



SSA - Sysselsetting, språkombud og arbeidsnorsk

1. Utgangspunktet

Innvandrerbefolkningen i bydelen har en lavere tilknytning til arbeidslivet enn majoritetsbefolkningen, og lever i vedvarende fattigdom. Tiltaket ønsker å redusere antall praksisdeltakere på arbeidsplasser som faller ut av praksis, og hjelpe de som ikke har lyktes å komme inn i det ordinære arbeidslivet, på grunn av språkkrav og mangel på erfaring og praksis. Mange kan falle ut på grunn av misforståelser rundt kulturen, manglende språkferdigheter og usikkerhet rundt sosiale koder. Mange arbeidsplasser mangler også kunnskap og verktøy for å møte disse utfordringene på en god måte.

Tiltaket SSA har utviklet en løsning på problemet som er basert på Språkombudordningen som er en fast ordning i Sverige.

2. Målgruppen

Hovedmålgruppen er personer med innvandrerbakgrunn, som er bosatt i bydelen, og som ikke har lyktes å komme inn i det ordinære arbeidslivet på grunn av språkkrav og mangel på erfaring og praksis. Noen har noe tilknytning til arbeidslivet, men kan stå i fare for å falle ut (for eks. midlertidig ansatte eller ringevikarer). De er tilknyttet ulike program og ytelser, og mange har supplerende sosialhjelp.

Praksiskandidatene er fra NAV Frogners portefølje. Flere deltakere har også brukt opp retten sin til gratis norsktimer og er langt unna B1-nivået i norsk. B1-nivået er et minstekrav som Oslo Kommune har for fast ansettelse i mange yrker. Derfor har de ingen tilbud per dags dato, men kan være aktuelle for SSA.

Språkmentorene er bi-målgruppen. De er fast ansatte på forskjellige arbeidsplasser, og ønsker å ha et ansvar for språkutvikling på arbeidsplassen. De ivaretar og følger opp praktikanter og ansatte på arbeidsplassen, og vil sammen med sin leder introdusere og forankre språkmentorrollen på sin arbeidsplass. De deltar på et språkmentorkurs i forkant eller under oppfølgingen.

Tiltaket kan også rette seg mot bedrifter som allerede har en stor andel ansatte med flerkulturell bakgrunn med norsk som andrespråk. Språkmentorer kan utdannes i disse bedriftene, slik at det snakkes om språk ute på arbeidsplassene, og at språkutvikling blir satt på agendaen. Tiltaket vil også kunne tilpasses andre målgrupper, og det har blitt utviklet en variant av kurset som retter seg mot barnehageansatte sin interaksjon med foreldrene som har begrensede norskerferdigheter.

3. Samarbeidspartnere

I NAV Frogner innebærer SSA-modellen først og fremst et samarbeid mellom NAV-kontoret og Oslo Voksenopplæring (VO) Servicesenter. Dette samarbeidet på tvers bidrar til at praktikantene får en mer helhetlig oppfølging gjennom blant annet tilgjengelighet, kartlegging, råd, og veiledning, samt økonomisk støtte. Samarbeidet har også ført til at de ansatte i NAV og de ansatte i Voksenopplæringen lærer av hverandre og får kompetanse på tvers, og de får innsikt i hvilken kompetanse og hvilke muligheter det er som finnes hvor.

Sammen kontaktet de to instansene relevante samarbeidkontorer i NAV (Vestre Aker, Ullern) og med andre avdelinger i NAV Frogner (som KVP-kvalifiseringsprogram, UO-Utvidet Oppfølging, Jobbspesialister, osv.) om å utdanne språkmentorer og å både rekruttere og å ta imot praksiskandidater. I tillegg har ulike bedrifter tatt kontakt med NAV-kontoret og spurt om de har en praktikant som kan komme og jobbe hos dem. Dermed har tiltaket også ført til et tettere samarbeid mellom NAV Frogner-kontoret og arbeidslivet.

4. Konkret beskrivelse av tiltaket

Tiltaket er basert på en fast ordning som finnes i Sverige, hvor ansatte på arbeidsplasser kan ta kurs for å bli språkombud. Ledelsen på arbeidsplassene må også være involvert, da det er viktig at tiltaket er forankret i ledelsen.

I tiltaket SSA er denne ordningen kombinert med å også ha en språklærer på arbeidsplassen. Det svenske kursinnholdet er oversatt og tilpasset norske forhold og det norske arbeidslivet. Det er også trukket inn relevant informasjon fra NAV og voksenopplæringen i kurset.

NAV Frogner og Oslo Voksenopplæring tar kontakt med relevante samarbeidskontorer i NAV og med andre avdelinger i NAV Frogner for å rekruttere praksiskandidater. Potensielle praksiskandidater skal først intervjues av Oslo VO Servicesenter og NAV Frogner sammen for å avdekke motivasjon, egenskaper, ressurser, utdanning, arbeidserfaring og yrkesinteresser. De kandidatene som går videre er de som passer best til praksisplassene og arbeidsoppgavene. De fleste går videre. Noen kan stå på venteliste hvis det ikke er nok praksisplasser, og vil bli tatt inn om det blir tilbud om flere plasser hos arbeidsgiverne. De som ikke blir med videre vil få en begrunnelse om hvorfor – det kan være både språknivå og at det på det tidspunktet ikke var noen praksisplass som passet deltakers kvalifikasjoner og ønsker.

Etter intervjurunden tar alle kandidatene en innplasseringstest i Migranorsk, for å kartlegge språknivået. Basert på dette resultatet og kartleggingssamtaler med kandidaten, planlegges metoder og innhold i norskopplæringen. Videre lages det en liste over aktuelle kandidater, om hvem som kan passe hvor, basert på kvalifikasjoner og yrkesønsker. Dette formidles til tjenestestedene.

Arbeidsgiverne får selv mulighet til å bestemme hvem de ønsker intervju med. Deretter deltar praksiskandidat, tjenestested og representanter fra prosjektgruppa i et intervju.

Når praktikanten er i arbeidstrening, følges de både opp av en språkmentor på arbeidsplassen samt en NAV-veileder. Innholdet er tilpasset både opp mot arbeidsgiverens behov, arbeidsoppgavene og kandidatens behov for språkopplæring.

Det blir skrevet en praksisavtale på 3 måneder. Avtalen blir evaluert underveis, det vil bli drøftet muligheter for forlengelse av praksisavtale, og eventuelle muligheter for jobb med eller uten lønns-tilskudd. Hvert arbeidssted skal rekruttere én til to språkmentorer. Ansatte som ønsker å bli språkmentorer blir tilbudt språkmentorkurs.

Kursene er gratis, og går over 3 samlinger, med 3 uker mellom hver samling.

Deltakere på språkmentorkurset får en studie-veiledning med mål for hver samling, ulike diskusjonstemaer til ettertanke, og konkrete oppdrag å utføre mellom hver samling. Temaer som blir tatt opp i kurset er for eksempel hvordan ulike kulturelle referanserammer kan spille inn i kommunikasjonen på jobb, hvordan skriftlige dokumenter kan bli tydeligere, og hvordan arbeidsstedet kan jobbe for å motvirke at språklig usikkerhet leder til misforståelser.

I løpet av kurset skal deltaker, sammen med sin leder, introdusere og forankre språkmentorrollen på sin arbeidsplass. Det er også utviklet et minikurs for ledere som vil lære mer om språkutviklende arbeidsplasser. Praktikanten får tett oppfølging av mentoren, får vist seg frem og får hjelp til å utvikle språket, og kan få forklart «stammespråket» innad i bedriften. Kontoret har tett kontakt med arbeidsplassen både i forkant av arbeidstreningen, underveis og i overgangene.

Språkmentorene har underveis i kursopplegget kommet med tilbakemeldinger angående hvordan kurset kan forbedres, og disse tilbakemeldingene er blitt implementert i videreutviklingen av kurset. Tiltaket vil også kunne fungere som et ettdagskurs som er rettet mer mot konkrete bedrifter, istedenfor det mer generelle tredagerskurset som omfatter mentorer fra flere forskjellige bedrifter. Det utvikles også en variant av kurset som er rettet mot barnehager, gjennom et ettdagskurs med barnehageansatte for å legge til rette for et godt foreldresamarbeid med foreldre som har begrensede norskferdigheter.

5. Hva ble oppnådd?

Tiltaket hadde 12 praktikanter i 2021, hvorav 4 nå er i jobb, 1 har startet eget firma, 3 er i norskkurs, 2 har hatt helseutfordringer som har stått i veien for å komme i jobb, og 2 har sluttet. Tiltaket har hatt 12 praktikanter så langt i 2022, og av de har 6 praktikanter fått jobb, 1 har fått fagbrev, 3 er enda i praksis, 1 er i permisjon, og 1 i norskkurs.

Det har vært mange positive muntlige tilbakemeldinger fra praktikantene. Det kan ha sammenheng med den relasjonen som praktikant og lærer får. Men det vurderes å lage et enkelt, anonymt evalueringsskjema, i tilfelle deltakere ikke er komfortable med å kritisere muntlig.

Det er blitt utdannet over 60 språkmentorer, som jobber innen helse og omsorg, oppvekst, renovasjon og gjenvinning, NAV og Oslo Voksenopplæring. Det har også vært en smitteeffekt i form av at flere har ønsket å bli språkmentorer innen samme arbeidsplass. Etter hver språkmentorsamling, har deltakerne evaluert dagen gjennom anonyme tilbakemeldinger, og det har også vært veldig mange gode muntlige tilbakemeldinger. Når noe har opplevdes som uklart eller mindre aktuelt, har dette blitt endret eller oppklart underveis. Mentorene har også gitt anonyme evalueringer etter endt kurs for å si hva som har fungert bra, og hva som kan gjøres for å forbedre kurset.

Tiltaket har også ført til mer bevissthet rundt språk på NAV Frogner-kontoret, når det kommer til hvordan man uttrykker seg på en forståelig måte både muntlig og skriftlig. Viktig for god måloppnåelse er at praktikanten får rikelig med anledninger til å bli eksponert for språket og å få bruke det på arbeidsplassen. Mentoren må være bevisst på hvordan arbeidsoppgavene de delegerer kan påvirke mulighetene for interaksjon. Praktikantene lærer ikke automatisk språket av å komme ut i en arbeidsplass, da språkbruk og språklæring er sosiale prosesser som krever samarbeid og vilje til samhandling fra to parter. En annen viktig fremmer for god måloppnåelse er at tiltaket er forankret i ledelsen, både i bedriften der språkmentorene er ansatt, og i ledelsen på selve NAV-kontoret.

Forskning knyttet til ordningen i Sverige viser at Språkombudsordningen er ressursbesparende.

6. Overføring til drift på (andre) NAV-kontor

Tiltaket er avhengig av at ansatte på bedrifter melder seg som språkmentorer. Sannsynligheten for det tenker vi imidlertid er lik over tid og sted.

På spørsmål om videreføring av tiltaket innen normal drift, vises det til at det å arrangere tredagerskurs for språkmentorer har vært kostbart. Kontoret har derfor planer om å utvikle et ettdagskurs som kan videreføres i vanlig drift. Mens tredagerskurset er større og mer generelt, vil ettdags-kurset være mer rettet inn mot én bedrift om gangen. Da kan bedrifter som mangler arbeidskraft ta kontakt, og de kan få tilbudt et kurs for å forklare hvordan de kan ta inn arbeidstakere som ikke behersker norsk så godt. Språkmentorkurset vil kunne tilbys til arbeidsgivere etter prosjektslutt,

da kompetansen allerede finnes på NAV-kontoret.

Det pekes på at kurset har lave oppstarts- og vedlikeholdskostnader og at kurset kan tilpasses de fleste arbeidssteder.

Jeg har blitt frivillig norsk-trener etter kurset. Språkmentorkurset ga meg selvtillit til å starte med det.

- Sitat språkmentor

I tillegg er NAV Frogner i gang med å utvikle et materiale som kan brukes av flere kontorer. Det eneste som trengs for å gjennomføre tiltaket i andre kontorer er en ansatt som vil jobbe med dette, og som har satt seg inn i konseptet, sier en av dem vi intervjuet.

Alle disse punktene peker mot at tiltaket har god overføringsverdi. Et ankepunkt som ble påpekt i et av intervjuene er imidlertid at tiltakets suksess kan ha vært avhengig av den pedagogiske kompetansen som NAV-kontor i Oslo har tilgjengelig, gjennom tilbudet om Yrkesrettet Norskopplæring som de har for sine brukere. Dette er en type ressurs eller tilbud som ikke finnes ved alle NAV-kontor. Andre viser på sin side til den suksessen denne modellen har hatt i Sverige, og det understrekes at selv om NAV Frogner nok har hatt fordel av ressursene de har hatt knyttet til Yrkesrettet Norskopplæring, er ikke tiltaket avhengig av dette for å kunne iverksettes.

I NAV Frogner har det vært en fagansvarlig og en lærer i YNO (yrkesrettet norskopplæring) i avdelingen som har jobbet med prosjektet. De har erfart at det i tillegg er svært nyttig å jobbe sammen med markedskontakt i NAV som har eller kan knytte gode relasjoner til arbeidsgivere som er i behov for arbeidskraft eller villig til å ta imot praktikanter. NAV Frogner har derfor tenkt å utvikle en egen stilling i vanlig drift: YNO-lærer/språkmentor/markedskontakt.

NAV Frogner peker videre på at det kan bli ressurskrevende for hvert enkelt NAV-kontor å lære seg språkmentorkonseptet og holde flere dagers kurs.

De mener derfor det kan være hensiktsmessig å kople på en ressursperson/-instans på overordnet nivå (for eksempel NAV på fylkesnivå). Denne ressursen kan ta seg av selve kursingen av språkmentorene. Hvis dette ikke lar seg gjøre kan man finne ansatte lokalt som er interessert i å jobbe språkutviklende. Man kan opprette delte stillinger sånn at man blir et lite team, eller samle stillingsressursen til én person med stort overblikk.

Kursene kan være alt fra 2 timer til 4 dager. Det trengs også lokaler til det. Har NAV-kontoret yrkesrettet norskopplæring fra før, kan det styrke konseptet, men det er ingen forutsetning.

Ressurser:

- Håndbok for arbeidsplasser som vil arbeide språkutviklende (vi har utarbeidet etter Svensk forbilde)
- Metodehåndbok (vi jobber med nå)
- Nettsiden fra Sverige
<https://www.vo-college.se/sprakombud>

7. Følgforskning

Utprøvingen av dette tiltaket vil også følgeforskes av NTNU Samfunnsforskning. Hensikten med følgeforskningen er å systematisk dokumentere innføringen av tiltaket i den nye settingen, og å evaluere utprøvingen og måloppnåelsen for tiltaket. Dette vil bidra til å forstå og forklare utfordringer og suksessfaktorer ved implementeringen av tiltaket i lokal kontekst. Videre vil også det utprøvende NAV-kontoret kunne støtte seg på NTNU Samfunnsforskning sin kompetanse underveis slik at ønskede mål i større grad realiseres.

Følgforskningen vil innebære at NTNU Samfunnsforskning samler inn data underveis i prosjektet. For datainnsamling som berører enkeltpersoner (intervjuer, spørreskjema e.l.) vil det være frivillig å delta, og alle deltakernes forskningsetiske rettigheter vil ivaretas (f.eks. rett til å trekke seg uten begrunnelse, rett til å ha sine data slettet).

8. Hvorfor dette tiltaket?

Tiltaket er evaluert av NTNU Samfunnsforskning som et av over 200 tiltak som virker å ha både lovende måloppnåelse og er overførbart til andre NAV-kontor. Derfor tror vi at tiltaket kan ha en positiv innvirkning på målgruppen også for de utprøvende NAV-kontor.

Videre går utprøving av tiltaket inn i en større sammenheng med systematisk kunnskapsgenerering i NAV.

Å prøve ut arbeidsmetoder som har vist seg å ha potensiale for å forbedre sosialtjenestefeltet er et steg på veien til å identifisere effektive tjenester som kan gjøre de sosiale tjenestene i NAV bedre på nasjonalt nivå.