søkeren forstår.**

I Norge forventer vi at informasjon fra myndighetene er konsistent. Vi forventer at det offentlige Norge gir innbyggerne lik informasjon om hvilke rettigheter og plikter de har. Det samme skal beboere på mottak kunne forvente. Derfor er det et viktig prinsipp at alle som bidrar i informasjonsarbeidet på mottak gir samme informasjon. Hvis alle instanser gir samme informasjon, unngår vi forvirring, usikkerhet og mistillit til systemet.

De seks informasjonsprinsippene er ikke uttømmende. De er veiledende, men ikke begrensende. De skal vise vei i det daglige informasjonsarbeidet.

### 1.3 To faser i asylprosessen

Asylprosessen har to faser – før og etter vedtak. De som venter på vedtak må få realistisk informasjon om hvilke utfall saken kan få. De som har fått avslag, skal ha informasjon med returfokus, og de som har fått innvilgelse skal ha informasjon med fokus på bosetting. Vær oppmerksom på at beboere vil ha noe ulikt informasjonsbehov avhengig av situasjonen de er i.

#### **Før vedtak**

Mens søknaden behandles av UDI eller UNE har alle søkere samme rett og plikt til å delta i informasjonsaktivitetene. Den første tiden på ordinært mottak vil beboeren trenge livsnødvendige opplysninger som brannvern, sikkerhet, mat, husly og helsehjelp samt praktisk orientering i nærmiljøet.

#### **Etter vedtak**

Søknaden kan få enten positivt eller negativt vedtak. Informasjonen skal tilpasses søknadens utfall, ved avslag skal fokus være på retur. Se rundskriv for mer informasjon.

#### **Refleksjonsoppgaver**

1. Hvorfor er det viktig at alle aktørene i asylprosessen gir lik informasjon?
2. Hvordan kan dere sikre at alle ansatte på mottaket gir lik informasjon?





# 2

## Hva er kommunikasjon?

Hvordan når du fram med et budskap på tvers av kultur og språkbarrierer?

Les om hvorfor dialog, aktivitet og refleksjon gir best kommunikasjon og læring.

- 2.1 Kommunikasjon er å dele tanker
- 2.2 Informasjon, kommunikasjon eller propaganda?

## 2.1 Kommunikasjon er å dele tanker

Kommunikasjon kommer av det latinske verbet *communicare*, å gjøre felles. For at noe skal være felles, må det involvere minst to parter. Vi kan altså ikke kommunisere med oss selv. Vi må kommunisere med noen. Kommunikasjon er å dele tanker. Informasjon som ingen tar imot eller forstår, er ikke kommunikasjon.

Det kan være mange grunner til at informasjon ikke når fram. Språk og kulturforskjeller på mottaket kan stå i veien. Mange beboere har dessuten bekymringer som påvirker hvordan de oppfatter informasjon. Derfor er det ikke bare viktig hva du informerer om. Hvordan du driver informasjonsarbeidet, er minst like viktig. Du skal nå frem med budskapet på en måte som gjør at beboerne klarer å ta det til seg og bruke det. Da er det ikke nok å informere. For å nå fram, må du også engasjere og mobilisere. Dialog, aktivitet og refleksjon er viktige verktøy.

### Eksempel

Tenk deg at en beboer spør etter veien til legekantoret. Du forklarer på engelsk, men beboeren forstår ikke. Du får bistand fra en språkassistent som snakker arabisk, men nei. Beboeren rister på hodet. Han forstår ikke hvor legekantoret ligger. En måte å løse utfordringen på er å engasjere beboeren. Du spør ham om å tegne et kart over området, slik han kjenner det. Du hjelper ham å tegne. Når kartet er fullstendig kan du krysse av hvor legekantoret ligger. For å være sikker på at han har forstått spør du om han kjenner til butikker i samme bygg eller i nærheten. Gjennom å engasjere til dialog har du kommunisert. Du har også undersøkt at informasjonen er forstått.

Sinnstilstanden vår påvirker hvordan vi mennesker tar til oss informasjon. Det har vi alle erfart. Tenk deg at du har bulket bilen på vei til jobben. Du er ikke skadet, men du er skjelven. Sjokket over lyden og sammenstøtet sitter i kroppen din. Når du kommer til jobben, klarer du ikke konsentrere deg. Du får ikke med deg det som blir sagt rundt deg.

Traumatiske opplevelser, sorg og savn påvirker evnen til å oppfatte og forstå informasjon. Beboere på mottak kan ha vonde tanker å stri med. Livssituasjonen er usikker. Fremtiden er usikker. Mange har forlatt familien, noen har mistet familien, noen har fått ødelagt landsbyen eller byen sin. Omgivelsene er nye og klima, språk, norske skikker og norsk mat er fremmed. De blir betraktet som fremmede. Noen ser på dem med mistenksomhet. De har dårlig råd. De har mistet statusen og livet de hadde opparbeidet seg i hjemlandet. Noen har opplevd vold, eller vært vitner til vold. Mange føler seg maktesløse. Mange beboere tenker også mye på asylsøknaden. Hvordan går det med søknaden min? Spørsmålet ligger langt fremme i bevisstheten, og kan overskygge annen informasjon.

Bare én av disse faktorene er nok til å sette et menneske ut av spill. Beboerne kan oppleve mange slike belastninger samtidig. Derfor er det viktig at vi repeterer informasjonen som vi ønsker å gi. På den måten gir vi beboerne mulighet til å lytte til informasjonen flere ganger for å forstå hva vi sier.

Godt informasjonsarbeid på mottak handler om å engasjere og mobilisere beboerne. Det handler om å nå fram med kunnskap – gjennom filtre av språk, kultur og bekymringer. I stedet for å gjøre beboerne til passive mottakere av informasjon, kan du inkludere dem som aktive deltakere i informasjonsarbeidet. Ved å engasjere og mobilisere, kan du aktivisere beboerne til å orientere seg i en ny livssituasjon. Et godt informasjonsmøte kan også være et avbrekk fra vonde tanker og en monoton tilværelse på vent. I slike situasjoner er «learning by doing» et viktig grep. Noen har sagt: «Fortell meg, og jeg lytter. Spør meg, og jeg husker. Involver meg, og jeg forstår. Det jeg ser, det tror jeg. Det jeg gjør, det lærer jeg.» →

### Eksempel

Dere snakker om demokratiet i Norge. I stedet for at du går igjennom en presentasjon om temaet, kan du engasjere beboerne til å lage informasjonen selv. Noen beboere kan forberede et innlegg om hvert sitt politiske parti, og presentere partiet for gruppen. De kan svare på spørsmål fra gruppen. I neste sesjon kan dere arrangere hemmelig valg med avlukke og valgurne og se hvilket parti som får flest stemmer. I prosessen vil du ha vekket nysgjerrighet og interesse og kanskje latter og diskusjon. En slik metode vil skape mer interesse og læring enn om du står og presenterer informasjonen alene.

## 2.2 Informasjon, kommunikasjon eller propaganda?

Som informasjonsarbeider er det viktig å være oppmerksom på forskjellen mellom informasjon, kommunikasjon og propaganda. Informasjon er å gi opplysninger. Kommunikasjon er å utveksle tanker. Propaganda er å bevisst manipulere folks følelser for å fremme bestemte handlingsmønstre. I temaer som berører kulturforskjeller, er det fort gjort å utilsiktet drive propaganda for norske verdier.

Det er helt i orden å mene at norske verdier er best, men i rollen som informasjonsarbeider skal du få beboerne til å ta til seg kunnskap uten å støte den fra seg. En person som føler seg utsatt for påvirkning eller propaganda, kan reagere med å ta avstand fra informasjonen istedenfor å ta den til seg. Da blir informasjonsarbeidet tungt. Når du snakker om norske verdier, må du være bevisst på at det du sier ikke skal fremstå som propaganda. Du bør ikke fremstå moraliserende, nedlatende eller stigmatiserende. Informasjon handler ikke om å overbevise den andre om at han tar feil, men om å engasjere og få den andre til å reflektere over det du sier, eller spør om. Mye informasjon er fakta - for eksempel at det ikke er lov til å slå kvinner i Norge. I slike tilfeller handler informasjonsarbeidet om å nå frem til mottakeren slik at de forstår det du sier.



**Tenk igjennom hvordan gruppen kan reagere.** Et eksempel er at du skal snakke om vold i nære relasjoner. Hvis du sier til gruppen: «Det er ikke bra å slå barna sine. Barn som blir slått, kan utvikle psykiske problemer, derfor gjør vi ikke det i Norge», så vil du kunne utløse reaksjoner. Noen kan tenke: «Hvorfor forteller hun meg dette, tror hun virkelig at jeg slår barna mine? Hva er det hun egentlig tror om meg?» En annen reaksjon kan være: «Hvordan jeg oppdrar barna mine er en privatsak. Hun har ingen rett til å blande seg», eller Det er rasistisk å antyde at jeg slår barna mine», eller «Hvordan kan hun antyde at barna mine har psykiske problemer?».

**En balansegang å bruke deg selv som eksempel.** Det kan være fristende å bruke deg selv som eksempel for å forklare hvilken adferd som er akseptabel i Norge. For eksempel «Jeg er skilt» eller «Jeg gir ofte kjæresten min et kyss når vi sitter på bussen». Det kan være nyttig for å understreke at noe er alminnelig. Samtidig kan du bli oppfattet som belærende eller argumenterende hvis du bruker deg selv som eksempel. Du risikerer å legge en demper på motforestillingene og diskusjonen.

**Ta utgangspunkt i nøytrale fakta og inviter til samtale.** Ofte er det bedre å ta utgangspunkt i nøytral faktainformasjon når du skal ta opp sensitive tema. I stedet for å si «det er ikke bra å slå barn», kan du si «det er ikke lov å slå barn i Norge». Da vil du i mindre grad framprovosere motstand enn om du kommer med din egen mening. Norske verdier kommer til uttrykk i norske lover, norsk historie og norske tradisjoner. Norske lover setter rammer som alle i Norge må forholde seg til, uansett hvem de er. At lover er ulike fra land til land, er også et nøytralt faktum, uansett hva vi mener om det. I Norge er det straffbart å slå egne barn. Hvis du slår barn i Norge, vil det få konsekvenser i forhold til politi, barnevern og rettigheter til egne barn. Det er fakta. I mange andre land er det ikke slik. Fordi lover ikke er de samme i alle land, er det nødvendig å vite om det norske lovverket for alle som kommer til Norge. Når du har etablert en klar felles forståelse for hvordan virkeligheten ser ut, kan du gå over til å diskutere bakgrunnen for loven. Hva tenker dere om denne loven? Hva kan være grunnen til at den er som den er? Når du innleder til diskusjon, går du over fra å informere til å kommunisere. →





Hvis samtalen fører til refleksjon rundt kulturelle forskjeller og ny erkjennelse for den du snakker med, vil du ha påvirket den andre uten å drive propaganda.

**Engasjer beboerne til å finne informasjon og innlede tema.** Et godt alternativ til nøytrale fakta er å engasjere beboerne til å innlede om ulike temaer, gjerne sett fra flere sider. Du kan be en eller flere beboere finne og forberede informasjon om for eksempel barns rettigheter i Norge og presentere informasjonen for gruppen. En annen kan presentere informasjon om barns rettigheter i sitt eget hjemland. Etterpå kan du lede en diskusjon for å få frem tanker og innspill fra gruppen. Du kan avslutte med å oppsummere faktainformasjon om barns rettigheter i Norge. Jo mer beboerne er med å ta ansvar for informasjonsopplegget, jo bedre er det. Involvering og praksis gir læring. Dette er «learning by doing» i praksis.

**Når du leder en diskusjon.** Hvordan leder du en diskusjon slik at den blir engasjerende og nyttig? Når du styrer en diskusjon bør du ha en plan for hvilke temaer du ønsker at gruppen skal diskutere. Du kan forberede tre, fire spørsmål som berører ulike sider av temaet. Spørsmålene kan gjerne begynne med frasene «Hva tenker dere om [...]» «Hva kan være grunnen til at [...]» «Hva vet dere om [...]» «Hvordan er dette i hjemlandet ditt?»

Når du tilrettelegger for diskusjon, trenger du ikke å gi dine egne vurderinger til det som blir sagt. Vær gjerne tilbakeholden med å fortelle om dine egne meninger og oppfatninger. Hvis du blir sterkt engasjert, kan de andre kvie seg for å si det de mener. De kan føle at deres innspill er overflødige, eller de blir redde for å dumme seg ut eller støte deg. Istedenfor å argumentere for dine standpunkter, kan du stille spørsmål. Still gjerne spørsmål direkte til personer, slik at flest mulig deltar i samtalen. Når en person kommer med et innspill, kan du be gruppen kommentere innspillet. Hvis diskusjonen utarter seg til konflikt, minn om at det er lov å være uenig og at vi må være høflige mot hverandre selv om vi er uenige. Dersom diskusjonen eskalerer og noen angriper deg for ditt synspunkt, be om motsatte synspunkter fra noen andre i rommet, istedenfor å

argumentere selv.

Hvis det tilspisser seg, avslutt diskusjonen. Når dere har snakket om et tema, kan du oppsummere til slutt med det som er fakta. Tenk på deg selv som dirigent i orkesteret, ikke som førstefiolin. (Du finner flere råd om å stille spørsmål under kapitlet om MI.)

**Bruk dilemmaer for å skape refleksjon og diskusjon.** Beskriv en situasjon der vi må foreta et valg mellom to vanskelige alternativer. Dilemmaer er nyttige utgangspunkt for diskusjon fordi de ikke har noen åpenbar løsning. Presenter et dilemma, og oppfordre beboerne til å diskutere i noen minutter seg i mellom to og to, eller fire og fire før dere diskuterer i plenum. Gruppene kan fortelle hva de snakket om.

**Skap relevans gjennom aktuelle hendelser – og bruk empati når du legger fram saken.** For å gjøre informasjonen relevant og interessant kan du bruke aktuelle hendelser. La oss si du vil ta opp temaet «kvinnesyn». Nyttårsaftnen 2015 ble flere hundre kvinner i Köln antastet av menn med nordafrikansk utseende. På et informasjonsmøte ønsker du å bruke hendelsen som utgangspunkt for diskusjon om kvinnesyn. Du vet at saken vekker sterke følelser hos beboerne på mottaket. Før du løfter fram saken, bør du tenke gjennom hvordan saken påvirker beboerne. Vil hendelsen føre til mer skepsis overfor asylsøkere i nærmiljøet? Spør beboerne hvordan de opplever saken. «Har dere hørt om hendelsen? Hva tenker dere om den?». Gi dem anledning til å ta avstand fra hendelsen før du gjør det. Ta utgangspunkt i deres opplevelse av situasjonen. Du får tillit og gehør ved å vise empati.

**Bruk bilder til å utløse diskusjon og refleksjon.** Å vise bilder kan være effektivt for å skape interesse og sette i gang samtaler. Vis foto av situasjoner som beboerne vil oppleve i Norge. Et bilde av et homofilt par eller av en kvinne i kort skjørt kan sette i gang en samtale om likestilling og diskriminering. Et ungt par som kysser hverandre på gaten likeså. Bilder fra aktuelle hendelser skaper oppmerksomhet. Det handler om å appellere til flere sanser for å skape læring. →

**Informere i forkant av hendelser.** God informasjon til riktig tid handler ikke minst om å gi informasjon i forkant av hendelser. Hvis du er bevisst på hva beboeren trenger av informasjon i spesielle situasjoner, kan du forhindre unødvendige problemer. Uønskede hendelser kan oppstå hvis informasjonen kommer for sent. Motivér beboerne til å tenke fremover på sin situasjon og til å reflektere over hva de trenger kunnskap om. Bruk gjerne samtaleformen MI. Du kan lese mer om metoden i neste kapittel.

### Eksempel

En gravid kvinne som skal føde mens hun bor på mottak, vil motta en engangsstønad på 45 000 kroner for fødsel fra NAV. Derfor blir hun trukket tilsvarende i basisytelsene fra UDI. Kvinnen vet ikke at hun vil bli trukket i basis, muligens grunnet for dårlig informasjon. Dermed har det oppstått en uheldig situasjon. Hun har brukt opp fødselsstønaden på barnevogn og babyutstyr, til tross for at hun kunne ha lånt alt dette på mottaket. Nå må hun kanskje selge babyutstyret for å ha nok til å forsørge seg og barnet. Slike uheldige situasjoner kan vi unngå ved å gi god og tilpasset informasjon i forkant.

### **Refleksjonsoppgaver**

1. Hvordan sikrer du at du gir god informasjon i forkant av hendelser?
2. Tenk deg noen uheldige hendelser som du kan avverge ved å gi riktig informasjon til riktig tid. Diskutér gjerne med de andre ansatte.





# 3

## Samtaleteknikker

En god veileder og samtalepartner er en god lytter. Les om hvordan du kan bruke aktiv lytting for å sikre god kommunikasjon, for å både forstå og bli forstått.

3.1 Motivational interviewing (MI)

3.2 UTU

3.3 Aktiv lytting



### 3.1 Motivational Interviewing (MI)

Samtaler på mottak kan noen ganger handle om temaer som er føleleseladet. Språk og kultur kan være utfordrende. I UDI anbefaler vi samtaleteknikker basert på Motivational Interviewing, eller MI.

Motivational Interviewing er en empatisk samtaleform som forutsetter at du er flink til å lytte. I samtalen må du vise aksept og ekte engasjement for den andre. Hovedoppgaven din er å få beboeren selv til å argumentere for hva som er bra med en endring. Dersom du fremfører argumentene, kan det skape protest. Ved å stille spørsmål istedenfor å gi råd, får du muligheten til å utforske beboerens perspektiv. Du kan hente frem og forsterke hans eller hennes motivasjon og lytte til usikkerheten. Slik refleksjon kan hjelpe beboeren å fatte beslutninger og få tiltro til egen mestringsevne.

Metoden sikrer at informasjonen ikke bare er gitt, men at den også blir forstått. Samtaleformen lar beboeren i større grad bli sett og respektert. Måten vi snakker på i MI, gir en profesjonell samtale med et klient-/brukerperspektiv. Opprinnelig er MI en samtale- og terapiteknikk utviklet av blant annet William R. Miller og Stephen Rollnick på 80-tallet.

**Med MI prøver informasjonsarbeideren å**

- ▶ etablere tillit til den man snakker med gjennom aktiv lytting, åpne spørsmål og respekt
- ▶ være bevisst på sin egen rolle i samtalen. Hvordan reagerer jeg med ord og ansiktsuttrykk, og hvilken påvirkning kan dette ha på utfallet av samtalen?
- ▶ være empatisk, og uttrykke empati. Gjenkjenne den andres følelser. En ektefølt setning som «jeg ser at dette berører deg sterkt» betyr mye

Verktøyene vi presenterer i dette kapittelet, er ment som støtte og inspirasjon. Har du jobbet lenge i mottak, vet du mye om hva som fungerer for deg. Du har kanskje erfart at en metode virker bra med én gruppe og mindre bra med en annen?

### Eksempel på MI

Slik kan du vise empati og samtidig opptre med tydelig rolle og et tydelig budskap i en retursamtale.

En UDI-ansatt som jobber med MI forteller: Jeg har mange retursamtaler. Det er mye fortvilelse og sorg – men lite konflikt. Jeg opplever at MI er en veldig konflikt-dempende måte å snakke på. Personer med avslag er ofte folk som har følt seg oversett og overkjørt i flere år. De får bare avslag og føler seg misforstått. Hvis du som mottaksansatt bare fortsetter å si «saken din er avgjort», «du skal ut», så skaper det en annen stemning enn å la vedkommende snakke ut. Du kan spørre «Hva har vært gjort i saken din?»

Vi kan bli enige om at saken er grundig behandlet, selv om vi er uenige om utfallet i saken. «Ja, du synes det er urettferdig og at vedtaket er feil, samtidig som du ser at den har vært grundig behandlet.» Det gir bedre forståelse og mindre konflikt å anerkjenne folks følelser. Det er mye av det vi bruker tid på i MI. Vi skjønner at det oppleves som urettferdig. Vi skjønner aggresjonen og fortvilelsen til den andre. Samtidig er vedtaket som det er.

## 3.2 UTU

Denne metoden er nært linket til Motivational Interviewing (MI) og handler om å sjekke forståelse og gi informasjon. Den kan brukes både en-til-en, og i mindre og større grupper. UTU står for å UTLØSE det klienten vet, TILFØRE kunnskap til klienten og UTLØSE reaksjoner, tanker og spørsmål.

### Eksempel på UTU

**Utløse:** «Nå skal vi snakke om tuberkulose-prøve. Hva vet du om tuberkulose?». Den andre kommer på banen og forteller hva han eller hun vet.

**Tilføre:** Deretter går du videre og spør: «Er det greit om jeg forteller litt om programmet – og hva som skjer når man er syk?».

**Utløse:** Når du har forklart lytter du igjen: «Hva tenker du om det?»

Ved å bruke denne metoden aktiverer du dem du snakker med. Det er en effektiv måte å sikre forståelse på. Du gir og får tydelighet.

## 3.3 Aktiv lytting

Dialog krever at du forstår hva motparten sier. Aktiv lytting er en pedagogisk metode der du viser hvordan du forstår mottakeren og undersøker hvordan budskapet ditt blir oppfattet. Du kan bruke aktiv lytting i en-til-en samtaler, gruppesamtaler og i informasjonsmøter med flere deltakere.

Første steg i aktiv lytting er å be mottakeren fortelle deg hvordan de forstår informasjonen de har fått. Du kan bruke spørsmålsteknikker som parafrasering, åpne spørsmål og nøkkelord.

### Parafrasering

Når du parafraserer prøver du å gjengi det mottakeren sa med dine egne ord. En parafrasering begynner ofte med formuleringer som:

- ▶ «Du mener altså at [...]»
- ▶ «Forstår jeg deg riktig om jeg sier [...]»
- ▶ «Har jeg tolket deg rett når du sier [...]»
- ▶ «[...] er det riktig oppfattet?»
- ▶ «[...] er det en riktig beskrivelse?»

I gjengivelsen din bør du forsøke å sette deg inn i, forstå og tolke meningen i det som er sagt. Det fører gjerne til at mottakeren fortsetter å snakke og blir motivert til å konkretisere sine formuleringer eller argumenter. På denne måten vil også mottakeren kunne få bedre innsikt i sin egen forståelse og utfordringer. En slik gjengivelse viser også at du lytter oppmerksomt og er tilstede for mottakeren.

En vellykket parafrasering vil bli akseptert som en korrekt gjengivelse av essensen i det som blir sagt og stimulere til videre tenkning. Du kan velge å parafrasere ved å stoppe mottakeren underveis hvis du trenger en klargjøring, eller du kan oppsummere helheten til slutt.

- ▶ «Et øyeblikk, før du fortsetter, har jeg forstått deg rett når du sier at [...]»

### Aktiv lytting

I aktiv lytting er spørsmålet det viktigste verktøyet for å styre samtalen og finne ut hva den andre forstår og tenker. I aktiv lytting stiller du åpne spørsmål. Åpne spørsmål har ingen fasit. «Ja» eller «nei» er heller ikke fullgode svar. Et åpent spørsmål inviterer den andre til å fortelle om sine tanker, sine utfordringer og sin forståelse av tema. →

**Når du stiller åpne spørsmål, kan du gjøre det på følgende måte:**

- ▶ «Kan du utdype/forklare meg»,
- ▶ «Du sa [...] kan du fortelle mer om det?»
- ▶ «Jeg forsto deg ikke riktig da du beskrev [...], kan du gjenta det?»
- ▶ «Hvilke fordeler og hvilke ulemper [...]?»

Beboere opplever avmakt på mottak. Da er det fint med en samtale-teknikk som fremhever at de kan ta valg, at de blir sett, at de får ansvar og verdighet. Ikke at de bare skal være ofre. De kan ta grep om endring i livet sitt. Vi kan tenke oss en samtale med en som sliter med overvekt. Målet er at personen skal få bedre helse. En innfallsvinkel er å si hva den andre bør gjøre, som «du kan jo trene litt» eller «men litt tid har du jo?». Eller vi kan velge en inngang som gir personen mer eierskap til sin egen situasjon. Vi kan for eksempel spørre: «Hva tenker du om din egen helse?». Den andre vil kanskje oppfatte vekten sin som en utfordring. Da kan vi stille spørsmål som «er det noen muligheter for å gjøre noe med det tror du?».

Ved å stille spørsmål i stedet for å gi råd, kan du oppleve mindre motstand og unngå at dere krangler og argumenterer. Du kan unngå konflikt ved å adressere temaet på en lite konfronterende måte.

**Eksempel****Ved å stille spørsmål kan du finne ut hva som er relevant informasjon.**

En beboer med avslag vil ikke returnere. Ved å stille ham spørsmål i retursamtalen, finner du ut at flere familier har slått seg sammen for å sende ham til Vesten. Hele slekten har satset på at han får opphold. Og så klarer han det ikke. Han får beskjed om å returnere til hjemlandet. Ved å stille spørsmål får du vite at han heller vil la politiet komme og hente ham, slik at familien hans kan se at han ble tvangsutsendt. Når du forstår motivasjonen hans, kan du bedre veilede ham.

Du kan fortelle at han vil tape penger på å bli tvangsutsendt fremfor å returnere frivillig. Du kan snakke med ham om hvordan han kan forklare det til familien sin.

Når beboeren får relevant informasjon, kan han selv ta valg og trekke konklusjoner.

## Nøkkelord

En enklere måte å stille åpne spørsmål på, er gjentakelse av nøkkelord. Du gjengir da utvalgte nøkkelord ut ifra det mottakeren har sagt. Det kan være det siste ordet som blir sagt eller et annet spesielt interessant ord. Du kan blant annet bruke et nøkkelord på denne måten:

- ▶ «Du nevnte ordet [...], hva legger du i det?».

Dersom for eksempel en beboer sier «Jeg forstår ikke hva som er greit og ikke greit for kvinner i Norge». Det interessante her kan være å høre mer om kvinners situasjon der de kommer fra. En måte du da kan prøve å få beboeren til å fortelle mer er;

- ▶ «Du nevnte uttrykket «ikke greit», hva legger du i det?».



### **Refleksjonsoppgave**

1. I hvilke situasjoner føler beboere avmakt når de bor i mottak?



# 4

## Tilrettelegging, aktiviteter og metodikk

Et informasjonsmøte kan være så mye mer enn en forelesning. Her finner du eksempler på hvordan du kan engasjere beboerne til å delta aktivt i møtene.

4.1 Rollespill

4.2 Rike bilder

4.3 Quiz

4.4 Besøk fra samarbeidspartnere

4.5 Ekskursjoner

4.6 Uformelle arenaer

4.7 Presentasjonsteknikk

## 4.1 Rollespill

Rollespill er en fin måte å starte et nytt tema. Rollespill kan være en god metode for å øve på en sosial situasjon eller forstå en annen persons situasjon. Rollespill kan samle fokus, sette i gang følelser hos deltakerne og gi alle i gruppen et felles utgangspunkt for samtalen etterpå. Et rollespill illustrerer en situasjon, og er et utgangspunkt for en diskusjon. Dere kan eksperimentere i spillet for å løse problematiske situasjoner.

I rollespillet er vi ikke opptatt av deltakernes «skuespillerprestasjoner», men av hvilke løsninger de velger og hva de kommuniserer underveis. Du kan bruke rollespill til nesten alle tema. For å bli fortrolig med metoden, start med enkle, ufarlige tema som å snakke med naboen, gå til legen eller snakke med foreldre om å ta kontakt med skolen. Ha korte rollespill til å begynne med. Enkle øvelser for to personer kan være at den ene bestiller time hos tannlegen, svarer skolen når de ringer og forteller at barnet er sykt, eller ringer naboen og spørre om hva de kan bidra med på en dugnad. Språket kan gjøre det vanskelig. De bør få bruke morsmål i rollespillet.

### Eksempel 1

**Målet er å ta opp hverdagslige situasjoner.**

En annen bruk av rollespill er å øve på skikk og bruk og konkrete hverdagslige situasjoner.

En beboer som bor i hus er usikker på om han kan banke på hos naboen og introdusere seg som ny nabo. Dere kan øve på situasjonen gjennom rollespill.

En annen beboer som bor i hus har fått beskjed fra mottaket om at en nabo har klaget på måten han setter ut søppelet på. Beboeren lurer på om det er greit å ringe på hos naboen for å be om råd. Også dette kan man øve på med rollespill.

## Eksempel 2

**Målet her er å lære å snakke åpent sammen om ubehagelige ting.**

En person (A) blir sendt ut av rommet. En annen person (B) får beskjed om å være sur, fordi A ikke har betalt tilbake 100 kroner som han lånte for over en måned siden. A som skylder penger får beskjed om å komme inn glad og fornøyd og invitere B på kino. B skal ikke si hva som er problemet med en gang, men han skal være sur. Skuespillet kan vare i 3-4 minutter. Oppgaven kan skape munter stemning. I samtalen etterpå kan dette være noen aktuelle spørsmål å starte med: Hvordan ble beboernes rolle oppfattet av resten av gruppen? Hvordan var det for beboerne å ha den rollen? Hva tenkte de underveis? Hva tenkte resten av gruppen når beboer B gjorde som han gjorde? Dette er en metode ikke alle er komfortable med å bruke. Det gjelder både deg som mottaksansatt og deltakerne. Det kan være lurt å prøve seg frem i litt mindre grupper (3-10 personer) før du eventuelt prøver det på en større arena. Det er verdt å merke seg at i rollespill kan forskjeller mellom folk komme tydeligere frem. Derfor er det viktig at du som leder seansen følger med på om temperaturen blir for høy og avslutter rollespillet i tide om nødvendig.

## Eksempel 3

**Målet er å få beboerne til å lære seg å uttale adressen sin på tydelig og korrekt norsk. Det er viktig å kunne hvis de for eksempel må ringe etter nødhjelp.**

En beboer spiller en person som er akutt syk. Han ringer etter ambulanse. Du kan spille rollen som ambulansesentral. →

### Eksempel 3

**Ambulansesentral:** «Hvor ringer du fra?»

**Beboer uttaler Skien feil:** «Jeg ringer fra Sjenn.»

**Ambulansesentral:** «Fra Sjenn? Hvor er det?  
Hvor ringer du fra?»

Gjenta feil uttale og si at du ikke forstår.

Ikke send ambulansen før vedkommende uttaler sted, gatenavn og nummer på tydelig og korrekt norsk.  
La mange få prøve seg.

## 4.2 Rike bilder

Rike bilder er en metode der gruppen lager en tegning sammen for å utdype en problemstilling og finne løsninger. Slik kan beboerne selv definere utfordringer og være med på å finne løsninger. Metoden fungerer spesielt godt på tvers av språklige utfordringer, og kan brukes av personer som ikke kan skrive eller lese. Et rikt bilde tegnes sammen med en gruppe deltakere for eksempel i en undervisnings- og intervjusituasjon eller i en gruppesamtale med et avgrenset tema. Metoden har til hensikt å sikre at budskapet blir forstått.

Metoden kan oppleves som noe uvant og krevende første gangen, men med trening fungerer den veldig godt. Det kan være lurt å prøve ut metoden i en mindre gruppe med 3-4 deltakere på de temaene som ikke er blant de mest sensitive.

Deltakernes engasjement i prosessen er viktig. Når du tegner et bilde sammen med deltakerne, kan det bidra til at de ser seg selv og sine meninger i sammenheng med andres. Det kan hjelpe deltakerne og deg å se hvordan deres kulturelle bakgrunn påvirker hvordan de oppfatter det norske samfunnet.

Det er ingen regler for hvordan vi tegner rike bilder. Du kan kombinere symboler, setninger og ord. Bildene viser hva deltakerne tenker eller mener om temaet dere tar opp. De kan illustrere hvordan ulike elementer henger sammen. Jo flere synspunkter og innfallsvinkler dere sammen får frem, jo rikere blir bildet.

#### Eksempel 4

Ved å tegne sammen kan du engasjere beboerne i alle temaer i informasjonsarbeidet. Det kan for eksempel gjelde foreldre-barn, kosthold eller hygiene. En start er å skrive på lapper som dere trekker opp av en eske eller lue. På lappene står det ord relatert til tema. Beboerne kan trekke lapper og tegne assosiasjoner relatert til ordet. Eksempler på tema som kan egne seg godt å bruke tegning og assosiasjoner til er kjønnsrollemønster. Hvordan er det i hjemlandet? Hvordan er det i Norge? Jobb to og to sammen.

#### Å tegne rike bilder sammen

Metoden fungerer best med 3-10 deltakere i gruppen. Varigheten bør være maksimalt én time.

1. Del ut tusjer i ulike farger og store ark til deltakerne. Alternativt kan du tegne selv på en flipover eller en tavle. De første gangene kan det være lurt å ha en medhjelper som tegner mens du leder samtalen og sørger for at alle kommer til orde. Det er også viktig at den fysiske avstanden til deltakerne ikke er for stor. Ved å være nære deltakerne vil de lettere føle at de er en del av prosessen.
2. Still spørsmål. Det bør være en avgrenset tematikk du skal gå gjennom.
3. For eksempel hvordan de får seg jobb i Norge. Du bør også ha klart spørsmål for diskusjon. 3-5 spørsmål vil som regel være nok. Et spørsmål kan for eksempel være «Hva skal til for at du får deg jobb i Norge»? →
- 4.

5. **Deltakerne tegner.** Når du har stilt det første spørsmålet, må deltakerne ved hjelp av symboler og setninger beskrive sine svar og tanker rundt spørsmålet. Husk også å oppmuntre deltakerne til å stille spørsmål og kommentere på hverandres utsagn. Deltakerne kan tegne selv eller du kan gjøre det for dem. De kan også tegne assosiasjonskart for å få frem hva de tenker om temaer eller problemstillinger.
6. **Oppsummér.** Når tiden er ute eller du mener at du sammen med deltakerne har fått tilstrekkelig ned på papiret, er det lurt å oppsummere. Da går du gjennom det som er blitt tegnet opp, og beskriver de ulike elementene og sammenhengende dere har oppdaget sammen. Sjekk ut med deltakerne om din forståelse er korrekt.

Tegningen kan avsluttes i det første møtet, og kan med fordel tas i bruk igjen en stund senere i den samme gruppen. Da vil deltakerne få tid til å reflektere over det som ble tegnet og sagt, og dere kan bygge videre på bildet fra første møte. Hvis dere benytter tavle, fotograferer du bildet og deler det med gruppen.

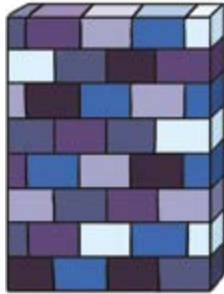


### **Symboler til rike bilder**

Når du bruker rike bilder, er det lurt å ha faste symboler som alle forstår. Nedenfor ser du eksempler. Vær oppmerksom på at jo flere symboler du tilføyer, jo mer uoversiktlig blir det rike bildet.



Barn, mann og kvinne



**Høy murvegg = Stor hindring/barriere for å oppnå noe.**

En murvegg beskriver et hinder eller barriere for å få til noe. Det fine med dette bildet er at den kan bli større og mindre i løpet av prosessen. Kanskje tror vi at det å gå i svømmehallen er en barriere for en kvinne fordi det er menn til stede der. Ved å gi informasjon om at noen svømmehaller har egne dager for kvinnesvømming gjør vi denne muren lavere.



**Lav murvegg = Mindre, og kanskje ikke så uoverstigelig hindring for å oppnå noe.**



**Hjerte = God relasjon**

Et hjerte beskriver en god relasjon. Enten til et annet menneske, en situasjon eller et mer abstrakt begrep.



**Snakkeboble**

Her kan du skrive inn fraser som beskriver noe mer eller forklare situasjoner der de andre symbolene ikke passer.

**Stormsky = Noe truende/skummelt**

En stormsky beskriver noe som er truende. Det kan for eksempel tenkes at en beboer som kommer fra et krigsherjet land vil beskrive hjembyen sin på denne måten. Det kan også tenkes at mange vil oppleve myndighetspersoner som politi, og kanskje deg på denne måten.

**Kryssende sverd = Konflikt**

To kryssende sverd beskriver en konflikt. Det kan være med et annet menneske, en situasjon eller kanskje en institusjon.

**Bygninger**

Kan beskrive ulike institusjoner eller situasjoner. En kirke, moské eller annen religiøs bygning vil for eksempel gjerne ha stor betydning for en asylsøker.

**Håndtrykk = Enighet**

Et håndtrykk beskriver når vi eller beboeren er enige om noe. Det kan for eksempel være at to beboere oppfatter at det norske velferdssystemet er vanskelig å forstå. Da kan vi si det er en enighet mellom de to.

### 4.3 Quiz

En quiz kan være en god måte å starte et tema på. Det får i gang tankeprosessen til deltakerne. Det kan også brette opp en kjedelig presentasjon. Quizen bør ha en lengde på 3-10 spørsmål. Målet med en quiz er ikke å sjekke at alle har svart riktig, men å sette i gang en tankeprosess. Det betyr at du ikke nødvendigvis trenger å gjennomgå svarene. Det velger du selv. Det kan også være engasjerende å gi «fasit» i plenum og på den måten starte en diskusjon.

### 4.4 Besøk fra samarbeidspartnere

Ved presentasjon av enkelte tema, kan det være hensiktsmessig å hente inn en fagperson. For eksempel kan du invitere en sykepleier eller lege til å snakke om seksualitet og intimitet. Du kan også få en representant fra politiet til å snakke om lover i Norge og konsekvensene av å bryte dem. Se også kapittel 8.4 om å jobbe med samarbeidspartnere.

Fagpersoner som kommer inn, må orienteres for å forstå sitt informasjonsansvar. Det er viktig å forberede samarbeidspartnerne på at de kan bli stilt ubehagelige spørsmål. Fortell dem at de må holde seg til sitt fagfelt. Et av UDIs informasjonsprinsipper er at asylsøkere og mottaksbeboere skal få samme informasjon fra alle norske myndigheter.

## Eksempel

Beboer: «De kan ikke sende meg tilbake til Russland.»  
Sykepleier klapper personen på ryggen og sier: «Nei da, det gjør de sikkert ikke. Det går sikkert bra.»

Sykepleieren gir med dette beboeren falske forhåpninger, fordi hun er en person som i beboerens øyne representerer norske myndigheter. Det du heller kan gjøre i en slik situasjon er å anerkjenne beboerens frykt, ved å for eksempel si: «Du er altså redd for at du blir sendt tilbake», eller «Jeg skjønner at du er bekymret, men det kan ikke jeg svare deg på. Dette må du snakke med UDI om.»

## 4.5 Ekskursjoner

En ekskursjon kan gi nyttig innsikt. Det er best å gjøre dette i mindre grupper for å sikre at alle får en god opplevelse. Det er lurt å være flere ansatte på slike ekskursjoner. Er temaet helse, kan en tur til legevakten være nyttig. Er temaet arbeid, kan det være fint å besøke en arbeidsplass hvor andre nåværende eller tidligere beboere jobber.

## 4.6 Uformelle arenaer

Du og de andre som jobber på mottaket møter beboere på gangen, i resepsjonen, i butikken og andre steder. Informasjon er ikke en oppgave kun for informasjonsansvarlige. Noen ganger må også andre ansatte på mottaket trå til. Derfor er det viktig at alle ansatte forstår den profesjonelle rollen de har som veiledere. Alle som jobber på mottaket må snakke med én stemme slik at beboerne ikke får ulike beskjeder om samme sak.

## 4.7 Presentasjonsteknikk

Dialog, diskusjoner i grupper og aktiviteter som beboerne deltar i, gir best læring. Noen ganger må du også presentere et tema. Legg fram fakta-informasjon klart og tydelig på en nøytral måte. Det viktigste er at innholdet blir forstått. Presenter gjerne informasjonen skriftlig med lysbilder som tolken oversetter. Du bør snakke kort og tydelig før du lar tolken oversette.

Her er noen teknikker og huskepunkter som kan hjelpe deg på veien:

Tenk på hvem du snakker du til

- ▶ Hva trenger de å høre?
- ▶ Hvor mye kunnskap har de fra før?
- ▶ Er de interessert i emnet?
- ▶ Hvilken informasjon trenger du å gi – og hva er du ikke forpliktet å snakke om?

Hva ønsker du egentlig å si?

- ▶ Vær bevisst ditt eget kroppsspråk – øv foran et speil!
- ▶ Tenk på tonefall og språk.
- ▶ Du må være så trygg på innholdet i presentasjonen at du kan løs-rive deg fra det, øvelse gjør mester.
- ▶ Les aldri fra manus – ha kun stikkord om du må ha manus.
- ▶ Ha øyekontakt med publikum.
- ▶ Beveg blikket.
- ▶ Ta utgangspunkt i at bakre rekke skal høre og forstå hva du sier.
- ▶ Hold en rød tråd gjennom hele presentasjonen.
- ▶ Still gjerne et spørsmål på begynnelsen som du svarer på til slutt.
- ▶ Adresser motargumentene i eget innlegg dersom du kjenner disse fra før.
- ▶ Bruk enkelt språk og klare budskap.

- ▶ Det viktigste er ikke å få alle detaljer med i presentasjonen, du kan alltid utype senere.
- ▶ Det viktigste er at informasjonen blir mottatt og forstått.
- ▶ Be en kollega om å filme deg noen ganger, så kan du evaluere deg selv etterpå.

### Hvordan forbereder du innholdet?

Følgende spørsmål kan hjelpe deg å forberede informasjonsmøtet.

- ▶ Hva er overskriften?
- ▶ Hvorfor er temaet viktig?
- ▶ Er det noe som er uforståelig/rart/utfordrende med dette temaet, eventuelt hva?
- ▶ Hva er viktigst å få frem. Hva er hovedbudskapet?
- ▶ Hvilke kilder kan du henviser til for de som vil vite mer?
- ▶ Hvor kan du finne materiell som du kan bruke for å illustrere temaet?
- ▶ Hvilke spørsmål kan du stille til salen for å få dem interessert?
- ▶ Forslag til praktiske eller teoretiske oppgaver eller andre pedagogiske virkemidler (quiz/tegning etc.).
- ▶ Hvilke eksperter kan du invitere til mottaket for å snakke om temaet?
- ▶ Er det relevant med en ekskursjon?
- ▶ Hvilke oppfølgingsspørsmål kan du bruke for å se om temaet er forstått?
- ▶ Inndeling av gruppen – kjønnsdelt, én-til-én eller alle?
- ▶ Hvilken fase er dette temaet relevant for?

### Refleksjonsoppgave

1. På et mottak fikk en resepsjonsmedarbeider øye på at en far gav barnet en klaps på rumpa. Hva bør man gjøre som mottaksansatt?







# 5

## «Det handler ikke om meg»

I intervjuet med kursleder Liv Brauer får du tips om hvordan du kan gjennomføre en vanskelig samtale.

### 5.1 Intervju med Liv Brauer

## 5.1 Intervju med Liv Brauer

**Liv Brauer**, coach, veileder, kommunikasjonsekspert og lederutvikler, lærer mottaksansatte å ta tøffe samtaler. Hun har sett hvor krevende det kan være. Og hvor gode resultater det kan gi.

– Jeg har jobbet med folk i mottak over hele landet. De gjør en fantastisk jobb som det står respekt av.

Liv Brauer har en unik kompetanse som mange i UDI har dratt nytte av. Gjennom kurs, samtaler og generell veiledning har hun styrket og støttet UDIs medarbeidere med vekt på informasjonsarbeid og kommunikasjon.

– Jeg har jobbet som kursleder og støtte for ledelsen i UDI. Det som er krevende, og det som går igjen, det er de store temaene. Hvordan gjennomfører vi samtaler om for eksempel retur? Hvordan møter vi motstand på en profesjonell måte, sier Brauer.

### **«Hvordan står vi i samtaler som for eksempel retur? Hvordan møter vi motstand på en profesjonell måte?»**

Liv Brauer

Gjennom utallige kurs for mottaksansatte, både om retur og andre tema, har hun sett hva som fungerer. Med god kommunikasjon kan vi oppnå mye. Utgangspunktet er at mottakets informasjonsarbeid bør følge «klient- og rådgiverperspektivet». Men hva betyr det?

– Mottaksansatte er rådgivere. Beboerne er klienter. Det er rådgiverne som har ansvaret for å styre samtalerne og som må yte beboerne en tjeneste.

### Er ikke det selvsagt?

– Det er kanskje selvsagt, men én ting er å vite om noe. Noe annet er å holde seg profesjonell i praksis. For det første snakker vi ofte om krevende tema. Det er for eksempel ikke lett med en retursamtale. Det handler om skam og andre vonde følelser. Du må tåle å snakke om for eksempel skam.

Brauer forteller hvordan mange asylsøkere opplever det som et nederlag å ikke få opphold. Andre er redde for å bli oppfattet som en «falsk flyktning» uten ekte beskyttelsesbehov.

– For det andre må du nå inn til den du snakker med og klare å gjøre deg forstått. Jeg tror vi som jobber med informasjon til asylsøkere og mottaksbeboere er for opptatt av å gi informasjon og ikke gode nok til å sikre oss at informasjonen blir forstått og bearbeidet.

### Og nummer tre?

– For det tredje er det viktig å være bevisst på seg selv og sine egne reaksjoner i samtaler. Dette trener vi på i kurs som UDI arrangerer. Jeg pleier å si at du må skjønne at det ikke handler om deg selv. Det handler ikke om meg. Det handler om den personen som sitter foran meg og saken til vedkommende. →

**«Det er utrolig viktig å være bevisst på seg selv og sine egne reaksjoner i samtaler. Dette er det vi trener mest på i kursene, og jeg pleier å si at du må skjønne at det ikke handler om deg selv.»**

Liv Brauer

- Hvis du kjenner etter, så er det lett å bli påvirket av personen foran deg. Det er det ekstremt viktig å være obs på. Hvordan reagerer du selv?

**Men er det ikke greit at vi reagerer selv? Vi er jo menneskelige?**

- Du klarer aldri å forbli fullstendig upåvirket. Men målet må være å la seg påvirke minst mulig. Blir vi påvirket, gjør vi en dårligere jobb som rådgivere.

Vi kan få for mye empati, og dras inn i den andres følelser til det blir ekstremt ubehagelig. Eller vi kan få antipati hvor vi gjør en dårligere jobb fordi vi ikke liker eller er uenig med personen vi snakker med. Vi skal være nøytrale. Kroppen vår er laget for å reagere på det den andre sier. Derfor må vi være bevisste for å være proffe.

**Må du bli kald og kynisk for å holde deg nøytral?**

- Nei, jeg mener ikke det. Vi skal være mennesker, og det viktigste verktøyet vårt er empati. Vi må ikke få så mye avstand at vi blir kyniske. Vi skal være empatiske og sette oss inn i situasjonen, men vi må kunne gi informasjon og kunnskap slik at de kan forholde seg til det på en klok måte. Da må vi lære oss impulskontroll.

**«Vi må kunne gi informasjon og kunnskap slik at de kan forholde seg til det på en klok måte. Da må vi lære oss impulskontroll.»**

Liv Brauer

**«Noen fortalte meg en gang at det finnes to ulike lyttetilstander. Enten snakker jeg, eller så venter jeg på at du blir ferdig slik at jeg kan fortsette.»**

Liv Brauer

Brauer understreker at det er en kunst det tar tid å lære, og at du aldri blir utlært. Jo mer du er bevisst på hvordan du selv reagerer i en samtale, og hvordan dette påvirker samtalen, jo bedre blir vi i jobben.

**Du snakker mye om hvordan vi kan sørge for at informasjon ikke bare blir gitt, men at den blir forstått og bearbeidet?**

– Ja. Her tror jeg det er viktig å skape kontakt med beboeren. Kontaktetablering og det å bygge tillit, er viktig. De må tro på det du sier og stole på at du vil dem vel.

**Det høres nesten enkelt ut?**

– Overhodet ikke. Men du kommer langt med å fokusere på den du snakker til. Aktivt følge med på kroppsspråket. Og aktivt lytte, ikke minst! Noen fortalte meg en gang at det finnes to ulike lyttetilstander. Enten snakker jeg, eller så venter jeg på at du blir ferdig med å snakke slik at jeg kan fortsette. I dagens samfunn går alt veldig fort, og det er en kunst å klare å stoppe opp og lytte. →

**Vi må lytte til hva den andre sier. Hva skal jeg si selv?**

- Det handler vel så mye om hvordan du sier noe. Jeg tror mange har mye å hente på å være mer bevisst og mer tydelig når de snakker. Det sies at du i en samtale har like lang tid som i en reklame for å nå gjennom til en person. I så fall bør vi etterstrebe å ikke snakke for mye rundt grøten, men få sagt det du skal si på en god måte.

**Hvis du skulle gi ett siste råd til dagens mottaksansatte med informasjonsfunksjon, hva skulle det være?**

- Lær deg å bli opptatt av mottakeren.

Liv Brauers fire beste tips til hvordan du håndterer Informasjonsoppgaven:

**Tips 1 – Det handler ikke om deg**

For å kunne være profesjonell, må du forstå at samtalen handler om den som sitter foran deg. Du er en veileder som på en best mulig måte gir informasjon. Lær deg å bli opptatt av den andre. Klar å se den som sitter foran deg!

**Tips 2 – Vær observant på hvordan du reagerer**

Det er naturlig og nærmest uunngåelig å reagere på enkelte tema eller samtaler. Vær imidlertid observant på hvordan du reagerer, og forsøk å ikke la det påvirke deg i jobben din. Blir du provosert? Blir du lei deg? Eller får du litt for lyst til å hjelpe den som sitter foran deg? Det kan være utfordrende å skille dette fra jobben du skal gjøre. Jo bedre du blir på å forstå egne reaksjoner, jo mer profesjonelt kan du utføre informasjonsoppgaven.

**Tips 3 – Ta deg tid og virkelig lytt til hva den andre sier**

Det er krevende å ta seg tid til å faktisk ta inn hva den andre sier. Jo flinkere du blir på å lytte, jo bedre kan du veilede den andre.

**Tips 4 – Vær observant på hvordan du kommuniserer**

Stiller du nok spørsmål? Sjekker du om den andre fremdeles er med? Kan du si noe på en enklere og mer forståelig måte? Måten du sier noe på har veldig mye å si for hvordan budskapet blir mottatt. Det er vår plikt å gjøre oss forstått.







# 6

## Rolleforståelse

Selv om du ikke går i uniform har du som mottaksarbeider en profesjonell rolle. Les om hva det betyr det å være profesjonell på mottak.

6.1 Din rolle som informasjonsarbeider på mottak

6.2 Hold deg til rollen din

6.3 Si tydelig ifra om hva som er rollen din

6.4 Slik forklarer du rollen din

6.5 Håndtering av egne følelser

6.6 Strategier for å regulere følelser

## 6.1 Din rolle som informasjonsarbeider på mottak

I mottakene jobber det engasjerte medarbeidere. Mange har et genuint ønske om å stå til tjeneste for samfunnet og å være medmenneske for personer som er i en sårbar situasjon. Dette er en styrke for mottaksapparatet. Samtidig kan det være utfordrende for den enkelte informasjonsarbeider. Å finne en trygg rolle som profesjonell og empatisk informasjonsarbeider krever bevisstgjøring og trening.

En av oppgavene dine er å møte beboerne i samtaler som setter sterke følelser i sving. Det kan for eksempel gjelde barnefamilier med avslag. Vi blir påvirket av det mennesket som sitter foran oss. Som mottaksarbeider må du være bevisst på disse følelsene, og være profesjonell. Du må minne deg selv på at dette ikke handler om hvordan du mener virkeligheten burde være, men hvordan den faktisk er.

Har du en samtale med en kvinne med to små barn som har fått avslag, mener du kanskje at det beste for barna ville være å bli i Norge. Du får høre at dersom de drar hjem blir de drept. Da gjør du det ikke bedre for denne lille familien å kommunisere hva du mener. Din oppgave er å gi informasjon og veilede kvinnen med utgangspunkt i den situasjonen hun faktisk befinner seg i. Slik kan hun takle den på best mulig måte for seg selv og familien. Som mottaksansatt har du fått i oppgave fra myndighetene å sørge for at asylsøkerne som kommer til Norge får best mulig informasjon. Det er jobben din.

Du må sette deg inn i beboerens situasjon. Du må se og anerkjenne den andres følelser, men ikke overføre den andres følelser til deg selv. Da kan du fremstå som varm samtidig som du opprettholder din profesjonelle rolle. Det betyr at du kan vise forståelse for frustrasjonen til en søker som har fått avslag, men ikke dele den andres frustrasjon. Det er derimot alltid lov å vise glede. Det innebærer å distansere seg fra egne behov, fokusere på den andre og gjennomføre oppgaven du er satt til. Som rådgiver på mottak må du styre samtalen, men samtalen handler om beboeren. Det handler altså ikke om deg, men om personen foran deg.

En annen utfordring er hvis du misliker sterkt en beboers standpunkter, for eksempel når det gjelder likestilling og seksualitet. Da er det ikke din rolle å misjonere for likestilling og toleranse. Det er din oppgave å sørge for at beboerne forstår hva som er norske lover og regler og skikk og bruk i Norge. Du må sørge for å ikke argumentere med beboerne selv om du mener at noen har hårreisende holdninger. Du kan for eksempel svare konfronterende påstander slik:

**Påstand:** «Homofili burde staffes med døden.»

**Svar:** «Jeg hører hva du sier, men i Norge er det straffbart å trakassere eller diskriminere mennesker for sin seksuelle legning.»

**Påstand:** «Kvinner som går lettkledd er horer!»

**Svar:** «Jeg hører hva du sier. Men i Norge er det lov å kle seg som man vil, og det er forbudt å trakassere kvinner og andre.»

Din rolle er ikke å misjonere for likestilling, men å opplyse, veilede og stille spørsmål. Prøv å aktivisere flest mulig av beboerne i samtalen ved å aktivt trekke inn de som ikke snakker uoppfordret. Husk at du kan invitere beboere med ulike synspunkter til å innlede om et tema.

## 6.2 Hold deg til rollen din

Skuespillere må holde seg til rollen sin. Det samme gjelder for deg som arbeider på mottak. Du må vite hvilken funksjon du skal fylle og hvilken funksjon du ikke skal fylle. Det gir deg en profesjonell trygghet i jobben.

Forholdet mellom mottak og beboer er formelt og profesjonelt definert. Rollen til en mottaksansatt med informasjonsfunksjon er å være veileder. Du skal bidra til at beboeren får kunnskap og forståelse. Ansvaret ditt er å informere og veilede. Du har ikke ansvar for å «helbrede», «beskytte» eller «redde» beboeren. Det har eventuelt staten og kommunen ansvar for. Det er heller ikke din rolle å være psykolog for beboeren, eller en venn for den saks skyld. Gjenta gjerne hva som er rollen din og hva som ikke er rollen din.

### 6.3 Si tydelig ifra om hva som er rollen din

Rollen må være tydelig for deg og for beboerne. Du har ansvar for at beboeren forstår hva som er din rolle. Forklar rollen din tydelig allerede i første møte med beboerne. For eksempel bør du si klart at ingen mottaksansatte har noen som helst innflytelse på søknaden til den enkelte beboer. Mottaksansatte bestemmer ikke hvem som får opphold i Norge eller hvem som må reise hjem. Dette er selvsagt for ansatte, men for beboere er det ikke så enkelt å skille mellom kommunikasjon fra UDI/UNE og fra en samtale med mottaksansatte. Fortell også at du har taushetsplikt om beboere overfor de andre beboerne på mottaket. «Min rolle er å veilede. Jeg bestemmer ikke over søknaden din. Det bestemmer UDI. Jeg kan ikke bestemme over UDI.»

Gjenta at du utfører en jobb for norske myndigheter. I din jobb har du en plikt til å gi informasjon til asylsøkere om situasjonen deres og om det norske samfunnet. På samme måte er det en plikt for beboerne å delta i informasjonsaktivitetene.

### 6.4 Slik forklarer du rollen din

- ▶ «Jeg har taushetsplikt og kan ikke fortelle andre om det som vi snakker om.»
- ▶ «Jeg har ingen innflytelse på asylsøknaden din. Det har UDI og UNE.»
- ▶ «Min jobb er å informere deg om rettighetene og pliktene dine og gi et realistisk bilde av det norske samfunnet.»
- ▶ «Min jobb er å fortelle deg om de grunnleggende verdiene i det norske samfunnet.»
- ▶ «Min jobb er å gi deg informasjon slik at du kan ta vare på deg selv under mottaksoppholdet. Jeg vil gi deg informasjon som gjør deg forberedt på en mulig bosetting eller retur til hjemlandet ditt.»
- ▶ «Jeg kan fortelle deg hvor du får helsehjelp, men jeg er ikke lege eller helsepersonell.»

- ▶ «Jeg kan fortelle deg om hvilke rettigheter du har, men jeg er ikke advokaten din og jeg er ikke politi.»
- ▶ «Jeg kan fortelle deg hvor du finner offentlige tjenester, men jeg kan ikke yte dem.»

### Viktig å huske:

Hvilke oppgaver du *har* som mottaksansatt:

- ▶ **informasjonsplikt**
- ▶ **veiledningsplikt**
- ▶ **sette beboeren i stand til å forstå sin egen situasjon**
- ▶ **sette beboeren i stand til å ta informerte valg**

Hvilke oppgaver du *ikke har* som mottaksansatt:

- ▶ **lege**
- ▶ **psykolog**
- ▶ **venn**
- ▶ **advokat**

## 6.5 Håndtering av egne følelser

Hvordan opptrer du profesjonelt overfor mennesker som er i en krevende situasjon? Det er viktig både for deg og beboeren at du opptrer profesjonelt i møtet med personer som har søkt beskyttelse. Det er naturlig å bli følelsesmessig påvirket av et annet menneskes sinnstilstand. Å oppleve en følelse, men ikke ha mulighet til å vise den fullt ut, kalles emosjonell dissonans. Slik dissonans kan være en belastning og øker faren for utbrenthet.

Det er flere grunner til at du bør regulere egne følelser. Du beskytter deg mot utbrenthet. Du unngår at følelsene dine farger budskapet ditt. →

Den du snakker med vil bli påvirket av følelsene dine dersom du viser dem, på samme måte som du kan bli påvirket av den andres følelser.

Emosjonelt arbeid betyr at vi må kontrollere og regulere egne følelser ut ifra de forventningene vi møter på jobben. Slike forventninger finnes i mange yrker. Spesielt gjelder det i arbeid med mennesker, som for eksempel i helsesektoren, fengselsvesenet eller på asylmottak. Som mottaksansatt møter du dette hver dag. Å regulere egne følelser i møte med andre på og utenfor jobben, er både ønskelig og vanlig. Men det er krevende.

Du kan regulere følelsene dine for å gjøre samhandlingen mellom deg og mottaksbeboeren mest mulig forutsigbar og kontrollerbar. Når kontakten mellom deg og beboeren er forutsigbar og kontrollert, blir møtet mer trygghetsskapende.

## 6.6 Strategier for å regulere følelser

Det finnes normer og regler for hvilke følelser du som mottaksansatt bør vise. De kalles emosjonelle fremvisningsregler. Disse reglene kan du se på som krav og forventninger i jobben. Hvordan du takler kravene avhenger av

1. **hvordan du opplever disse kravene og hva du synes om å regulere følelsene dine i jobben.**
2. **i hvilken grad du mener at du klarer å regulere følelsene dine som forventet.**
3. **hvilken strategi du velger for å regulere følelsene.**

**Her er noen kjente strategier for å regulere egne følelser slik at situasjonen blir lettere å takle:**

### **1. Overflatefremstilling**

Du tilpasser følelsene etter de reglene som gjelder. Det kan innebære å undertrykke, overdrive eller simulere følelser.

Dette vil kunne være å ha «en armlengdes avstand» til det dere snakker om og dermed ikke engasjere deg i historiene og innholdet i samtalen.

### **2. Dyp fremstilling**

Handler om å bearbeide egne følelser slik at de blir mer i samsvar med fremvisningsreglene. Dersom du for eksempel har en hyggelig opplevelse i tankene i en i utgangspunktet krevende situasjon, kan det gjøre det litt mindre krevende å holde tilbake de negative følelsene.

### **3. Impulskontroll**

Du kan føle sinne, frustrasjon, fortvilelse og sympati med beboerne. Tenk derfor gjennom situasjonene du skal gjennom på forhånd dersom det er mulig. Spør deg selv hvordan du tror du vil reagere og hvordan du skal takle det.

### **4. Ventilere**

Å snakke om det du opplever kan bidra til å lette på trykket. Snakk gjerne med en kollega eller lederen din dersom det er noe du synes er trist eller frustrerende. Mest sannsynlig vil han eller hun kjenne seg igjen. Det kan også være en god idé å fortelle venner eller familie om følelsene dine.

Ved å fortelle dette til noen, vil du også være mer bevisst følelsene når de dukker opp neste gang. Samtidig må du ikke glemme taushetsplikten. Du kan ikke snakke om personer på mottaket på en måte som gjør at andre forstår hvem du snakker om. Du kan ikke snakke om navngitte personer.

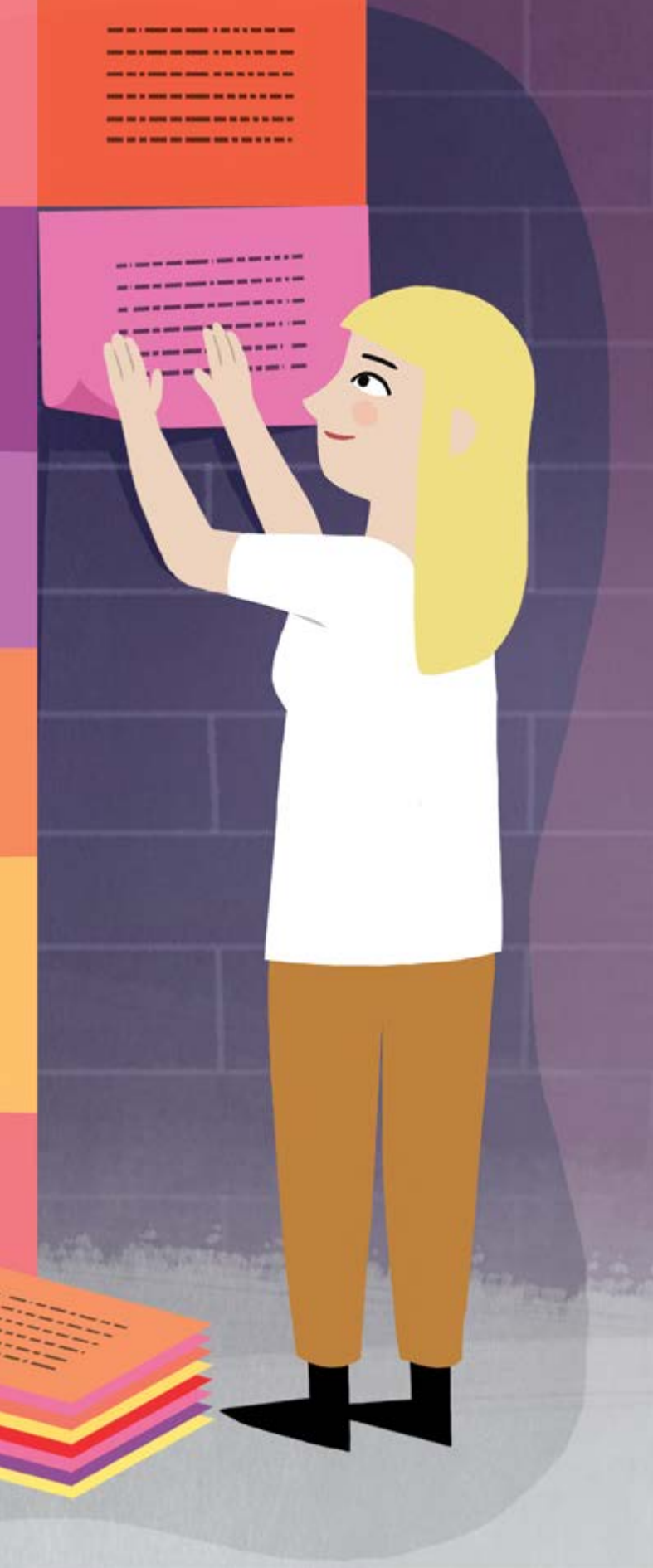




### **Refleksjonsoppgaver**

1. I hvilke situasjoner på mottaket blir du sint eller lei deg?
2. Hva gjør du for å håndtere følelsene dine?





# 7

## Organisering av informasjonsarbeidet

Les om hva du bør tenke på når du planlegger informasjonsarbeidet fremover.

- 7.1 Planlegging av informasjonsarbeidet
- 7.2 Møteplanen: tidspunkt, møtelengde og møtefrekvens
- 7.3 Inndeling i grupper etter språk og tema
- 7.4 Sensitive og belastende tema
- 7.5 Ulike informasjonsbehov og faseinndeling
- 7.6 Bruk av tolk og språkassistent

## 7.1 Planlegging av informasjonsarbeidet

Gode rutiner er en forutsetning for et vellykket informasjonsopplegg. Gode rutiner begynner med en skriftlig plan. Skriv eller oppdater en helhetlig plan for informasjonsarbeidet en gang i halvåret. I planen skriver du ned de temaene du skal igjennom og hvordan du best kan lykkes med det pedagogiske opplegget. Den skriftlige planen må forankres hos ledelsen ved mottaket. Ledelsen bør bistå deg i utviklingen av planen og stille seg bak den.

Gjør planen tilgjengelig for alle ved å legge den ut på Internett, henge den opp i resepsjonen eller dele den ut på papir til de som bor i hus utenfor mottaket. Sørg for at alle har tilgang til planen. Den bør minimum inneholde tidspunkter, møtested, tema og navn på aktuelle ressurspersoner/gjester og hvem som har ansvar for informasjonsplanen. Planen må skrives minst på norsk og engelsk. Involver gjerne samarbeidsrådet når du lager informasjonsplanen.

Vær åpen for at du kanskje må oppdatere planen underveis dersom mottaket får nye beboere, ressurspersoner ikke lenger er tilgjengelige eller hvis det dukker opp situasjoner hvor det er naturlig å ta opp bestemte tema.

### **Punkter å huske på når du lager timeplanen:**

- ▶ **Hvem har ansvar for oppgavene i informasjonsarbeidet?**
- ▶ **Timeplanen – når skal du gjennomføre de ulike delene av informasjonsarbeidet?**
- ▶ **Gruppeinndeling – etter språk og asylfase.**
- ▶ **Bruk av tolker og språkassistenter. Hva trenger du av tolkerressurser?**

- ▶ **Bruk av eksterne ressurspersoner. Hvem inviterer du som gjesteforelesere?**
- ▶ **Planlegg også eksterne besøk på for eksempel helsestasjon, skole, idrettsanlegg, brannstasjon etc.**
- ▶ **Hvilke lokaler har du til rådighet?**
- ▶ **Bruk av kilder og hjelpemidler. Hva vil du bruke av presentasjonsmateriale? Hvor finner du og beboerne nyttig informasjon, for eksempel på internett?**
- ▶ **Lag en liste med digitale- og andre kilder der beboerne selv kan finne informasjon om ulike tema.**

## 7.2 Møteplanen: tidspunkt, møtelengde og møtefrekvens

Alle beboere bør ha infomøte én gang per uke, 2 timer per gang. Legg opp til faste møtetidspunkter hver uke. Da blir opplegget mest forutsigbart for alle parter. Informasjonsmøter har både en informativ-, sosial- og stabiliserende funksjon på mottaket. Erfarne mottaksansatte forteller at regelmessige, ukentlige møter virker forebyggende på konflikter. For øvrig kan du tilpasse tidspunkt for informasjonsmøtene etter mottakets ressurser.

Noen mottak setter bort informasjonsarbeidet på anbud til en ekstern leverandør av undervisningstjenester. I en slik modell har mottaket overordnet ansvar for å kvalitetssikre opplegget. Om nødvendig skal mottaket også tilføre mer informasjon. →

## **Alle beboere bør ha ett informasjonsmøte hver uke, 2 timer per gang.**

### **Tips til møteplanen**

- ▶ **Alle beboere bør ha ett informasjonsmøte hver uke, 2 timer per gang.**
- ▶ **Ha faste møtetidspunkter, for eksempel klokken 09.00 hver onsdag.**
- ▶ **Ha faste grupper i møtene.**
- ▶ **Et to timers møte bør ha variert program.**
- ▶ **Et passende program har 30 minutter gjennomgang av tema, deretter dialog, spørsmål, diskusjon og aktiviteter.**
- ▶ **Hvis beboerne har aktiviteter utenfor mottaket, som for eksempel arbeid eller utdanning, bør tidspunktet tilpasses beboernes behov.**
- ▶ **Sørg for å ha egnede lokaler – de beste er klasserom og mulighet for å notere, bruke tavle og med utstyr til å vise presentasjoner.**

### **7.3 Inndeling i grupper etter språk og tema**

Del beboerne inn i språkgrupper. Jo færre språk du har i en gruppe, jo bedre blir møtet. To språk går erfaringsmessig bra. Tre språk i samme gruppe er krevende for alle og anbefales ikke, dersom det kan unngås.

Mange mottaksansatte har god erfaring med grupper på 20-30 personer, altså som en vanlig norsk skoleklasse. Større grupper gir dårligere dynamikk, mindre dialog og medvirkning.

Jo mer sensitivt temaet er, jo mindre bør gruppen være. Dette er for at du skal kunne vie tilstrekkelig oppmerksomhet til dem som trenger det. Du må sikre forståelse. Når du snakker om retur, kan det være nødvendig å kutte ned på antall deltakere. Mange vil ha spørsmål og behov for oppfølging. Med mindre sensitive og komplekse temaer som for eksempel økonomi eller bosetting, er det greit å ha et større antall deltakere tilstede.

## 7.4 Sensitive og belastende tema

### **Informasjon om sensitive tema**

Ved sensitive temaer kan kvinner og menn være i ulike grupper. Sensitive tema er for eksempel hygiene, seksualitet, homofili, kjønnslemlestelse, kvinners rettigheter, familievold, seksuell trakassering eller psykisk helse. Erfaring viser at kvinner blir mer åpne og deltakende når det ikke er menn til stede. Det er også lettere for menn å snakke om dette uten kvinner til stede.

### **Bruk eksterne samarbeidspartnere**

Bruk eksterne eksperter som helsesøster, jordmor eller politi for å gå igjennom sensitive tema dersom det lar seg gjøre. Planlegg et møte med slike eksperter i forkant for å forberede dem på at informasjonen må være enkel, tydelig og lett å forstå. Oppfordre dem til å bruke bilder. De må også vite om det kommer tolker slik at de kan beregne tid til tolking og spørsmål. Inviter ressurspersoner så tidlig som mulig. Da blir det lettere for tolk, politi, helsepersonell, utdanningspersonell og andre ressurspersoner å sette av tid til å komme. Se også avsnitt 5.4 for mer informasjon om eksterne samarbeidspartnere.

### **Planlegg oppfølging**

Ved gjennomgang av sensitive tema vil enkelte beboere ha behov for oppfølging etterpå. Ny kunnskap om egen situasjon og rettigheter gjør det mulig å ta grep om egen situasjon og få et bedre liv. Men hvordan gjør de det? Etter en gjennomgang av for eksempel kjønnslemlestelse, vil kvinner som har vært utsatt for dette, ofte sitte med mange spørsmål og ha behov for å snakke med noen. Hvor kan de for eksempel få legehjelp til re-åpning? Det er en god idé å opprette egne kvinnegrupper som støtter kvinner i slike saker. Gruppene kan hente inn bistand fra frivillige organisasjoner som gir informasjon og støtte.

### **Tips til gruppeinndeling**

- ▶ **Del beboerne inn i språkgrupper. To, maks tre språkgrupper i samme møte.**
- ▶ **Vurder informasjonsmøte med bare 1 eller 2 personer dersom det er størrelsen på språkgruppen.**
- ▶ **Et vanlig informasjonsmøte består av 20-30 personer.**
- ▶ **Jo mer sensitivt temaet er, jo mindre bør gruppen være. Da er det lettere å få til dialog. Eksempler på sensitive tema er retur og seksualitet.**
- ▶ **Informasjonsopplegget kan gjennomføres på husbesøk for et mindre antall personer i forbindelse med hus-sjekk.**
- ▶ **Ved gjesteforedrag er det greit med større grupper. Del inn etter språk, og sett tolker/språkassistenter sammen med sin språkgruppe.**
- ▶ **Du kan om ønskelig separere kvinner og menn ved sensitive temaer.**
- ▶ **Bruk gjerne eksterne eksperter ved sensitive temaer.**
- ▶ **Sørg for å ha egnede lokaler – det beste er klasserom og mulighet for å notere, bruke tavle og med utstyr til å vise presentasjoner.**



## 7.5 Ulike informasjonsbehov og faseinndeling

Beboerne har ulike informasjonsbehov avhengig av hvor i asylprosessen de er. En som skal returnere til hjemlandet har andre behov enn en som skal bosette seg i Norge. I et mottak der beboere har fått ulike svar på søknaden sin, vil ikke all informasjon være like relevant for alle. Vi må gi riktig informasjon til riktig tid og vi må tilpasse informasjonen etter beboernes behov og den asylfasen de er i.

Ulike grupper har ulike behov avhengig av status i asylsaken og for eksempel familiære forhold. Noen temaer er bare relevante for familier med barn. Det gjelder temaer som skole og barnehage. Personer med barn har et annet informasjonsbehov enn en enslig mann på 20 år. Du må derfor tilpasse informasjonen til personene du har på mottaket.

Med fasedelt informasjon kan mottakene planlegge og formidle stoffet i en rekkefølge som er hensiktsmessig for beboerne. Du har fleksibilitet til å ta tak i aktuelle problemstillinger når de dukker opp og bruke problemstillingen i undervisningen. Ved å dele gruppen etter faser i asylprosessen, kan du gi én gruppe informasjon om det norske samfunnet og en annen gruppe informasjon om retur.

Informasjonsmøter er også sosiale møteplasser som skaper ro og forebygger sosiale spenninger på mottaket. Fasedelt informasjon betyr ikke at du stenger noen ute fra møter. Informasjonsmøtene er åpne. De som ønsker det kan gå på møtene så lenge de bor på mottaket. →

### Tips til faseinndeling

- ▶ **Gi gruppene navn eller nummer som ikke avslører asylstatusen deres. For eksempel tall (gruppe 1, 2, 3), blomsternavn (rose, tulipan, orkidé) eller treslag (furu, gran, bjørk).**
- ▶ **Ha alle informasjonsmøtene åpne, slik at også de som ikke er i den aktuelle fasen kan delta dersom de ønsker det.**

### 7.6 Bruk av tolk og språkassistent

Beboerne skal ha informasjon på et språk de forstår. Når du har avtalt et møte med én eller flere beboere, skal de få informasjon på et språk de forstår. Hvis dere ikke kan kommunisere forsvarlig på et felles språk, må du bruke tolk.

Personlige samtaler og samtaler om endret asylstatus skal gjennomføres med kvalifisert tolk. Ikke alle steder i Norge har tilgang på oppmøtetolker. Da er telefontolk et alternativ. Husk at tolken ikke kan være part i saken.

Mange mottak foretrekker språkassistenter fremfor telefontolk. En språkassistent er en beboer som behersker to språk godt nok til å oversette mellom deg og gruppen. Ta godt vare på språkassistentene, de gjør en viktig innsats.

Det er nyttig å forberede tolk og språkassistent før møter og samtaler. Tolker og språkassistenter som jobber med informasjon på mottak, trenger grunnopplæring. De må forstå asylprosessen, og hva som er hensikten med informasjonsarbeidet. Hvis du skal bruke MI som metode i en samtale der du skal bruke tolk, må du forberede tolken på hva MI er. Du må fortelle at hensikten med samtalen er å spørre og lytte slik at beboerne reflekterer og selv tar beslutninger.

Tolken må oversette spørsmålene dine presist uten å «hjelpe til» ved å fortelle beboeren hva du vil med spørsmålene dine. Det er din oppgave å gi tolken opplæring.

### **Tips om tolk/språkassistent**

- ▶ **Forbered alltid tolken med en samtale i forkant. Send gjerne presentasjonsmaterialet som du skal gjennom.**
- ▶ **Snakk tydelig og enkelt. Noen ganger må du si én setning av gangen.**
- ▶ **Snakk først norsk, så engelsk og la til slutt tolken oversette.**
- ▶ **Språkassistenter er nyttige i informasjonsmøter og må få god informasjon om hva som deres oppgave.**
- ▶ **Det er en fordel med oppmøtetolker eller språkassistenter i informasjonsmøtene på mottak.**
- ▶ **Jo færre språk du har representert, jo mer effektivt og interessant blir møtet.**
- ▶ **Møter med 30 eller færre personer og maksimum 2 språk gir best dynamikk og læring.**

### **Refleksjonsoppgaver**

1. Hvor mange timer trenger du for å lage en god plan?
2. Hvem tar du med deg i arbeidet med planen?





# 8

## Gjennomføring av informasjons- møter

Her får du praktiske råd  
til gjennomføring av  
informasjonsmøtene.

- 8.1 Innkalling til  
informasjonsmøter
- 8.2 Praktiske råd for  
gjennomføring av møtene
- 8.3 Informasjonsverktøy
- 8.4 Hvordan håndterer du  
spesielle utfordringer?

## 8.1 Innkalling til informasjonsmøter

Som informasjonsansvarlig på mottak må du sørge for at alle vet når og hvor informasjonsmøtene finner sted. Du må også forsikre deg om at alle er kjent med plikten til å delta på møtene.

Selv om mottaket har faste rutiner for informasjonsmøter, må du innkalle til hvert møte. Bruk en innkallingsform som er hensiktsmessig for beboerstrukturen på ditt mottak.

### Tips til innkallingsmåter

- ▶ **Plakat:** I resepsjonen, heng opp plakat med tema, sted og tidspunkt.
- ▶ **SMS:** Og/eller send påminnelse på SMS.
- ▶ **Brevpost:** Og/eller send innkalling med posten som deles ut på pengesigneringsdager.

## 8.2 Praktiske råd for gjennomføring av møtene

Når du er godt forberedt, får du som informasjonsansvarlig trygghet og autoritet. Da blir informasjonsmøtene best. Med erfaring lærer du hvordan du tilpasser informasjonen slik at alle kan få noe ut av det.

Behovet for informasjon varierer etter asylstatus. En som har fått opphold, er gjerne mer interessert i Norge og norske forhold enn en som lever i usikkerhet eller skal returnere. Noen har hørt informasjonen før. Andre hører det for første gang. Motivasjonen kan variere.

Mange beboere har god kunnskap om Norge. Noen har til og med mer kunnskap og kontroll enn informasjonsansvarlig som holder møtene. Andre beboere som er til stede i samme møte kan være helt blanke. Det er viktig å være bevisst på denne dynamikken i møtene og bruke ulikhetene konstruktivt. Inviter gjerne beboere med kunnskap til å forberede og gjennomgå temaer.

## **Tips til gjennomføring av informasjonsmøter**

### **La en kollega delta på et møte**

Ha med deg en kollega på et møte som du holder, og få tilbakemeldinger på hva som er bra og hva som kan gjøres bedre. Tenk særlig på tydelig språk og at det er enkelt å bli forstått. La kollegaen filme deg så dere kan evaluere sammen.

### **Sørg for at alle forstår hva som er formålet med møtene**

Vær tydelig på hva som er formålet med informasjonsmøtet. Si for eksempel: Hensikten med dette møtet er å lære mer om utdannings-systemet i Norge. Dersom noen vil diskutere andre ting, be deltakerne om å vente med andre spørsmål til «eventuelt.» Sett også av tid etter møtet dersom noen har private spørsmål.

### **Vær tydelig på hva som forventes av beboerne i et informasjonsmøte**

Ha regler for adferd under informasjonsmøtene, og informer om reglene. Det handler om å vise respekt for alle som er til stede, slik at alle får mest mulig ut av møtet. Regler som fungerer i skolen vil også fungere her.

- ▶ **Alle kommer presis til møtet.**
- ▶ **Barn er i barnebasen under informasjonsmøtene.**
- ▶ **Rekk opp hånden før du spør.**
- ▶ **Skru av mobiltelefonen.**
- ▶ **Saker som ikke er relevante for dagens tema kan bringes opp under «eventuelt» mot slutten av møtet.**
- ▶ **Private saker kan diskuteres med informasjonsansvarlig når møtet er over, på et avtalt tidspunkt.**

### **Engasjer gjennom å aktivisere beboerne**

Den beste måten å skape engasjement er å involvere beboerne i dialog rundt et tema. →

Noen tema er lettere å snakke om med menn og kvinner hver for seg. Det gjelder for eksempel tema som omhandler retur, helse og familie. Del inn gruppen etter kjønn der det er hensiktsmessig. Erfaring viser at kvinner i rene kvinnegrupper deltar mer aktivt og åpnet enn når det er menn tilstede.

### Praktiske tips

- ▶ Still spørsmål, be om gjentakelse av det som er blitt sagt.
- ▶ Skriftlig informasjon fungerer ikke alltid, fordi ikke alle kan lese eller skrive. Bruk presentasjoner med mye bilder for å illustrere det du snakker om. Tegn forklarende strekfigurer på flipover eller tavle.
- ▶ Før du gjennomgår et tema, kan du presentere et dilemma knyttet til emnet. La gruppen reflektere over dilemmaet i mindre grupper. En person fra hver gruppe kan uformelt oppsummere hva gruppen snakket om. Her er det ingen fasitsvar. Det viktigste er at gruppen blir motivert til å lære mer. Spør om hva de trenger veiledning i.
- ▶ 30 minutter med informasjon kan være passe før du går over på diskusjon og spørsmål.
- ▶ Ha gjerne gjester, aktiviteter og dialog – ikke begrens deltakerne til å sitte og høre på eller se på film.
- ▶ Bruk god tid til å forberede gjesteforelesere på at de må gjøre budskapet enkelt og tydelig og språket lett forståelig. Det gjesten sier skal tolkes. Husk å beregne tid til tolking.
- ▶ Arranger kurs, for eksempel førstehjelpskurs.
- ▶ Turer i naturen og til andre interessante steder er mulige tiltak. Noen besøker Stortinget.
- ▶ Gruppearbeid skaper diskusjon og engasjement.
- ▶ Quiz er moro. Få noen i gruppen til å lage en quiz.
- ▶ Heng opp presentasjonen etter hvert møte.
- ▶ Oppsummer i plenum.
- ▶ Gi en oppgave om temaet.



- ▶ **Learning-by-doing fungerer godt.** For eksempel å lære og vaske hus, prøve hvordan valg fungerer i Norge, rollespill for å ringe skolen, tegne kart over nærområdet og så videre.
- ▶ **Oppfordre alle til aktivt å søke og be om informasjon og slå opp på [www.udi.no](http://www.udi.no) og finne informasjon på flere språk.**
- ▶ **Del informasjon med kolleger.** Inviter andre til å overvære møtet ditt, og be om innspill og vurderinger i etterkant.

## Eksempel

### Om å undervise i å løse uenighet

#### Situasjon

Veiledning om hvordan man løser uenigheter.

#### Utfordring

Temaet konflikthåndtering kan utløse sterke følelser i gruppen. Jo nærere det blir, jo sårere er det. Både små og store tema kan utløse heftig diskusjon. Det kan oppstå småkonflikter om hvem som styrer fjernkontrollen, og høylytte diskusjoner om politiske konflikter i hjemlandet. Uro, konflikt og kaos kan oppstå i informasjonsmøtet, og avspore fra dagens tema.

#### Løsning

Målet med informasjon om konflikthåndtering er å gi beboerne verktøy til å løse uenighet på fredelig vis. Det er verdt å merke seg at alle grupper er ulike. Hvis du vet det er en utfordrende gruppe som skal få informasjonen om konflikthåndtering, kan du vurdere å hyre inn eksterne eksperter til å ta seg av temaet. Flere har god erfaring med å bruke konfliktrådet. De har praktiske øvelser som skaper engasjement. Metodene gir god adspredelse. Alle er interesserte i å komme når eksterne kommer. Når beboere får kunnskap fra noen de ikke ser hver dag, blir det mindre motstand. Konflikthåndtering kan gjerne være tema for en halv dag eller hel dag. →

For å unngå svært sensitive og konfliktfylte tema kan du lage et konkret, hverdagslig case som utgangspunkt for diskusjon. Hvem skal ha fjernkontrollen? Bruk gjerne filmen til Geir Dahle *Unge flyktninger og fredelige samuraier- konfliktverksted med ungdom i asylmottak*. Snakk om ulike måter å løse uenighet på. Sett opp klare kjøreregler for diskusjonen. Kjørereglene skal følges uansett hvordan diskusjonen utarter seg, og fungerer som rammer for å holde diskusjonen fruktbar og lærerik. Kjørereglene må handle om kommunikasjon, bevisstgjøring, følelser og løsninger. Det er lov til å være uenige, men vi blir ikke uvenner utenfor rommet. Det er viktig å understreke at det er mulig å være uenig om noe. Bruk rollespill for å vise ulike situasjoner vi kan være uenige i. Vær oppmerksom på språkbruken – ikke kall det konflikt, men uenighet.

Temaene blir mest interessant og læringen mest effektiv når du bryter opp møtene. Bruk litt tavleundervisning, noen mindre gruppediskusjoner og deltakelse fra eksterne eksperter som for eksempel Konfliktrådet.

### 8.3 Informasjonsverktøy

Filmer, nettsteder og presentasjoner er nyttige verktøy når du presenterer innhold. UDI har presentasjoner som du kan bruke for ulike informasjonstemaer. Men bruk dem med fornuft. Ikke alle forstår skriftlig informasjon. Det du presenterer må bli forstått. En tavle med tusj og enkle strekninger som du og deltakerne lager i møtet, kan være fullgode verktøy. Som informasjonsarbeider er du selv det viktigste verktøyet.

#### Viktig å huske om verktøy:

- ▶ Gode verktøy har tydelige og presise budskap.
- ▶ De er lette å forstå.
- ▶ De har et enkelt språk med korte setninger.
- ▶ De har enkle bilder og illustrasjoner som viser hva teksten betyr.
- ▶ De er best når de er på beboernes egne språk.
- ▶ De er tilgjengelige etter møtet.

### 8.4 Hvordan håndterer du spesielle utfordringer?

I et informasjonsmøte kan det oppstå konflikter beboerne imellom, eller mellom deg og beboerne. Det viktigste er å forebygge uro og konflikter ved å ha tydelige regler for møtet. Vær også oppmerksom på mulige kulturkonflikter. Hvis det spisser seg til, kan du skifte tema eller avslutte diskusjonen. Gjenta ofte at det er lov å være uenige og at vi er høflige selv om vi har ulike oppfatninger. For øvrig gjelder mottakets sikkerhetsrutiner.

#### Refleksjonsoppgave

1. For hvilke temaer tenker du det er greit å ha menn og kvinner hver for seg?

## Nyttige lenker

**UDI:**  
[www.UDI.no](http://www.UDI.no)

**UNE:**  
[www.UNE.no](http://www.UNE.no)

**Konfliktrådet har verktøy for å håndtere uenighet:**  
<http://www.konfliktraadet.no/>

**IOM: International Organization for Migration:**  
<http://www.iom.no/no/>

**Amathea: Kunnskap om kvinnehelse, abort, familieplanlegging  
og kjønnslemlestelse:**  
<http://www.amathea.no/kontakt/>

**Frivillighetssentralene.** Her kan man både få hjelp og melde seg til frivillig arbeid for å hjelpe andre:  
<https://frivillig.no/>

**Norsk Organisasjon for Asylsøkere:**  
<http://www.noas.no/>

**Skatteetaten: Skatt, inntekt, flytting:**  
<https://www.skatteetaten.no/no/Person/>

**Oversikt over autoriserte tolker:**  
[www.tolkeportalen.no](http://www.tolkeportalen.no)

## Referanser

<http://praksisveilederen.pressbooks.com/chapter/kapittel-8-aktiv-lytting/>

Dana Heller Levitt PhD, NCC (2002) Active Listening and Counselor Self Efficacy, *The Clinical Supervisor*, 20:2, 101-115, DOI: 10.1300/J001v20n02\_09

Habib, L. (2008). A method to madness? Developing SMAD (Soft Methodology for Academic Development). HiO-report 2008 no 20.

Haug, K.H. m.fl. (2012a). En metode for bevisstgjøring, eierskap og synliggjøring. Første steg nr. 1/2012 [http://www.utdanningsforbundet.no/upload/Tidsskrifter/Forste%20steg/FS\\_1\\_12/F%C3%B8rstesteg1.2012pdf\\_s40-42.pdf](http://www.utdanningsforbundet.no/upload/Tidsskrifter/Forste%20steg/FS_1_12/F%C3%B8rstesteg1.2012pdf_s40-42.pdf)

Haug, K.H. m.fl. (2012b). Vi må komme over det ... ellers blir vi ikke førskolelærere. Første steg nr. 2/2012. [https://www.utdanningsforbundet.no/upload/Tidsskrifter/Forste%20steg/FS\\_2\\_2012/FS\\_2-2012\\_s\\_40-43.pdf](https://www.utdanningsforbundet.no/upload/Tidsskrifter/Forste%20steg/FS_2_2012/FS_2-2012_s_40-43.pdf)

## **Kolofon**

Typografi: T-Star pro-familien og Periodico-familien

Utgave: 1

Utgivelsesår: 2016







## Notater

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



## Notater

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Notater

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---





## Notater

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---





## Notater

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---





**Utlendingsdirektoratet**  
Norwegian Directorate  
of Immigration

**Hausmanns gate 21**  
Pb. 8108 Dep. NO-0032 Oslo  
+47 23 35 15 00