



Inspirationskatalog

Skærp din indsats over for sygemeldte med ikke-vestlig baggrund!

Inspiration og viden til sagsbehandlingen af
langtidssygemeldte med ikke-vestlig baggrund.

cabi
BEDRE ARBEJDE
TIL FLERE

Inspirationskataloget er udarbejdet af
Cabi – Bedre arbejde til flere

Redaktion:

Mette Fenger
Birgitte Poulsen
Marianne Solkær
Jakob Rom Johansen, Cabi

Grafisk tilrettelæggelse:

Campfire & co

Fotos: Arkivfoto

Oplag (1.000 stk.)

Publikationen kan downloades eller
bestilles på www.cabiweb.dk

Cabi – Bedre arbejde til flere

Åboulevarden 70, 3
8000 Aarhus C
Telefon: 86 12 88 55
Mail: www.cabiweb.dk

August 2013

Indholdsfortegnelse

Sygemeldte med ikke-vestlig baggrund skal tilbage i arbejde	side 3
Hvem er målgruppen?	side 4
Eksempler på forløb.....	side 5
Vær opmærksom på dine egne forforståelser	side 6
Tre eksempler: Udsat for andres forforståelse	side 7
Overvej hvilke tilbud du giver	side 8
Virksomheden er din vigtigste samarbejdspartner	side 9
Sygdom og sundhed opfattes forskelligt	side 10
Sådan bruger du tolk	side 11
Samtalen med den sygemeldte	side 12
Samtaleredskaber	side 13
Hvis den sygemeldte er traumatiseret	side 14
Del jeres viden med hinanden.....	side 15

Sygemeldte med ikke-vestlig baggrund skal tilbage i arbejde

Borgere med ikke-vestlig baggrund er overrepræsenterede i sygedagpengestatistikkerne. Men det har du muligheden for at være med til at ændre, hvis du retter fokus mod de ting i sagsbehandlingen, som kan forbedres.

Flygtninge og indvandrere med ikke-vestlig baggrund ender på sygedagpenge i højere grad end deres etnisk danske medborgere, og deres sygedagpengeforløb varer længere.

For eksempel var 11,6 procent eller mere end hver tiende sygemeldte med ikke-vestlig baggrund i 2012 på sygedagpenge i mere end 26 uger. Det samme gjaldt kun for 7,3 procent eller knap hver fjortende af de sygemeldte med dansk oprindelse. Ifølge en analyse fra Rambøll Management fra 2010 skyldes overrepræsentationen i sygefraværstatistikkerne blandt andet to ting:

- 1) at personer med anden etnisk baggrund i større omfang end personer med dansk oprindelse arbejder i brancher med højt sygefravær
- 2) at personer med anden etnisk baggrund generelt set har et lavere uddannelsesniveau end personer med dansk oprindelse.

Det forklarer dog ikke hele forskellen. Cabis erfaringer tyder på, at noget af årsagen skal findes i jobcentrenes behandling af sagerne med personer med ikke-vestlig baggrund.

Bedre sagsbehandling - kortere sygemeldinger

Netop sagsbehandlingen er heldigvis et område, der kan gøres noget ved, og formålet med dette katalog er at give inspiration til, hvordan du som jobcentermedarbejder kan skærpe indsatsen i arbejdet med sygemeldte med ikke-vestlig baggrund.

Og det behøver ikke at være svært. I mange tilfælde handler det om at huske de gode redskaber, du bruger i andre sammenhænge, og være ekstra opmærksom på, at du får svar på det, du spørger om.

I inspirationskataloget kan du finde viden og tips til, hvordan du får skærpet din indsats særligt over for sygemeldte med ikke-vestlig baggrund.

Kataloget bygger blandt andet på interviews med en række sagsbehandlere. Derudover danner erfaringerne fra projektet "Nye strategier til styrket indsats – nedbringelse af langtidssygefravær blandt sygedagpengemodtagere med ikke-vestlig baggrund", som Cabi har gennemført i Aalborg, også grundlag for inspirationskataloget.

God læselyst!

FAKTA: Jobcenter Aalborg og Cabis fælles projekt

Cabi har i samarbejde med Jobcenter Aalborg gennemført projektet "Nye strategier til styrket indsats – nedbringelse af langtidssygefravær blandt sygedagpengemodtagere med ikke-vestlig baggrund."

Projektet blev gennemført i perioden september 2011 – februar 2013. Ca. 100 sagsbehandlere/jobkonsulenter deltog i projektet.

I projektet var der fokus på, hvordan man i jobcentret kunne skærpe indsatsen og blive bedre til at bringe målgruppen hurtigere tilbage i arbejde. Cabi har arbejdet med at afdække

årsager til målgruppens lange sygefravær og finde frem til metoder til at mindske det.

Det er blandt andet gjort ved at interviewe sygedagpengesagsbehandlere samt gennemføre en kortlægning af 53 sager med ikke-vestlige langtidssygemeldte i Jobcenter Aalborg.

Kortlægningen var med til at identificere områder i sagsbehandlingen, tilbud etc., hvor det var muligt at styrke indsatsen, og sagsbehandlere og jobkonsulenter har fået viden og værktøjer til at håndtere og skærpe sagsbehandlingen af langtidssygemeldte med ikke-vestlig baggrund.

Hvem er målgruppen?

Sygemeldte fra ikke-vestlige lande har mange forskellige baggrunde, og det kræver stor opmærksomhed at give alle den rette sagsbehandling. Først og fremmest skal du huske, at målet for sagsbehandlingen er, at borgeren kommer tilbage i arbejde.

Betegnelsen ikke-vestlige dækker over borgere fra landene i Mellemøsten, Afrika, Asien og Sydamerika. Derudover også alle lande i Europa og Oceanien med undtagelse af EU-landene, Andorra, Island, Liechtenstein, Monaco, Norge, San Marino, Schweiz, Vatikanstaten, Australien og New Zealand.

Alene det, at gruppen af ikke-vestlige kommer fra en lang række lande, gør det meget vanskeligt at tegne en fyldestgørende karakteristik. Dertil kommer forskelle i kultur, religion, uddannelse, økonomi og social baggrund.

For at undgå forskelsbehandling er det vigtigt, at du i sagsbehandlingen holder blikket rettet mod, hvordan borgeren kommer tilbage i arbejde. Det er også vigtigt, at du en ekstra gang overvejer, om du behandler sagerne anderledes, når det drejer sig om mennesker med ikke-vestlig baggrund.

Målgruppen i Jobcenter Aalborg

De sager, som Cabi gennemgik i Jobcenter Aalborg, involverede borgere fra 15 forskellige lande:

- Mellemøsten – 24 pers.
- Eksjugoslavien – 13 pers.
- Asien – 11 pers.
- Afrika – 2 pers.

Årsagerne til sygemelding var:

- 74 procent fysiske lidelser, primært i bevægeapparatet
- 26 procent psykiske lidelser
- Tilstødende lidelser forekom i 60 procent af sagerne

- I 30 procent af sagerne havde borgeren Posttraumatisk belastningsreaktion, PTSD.

Den aldersgruppe, der fyldte mest i sagerne, som Cabi gennemgik, var personer mellem 41 og 50 år.

Lidt over halvdelen af personerne var sygemeldt fra beskæftigelse. Heraf var 25 personer sygemeldt fra en status som lønmodtager, mens fem personer var sygemeldt fra en status som selvstændig erhvervsdrivende. De resterende 23 personer var sygemeldt fra ledighed.

FAKTA: Ligebehandling

Ligebehandling eksisterer, når alle mennesker har de samme muligheder og behandles lige, men ikke ens. Det vil sige, at man i nogle tilfælde skal forskelsbehandle sine borgere for derved at ligebehandle dem.

Ligebehandlingen opnås således, når behandlingen tager udgangspunkt i det enkelte menneske og sikrer, at han eller hun ikke bliver behandlet dårligere end andre mennesker.

Kilde: Institut for Menneskerettigheder

FAKTA: Befolkningens herkomst

Befolkningen i Danmark fordelt efter herkomst:

Per 1. januar 2012

I alt 5.580.516

Indvandrere 441.538

Vestlige lande..... 179.224

Ikke-vestlige lande..... 262.314

Efterkommere..... 138.923

Vestlige lande..... 19.332

Ikke-vestlige lande..... 119.591

Dansk oprindelse 5.000.055

Kilde: Indvandrere i Danmark, Danmarks statistik 2012

Eksempler på forløb

Her er to eksempler på, hvordan sygedagpengeforløb for personer med ikke-vestlig baggrund kan se ud.

"Hvis borgeren siger 'der er ikke noget, der gør mig glad', spørger jeg: 'Hvis du kunne sige noget, som kunne være godt for dig, hvad kunne det så være?' Så kommer der faktisk altid et bud."

Sygedagpengesagsbehandler

Køn: Mand
Alder: 38 år
Oprindelse: Tyrkiet
I Danmark: Siden 2001



BAGGRUND

Manden har haft selvstændig virksomhed, som gik konkurs, hvorefter han fik ufaglært arbejde. Hvorefter han fik ufaglært arbejde på en restaurant. Her blev han opsagt efter en periode med meget sygefravær.

SYGEDAGPENGEFORLØB

- Manden blev sygemeldt fra ledighed med svær depression. Efter lægens anvisning går der fire måneder før jobcentret kan henvise manden til et tilbud. Han taler kun sparsomt dansk, og under samtalerne bruger sygedagpengesagsbehandleren tolk.
- Manden begynder i et tilbud, der kombinerer fysisk træning og gruppeforløb med psykolog. Han deltager dog kun i begrænset omfang i gruppeforløbet, da sproget giver ham udfordringer.
- Manden udvikler en god relation til fysioterapeuten, som ringer og opmuntrer ham til at komme, når han selv har svært ved at tage af sted.
- Sygedagpengesagsbehandleren og den sygemeldte lægger sammen en plan, der betyder, at han kommer i praktik i en restaurant, som har en mangfoldig medarbejdersammensætning. I begyndelsen arbejder han to timer om dagen, og selvom han bliver meget træt, har den sociale kontakt til andre, som forstår ham og hans situation, en positiv effekt.
- Han begynder at løbetræne og kommer i medicinsk behandling, som betyder, at han får det væsentligt bedre, og herefter bliver han raskmeldt til a-kasse.

Køn: Kvinde
Alder: 46 år
Oprindelse: Chile
I Danmark: Siden 1988



BAGGRUND

Kvinden har en akademisk uddannelse fra sit hjemland, men har et rengøringsjob på 26 timer om ugen, da uddannelsen ikke blev anerkendt i Danmark. Hun har desuden et afbrudt uddannelsesforløb bag sig.

SYGEDAGPENGEFORLØB

- Kvinden blev sygemeldt efter et fald på en trappe, hvor hun fik hjerne-rystelse samt smerter i ryg og skulder.
- Hun klarer sig udmærket på dansk, men til samtalerne i jobcentret, var der brug for tid, så sygedagpengesagsbehandleren kunne sikre sig, at kvinden forstod, hvad der blev sagt.
- Sygedagpengesagsbehandleren ville henvise til et tilbud med fysisk træning og gruppeforløb med psykolog, men da kvindens læge frarådede dette, fik hun i stedet genoptræning i varmtvandsbassin.
- Kvinden blev i den første tid af sin sygemelding tilkoblet en fastholdelseskonsulent i jobcentret, da man på det tidspunkt forventede, at kvinden kunne beholde sit job. Trods dialog med arbejdsgiver, kunne kvinden ikke fastholdes i arbejde på grund af vedvarende problemer med skulderen.
- Hun blev derefter sendt på et kursus for sygemeldte, der skal ud i et nyt arbejdsområde.
- Kurset endte med praktikplads i en SFO, hvor hun startede i få timer, men fik arbejdet sig op i tid. Praktikken vakte hendes interesse for pædagogik, og undervejs havde hun samtaler med jobkonsulent, sygedagpengesagsbehandleren og praktikstedet. Her drøftede de blandt andet arbejdet i SFO'en og arbejdspladskulturen. Det sidste var væsentligt, da hun i sit tidligere job gik alene, og derfor ikke havde tilegnet sig tilstrækkelig viden om dansk arbejdspladskultur.
- Efter praktikperioden blev kvinden raskmeldt og ville forsøge at få sig en uddannelse som pædagogisk assistent.

"Det er en god ide at tale om børnene. Det udvikler et tillidsforhold, og tillid er alfa og omega med den her borgergruppe."

Sygedagpengesagsbehandler



Vær opmærksom på dine egne forforståelser

Det er let at komme til at tage for givet, at mennesker med en bestemt etnicitet deler bestemte kendetegn. Men det er ikke i alle tilfælde rigtigt, så det er vigtigt, at du overvejer dine forforståelser.

Uanset hvilken baggrund man kommer fra, har man som menneske en kulturel bagage med sig. Det er en bagage, som gennemsyrrer den måde, vi tænker på, hvordan vi taler og vores adfærd i øvrigt.

Det betyder, at den kulturelle bagage kan forstyrre, når du møder en person, som har en anden kulturel baggrund end du selv. Det kommer fx til udtryk i form af ubevidste antagelser om, hvad den anden person mener og har behov for. Eller ved at man kommer til at agere på en måde, som ikke er hensigtsmæssig.

Som sagsbehandler er det særligt vigtigt at være opmærksom på, hvad du selv har med af kulturel bagage. Vær bevidst om dine egne forforståelser, når du mødes med sygemeldte med ikke-vestlig baggrund. Det er ikke nødvendigvis let, men noget der kan trænes.

Forforståelser forklædt som hensyn

Forforståelser er i langt de fleste tilfælde ikke et udtryk for ond vilje, og måske er det endda et udtryk for, at man ønsker at tage hensyn. Risikoen er bare, at forforståelserne kan komme til at skygge for den sygemeldtes reelle situation.

Mange sagsbehandlere vælger at bruge ægtefæller som tolke, fordi det er bekvemt og ud fra en forforståelse om, at ægteskabet har en særlig betydning, hvis man kommer fra et ikke-vestligt land. Og derfor får ægtefællen lov til at komme med til samtalen med den sygemeldte.

Som sagsbehandler er det vigtigt at overveje, om de antagelser, du har, nu også er korrekte. Hvis du er i tvivl om noget, så spørg. Det er vigtigt, at berøringsangst eller forforståelser ikke kommer til at skygge for sagsbehandlingen.

Her er et eksempel, hvor forforståelsen om ægteskabets betydning spiller ind på sagsbehandlingen:

Eksempel:

En langtidssygemeldt kvinde havde sin mand med til opfølgningssamtalerne, og der var ikke progression at spore i sagen. En dag var manden forhindret i at tage med, og i stedet deltog en professionel tolk. Så fortalte kvinden ting, som slet ikke havde været oppe tidligere, selvom de var meget relevante for hendes sag. Faktisk havde sagsbehandleren ikke hørt hende sige ret meget tidligere, for det tog manden sig af.

FAKTA: Fokus på egne forståelser

I Jobcenter Aalborg indgik interkulturel kommunikation og forforståelser som elementer i opkvalificeringsforløbet. På den måde fik deltagerne trænet deres bevidsthed om egne forforståelser.

”Vi har oplevet berøringsangst og var bange for at bruge de samme indsatser som hos etnisk danskere på grund af den ’bagage’ de ikke-vestlige borgere kommer med.”

Leder i sygedagpengeafdeling

”Nøgleordet er respekt, og det er vigtigt ikke at være forudindtaget.”

Sygedagpengesagsbehandler

Tre eksempler: Udsat for andres forforståelse

Selv om noget er typisk for de fleste, gælder det ikke nødvendigvis for alle. Husk at lære personen, der sidder over for dig, at kende, så du kan yde en individuel sagsbehandling.

1. ”Du vil vel have førtidspension”

Medine Karaman kom til Danmark fra Tyrkiet som barn og har været på arbejdsmarkedet, siden hun var ung. Desværre blev hun ramt af sygdom, som betød, at hun ikke kunne bestride en fuldtidsstilling. Hun fik imidlertid et fleksjob, og det var hun glad for, for det har stor betydning for hende at være på arbejdsmarkedet.

”Jeg har altid gjort alt for at bevare min tilknytning til arbejdsmarkedet. Alligevel blev jeg i sygedagpengeafdelingen og i sundhedsvæsnet mødt med bemærkninger, som ”du vil vel have førtidspension”. Det berørte mig dybt, og det gjorde mig ked af det at møde fordomme på denne måde,” siger Medine Karaman.

2. ”Arabiske kvinder vil nok have en kvindelig læge”

En arabisk kvinde skulle opereres i underlivet. Hun ventede meget længe på en indkaldelse, så hun ringede og spurgte, hvorfor hun ikke hørte noget. Svaret var, at det var fordi, der ikke var så mange kvindelige læger, som udførte den pågældende operation.

Kvinden spurgte så, om det da skulle være en kvindelig læge, en mandlig kunne vel også bruges. Dertil blev der svaret, at de jo kunne se på hendes navn, at hun var araber, og derfor gik de ud fra, at hun ville have en kvindelig læge.

Men nej, kvinden ville bare have overstået operationen hurtigst muligt.

Hun kom altså til at vente, fordi man i sundhedsvæsnet havde en forforståelse om arabiske kvinder. Det er måske tilfældet, at nogle arabiske kvinder kun vil behandles af kvindelige læger, men det gælder ikke for alle.

3. ”Har du en uddannelse?”

En sygedagpengesagsbehandler taler med en sygemeldt om, hvilke muligheder der kan være for at arbejde i andre brancher. Den sygemeldte foreslår, at han måske kan bruge sin uddannelse, hvortil sagsbehandleren kommer til at udbryde ”har du en uddannelse?”.

Manden havde haft ufaglært arbejde, og sagsbehandleren havde ikke skænket det en tanke, at han kunne have en uddannelse.

Gode råd

- Vær opmærksom på dine forforståelser, så dine formodninger ikke kommer til at sløre billedet af den sygemeldte borger.
- Spørg dig selv, om den viden, du mener at have om den sygemeldte borger, stammer fra den sygemeldte, eller om den kommer fra dig selv.
- Lyt, vær nysgerrig og spørg!



Overvej hvilke tilbud du giver

Sygemeldte med ikke-vestlig baggrund får ikke lige så ofte som sygemeldte med etnisk dansk baggrund de mest virkningsfulde tilbud. Husk, at målet for alle sygemeldte er tilbagevenden til arbejde, og målret tilbuddene mod det.

Som udgangspunkt skal du selvfølgelig give ikke-vestlige sygemeldte de samme tilbud, som sygemeldte med dansk eller vestlig baggrund. Det sker bare ikke altid.

En undersøgelse fra LG Insight, viser blandt andet, at etniske danskere oftere får de mest effektive tilbud om aktivering, når man sammenligner med flygtninge og indvandrere.

Derfor er det vigtigt at være opmærksom på, hvilke tilbud du giver til personer med ikke-vestlig baggrund.

Når du skal finde det rette tilbud, er det måske nødvendigt, at tage nogle hensyn. Det kan fx være nødvendigt at vurdere, om sygemeldte har de sprogkunderskaber, der skal til for at profitere af tilbuddet.

Et godt redskab: Virksomhedspraktik

Undersøgelsen fra LG Insight viser, at etniske danskere oftere end flygtninge og indvandrere får de mest effektive tilbud om aktivering. Det er fx ansættelse med løntilskud og virksomhedspraktik.

For ledige med etnisk dansk baggrund udgør løntilskud og virksomhedspraktik 40 procent af aktiveringsforløbene. For flygtninge og indvandrere er tallet 31 procent.

Tilsvarende får personer med etnisk dansk baggrund i højere grad de allerbedste muligheder for at komme tilbage på arbejdsmarkedet – nemlig aktivering i en privat virksomhed.

Forsøg i videst muligt omfang at give sygemeldte med ikke-vestlig baggrund de samme tilbud, som andre sygemeldte får. Overvej især, om praktik i en privat virksomhed kan være en mulighed.

Et godt redskab: Mentorordning

Har man været sygemeldt i længere tid, kan det være svært at se, hvordan man nogensinde skal komme tilbage igen, fordi situationen virker uoverskuelig. En mentor kan være en god støtte for en sygemeldt - også for personer med ikke-vestlig baggrund.

En mentor kan være den person på arbejdspladsen, som hjælper sygemeldte tilbage. Det kan også være den frivillige, der går ture med sygemeldte. Mentoren kan også være den, der hjælper med praktiske ting som at forstå breve, bestille tid hos speciallæge etc.

Det kan være svært at få talt dansk, hvis man er sygemeldt og går derhjemme. Også i den forbindelse kan det være en stor gevinst at tilkoble en mentor, så sproget bliver vedligeholdt eller måske endda forbedret.

Hvis du har brug for mere information om mentorordninger, så se www.cabiweb.dk/mentor



Virksomheden er din vigtigste samarbejdspartner

En tidlig kontakt til arbejdspladsen er alfa og omega og øger chancerne for, at en langtidssygemeldt medarbejder kan vende tilbage. Det gælder også for sygemeldte med ikke-vestlig baggrund.

Når den sygemeldte er medarbejder i en virksomhed, må udgangspunktet være, at medarbejderen skal vende tilbage til sin arbejdsplads.

Derfor er det vigtigt, at du tidligt tager fat i virksomheden og den nærmeste leder for at få en snak om, hvilke muligheder der er, for at den sygemeldte vender tilbage.

Oftentimes venter sygedagpengesagsbehandlere for længe med at inddrage virksomheden, når det kommer til sygemeldte medarbejdere med ikke-vestlig baggrund.

Sørger du for løbende at være i dialog med virksomheden og inddrage lederen i planerne for den sygemeldte, kan du øge chancerne for, at medarbejderen vender tilbage. Måske har lederen gode ideer til, hvad der skal til. Fx ændre på arbejdstid, opgaver, rutiner etc.

Et godt redskab: Delvis raskmelding

Delvis raskmelding er et godt redskab til at hjælpe sygemeldte hurtigere tilbage på arbejde. En analyse, som Rambøll Management har foretaget for Specialfunktionen for den Etniske Beskæftigelsesindsats, SEBI, viser imidlertid, at delvis raskmelding forekommer betydeligt sjældnere blandt sygedagpengemodtagere med ikke-vestlig baggrund.

Bring derfor også delvis raskmelding på banen over for sygemeldte med ikke-vestlig baggrund, når det er muligt.

"Jeg er overbevist om, at vi nu kan give en bedre rådgivning. Vi har lært meget om, hvad man skal tale om, og hvad man ikke skal tale om, og vi er blevet mindre bange for at starte virksomhedsforløb op tidligere i forløbet."

Sygedagpengesagsbehandler og deltager i opkvalificeringsforløbet.



”Der kan være problemer med kulturforståelse – tit opfatter sagspersonerne, at så snart man bliver sygemeldt, så kan man ikke komme tilbage på arbejdsmarkedet.”

Leder af sygedagpengeafdeling i jobcenter

Sygdom og sundhed kan opfattes forskelligt

Der er mange syn på, hvad sygdom og sundhed er. Men fravær er ikke en privatsag, og det er vigtigt, at du sørger for klare linjer i samtalerne med den sygemeldte.

Sygefravær er ikke et privat anliggende. Det er en holdning, der efterhånden er ved at slå igennem på mange arbejdspladser, ligesom man arbejder fra det udgangspunkt i sygedagpengeafdelingerne.

Der er dog endnu et stykke vej til, at holdningen bliver allemandseje. Der kan være sygemeldte, både med vestlig og ikke-vestlig baggrund, som stiller sig uforstående over for, at fraværet også er noget, der vedkommer arbejdspladsen, sygedagpengeafdelingen, jobcentret etc. Det er heller ikke alle, som forstår, hvorfor der stilles krav om, at man deltager i aktive tilbud, når man er sygemeldt.

Nogle har den opfattelse, at er man syg, skal man blive hjemme og holde sig i ro.

Meld forventninger og krav ud

Det er vigtigt, at du som sagsbehandler gør det helt klart, hvad du forventer af den sygemeldte. Det gælder fx information om følgende:

- Hyppigheden af opfølgningssamtaler
- Formålet med samtalerne
- Hvorfor man som sygemeldt skal deltage i aktive tilbud
- Hvad sker der, hvis man ikke møder op.

Ifølge rapporten Etniske minoriteters sundhed i Danmark, som Statens Institut for Folkesundhed udgav i 2009, kan

der være store forskelle på sundhed og sygelighed, alt efter hvilke undergrupper af etniske minoriteter der ses på – både i forhold til socioøkonomisk status, oprindelsesland, og om det fx er indvandrere, efterkommere eller flygtninge.

Et godt redskab: Rollemodeller

Brug rollemodeller, som sygemeldte med ikke-vestlig baggrund kan identificere sig med. Rollemodellen kan fortælle, hvordan hun er kommet tilbage i arbejde efter sygdom, og hvad man selv kan gøre.

FAKTA: Håbløshed og sygdom

Tilskrives sygdom faktorer uden for den enkeltes kontrol – om det så er guder, gener eller klimatiske forhold – kan det lede frem til en fatalisme, hvor man ikke føler, at man kan gøre noget for at bedre sin helbredstilstand.

Langford et al. 2000, Meana et al. 2001-citeret i Etniske minoriteters sundhed – betydning af etnicitet og migration, Sundhedsstyrelsen 2006.

"Jeg blev så irriteret, da jeg havde en kvinde til opfølgningssamtale, fordi hun hele tiden sagde "Det vil jeg ikke." Men da jeg fik overvundet min irritation og fik spurgt mere ind til, hvad hun mente, så handlede det ikke om, at hun ikke ville. Det var dét, hun sprogligt formåede at udtrykke."

Sygedagpengesagsbehandler

"Rådgiverne har haft udfordringer med mangel på det danske sprog hos sagspersonerne. Et problem er, at tit når sagspersonerne bliver sygemeldte, så forsvinder mere af det etablerede danske sprog, hvilket gør det sværere at få dem i arbejde."

Leder af sygedagpengeafdeling i jobcenter

Sådan bruger du tolk

Sproget kan være en barriere, og en tolk kan gøre meget nytte. Anvend så vidt muligt professionelle tolke og ikke fx medlemmer af den sygemeldtes familie.

Hvis sproget er en udfordring og giver knuder i jeres samtale, er det en god ide at bruge en professionel tolk. Det kan måske virke nemt, bekvemt og ikke mindst billigere, at den sygemeldte tager en ven eller et familiemedlem med som tolk, men som eksemplet på side 6 viste, er det en dårlig ide.

At fx ægtefællen sidder med ved samtalen kan måske netop være dét, der forhindrer, at I kan nå ind til sagens kerne. Bruger du en professionel tolk fra begyndelsen, kan det være med til at afkorte sygeperioden.

Sæt tolken ind i dit arbejde

Brug lidt tid med tolken før samtalen og fortæl om de metoder, du vil bruge i samtalen. Giv tolken en briefing om indhold i samtalen, og hvilke forventninger du har til den.

Gode råd til tolkesamtalen:

- Det er vigtigt, at tolk og borger forstår hinanden. Afsæt tid til en indledende snak til at finde ud af, om der er et fælles sprog. Der er fx mange arabiske dialekter, og man kan ikke gå ud fra at alle, uanset hvor i Mellemøsten de kommer fra, forstår hinanden lige godt.
- Sørg for, at tolken kan se og høre både dig og den sygemeldte lige godt i løbet af samtalen.
- Tal i korte og klare sætninger, og tal direkte til borgeren. Undlad fx at sige: "Kan du sige til ham/hende, at..."

Gode råd til samtalen uden tolk:

- Hvis ikke det er muligt at skaffe en tolk, så prøv at gennemføre samtalen uden. Tal langsomt og tydeligt, tænk over ordvalg, og stil korte spørgsmål.
- Det kan være en god ide at illustrere dine spørgsmål eller den plan, I lægger. Brug fx en tidslinje til at gøre det klart, hvor I er i dag, og hvor du mener, I skal nå hen.
- Husk også på, at selvom man ikke taler flydende dansk, er det ikke ensbetydende med, at man er mindre begavet. Tænk på, hvis det var dig, der var borgeren og skulle forklare dig på et andet sprog.

”Med hensyn til redskaber var det især det samtalemæssige, der har hjulpet. Det var virkelig spændende og meget praktisk anvendeligt. Vi mødes stadig en gang om måneden og øver samtaleteknikkerne.”

Jobcentermedarbejder og deltager i opkvalificeringsforløbet.

Samtalen med den sygemeldte

Vær klar over, hvad du skal have svar på, når du går ind til samtalen med en sygemeldt. Her er nogle tips til, hvordan du kan gribe samtalen an.

For mange sygemeldte er et sygedagpengeforløb en lidt fremmed størrelse. Det er en god ide, at du som sagsbehandler tager styringen og bruger tid på at forklare, hvad sygedagpengeforløbet indeholder. Nogle elementer er svære at forstå, ikke mindst for sygemeldte med ikke-vestlig baggrund.

Det er vigtigt, at du sikrer dig, at budskabet er forstået. En god metode til det er at få den sygemeldte til at genfortælle, hvad I har aftalt. Du sikrer dig, at vigtig information er forstået, og du får en fornemmelse af, hvordan du kan gribe dialogen an i det videre forløb.

Husk at informere grundigt om, hvorfor man som sygemeldt skal deltage i aktive tilbud, og hvad der sker, hvis man ikke møder op. Ofte er der forskellige opfattelser af, hvad sygdom og sundhed er, hvilket er beskrevet nærmere på side 10.

Husk de gode samtaleredskaber

Inden og undervejs i samtalen, er det vigtigt at have øje for sin egen eventuelle forforståelse, så den ikke præger samtalen uheldigt. Hvad ved du reelt om personen, og hvad er dine egne forestillinger om, hvad der skal til for at hjælpe? Se eventuelt afsnittet om forforståelse på side 6.

Når du går ind til samtalen med den sygemeldte borger med ikke-vestlig baggrund, skal du bruge de gode samtaleredskaber, du har og bruger i andre sammenhænge. I samtaler med sygemeldte med ikke-vestlig baggrund gælder der akkurat

det samme som for andre borgere: Det er vigtigt at være anerkendende og ressourceorienteret.

Du kan fx tage udgangspunkt i de succes historier, den sygemeldte har med sig. Brug dem som afsæt til at skabe billeder på fremtiden og til at sætte gang i en proces for, hvordan fremtidsmål kan blive til virkelighed.

Et vigtigt redskab er brug af forskellige spørgsmålstyper – særligt refleksive spørgsmål. Refleksive spørgsmål er med til at åbne for forskellige perspektiver på situationen, de kan sætte tanker i gang om nuancer af situationen, og de kan være med til at skelne mellem væsentligt og mindre væsentligt. Refleksive spørgsmål kan også være med til at danne fremtidsbilleder.

Se også www.cabiweb.dk/sygefravær

FAKTA: Kursus i Jobcenter Aalborg

I Jobcenter Aalborg modtog alle medarbejdere i sygedagpengeafdelingerne et tredages kursus i ressourceopbyggende metoder og dannede i den forbindelse træningsgrupper, så teknikkerne blev trænet.

Samtaleredskaber

Her er nogle redskaber, som kan være gode at bruge til at sætte gang i samtalen.

Skalaspørgsmål

- På en skala fra 1 til 10, hvor meget fylder sygdommen i dag?
- Hvor meget fyldte den i sidste uge?
- Hvordan forklarer du forskellen på i dag og i sidste uge?
- Hvad, tænker du, har haft betydning for udviklingen i sygdommen?

Undtagelsesspørgsmål

- Er der situationer, hvor du ikke har ondt i hovedet?
- Er der situationer, hvor problemet ikke opstår?
- Hvad gør du i de situationer?
- Hvad lykkes du med at få gjort, selv om du er deprimeret, har hovedpine etc.?

Hypotesespørgsmål

- Hvad skulle der tages hånd om, for at du kunne få det bedre?
- Hvem ville i givet fald kunne støtte dig?
- Hvis vi leger med den tanke, at du har været igennem de undersøgelser, du venter på, og der er ikke noget at gøre med din ryg, hvad kunne du så forestille dig, der skulle ske?
- Hvad ville der ske, hvis du startede i virksomhedspraktik i nogle timer, samtidig med at du er i behandling?

Andre refleksive spørgsmål

- Hvordan forklarer du situationen – kunne der være andre forklaringer?
- Hvordan ville dit liv se ud om et år, hvis...?
- Hvad ville der ske, hvis du prøvede..?
- Hvad er det værste, der kunne ske?
- Hvis vi forestiller os, at dine smerter bliver mindre, hvad ville du...?
- Hvad ville være den mindste ændring, der ville gøre en forskel for dig?

Spejling

Spejling er et godt redskab til at opbygge en tillidsfuld relation til borgeren. Med spejling kan du nedbryde eventuel modstand og få borgeren til at føle sig hørt, når du gengiver borgerens egne ord:

- Hvis jeg har forstået det rigtigt, så...
- Det, jeg har hørt dig sige, er...
- Jeg har også forstået det sådan, at...

Parkering af problemer

Parkering af problemer er en metode til at flytte fokus fra samtaler, der ofte kredser om det samme problem. Det kan være helbredsproblemer, som hindrer ethvert fokus på fremtidsmuligheder. Parkering af problemer kan illustreres med hænderne, og du kan markere det verbalt:

- Forestil dig, at der er taget hånd om problemet...
- Jeg ved godt, det er svært, men forestil dig, at du ikke længere er syg...
- Lad os vende tilbage til det sidst i samtalen...

Yderligere råd findes i pjecen "Motivation og fremdrift i samtalen" på www.integrationsviden.dk

”Der er en positiv sammenhæng mellem det at være i arbejde og have et bedre psykisk helbred. Arbejde skal for denne målgruppe forstås bredt – det kan også være sprogundervisning, frivilligt arbejde og andre strukturerede hverdagsaktiviteter. Det er vigtigt, at det er meningsfyldt for den traumatiserede.”

Center for Udsatte Flygtninge

”Nogle sagspersoner har klaret sig godt før i tiden og får derefter en fysisk skade, der gør dem ude af stand til at udføre sådan en form for job. Disse fysiske skavanker kan tit føre til, at førhenværende traumer blusser op igen (PTSD), hvilket kan være årsag til langtidssygemeldingen.”

Leder af sygedagpengeafdeling i jobcenter

Hvis den sygemeldte er traumatiseret

Har den sygemeldte traumer, kan det komme til at fylde meget i samtalen. Overvej, hvordan du styrer samtalen i retningen af job.

Tillid i sagsbehandlingen er altid vigtigt. Det gælder ikke mindst, hvis den sygemeldte har været udsat for traumatiserende oplevelser.

Som sagsbehandler kan det være svært at håndtere beretninger om krig, tortur og flugt. Derfor kan du med fordel forberede dig på, hvordan du kan lede samtalen væk fra disse emner, men samtidig bevare en anerkendende tilgang til det menneske, der sidder over for dig.

Det kan du fx gøre gennem parkering, som er nærmere beskrevet på side 13.

Fokus bør stadig være på at bevare tilknytningen til arbejdsmarkedet, også når det drejer sig om traumatiserede.

Der er ofte lange ventetider til traumebehandling, og er man samtidig sygemeldt i lang tid, kan det føre til, at den sygemeldte isolerer sig.

På www.traume.dk kan du finde tips til, hvordan du støtter den sygemeldte med traumer. Her finder du også en video med tips til den gode samtale med flygtninge.

Gode råd til samtalen med traumatiserede

- Hold en klar og tydelig struktur i din samtale
- Undgå så vidt muligt traumet og hold fokus på det, der er formålet med samtalen
- Vær rummelig men samtidig styrende
- Vær dig selv

”Vi er i gang med at omstrukturere vores forløb sådan, at man så tidligt som muligt kan begynde med de samtaleteknikker, vi har lært. Samtidig laver vi nyt undervisningsmateriale til borgerne og ændrer den information, de får helt fra første møde. Jeg sidder i en særlig gruppe, som hovedsageligt arbejder med denne type sager, og hvor vi griber dem anderledes an, end vi ellers gør. Det er bl.a. gennem ugentlige møder. Jeg er også begyndt at arbejde mod virksomhedsforløb tidligere i den enkelte sag.”

Jobkonsulent og deltager i opkvalificeringsforløbet.

”Vi tænker nu anderledes og har nye procedurer. Når man opstarter sager for folk med ikke-vestlig baggrund, gives de nu til en særlig gruppe. Her drøftes sagerne tre gange om ugen med deltagelse af både jobkonsulenter, rådgiver, faglig koordinator og leder. Det er vigtigt, at lederen er med, så vi kan træffe beslutninger med det samme!”

Jobkonsulent og deltager i opkvalificeringsforløbet.

Del jeres viden med hinanden

Sager med ikke-vestlige sygemeldte kan kræve særlige hensyn. Brug dine kolleger og sørg for at dele viden, så du kan yde den bedst mulige sagsbehandling.

Har du ikke regelmæssigt sager med sygemeldte med ikke-vestlig baggrund, kan det måske give lidt usikkerhed, når sådan en sag lander på bordet, for er der nu noget, der kræver særlige hensyn.

Del jeres viden og erfaringer med den slags sager internt i huset. Husk at spørge dine kollegaer, hvis du er i tvivl om noget, for ofte er hjælpen nær.

I nogle jobcentre er der god erfaring med, at bestemte sagsbehandlere får alle sagerne med ikke-vestlige sygemeldte. Det giver dem mulighed for at optræne de nødvendige kompetencer og erfaringer, og det kan betyde, at sagerne bliver behandlet professionelt.

Andre jobcentre har gode erfaringer med samarbejde med andre ansatte i kommunen, som besidder viden om borgere med ikke-vestlig baggrund. Det er en anden metode til at hente den nødvendige ekspertise.

Du kan desuden finde meget mere inspiration på Social- og integrationsministeriets vidensportal www.integrationsviden.dk

Bedre arbejde til flere: Sygemeldte med ikke-vestlig baggrund

Kommer du nogle gange til kort, når du skal forklare sygemeldte med ikke-vestlig baggrund, at man skal deltage i aktive tilbud, eller når du skal forsøge at motivere dem til deltagelse? Har du også oplevet, at det kan være svært at finde det rette tilbud til en langtidssygemeldt med ikke-vestlig baggrund?

Inspirationskataloget her er til dig, der arbejder med sygemeldte ikke-vestlige indvandrere. Her får du gode råd og værktøjer til, hvordan du med få midler kan styrke sagsbehandlingen over for sygemeldte med ikke-vestlig baggrund.

I de fleste tilfælde handler det om at bruge de samme samtaleredskaber, du bruger i mange andre sammenhænge, samt at få samlet godt op på, hvad I aftaler. Derudover handler det om at være opmærksom på, hvilke forforståelser du selv har med, og sikre, at du har fokus på progression i den enkelte sag.

Inspirationskataloget bygger blandt andet på en kortlægning af sygedagpengeforløb og interview med en række sagsbehandlere, som Cabi har stået for.

Vil du vide mere?



Mette Fenger
Seniorkonsulent
Tlf.: 8612 8855
Mail: mfe@cabiweb.dk



Birgitte Poulsen
Seniorkonsulent
Tlf.: 8612 8855
Mail: bpo@cabiweb.dk

Se mere på www.cabiweb.dk



Scan koden og download
inspirationskataloget.