



Navigatorcentrum Coffee 'n coaching



Innehållsförteckning

Förord	4
Från projekt till permanent verksamhet	5
Navigatorcentrum Östersund i dag	6
Vår verksamhet:	
Mottagning	8
Kartläggning	10
Aktivitet	12
Uppföljning och utvärdering	14
Samverkan som metod	16
Läsvärt	17



Genom Navigatorcentrum har kommunen satsat på en samarbetsplattform för de ungas väg till vuxenlivet. Vi behöver samarbeta på alla nivåer och investera i denna fantastiska ungdomskraft. För det behövs tid, resurser och ett tydligt uppdrag.

- Katarina Nyberg Finn, kommunalråd
Östersund



Besök oss på webben
www.ostersund.se/navigatorcentrum

Formgivning och foto: Infobyran
Tryck: Östersunds kommun 2011-10-19

Förord

Den här skriften är till för dig som har hört talats om Navigatorcentrum eller är intresserad av hur samhället kan göra det lättare för ungdomar att hitta sina vägar till arbete, studier och ett gott liv.

Här finner du tankar och reflektioner från oss på Navigatorcentrum i Östersund. Det är ett försök att samla våra erfarenheter, strävanden och vedermodor under tre år som Socialfondsfinansierat projekt (ESF-projekt).

Skriften ska betraktas som en programförklaring och en viljeyttring för hur vi vill att det ska vara – inte nödvändigtvis hur det är!

Det här är inte en sammanfattning eller utvärdering av projektet, den hittar du på vår hemsida tillsammans med vår slutrapport. Där finns också en fördjupning av den här metodboken som innehåller verktyg och annat matnyttigt för den intresserade.

Vi skulle bli glada och stolta om våra samlade erfarenheter kan komma till användning. Samtidigt är vi väl medvetna om våra egna begränsningar och tillkortakommanden och förstår att andra har kommit längre eller jobbar på annorlunda och kanske smartare sätt. Vi har mycket att lära av andra och varandra.

De synpunkter som vi ger uttryck för här är våra egna och har byggts utifrån lång erfarenhet av att arbeta med ungdomsfrågor i allmänhet och utifrån våra erfarenheter som ESF-projekt i synnerhet.

Läs och ta till dig det du finner användbart. Synpunkter, tips och idéer på det vi skrivit tar vi gärna emot. Vill du veta mer är du välkommen att höra av dig.

Jag hoppas du får en trevlig och tankeväckande lässtund!

Håkan Printz,
projektledare

Navigatorcentrum
i Östersund



PS.

Det är viktigt att ha i minnet att vårt arbete är ett ständigt "work in progress". Innan bläcket torkat har vi säkert hunnit ompröva både ett och annat. //H.P

DS.

Från projekt till permanent verksamhet

I Östersund finns en lång tradition av samarbete kring ungdomar och arbetsmarknadsfrågor. Det har huvudsakligen skett på personnivå. Tack vare goda personkontakter har vi löst problem alltefter de dykt upp.

När arbetsmarknadsenheten halverades 2007 efter att regeringen infört en ny arbetsmarknadspolitik, blev behovet av en tydligare strukturell samverkan uppenbar. Vetskapen om att ungdomsarbetslöshet och risker för utanförskap ger ökade kommunala kostnader ligger bakom den ESF-ansökan som möjliggjorde Navigatorcentrum.

Sedan projektet avslutades i oktober 2011 är hela verksamheten permanent med helkommunal finansiering. Det som följer är en beskrivning av vår bärande idé om en aktiv samverkan med flera parter på både praktisk och strategisk nivå.

Navigatorcentrum – vad är det?

Begreppet kommer från SOU-rapporten "Unga utanför" från 2003. Bakgrunden var att det fanns ett stort antal ungdomar som stod utanför samhället.

För att få bättre överblick och fånga upp dem föreslogs Ungdomsstyrelsen ge stöd till att utveckla lokala försöksverksamheter, så kallade "Navigatorcentra". Genom bred lokal samverkan mellan offentliga, ideella och privata verksamheter

skulle ungdomar synliggöras och erbjudas stöd, coachning och vägledning för att hitta sin egen väg till arbete eller vidare studier.

Genom att inte ha någon myndighetsroll ansågs Navigatorcentra ha bra förutsättningar att genom okonventionella metoder nå ungdomarna.

Ungdomsstyrelsen, en myndighet som tar fram kunskap om ungas levnadsvillkor, ger också stöd till det nationella nätverk som Navigatorcentrum i Östersund är stolt medlem i. Vi utbyter erfarenheter och metoder sinsemellan men har även ambitionen att stötta nya kandidater. Vi är en påverkansfaktor gentemot beslutsfattare på både lokal och nationell nivå.



Navigatorcentrum Östersund idag

Navigatorcentrum (NC) har tre huvuduppgifter för verksamheten:

- Vi ska finna, möta och coacha ungdomar på väg ut i vuxenlivet, med speciellt fokus på dem som behöver extra stöd för att finna sin väg.
- Vi ska fungera som en samverkansarena för samhällets olika insatser för gruppen. Vi ska även synliggöra behoven hos hela målgruppen och hitta samverkanslösningar som skapar synergieffekter.
- Vi har dessutom tagit på oss en roll att lyfta fram viktiga frågor som berör ungdomar, påtala fel och brister i regelsystem där unga hamnar mellan stolarna samt få dem att bli mer delaktiga i samhället. Ungdomar ska ses som en resurs!

Vår verksamhet i korthet

Vi är en verksamhet för ungdomar 16-25 år i Östersunds kommun. Vår lokal är centralt belägen, snyggt inredd och utan myndighetskaraktär. Här kan alla känna sig välkomna!

Personalen möter ungdomarna med lyhördhet, empati, självdistans och humor. Man är generalist på samhällets stödsystem och expert på bemötande. Utbildningsbakgrunden är skiftande. Alla ungdomar får en personlig coach.

Styrgruppen består av cheferna för våra samverkanspartners. I dag är det:

- Kommunledningsförvaltningen
- Socialförvaltningen
- Vuxenutbildningen
- Integrationservice
- Arbetsförmedlingen
- Jämtlands gymnasieförbund

Med hjälp av våra samarbetspartners bygger vi gemensam kunskap och smörjer upp samarbetet runt ungdomarna.





NC är organiserat under kommunledningsförvaltningen, område utveckling/tillväxt. Det är en viktig markering som visar att ungdomspolitiken är sektorsövergripande.

NC står för det praktiska arbetet utifrån kommunens informationsansvar för unga 16-20 år.

Vi driver en ungdomsportal på kommunens webbsida med viktig information till ungdomar.

Vi arbetar med internationella utbyten för att främja ungdomars mobilitet och utveckla deras förståelse för olika kulturer.

Vi är en aktiv part runt ungdomsfrågor generellt i kommunen.

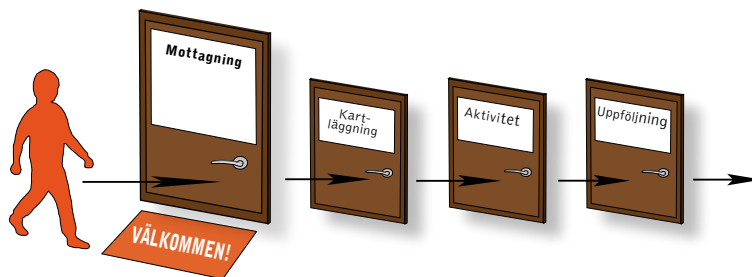


Besök oss på webben
www.ostersund.se/navigatorcentrum



Vår arbetsmodell

Modellen nedan visar ungdomens väg genom NC men också ett strategiskt perspektiv som försöker fånga vad ett NC ska jobba med.



Vi har organiserat verksamheten utifrån olika fokusområden för att fördela ansvar och säkra kvaliteten, se nästföljande sidor.

Mottagning

NC:s mottagande handlar om att ge ett bra bemötande till de ungdomar som kommer i kontakt med oss. Det handlar också om att på en mängd olika sätt sprida information om vad NC är och kan göra.

Lokalen

Vår lokal är öppen och tillgänglig och ligger centralt. Det är en mötesplats där man kan fika, låna en dator eller söka information om jobb och utbildning. Den signalerar tydligt att vi inte är någon myndighet.



Det viktiga bemötandet

Vår viktigaste uppgift är att få den vi möter att känna sig välkommen. Ett bemötande som visar att vi uppskattar att de kommit hit. Vid en första kontakt ger vi information om NC och skaffar oss förståelse för vad ungdomen vill. Vi förmedlar en känsla av att "här kan jag få hjälp att komma



**Att komma till NC är
som att komma hem.**

- Ungdom på NC

**Här är till och med
gamla roliga.**

- Ungdom på NC

vidare". Alla frågor är välkomna. Där vi inte själva har svaren, lotsar vi vidare. Den som skrivs in får en personlig coach.

Ungdomarnas frivillighet är oinskränkt. Den innebär att den unge själv beslutar om man vill ta del av det som erbjuds på NC eller inte.

Inflödet

Ungdomarna kommer till oss från olika håll. En del droppar in för att de hört talas om oss medan andra är hänvisade av till exempel socialtjänsten eller arbetsförmedlingen. Att kunna handskas med frivilligheten i förhållande till våra samarbetspartners regelsystem och sanktionsmöjligheter är ibland en balansgång på slak lina.

Hur syns vi?

Vi använder olika kanaler. Ungdomar ska lätt kunna hitta oss på Facebook och genom den ungdomsportal vi driver på kommunens hemsida. Där hittar man även information om andra viktiga frågor för ungdomar. Att synas i olika typer av events och andra sammanhang är ett sätt för oss att göra NC känt.



För att nå andra målgrupper än ungdomar behöver vi hitta flera sätt. Det kan till exempel handla om kvällscafé för oroliga anhöriga eller att anordna konferenser och erfarenhetsutbyten med kollegor, samarbetspartners, politiker och beslutsfattare.

Annan
planering

Kartläggning



En kommun behöver ha översikt och kunskap om sina egna ungdomar.

För Östersund och många andra är det en överlevnadsfråga att ungdomar känner att de har positiva upplevelser av sin hemkommun.

Vi vill ju att de ska stanna kvar eller längta tillbaka sedan de etablerat sig i samhället.

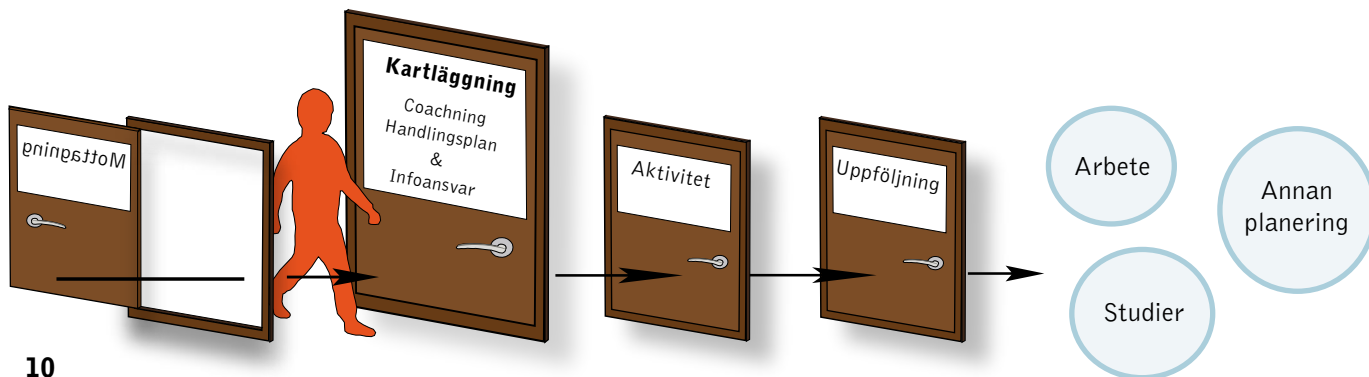
På individnivå är NC:s roll att söka upp unga som vi tror kan ha behov av oss i enlighet med det lagstadgade informationsansvar som alla kommuner har.

"En hemkommun ska löpande hålla sig informerad om hur de ungdomar i kommunen som fullgjort sin skolplikt men som inte fyllt 20 år är sysselsatta, i syfte att kunna erbjuda dem lämpliga individuella åtgärder."

1 kapitlet, paragraf 18 skollagen

Mående och utsatthet är en viktig fråga. I ett inskrivningssamtal får alla ungdomar på NC direkta frågor om detta för att vi ska få ett helhetsperspektiv över deras situation.

Vi har försökt skapa ett frågebatteri som är någorlunda kompatibelt med de frågor som till exempel Temagruppen Unga, SKL och andra ansetter oss med då och då. På så sätt får vi även ett statistiskt underlag som vi kan återföra till våra uppdragsgivare.



Grunden för vår coachning

Vi utgår från ett kognitivt förhållningssätt i vårt arbete. Det betyder:

- Att ungdomen och coachen förhåller sig som två forskare kring en gemensam uppgift med helheten i fokus.
- Att alla har svaren inom sig. Genom öppna, utforskande frågor kan vi locka fram dem. Det handlar om att ungdomens egen vilja och kompetens blir tydlig. De hittar tankefel och överraskar därmed ibland sig själva.
- Att samtalen har en grundstruktur med tydliga överenskommelser, sammanfattningar och tydligt avslut.

Syftet med coachningen är att utforska förändringskraften och motivationen hos ungdomarna. Det gäller också om att hjälpa dem att hantera omgivningens krav och förväntningar samt medverka till att deras självkänsla och självförtroende stärks. Coachens uppgift är också att inspirera, utmana och vägleda mot de konkreta individuella mål som skrivs ner i handlingsplanen.

Gränser

Vi arbetar inte med terapi eller behandling av till exempel missbruk och sjukdomar. Däremot samarbetar vi gärna med andra professioner inom olika områden runt en planering av aktiviteter och sysselsättning. Eftersom varje ärende är unikt måste vi varje gång fråga oss var gränserna går.

Vi vill ha ett öra mot ungdomsgruppen och tillsammans med andra jobba för delaktighet och demokrati.

- Bengt och Liv, coacher.

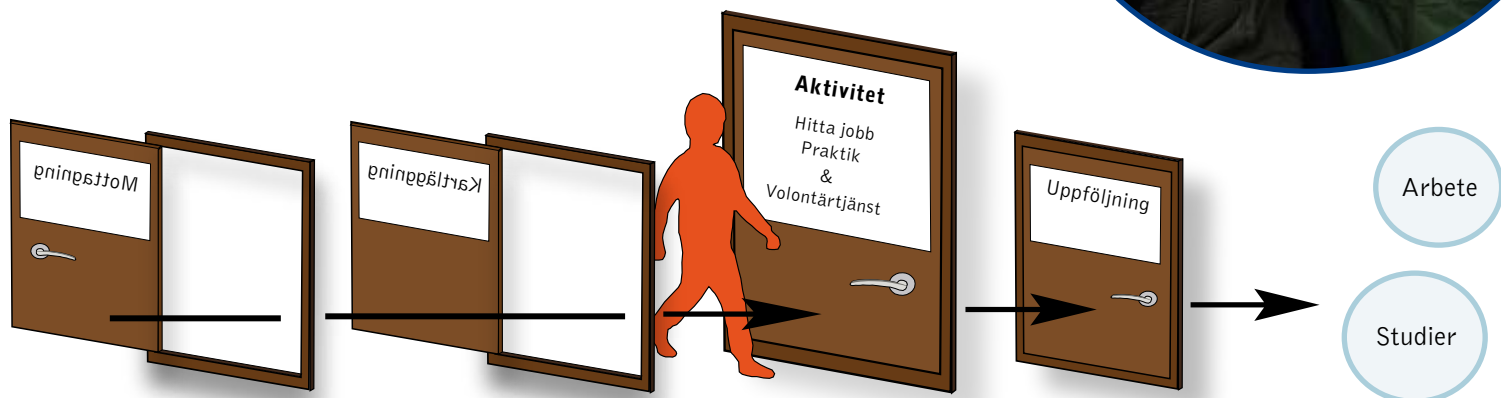


Aktivitet

På strategisk nivå är vår uppgift att bygga upp nätverk och stödja och hålla goda relationer levande med ett stort antal arbetsgivare och handledare.

Vår vision är också att, tillsammans med myndigheter och andra verksamheter, göra praktik- och träningsplatser plus en mängd andra aktiviteter tillgängliga för ungdomar. För dem som lever med något funktionshinder behövs en hel pallett att välja bland.

På individnivå behöver något ske som steg på vägen mot de mål man satt upp. Det kan ta olika lång tid. En del är kanske osäkra på vad de vill, sin egen förmåga eller hur man gör. Då kan det ta lite längre tid innan en planering är klar.





Praktik och arbetsträning

På NC är praktik och arbetsträning den vanligaste aktiviteten. Skillnaden är att praktik har produktionen i centrum och arbetsträning har främst individens behov i centrum.

Målen med praktik och arbetsträning är individuella. Ibland handlar det om att testa och träna upp sin motivation, förmåga eller uthållighet. Ibland mer om att skaffa sig yrkeserfarenheter, branschkännedom och förhoppningsvis ett arbete.

Annan
planering

Gruppaktiviteter

På NC genomför vi olika gruppaktiviteter utifrån behov och efterfrågan. Det kan till exempel handla om jobbsökaraktiviteter, workshops, grupp-informationer eller studiebesök.

Orienteringskurs

I samarbete med Lärcentrum genomför NC orienteringskurser med arbetslivsinriktning. Syftet är att arbeta med sin motivation och att förbereda sig för arbetsliv eller studier.

Internationella utbyten

NC arbetar i huvudsak med EU-programmet "Ung och aktiv i Europa" som har målsättningen att ge unga människor internationella erfarenheter. Framförallt jobbar vi med Europeisk volontärstjänst (EVS) och grupputbyten.

NC är också en lokal kontaktpunkt i det Europeiska informationsnätet för vuxna som jobbar med ungdomar; Eurodesk.

Uppföljning och utvärdering

Vi arbetar systematiskt med löpande uppföljning och utvärderingar på två nivåer.

Strategisk nivå

På strategisk nivå skapar vi ett kontinuerligt lärande. När vi har mätt måluppfyllelse, utvärderat aktiviteterna och analyserat resultaten tar vi tillvara erfarenheterna. På så sätt skapas ny kunskap att ta till sig och dela med sig av.

Vår verksamhet behöver "externa ögon" för att få nödvändig distans till vad vi håller på med och hur. Den erfarenheten har vi fått med oss projekt. Det har varit både intressant och roligt att genom externa utvärderare mäta oss utifrån såväl samhällsekonomi som kvalitet. Vi vill fortsätta med det för att behålla den vitalitet som vi tror är nödvändig.

Individnivå

På individnivå handlar det om att vi hjälper unga att ta vara på sitt eget lärande och reflektera över sin egen utveckling. De får se tillbaka, sammanfatta och ta ut kompassriktningen framåt. Vår ambition är att ungdomarna ska få insikter om sitt eget lärande genom aktiviteterna.

Avslut kan ibland vara en både jobbig och nyttig process och är därför lika viktigt som en bra start. Vi erbjuder ett avslutningssamtal som innehåller självreflektion, bakåtblickar och framtidsplaner. En sista möjlighet att få påverka NC är att anonymt fylla i en enkät som utgår ifrån vår kommuns kvalitetsdimensioner: bemötande, tillgänglighet, inflytande och kompetens. Den kan fyllas i på papper eller digitalt. Vi är nyfikna, vi vill veta! Men att hitta bra metoder för att öka svarsfrekvensen är en ständig utmaning.





Annan
planering

Med
ELD-metoden görs
ungdomarna uppmärksamma
på sitt eget lärande. OCN (Open
college network) är en annan metod
vi intresserar oss för.

Läs mer på:

www.eldkompetens.se
www.ocn.se

Samverkan som metod

Som medborgare har vi behov av service, stöd och vägledning. För att få hjälp eller svar på frågor kan vi tvingas söka upp olika samhällsfunktioner. Samhället är funktionsuppdelat men människor är det inte.

En första uppgift för NC är att coacha, lotsa och vägleda ungdomar genom ett svårnavigerat samhällssystem. En annan är att, likt Don Quijote mot väderkvarnarna, försöka påverka systemen så att de anpassas efter individerna.

NC som en samverkansarena

I arbetet med ungdomarna är NC unikt eftersom vi inte har ett specifikt område, en lag eller en myndighetsstruktur att ta hänsyn till. Det är ungdomens hela situation som gäller. Däremot är ett NC beroende av att få legitimitet från alla samverkansparter. Utifrån en oberoende ställning kan vi få en neutral roll mellan ungdomen och myndigheten eller organisationen. På NC kan vi se situationer ur ett bredare perspektiv, tydliggöra olika roller och hitta helhetslösningar.


Olika nivåer av samverkan

På alla nivåer av samverkan, i vilken riktning den än går, behöver det finnas ett stöd i ryggen och en förväntan om ett aktivt samarbete.

Det gäller såväl på handläggarnivå som på chefs-, politiker- och däremellan. Det måste finnas en övertygelse om att alla har något att vinna!

På den strategiska nivån behövs en styrgrupp, med personer i ledande ställning. Deras uppgift är att synliggöra behov, identifiera problemområden, styra över medel, initiera insatser och påverka strukturer som försvårar ungdomars väg till ett självständigt liv.

På en praktisk nivå behövs ett antal handläggare med en uttalad och sanktionerad uppgift att samarbeta och vara en bro mellan sina egna organisationer och NC. Att stå med en fot i varje läger är en balansakt. Man behöver vara djupt rotad i sin egen organisation och dess kultur och samtidigt så väl förtrogen med arbetssättet på NC att också den tröjan känns bekväm. Handläggaren blir ju en bärare av kunskaper, erfarenheter och information mellan sitt eget och NC. Det hjälper

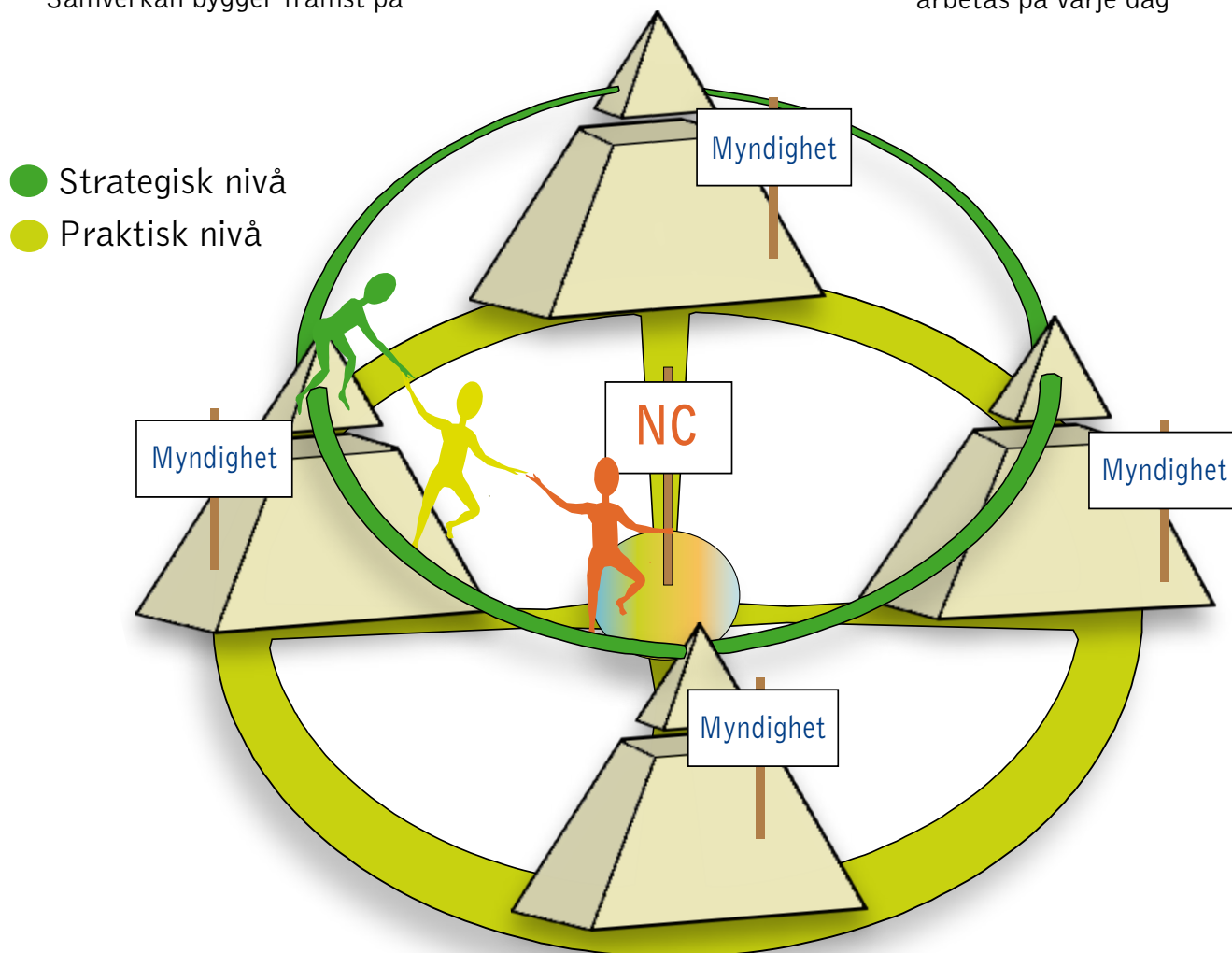


Ibland gnisslar regelverken mot varandra. Då behöver man känna att man har ett verkligt mandat, inte att bryta mot sitt eget, men att kunna göra allt som går för att få regelverken att klicka i varandra.
- Samverkansgruppen

oss att lära av varandra om vi är öppna för det.
Det behövs också ett forum att regelbundet mötas i.
Det bästa är att sitta under samma tak men om
inte det går; att ha täta och regelbundna träffar.
Det är mycket viktigt om vi ska få förståelse för
och kunskap om varandras verksamheter.
Samverkan bygger främst på

goda relationer, att hitta på trevligheter och
trivialiteter tillsammans underlättar en sådan
process.

Det är med samverkan som med andra förhållanden
- de har sina upp- och nedgångar och behöver
arbetas på varje dag



Läsvärt

Rapporter om NC i Östersund:

www.ostersund.se/navigatorcentrum

- Serus kvalitetsutvärdering
- Payoffs samhällsekonomiska utvärdering
- Slutrapport av projektet.

Här hittar du också vår ESF-ansökan i sin helhet.

Andra intressanta webbsidor:

www.temaunga.se

Temagruppen Unga i arbetslivet har fått i uppdrag av Svenska ESF-rådet att följa resultaten i de ungdomsprojekt som fått stöd av Europeiska socialfonden 2007–2013.

Här ingår Arbetsförmedlingen, Communicare, Försäkringskassan, Skolverket, Socialstyrelsen, Sveriges kommuner och Landsting samt Ungdomsstyrelsen.

www.ungdomsstyrelsen.se

www.navigatorcentrum.se

www.skl.se

Läs bland annat om "En gemensam ingång"

www.eldkompetens.se

www.ocn.se

Läs mer:

Unga utanför

SOU 2003:92

Makt att bestämma – rätt till välfärd

Regeringens proposition 2004/05:2

En strategi för ungdomspolitiken

Regeringens skrivelse 2009/10:53

Unga som varken arbetar eller studerar

En analysmodell för att beskriva unga mellan 16-25 år som varken arbetar eller studerar. Ladda ner eller beställ på Ungdomsstyrelsens hemsida.

Vägarna in

Arbetet med unga i kommuner med lokala utvecklingsavtal. Ungdomsstyrelsens skrifter 2009:11.

Födda 1981 - 95 - 27 - 13

SKL 2008. En studie av samtliga födda 1981 om sambandet mellan resultaten i skolan och hur individerna lyckas etablera sig på arbetsmarknaden.

Besök oss på webben

www.ostersund.se/navigatorcentrum

**Navigatorcentrum är
ett föredöme när det gäller
avgörande framgångsfaktorer som
samverkan mellan aktörer och
bemötande av målgruppen**

- Lisa Fröbel, utvärderare
Serus



**Jag tar mer ansvar
för att inte hamna i trubbel nu.
Förut kändes allt hopplöst. Så känner
jag inte nu. Det är schysst folk som
jobbar på Navigatorcentrum**

- Ungdom på NC

**Navigatorcentrum
är en social investering som gör skillnad
för många unga vuxna. Varje deltagare som
"hittar rätt" har ett större värde för samhället
än vad Nobelpriset har!**

- Sven Vikberg och Claes Malmquist,
utvärderare Payoff





Navigatorcentrum

Östersunds kommun, 831 82 Östersund. Telefon: 063-14 30 20.
Fax: 063-14 45 74. www.ostersund.se/navigatorcentrum

