

# Rammeplan for informasjon til beboere i statlige mottak for asylsøkere

Veileder til informasjonsmedarbeidere

# **Rammeplan for informasjon til beboere i statlige mottak for asylsøkere**

Veileder til informasjonsmedarbeidere

Gjelder fra 1.2. 2005

*Fortell meg - og jeg lytter*

*Spør meg - og jeg husker*

*Involver meg - og jeg forstår*

## Innholdsfortegnelse

|                                                                      |           |
|----------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Rammeplan for informasjon til beboere i statlige mottak .....</b> | <b>5</b>  |
| Bakgrunn .....                                                       | 5         |
| Samling av informasjonsarbeidet .....                                | 5         |
| Informasjonsløpet .....                                              | 6         |
| Fokus .....                                                          | 6         |
| Nærmere beskrivelse av rammeplanen .....                             | 6         |
| Ankomstfase .....                                                    | 6         |
| Søkefase .....                                                       | 6         |
| Bosettingsfase .....                                                 | 7         |
| Returfase .....                                                      | 7         |
| Målformuleringen .....                                               | 8         |
| Hovedtemaer .....                                                    | 8         |
| <b>Bruk av rammeplanen og om informasjonsarbeid i mottak .....</b>   | <b>10</b> |
| Hjelp til selvhjelp .....                                            | 10        |
| Pedagogisk tilnærming .....                                          | 10        |
| Praktiske aktiviteter .....                                          | 11        |
| Beboermedvirkning .....                                              | 12        |
| Informasjonsteam .....                                               | 12        |
| Samarbeid med voksenopplæringen og andre .....                       | 12        |
| Tolk og språkassistent .....                                         | 13        |
| Dokumentasjon og evaluering .....                                    | 13        |
| Informasjonsmappe .....                                              | 14        |
| Regler for fritak og fravær .....                                    | 14        |
| <b>Informasjonsmoduler og -faser .....</b>                           | <b>16</b> |
| <b>Liste over modulene i rammeplanen .....</b>                       | <b>17</b> |
| <b>Rulleringsskjema, oversikt over temaer og tidsrom .....</b>       | <b>18</b> |
| Nyttig litteratur .....                                              | 19        |
| Nyttige internettadresser .....                                      | 20        |

**Rammeplan for informasjon til beboere i statlige mottak** inneholder følgende deler:

**Del 1:** Rammeplan for informasjon til beboere i statlige mottak, veileder til informasjonsmedarbeidere.

**Del 2:** Informasjonsmoduler i rammeplan for informasjon i statlige mottak

**Del 3:** Avkrysningsskjemaer til rammeplan for informasjon til beboere i statlige mottak

## Rammeplan for informasjon til beboere i statlige mottak

Utlendingsdirektoratet har utviklet en ny plan for informasjon til beboere i asylmottak. *Rammeplan for informasjon til beboere i statlige mottak* representerer en ny innfallsvinkel til informasjonsarbeidet i mottakene. Som navnet antyder er dette en *ramme* for informasjonsformidlingen, det vil si at planen angir obligatoriske og sentrale temaer for informasjon og i hvilke tidsrom informasjonen skal gis. Utformingen av rammeplanen er blant annet et resultat av Utlendingsdirektoratets ønske om å lage et informasjonsprogram som tar utgangspunkt i de mulighetene og ressursene som finnes ute i mottakene. Informasjonsarbeidet skal være med på å bidra til at beboerne kan ivareta sin livssituasjon under mottaksoppholdet, og det skal være en forberedelse til det å leve i det norske samfunnet eller til en eventuell retur til hjemlandet. Dette skal skje ved at informasjonen tilpasses de ulike beboernes behov.

Rammeplanen består av tre deler. Del 1 er dette heftet, som er en veiledning til informasjonsmedarbeiderne. Bakerst i heftet er det en skjema som viser informasjonsmoduler fordelt på faser, og en egen liste over modulene. Rulleringsskjemaet, som også ligger bakerst i dette heftet, viser i hvilke tidsrom de enkelte modulene skal gjennomgås. Del 2 inneholder hver enkelt modul med obligatoriske hovedtemaer, forslag til metode og litteraturhenvisninger, til sammen 14 ark. Del 3 er avkrysningsskjemaer, hvor hvert skjema svarer til en modul. Beboerne skal ha disse skjemaene i sine informasjonsmapper (se side 13), men informasjonsmedarbeiderne kan også bruke skjemaene til logging.

### Bakgrunn

Det overordnede målet for alt informasjonsarbeid i mottak er å gi beboeren et realistisk bilde av det norske samfunnet og en forståelse av de grunnleggende verdier det bygger på.<sup>1</sup> Dette målet ligger også til grunn for *Rammeplan for informasjon til beboere i statlige mottak*. I tillegg skal beboerne få informasjon om sine rettigheter, muligheter og plikter. Informasjonsløpet som den enkelte asylsøker skal gjennomgå fra ankomst til Norge og til de forlater mottakene, skal være helhetlig, konsistent og individuelt tilpasset den enkeltes behov. Det er driftsoperatør som er ansvarlig for at beboerne i mottakene tilbys et fullverdig informasjonsopplegg i tråd med rammeplanen.

### Samling av informasjonsarbeidet

Alle obligatoriske informasjonstemaer som mottakene er pålagt å formidle er samlet i rammeplanen. Rammeplanen gir altså en oversikt over informasjonsarbeidet og synliggjør omfanget av arbeidet knyttet til informasjon. Dette omfatter også informasjon til beboere som har fått henholdsvis avslag og opphold, og dekker både de individuelle samtaler og gruppeinformasjon. Etter at en beboer har fått vedtak i asylsaken, får han/hun informasjon om enten bosetting (modul 13) eller retur (modul 11B). Innholdet og mengden av informasjon i også disse fasene vil variere avhengig av hva som er relevant for den enkelte beboer.

I tillegg til den informasjonen som er innlemmet i rammeplanen, har beboerne behov for situasjonsbetinget informasjon. Rammeplanen gir derfor også rom for informasjon som må gis i tillegg til informasjonen i modulene, selv om denne typen informasjon ikke konkret er beskrevet i den oversikten som rammeplanen utgjør.

---

<sup>1</sup> Se kravspesifikasjonen pkt 3.2

## **Informasjonsløpet**

Utlendingsdirektoratet ønsker større bevissthet omkring at informasjonsprogrammet i ordinært mottak utgjør en del av et større løp som asylsøkere skal gå gjennom fra ankomst til Norge og til de eventuelt forlater landet. Spesielt ut fra et brukerperspektiv er det viktig å se beboerens totale informasjonsløp i sammenheng. Det er også viktig å bestrebe seg på å gi beboerne informasjon som er både korrekt, enhetlig og relevant. Mottakene bør derfor kjenne til hvilken informasjon beboeren har mottatt forut for ankomsten til mottaket, og til introduksjonsprogrammet personer som får innvilget oppholdstillatelse vil delta i etter bosetting.

## **Fokus**

Utlendingsdirektoratet ønsker at informasjonsansvarlig ved mottaket skal fokusere på metode og på å nå målet som er satt innenfor hvert hovedtema. Derfor fremmer ikke Utlendingsdirektoratet noe krav om at et bestemt antall timer skal brukes på hver modul. Mottakene får dermed større rom for å møte kravet om tilpasning og differensiering i informasjonsarbeidet.

## **Nærmere beskrivelse av rammeplanen**

I denne delen beskrives rammeplanens struktur nærmere. Rammeplanen består av faser som delvis er relatert til beboernes asylsak, og moduler med sentrale informasjonstemaer. I tillegg følger informasjonstemaene en nasjonal rullering hvor mottakene informerer om de samme temaene i samme tidsrom. Det er to rulleringsperioder i året, hvor en rulleringsperiode tilsvarer omtrent ett skolesemester.

### **1. Faseinndelt informasjon**

Rammeplanen er delt inn i faser slik at den er tilpasset beboernes behov for informasjon. Planen har fire faser: *Ankomstfase*, *søkefase*, *bosettingsfase* og *returfase*. Alle beboere går først gjennom ankomstfase og deretter over i søkefase. Inndelingen i de ulike fasene er bare delvis kronologisk. Når mottaket får melding om vedtaket i beboerens asylsak, skal beboeren få både søkefaseinformasjonen og enten informasjonen i bosettingsfasen eller i returfasen, avhengig av vedtaket i asylsaken. I praksis innebærer dette at flere beboere deltar i møtene i to informasjonsfaser parallelt. Deltakelse i én informasjonsfase utelukker altså ikke deltakelse i en annen fase.

### **Ankomstfase**

Informasjonen som gis i denne fasen gis i løpet av den første uken beboerne er på mottaket. Fasen omfatter tre moduler. Modul 1, *Velkomstinformasjon*, skal gjennomgås i løpet av ankomstdagen. Modul 2, *Livet på mottaket* og modul 3, *Lokalmiljøet*, skal være gjennomgått i løpet av den første uken etter beboerens ankomst.

### **Søkefase**

Beboerne deltar i informasjonsmøtene i denne fasen etter at de har vært gjennom de tre modulene i ankomstfasen, altså etter den første uken på mottaket. På bakgrunn av opplysningene som beboerne har gitt i ankomstintervjuet, blir han/hun plassert i en passende gruppe gjennom de ni modulene denne fasen omfatter. De nye beboerne går dermed rett inn i det løpende informasjonsopplegget uavhengig av hvilken modul som gjennomgås på det aktuelle tidspunktet. Nye beboere kommer til mottaket spredt utover hele året, og skal uansett når på året de kommer ha vært gjennom alle de ni modulene i løpet av fem-seks måneder. Unntaket er modul 11, *Retur*, som gjennomgås to ganger i hver rulleringsperiode (hvert semester).

Informasjonen i søkefasen har temaer som er helt sentrale for å kunne fungere selvstendig i Norge og skal derfor gis alle som oppholder seg i mottak i Norge, uavhengig av status i asylsaken.

Informasjon i søkefasen skal også gis etter at vedtak er fattet i asylsaken. Det er to grunner til dette.

For det første er situasjonen ved mottakene i dag slik at mange beboere oppholder seg lenger i mottak enn det som er intensjonen. Derfor bør beboerne få den informasjonen som er nødvendig for å kunne fungere i Norge i en søkefase, og som gjør dem best mulig forberedt på et eventuelt liv i Norge eller på å reise ut av landet etter et avslag.<sup>2</sup> Deltakelse i informasjonsprogrammet bidrar dessuten til å strukturere beboernes hverdag, et behov som ble mer fremtredende etter at tilbudet om norskundervisning for søkere falt bort.

### **Bosettingsfase**

Fasen er delt i to trinn. I løpet av andre uka etter at beboeren har fått innvilget oppholdstillatelse, skal han/hun gjennom en *markering*. Markeringen innebærer at mottaket orienterer om sitt kjennskap til vedtaket og om prosessen videre. Denne samtalen utløser igangsetting av modul 13, *Bosettingsforberedende informasjon*.

### **Returfase**

Det er også to trinn i returfasen. Mottaket innkaller beboere som har fått sitt første avslag på asylsøknaden til en markering i form av en individuell samtale om retur.<sup>3</sup> Denne samtalen utløser igangsetting av modul 11B, *Avslagsinformasjon*, som innebærer repetisjon og fordypning av hovedmomentene i modul 11, men samtalen skal være individuelt tilpasset. Informasjonsarbeidet i returfasen vil i hovedsak bestå av individuelle samtaler, men kan suppleres med gruppeinformasjon der det er formålstjenlig.

Når mottakene får kjennskap til at en beboer har fått endelig avslag fra Utlendingsnemnda, skal det være en ny markering i løpet av én uke. Beboeren skal da få en orientering om konsekvensene av avslaget, og oppfølging i form av individuelle samtaler. Informasjonsarbeidet i returfasen vil i stor grad være preget av veiledning og dialog, samtidig som det er viktig at beboerne forstår hvilke handlingsalternativer de har.

Det er vanskelig å forutsi når behovet for informasjon i bosettingsfasen og returfasen vil dukke opp. Informasjonstiltakene knyttet til disse fasene vil dessuten variere med hensyn til mengde og innhold avhengig av den enkeltes behov og situasjon.

Informasjonsansvarlig må ha et godt samarbeid og en hensiktsmessig arbeidsfordeling med henholdsvis retur- og bosettingsansvarlig.<sup>4</sup>

## **2. Moduler**

Selve rammeplanen er bygget opp av 14 moduler som fordeler seg ujevnt utover de fire ovennevnte fasene. Hver modul utgjør en avgrenset del av hele rammeplanen, og har en overordnet tittel og en målformulering. Hver modul inneholder i tillegg hovedtemaer i informasjonen og forslag til pedagogisk metode.

---

<sup>2</sup> Stortingsmelding nr. 17 (2000-2001) *Asyl- og flyktningspolitikken i Norge*

<sup>3</sup> Se *Veileder for individuelle samtaler om frivillig retur*.

<sup>4</sup> Jf. kravspesifikasjonen punkt 3.5.1. Se også *Rutinebeskrivelse til bruk for mottak ved frivillig retur*.

## **Målformuleringen**

Målformuleringen beskriver målet med informasjonen i den aktuelle modulen, og gjenspeiler den grunnholdningen at beboerne er ressurssterke individer, samt prinsippet om å veilede beboerne til å bli selvhjulpne.

## **Hovedtemaer**

Hver modul er som nevnt bygget opp av hovedtemaer. Hovedtemaene er utvalgte emner som alle skal ha informasjon om. Hovedtemaene er obligatoriske for alle beboerne, og de skal få informasjon om disse temaene. Omfanget og nivået på informasjonen må differensieres og ta hensyn til beboernes forutsetninger, ønsker og behov, og den bør vurderes og tilpasses fortløpende.

Innholdet og omfanget av temaene blir ikke nærmere definert. Dette er fordi mottakene skal ha mulighet til å gjøre lokale tilpasninger med utgangspunkt i intern kompetanse og ressurser på mottaket, hos lokale samarbeidspartnere og aktuell beboermasse.

## **3. Felles nasjonal rullering**

De ni modulene i søkefasen er underlagt felles nasjonal rullering. Dette innebærer at alle mottak over hele landet gir informasjon i de samme modulene i samme tidsrom. En rulleringsperiode svarer omtrent til et skolesemester. Kalenderåret er delt inn i to rulleringsperioder som strekker seg over ca seks måneder i årets første halvdel og ca fem måneder i årets andre halvdel. Det legges opp til informasjonsfri i juli.

Fordelingen av de ulike modulene i søkefasen gjennom året er ikke tilfeldig. Det er lagt opp til at informasjon om ulike høytider og årstider skal gis når det er relevant. Alle søkefasens ni moduler gjennomgås én gang i løpet av én rulleringsperiode. Modul 11 *Retur* er satt opp to ganger i løpet av hver rulleringsperiode fordi formidling av informasjon om dette temaet har høy prioritet.

Utlendingsdirektoratet ser det som viktig at det er forutsigbarhet i informasjonsarbeidet. Rammeplanen er med på å sikre forutsigbarhet ikke bare for beboerne selv, men også for informasjonsmedarbeidere, øvrige mottaksansatte, driftsoperatører og aktuelle samarbeidspartnere. Forutsigbarhet vil også bidra til å forenkle planleggingen og samordningen av mottaksdriften for alle involverte internt på mottaket, men også for eksterne samarbeidspartnere.

Det er enklere å samarbeide og samordne også andre mottaksrelaterte aktiviteter i samarbeid med ulike offentlige instanser og private organisasjoner når alle berørte parter vet hva beboere på alle mottak over hele landet informeres om og til hvilken tid.

Ved flytting mellom mottak er beboerne sikret kontinuitet i informasjonen fordi de fortsetter i det samme informasjonsløpet i det nye mottaket.

Det vil også være enklere å ta kontakt med andre mottak og utveksle erfaringer og be om råd knyttet til konkrete problemstillinger når alle mottak jobber med de samme temaene til samme tid. Dette bidrar til å sikre beboerne et mer enhetlig og likeverdig informasjonstilbud uavhengig av hvilken region og hvilket mottak de bor i.

Erfaring har vist at informasjonsarbeid i mottak er sårbart. Ved sykdom, ferieavvikling og nyansettelser tar det ofte lang tid å få reetablert et strukturert informasjonsprogram. Et felles strukturert rulleringsprogram gjør det enklere for nyansatte å komme i gang med informa-

sjonsarbeidet fordi det allerede pågår et opplegg de kan kople seg på. Etter hvert som de kommer i gang med et systematisk informasjonsprogram, kan de foreta egne tilpasninger.

Rulleringsskjemaet skal også gjøres tilgjengelig for beboerne ved mottakene, gjerne ved å henge opp en oversiktlig plakat. I tillegg får hver beboer utlevert en egen informasjonsmappe (se side 13).

## **Bruk av rammeplanen og om informasjonsarbeid i mottak**

Dette kapittelet tar for seg noen av de premissene som ligger til grunn for rammeplanen, og presenterer noen forslag til tilnæringsmåter og metoder i informasjonsarbeidet med utgangspunkt i de kravene Utlendingsdirektoratet stiller. Hensikten med informasjonsarbeidet er at dette skal bidra til at beboerne kan ivareta egen livssituasjon under mottaksoppholdet, samt forberede seg på en eventuell bosetting eller retur. Dette innebærer at beboerne må få informasjon som er tilpasset deres behov og forutsetninger, og at beboerne, så langt det er mulig, selv bidrar i informasjonsarbeidet.

### **Hjelp til selvhjelp**

Utlendingsdirektoratet ønsker å unngå klientifisering av beboere i statlige mottak, og vektlegger derfor prinsippet om selvhjelpenhet også i informasjonsarbeidet. Ansatte skal først og fremst veilede og legge til rette for at beboerne selv kan tilegne seg den kompetansen de trenger for å bli selvhjulpne.

En grunntanke i rammeplanen er at beboerne er ressurssterke individer. Dette gjenspeiles blant annet i utvelgelsen av temaer (hovedmomenter), og i målet som er satt for hvert enkelt tema. Mottakenes valg av pedagogisk metode bør være preget av dette grunnsynet.

Beboerne skal delta i informasjonsmodulene i søkefasen fra og med den andre uken de er på mottaket. De mottakene som har et eget, praktisk orientert informasjonsopplegg de første ukene beboerne er på mottaket, vil kunne fortsette med dette parallelt med gruppeundervisning i modul 4-11. At beboeren deltar i flere informasjonsopplegg parallelt er en fordel med tanke på aktivisering og mer struktur i hverdagen. I tillegg vil deltakelse i flere parallelle informasjonsopplegg, tydelig signalisere den betydningen Utlendingsdirektoratet og mottaket legger i informasjonsarbeidet.

### **Pedagogisk tilnærming**

Informasjonsansvarlig bør forklare beboerne hvorfor norske myndigheter vektlegger informasjon til beboere i mottak. Før oppstart av hver modul bør bakgrunn for temaet formidles, og informasjonen som blir gitt må begrunnes og relateres til beboernes situasjon i Norge på en måte som gir mening.

Beboerne må altså forstå hvorfor de skal ha informasjon, og hvilken betydning kunnskap om det norske samfunnet har for dem. Dette er også knyttet til motivasjon. Når beboerne forstår hensikten med temaet og kan se at det har betydning for dem selv, vil det være lettere å motivere dem. Informasjonsmedarbeideren bør tenke over på hvilken måte temaet er relevant for en gitt gruppe beboere, og hvordan han/hun skal formidle dette. For eksempel er kunnskap om det norske skolesystemet svært viktig med tanke på barnas fremtid, selv om beboergruppen ikke selv kommer til å gå i norsk grunnskole.

Informasjonsarbeid med beboere i mottak er spesielt ufordrende. Målgruppen er personer som befinner seg i en unormal livssituasjon, de er voksne og mange er mer eller mindre analfabeter eller har lite erfaring med skolegang og det å tilegne seg teoretisk kunnskap. Mennesker som lever i en eksiltilværelse preget av usikkerhet og venting er ofte lite motivert for å tilegne seg informasjon. Dette stiller større krav til fleksible metoder som er tilpasset ulike behov. At en del beboere er analfabeter, stiller dessuten særlige krav til pedagogisk systematikk. I tillegg til manglende språklig fellesskap er det ofte også manglende kulturfellesskap i mottaket. Be-

boerne har varierende erfaringer og kan få vansker med å sette ny kunnskap inn i de forståelsesrammene de har fra før.

Kunnskapsformidling fungerer best når informasjonen angår en selv. Ved å bygge videre på etablert kunnskap og erfaring kan man reflektere over egne handlinger. Formidlingen av informasjon må derfor være brukerorientert. Mennesker tolker ny informasjon i lys av gammel kunnskap, og dersom informasjonen ikke passer inn i en kjent forståelsesramme, kan den bli feiltolket eller avvist.

Samtidig vet vi at informasjon som gis til beboere i statlige mottak til en viss grad er basert på oppfatninger om hva asylsøkerne bør vite. Dette er ikke det beste utgangspunktet for informasjonsformidling, men ved å plassere informasjonen i en kjent sammenheng og fokusere på at både sender og mottaker er med og former informasjonsopplegget, vil motivasjon og lærings-effekt øke.

Når informasjonen gis i til en gruppe, foreslår vi at hvert møte går over 2x45 minutter, med en 15 minutters pause mellom øktene.

Ideelt sett skal plasseringen av en beboer i en informasjonsgruppe ta hensyn til vedkommendes bakgrunn og forutsetninger, slik de er kommet frem etter en grundig kartlegging. Imidlertid er språkbarrierene så altoverskyggende at språk blir det avgjørende kriteriet for gruppeinndelingen.

### **Praktiske aktiviteter**

Aktiviteter som pedagogisk metode for læring er en del av informasjonsprogrammet og er obligatorisk.<sup>5</sup> Det er derfor viktig at det blir skapt et tydelig skille mellom disse aktivitetene og øvrige fritidsaktiviteter, slik at fokuset på formidling av kunnskap beholdes også gjennom de praktiske aktivitetene. Mottaket er i følge kravspesifikasjonen pålagt å ha et aktivitetsprogram med frivillig deltakelse, men dette har ikke noe med aktiviteter knyttet til informasjonsprogrammet å gjøre.<sup>6</sup>

*Lære ved å gjøre* er et kjent pedagogisk prinsipp som bør benyttes i mange deler av informasjonsprogrammet. I stedet for å forelese om kosthold kan beboere og ledsager gå til butikken, handle matvarer og deretter lage mat sammen. Observer at ordet ledsager og ikke informasjonsmedarbeider blir brukt. Denne aktiviteten må ikke nødvendigvis gjøres sammen med informasjonsmedarbeideren, men kan likeså godt gjennomføres av en miljøarbeider ved mottaket. Ved å benytte hele sanseapparatet; lukte, se, ta og føle på vil beboerne få ”knagger” å henge kunnskapen sin på, og budskapet blir lettere å forstå.

Mottakslivet kan ofte føre til en passiv tilværelse. Derfor er det viktig å søke ut av mottaket og informasjonslokalene og aktivt ta del i det norske samfunnet. Det innebærer at deler av informasjonsprogrammet bør foregå i andre omgivelser enn på mottaket.

Den beste løsningen er ikke de lange og kostbare turene noen få ganger i året, men heller ulike ekskursjoner i det daglige. Ett eksempel er å besøke rådhuset eller kommunehuset og få en omvisning i forbindelse med gjennomgang av tema som omhandler demokrati, forvaltning,

---

<sup>5</sup> Se kravspesifikasjonen pkt. 3.2.1

<sup>6</sup> Kravspesifikasjonen pkt. 3.6.

kommune eller lignende. Det samme gjelder for andre instanser i lokalsamfunnet som mottaket har etablert samarbeid med.

UDI legger ikke stramme føringer på kravene til praktiske aktiviteter. Det viktigste er at hvert enkelt mottak utarbeider en egen plan for de ulike aktivitetene. Dette vil føre til større bevissthet rundt betydningen av praktiske aktiviteter i informasjonsarbeidet, og det pedagogiske arbeidet og aktivitetene blir bedre tilpasset lokale forhold.

## **Beboermedvirkning**

I følge kravspesifikasjonen skal mottaket sikre at beboerne deltar i alle faser av informasjonsprosessen; utforming, gjennomføring og kvalitetssikring.<sup>7</sup> Samarbeidsrådet er en viktig bidragsyter i samarbeidet om de fleste forhold på mottaket. Det kan imidlertid være hensiktsmessig å etablere et informasjonsteam som jobber mer avgrenset og målrettet med informasjon.

## **Informasjonsteam**

Alle språkgruppene bør være representert i teamet, og informasjonsmedarbeideren bør være hovedansvarlig for arbeidet. Det er en forutsetning at deltakerne i teamet behersker et felles språk, eller at de kan kommunisere via for eksempel en deltaker. Teamet kan arbeide med alle aspekter ved informasjonsprogrammet, og vil dermed bidra til at beboerne får mer innflytelse på utformingen og innholdet i programmet. Brukerne bør bli tatt med på råd i både planleggingsprosessen, underveis i gjennomføringen og i oppsummeringen av erfaringer.

Beboere som har bodd i mottaket over lengre tid vil gradvis kunne spille en større rolle i gjennomføringen og planleggingen av informasjonen. De har blitt godt kjent med mottakets rutiner, beboerne, de ansatte og lokalmiljøet. Dette representerer ressurser som mottaket bør dra nytte av. Etter en tid vil noen beboere også opparbeide seg noe norskkunnskaper, og kan blant annet fungere som kulturtolker. Erfarne beboere som brukes som informanter kan sette informasjonen inn i en ramme som gjør den lettere å forstå for andre beboere.

Hensikten med at beboerne skal delta i informasjonsarbeidet er at de selv skal være med på å definere sine egne behov. Dette kan bidra til bedre målretting og tilrettelegging av informasjonen, samtidig som de erfaringene aktive beboere får med seg i seg selv bidrar til at beboerne blir mer selvstendige. Informasjonsansvarlig ved mottaket har fortsatt ansvaret for progresjon og kvalitet i informasjonsarbeidet, den praktisk-pedagogiske tilretteleggingen og for å ivareta personvern og likebehandling.

## **Samarbeid med voksenopplæringen og andre**

Mottaket skal legge til rette for et godt samarbeid med lokale instanser. I informasjonsarbeidet er det viktig å ha et godt samspill med eksterne aktører for å sikre helhetlig informasjon til beboerne.<sup>8</sup>

Informasjonsansvarlig ved mottaket skal være kjent med innholdet og framdriften i beboernes norskopplæring. På den måten kan informasjonsansvarlig sørge for at norskopplæringen og bosettingsforberedende informasjon til sammen utgjør en pedagogisk helhet. Det er en forutsetning at bosettingskommunen og voksenopplæringen i kommunen har fått tilsendt oversikt over hva beboeren har gjennomgått i informasjonsprogrammet på mottaket.

---

<sup>7</sup> Se kravspesifikasjonen pkt 3.2

<sup>8</sup> Se kravspesifikasjonen pkt 2.5

Det kan være nyttig å formalisere samarbeidet med lokale, eksterne instanser. En liste over potensielle samarbeidspartnere bør utarbeides på bakgrunn av hva som finnes lokalt.<sup>9</sup> I den grad det er mulig bør formaliseringen av samarbeidet resultere i skriftlige forpliktelser (intensjonsavtaler) som gir en beskrivelse av hensikten og hvilke tiltak som konkret skal iverksettes. Arbeidsgrupper vil ofte utgjøre en del av det formaliserte samarbeidet. Rulleringsskjemaet med oversikt over moduler og tidsrammer kan med fordel distribueres til alle aktuelle samarbeidspartnere. Det vil gi kunnskap om informasjonsarbeidet som drives i mottakene samtidig som det gir et profesjonelt inntrykk. Gjennom et formalisert samarbeid med eksterne instanser blir samspillet også mindre sårbart og personavhengig.

## Tolk og språkassistent

Det er viktig at informasjonen som formidles blir forstått av beboerne. Den viktigste forutsetningen for dette er at formidlingen skjer på beboernes morsmål eller et annet språk beboerne forstår godt. Derfor skal det prinsipielt alltid benyttes tolk i informasjonsarbeidet.

For å legge til rette for dialog og god flyt i kommunikasjonen, bør man ikke informere flere språkgrupper samtidig. Aktiv deltakelse og dialog er vanskelig dersom tolking skal skje til flere språkgrupper parallelt. Som nevnt over er inndeling i grupper etter språktilhørighet også et aspekt ved differensieringen.

Det kan være et problem at det ikke er tilgang på tolker som kan være fysisk tilstede, og at man derfor må benytte telefontolking. Pedagogisk sett er det ikke tilfredsstillende å bruke telefontolk i alle sammenhenger. Ved formidling av konkret og lettfattelig informasjon kan det være tilstrekkelig å benytte telefontolk, men i situasjoner der det er behov for dialog er ikke dette noen fullgod løsning. I en slik situasjon kan bruk av språkassistenter være et alternativ. Språkassistenten vil da være et supplement og ikke en erstatning for tolk.<sup>10</sup>

## Dokumentasjon og evaluering

Mottakene skal ha et skriftlig, strukturert informasjonsprogram som blant annet inneholder en beskrivelse av metodene for kvalitetssikring og evaluering av informasjonsopplegget.<sup>11</sup> Evaluering av informasjonsarbeidet må foregå kontinuerlig. I tillegg til den formelle kvalitetssikringen kommer mer uformelle tilbakemeldinger. Tilbakemeldingene bør gjennomgås systematisk av informasjonsmedarbeideren og eventuelt informasjonsteamet (se avsnittet om beboermedvirkning) med tanke på forbedring.

Tilbakemeldingene kan føres i en logg slik at mulighetene for å følge opp og vurdere informasjonsarbeidet over tid er tilstede. I forbindelse med mer formaliserte evalueringsopplegg er prinsippet om anonymisering av tilbakemeldingene viktig. Minst to ganger i året bør informasjonsansvarlig gjennomføre en omfattende evaluering av arbeidet med rammeplanen, planleggingen, gjennomføringen og egeninnsatsen. **Avkrysningsskjemaene er publisert i word-format for at informasjonsmedarbeiderne skal kunne velge elektronisk loggingføring og tilpasse skjemaene etter behov.**

---

<sup>9</sup> Eksempler på samarbeidspartnere kan være: Kommuneadministrasjonen, sosialkontor, helsestasjon, psykiatritjeneste, menighetskontor, bibliotek, museer, kultur og oppvekst, idrettslag, Frivillighetssentralen, Røde Kors (jf flyktningguide), Norsk folkehjelp, historielag, Aetat, trygdekontor, politi, leikarring, interesse/hobbyforeninger, religion- og livssynsforeninger, næringslivsforeninger, politiske partier, kor, Vegvesen/trafikkstasjon, brannvesen, osv.

<sup>10</sup> For øvrig gjelder punkt 2.4 *Bruk av tolk og språkassistenter* i kravspesifikasjonen.

<sup>11</sup> Se kravspesifikasjonen pkt. 3.2.1.

## Informasjonsmappe

Utlendingsdirektoratet vil utarbeide flere pedagogiske hjelpemidler, deriblant en informasjonsmappe til beboere. Informasjonsmappen inneholder en fremdriftsplan og plan over hvilke moduler og tilhørende hovedmomenter som det skal informeres om i løpet av en rulleperioden. Mappen er først og fremst tenkt som et hjelpemiddel for beboeren som selv skal krysse av for gjennomgåtte hovedmomenter i modulene. Dette vil bidra til at det blir enklere for beboeren å se progresjon i informasjonsopplegget.

Avkrysningsskjemaet kan også brukes til evaluering. Beboerne kan ha to eksemplarer av skjemaet, hvor de kan bruke avkrysningsboksen på skjema nummer to til å evaluere informasjonsmøtet. Dersom noen ønsker mer plass til å komme med kommentarer, kan informasjonsmedarbeiderne selv redigere avkrysningsskjemaene.

Informasjonsmedarbeideren må også selv registrere deltakelse og ta egne notater.<sup>12</sup> Informasjonsmappen skal bringes med til hvert møte, og bør deles ut til beboeren ved første informasjonstime. Ved gjennomført eller avbrutt deltakelse skal beboeren få et deltakerbevis.<sup>13</sup>

## Regler for fritak og fravær

De 14 modulene i rammeplanen omfatter emner som er fundamentale for at beboerne skal bli i stand til å orientere seg i det norske samfunnet. Deltakelse i informasjonsmøtene i alle modulene er derfor obligatoriske for samtlige beboere ved mottaket. Når beboerne kommer til mottaket, må de bli gjort kjent med reglene for deltakelse og fravær. De må også informeres om konsekvensene av å være borte fra informasjonsmøtene.

Fritak kan bare innvilges ved egen ellers barns sykdom, arbeidspraksis, kursdeltakelse eller arbeid som kolliderer med informasjonsmøtene. Etter fødsel innvilges ”svangerskapspermisjon” fra møtene i seks uker. Tidspunktene for informasjon skal så langt det lar seg gjøre tilpasses eventuell sysselsetting. Utlendingsdirektoratet forutsetter at det gis tilbud om en barnepassordning på minimum 3 t/dag fra mandag til fredag.<sup>14</sup>

Når en beboer trekkes i basisbeløpet på bakgrunn av et avslag i asylsaken, har ikke mottaket lenger mulighet til å gi økonomiske sanksjoner for fravær. Dersom beboeren ikke ønsker å delta i informasjonsmøtene, kan han/hun ikke tvinges til deltakelse. Mottaket skal imidlertid oppfordre til deltakelse og tilrettelegge informasjonen så langt det lar seg gjøre. Tiltak for å få dette til kan være å la beboerne selv delta i utformingen av informasjonsprogrammet slik at det blir tilstrekkelig interessant og oppleves som nyttig.

Det er lagt opp til at beboerne skal fortsette å delta i informasjonsmøtene i søkefasens moduler, selv om de har fullført en gjennomgang av alle modulene. Deltakelse bidrar til å strukturere hverdagen til beboerne. Dette er spesielt viktig for de som blir boende på mottaket over lengre tid. I tillegg er repetisjon et godt pedagogisk prinsipp som bidrar til bedre læringseffekt og som kan klargjøre informasjon som tidligere har vært opplevd som vanskelig tilgjengelig.

Deltakersammensetningen i en gruppe er ikke statisk. Det er utskiftning i gruppa og det setter ofte sitt preg på informasjonen. I tillegg vil diverse endringer og oppdateringer i faktagrunn-

---

<sup>12</sup> Se pkt 3.2.1 i kravspesifikasjonen.

<sup>13</sup> Se pkt 3.2.1 i kravspesifikasjonen

<sup>14</sup> Se pkt 4.2.3 i kravspesifikasjonen

laget, ulike tilnærminger til temaet og eventuelt ulike informanter gjøre sitt til at møtene ikke blir en gjentakelse av forrige modulgjennomgang.

Lykke til med informasjonsarbeidet!

## Informasjonsmoduler og -faser

| Ankomstfase                                |                                                                           | Søkefase                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Bosettingsfase                                    |                                                               | Returfase                                                                                        |                                                                           |
|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| Alle beboere                               |                                                                           | Alle beboere                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Beboere med opphold                               |                                                               | Beboere med avslag                                                                               |                                                                           |
| 1. dag                                     | 1. uke                                                                    | 2. uke - varighet 5-6 mnd                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 1. uke                                            |                                                               | 1. uke                                                                                           |                                                                           |
| <b>Modul 1</b><br>Velkomst-<br>informasjon | <b>Modul 2</b> Livet<br>på mottaket<br><br><b>Modul 3</b><br>Lokalmiljøet | <b>Modul 4</b> Asylprosessen<br><br><b>Modul 5</b> Helse<br><br><b>Modul 6</b> Utdanning og<br>kvalifisering<br><br><b>Modul 7</b> Norske verdier og<br>norsk levesett<br><br><b>Modul 8</b> Leve sammen<br><br><b>Modul 9</b> Norske lover og<br>regler<br><br><b>Modul 10</b> Konfliktforebygging<br>og - håndtering<br><br><b>Modul 11</b> Returinformasjon<br><br><b>Modul 12</b> Informasjons-<br>innhenting | Markering av<br>vedtak om opp-<br>holdstillatelse | <b>Modul 13</b><br>Bosettings-<br>forberedende<br>informasjon | Markering av<br>vedtak om avslag<br><br>-----<br><br>Markering av<br>vedtak om<br>endelig avslag | <b>Modul 11 B</b><br>Avslagsinformasjon<br>herunder returin-<br>formasjon |

## **Liste over modulene i rammeplanen**

**Modul 1** Velkomstinformasjon

**Modul 2** Livet på mottaket

**Modul 3** Lokalmiljøet

**Modul 4** Asylprosessen

**Modul 5** Helse

**Modul 6** Utdanning og kvalifisering

**Modul 7** Norske verdier og norsk levesett

**Modul 8** Leve sammen

**Modul 9** Norske lover og regler

**Modul 10** Konfliktforebygging- og håndtering

**Modul 11** Retur

**Modul 11B** Retur

**Modul 12** Informasjonsinnhenting

**Modul 13** Bosettingsforbereding

## Rulleringsskjema, oversikt over temaer og tidsrom

|                  |                                                                                       |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Januar</b>    | Norske verdier og norsk levesett<br>Asylprosessen                                     |
| <b>Februar</b>   | Retur<br>Helse<br>Utdanning og kvalifisering                                          |
| <b>Mars</b>      | Utdanning og kvalifisering Informasjons-<br>innhenting<br>Norske lover og regler      |
| <b>April</b>     | Norske lover og regler<br>Leve sammen                                                 |
| <b>Mai</b>       | Retur<br>Norske verdier og norsk levesett                                             |
| <b>Juni</b>      | Norske verdier og norsk levesett<br>Leve sammen<br>Konfliktforebygging- og håndtering |
| <b>Juli</b>      | Informasjonsfri                                                                       |
| <b>August</b>    | Asylprosessen<br>Retur<br>Helse                                                       |
| <b>September</b> | Helse<br>Norske lover og regler                                                       |
| <b>Oktober</b>   | Norske lover og regler<br>Utdanning og kvalifisering<br>Leve sammen                   |
| <b>November</b>  | Konfliktforebygging- og håndtering<br>Retur                                           |
| <b>Desember</b>  | Norske verdier og norsk levesett Informa-<br>sjonsinnhenting                          |

## Nyttig litteratur

Backer, B. og Berg, Berit: *Har alle forstått?* Rapport til Kommunaldepartementet 1990.  
Om informasjon og kommunikasjon

Berg, B.: *Et asylmottak - et sted å være eller et sted å lære* IFIM Sintefgruppen 1990

Hoftun, I. J. og Swensen Hofgaard, S.: *Samfunnet Norge*, bok 1 og 2. Læringssenteret 2001.  
Grunnleggende informasjon om Norge skrevet på enkel norsk (inkl. ordliste). God som støtte-  
litteratur for informasjonsmedarbeidere, men egner seg også godt til selvstudium for beboere  
med noe norskkunnskaper. Deler av boka ligger ute på nettet med linker til relevante nettsider  
og link som forklarer vanskelige ord, med lyd. <http://skolenettet4.ls.no/samfunnet/>

Engh, Lisen: *Første blick på samfunnet*, Minor Forlag 2003/2004  
Samfunnskunnskap tilrettelagt for ungdom og voksne språklige minoriteter

Engh Lisen: *Første møte med Norge*, Minor Forlag  
En innføring i samfunns- og hverdagsliv - inneholder lesetekster med varierte øvingsoppgaver.

Engh Lisen: *Første trinn på stigen*, Minor Forlag 1998  
Informasjon om arbeidslivet, tekstbok med muntlige og skriftlige oppgaver med ordforråd og  
emner som jobbsøking, yrkesforberedelser og informasjon om norsk arbeidsliv.

Eriksen, T. Hylland: *Et langt kaldt land, nesten uten mennesker*. Universitetsforlaget 1998  
Beregnet på lærere, inneholder også en oppgavedel.

Kiel, Anne Cohen og Sindre Sulutvedt: *Trappevask og andre historier*, Fag og Kultur 1995.  
Kortfattet innføring i kultur og kulturkommunikasjon med eksempler.

Sandvik, Margareth og Finn Aarsæther: (1993) *Typisk norsk*, Cappelen.  
Tekst- og arbeidsbok - tekstboka gir innsikt i norsk kultur, hverdagsliv og væremåte

Stavanger kommune, *Velkommen til Norge* 2003  
Håndbok for nyankomne flyktninger og innvandrere

Utlendingsdirektoratet, *Til deg som skal til Norge*, 2000  
Informasjon om Norge til overføringsflyktninger, foreligger på fransk, engelsk, persisk og  
arabisk i tillegg til norsk.

Utlendingsdirektoratet, *Holdningsskapende lokalsamfunnsarbeid - en håndbok*, 1999

Aambø, Arild: (2004) *Løsningsorienterte samtaler*, Gyldendal Norsk Forlag

## Nyttige internettadresser

[www.bazar.deichman.no](http://www.bazar.deichman.no) - nettjeneste for språklige minoriteter som inneholder informasjon om norsk samfunn og kultur, aviser fra hele verden, adresser til organisasjoner for språklige minoriteter og en oversikt over bøker til lesetrening i norsk

<http://www.flyktningbarn.no> - veiledningstjeneste - forebyggende tiltak for barnefamilier i statlige mottak for asylsøkere

<http://velkommenoslo.no> - nettside som er laget spesielt for flyktninger og innvandrere som er nye i Oslo, men nyttige også for andre

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

<http://folkehjelp.no> - Norsk Folkehjelp

<http://www.noas.no> - Norsk organisasjon for asylsøkere

<http://www.nrc.no> - Flyktninghjelpen

<http://www.udi.no> - Utlendingsdirektoratet

<http://www.mirasenteret.no> - ressurscenter for flyktning- og innvandrerkvinner (flerspråklig)

<http://www.utrop.no> - flerkulturell nettportal for etniske minoriteter

<http://www.ccm.no> - Senter for konflikthåndtering og fredsbygging (norsk og engelsk)

