



UNIVERSITETET I AGDER

Aktivisering av ungdom utenfor arbeidslivet.

En kvalitativ studie av NAVs arbeidsmetoder, for å få ungdom i jobb.

Anette Lindhagen

Veileder

Torunn S. Olsen

Masteroppgaven er gjennomført som ledd i utdanningen ved Universitetet i Agder og er godkjent som del av denne utdanningen. Denne godkjenningen innebærer ikke at universitetet inntår for de metoder som er anvendt og de konklusjoner som er trukket.

Universitetet i Agder, 2014

Fakultet for samfunnsvitenskap

Institutt for sosiologi og sosialt arbeid

Forord

Ideen om denne oppgaven kom fra et NAV-kontor i Agder som hadde et samarbeid med Universitetet i Agder. Jeg fikk deres hjelp ved å intervjuere deres ungdomsteam og unge brukere. Dette har vært en tidskrevende men veldig spennende og lærerik forskningsprosess. Jeg har arbeidet natt og dag for å kunne bli ferdig med denne oppgaven. Jeg har lært mye både om meg selv men også om hvordan det er å være ung skole- eller arbeidsløs ungdom i dag. Det er et hektisk og krevende liv med mange muligheter, men også mange feller. Det er et stort press i samfunnet og arbeidslivet krever at man konstruerer en virkelighet som ganger ikke bare dem selv, men også samfunnet rundt. Det er en krevende prosess med å hjelpe til selvhjelp.

Jeg vil takke NAV-kontoret som har bidratt til at denne undersøkelsen var mulig. Først vil jeg rette en takk til lederen for en positiv imøtekommenhet, og for at du var villig til å la flere av de ansatte delta i prosjektet mitt. Tusen takk til deltakerne for godt engasjement, uten deres bidrag ville ikke dette prosjektet vært gjennomførbart.

Jeg vil også takke min veileder Torunn S. Olsen, ved Universitetet i Agder, som har vært til stor hjelp og inspirasjon. Takk for din tro på meg, dine positive kommentarer, konstruktive tilbakemeldinger og evne til å motivere. Takk for at du har vært meget tilgjengelig og fleksibel i veiledningene.

Det har også vært mange gladelige samtaler, interessante diskusjoner, hjelp og innspill fra gode venner. Tusen takk for inspirasjon og hjelp.

Vil også gi en stor takk til min pappa og mamma som har gitt meg styrke og hjelp med å komme igjennom denne prosessen. Jeg vil også takke min kjære samboer som har støttet meg gjennom hele prosessen. Takk for at du er forståelsesfull og har gitt meg gode ord og klemmer når jeg trengte det.

Anette Lindhagen

01.12.2014 Kristiansand

Sammendrag

Denne oppgaven er ment som en systematisk kvalitativ avhandling om arbeidsmetodene i NAV er brukbare for å få ungdom ut i arbeid. I lys av mitt datamateriale og tidligere forskning, kan man se at det både er faktorer som fremmer og hemmer arbeidet med å få ungdom ut i arbeid. Sett ut i fra mine data er det summen av en rekke faktorer som spiller inn for å aktivisere eller reaktivisere ungdom inn i eller tilbake til arbeidslivet. Disse faktorene er relasjon, tillit, motivasjon, mestring, tid, tilgjengelighet, oppfølging og hjelp til selvhjelp. Det viktigste er å skape en relasjon, og gjensidig tillit før man kan begynne med et motivasjons- og mestringsarbeid for å få den unge i arbeid. Brukeren skal ikke bli en passiv mottaker av hjelp, men selv være klar over hvor mye de må gjøre, og hva veilederne kan og skal gjøre.

Mine data viser til fire hovedutfordringer for å få ungdom ut i arbeid. Den første er utfordringen knyttet til manglende tid til oppfølging, noe som tyder på at det ikke er tid eller ressurser nok til å følge tett opp rundt ungdommen. På tross av problemer knyttet til tid, viser mine funn at veilederen jobber utenom ”kontortid”. Et annet hinder er knyttet til kvaliteten på oppfølgingen: Er det av god nok kvalitet? Ungdommene føler at de blir hørt og at det var god oppfølging. Veilederne syntes også selv at de hadde god kontakt og oppfølging, og var ganske fornøyde selv. En tredje barriere er tids- og ressursmangelen som også er relatert til mengdeproblematikken og brukerporteføljen. Veilederne opplever at de detaljstyres i for stor grad, og det er rammebetingelsene som skaper den største utfordringen i oppfølgingsarbeidet. Til tross for mange utfordringer knyttet til digitaliseringen og rammevilkårene, ser veilederne viktigheten av det. En siste fjerde barriere er gratis arbeidskraft. Mine data tyder på at dette ikke er et problem, snarere en bekymring.

Felles for alle de unge informantene er et ønske om å ha en meningsfull hverdag. Det er av en stor betydning for den enkelte å være i arbeid. Det har gitt dem sosial kompetanse, tro på seg selv, økt livskvalitet og tilhørighet. Utprøving av arbeidsevnen gjennom arbeidspraksis i ordinær virksomhet er viktig, ikke bare for å oppleve at man mestret det å jobbe, men også for å bli sett og ansatt av en potensiell arbeidsgiver. Bistanden fra veilederne i NAV med å finne relevant praksisplass og lønnstilskudd, som kan tilbys arbeidsgivere, er viktige faktorer for at unge skal få arbeid etter endt praksis.

Innholdsfortegnelse

KAPITTEL 1. Introduksjon	1
1.1 Problemstilling og begrepsavklaring	2
1.1.1 Tre forskningsspørsmål.....	2
1.2 Masteroppgavens oppbygging	3
KAPITTEL 2. Bakgrunn	4
2.1 Bakgrunn for utenforskap	4
2.2 NAVs arbeid rettet mot ungdom	6
2.2.1 Garantiordningene	6
2.2.2 NAVs oppfølgingsmetodikk.....	7
2.2.3 Ungdomsteam	9
2.2.4 Arbeidspraksis i ordinær virksomhet.....	9
2.3 Et NAV-kontor på Agder	10
KAPITTEL 3. Teoretisk rammeverk.....	12
3.1 NAVs rolle med tanke på unge uten arbeid og aktivitet	12
3.1.1 Tre arbeidsmetoder	13
3.2 Organiseringen i ungdomsteam.....	15
3.2.1 Nødvendig kompetanse.....	16
3.3 Virkningsfulle elementer i arbeid med ungdoms aktivisering.....	17
3.3.1 Tett individuell oppfølging	18
3.3.2 Teknologiske hindre	20
3.3.3 Relasjon-, mestring- og motivasjonsarbeid	21
3.4 Arbeidspraksis i ordinær virksomhet – et virksomt tiltak?	24
3.5 Aktørmodellen.....	26
KAPITTEL 4. Metode.....	29
4.1 Vitenskapsteoretiske forståelsesramme.....	29
4.2 Det kvalitative intervjuet.....	30
4.3 Forberedelse og gjennomføring.....	31
4.3.1 Utvalget.....	32
4.3.2 Presentasjon av informantene	32
Tabell 2 - Oversikt over de unge informantene	33

Tabell 3 - Oversikt over veilederne i Ungdomsteamet	33
4.3.3 Planlegging og gjennomføring av intervjuer	34
4.3.4 Sikring av data	35
4.3.5 Transkribering.....	35
4.3.6 Analyse	35
4.3.7 Anonymisering.....	36
4.4 Studiens kvalitet.....	36
4.4.1 Validitet	37
4.4.2 Reliabilitet.....	38
KAPITTEL 5. Analyse og drøftelse	39
5.1 Forskningsspørsmål 1: Hvilken rolle spiller den tette individuelle oppfølgingen for å få ungdom ut i arbeid? Hvilke utfordringer knyttet til oppfølging, gir rammevilkårene og digitaliseringen i NAV?	39
5.1.1 Viktigheten av tett individuell oppfølging i arbeid med utsatt ungdom	39
5.1.2 Hvor ofte følges ungdommen opp?	41
5.1.3 Fornøydhetsgaranti?.....	42
5.1.4 Er det en digital ”tvangstrøye”, og gjør det oppfølgingsarbeidet vanskelig for NAV-ansatte?	45
5.2 Forskningsspørsmål 2: Hvilken rolle spiller relasjon- mestring- og motivasjonsarbeid for å få ungdom ut i arbeid?.....	50
5.2.1 Relasjon som grunnlag for motivasjonsarbeid.....	50
5.2.2 Veiledernes arbeid med å motivere de unge.	52
5.2.3 Ungdommens egen motivasjon for å komme ut i arbeid.	54
5.2.4 Hva hemmer motivasjonen til de unge?	56
5.3 Forskningsspørsmål 3: Hvilken rolle spiller arbeidspraksis i ordinær virksomhet for å få unge ut i arbeid?.....	58
5.3.1 Ungdommenes opplevelser med det å ha arbeid	59
5.3.2 Deltakernes progresjon i arbeidspraksis	60
5.3.3 Hvorfor APO?.....	62
5.3.4 Er APO inngangsporten til fast arbeid?	63
5.3.5 Utfordringer i APO	66
5.4 Oppsummering.....	68
KAPITTEL 6. Er arbeidsmetodene i NAV brukbare for å få ungdom ut i arbeid?.....	71

KAPITTEL 7. Til ettertanke	77
7.1 Videre forskning	78
Litteraturliste	80
Selvvalgt pensum.....	87
VEDLEGG	89
NSD Godkjenning.....	89
Informasjonsskriv til ungdomsteamet	90
Intervjuguide til Ungdomsteamet.....	93
Informasjonsskriv til ungdommene	95
Intervjuguide for de unge brukerne ved NAV	98

KAPITTEL 1. Introduksjon

Reaktivisering av ungdom som ikke deltar i arbeidslivet eller under en utdanning, er en vesentlig samfunnsdiskusjon, da unges frafall fra arbeidslivet har ført til et økt politisk fokus. Det å få ungdom reaktivisert er viktig på både det kommunale og nasjonale plan. NAVs ambisjon er at vi skal ha flere i arbeid og aktivitet, og færre på stønad. Ressursene skal rettes mot å hjelpe folk tilbake til, eller inn i, lønnet arbeid. Det kreves derfor en arbeidsmarkedspolitikk og forvaltning som kan bidra til at brukerne opplever mestring og motivasjon for overgangen til arbeid (St. meld. nr. 46, 2012-2013).

Halvorsen, Hansen og Tägtström (2012) viser til at kun 40-50 prosent av de unge som fullfører offentlige arbeidsmarkedstiltak, kommer i arbeid eller utdanning etter gjennomførte tiltak. Halvorsen m.fl. finner også at blant unge langtidsledige, gjentatt ledige, tiltaksdeltakere og mottakere av andre stønader, vil det være mange som mister kontakt med og fotfeste i arbeidslivet. Med et arbeidsliv som ikke inkluderer alle, er det nødvendig med tilbud og tiltak som kan inkludere de som ikke lykkes i å oppfylle kravene som stilles til en arbeidstaker. På denne måten kan man få både et inkluderende arbeid- og samfunnsliv for alle (Skjefstad, 2007).

Sett ut ifra St. meld. 46 (2012-2013) er regjeringens mål med de offentlige stønad- og trygdeordningene å gi økonomisk trygghet og bidra til selvhjelp. Det er likevel ikke gitt at dette apparatet er godt nok tilpasset unge som står i fare, eller som allerede har havnet utenfor arbeidslivet. For mange handler det ikke om å føres tilbake til arbeid, det handler mer om å føres inn i et arbeidslivet for første gang. Norske attføringstiltak kan skape barrierer og frustrasjon i seg selv, ved at de unge ofte møter systemet med et ønske og en forventning om å kunne bruke sin kompetanse, og blir fortvilet når de får et tilbud de oppfatter som lite målrettet (Hammer og Hyggen, 2013).

I de nordiske landene er det over flere år satt inn et bredt spekter av programmer og innsatser for å fremme inkludering av utsatte unge i skole og arbeid. I de siste årene har oppfølging av brukere med tanke på å sikre overgang til arbeid, blitt prioritert i forbedrings- og videreutviklingsarbeidet i NAV (Langeland og Galaasen, 2014). Eksisterende programmer er styrket, og nye typer programmer, innsatser og arbeidsmåter er satt i gang (Halvorsen m.fl., 2012). Videre mener Halvorsen m.fl. at det dreier seg om å etablere kontakt, bygge opp gjensidig tillit, medvirke, øke hverdagsmestringen hos den unge, og motivere til arbeid og

utdanning. De fleste av inkluderingsprosjekter rettet mot inkludering av utsatte ungdommer er imidlertid nokså kortvarige, og leder sjelden til en permanent politikk eller løsninger (op.cit.). Utfordringene er knyttet opp mot tilrettelegging for den enkelte ungdom, slik at de lykkes (Kvåle, Olsen og Jentoft, 2005).

1.1 Problemstilling og begrepsavklaring

I lys av utfordringene samfunnet og den utsatte ungdom står ovenfor, og det faktum at det finnes flere typer tiltakssatsinger og endringsarbeid, er det interessant å se på:

Er arbeidsmetodene i NAV brukbare for å få ungdom ut i arbeid?

Begrunnelsen for mitt valg av problemstilling er at dette er noe som interesserer meg, da jeg er genuint opptatt av å finne gode tilretteleggingsmuligheter for å få gi utsatt ungdom en bedre hverdag. Jeg forsøker å besvare denne problemstillingen ved å se på tidligere forskning, og mitt eget datamateriale hentet fra både brukere og ungdomsteam ved et NAV-kontoret på Agder.

I denne oppgaven betyr utsatt eller marginalisert ungdom; unge som er utenfor samfunnet, ved ikke å være i aktivitet eller i arbeid. Begrepet reaktivisering er prosessen for å få utsatt ungdom tilbake i aktivitet eller i arbeid.

1.1.1 Tre forskningsspørsmål

For å operasjonalisere og konkretisere hovedproblemstillingen tar jeg utgangspunkt i tre forskningsspørsmål. Jeg ser med andre ord på hva som kan fremme og hemme arbeid med å få ungdom aktivisert. Disse tre forskningsspørsmålene vil bli sett ut ifra både et veiledningsperspektiv og deltakerperspektiv. Med andre ord belyst ifra både veilederne i NAV og brukernes opplevelser.

- 1) Hvilken rolle spiller den tette individuelle oppfølgingen for å få ungdom ut i arbeid? I tilknytning til dette spørsmålet skal jeg også se på: Hvilke utfordringer knyttet til oppfølging, gir rammevilkårene og digitaliseringen i NAV?
- 2) Hvilken rolle spiller relasjons- og mestrings- og motivasjonsarbeid for å få ungdom ut i arbeid?
- 3) Hvilken rolle spiller arbeidspraksis i ordinær virksomhet for å få ungdom ut i arbeid?

1.2 Masteroppgavens oppbygging

Oppgaven er delt inn i sju kapitler. I kapittel 2 ”Bakgrunn” gis et kort bakteppe til hvorfor noen faller utenfor på hvordan manglende skolering fører til utenforskap, og mulige forklaringsfaktorer til hvorfor noen faller utenfor. Under NAVs arbeid rettet mot ungdom, herunder NAVs etablering av garantiordninger, NAVs oppfølgingsmetodikk, NAVs ungdomsteam og en kort introduksjon av arbeidspraksis i ordinær virksomhet. Avslutningsvis i dette kapitlet gis en kort introduksjon til et NAV-kontor på Agder.

I kapittel 3 ”Teoretisk rammeverk”, tar jeg for meg teoretiske perspektiver og forskning som ligger til grunn for oppgaven. Det første som presenteres er generell informasjon om NAVs rolle, ulike arbeidsmodeller, organisering av ungdomsteam og nødvendig kompetanse. Deretter følger en innføring i virkningsfulle elementer i arbeid med ungdoms aktivisering, herunder tett individuell oppfølging, teknologiske hindre, relasjons-, mestrings- og motivasjonsarbeid og arbeidspraksis i ordinær virksomhet. Avslutningsvis redegjør jeg for aktørmodellen.

I kapittel 4 ”Metode”, er det først en introduksjon til hermeneutikk og sosialkonstruksjonisme som er det vitenskapsteoretiske rammeverket for denne oppgaven. Deretter følger en redegjørelse av det kvalitative intervjuet etterfulgt av planlegging og gjennomføring; herunder utvelgelse og presentasjon av informantene, forberedelser før intervjuene, sikring av data, transkriberingen, analysen og anonymisering. Studiens kvalitet, validitet og reliabilitet er det siste punktet i dette kapitlet.

I kapittel 5 analyserer og drøfter jeg mine funn med utgangspunkt i de tre forskningsspørsmålene. Jeg ser på hvor viktig den tette individuelle oppfølgingen er, og hvordan rammevilkårene og digitaliseringen i NAV påvirker denne oppfølgingen. Deretter ser jeg på hvilken rolle relasjons-, mestrings- og motivasjonsarbeidet har i arbeid med unge voksne. Det siste punktet jeg drøfter er hvilken rolle arbeidspraksis i ordinær virksomhet har for å få unge ut i arbeid. Jeg undersøker med dette om tidligere forskning og teori stemmer overens med mine egne innsamlede data. Til slutt gir jeg en samlet oppsummering.

Kapittel 6 er en oppsummering og hvor jeg drøfter hovedproblemstillingen i lys av mine funn. Avslutningsvis i kapittel 7 kommer mine tilbakemeldinger til hva NAV kan gjøre for å forbedre sitt arbeid med aktivisering av marginalisert ungdom. Helt til slutt kommer jeg med noen tanker om videre forskning.

KAPITTEL 2. Bakgrunn

I dette kapittelet vil jeg gi et bakteppe til hovedproblemstillingen; hvorfor noen faller utenfor, hvorfor NAV må jobbe med unge og hvorfor de gjør det. Det vises også til en introduksjon av deres arbeidsmetodikk, og et NAV-kontor på Agder.

2.1 Bakgrunn for utenforskap

Selv om mange ungdommer utenfor skolesystemet omsider kommer seg i jobb, vet man fra tidligere forskning at ikke fullført videregående skole er sterk korrelert med en rekke uheldige arbeidsmarkedsutfall senere i livet. Hernes (2010) forklarer at de som faller fra kan i større grad enn andre etablere livsmønster, og atferd som innebærer en belastning for både individet selv og samfunnet. Opplevelsen av utenforskap bidrar til “onde sirkler”, har store sosiale og samfunnsmessige konsekvenser og har store virkninger for sysselsetting, utdanning og arbeidsmarkedstilknytning. Hernes (2010) hevder at frafall øker sjansen for dårligere levekår og helse gjennom hele livet. Det reduserer også mulighetene til jobb og øker sjansen for uføretrygd og et voksenliv utenfor arbeidslivet. Hernes (2010) kaster lys over konsekvensene ved manglende utdanning; som fører til at man stiller seg utenfor mer enn 95 % av arbeidsmarkedet. Det er en større andel gutter enn jenter som faller fra, og det er større frafall fra yrkesfagutdanning enn allmenn. Utdanningen er med andre ord viktig for mulighetene i arbeidsmarkedet (Falch og Nyhus 2009; Falch og Nyhus, 2011).

Falch og Nyhus (2009) finner dokumenterte sammenhenger mellom gjennomføring av videregående opplæring og sannsynligheten for å bli arbeidsledig, motta uføretrygd eller sosialhjelp. Personer som ikke har fullført videregående utdanning møter også ifølge Hammer og Hyggen (2012) et annet arbeidsmarked med gjennomgående dårligere arbeidsvilkår og arbeidsforhold. Lorentzen og Nielsen (2008) belyser også at det ikke er uventet at en relativ høy andel av dem med lav utdanning mottar sosialhjelp. Hernes (2010) viser til at de som ikke fullfører videregående opplæring innen fem år, har til dels omfattende bruk av ordninger slik som uførestønad, sosialhjelp, attføring og rehabilitering. Det er også en klar sammenheng mellom avbrudd av skolegang og bruk av cannabis. Vedøy og Skretting (2009) fant at andelen som hadde brukt hasj noen gang var høyere blant de som hadde avbrutt skolegang uten å gå opp til eksamen, enn blant de som ikke hadde avbrutt skolegang.

Et spørsmål som er interessant å stille seg er hvorfor noen ungdommer faller fra, mens andre fullfører videregående opplæring. En svak prestasjonsutvikling i løpet av grunnskolen, venner

og miljø, ikke bestått karakter, familieforhold, psykisk helse eller rusproblem kan være noen av faktorene som kan forklare hvorfor noen faller ut av skolesystemet. Ifølge Raum, Rogstad, Røed og Westlie (2009) er barn som vokser opp i familier med fattige og lavt utdannede foreldre mer utsatt for å bli sosialt ekskludert, enn de med høyt utdannet foreldre. Lorentzen og Nielsen (2008) mener at overføringer av en økonomisk ulempe mellom generasjoner er vanligere enn folk tror. Hansen og Vibe (2005) fant en sterk sammenheng mellom foreldrenes inntekt i oppveksten, og risikoen for å motta økonomisk støtte i sin studie om sosial arv. Dette kan delvis skyldes uobserverbare egenskaper ved individene og familien (Wiborg, 2011). Foreldrene kan være med på å fjerne stigma knyttet til sosialhjelp, slik at den blir fremstilt som en legitim inntektskilde (Lorentzen og Nielsen, 2008), noe som bidrar til å gjøre sosialhjelpen arvelig. Lorentzen og Nielsen (2008) viser til at andelen unge på sosialhjelp er fem til syv ganger høyere, enn de som ikke har vokst opp med sosialhjelp.

En annen årsak til at unge faller ut av videregående opplæring kan være miljøet rundt ungdommen, siden individets valg kan basere seg på andre personer eller en gruppe sitt valg. David J. Cooper og Mari Rege (2011) definerer smitteeffekt, eller en sosial interaksjonseffekten, som effekten en gruppe eller enkeltpersoner har på hverandre. På en annen måte kan man si at andres handlinger og tankemåter preger og påvirker perspektivene og gjerningene til det enkelte individ. Cooper og Rege (2011) fant en positiv effekt mellom valgene det enkelte individ tar, og valgene gruppen tar. Fritid og nettverk utenfor skolen har blant annet stor betydning for den enkeltes identitet, og kan være faktorer som drar den enkelte ut av skolen (Frøyland, 2012). Eksempler på dette kan være kriminelle aktiviteter, rusmisbruk, utdanningsløp og bruken av velferdsmidler.

Mange unge som faller ut av den videregående opplæringen har også problemer med helsen, særlig knyttet til psykiske lidelser og rus. Det har vært en økning i andelen unge med psykiske problemer, og Furuberg og Myklebø (2013) finner støtte for dette i registeranalyser av unge på helserelaterte ordninger. Dette kan vi også se i Brage og Bragstads (2011) undersøkelse. De presenterer en sterk økning i psykiske lidelser, særlig angst og depresjon blant personer i aldersgruppa 18–29 år i perioden 1996–2008. Brage og Bragstad (2011) finner også at psykiske lidelser er dominerende som medisinsk årsak til en lengre arbeidsuførhet blant unge, som videre kan være en utfordring i møtet med arbeidslivet.

Kristine von Simson (2014) viser til en annen potensiell forklaringsfaktor for hvorfor unge faller ut av videregående opplæring, som har fått mindre fokus i norske studier. Hun ser på sammenhengen mellom frafall og arbeidsmarkedsconjunkturer, og stiller spørsmål om forholdene i det lokale arbeidsmarkedet har noe å si for ungdommens frafall. Von Simson forklarer videre at det er to ulike mekanismer som settes i gang, og som trekker i hver sin retning. I dårlige tider, når det er lite press i arbeidsmarkedet, er det vanskeligere å få seg jobb, og den forventede gevinsten av jobbsøking blir da mindre og vi kan få lavere lønninger. Dette fører igjen til at alternativkostnaden ved å gå på skolen reduseres og gjør utdanning relativt mer attraktivt (op.cit.). Det motsatte er elevenes forventninger om at arbeidsmarkedsforholdene for høyt utdannede kommer til å bli verre enn arbeidsmarkedsforholdene for lavt utdannede. Dette mener von Simson (2014) da kan resultere i at noen kan ønske å forlate skolen tidligere, til tross for at alternativkostnaden er lav.

2.2 NAVs arbeid rettet mot ungdom

Norge har satset på omfattende organisasjons- og strukturreformer og innsatser. Blant annet samarbeidsavtaler om et mer inkluderende arbeidsliv (IA-avtalen), NAV-reformen og innholdsreformer i NAV med mål om å inkludere flere i arbeid. Systematisk individuell vurdering (arbeidsevnevurdering) og oppfølging er sentral metodikk i NAV. I behandlingen av statsbudsjettet for 2013 ble det bevilget midler til egne kontaktpersoner ved de største NAV-kontorene, for arbeidet med oppfølging av unge utenfor utdanning og arbeid (St. Meld nr. 46, 2012-2013). Et viktig trekk ved den norske velferdsmodellen er en rettighetsfesting av tiltakstilbud for unge som står utenfor utdanning, opplæring eller arbeid (Harsløf og Malmberg-Heimonen, 2013).

2.2.1 Garantiordningene

Unge er prioritert for deltakelse på arbeidsrettede tiltak og har lenge hatt egne garantiordninger knyttet til bistand fra NAV-kontorene for å hindre at de går arbeidsledige lenge. En studie av Rambøll (2011) viser imidlertid til at innholdet i oppfølgingsgarantien er til dels lite kjent både blant NAV-ansatte og brukeren. Med andre ord forholder de NAV-ansatte seg lite til garantiordninger i det daglige arbeidet. Gjennom behandlingen av statsbudsjettet for 2013 ville man dog rette garantiene mot den delen av ungdomsgruppen som hadde behov for bistand for å komme i arbeid, samt rette mer oppmerksomhet mot den enkelte ungdoms individuelle behov (St. meld. nr. 46, 2012-2013). NAVs garantiordningene kan deles inn i tre hovedtyper.

Hovedtype 1 er Ungdomsgarantien for 16 til 19 åringer. Denne ordningen har eksistert siden 1979. Den gjelder for ungdom under 20 år som er uten skoleplass eller arbeid og gir ungdommen en garanti om å få et tilbud om arbeidsmarkedstiltak (op.cit.). Disse ungdommene kan også bli fulgt opp av oppfølgingstjenesten (OT) i den enkelte fylkeskommune. OT skal sørge for at ungdom som hører til målgruppa får tilbud om opplæring, arbeid eller andre kompetansefremmende tiltak, eventuelt en kombinasjon av disse (op.cit.).

Hovedtype 2 er Tiltaksgarantien for langtidsledige i alder 20–24 åringer. Den ble innført i 1995 og varte fram til 1998, for å bli gjeninnført i 2009 (NOU, 2011). I 2007 ble det innført en tiltaksgaranti om utvidet oppfølging (hovedtype 3) for unge mellom 20-24 år som har vært arbeidsledige i tre måneder eller mer. Fra 2009 ble det innført en tiltaksgaranti innunder hovedtype 3, for langtidsledige i denne aldersgruppa (Furuberg og Myklebø, 2012). Unge voksne skal være garantert en individuelt tilpasset oppfølging fra NAV-kontoret med fokus på jobbsøking, egenaktivitet og motivasjon. Ungdom som ikke har nedsatt arbeidsevne, men behov for bistand for å komme i arbeid, skal få en aktivitetsplan en måned etter at de har fått et oppfølgingsvedtak fra NAV-kontoret (St. meld. nr. 46, 2012-2013).

Garantiene er knyttet til rask utarbeidelse av en aktivitetsplan som bidrar til at den enkelte får nødvendig oppfølging tidlig. På denne måten kan brukeren komme raskt i gang med aktiviteter rettet mot deltakelse i utdanning eller arbeid. Aktivitetsplanen kan inneholde tiltak eller virkemidler fra NAV-kontoret, men også tjenester knyttet til skole, rusproblematikk, helse og psykiatri, dersom den enkelte har behov for dette for å nå målet om arbeid. Prosessen med å utarbeide en aktivitetsplan kan også i seg selv bevisstgjøre og realitetsorientere den enkelte unge om egne evner, ansvar, muligheter og ønsker for fremtiden. Det undersøkes da om, og eventuelt hvor mye, arbeidsevnen er nedsatt, og hvilken type bistand som kan være aktuell for brukeren.

2.2.2 NAVs oppfølgingsmetodikk

Omtrent halvparten av alle unge under 25 år har vært i kontakt med NAV som arbeidssøker, en eller annen gang (Hammer og Hyggen, 2013). Når disse ungdommene ønsker bistand til å skaffe seg arbeid, foretar NAV-kontoret en vurdering av bistandsbehovet. NAV har ansvar med å gi ungdom tett individuell oppfølging med råd og rettleiding knyttet til hele livssituasjonen, særlig for de under 25 år (Brage, Bragstad, Furuberg, Kann og Myklebø, 2013). For å forebygge eller begrense marginalisering og sosial eksklusjon blant unge er det viktig å gi råd

og veiledning. Spesielt gjelder dette for unge som mottar økonomisk sosialhjelp, da de er utsatt for å havne i et varig utenforskap (op.cit.). Et av de vanligste virkemidlene NAV bruker er arbeidsrettede tjenester og tiltak. Dette gjelder for både arbeidssøkere med eller uten nedsatt funksjonsevne.

Arbeidsrettede tiltak skal bidra til å styrke kompetansen, og gi mennesker trening i å arbeide. Det skal øke mulighetene for arbeid i et ordinært arbeidsliv og hindre at arbeidstakerne faller ut av arbeidslivet. Dette gir mulighet for individuell oppfølging og sosialfaglig arbeid, blant annet oppsøkende arbeid, og motivasjons- og endringsarbeid (St. meld. nr. 46, 2012-2013).

Arbeidsrettede tiltak baserer seg på en individuell *behovsvurdering*, og en mulighet for å kombinere ulike tiltak for å styrke mulighetene til jobb. Når arbeidssøkere registrerer seg hos NAV for første gang blir de bedt om å svare på et sett med kartleggingsspørsmål knyttet til arbeidsforhold, helse og eventuelle krav om ytelser og kompetanse. Arbeids- og velferdsforvaltningslovens §14a gir brukerne en lovfestet rett til en behovs- eller arbeidsevnevurdering (Brage m.fl., 2013). Tildeling av arbeidsmarkedstiltak skjer på grunnlag av denne vurderingen, og det finnes fire ulike ”behovsinnsatser” (jfr. tabell og tekst om behovs- og arbeidsevnevurdering).

Tabell 1 Behovs- og arbeidsevnevurdering

BEHOVSVURDERING		ARBEIDSEVNEVURDERING	
STANDARDINNSATS	SITUASJONSBESTEMT INNSATS	SPEIELT TILPASSET INNSATS	VARIG TILPASSET INNSATS
Jobbklubb	Avklaring	Avklaring i skjermet virksomhet	VTA (Varig tilrettelagt arbeid)
	Arbeidspraksis i ordinær virksomhet	Arbeidspraksis i skjermet virksomhet	
	Opplæring/AMO	Kvalifisering i AMB	
	Lønntilskudd	Utdanning	
	Oppfølging	Arbeid med bistand	

Tildelingen av innsatsbehov skal ligge til grunn for bistanden brukerne får. *Standardinnsats* tilbys brukere som antas å komme seg raskt ut i arbeidslivet selv. NAV tilbyr likevel tjenester som blant annet jobbsøkerkurs, veiledning om yrkesvalg og informasjonsmøter.

Situasjonsbestemt innsats blir tilbudt brukere som har vanskeligheter med å skaffe seg eller beholde arbeid. Dette kan ha sammenheng med den enkeltes mangel på kvalifikasjoner og kompetanse, og gjelder blant annet personer som ikke har fullført videregående opplæring (Brage m.fl., 2013). En *arbeidsevnevurdering* gjennomføres hvis det er behov for bredere kartlegging av brukerens arbeidsevne. Denne vurderingen kan konkludere med behov for enten *standardinnsats*, *situasjonsbestemt*, *spesielt tilpasset innsats* eller *varig tilpasset innsats*. *Spesielt tilpasset innsats* og *varig tilpasset innsats* blir tilbydd brukere som har en midlertidig eller varig nedsatt arbeidsevne. I sistnevnte tilfeller gjelder det ofte personer som sliter fysiske eller psykisk. Enkelte ganger kan det være nødvendig med medisinsk behandling før arbeidsrettet tiltak blir igangsatt (op.cit.).

2.2.3 Ungdomsteam

Enkelte NAV-kontorer har organisert seg etter en generalistmodell hvor hele kontoret skal ha kompetanse om arbeid med ungdom. Flere andre NAV-kontorer har valgt en spesialistmodell med egne ungdomsteam eller ungdomskontakter for å gi god oppfølging til ungdom. Fra sentralt hold er det gitt anbefalinger om å vurdere denne måten å organisere ungdomsarbeidet på. I Mål- og disponeringsbrev fra overordna fylkesledd i Arbeids- og velferdsdirektoratet til fylkene for årene 2011 og 2012, står det at kontorene bør vurdere om etablering av ungdomsteam eller ungdomsveiledere kan gi bedre resultater i arbeidet med denne gruppa.

Frøylands (2012) første evaluering av ”Inkludering av ungdom i skole eller arbeid” viser til at det er relativt få kommuner som har eget ungdomsteam, men heller noen som har egne los for noen ungdommer. Ser man dette sammenlignet med Frøyland og Fossetøls (2014) andre evaluering og delrapport av ”Inkludering av ungdom i skole eller arbeid”, har flere etablert ungdomsteam i løpet av to år. Noe som tyder på at flere kommuner har fått øynene opp for de virkningsfulle sidene ved å jobbe etter en spesialisert modell (Frøyland, 2014).

2.2.4 Arbeidspraksis i ordinær virksomhet

Ungdom deltar i hovedsak på tre typer tiltak: Arbeidspraksis, kvalifiseringstiltak og lønnstilskudd. Arbeidspraksis er det mest vanligste og viktigste tiltaket for de aller yngste (Furuberg og Myklebø 2012; St. meld. nr. 46, 2012-2013). Arbeidspraksis i ordinær virksomhet

– APO – er et av de tiltakene som brukes oftest og er et tilbud til unge som har vanskeligheter med å komme inn på arbeidsmarkedet. Veiledere ved NAV mener selv at dette er det beste tiltaket for mange, fordi det gir nyttig arbeidserfaring og fordi det er lett tilgjengelig (Furuberg og Myklebø 2012). Målet med APO er at arbeidstakeren skal få prøvd ut mulighetene sine på arbeidsmarkedet, og at tiltaket skal føre til ordinær ansettelse i virksomheten ved tiltakets slutt. Unge i arbeidspraksis er ikke ordinært ansatt i virksomheten, de mottar ikke lønn, men arbeider i virksomheten etter nærmere fastsatt kontrakt mellom NAV og praksisplassen.

APO er aktuelt for personer som vil se om han eller hun kan mestre en bestemt type jobb, eller trenger en referanse, mens han eller hun søker ordinært arbeid. Det er for individer som trenger arbeidserfaring, og en praksisplass virker som et hensiktsmessig tiltak for personer som har lite arbeidserfaring, trenger mer erfaring eller som trenger en myk start på arbeidslivet. Tiltaket benyttes noe ulikt overfor de forskjellige deltakerne. For noen fungerer tiltaket som en ren avklaring og utprøving av arbeidsevnen. *Noen bruker tiltaket for å vise seg frem og bruke praksisen som et springbrett til ordinært arbeid* (NOU, 2012:55). Det er et tiltak hvor man får kartlegging, tilrettelagt arbeidstrening, opplæring og undervisning. Varigheten for dette tiltaket har utgangspunkt i en behovs- eller arbeidsevnevurdering og skal tilpasses etter deltakerens individuelle behov, ut fra hans eller hennes muligheter på arbeidsmarkedet.

APO består ikke bare av arbeidstrening og oppfølging, men også en kombinasjon av andre kurs, opplæring, medisinsk behandling og yrkesfaglig støtte ut ifra deltakerens behov. Den enkelte ungdom kan også få tilskudd eller økonomisk støtte som kommer i tillegg, hvis man ikke allerede er på en form for stønad når man begynner praksistiden. Dersom man får en stønad til livsopphold, for eksempel sykepengene eller arbeidsavklaringspenger, beholder man ytelsen, mens man deltar på tiltaket. Er dette ikke tilfellet, kan han eller hun ha rett til individstønad. Det er gjort gode erfaringer ved bruken av dette, mye fordi man kan regulere stønaden ved for eksempel fravær (Frøyland, 2012).

2.3 Et NAV-kontor på Agder

I denne oppgaven har jeg sett på en liten kommune i Agder som har levekårsutfordringer, hvor mange av problemene knytter seg til ungdomsgruppen. Kommunen valgte derfor å sette i gang et prosjekt for å kartlegge gruppene som faller ut av arbeidslivet, med hovedfokus på unge mellom 16 og 25 år (Lindekleiv, Hægeland, Skagestad, Bærø og Wehus, 2008). Dette er en gruppe som står i den kritiske overgangen fra skolegang til arbeidslivet, og det er her den

marginaliserte posisjonen kommer til syne. En ressurs som ikke kan ”utvinnes” på arbeidsmarkedet (Harsløf og Malmberg-Heimonen, 2013).

Hindringer og barrierer som gjør at unge faller ut av skole og arbeid, kjennetegnes ofte av sammensatte problemstillinger. De største utfordringene blant ungdom i denne kommunen var problemer knyttet til rus, psykiatri, omsorgssvikt, psykiske lidelser og skoletrøtthet (Lindekleiv m.fl., 2008). Disse ungdommene har vært gjennom prosesser og blitt preget av onde sirkler med dårlige sjanser på arbeidsmarkedet og ytterlige reduserte sjanser til å komme seg videre i livet. I tillegg til individuelle problemer blant ungdommene som er representert, har denne kommunen også en del sosiale og kulturelle føringer som kan gjøre seg gjeldene, da kommunen i en viss grad fortsatt kan kalles en industribygd. Med andre ord er det i liten grad en kultur for høyere utdanning, og hvor både tredje og fjerde generasjon mottar samme ytelse i en familie (op.cit.). I kraft av det overnevnte har det blitt et stort fokus på bedring av levekårene i den gjeldende kommuneplanen. NAV-kontoret i denne kommunen etablerte med dette i 2012 et ungdomsteamprosjekt over to år, med tilsammen 6 årsverk. Målet med satsingen er å ivareta alle unge voksne i aldersgruppen 16-25 år.

NAV-kontoret i Agder sin satsing på å endre ungdommens levekårssituasjon ble gjort ved å sette inn en spesialisert enhet: Et eget ungdomsteam som har det hele og fulle ansvaret for alle ungdommer som kommer til NAV og trenger støtte og hjelp. Tanken bak dette er å spisse inn kunnskap og kompetanse rundt ungdom og deres vei inn i arbeidslivet. Dette gjøres blant annet ved å ha fagmøter hvor de kan diskutere og reflektere over aktuelle tema, eller situasjoner som har oppstått i deres arbeid med ungdom.

Formålet med etableringen av ungdomsteamet ved dette NAV-kontoret var en økt prioritering av unge voksne for å sikre mål om arbeid og aktivitet. Dette skal da oppnås gjennom to hovedmetoder. En tettere individuell oppfølging og en bedre samordning av tjenester med kommunens øvrige enheter. Samfunnsmålet er at flere unge brukere av NAV kontoret skal gjøre riktige valg og bli selvhjulpne i henhold til arbeidsinntekt og personlig økonomi. Riktige valg i den forstand at de unge voksne klarer å velge utdanning og arbeid som er i tråd med egne evner og interesser.

KAPITTEL 3. Teoretisk rammeverk

I dette kapitlet vil hovedfokus være på NAVs innsats i forhold til aktivisering av unge brukere. Det innebærer NAVs rolle, arbeidsmetoder, organisering av ungdomsteam, nødvendig kompetanse, virkningsfulle elementer, teknologiske utfordringer og arbeidspraksis. Til slutt blir det sett på betydningen av aktørmodellen for å få unge ut i arbeid.

3.1 NAVs rolle med tanke på unge uten arbeid og aktivitet

Arbeidsmarkedspolitikken i Norge er universell, og det er generelt liten vekt på å tilby tiltak rettet mot spesifikke målgrupper. Likevel har ungdom pekt seg ut som en klar adressat for endringer i arbeidsmarkeds- og sosialpolitikken (Harsløf og Malmberg-Heimonen, 2013:37).

Med NAV-reformens innføring ble NAV-kontorene en drivkraft som skulle gi helhetlig bistand til de som skal ut i arbeidslivet (Andreassen og Fossetøl, 2014). Reformen viderefører tenkningen i Attføringsmeldingen 1991-92 som skulle gjøre arbeidslivsdeltakelse for de utenfor mulig, i kombinasjon med individuell tilrettelegging og tett oppfølging ute på arbeidsplassen. Til tross for dette viser Andreassen og Fossetøl til at det er lite bistand den enkelte får av NAV-veilederne. De viser til at NAV overlater ansvaret til den enkelte, i stedet for å gi bistand til å finne en plass i arbeidslivet. NAV ansvarliggjør den enkelte som en handlende og medansvarlig aktør (op.cit.). Brukeren skal ikke bli en passiv mottaker av hjelp, men forstå sin rolle med hjelp av veiledning fra Aetat, og få hjelp til selvhjelp (Olsen, Jensen og Vangstad, 2003).

Unge arbeidssøkere har vært en prioritert gruppe vedrørende arbeidsmarkedstiltak, siden det ble innført garantiordninger for unge under 24 år (Brage m.fl., 2013). Hardoy, Røed, Torp og Zhang (2006) viser til at en forsterket tiltaksinnsats rettet mot arbeidsløse unge i alderen 20–24 år, som hadde vært ledige i minst seks måneder, bidro til økt deltakelse i arbeidsmarkedstiltak og raskere overgang til jobb. På tross av dette, fremlegger Vannevjen (2010) at kun halvparten av de ledige ungdommene med garantiordning får tilbud om tiltak. Ungdomsgarantien, oppfølgingsgarantien og tiltaksgarantien er imidlertid politiske garantier. Garantiene gir ikke ungdom noen juridiske rettigheter, men gir de unge en prioritering i tiltakskøen (Myklebø, 2012).

Det er mange tiltak som blir satt i gang for unge voksne som har en risiko for å falle ut av skolesystemet eller arbeidslivet. Fra en NAV-rapport om ”Unge på arbeids- og helserelaterte

ordninger”, viser Brage og Bragstad (2011) til at mange av de yngste ungdommene ikke har arbeidserfaring. For dem gjelder det ikke at de skal komme tilbake i arbeid, men at de for første gang skal inn i arbeidslivet. For aldersgruppen 20-24 år, og særlig aldersgruppen 25-29 år mener Brage og Bragstad (2011) at det derimot er stor sannsynlighet for at de har falt ut av arbeidslivet grunnet helsemessige og andre årsaker. Furuberg og Myklebø (2012) viser at arbeidsløs ungdom under 20 år kommer langt oftere i tiltak enn de eldre, og sannsynligheten for å få en tiltaksplass er høyere desto yngre personen er.

Av St. meld. 46 (2012-2013) går det fram at det er viktig å forhindre at ungdom faller ut av den videregående opplæringen, og avverge at de blir stengt ute av arbeidslivet. Ifølge meldingen er det derfor en nødvendighet å ha fokus på å styrke innsatsen for unge med nedsatt arbeidsevne, og arbeidsmarkedstiltak er da en av metodene som må bli brukt for å bidra til å få personer med nedsatt arbeidsevne reaktivisert. Det ønskes at arbeidsmarkedstiltakene som benyttes for å fremme overgangen til jobb blant personer med nedsatt arbeidsevne, i økende grad skal bruke det ordinære arbeidsmarkedet som tiltaksarena (op.cit.).

Bedriftene må se personer med nedsatt arbeidsevne, som en mulighet til å rekruttere og lære opp nye medarbeidere (Ramvi, Skeie Skarpaas og Løvereide, 2013). Oppfølgingstiltak i ordinær virksomhet økte på 2000-tallet, og bruk av arbeidspraksis har vokst frem innenfor det ordinære arbeidslivet (St. meld. nr. 46, 2012-2013). Vridningen i tiltakssammensetningen har kommet som følge av sentralt gjennomførte endringer i regelverket og finansieringsmåte, og som følge av individuelle og faglige vurderinger som gjøres ved både NAV-kontorene og tiltaksarrangørene (op.cit.). Uansett kan man se her, som i flere andre studier og forskning, at tiltak som involverer reell erfaring fra arbeidslivet, ser ut til å være mer effektive enn rene klasserombaserte tiltak (Frøyland, 2012).

3.1.1 Tre arbeidsmetoder

For å kunne utvikle en faglig forankret metode for tett individuell og helhetlig oppfølging i NAV, er det nødvendig å avklare hvilke teoretiske modeller og faglige plattformer som ligger til grunn. Det finnes mange modeller for hvordan man kan organisere arbeidet knyttet til ungdom som står utenfor arbeidslivet på. Frøyland (2012) beskriver tre idealtyper eller modeller for arbeid med utsatt ungdom. Disse tre idealtypene er hentet fra rapporten ”Inkludering av ungdom i skole eller arbeid”. Frøyland har studert ulike prosjekter, og plasserer dem under tre idealtyper ut ifra hvordan de arbeider med ulike målgrupper og problematikk.

Idealtipe 1 er en losmodell, der oppfølging gis individuelt og fortløpende, mens han eller hun er i skole, i praksis, i behandling eller er arbeidsledig. Losmodellen bygger på en tanke om at ungdommen vil ha behov for varierende grad av støtte og oppfølging over en lengre periode. Oppfølgingen av ungdommer kan skje gjennom loser, coacher, tilretteleggere, faddere, mentorer, veiledere, eller lignende. Støtten som gis gjennom ”losen” kan justeres opp og ned i tråd med den unges skiftende behov. Oppfølgingen gis så lenge det er behov, gjerne over flere år. Det er hovedsakelig den enkelte ungdommen som er den handlende, men støtteapparatet kan ”steppe” inn for vedkommende i kortere perioder (op.cit.).

Motivasjonsmodellen, idealtipe 2, er en gruppebasert tilnærming i kombinasjon med individuell oppfølging, hvor ungdommen møtes til gruppebaserte samlinger over en periode, på heltid eller noen dager i løpet av uken (op.cit.). Ungdommene kan følges opp i arbeidspraksis eller andre tiltak parallelt med dette. Idealtipe 2 bygger på ideen om at ungdommen trenger tett oppfølging og opplæring en kortere periode for å finne egen motivasjon, bli kjent med egne ressurser, og sette realistiske mål for videre løp (op.cit.). Tanken er at ungdommen i større grad skal være en drivkraft i den videre prosessen selv, men få bistand etter behov i en periode på inntil ett år. De får en tett oppfølging i perioden kurset pågår, og oppfølgingen trappes gradvis ned etter hvert.

Den siste modellen, og idealtipe 3, er modningsmodellen. Her får ungdommen oppfølging og arbeidstrening i mer eller mindre skjermede enheter over en lengre periode, kanskje inntil et år, som skal fremme vekst gjennom aktivisering (Frøyland, 2012). Hensikten med denne modellen er at ungdommen skal finne motivasjon, etablere konstruktive arbeids- og leverutiner, få hjelp til nødvendig behandling og utvikle selvtillit. Prinsippet er at ungdommene trenger en lengre periode for å bygge opp ”grunnmuren”, som kanskje mangler.

For prosjektene som i størst grad er formet i tråd med idealtipe 1 (Losmodellen) er det et klarere fokus rettet mot elever i videregående skole. En los kan sikre koordinering av tjenester og tiltak, og sørge for at den enkelte får nødvendig kontakt med relevante deler av hjelpeapparatet. Prosjektene som er formet etter idealtipe 2 er rettet mot NAVs målgruppe; hovedsakelig ungdom over 18 år. Idealtipe 3 er rettet mer mot ungdom som har en nedsatt arbeidsfunksjon og trenger bistand til arbeid i en skjermet virksomhet.

3.2 Organiseringen i ungdomsteam

Langeland og Galaasen (2014) har gjort en undersøkelse om “best praksis”- kontor. Dette er NAV-kontorer som har kommet lengst i utviklingen av tjenestetilbudet. Langeland og Galaasen beskriver, blant annet, følgende kriterier for å komme inn under denne betegnelsen: God måloppnåelse på oppfølging, tidlig arbeids- og aktivtetsfokus i oppfølgingen, god organisering og arbeidsflyt, god veilednings- og arbeidsmarkedskompetanse, og gode rutiner for volumhåndtering.

Til tross for at det er manglende tid, kapasitet og ressurser knyttet til oppfølging, er det bedre resultater for spesialiserte ungdomsteam (Langeland og Galaasen, 2014). Ifølge Langeland og Galaasen er det en gjennomgående tendens at kontorer som har valgt en integrert oppgaveløsning, har en klart lavere arbeidsbelastning målt i antall brukere per veileder. Dette samsvarer også med Furuberg og Myklebøs (2013) rapport som viser at etableringen av et eget spesialisert team er knyttet opp til brukerporteføljen. Flere av informantene til Furuberg og Myklebø legger vekt på at ungdomskontaktene har færre brukere i porteføljen, enn de som jobber med voksne. Dette gjør da at de får mer tid til hver enkelt, og kan følge opp tettere.

En annen faktor som flere nevner i Furuberg og Myklebøs (2013) rapport, er at når de bare har fokus på ungdom så er det lettere å få oversikt, og fange opp dem som faller utenfor. Grunnen til dette mener Furuberg og Myklebøs informanter er fordi ungdommene ikke forsvinner i mengden av andre brukere som kanskje «roper høyere». Myklebø (2012) viser også til tidligere forskning som kaster lys over at det interne samarbeidet fungerer best ved kontorene som har organisert seg i et ungdomsteam. Myklebø forklarer dette med at i et ungdomsteam er det lettere for ungdom å ta kontakt, og lettere for de enkelte veilederne å holde kontakten med dem ved et eventuelt fravær, eller etter endt behandling.

Frøyland (2012) legger frem i sin undersøkelse at hoveddelen av dem som hadde egne ungdomsteam mente at en av fordelene var at fikk samlet kompetansen og spesialisert seg. Dette korresponderer med Myklebø (2012) sin undersøkelse. Myklebø opplyser at for NAV-kontorene som ikke hadde ungdomsteam, var det flere informanter som fortalte at det er vanskeligere å holde oversikten over hvem som har hvilken kompetanse, når kunnskapen er spredt rundt på kontoret. Ulempen med denne organisasjonsmåten er ifølge Frøyland (2012) at ikke hele kontoret får kunnskap om arbeid med unge.

3.2.1 Nødvendig kompetanse

I sammenheng med etableringen av egne ungdomsteam, blir det også et fokus på en spesialisert kompetanse rundt unge brukere. Dette medfører at man burde ha generell kunnskap om ungdomskultur og –liv, men også kunnskap om hvordan man på best mulig måte kan hjelpe dem. Tilson og Simonsen (2013) viser at det kreves en unik kombinasjon av ferdigheter, kompetanse og personlige egenskaper av veiledere som skal hjelpe unge med bistandsbehov, i overgang mellom skole og arbeidsliv. I tillegg til generell kompetanse innen for eksempel karriereveiledning, yrkesveiledning og spesialundervisning. I henhold til dette viser Bragdø og Spjelkavik (2013) til behovet for personlige egenskaper hos veilederne av typen optimisme, kulturell kompetanse og relevante nettverk.

De personlige egenskaper er viktige og veilederen må trives med og blant ungdom, være engasjert i målgruppas utfordringer og være fleksibel og kreativ (Bragdø og Spjelkavik, 2013). Dette kan sees i sammenheng med informantene til Frøyland (2012) som forteller at det å jobbe med ungdom er noe en blir flink til etter å ha gjort det en stund. Brage m.fl. (2013) og Myklebø (2012) mener det er viktig å spesialisere seg på denne gruppa, fordi ungdom har andre behov enn voksne og må derfor møtes på en annen måte. De har ofte lavere selvtillit og mindre livserfaring, og er totalt sett mer krevende å jobbe med. Ifølge Frøyland (2012) framstår det som fornuftig å etablere møtepunkt mellom NAV og ungdommen som er nøytrale, imøtekommende og minst mulig stigmatiserende.

Som nevnt tidligere er det også viktig å ha kompetanse innenfor ulike samtale og veiledningsteknikker. Dette er også støttet opp av Furuberg og Myklebø (2013). De mener at for å kunne følge opp unge på en god måte, er samtale- og veiledningsteknikk viktige kompetanser. Furuberg og Myklebøs informanter vektlegger også at man må ha kompetanse om det lokale arbeidsmarkedet, og at en må kunne en del om utdanningssystemet, og alternative utdanningsløp. I tillegg mener de at det er en fordel å ha noe kompetanse innen helse, spesielt psykiatri, rusproblematikk, samt kunnskap om det kommunale hjelpeapparatet. Erfaringene til Bragdø og Spjelkavik (2013) tyder på noe av det samme. De mener at veilederne som skal arbeide etter en individuell oppfølgingsmodell i tilknytning til ungdomsproblematikken, bør ha kompetanse innen individuell oppfølging (samtalemetodikk og interessekartlegging), relasjonskompetanse for tverrfaglig samarbeid, og kompetanse om det ordinære arbeidslivet.

Utfordringen med dette er ifølge Langeland og Galaasen (2014) at flere av kontorene har mangelfull arbeidsmarkedskompetanse og sliter med det arbeidsrettede oppfølgingsarbeidet. De finner at det er en gjennomgående tendens at mange ledere og saksbehandlere mener de har for svak arbeidsmarkedskompetanse til å etterleve mottoet om ”arbeid først”. Dette var blant annet erfaringer fra informantene til Furuberg og Myklebø (2013). Deres informanter følte de hadde for lite kompetanse om oppfølgingsmetodikken, som vil si behovsvurdering, 14a-vedtaket, aktivitetsplan, registrering i Arena, og hvordan det fungerer for unge arbeidssøkere. Dette mener Langeland og Galaasen (2014) indikerer for at det er behov for å gjennomføre en bred satsing på utvikling av ungdomsteamenes arbeidsmarkedskompetanse.

3.3 Virkningsfulle elementer i arbeid med ungdoms aktivisering

Modellene vist over, og tidligere forskning peker i retning av at det er fornuftig å arbeide raskt og tett opp mot arbeidsliv eller skole hvis man skal lykkes med inkluderingsarbeid for tilbaketrukket ungdom (Frøyland, 2012; Rambøll 2008). Det er mye forskning på hva som er suksesskriterier i aktiviseringsarbeidet.

Først og fremst kan det vises til Rambølls (2008) kartlegging av ungdomstiltak som peker ut noen sentrale suksesskriterier med utsatt ungdom. Disse kriteriene er blant annet tett individuell oppfølging, tverrfaglig samarbeid, tidlig intervensjon, helhetlig, samordnet bistand og ungdommens egen motivasjon. Arbeidsforskningsinstituttets studie av alternative kvalifiseringstiltak for ungdom har lignende kriterier; tett individuell oppfølging, tilgjengelighet ut av kontoret, tid, relasjonskompetanse, losing eller ”guiding” for å nevne noen (Lyng, Legard, Bergene, Anker, Jessen og Reichborn-Kjennerud, 2010). Frøyland (2012), Helsedirektoratet (2011), Furuberg og Myklebø, (2013) og Myklebø (2012) framhever mye av det samme.

Stikkord hentet fra prosjektmedarbeidernes egne beskrivelser i Frøylands (2012) evaluering ”Inkludering av ungdom i skole eller arbeid” viser også til gode metoder i arbeidet med ungdom. Her nevnes blant annet god kartlegging, tett individuell oppfølging, losfunksjon, tilgjengelighet, relasjon og tillit, tid, motivasjonsarbeid, skreddersydde tiltak og arena for mestringsopplevelser. Disse sammenfaller også i stor grad med hva den tidligere forskningslitteraturen har beskrevet som suksesskriterier. Det blir sett på som viktig at unge som dropper ut av den videregående opplæringen holdes i aktivitet. Det dreier seg om å komme ut av isolasjon, få et nettverk, få selvtillit og utvikle egen forståelse av situasjon og samfunnet, det vil si gi ungdommen hjelp til å stake ut kursen videre i livet.

Det er viktig at veilederne har tid til individuelle samtaler, avklaring av brukernes behov, orientering om løpet videre og oppfølging av brukere, mens de er i tiltak. Det er viktig at man kan følge opp de enkelte ungdommene på veien til å bli en selvstendig voksen. Likevel peker forskningslitteratur og erfaringer fra andre prosjekter i retning av at oppfølging av ungdom alene ikke er tilstrekkelig. Det er viktig å bli kjent med brukerne og oppnå tillit, noe som krever hyppige møter. For å lykkes med å følge opp de unge som er lengst unna arbeidsmarkedet, er det viktig å ha god tid. I forskningen gjort av Myklebø (2012) mener flertallet av hennes informanter at rammebetingelsene for oppfølgingen er den største utfordringen. Sagt på en annen måte: De har ikke har tid til å følge opp brukerne tett nok.

3.3.1 Tett individuell oppfølging

Et sentralt virkemiddel for å få flere i arbeid innenfor ordinært arbeidsliv, er bruken av individuell oppfølging (St. meld. nr. 46, 2012-2013). Tett oppfølging krever at veilederne har tid å bli kjent med brukeren, oppnå tillit og er tilgjengelige (Brage m.fl., 2013). Mange unge arbeidssøkere trenger tett oppfølging – også kalt arbeidsrettet brukeroppfølging – for å komme ut i jobb eller utdanning. For å få til et godt arbeid med marginalisert ungdom er det vesentlig å legge til rette for at slik oppfølging er mulig å gjennomføre i praksis. Dette innebærer at en må ha tid til individuelle samtaler, avklaring av brukernes behov, orientering om løpet videre og oppfølging, også med brukere som er i tiltak. Ifølge Myklebø (2012) er tre måneder alt for lenge å vente, mellom hver gang ungdommen får oppfølging fra NAV. Det er viktig å følge opp med en gang, dersom ungdommen er motivert.

Tett individuell oppfølging har i flere sammenhenger vist seg å gi gode resultater, blant annet gjennom forsøket Losprosjekt som gikk forut for etableringen av kvalifiseringsprogrammet (Rambøll 2008; Kristiansen og Skårberg 2010). Oppfølging er tid- og kostnadskrevende på kort sikt, men ofte nødvendig for å forebygge framtidige kostnader knyttet til passivitet (St. meld. nr. 46, 2012-2013). Langeland og Galaasen (2014) viser at resultatene av tid brukt til oppfølging har økt gradvis år for år. Dette indikerer at veilederne har klart å sette av stadig mer tid til direkte brukerkontakt. Langeland og Galaasen kaster lys over at dette er en positiv utvikling for målet om å tilby likeverdige tjenester til brukerne. Til tross for akseptabel kvantitativ måloppnåelse, gir de øvrige datakildene til Langeland og Galaasen et klart inntrykk av at tidsbruken på arbeidsrettet oppfølging kan og bør økes i NAV. I tillegg viser Frøyland (2012) til at den tette individuelle oppfølgingen må utvikles, og tydeliggjøres omkring metoder for oppfølging av arbeidsplass og skole. Dette samsvarer med Djuves (2007) funn, som

kommer frem til at NAVs største forbedringspotensial er tettere oppfølging. Langeland og Galaasen (2014) synliggjør at man må effektivisere kontorene når det gjelder deres oppfølgingsarbeid.

Det er også viktig at veilederne er tilgjengelige for brukerne. Langeland og Galaasens (2014) forskning bekrefter at NAV-kontorene har en krevende ressursituasjon i henhold til oppfølging. Deres resultatet viser at til og med kontorer som har iverksatt mange interne tiltak for å effektivisere og frigjøre tid, både til brukeroppfølging og arbeidsgiverkontakt, sliter med det. Informantene i Langeland og Galaasens forskning gir uttrykk for at kapasiteten ikke er tilstrekkelig til at brukeroppfølgingen vil være av god nok kvalitet.

Frøyland (2012) legger til at det også kan være vanskelige og utilgjengelige tjenester, slik som utskifting av personalet, åpningstider og byråkratiet. I Myklebøs (2012) studie hadde noen av ungdomsteamene ”drop-in”, slik at de som hadde behov kunne komme og spørre om ting eller slå av en prat. Noen av informantene mente også at det beste hadde vært å ha et ungdomsteam som ikke begynte på jobb før klokken elleve, men som heller var tilgjengelig noen timer utover ettermiddagen eller kvelden. Myklebøs kilder viser i tillegg til at noen ungdommer kan ha problemer med å forstå den skriftlige informasjonen de blir gitt, ved at de ikke forstår hva som er skrevet. De klarer ikke å finne informasjonen selv siden de ikke har kunnskapen om systemet. Informantene i Furuberg og Myklebøs (2013) rapport fortalte også at alle papirene som sendes ut fort blir overveldende, og forvirrende for mange av de unge.

Fra Langeland og Galaasen (2014) sine intervjuer med ledere og veiledere, tegnes det et bilde av en mindre tilfredsstillende situasjon bak måltallene. De forteller at selv om de fleste kontorene har kommet seg opp på akseptabel måloppnåelse for oppfølgingsarbeidet, er det et annet spørsmål om arbeidet som gjøres er av god nok kvalitet. Sentralt i denne tilnærmingen står veilederen i NAV med et særskilt ansvar for å hjelpe den enkelte bruker med å finne en arbeidsplass og følge opp brukeren der. Frøyland (2012) viser til gode erfaringer med å kombinere praksisplasser og en losfunksjon. Med andre ord flytte den atføringsfaglige kompetansen ut dit brukeren er (St.meld. nr. 46, 2012-2013). Sett fra en annen side viser Frøyland (2012) til en alternativ tilnærming i henhold til dette. I stedet for å legge opp til at ungdommen skal ”klargjøres” før de starter i arbeidspraksis eller skole, kan man legge til rette for nødvendig støtte og bistand på stedet, slik at den unge lettere kan bli aktivisert.

3.3.2 Teknologiske hindre

Det er mange rammebetingelser som man må forholde seg til når man jobber i NAV, og som kan hindre oppfølgingsarbeidet. Maria Røhnebæk (2012) har gjennom sin doktorgrad skrevet en avhandling om ”Standardized Flexibility” og NAV sitt IKT-system. For å sikre likebehandling av brukerne er det innebygd en rigiditet i NAV-systemet, med blant annet en 48-timers behandlingsfrist. Veilederne mister med dette muligheten til selv å vurdere hvilke saker som er mest krevende, og de må derfor behandle sakene etter hvert som de forfaller. En av informantene til Røhnebæk fortalte at systemet fratrar dem muligheten til å prioritere oppgaver og oppdrag selv, og en del opplever at de detaljstyres i for stor grad. Dette kan sees i sammenheng med Myklebøs (2012) studie, som mener det kan handle om måten datasystemene er bygd opp på og kravene til dokumentasjon. Veilederne i Furuberg og Myklebøs (2013) studie, mener at det stort sett er et bra verktøy, men de som ikke har tilstrekkelig opplæring og erfaring syntes det er kronglete, ulogisk og et vanskelig system.

I følge Langeland og Galaasen (2014) går det for mye tid i NAV til administrative oppgaver som skanning av utgående post og generell dokumentbehandling. De mener at kapasitetsutfordringene ved kontorene gir seg utslag i lavere hyppighet i brukeroppfølgingen, varierende kvalitet på oppfølgingsarbeidet og for lite kontakt med arbeidsgiverne. Willumsen (2009:29) skriver at presset om effektivisering og kvalitetssikring kan føre til forbedring av tjenester, men at det også kan føre til det motsatte, at *brukerne ikke får det de har krav på med hensyn til individuelt tilpassede, koordinerte og tilgjengelige tjenester med rom for medvirkning.*

Dette blir også belyst i funnene til Røhnebæk (2012). Hun finner at ansatte som har ansvar for oppfølging av brukere opplever at de ikke har kapasitet til å gi alle den hjelpen de trenger, på grunn av knapphet med tid og høyt arbeidspress. Mange brukere per veileder skaper en mengdeproblematikk, og man bruker mye tid på å skaffe seg oversikt over brukerporteføljen. Det går igjen utover evnen til å gjennomføre en god planlegging og prioritering av samtalene med brukerne (Langeland og Galaasen, 2014). Samtidig legger datasystemene opp til en standardisert måte å jobbe på som skal sikre at alle brukere får lik behandling.

Røhnebæk (2012) bruker begrepet ”standardisert fleksibilitet” om denne teknologiske utviklingen i NAV. Hun mener at samtidig som lovverket legger opp til økt fleksibilitet, legger datasystemene opp til økt standardisering. Langeland og Galaasen (2014) setter lys på at målet

med standarden er å sikre en mer systematisk arbeidsretting av blant annet brukeroppfølgingen, og sikre at ambisjonen om ”arbeid først” gjennomsyrrer oppfølgingsarbeidet. Når ressursituasjonen ikke er forenlig med idealet om lik behandling skaper de ansatte fleksibilitet ved å omgå rutiner i systemet. Dette kan være å endre deres egen prioriteringsliste ut ifra den de mener trenger hjelp først. Det kan også innebære at noen handler bak ryggen til sin leder ved for eksempel å ta kontakt med, eller besøke bruker utenfor arbeidstid. Røhnebæk (2012) poengterer at selv om datasystemene kan være en verdifull støtte, kan de fort oppfattes som en frustrerende kontrollinstans dersom de blir for absolutte.

Røhnebæk (2012) har vist til at de ansatte i NAV gir digitaliseringen og datasystemene skylden for besværligheter, som muligens handler om stort arbeidspress og utfordringer knyttet til kvalitet kontra kvantitet. NAV er en stor organisasjon som er helt avhengig av enkelte standardiseringsrutiner for å sikre målet om likebehandling. Røhnebæk mener at det kan bli gjort endringer i hvordan systemene brukes som styringsverktøy, ved å redusere rigiditeten og detaljstyringen i systemet. Hun mener også at det er for lite fokus på at teknologien kan være et virkemiddel for å sikre brukerne den hjelpen de har krav på. Teknologien omtales som en hindring, noe man bare må forholde seg til. Skal man kunne gjøre det som egentlig er målet, å hjelpe brukeren, må man anerkjenne de positive sidene ved teknologien i større grad. Man må se hvordan teknologien kan brukes som hjelpemiddel (op.cit.).

3.3.3 Relasjon-, mestring- og motivasjonsarbeid

Opplevelse av mestring er sentralt for selvfølelsen, og mangelen på dette går igjen blant unge brukere i NAV. Mange utsatte ungdommer har en bakgrunn med nederlag og tap; de mestrer ikke skole og føler verken at de er sosialt akseptert eller er en ressurs. Myklebø (2012) forteller at ungdom som selv har motivasjon for å komme seg videre i arbeid lykkes stort sett med dette, og utfordringen er brukere som ikke har en egenvilje og motivasjon. Som nevnt tidligere, viser forskning at det er viktig å tenke helhetlig og ha et godt internt samarbeid for å arbeide med ungdommer som strever med motivasjonen. Man må hjelpe brukere å komme tidlig inn i en prosess som gir muligheter og motivasjon. Det første skrittet mot dette er først å skape en gjensidig tillit og relasjon med den som trenger bistand for å komme ut i arbeid.

Det er viktig å etablere en relasjon, ha gjensidig tillit, øke motivasjonen og mestringen blant marginaliserte ungdommer (Frøyland, 2012; Rambøll 2008), samt bruke arbeidsdeltakelse som et virkemiddel for den enkelte som motivasjonsgrunnlag for å sette seg videre mål. Frøyland

(2012) viser til tre elementer som skiller seg ut og er særlig virksomme for å få en relasjon og bidra til motivasjon. Han mener at det viktig å gi generell empati, og fokusere på å gi brukeren styringsmuligheter og selvfølelse på veien mot endring. Til slutt må man hjelpe personen med å utvikle et mer tydelig språk rundt egne tanker, og ønsker om endring (op.cit.). I lys av studiene til både Brage m.fl. (2013) og Frøyland (2012) er erfaring fra å jobbe med ungdom, i tillegg til personlig egnethet, noe av det viktigste når man skal jobbe med oppfølging av unge. Man må være dedikert for å arbeide med ungdom, ha kunnskap om ungdom og ungdomskulturer og til slutt være glad i å arbeide med ungdom.

I St. meld. 46 (2012-2013) trekkes det frem vesentlige faktorer for bedring av egen livssituasjon og –kvalitet. Det er viktig å ha en meningsfull hverdag fylt med aktiviteter eller arbeid, med fokus på egen mestring og fremtid. Det er også viktig å ha et sosialt liv og en relasjon til andre, noe disse ungdommene kan tilegne seg ved å bli reaktivisert i skolen eller arbeidslivet. En forutsetning for at dette skal lykkes er imidlertid at deltakeren er motivert for arbeid.

Oppgavene ifølge St. meld. 46 består derfor først i å skape motivasjon og mestring slik at han eller hun ser seg selv som arbeidssøker, med mål om å komme over i ordinært arbeidsliv så fort som mulig. Bruken av ordinært arbeidsliv er derimot ikke tilstrekkelig i seg selv for å sikre et vellykket resultat. Gode resultater forutsetter en utvikling og en rendyrking av kompetansen på denne typen metodikk, kombinert med aktiv oppfølging ved utplasseringer og i jobb. Det må være et forpliktende samarbeid mellom de inkluderte partene (op.cit.).

I Banduras sosialkognitive læringsteori legges det vekt på de kognitive aspektene som er knyttet til valg. Banduras motivasjonsteori viser til en subjektiv mestringsevne (self- efficacy). Begrepet omfatter personers mestring og tro på egen kapasitet til å skape eller gjennomføre noe (Bandura, 1997). Det er en form for egenvurdering av individets evne til å fullføre en bestemt oppgave. Ifølge Bandura vil personer som har en opplevelse av, og en tro på at han eller hun vil kunne mestre arbeidet, gjøre det bedre enn en person som ikke har mestringsfølelse. Bandura (1997) viser også til at det skjer en gjensidig påvirkning mellom individet og omgivelsene, og atferden som oppstår. I dette tilfellet veiledere og ungdommen som kan endres eller styrkes avhengig av blant annet innflytelse fra omgivelsene.

Herzbergs motivasjonsteori er et nyttig bidrag for å forstå motivasjon for arbeid, hvor det skilles mellom to faktorer. *Motivasjonsfaktorer* er ifølge Herzberg, Mausner og Snyderman (1993) ulike sider av arbeidet som skaper tilfredshet i jobben, og er relatert til arbeidet i seg

selv. Motsatt er *hygienefaktorer* som er ulike sider ved arbeidet som kan skape utilfredshet, og som angår arbeidsmiljøet. Motivasjonsfaktorer er vesentlige grunner til at noen trives på jobb. Det er ifølge Herzberg m.fl. forhold knyttet til prestasjoner, anerkjennelse, ansvar, vekst og utviklingsmuligheter. Hygienefaktorer er relatert til manglende tilfredshet i jobben, og knyttet opp til forhold som bedriftens politikk og administrasjon, ledelse, lønnsforhold og sosiale arbeidsforhold.

Motivasjonen kan, sett ut i fra teorien til Herzberg m.fl. (1993), ha en positiv, negativ eller vedlikeholdseffekt for arbeid. Det kan sees som en indre motivasjon knyttet mot arbeidet i seg selv, versus en ytre motivasjon sett opp i mot forholdene rundt arbeidet. Hvis det oppstår positiv-, negativ- eller en vedlikeholdseffekt innenfor disse faktorene vil det påvirke arbeidsmotivasjonen til den enkelte. Eksempelvis kan tilbakemelding fra en arbeidsgiver være både en positiv og negativ effekt for motivasjon. Likedan kan et sosialt arbeidsforhold motivere for å bli i arbeidet, men det kan ikke sees som en motivasjon i seg selv for å skaffe seg jobb. Det kan derimot sees som en vedlikeholdseffekt ved at det kan være med å påvirke forholdet rundt en positiv eller negativ effekt for motivasjon. Sagt på en annen måte kan motivasjonsfaktorene, indre motivasjon, gi positiv og negativ effekt for å komme seg i arbeid, mens hygienefaktorene, ytre motivasjon, kan gi en vedlikeholds- eller negativ effekt på forholdet rundt arbeidet.

Bragdø og Spjelkavik (2013) kommer fram til at avgrensede forløp med lettoppnåelige mål basert på egne ønsker, og drømmer er viktig for arbeidsmestring og -motivasjon. Man bør unngå problemfokusering og heller se på der den unge har lyktes med, hvis ikke er det vanskelig å få frem motivasjon. Noen av veilederne fra Myklebø (2012) sin studie forteller at de bruker samtalemetoder som LØFT (løsningsfokusert tilnærming) og motiverende intervju (MI). Dette er metoder som vektlegger deltakerperspektiv slik at brukeren skal bli klar over sine egne ressurser, og ved hjelp av veiledning, se løsninger. MI har ifølge Bragdø og Spjelkavik (2013) bidratt til å utvikle motivasjon, og dermed økt sannsynligheten for atferdsendring, som er relevant for enkeltpersoners situasjon, livsstil og helse. Ifølge Myklebø (2012) må man se viktigheten av å besitte kompetanse fra slike samtale- og veiledningsteknikker, for å kunne følge opp unge på en god måte. Bragdø og Spjelkavik (2013) viser til at tilnærmingen, som bygger på MI, tar sikte på at veileder får den enkelte til å fortelle selv, og komme på sporet av egen motivasjon.

3.4 Arbeidspraksis i ordinær virksomhet – et virksomt tiltak?

I St. meld. 46 (2012-2013) står det at arbeidspraksis er det største tiltaket innenfor ordinære virksomheter, og derfor en viktig strategi for å fremme bruken av ordinært arbeidsliv som tiltaksarena. I denne stortingsmeldingen vises det også til forskning hvor tiltak som gjennomføres på ordinære arbeidsplasser har bedre effekt på overgang til arbeid enn tiltak som foregår i skjermede virksomheter. Sett i sammenheng med Bragdø og Spjelkavik (2013) springer dette ut fra metodikken Supported Employment (SE). Her får arbeidssøkeren hjelp til å skaffe seg arbeid i det ordinære arbeidslivet gjennom tett, langvarig og individuell bistand fra en tilrettelegger.

Frøyland (2012) beskriver derimot arbeidspraksis i ordinær virksomhet som et tiltak med dårlig effekt i noen studier, mens andre erfarer at det er et svært godt tiltak for noen ungdommer forutsatt at det brukes på en god måte. Hyggen (2013) skriver at det ikke nødvendigvis er slik at en suksess i form av overgang til arbeid på kort sikt er en sikker suksess på lang sikt, verken for de unge eller samfunnsøkonomisk. Det samme finner Frøyland og Neumann (2012) fra amerikanske studier der resultatene av tiltak rettet mot utsatt ungdom har relativt gode resultater på kort sikt, men er mer usikre på lang sikt. De trekker da fram blant annet Bloom (2010), som har sett på evidensmål av ulike program i USA. Bloom hevder at noen program viser gode resultater på kort sikt, men at vi foreløpig vet lite om langtidseffektene av programmene. Dette samsvarer også med Schafft, Skardhamar og Zhang (2010), som hevder at tett individuell oppfølgingsarbeid i NAV har liten effekt siden et fåtall var i arbeid etter to år.

Hardoy og Zhang (2005) har evaluert bruk av arbeidspraksis overfor innvandrere, hvor de finner at det gis relativt lite opplæring i tiltaket og ingen økt sannsynlighet for overgang til jobb etter tiltaksslutt. En betydelig del av arbeidspraksistiltaket gjennomføres som tilbud om ufaglært arbeid. Deltakere i arbeidspraksis som krever høyere utdanning får også vanligvis noe mer oppfølging enn deltakere med praksis innen ufaglært arbeid (op.cit.). Hardoy (2005) konkluderer i sin studie av norske ungdomstiltak med at arbeidspraksis virker mot sin hensikt for ungdom under 20 år. Manglende investering og oppfølging av deltakerne kan være en av årsakene til dette. Blant annet peker Biniam (2011) på at ungdom som deltar på arbeidspraksistiltak ofte føler seg utnyttet, og Djuve (2007) finner utfordringer knyttet til ”gratis” arbeidskraft.

På den andre siden viser en evaluering fra Hardoy og Zhang (2005) at bruk av arbeidspraksis i overgangen skole-arbeid, kan gi deltakerne mulighet til å prøve seg ut i arbeidslivet, avklare egen arbeidsevne i reelle omgivelser og vise seg frem for arbeidsgivere. Enkelte av disse deltakerne får også ansettelse. En svensk undersøkelse konkluderer i samme retning: Arbeidspraksis øker sjansene for overgang til ordinært arbeid, sammenlignet med ingen deltakelse i aktive tiltak (Försäkringskassan, 2006). Prosjektene som inngår i evalueringen til Frøyland (2012) gir også uttrykk for gode erfaringer med arbeidspraksis når det er klare formål med praksisplassen, og god tilpasset oppfølging. Westlie (2008) finner derimot flere evalueringer av arbeidsrettede tiltak gjennomført de siste årene som viser en svak effekt av deltakelse i arbeidspraksis på overgang til arbeid, blant annet for personer med nedsatt arbeidsevne.

I en studie fra Norge skilte Westlie (2008) mellom arbeidspraksis i ordinær og skjermet virksomhet. Utfallet var at arbeidspraksis i ordinær virksomhet gav en moderat, men signifikant positiv virkning på sysselsetting. Møller (2005) evaluerte flere ulike typer arbeidspraksis og kombinasjon av arbeidspraksis og andre typer tiltak, og i motsetning til Westlies studie kom arbeidspraksis dårlig ut som enkeltstående tiltak. Bolvig, Jensen og Rosholm (2003) fant at arbeidspraksis hadde en positiv effekt på deltakernes sysselsetting, mens opplæring hadde en negativ effekt. Tilsvarende Bolvig m.fl. evaluerte også Dahl og Lorentzen (2005) arbeidspraksis, men kom nærmest til motsatt resultat. I Dahls og Lorentzen studie hadde praksis ingen effekt på deltakeren, men opplæring hadde derimot en positiv effekt. De fant imidlertid at arbeidspraksis hadde en positiv virkning på sysselsetting for de med middels gode sjanser til å finne jobb uten tiltak. For de som hadde størst eller minst sjanse til å finne jobb på egen hånd var det derimot en negativ effekt på sysselsetting (Dahl og Lorentzen, 2005).

En annen forsker som også har evaluert tiltaket arbeidspraksis i ordinær virksomhet er Kristine von Simson. Hun finner at oppfølgingstiltaket virker mot sin hensikt, noe Hardoy (2005) også finner. Dataene til von Simson (2012) viser at arbeidspraksis brukt for ungdom har en negativ effekt både på å komme inn i arbeidslivet, men og å bli der etter endt praksis. *Arbeidspraksis er det eneste tiltaket som har en innlåsnings effekt, og det finnes ingen signifikante effekter etter at tiltaket er over* (von Simson, 2012:86). Med innlåsnings effekt mener von Simson at praksisen tar opp tid som ellers kunne blitt brukt til å søke jobber. Ungdom som kommer i jobb etter å ha deltatt i arbeidspraksis har kortere sysselsettingsforløp enn ungdommer som ikke er i tiltak. Dette tilsier at arbeidspraksis har en negativ effekt på lengden av det etterfølgende

sysselsettingsforløpet, og er en klar indikasjon på at arbeidspraksis ikke brukes på en fornuftig måte (Frøyland, 2012).

Hamre (2006) gjennomførte en tilsvarende studie som von Simson. Hamre sammenlignet fire tiltak, hvor arbeidspraksis var et av tiltakene med dårligst resultat knyttet til reaktivisering i arbeidslivet, mens lønnstilskudd hadde best effekt. Den sentrale forklaringen til forskjellene i tiltaksresultatet er ifølge Hamre seleksjonsmekanismer. Lønnstilskudd blir brukt som tiltak kun blant personer som blir vurdert å ha gode muligheter til ansettelse i ordinært arbeid. Bjørn Gudbjørgsrud (2014) tjenestedirektør i NAV, sier i en artikkel at arbeidspraksis ikke kan konkurrere med lønnstilskudd når det gjelder å få folk raskt i jobb. Når disse tiltakene kombineres har arbeidspraksisen positive effekter. Dette mener Gudbjørgsrud er grunnen til at arbeidspraksis er et svært viktig skritt på veien inn i arbeidslivet for veldig mange, og spesielt for alle de som står et godt stykke unna arbeidslivet.

Oppsummerende kan vi se flere studier som viser til at arbeidspraksis som et tiltak for å få unge ut i arbeid har en negativ effekt, både før og etter endt praksis. De unge får sjelden fast arbeid, og tiltaket gir en negativ effekt på lengden av det etterfølgende sysselsettingsforløpet. På tross av dette gir APO deltakerne mulighet til å prøve seg ut i arbeidslivet, avklare egen arbeidsevne og vise seg frem for arbeidsgivere. Arbeidspraksis gir de rutiner i hverdagen, lærer de om det ordinære arbeidslivet og gir de en sosial kompetanse. APO øker sjansene for overgang til ordinært arbeid, sammenlignet med ingen deltakelse i aktive tiltak. Det har dårlig effekt alene, men i kombinasjon med andre tiltak har det en relativ god effekt. I dette tilfellet er lønnstilskudd blitt trukket fram som et tiltak som sammen med APO får unge raskt ut i arbeid.

3.5 Aktørmodellen

Oppfølgings-, relasjons-, mestrings- og motivasjonsarbeid handler om å gjøre den enkelte brukeren til en aktør i eget liv. Dette kaster Bragdø og Spjelkavik (2013) lys over da de mener at individuell oppfølging, og tilrettelegging for mestring bør være hovedfokus i arbeid med å få i jobb. Med et siktemål på at den enkelte finner sin egen motivasjon og kan foreta valg, sette seg mål og satse på drømmer, lage sin egen karriereplan og utvikle egne mestringsstrategier. Den enkelte skal gis en mulighet til å bli myndiggjort over sin egen livs- og arbeidssituasjon, og være med på å utvikle og bestemme sin fremtid. Uavhengig av dette konstruerer individer virkeligheter ulikt, og med dette vil de også foreta ulike valg, og handle forskjellig (Olsen m.fl.,

2003). *Ettersom det ut ifra et konstruktivistisk menneskesyn ikke eksisterer en objektiv virkelighet, legges det stor vekt på det unike ved hvert menneske* (Olsen m.fl., 2003:29).

NAV-reformen viderefører, som nevnt tidligere, tenkningen i Attføringsmeldingen fra 1991-92, og med dette ble tjenestetilbudet endret fra passive stønader over til mer aktive tiltak. Denne Attføringsmeldingen tok også til ordet for økt ansvarliggjøring og medvirkning av brukerne. En aktiv brukerrolle hvor den enkelte selv må ta ansvar og medvirke i sin egen attføringsprosess. Ifølge Fossetøl (1999) gjenspeiler NAVs handlemåter aktørmodellen, hvor den enkelte skal bli en aktør i sitt eget liv, ikke en brikke som er styrt av omstendighetene. Olsen m.fl. (2003) viser til at aktørmodellen tar utgangspunkt i et konstruktivistisk menneskesyn, hvor noen vil konstruere seg som aktører mens andre vil konstruere seg som brikker. Hvordan individet ser på seg selv, er det som danner grunnlaget for hvorvidt han eller hun har mener at man må bytte ut tanken om objektivitet, med tanken om ansvar. Med andre ord; en konstruktivistisk forståelse der individet ikke bare er produkt av situasjonen, men også i høy grad ansvarlig. Olsen m.fl. viser videre at det er dette ansvaret som åpner opp muligheter for individet. Et konstruktivistisk menneskesyn hvor den enkelte ifølge Tøssebro (2001) skal konstruere en ny og yrkesrettet tilværelse for seg selv.

Aetat skal i hovedsak være en hjelp til selvhjelp (Olsen m.fl., 2003), og ansvarliggjøre den enkelte ved at, ikke NAV, men han eller hun selv skal ta ansvar (Andreassen og Fossetøl, 2014). Dette er også definisjonen om begrepet empowerment som kommer frem i Bragdø og Spjelkaviks (2013) undersøkelse. De viser til at man skal ”gi kraft og energi til den enkelte”, slik at individet kan ta kontroll over eget liv, og bli i stand til å handle på egne vegne basert på informerte valg. Tøssebro (2001) hevder at en aktørmodell er den mest hensiktsmessige, for å forhindre at ansvaret for problemets løsning fraskrives den yrkeshemmede. Med andre ord innebærer dette at arbeidssøkeren selv har ansvar for å legge en handlingsplan mot jobb, samt gjennomføre disse målene (Olsen m.fl., 2003). Et av utgangspunktene for Aetats aktørmodell som arbeidsmetode er at det trolig eksisterer en sammenheng mellom det å være aktør i sitt eget liv, og motivasjon (Olsen m.fl., 2003:28).

Myhra (2012) viser også til at brukermedvirkning blir sett på som viktig for menneskeverdet å være medbestemmende. Prinsippene i aktørmodellen bygger på ansvarliggjøring av enkeltindividet, brukermedvirkning og læring gjennom gruppebaserte metoder. Både Banduras og Herzbergs motivasjonsteori kan ha likhetstrekk med denne modellen. De viser til fokuset på

å bevisstgjøre seg, og hjelpe den enkelte med å finne og opprettholde sin motivasjon. En økt grad av motivasjon som kan føre til endret atferd, og en hjelp til selvhjelp. Slik det står på attføringsbedriften Aski (2014) sin nettside:

Arbeidssøkeren blir behandlet som en ansvarlig og kompetent person som er i stand til å påvirke sin egen karriere og yrkesvalg. Dette innebærer at den enkelte deltaker aktivt medvirker i sitt eget attføringsløp på veien mot et ordinært arbeid og ikke blir en passiv mottaker av hjelp (op.cit.).

KAPITTEL 4. Metode

En viktig del av forskning er valg av metode. Denne oppgaven har en kvalitativ tilnærming, og jeg tar i bruk intervju som metode. For å tilegne meg kunnskap om de komplekse sosiale livene til mine informanter må jeg gjennomgå detaljerte beskrivelser av deres særskilte situasjoner, å se hvordan de opplevde dem. Jeg har derfor valgt å la et begrenset antall personer bli intervjuet for å få mest mulig detaljert informasjon rundt temaet og problemstillingen. Den kvalitative metoden kan sies å være særegen ved at man får fram det spesielle (Ryen, 2002). Dette mens ved at hvert individ har sin egne historie, og ved bruk av en kvalitativ forskning kan man få frem denne særegne fortellingen. Den kvalitative forskningen tar sikte på å fange opp mening og opplevelse som ikke lar seg tallfeste eller måle (op.cit.).

Dette kapittelet viser først til kort introduksjon av den vitenskapsteoretiske forståelsesramme, hermeneutikken og sosialkonstruksjonisme. Etter dette gir jeg en beskrivelse av mitt metodiske verktøy: Det kvalitative intervjuet. Deretter viser jeg til gjennomføringen, og hvordan jeg kom fram til mitt case og utvalg, samt forberedelser og gjennomføring av intervjuene. Her legger jeg ut om mine tap av data, transkribering, hvordan jeg gjorde analysen, presentasjon av analysetemaene og kort om anonymiseringen. Til slutt beskriver jeg studiens kvalitet hvor jeg omtaler oppgavens gyldighet, troverdighet og pålitelighet.

4.1 Vitenskapsteoretiske forståelsesramme

Dette er en kvalitativ oppgave som søker å skape ny innsikt og forståelse for problemstillingen som er valgt, gjennom tidligere forskning og intervjuer. Det tas utgangspunkt i et hermeneutisk og sosialkonstruktivistisk perspektiv der virkelighetsforståelsen er kontinuerlig formet av opplevelser og situasjon. Berger og Luckmann (1966) har vært betydningsfulle for forståelse av perspektivet med sin bok "The social construction of reality", med konklusjon om at menneskets virkelighet er en samfunns skapt virkelighet. De ser på hvordan vi skaper vår verden gjennom våre handlinger og samtidig godtar den som en virkelighet. Et spenningsforhold mellom individ og samfunn, og mellom personlig identitet og sosial struktur (op.cit.). Det er en subjektiv virkelighet hvor den enkelte konstruerer sin egen virkelighet og sosiale fenomener underveis. Berger og Luckmann (1966) mener at den sosiale verden ikke er "gitt" på forhånd. Den er et sosialt produkt som blir formet og som selv former andre mennesker. I dette tilfellet mine informanters egne erfaringer og opplevelser knyttet opp mot NAVs rammevilkår, betydning, arbeidsmetoder og NAVs tiltak arbeidspraksis.

4.2 Det kvalitative intervjuet

Et kvalitativt intervju er en metode som egner seg for å finne ut hvordan enkelte personer oppfatter verden og livet sitt (Kvale og Brinkmann, 2009). Det er et møte mellom mennesker, hvor begge har ulike forventninger. Formålet med det kvalitative intervjuet, slik Ryen (2012) fremlegger det, er å innhente beskrivelser fra intervjupersonens livsverden. Kvale og Brinkmann (2009) beskriver intervjuet som et forsøk på innhente åpne, ulike sider og nyanserte beskrivelser av informantens livsverden. Informantene kan frembringe ulike uttalelser om det samme temaet, avhengig av sin følsomhet og kunnskap om intervjuemnet. Et intervju kan gi detaljert informasjon om hva folk sier og den sammenhengen de sier noe i. Likevel mener Backe-Hansen og Frønes (2012) at et utsagn kan ha et bestemt innhold i én sammenheng, men trenger nødvendigvis ikke ha samme mening i alle andre sammenhenger. Eksempelvis det å spørre om hvorfor noen dropper ut, og hvorfor han eller hun droppet ut. Meningen til ungdommen om hvorfor noen dropper ut, sammenlignet med hvorfor de selv droppet ut, trenger dermed ikke være likt.

Intervju er i seg selv en symbolsk interaksjonisme der vi bruker språket, holdninger og symboler for å formidle noe til andre (Aakvaag, 2008). Språket blir brukt for å fortelle, symbolene tilsvarende et bord eller ting er til for å skape et bilde av situasjonen, og holdninger er til ved å vise hvordan en reagerte på hendelsen. Det er alltid mer i et intervju enn det som sies med ord. Goffmann (1959) gjør et dramaturgisk skille mellom bak-scenen og fram-scenen i en ansikt til ansikt samhandling. Bak-scenen er privat skjernet fra andre og her forbereder vi en opptreden eller iscenesetter oss selv, og fram-scenen er selve stedet hvor iscenesettelsen foregår. Han mener at det er et sosialt spill hvor en er oppmerksom på egen fremstillingen ovenfor den andre, en speiling i den andre og refleksjon over en selv (op.cit.). Miller og Glassner (2011) viser til at en av de sterke sidene ved det kvalitative intervjuet, er nettopp dens kapasitet til å aktivere selvrefleksjon blant informantene. Dette kan da føre til de narrative historiene, hvilket gir oss muligheten til å forstå og teoretisere den sosiale verden. Det er en fordel at man kan gå i dybden når det er nødvendig, og således komme inn på mer personlige historier fra intervjupersonen. Dette er en god mulighet for å få en helhetsforståelse av temaet som det settes fokus på.

Kvale og Brinkmann (2009) forteller at intervjueren og den som blir intervjuet er sammen om å produsere kunnskap. Miller og Glassner (2011) skriver derimot om de radikale sosialkonstruktivistene som viser til at en ikke kan få kunnskap om virkeligheten i den sosiale

verden gjennom et intervju. Dette på grunn av at intervjuet er en interaksjon mellom den som spør og informanten, hvor begge er deltakere som skaper og konstruerer narrative versjoner av den sosiale verden. På tross av dette kan forsker og informanten skape kunnskap ved å reflektere over situasjonen som blir fortalt rundt en enkelt hendelse, tilsvarende en selvrefleksjon. Det er ifølge Miller og Glassner (2011), en inngang til informantenes meninger, erfaringer og sosiale verdener.

Når man intervjuer er det viktig å være klar over de ulike besvarelsene fra intervjupersonene. Backe-Hansen og Frønes (2012) mener at selve samtalsituasjonen der og da i et intervju ikke er en nøytral ramme. Den virker inn på informantens svar. Noen har et rikt og nyansert språk og har lett for å snakke, mens andre er mer innesluttet og strever med å uttrykke seg. Alle mennesker er forskjellige og det kan ofte være personer som ikke liker å prate om seg selv, og sitt liv. En utfordring ved å ta i bruk intervju er at det blir preget av intervjueren eller forskeren sin personlighet. Forskeren må ha evnen til å oppnå kontakt med informanten, og være bevisst sine verdier på det menneskelige, politiske og faglige plan. Miller og Glassner (2011) forklarer at hvor mye og hvordan vi presenterer oss selv, påvirker informantens mulighet og vilje til å fortelle de ulike historiene.

Det kan og være vanskeligere å være ærlig når intervjueren sitter ovenfor, enn ved avkrysning på skjemaer. Et eksempel på dette kan være at informanten svarer det hun eller han tror intervjueren vil høre, svarer for å gjøre et godt inntrykk, for å gagne seg selv, for å skjule uvitenhet eller svarer det informanten tror er allmenn akseptert. Det er da viktig å fortelle at ingen svar er feil, det er anonymt og det er kun dens egen mening en er ute etter. Dette er bare et eksempel på hvordan en kan hindre kunstige svar. Man må se helheten og finne en løsning som man tror kan hjelpe til i samtalen med den enkelte.

4.3 Forberedelse og gjennomføring

De forskningsetiske retningslinjene for samfunnsvitenskap er fulgt og oppgaven er godkjent av Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste (NSD), som er universitetets personvernombud. Alle intervjuene har vært basert på frivillig deltakelse fra den enkelte informant. De har stått fritt til å delta, fritt til å la være å svare på spørsmål de ikke kunne eller ikke ønsket å svare på. Informantene har også hatt muligheten til å trekke seg fra intervjuet underveis.

Før intervjuene ringte og sendte jeg melding med informantene og fortalte kort om meg selv og hvordan intervjuene skulle foregå. Dette var noe som gjorde det lettere å få kontakt og holde den gjennom prosessen. Da vi møttes ble det levert ut et samtykkeskjema. De fleste leste igjennom, mens andre ville bare ha muntlig informasjon om det som sto skrevet før de underskrev. De fikk med seg samtykkeskjemaet hjem, og gav meg arket med signatur og godkjenning for deltakelse.

4.3.1 Utvalget

Jeg hadde to utvalg av informanter. Dette var både veiledere fra ungdomsteamet i NAV-kontoret på Agder, og unge brukere håndplukket av dette ungdomsteamet. Jeg intervjuet i alt fire personer som var ansatte i ungdomsteamet. De hadde ulike bakgrunner og noen hadde vært i NAV systemet lenge, mens andre var nyansatte. I henhold til de ungdommene var det totalt 10 ungdommer, men det var to som ikke svarte på melding eller telefon. Av disse har jeg intervjuet og fått tak i seks, hvor tre var gutter og tre var jenter. Alt i alt var ikke dette en utfordring da det ble gode svar og på tross av frafall, var det et godt representativt utvalg av informanter.

Det er ulike kjennetegn ved de unge informantene og hvorfor de hadde kontakt med ungdomsteamet, og var i tiltaket i ordinær virksomhet. Noen av ungdommene hadde tidligere rus- og helseproblemer, psykisk lidelse, avsluttet skolegangen eller fysisk skade på grunn av tidligere jobb. Grunnen til at de hadde tatt kontakt, var alt ifra et behov om økonomisk støtte, ny retning i livet, aktivitet i hverdagen eller arbeidserfaring. Denne masteroppgaven handler i utgangspunktet om ungdom uten nedsatt arbeidsevne, det vil si ungdom som ikke har behov for mer enn situasjonsbestemt innsats. Svarene fra informantene kan likevel til en viss grad gjelde både unge med og uten nedsatt arbeidsevne, både fordi noen av veilederne arbeidet med begge gruppene og fordi avklaring av arbeidsevnen kan skje over lengre tid.

4.3.2 Presentasjon av informantene

Det er store forskjeller innad i gruppen unge arbeidssøkere. På den ene sida er det ungdom som stort sett klarer seg selv. De har gjerne fullført utdanning, og mange har opparbeidet seg en rett til dagpenger. På den andre siden har du ungdom som trenger mer omfattende oppfølging, og som mangler både formell kompetanse og arbeidserfaring. Av disse har de færreste fullført videregående skole og flere har en lang historie med manglende mestring, lav selvfølelse og lite motivasjon i skolen. Her er det en del med nokså sammensatt problematikk og en del har psykiske vansker, problemer med rus eller andre helserelevante utfordringer. For å gi en

beskrivelse av hva som kjennetegner de unge informantene, viser jeg til en av veiledernes uttalelse og tabell 2:

For de som er under 20 handler det mest om å motivere til å fullføre skolen, og da har de rett til et aktivitetstilbud, mens de er utenfor skolen. For de som er fra 18 til 20 år er det ganske mange som ikke får lærlingplass og det kan være de svakere elevene, de som har ganske mye fravær, de ikke er veldig attraktive å ta inn som lærlinger. Og da kan vi gå inn med et praksisløp. De litt eldre har ikke fullført videregående skole og har heller ikke rett på skole før 25 år. Disse er ofte lite attraktive for arbeidsgivere. De har kanskje ikke vært i arbeid eller arbeidsrettet type aktivitet på noen år. De er blant det som er mest utfordrende å jobbe med og det er de vi har flest av (Veileder 4).

Tabell 2 - Oversikt over de unge informantene

NAVN	ALDER	ARBEIDSERFARING	SITUASJON, på intervjudtidspunkt
Anita	24 år	Ingen	Er i arbeidspraksis i ordinær virksomhet
Beate	19 år	Ingen	Er i arbeidspraksis i ordinær virksomhet
Catrine	19 år	Litt arbeidserfaring fra tidligere	Er i arbeidspraksis i ordinær virksomhet
Daniel	22 år	Mye arbeidserfaring fra tidligere	Er i fast arbeid
Eirik	21 år	Noe arbeidserfaring fra tidligere	Er i fast arbeid
Fredrik	24 år	Noe arbeidserfaring fra tidligere	Er i fast arbeid

Tabell 3 - Oversikt over veilederne i Ungdomsteamet

NAVN	INNSATSBEHOV
Veileder 1	Spesiell tilpasset

Veileder 2	Spesiell tilpasset
Veileder 3	Standardinnsats
Veileder 4	Standardinnsats

Grunnen til at jeg ikke viser til alderen ved de ansatte i ungdomsteamet er for å anonymisere den enkelte.

4.3.3 Planlegging og gjennomføring av intervjuer

Til intervjuene hadde jeg utarbeidet en intervjuguiden for veilederne, og en for ungdommene. Denne guiden var min mal og retningslinje, og holdt meg på stø kurs. Jeg var styrt av denne guiden for å få konkrete svar, og en oppriktig forståelse av informantenes erfaringer rettet mot min problemstilling og tema. Jeg fulgte ikke intervjuguiden blindt, men brukte den som en guide ved å sjekke over at alle spørsmålene ble diskutert. Jeg la mest vekt på å ha en ordinær samtale om deres erfaringer og opplevelser. Ved hjelp av tålmodigheten kombinert med de rette ferdigheter kan vi gripe erfaringer slik de er. En sosialkonstruksjonisme der vi samarbeider om å produsere versjoner eller fortelling om informantenes handlinger, erfaringer, følelser eller tanker (Berger og Luckmann, 1966).

Før jeg gjennomførte det første intervjuet, testet jeg intervjuguiden for å kartlegge hvor lang tid det kom til å ta, samt luket vekk spørsmål som gav nesten det samme svaret. Intervjuguiden ble laget i samarbeid med veilederen for å finne og formulere de rette spørsmålene på best mulig måte. Det ble laget en guide for ungdomsteamet, og en som var rettet mot ungdommene. Spørsmål rettet mot ungdomsteamet var knyttet til syn på eget arbeid, standardisering, oppfølging, motivasjon- og relasjonsbyggende arbeid og til slutt om arbeidspraksis i ordinær virksomhet. Det var spørsmål om dem og deres arbeid, oppfølging av ungdommene, hva som fremmer og hemmer motivasjon for arbeid, og hvorfor APO er tiltaket de bruker hyppigst.

Spørsmål som ble stilt til ungdommene var hovedsakelig rettet mot erfaringene og opplevelsene deres knyttet til egen livssituasjon, ungdomsteamet og arbeidspraksis i ordinær virksomhet. For eksempel om de var fornøyde med oppfølgingen, hvilke endringer som har skjedd i livet deres, hva arbeid betyr for dem og om målene de har eller hadde satt seg er blitt nådd. Noen av spørsmålene var direkte rettet mot dem som person og deres handlinger, andre var om kvaliteten på veilederne og tiltaket i NAV.

Plasseringen man gjør seg i et rom er noe man burde ha i bakhodet for å få best mulig ut intervjuet. Dette kan også variere siden det av og til er best om du møter informantene der de føler seg trygge. I dette tilfellet var det hovedsakelig på eller ved arbeidsplassen til den enkelte, etter arbeidstid. Et sted der ungdommen følte seg vel, hvor de slappet av i og med at de er kjent med omgivelsene rundt. Det kunne også være at de hadde best ledig tid til et intervju når de for eksempel er på arbeidsplassen eller hjemme. Det er da viktig å gjøre seg bevisst ved at en selv er en gjest, men også ta en viss ledelse slik at man til syvende og sist styrer intervjuet. Jeg var på besøk hos den enkelte personens fortelling, men måtte samtidig styre samtalen slik at informasjonen jeg var ute etter kom fram. Tidsbegrepet kommer også inn her da man får en begrenset tid fra intervjupersonen. Man må tilpasse seg deres premisser for hvor god tid man har.

4.3.4 Sikring av data

Det oppstod et uhell ved at båndopptakeren ikke ville fungere under et intervju. Dette gjorde ingenting da det var korte svar til spørsmålene, som gjorde det lett å notere uttalelsene ned på notatblokken. En annen utfordring var at jeg mistet båndopptakeren på havet som gjorde at datamateriale fra to intervjuer ble borte. Da jeg syns dette temaet og deres uttalelser var veldig interessante var det ikke et problem å gjengi det de hadde svart. Et av intervjuene var veldig ferskt i minne og jeg tok derfor ikke kontakt med "Beate" igjen. Den siste personen "Catrine" var villig til å møtes, men hadde dessverre flyttet.

4.3.5 Transkribering

Det var mange å intervju og mye transkribering. Intervjuenes varighet varierte fra 25 minutter til 90 minutter. Dette var en lang prosess da jeg startet med å være ganske nøye og skrev ned detalj for detalj. Lytte, skrive, spole, skrive og repetere. Dette var veldig tidskrevende og så etter det første opptaket skrev jeg ned det som var aktuelt og som kunne bli brukt for å besvare min problemstilling. Jeg transkriberte og hørte på samtale for samtale, men da jeg kom til den siste informantene var det bedre å skrive svarene og sitatene direkte inn i mitt analysekapittel da tiden var knapp.

4.3.6 Analyse

For å analysere mine data har jeg lyttet på opptakene flere ganger. Det ble da tatt ut de viktigste gjengivelsene, for å illustrere hva veilederne og ungdommene mente om et emne. På denne

måten ble det mulig å sammenligne hva de enkelte svarte. Jeg har hele tiden forholdt meg kritisk til det som ble sagt. Ifølge Kvale og Brinkmann (2009) kan man bruke den ”hermeneutiske sirkel” for å forklare hvordan vi har en naturgitt forforståelse av helheten. Det er innunder denne helheten at detaljene hører hjemme. Dette betyr at jeg har en forforståelse av fenomenene, utenforskap og reaktivisering. For å utvikle min forforståelse vil jeg da se på ulike deler, mine forskningsspørsmål, som spiller inn under det å få ungdom aktivisert i arbeidslivet. Den forståelsen jeg opplever ved å se på ”delene”, vil virke inn på helheten, min problemstilling. Målet med dette er å oppnå en økt forståelse som gir mening, og som videre kan bringe frem flere spørsmål.

Mine innsamlede data ble sortert og satt inn under kategorier for å besvare hvert tema. Disse ble deretter nøye plassert under de enkelte temaene. Disse er tett individuell oppfølging og teknologiske utfordringer, motivasjon-, mestring- og relasjonsarbeid, og til slutt arbeidspraksis i ordinær virksomhet. I analyse og drøftelsen kommer det fram hvordan likheter og ulikheter kan forstås, og om det er noen tendenser til mønstre og hva som eventuelt skyldes dette. I presentasjon av dataene i neste kapittel har jeg valgt å omgjøre sitater til bokmål.

4.3.7 Anonymisering

Å studere hverdagsliv og livsvilkår for unge voksne i sårbare situasjoner er forbundet med etiske utfordringer. Det innebærer at man som forsker må trå varsomt og utøve skjønn i forbindelse med samtykkeinnhentning, intervjusituasjoner, analysearbeid og i formidling av resultater. Informasjon om deltakerne i oppgaven er anonymisert og formidlingen retter fokus mot prosess, struktur, system og kunnskap heller enn person. Alle deltakerne i denne undersøkelsen har fått fiktive navn. En liten utfordring har derimot vært at NAV-kontoret i Agder sitt ungdomsteam består av et fåtall personer, som gjorde at jeg måtte endre alle mulige kjennetegn ved dem som informanter i min analyse. Alle sitatene er også anonymiserte men ellers ordrette sitater fra hva som ble sagt under intervjuet.

4.4 Studiens kvalitet

Innenfor en kvalitativ metode er validitet og reliabilitet to begreper som brukes om gyldighet, troverdighet og pålitelighet (Ryen, 2002). For å sikre validitet er det viktig fokusere på det gjennom hele prosjektet, og kun som et kontrollpunkt i avslutningsarbeidet. Min problemstilling og forskningsspørsmål må gjennomsyre oppgaven. Dette har blitt gjort ved spørsmålene treffer i henhold til det jeg ønsker å kartlegge. For å belyse studiens gyldighet har

jeg forholdt meg til problemstillingen og forskningsspørsmålene, som resulterer i at mine funn er relevante i henhold til oppgavens formål. Dette NAV-kontoret i Agder har ikke hatt noe med min formulering av problemstilling, eller annet knyttet til min oppgave. Likevel var det noe som lå i bakhodet da de gjerne ville se resultater av min forskning. Det har derimot ikke ført til skjevheter i min oppgave, og jeg har klart å beholde min integritet og forholdt meg upartisk.

4.4.1 Validitet

Mye av kritikken til kvalitativ forskning angår validiteten eller gyldigheten til kunnskapen som blir produsert. Det settes vanligvis spørsmålstegn om hvilken sannheten som ligger i det intervjupersonene forteller. Vedrørende gyldigheten av utsagnene under intervjuene kan man spørre seg om informantene har vært åpne nok, og om informasjonen jeg fikk var valid. Holdt de noe tilbake og var svarene preget av begrenset informasjon? Underveis i et intervjuet kan man foreta korreksjoner, og det er en fleksibel prosess der man kan endre spørsmål som bidrar til mer valid informasjon (Ryen, 2002). Det er og enklere å sikre høy validitet nettopp fordi man kan foreta rettelser, og gjøre om spørsmål underveis.

En del av kritikken til kvalitativ forskning, er synet på at en slik tilnærming er for subjektiv og personavhengig. Det fører til at resultatene avhenger av hvem som utfører intervjuet, og hvor bra eller dårlige forhold forskeren klarer å opparbeide til intervjupersonen (Ryen, 2002). Jeg vil si at jeg hadde en god relasjon til mine deltakere. Jeg var åpen, lyttende og gav dem tid til å svare. Jeg hadde fokus på at dette var en samtale hvor vi snakket åpent om spørsmålene jeg stilte. Jeg har også vært bevisst på å ikke stille ledende spørsmål til mine informanter, noe som styrker troverdigheten av det som ble sagt. Som resultat av dette er min opplevelse at informantene velvillig fortalte om deres hverdagsliv, erfaringer og opplevelser. I følge Berger og Luckmann (1966) skapes kunnskap gjennom en sosial interaksjon og det er gjennom de sosiale prosesser det blir konstruert felles "sannheter". En virkelighetsforståelse kontinuerlig formet av opplevelser og situasjon. I dette tilfellet mine informanters erfaringer og opplevelser av arbeidsmetodikken i NAV.

Gubrium og Holstein (2011) mener det handler om å kontrollere seg selv som en intervjuer, slik at man ikke forstyrrer hva informanten er villig til å legge frem. Som en intervjueren må man riste av selvbevisstheten ved ikke å stille ledende spørsmål. Da jeg opererer ut ifra en sosialkonstruksjonisme var det vesentlig å være observant på dette. Siden vi var to aktører som var sammen om å lage en historie, var det viktig at jeg var åpen og lot informantene fortelle om

sine erfaringer. Dette vil igjen styrke troverdigheten av det som ble uttalt. Jeg kan ikke generalisere fra mitt utvalg da det er for få personer, og temaet som blir diskutert finnes det lite forskning på. Jeg har i denne studien satset på kvalitet framfor kvantitet. Det er problemstillingen som har vært styrende, og jeg har funnet tilstrekkelig med informanter for å belyse temaet.

Det er en fordel og en ulempe ved at jeg ikke hadde kunnskap om NAV-systemet. Fordelen er at jeg har forholdt meg kritisk og nøytral til det jeg har lest. Ulempen er at en som kanskje er ansatt i NAV hadde hatt mer kunnskap om temaet, og kunne derfor ha kommet fram med andre data og teorigrunnlag.

4.4.2 Reliabilitet

Reliabilitet handler om hvorvidt metoden er etterprøvable. En måte å måle reliabiliteten, troverdigheten, av mitt datamateriale kan være å sammenligne mine funn med tidligere forskning. Påliteligheten til mine data styrkes hvis de samsvarer med tidligere funn/forskning. Vedrørende dette kan man se at mitt datamateriale er troverdig ved at lignende resultater forekommer fra tidligere forskning. Sett fra et sosialkonstruktivistisk kunnskapssyn mener Berger og Luckmann (1966) og Ryen (2002) at det vil være relativt vanskelig å sammenlikne slike studier, på grunn av at mennesker konstruerer ulike versjoner. Sagt på en annen måte: Selv om et prosjekt er gjentatt, vil det ikke gi samme versjon.

Det finnes likevel flere forslag til hvordan man kan sikre reliabilitet gjennom forskningsprosessen. I feltarbeidet innebærer dette at intervjuene tas opp med en båndopptaker, og at man redegjør for de ulike prosessene ved datainnsamlingen, samt presenterer større utdrag fra dataene. Jeg tok opp alle intervjuene som gjorde at jeg fikk med meg alle argumentene, som jeg lett kunne gått glipp av med kun å ta notater. Jeg transkriberte intervjuene selv, og fikk med dette sammenhengen som utsagnene ble til i, og sikret med dette helheten av det intervjupersonen fortalt.

KAPITTEL 5. Analyse og drøftelse

Det er mange retningslinjer og rammevilkår som spiller inn i arbeidet med unge. Man kan stadig lese i media eller høre fra andre om hvor mye arbeid og ”papirarbeid” som må gjøres i NAV. Det er et stort arbeidspress med mange brukere per veileder, og mye som skal ordnes før den enkelte kan komme ut i arbeid. Tidligere studier viser at det finnes mange metoder å arbeide på i forhold til utsatt ungdom. NAV-kontoret i Agder jobber ut ifra en motivasjonsmodell med en gruppebasert tilnærming. De fleste brukerne deres er over 19 år og trenger tett oppfølging, tillit, tid, relasjoner, skreddersydde tiltak og en arena eller praksisplass for mestringsopplevelser.

I dette kapitlet skal jeg presentere datamaterialet fra intervjuundersøkelsen Presentasjon av dataene følger de tre forskningsspørsmålene. Jeg har valgt å belyse mine tema ved hjelp av informantenes egne stemmer i kraft av sitater.

5.1 Forskningsspørsmål 1: Hvilken rolle spiller den tette individuelle oppfølgingen for å få ungdom ut i arbeid? Hvilke utfordringer knyttet til oppfølging, gir rammevilkårene og digitaliseringen i NAV?

For å besvare dette forskningsspørsmålet skal jeg undersøke viktigheten av den tette individuelle oppfølgingen, for å få unge ut i arbeid. Det første viktigste elementet er samtalen på kontoret, som etterfølges av oppfølging ute på arbeidsplassen. Det er også viktig å se hvor ofte ungdommen blir fulgt opp på praksisplassen, og hvorvidt både veilederne og de unge er fornøyde med oppfølgingen. Til slutt drøftes utfordringer i henhold til å opprettholde en tett oppfølging av ungdom.

5.1.1 Viktigheten av tett individuell oppfølging i arbeid med utsatt ungdom

I St. meld. 46 (2012-2013) står det at et sentralt virkemiddel for å få flere i arbeid innenfor ordinært arbeidsliv, er bruken av individuell oppfølging. Det er av betydning at veilederne har tid til individuelle samtaler, avklare brukernes behov, orientering om løpet videre og oppfølging av brukere, mens de er i tiltak. Det er viktig at man kan følge opp de enkelte ungdommene på veien til å bli en selvstendig voksen. Slik som en av veilederne besvarte spørsmål angående viktigheten av tett individuell oppfølging:

Det er viktig at ungdommene ikke skal gjemme seg vekk. De må følges opp og da gir det jo de en

følelse av at noen bryr seg. Ikke bare det at vi maser, men at de forhåpentligvis føler at de ikke er usynlige i samfunnet. Og det kan jo igjen gi motivasjon for videre fortsettelse, og at de føler seg nyttige (Veileder 1).

Tett individuell oppfølging har i flere sammenhenger vist seg å være et godt virkemiddel i arbeidet med ungdom, også sett ut ifra mine informanter:

Det er så mange måter det er viktig på. I flere av tilfellene er det kanskje det at de ikke har foreldre som støtter dem. De har ikke andre voksne rundt seg som pusher og står på for de. Det å få en annen opplevelse av at oi, her er den en støttespiller og en som vil at jeg skal lykkes. Det tror jeg er veldig viktig for at de skal lykkes selv (Veileder 2).

Selv om oppfølging er tid- og kostnadskrevende på kort sikt, er det ofte nødvendig for å forebygge framtidige kostnader knyttet til passivitet. Sett ut ifra undersøkelsen til Langeland og Galaasen (2014) er det fortsatt mye som tyder på at NAV bør øke tidsbruken på oppfølging. De mener man må effektivisere kontorene vedrørende oppfølgingsarbeidet. Dette er også inntrykket til veilederne ved NAV-Kontoret på Agder:

Jeg er helt på linje med at jo tettere du er for de som trenger det, jo større mulighet er det for at de tingene som bør skje, skjer. Men det er ikke bare den bistanden de kan få ifra oss, men også bistanden de kunne trenge fra skole, rådgivning og fra andre. Men da er vi inne på kapasitet, og da er det jo ikke bare kapasiteten hos oss, men også andre steder. Det finnes noen klare meninger om hvilket nivå man burde legge seg på i antall brukere, men det er vanskelig å få til. Nå i dag er det langt fra optimalt hvis du spør meg (Veileder 4).

Det er tydelig at NAV-kontorene har en krevende ressursituasjon i henhold til oppfølging, på praksisplassen. Selv om de fleste kontorene har kommet seg opp på akseptabel måloppnåelse for oppfølgingsarbeidet, er det et annet spørsmål om arbeidet som gjøres er av god nok kvalitet. Likevel kan man se ut ifra St.meld. nr. 46 (2012-2013), Rambøll (2008, 2011), Kristiansen og Skårberg (2010), Frøyland (2012) og mine funn at tett individuell er viktig for å få til et godt arbeid med aktivisering av ungdom. Det er viktig at man ser og har tid til den enkelte ungdommen, og viser at man bryr seg. Slik som nevnt over: Jo tettere man er på ungdommen, desto større mulighet er det for at man når frem, og får ungdommen på rett kjøl.

Riktignok er det noen utfordringer som må bli tatt hensyn til for at dette skal fungere. Både Langeland og Galaasen (2014), Rønnebak (2012) og mine funn viser til at brukerporteføljen er

for stor, noe som tilsier at det er vanskelig å få til skreddersydd og nødvendig tett oppfølging. Myklebø (2012) viser også til at det er store utfordringer knyttet til mangel på tid til oppfølging. Dette kan blant annet føre til at arbeidssøkere som egentlig ikke trenger så mye oppfølging får situasjon forverret og blir tyngre å hjelpe. Den tette individuelle oppfølgingen må utvikles og tydeliggjøres omkring metoder for oppfølging av arbeidsplass og skole. Det er ikke bare bistand fra den enkelte veileder som må til, men også fra andre instanser rundt ungdommen. En alternativ tilnærming er at man legger til rette for nødvendig støtte og bistand på (eventuelt) praksisplassen, slik at det er lettere å komme seg ut i ordinært arbeid.

5.1.2 Hvor ofte følges ungdommen opp?

Langeland og Galaasen (2014) påpeker at kapasitetsutfordringene ved kontorene gir seg utslag i lavere hyppighet i brukeroppfølgingen og varierende kvalitet på oppfølgingsarbeidet. Dette stemmer overens med funnene til Røhnebæk (2012). Sistnevnte finner at ansatte som har ansvar for oppfølging av brukere opplever at de ikke har kapasitet til å gi alle den hjelpen de trenger, på grunn av knapphet med tid og høyt arbeidspress. Dette kan også sees ut ifra veiledernes uttalelser angående hvor ofte det følges opp:

Tror jeg er ganske flink til å holde tett oppfølging, men det varierer ut ifra ungdommenes gjøremål. Men jeg prøver å følge opp hvert fall annen hver måned (Veileder 2).

Jeg tenker jeg klarer å ha en kontakt i alle fall en gang annen hver måned. Men jeg har kanskje ikke tid nok til å prioritere. Ideelt sett bør det følges opp på arbeidsplassen, der ungdommen er sånn at man minimerer risikoen for kommunikasjonsproblemer (Veileder 4).

Sett ut ifra sitatet over synes veilederne selv at de gir en god oppfølging, selv om de ikke føler de strekker til for hver enkelt. Det er viktig at veilederne er tilgjengelige for brukerne. For å få til et godt arbeid med ungdom er det vesentlig å legge til rette for at slik oppfølging er mulig å gjennomføre i praksis. Flere av mine informanter nevner at de ofte har oppfølging over telefon og tekstmelding, ikke nødvendigvis ansikt til ansikt:

Er som oftest alltid noe som gjør at jeg snakker med dem på telefonen før vi skal møtes. Jeg er tilgjengelig på telefonen og de fleste har mobilnummeret mitt. Flere ungdommer sier også at det er strevsomt å snakke, så da sender vi meldinger. Tenker at jeg må være litt åpen og ha respekt for at ikke alle snakker i telefonen (Veileder 2).

Sett ut ifra forskning og sitater som vist over, kan man se at det er utfordringer knyttet til å kunne gi hver enkelt ungdom tett individuell oppfølging. Utsagnene over viser uansett at veilederne gir oppfølging utenom kravene og de registrerte avtalene, og strekker seg lengre for å imøtekomme behovene til den enkelte ungdom. Veilederne i NAV er bevisst utfordringene og erkjenner at de ikke har tid, men de prøver så godt de kan. Veilederne som jeg har intervjuet har ikke klart å sette av mer tid til direkte brukerkontakt, men de har brukt andre verktøy som telefonsamtaler og tekstmelding for å vise at de bryr seg. Dette kan sees i lys av Langeland og Galaasen (2014) som viser til en positiv utvikling for målet om å tilby likeverdige tjenester til brukerne, også med tanke på at tidsbruken knyttet til oppfølging har økt gradvis år for år.

5.1.3 Fornøydhetsgaranti?

Til tross for at veilederne i ungdomsteamet ved NAV-kontoret på Agder synes de er relativt flinke til å følge opp, har de også tanker om at de skulle gjort mer. Ut ifra deres utsagn er det noen ungdommer som er fornøyd med oppfølgingen, men ikke alle:

Noen er sikkert godt fornøyde, men andre er sikkert mindre fornøyde og har behov for noe annet enn det jeg kan gi de. Jeg pleier også å være ganske tydelig på forventningene man kan ha til oss når jeg treffer nye brukere. Hvis man er villig til å legge mye innsats i det å komme ut i jobb selv så tror jeg kanskje det er større sannsynlighet for at de blir mer fornøyd, enn hvis de tror vi skal gjøre det meste (Veileder 4).

Noen er fornøyde med vårt arbeid, men ikke alle. Det henger nok noe sammen med forventninger hos disse, og samtidig i hvilken grad man har klart å gjøre det man ble enige om til å begynne med. Hvis man ikke klarer å følge opp slik de vil, så sier det seg selv at de ikke er så veldig fornøyde (Veileder 4).

Det varierer veldig. På motivasjonen deres og hvor de er i livet. Det vil variere veldig. Han ene har vært veldig fornøyd hele veien egentlig fordi han har klart å sno seg unna, men nå som tingene ikke er sånn som han hadde tenkt, så er han ikke fornøyd med noen ting. Så det er veldig sånn. (Veileder 3).

Ut ifra det som blir sagt over er det ikke bare opp til veilederne, men også ungdommene selv. Veilederne stiller krav til egen medvirkning, og viser til at de må selv ta ansvar for sine valg, og hva som har blitt avtalt dem i mellom. I samsvar med Andreassen og Fossetøl (2014) er det opp til den enkelte og ikke NAV, som skal ta ansvar. Ungdommen skal bli en aktør i sitt eget liv, ikke en brikke som er styrt av omstendighetene (Fossetøl, 1999). Desto mer ungdommene

selv er motivert og desto mer innsats ungdommen yter selv, er det større sannsynlighet for at de blir fornøyde. De må være klar over hvor mye de selv må bidra, og hvor mye NAV skal og ikke skal gjøre. I dette tilfellet er det også noen veiledere som mener at det ikke er NAV sin oppgave å følge så tett på den enkelte ungdom:

Skulle sikkert ha gjort mer. Men samtidig så er det sånn det er. Og litt å fortelle til seg selv at man skal ikke vær så tett på. Det er ikke NAV sin oppgave det! For noen skulle en ønske å treffe hver uke og flere ganger i uka for å motivere og for å se hva som egentlig skjer rundt de. Men det er ikke vår jobb egentlig. Det er i hvert fall ikke lagt opp til at det skal være sånn. Men man strekker seg jo lenger til de man ser må til for å få snudd (Veileder 3).

Det er også visse krav, men jeg vet at det ikke alltid er til det beste for ungdommen å sitte hjemme og ikke gjøre noe. Dette fordi det å komme i gang, overgangen til arbeid, kan være veldig vond for dem. Og da kan man jo få veldig mye negativ tilbakemelding fra en ungdom (Veileder 1).

Disse veilederne tenker igjen på den enkelte ungdoms beste, og vil gjerne ha tid til å treffe ungdommen mer enn det de kan, men det er ikke deres jobb. Forstår vi veilederne rett er det visse krav som stilles og som de må følge, som kan føre til en uoverensstemmelse og negativitet hos den enkelte ungdom,. Ungdommene har krav på å få tett individuell oppfølging, men sett ut ifra veilederne selv, er det ikke lagt opp til det, ved at det ikke er tid. Uansett strekker de seg lenger for å få snudd ungdommens uheldige mønstre, og yter det lille ekstra for at ungdommen skal komme seg på rett vei.

Ungdommenes utsagn på oppfølgingsarbeidet til de enkelte veilederne er også ganske variert. For de fleste ungdommene har fått hjelp til å komme ut av isolasjon, fått et nettverk, fått selvtillit og utviklet egen forståelse av situasjon og samfunnet. De fleste fikk god kontakt og var fornøyde med den oppfølgingen de fikk fra veilederne fra ungdomsteamet ved NAV-kontoret i Agder. Mange av ungdommene fikk hjelp til å ordne opp i økonomien, skrive jobbsøknad, kunnskap om arbeidslivets regler, og kunnskap om seg selv. De fikk hjelp til å snu uheldige mønstre som vist under:

NAV-systemet har blitt mye bedre. De hørte på hva jeg hadde å si. Var veldig positiv og skrev ting ned. De ville hjelpe meg fram. Virka veldig grei og hørte på. Ikke bare deres regler og deres regler, fantastisk saksbehandler egentlig (Beate).

De var veldig flinke til det. Ble positivt overraska. Var min mor som har sagt at, hoff NAV, er så lei av de og sånt. Så var veldig deilig å få et annet inntrykk av de! Følte jeg fikk god oppfølging, absolutt (Eirik).

Er egentlig ganske god oppfølging. Saksbehandleren min vil at jeg skulle si mine meninger, og så ut ifra der hva jeg har lyst til. De er veldig flinke, de vil ditt beste (Daniel).

Det er fortsatt noen som ikke var fullt så fornøyde da de ikke hadde fått tilstrekkelig oppfølging:

Er ikke alltid det funker optimalt. Ikke forvent at NAV skal klare å finne noe arbeid med det første, for det merka jeg det klarer de jo ikke (Fredrik).

Jeg har ikke fått noe særlig oppfølging. Jeg hadde tre forskjellige saksbehandlere, der den ene ikke tok telefonen når jeg ringte, eller ringte meg tilbake. Hun tok heller ikke særlig hensyn til hva jeg hadde lyst til. Hun ville bare få meg ut i skole igjen. Det var ikke særlig gøy. Den andre var jeg veldig fornøyd med og synes det var synd at jeg ikke kunne få ha denne veilederen videre. Den jeg har nå har jeg ikke møtt enda, men virker hyggelig på telefonen og vi har avtalt et møte så vi får se hvordan det går (Catrine).

Min saksbehandler er jo flink til å følge opp, men de kunne jo vært litt flinkere. Kommet litt flere ganger på jobben, hvert fall to ganger i måneden. Litt regelmessig hadde egentlig vært det beste. Kan jo også bli litt flinkere på å ta en telefon eller sende en sms (Anita).

Tidligere forskning viser til at det er manglende oppfølging, men dette er ikke resultatet av mine funn. I dette tilfellet er de fleste av ungdommene ganske fornøyd med oppfølgingen de har fått. De er godt fornøyd med saksbehandleren og ble positivt overrasket over oppfølgingen og hjelpen de fikk. De syntes av NAV-systemet har blitt bedre, og at det ikke bare var deres regler som satte krav, men at de selv også kunne få medvirke i sin egen situasjon. Dette var også noe Fredrik kommenterte ved at NAV ikke klarte å finne noe arbeid i det hele tatt. Sett i sammenheng med Andreassen og Fossestøl (2014), handler det om at det er den enkelte, ikke NAV, som skal ta ansvar. Den enkelte skal ifølge Aski (2014) *medvirke i sitt eget attføringsløp på veien mot et ordinært arbeid, og ikke bli en passiv mottaker av hjelp.*

Selv om veilederne nødvendigvis ikke kom på arbeidsplassen, kunne de i hvert fall tatt en telefon for å høre hvordan det gikk, slik at ungdommene kunne fortelle om sin hverdag og hvordan de hadde det osv. Til og med sett ut ifra Catrine sin opplevelse med oppfølging og

veiledernes arbeid er hun relativt fornøyd. Hennes første veileder følte hun dessverre ikke lyttet og tok hensyn til hennes valg, likevel var hun fornøyd med begge de to andre.

Intervjuene med ungdommene og veilederne, samt tidligere forskning, tilsier at det er et forbedringspotensial i den tette individuelle oppfølgingen. I lys av Langeland og Galaasen (2014) er det et klart inntrykk at tidsbruken på arbeidsrettet oppfølging kan og bør økes. Selv om de fleste ungdommer og veiledere er fornøyd med oppfølgingen er det krevende ressursituasjoner. Utfordringen er knyttet til mangel på tilstrekkelighet og kapasitet. Dette kan vi også se igjen fra Langeland og Galaasens (2014) undersøkelser, hvor flere kontorer sliter med akkurat dette området. Til tross for utfordringene knyttet til tid og kapasitet vises det til gode kvaliteter blant veilederne og deres arbeid med å gi oppfølging. De er gode lyttere og hører på hva ungdommene vil, og stiller rimelige krav til den enkelte ungdom. Slik som nevnt ovenfor er det deres forventninger til egen situasjon og motivasjon som også spiller inn. Hva de selv må gjøre for å kunne nå sine mål, og for å komme ut i fast arbeid. Slik som Beate sa: *De vil jo hjelpe meg fram!*

For å besvare første del av forskningsspørsmål 1: *Hvilken rolle spiller den tette individuelle oppfølgingen for å få ungdom ut i arbeid?*, er svaret betydelig! Det er en utfordring, men ikke umulig, å hjelpe disse ungdommene tidlig slik at inaktivitet ikke gir langsiktige negative virkninger for den unge. I St. meld. 46 (2012-2013) står det at oppfølging er tids- og kostnadskrevende på kort sikt, men ofte nødvendig for å forebygge framtidige kostnader knyttet til passivitet. Det er ressurskrevende, men samtidig er gevinsten stor dersom man klarer å snu et uheldig forløp, både for samfunnet og for den enkelte. Ved å få ungdom i jobb vil også samfunnet spare store beløp, grunnet kostnader knyttet til deres utfordringer som rus, kriminalitet, skoletrøtthet og arbeidsløshet. For disse ungdommene gjelder det at det skjer raskt, da man ikke må undervurdere hvor demotiverende passivitet kan være for de unge.

5.1.4 Er det en digital ”tvangstrøye”, og gjør det oppfølgingsarbeidet vanskelig for NAV-ansatte?

Da jeg spurte veilederne om de hadde gjort en bedre jobb uten det digitale ”papirarbeidet”, var de fleste enige i at de hadde gjort det. Slik som den ene veilederen sa:

Jeg tror nok at mange av oss kunne ha vært mer effektive for å si det sånn. Absolutt (Veileder 2).

Datasystemene legger samtidig opp til en standardisert måte å jobbe på, som skal sikre at alle

brukere får lik behandling. Sett ut ifra utsagnene under er det en gjensidig forståelse blant veilederne at det må være sånn, for det er mye og mange å forholde seg til:

Det er litt på dataen man må gå igjennom, men ser viktigheten av det. Ser viktigheten av det vi må notere og føre inn. Men det er klart det tar tid, men alt tar jo tid! Er likevel godt å variere litt. Det er veldig godt (Veileder 3).

Det er jo en hel byråkratisk prosess. Det er jo ikke noe som jeg er veldig begeistra over, men jeg forstår at det må være sånn fordi det er mange kokker i det (Veileder 4).

Ja og nei holdt jeg på å si. For å holde tungen rett i munnen og for å ha alt som er relevant av informasjon i hodet så tenker jeg det er fornuftig at det ikke stykkes for mye opp og fordeles rundt, for da kan ting fort glippe. Men samtidig så ser jeg jo det at med den mengden og porteføljen som jeg har å følge opp så sier det seg selv at det ikke går. Hvis du går til en privat attføringsbedrift så har de langt færre brukere enn meg, de har også mye papirarbeid, men de har ikke den mengden papirarbeid som jeg har her (Veileder 4).

I lys av sitatene over viser veilederne at det er en stor byråkratisk prosess som tar tid, men de ser viktigheten av det. Man kan ikke stykke ”papirarbeidet” for mye opp da det er viktig å ha blant annet notater etter samtaler og lignende. Røhnebæk (2012) poengterer at selv om datasystemene kan være en verdifull kunnskapsstøtte, kan de fort oppfattes som en frustrerende kontrollinstans dersom de blir for absolutte. Dette kan også sees opp i mot mengden brukere per veileder. Veileder 4 sammenligner sitt arbeid med en privat attføringsbedrift i sitatene over, som har langt færre brukere og mye mindre papirarbeid. Ut ifra hans utsagn kan det virke som om dette er en bedre arbeidssituasjon, enn alternativet NAV-veilederne opplever i dag.

Langeland og Galaasen (2014) viser til at målet med standardiseringen er å sikre en mer systematisk arbeidsretting av blant annet brukeroppfølgingen, og sikre at ambisjonen om ”arbeid først” gjennomsyrrer oppfølgingsarbeidet. Når ressursituasjonen ikke er forenlig med idealet om lik behandling, fører dette til at de ansatte skaper fleksibilitet ved å omgå rutiner i systemet. Eksempel på dette kan være å endre deres egen prioriteringsliste ut ifra den de mener trenger hjelp først. En av informantene til Røhnebæk (2012) fortalte at systemet fratrar dem muligheten til å prioritere oppgaver og oppdrag selv, og en del av dem opplever at de detaljstyres i for stor grad. Dette forekommer også hos mine informanter. Blant annet vises det til:

Er jo hele tida det fokuset på ut i jobb, er jo det vi skal jobbe med. Men man må face det litt at det ikke er alle som er der enda. Og langt derifra i flere tilfeller. Det er også utfordrende for oss som jobber med spesialtilpassa fordi mange av de unge er veldig langt fra jobb, men så er det hele tida det vi skal fokusere på. For å gjøre en god jobb trenger vi frihet til å prioritere. Jeg fikk blant annet ikke lov til å reise hjem til en ungdom som jeg ikke hadde fått tak i fordi det ikke var min jobb. Noe som er veldig synd (Veileder 2).

I sammenheng med Myklebøs (2012) studie, handler vanskeligheter med prioritering av oppgaver også om måten datasystemene er bygd opp på, og kravene til dokumentasjon. Denne opplevelsen er også eksisterende blant veilederne som opplever å detaljstyres i for stor grad:

Prøver å ikke tenke ferdigsydd. Men av og til føler man at man lager et dokument, fordi man må lage et dokument (Veileder 2).

Vi er nødt til å bruke malen (Veileder 3).

Arbeidsrettet brukeroppfølging er et vanskelig og ressurskrevende arbeid som krever prioritering over tid for å lykkes. I dette tilfellet kan man se en sammenheng mellom Myklebøs (2012) og mine informanters uttalelser. Begge parter viser til at det generelt er rammebetingelsene som skaper størst utfordringer i oppfølgingsarbeidet. Spesielt er det mange av informantene som forteller at de er for få veiledere, har for mange brukere, og for liten tid til å drive tett nok oppfølging;

Flaskehalsen vår er at vi har veldig, veldig mange ting å gjøre. Veldig mange oppgaver. Så å si det fulle ansvaret for ALT, som har å gjøre med brukeren som ligger innenfor NAV sine rammer (Veileder 4).

Mange brukere per veileder skaper en mengdeproblematikk, og man bruker mye tid på å skaffe seg oversikt over brukerporteføljen. Dette stemmer overens med forskning fra Langeland og Galaasen (2014), Frøyland (2012), Myklebø (2012) og mine funn da problematikken går ut over evnen til å gjennomføre en god planlegging og prioritering av samtalene med brukerne. Porteføljen er for stor til at det ikke er mulig å få til en skreddersydd og nødvendig tett oppfølging. Det er lite tid til oppfølging fra et tidlig tidspunkt, som kan blant annet føre til at arbeidssøkere som egentlig ikke trenger så mye oppfølging får sin situasjon forverret, og blir tyngre å hjelpe. Til tross for at det er manglende tid, kapasitet og ressurser knytte til oppfølging, er det bedre resultater for spesialiserte ungdomsteam. Selv om dette ikke er tilfelle hos disse

veilederne, har ungdomsteam klart lavere arbeidsbelastning målt i antall brukere per veileder (Langeland og Galaasen, 2014). Dette samsvarer også med Furuberg og Myklebø (2013) som legger vekt på at ungdomskontaktene har færre brukere i porteføljen, enn de som jobber med voksne. Dette skal gjøre at veilederne får mer tid til hver enkelt, og kan følge opp tettere.

I lys av Willumsen (2009:29) kan presset om effektivisering og kvalitetssikring føre til forbedring av tjenester, men det kan også føre til det motsatte, at brukerne ikke får det de har krav på med hensyn til individuelt tilpassede, koordinerte og tilgjengelige tjenester med rom for medvirkning. Det ideelle, i lys av mine informanter, hadde vært om man kunne ha sluppet deler av det digitale ”papirarbeidet”, og hatt det som er konkret rettet mot brukerne. Veileder 4 er en av dem som har en formening om dette:

Hvis jeg bare kunne ha sluppet deler av det, men gjerne beholdt det jeg tenker er viktig. Som selvfølgelig er notater etter samtaler og dokumenter som hører til planarbeidet, avtalen mellom oss og brukeren. Men kanskje kunne sluppet litt registreringer og sånne ting. Ha papirarbeid konkret mot brukerne, og alt annet som ikke har med brukeren og gjøre kan bli gjort av andre. I en ideell verden kunne det blitt gjort slik ja (Veileder 4).

Også er det en del som skyldes utdaterte datasystemer, at man må journalføre innkallinger som fører til mye dobbeltarbeid. Så det er mange ting som spiser opp tiden som jeg mener hadde vært greit å slippe da (Veileder 4).

Røhnebæks (2012) forskning kaster lys over at datasystemene er arbeidsverktøyet til de ansatte, og en obligatorisk inngang for å kunne hjelpe brukeren. Hvis de ansatte ikke føler seg trygge på teknologien, kan den ta veldig mye plass i arbeidet. Man risikerer at de ansatte bruker mye tid og krefter på å forstå datasystemene, og at de dermed mister brukeren ute av syne. Derfor mener Røhnebæk at det er svært viktig med god kursing og opplæring i datasystemer, da håndteringen av teknologi ikke kommer av seg selv.

I lys av diskusjonen over vil jeg besvare andre del av forskningsspørsmål 1: *Hvilke utfordringer knyttet til oppfølging, gir rammevilkårene og digitaliseringen i NAV?* Det finnes både positive og negative sider ved rammebetingelsene veilederne må forholde seg til, sett ut ifra både tidligere forskning og veiledernes egne uttalelser. Teknologien kan være hjelpelige i deres arbeid, men også en byrde og nærmest et problem som forhindrer dem i å arbeide slik de selv vil. Slik Røhnebæk (2012) ser det, er datasystemene en obligatorisk inngang for å kunne hjelpe

brukeren. Vedrørende tidsperspektivet er det tydelig at veilederne mener de har for liten tid til å følge den unge tett som følge av vanskelige datasystemer, og for mye ”papirarbeid” når det må lages et dokument for det meste som angår den enkelte brukeren. Dette er da en sikkerhet for den enkelte brukeren, men samtidig viser data at det er for mange brukere per veileder. De har det fulle ansvaret for alt som har med brukeren å gjøre, og en stor bunke med papirer som må nøye bli gått igjennom. Slik informantene selv ser det: Det tar tid!

NAV må ha regler for å opprettholde en struktur og system, men burde det ikke også være litt situasjonsavhengig? For å trekke fram eksempelet knyttet til veilederen som ikke kunne besøke, eller følge opp den ene brukeren sin da hun var bekymret. Dette er et problem som kan oppstå med tanke på hvor ansvaret for oppfølgingen ligger. Når er det NAVs ansvar, og når er det andre instanser som skal ta over. I dette tilfellet kunne veilederen eventuelt fått tilbudet om å videreføre denne bekymringen til en annen instans. Dette er også noe man kan se ut ifra mine funn da veilederne føler at mye som angår brukerne blir lagt over på NAV, selv om det ikke er deres ansvar. Slik som nevnt over fra tidligere forskning og mine funn går problematikken ut over evnen til å gjennomføre en god planlegging og prioritering av samtalene, og det ikke er mulig å få til en skreddersydd og nødvendig tett oppfølging.

En mulighet for å effektivisere oppfølgingen i NAV kan være å legge til rette for at veilederne i NAV, kan benytte seg av flere tjenester knyttet til oppfølging av ungdom. Selv om det er NAV som sender ungdommen ut i praksis, kan noen på arbeidsplassen ha ansvaret for å følge dem opp. Slik som veileder 4 fortalte ligger ikke ansvaret kun hos dem i NAV, men også hos de andre instansene rundt den unge. Eksempelvis for ungdom som har en fortid fra rusmiljøet kan man knytte inn instanser som har kunnskap om dette, og som kan ta ansvaret utenfor NAVs vegger. Man må ta i bruk ressursene som finnes for å legge til rette for den enkelte ungdom slik at de lettere kan komme seg i aktivitet igjen. For ungdommer som sliter er det viktig å tenke helhetlig, og ha et godt internt samarbeid (Myklebø, 2012). I et spesialisert ungdomsteam skal det bli lettere for ungdom å ta kontakt, og lettere for de enkelte veilederne å holde kontakt med dem ved eventuelt fravær (op.cit.).

Alt tatt i betraktning har digitaliseringen stor betydning for hvordan veilederne kan arbeide. Veilederne har maler som de følger og skjemaer som må fylles ut. Rammene er der for å styre veilederne i riktig retning, og for at veilederen skal klare å holde fokus når man har ansvar for å bedre en annen persons livssituasjon. Ulike data tyder imidlertid på at selv med disse rammene,

utøver veilederne en viss skjønn ut fra hva de mener er best for ungdommen.

5.2 Forskningsspørsmål 2: Hvilken rolle spiller relasjon- mestrings- og motivasjonsarbeid for å få ungdom ut i arbeid?

For å besvare dette spørsmålet skal jeg se på ulike sider ved hva som fremmer og hemmer motivasjon og mestring i forbindelse med å aktivisere ungdom ut i arbeidslivet. Det første som blir drøftet er relevansen av å ha en relasjon med brukeren for å skape tillit og motivasjon. Videre vil jeg se på spørsmålet om hvordan man kan motivere ungdom for arbeid, sett fra både veilederne og brukerne.

5.2.1 Relasjon som grunnlag for motivasjonsarbeid

Det er viktig å etablere en relasjon, ha gjensidig tillit, øke motivasjonen og mestringen. I lys av Frøylands (2012) evaluering må man ha generell empati og et fokus på å gi brukeren styringsmuligheter. Dette er også viktige kriterier sett ut i fra aktørmodellen som brukes i Aetat, men også fra Banduras mestringsteori. Man må bygge opp selvfølelsen på veien mot endring, for til slutt hjelpe personen med å danne egne tanker og ønsker om endring. Sett ut ifra tidligere forskning og mine funn er det også viktig å være dedikert, og like å jobbe med ungdom. Det er viktig at man kan klare å se verden gjennom ungdommens øyne, ha gjensidig respekt og gi brukeren opplevelse av selv å styre prosessen. Man må klare å hjelpe ungdommen på både godt og vondt. Man må etablere en relasjon til den enkelte på tross av utfordringene som kan oppstå. Sett fra veilederne fortellinger er det noen utfordringene som kan hindre dette relasjonsarbeidet:

Det som er utfordrende er jo de som bare sier ja og nei, du strever så med å få en relasjon, det er veldig vanskelig (Veileder 2).

Det er begrensa på hvor tett en blir når du sitter på et kontor. Jeg på denne siden av pulten, brukeren på den andre siden i kun en time, og så går det tre uker til neste gang. Så det har jo alt med kjemi og hvilken person det er (Veileder 2).

Når du har en mor som kjefter på deg så mister du litt mot etter hvert (Veileder 1).

Det er veldig vanskelig å få noen i gang med noe. Men samtidig er vi av og til nødt til å sette noen grenser. Han skal være registrert og gjøre ting for å få penger fra oss for eksempel. Han skal ikke sitte hjemme og få penger (Veileder 1).

Selv om de fleste veilederne er enige at det er mye lettere og arbeide med viljesterk og motivert ungdom, er de fortsatt villige til å stå i en vanskelig relasjon og opparbeidet seg tillit for å hjelpe:

Prøve å motivere så langt en kan da. Å stå i vanskelige relasjoner det lærer begge mye av tenker jeg. Mange av de ungdommene som en kommer i klinsj med har jo nettopp slitt med denne relasjonen tidligere, og folk har gitt opp. Det de egentlig strever med er å se om ” du er der for meg uansett”. Og det å stå i den vanskelige relasjonen lenge, det vinner man jo på til slutt. Er glad i ettertid for at vi ikke byttet bruker mellom oss, for det var egentlig bare positivt å stå i det, selv om det er fryktelig vanskelig å stå i det. For man vil jo bare at alle skal være fornøyd (Veileder 2).

Men jeg tenker litt at det er viktig å få en relasjon til ungdommen, og det er viktig at han vet at vi bryr oss om han. At vi vil hans beste (Veileder 1).

Noen bruker mye tid, bare fordi en må ha en relasjon. Det kan ta flere måneder og du bruker ganske mye tid hver måned uten at du egentlig har kommet noen vei. Samtidig har du kommet langt på vei! (Veileder 3).

Slik veilederne over viser til må man ha tid, og prøve å motivere ungdommen så langt en kan. Man må gi litt av seg selv, og hjelpe ungdommen med å forstå hva som er bakgrunnen til at de her, og hvor vil de videre. Det er en gjensidig påvirkning mellom ungdommen og veilederne som kan føre til endring og bli styrket av hverandre. En hjelp til selvhjelp, ved å medvirke i sitt eget atferingsløp mot et ordinært arbeidsliv (Aski, 2014). Man må jobbe ut ifra eget initiativ og ha fokus på relasjonsbygging og tilgjengelighet slik som veilederne under beskriver:

Hun jeg merker er litt demotivert, hun har jeg mye på telefonen. Blant annet skal jeg på et møte for å prøve å endre arbeidstidene hennes litt fordi hun må reise så langt. Fordi hun blir litt demotivert av det, må jeg tilrettelegge for at hun skal synes det er veldig greit, i stedet for at hun skal dette helt ut av det (Veileder 2).

Jeg føler det er viktig i relasjonsbyggingen at man lytter aktivt, at man er nysgjerrig på det de svarer og ikke bare noterer det de sier og, men speiler det de kommer med for å bli kjent (Veileder 2).

Er ikke flink til å følge teori jeg, men bare det å bygge relasjon på et vis. Det at de føler at de har tillit på et vis. Og det at de kan fortjene noe selv om det har gått galt (Veileder 3).

Her kommer informantene inn på viktigheten ved de relasjonelle sidene av motivasjonsarbeidet. Veilederne ser viktigheten med å bevisstgjøre seg, og hjelpe den enkelte med å finne og opprettholde sin motivasjon. De er bevisst påvirkningen som de får til ved å stabilisere et godt forhold, og være der for den enkelte ungdommen. Brage m.fl. (2013) og Myklebø (2012) kaster lys over at det er viktig å få spesialisert seg på denne gruppa, fordi ungdom har andre behov enn voksne og må møtes på en annen måte. De unge må føle at de har en tillit til veilederen og en tro på egen kapasitet til å gjennomføre noe. For å få til dette mener Brage m.fl. (2013) og Frøyland (2012) at det er avgjørende å ha erfaring fra å jobbe med ungdom. Der personlig egnethet er det viktigste når man skal jobbe med oppfølging av unge.

I et spesialisert ungdomsteam er fordelene at man får samlet kompetansen og spesialisert seg på ungdomsgruppen (Frøyland, 2012). Det kreves ifølge Tilson og Simonsen (2013) en unik kombinasjon av ferdigheter, kompetanse og personlige egenskaper av veilederne som skal hjelpe unge med bistandsbehov, i overgangen mellom skole og arbeidsliv. De personlige egenskapene er viktige og veilederen må trives med og blant ungdom. Blant annet kaster Bragdø og Spjelkavik (2013) lys over at veilederne som skal jobbe etter en individuell oppfølgingsmodell i tilknytning til ungdomsproblematikken bør ha kompetanse innen individuell oppfølging (samtalemetodikk og interessekartlegging), relasjonskompetanse for tverrfaglig samarbeid og kompetanse om det ordinære arbeidslivet. Utfordringene med dette er ifølge Langeland og Galaasen (2014) at flere NAV-kontor sliter med det arbeidsrettede oppfølgingsarbeidet.

5.2.2 Veiledernes arbeid med å motivere de unge.

Det sies at opplevelsen av mestring er sentralt for selvfølelsen, og det er viktig å ha en relasjon til andre. Mye av motivasjonsarbeidet for å skaffe seg, eller ha en jobb kommer innenfra. Ifølge informantene er det også noen drivkrefter som kommer utenfra:

Man kan jo motivere de med "bare gjør det, hva har du å tape da?". Sier de nei så, nei vel da er du bare akkurat der du har vært (Veileder 2).

Vi får brukeren selv til å se hva som egentlig er bakgrunnen til, og hva er det egentlig du vil? I stedet for hva jeg synes vi skal. Men jeg er opptatt av at de skal tenke selv at "om du har falt ut er det ikke alltid din feil". Mange er uforskyldt i situasjonen. Det å ikke dømme de på et vis, "ta deg sammen nå gjør vi noe nytt" (Veileder 3).

I lys av sitatene over kan man se at motivasjonsarbeid ofte er å få ungdommen selv til å tenke over og handle i sitt eget liv. Den enkelte er ikke en brikke styrt av omstendighetene, men ansvarliggjøres for egen situasjon (Andreassen og Fossestøl, 2014; Fossestøl, 1999; Olsen m.fl., 2003). Samtidig kan vi se at veilederne har en åpenhet og forståelse for den enkelte ungdommens situasjon.

Motivasjonen kan også komme fra ungdommene selv. Alle veileder-informantene var enige om at det er mye lettere å motivere og jobbe med ungdom hvis ungdommen er engasjert og motivert for arbeid selv. Dette kan vi se tydelig ut ifra veiledernes egne uttalelser:

Merker stor forskjell. På de som er interesserte selv, de har laget en plan på hva de trenger fra oss, de er jo gjerne mye mer flittige i forhold til å gjøre ting på egen hånd. Kjappe med å ta kontakt med arbeidsgiver, og komme i gang. De henger over oss på en annen måte. De skyver oss frem. Hvis du ikke legger noen ting i det selv så, er det veldig begrensa på hvor mye jeg klarer å utrette for de da. (Veileder 4).

Det finnes også grenser for hva vi kan bruke tiden vår på. De er nok mer eller mindre prisgitt hvilken innsats de legger i det selv. Men vi har jo noen metoder for å hjelpe folk litt i gang (Veileder 4).

De gjør ikke det som står uten unntak, det står på hvor villige der er selv. (Veileder 2).

Dette stemmer godt overens med tidligere forskning som viser at dersom den enkelte ikke har denne innstillingen eller holdningen, vil det være en utfordring med å komme ut i arbeid og bli inkludert. Det er en utfordring med brukere som ikke har vilje og motivasjon til å møte opp og være i arbeid. Det er ut ifra både forskning og fra mine informanters side mye lettere og arbeide med ungdom og få de ut i aktivitet igjen, hvis de er villige selv. De som har en opplevelse av og en tro på at han eller hun vil kunne mestre arbeidet, vil gjøre det bedre enn en person som ikke har mestringsfølelsen (Bandura, 1997). Man bør unngå problemfokusering og heller se på hva den unge har lyktes med, hvis ikke er det vanskelig å få frem motivasjon.

Det finnes ulike tilnærminger og metoder for å motivere ungdom til arbeid. Noen veiledere bruker metoder som vektlegger deltakelse for at brukeren skal bli klar over sine egne ressurser, og ved hjelp av veiledning, se løsninger. Mine data viser til at veilederne bruker dette blant annet for å få den enkelte til selv fortelle og komme på sporet av egen motivasjon:

Ja når det gjelder samtale er jeg ganske stor tilhenger av MI, motiverende samtale. Det hadde vi jo undervisning om både på studie, og i etterkant også vært på type MI-kurs som jeg meldte meg på gjennom jobben her. Tanken er jo at man får det klart og tydelig ned på papiret hva brukeren ønsker å oppnå i livet. Når det gjelder arbeid da, hva er yrkesmålet, hva må brukeren gjøre på vei mot det. Og litt om hva som er historikken (Veileder 4).

Det finnes mange metoder og tilnærminger for å bedre mestringsfølelsen og motivasjonen til den unge. MI er en metode som blir brukt av flere hjelpeinstanser. Det er en veiledende mal for hvordan man kan få frem ressursene og komme på sporet av motivasjonen til den unge. Det er en veldig god metode ifølge Myklebø (2012), og man må se viktigheten ved å besitte kompetanse fra slike samtale- og veiledningsteknikker. Man må få ungdommen selv til å tenke over situasjonen han eller hun er i, og hjelpe dem med å finne inngangen til en god framtid. En løsning kan være å få i gang avgrensede forløp med lettoppnåelige mål basert på ungdommens egne ønsker og drømmer. Gi de en meningsfull hverdag fylt med aktiviteter eller arbeid, med fokus på egen mestring og fremtid. Vis ungdommen at det også er viktig å ha et sosialt liv og en relasjon til andre, noe de kan tilegne seg ved å bli reaktivisert i skolen eller arbeidslivet (St. meld. 46, 2012-2013).

5.2.3 Ungdommens egen motivasjon for å komme ut i arbeid.

Ungdommen selv har også sterke meninger om hva som motiverer dem for å komme ut i aktivitet eller arbeid. Ungdommens motivasjon for arbeid kan være alt ifra å ha en hverdag fylt med rutiner, til en fast jobb, men det kan også være ulike hendelser som har skjedd i livet. Spesielt vil jeg trekke fram Anita som hadde veldig flotte og reflekterte utsagn om å lære av sine feil:

For de som skal inn i praksis eller for de som trenger motivasjon fra andre bør jo bare gå for det. De må ikke være redd for å tenke at de tankene de har er dumme. For er det noe du vil så gjør det. Det har jeg gjort. Sånn som, alle gjør feil, men du kan komme deg ut av det. Du kan lære av feilene dine og du kan nå veldig langt egentlig på dine feil. Det er det jeg har gjort med mine feil, jeg har nådd veldig langt, og det kan alle (Anita).

Uansett hvilken situasjon man har vært i. Om man har vært i rus eller i fengsel eller om man har vært en datanerd eller uansett hva det har vært, så kan man ta tak i det å komme seg videre. For det er alltid noen som vil hjelpe deg uansett! En kan føle seg alene, men man er aldri alene. Det er min motivasjon til andre. Selv om skolen ikke er din vei, så gå. Det er eventuelt NAV eller

utdanning eller ett eller ana det er alltid noen kan hjelpe deg med å komme i gang med det du vil (Anita).

Flere av ungdommene hadde fast jobb som motivasjon:

Motivasjonen min var vel det at jeg egentlig var sikra jobb der da. Sjefen min er hyggelig kar, og vil ikke ta inn noen uten å være sikker på ansettelse. Er betryggende å vite at her er sjansen faktisk stor for å få en fast jobb (Fredrik).

Jeg jobber mye for bare 8000kr i måneden, jeg gjør det. Men så tenker jeg referanse. Jeg tenker hva jobben vil si om meg. Jeg tenker om hva jeg selv, og jeg vil jobbe. Jeg vil vise at jeg kan. For alt er jo ikke penger (Anita).

Syns det er digg å komme på jobb, og endelig få ordentlig lønn for det også. Og det er kanskje også et kultursjokk og endelig ha råd, faktisk ha penger! (Fredrik)

For andre var det ulike hendelser i deres eget liv som spilte inn:

Jeg gikk jo bare på enkle sosialstønader før, men så ville jeg jo jobbe og NAV så det også. Så da tok de dette tiltaket til meg. Jeg sa jeg har lyst til å jobbe og finne noe sjøl, dere må hjelpe meg med å finne noe (Catrine).

Min samboer er en helt til å jobbe mye, så han har lært meg mye. Jeg ser det bedre nå enn for to år siden. Det var ungene mine som var motivasjonen, og at jeg ville noe i dette livet. Jeg kan, jeg vet at jeg kan noe i dette livet og det er dumt av meg å skulle sløse det på rus. Og det er ikke det jeg vil. Jeg vil framover (Anita).

Ungdommene selv er ganske klare på at de er indre motivert, men at de også lar seg motivere av eksterne forhold. Mine tyder på at ungdommene blir motivert av å ha fast arbeid, men demotivert av forholdene rundt arbeidet. Det er en indre motivasjon som er knyttet til arbeidet i seg selv, hvor den enkelte ungdom trives med å ha et arbeid. De liker å ha rutiner og føle seg nyttig i et sosialt fellesskap med andre. Det nevnes også at motivasjonen blir vedlikeholdt ved at det er et godt sosialt forhold, som får de til å bli på arbeidsplassen. Det som tydelig demotiverer de fleste ungdommene er den økonomiske situasjonen. Til tross for denne negative effekten, kan man se at den positive effekten ved å ha et arbeid er sterkere.

5.2.4 Hva hemmer motivasjonen til de unge?

Veilederne har en del utfordringer for å motivere ungdommen mot en ny og bedre hverdag. De prøver, men det finnes en del begrensninger og hemninger. Dette er knyttet til årsaker som praksisplass og rusmidler, men også ungdommen og deres egen motivasjon. Noen veiledere synes det er vanskelig å få ungdom ut av (kommunen) for å jobbe:

Hvorfor skulle han på kurs i Kristiansand? Prøver å snu denne trenden, men det jeg risikerer er at de ikke gidder. En ungdom gikk på kurs, var der to ganger, men gadd ikke for han syntes det var tungvint. Og i sånne tilfelle hadde det sikkert vært lett å ha det her, men man må pushe de litt og da (Veileder 2).

Det kan også være barrierer sett ut ifra ungdommens egen fortvilelse knyttet til manglende arbeidserfaring og ingen fast jobb:

I veldig mange tilfeller er mangelen på arbeidserfaring grunnen til hvorfor de ikke kommer i jobb (Veileder 3).

Jeg har sett flere som blir litt fortvila fordi det ikke blir en ordinær jobb, og det skjønner jeg jo veldig godt. For de jobber jo egentlig som alle andre, bare med mye mindre i lønn og gir alt, men så blir det aldri noen ordinær jobb. Har ei som er frustrert nå for hun bruker veldig mye tid på å komme seg til og fra, er punktlig hver dag, og gjør akkurat det andre gjør. I tillegg er hun under 19 år så hun har redusert stønad på grunn av det. Så hun har ganske lite inntekt å klare seg på i uka. Og da skjønner jeg at det er demotiverende. Men det er noe med det å klare å holde i det, for den referansen kan føre til en sommerjobb (Veileder 2).

En veileder nevner også utfordringer relatert til rus:

Prøver jo, men det er kanskje litt begrenset, litt vanskelig av og til. De begynte jo med rus når de var 12-13 år, så hvor skal du begynne? De har jo hatt så mange opplevelser i barndommen, så det er det og. 18-25 år er rus helt greit og kult, også blir det kanskje skikkelig ille så tenker de at "oi nå må jeg gjøre noe", man da er de jo eldre enn 25 (Veileder 1).

Barrierer knyttet til motivasjonen med å få ungdom ut i arbeid ligger både hos veilederen og den enkelte. Det kan være vanskeligheter i en samtalesituasjon, eller årsaker utenfor som på arbeidsplassen. Det kan også være ungdommens egne følelser på å ikke strekke til, men også ikke få den "belønningen" de selv synes de fortjener på grunn av arbeidet de gjør. Det er en

demotiverende situasjon hvor den enkelte har manglende tilfredshet i jobben på grunn av arbeidsforholdene rundt (Herzberg m.fl., 1999).

Sett ut ifra ungdommene selv er det blant annet barrierer knyttet til den økonomiske situasjonen og opplevelsen av å bli utnyttet:

Jobber jo med det samme som de ansatte, men jeg får mindre "lønn" enn det de andre får, på tross av at jeg gjør det samme. Er ikke akkurat motivasjon for å arbeide når man allerede i praksis blir behandlet ulikt og ikke har det samme tilbudet som de som er fast ansatt (Beate).

Pengene har vært akkurat på grensa, så det endte jo at jeg måtte låne litt av min søster, mor og min far. Det er ikke gøy. Så derfor synes jeg man kunne fått noe mer penger når man faktisk jobbet i praksis. Det ikke er noen spesiell motivasjon for, ok hvorfor delta på kurs når jeg får det samme bare for å sitte hjemme (Fredrik).

Andre hadde vanskeligheter ved at de ikke oppnådde målet sitt om fast jobb i ordinært arbeidsliv:

Hadde fått større motivasjon hvis det hadde vært fast arbeid jeg hadde fått og ikke bare midlertidig (Catrine).

Hovedsakelig er de fleste hemningene knyttet opp i mot det å faktisk være i et ordinært arbeidsliv og forholdene rundt. Norske attføringstiltak kan skape barrierer og frustrasjon i seg selv for de unge ved at de ofte møter systemet med et ønske og en forventning om å kunne bruke sin kompetanse, men blir fortvilet når de får et tilbud de oppfatter som lite målrettet (Hammer og Hyggen, 2013). Eksempelvis bli presset mot en skolegang de ikke vil tilbake til, eller arbeide med noe de ikke vil. Likevel er det også en motivasjon i seg selv for ungdommene å kunne dra på arbeid hver dag og ha faste rutiner, som blir tydeliggjort nærmere i punkt 5.3.1.

Uttalelsene ovenfor viser til at metodene og tilnærmingene som blir brukt blant veilederne spiller inn. De er der for å bistå, og har gitt disse ungdommene en tro på at det alltid er noen som vil hjelpe til uansett. Ungdommen er i større grad en drivkraft i den videre prosessen selv, men får bistand etter behov. De har fått hjelp med å komme ut av isolasjon, fått et nettverk, selvtillit og utviklet egen forståelse av situasjon og arbeidslivet. Veilederne har tatt seg tid og fulgt opp de enkelte ungdommene på veien mot å bli en selvstendig voksen.

Sett i lys av forskningsspørsmålet 3: *Hvilken rolle spiller relasjons-, mestrings- og motivasjonsarbeid for å få ungdom ut i arbeid?*, er svaret enkelt. Det er definitivt en sterk betydning ved å ta i bruk relasjon-, mestring- og motivasjonsarbeid for å få ungdom ut i arbeid. Det handler om å sette den enkelte ungdom på spissen og spørre ”hva har du å tape da?”. Man må vise ungdommen at de først må ha en indre drivkraft og mål, som kan styre dem mot en bedre hverdag for å komme seg ut i arbeid. Det handler om å være motivert selv, samtidig som noen eller noe kan dra deg de ekstra skrittene framover. Man må se foran seg og strekke seg så langt man kan for å nå målet om fast arbeid. Det å kunne stole på seg selv, og sine egne evner er viktig. Ha en mestringsstro på egen kapasitet knyttet til at dette kommer jeg til å klare, kombinert med en positiv innflytelse fra andre, eller noe.

Viktigheten av relasjons, mestrings, og motivasjonsarbeid innebærer også evnen man har som en hjelper til selvhjelp. Det er, som nevnt over, viktig i et arbeid med ungdom utenfor å gi av seg selv for å styrke andre. Man må skape en relasjon og gjensidig tillit, for å få den unge fram mot en verdifull identitetsutvikling. Som en hjelper må man også være dedikert, ha generell empati, unngå problemfokusering, og gi ungdommene en følelse av at de fortjener noe selv om det har gått galt. Ifølge Anita må man lære av sine feil for da kan man nå veldig langt. Uansett hvem man har vært, eller hva man har gjort, kan man alltid komme seg videre. For å få til dette må hjelpeinstansene yte det lille ekstra, legge til rette for å bedre ungdommens livssituasjon og være tilgjengelig for dem, også utenfor de avtalte møtetidene. Dette er noe veilederne fra NAV-kontorer på Agder er relativt gode på, ved at de ringer til ungdommen og arrangerer ekstra møter for å gjøre deres situasjon bedre.

5.3 Forskningsspørsmål 3: Hvilken rolle spiller arbeidspraksis i ordinær virksomhet for å få unge ut i arbeid?

For å besvare dette forskningsspørsmålet er det først av betydning å se på ungdommens egne opplevelser med å ha arbeid. Deretter kan man se om det faktisk har skjedd noen endringer og progresjon blant ungdommene som var i praksis. Det er også interessant å se hvorfor APO er det hyppigst brukte tiltaket, og om det er en inngangsport til fast arbeid. Til slutt blir ulike utfordringer ved dette tiltaket belyst

5.3.1 Ungdommenes opplevelser med det å ha arbeid

Ungdommenes egne opplevelser med det å ha arbeid er knyttet til rutiner i hverdagen og verdien av å jobbe i seg selv. Som følge av det å ha arbeid opplever ungdommene at de i større grad er aktører i sitt eget liv. De blir motiverte av å ha noe å gå til, som gir de en mestringfølelse ved at de får brukt sine evner og lærer nye ting. De sosialiserer seg med andre og har framtidsutsikter som vist til under:

Det betyr egentlig veldig mye å ha jobb, å ha noe å gå til hver dag. Ha noe å lære hver dag. Det er veldig godt (Catrine).

Hadde mye hull og tanker som ikke var klare før, men nå har jeg jobb og jeg har en fremtid og er veldig fornøyd med det. Det er der jeg vil være og jeg ser oppover og oppover fra praksis til lærling og fast jobb (Anita).

Det å ha jobb er ikke bare en økonomisk verdi, men også en psykososial verdi (Jahoda, 1982). Ifølge Jahoda savner mennesker uten en jobb, den sosiale kontakten, identiteten og statusen som ligger i det å ha ordinært arbeid. Flere av ungdommene forteller at det å ha rutiner og sosial kontakt i hverdagen er essensielt for trivsel:

Når man har jobb og rutiner, er det veldig godt (Daniel).

Har jo rutiner i hverdagen da, har noe å gjøre. Å sosialiserer seg med andre, det har jo veldig mye å si (Beate).

Det betyr veldig mye. Kunne aldri tenkt meg å bare være hjemme. Har jo vært sykemeldt et par ganger, det var jo helt forferdelig. Var ingenting å gjøre! Det var kanskje spennende og gøy de første dagene, men det ble jo kjedelig etter hvert (Eirik).

I tillegg ser ungdommene verdien av å jobbe:

Syns det er veldig deilig egentlig. For nå jobber jeg med noe som egentlig er en veldig stor interesse for meg. Da føles det ikke ut som en arbeidsdag. Jeg føler jeg sitter å gjør noe jeg liker, og lærer nye ting mens jeg holder på med det også. Så for min del er det topp! Nesten litt sånn at jeg kommer i auto-modus at man kan slappe av og jobbe automatisk. Det syns jeg er veldig behagelig, og føler ikke jeg er stressa eller utslitt etter jeg har vært på jobb (Fredrik).

Det er faktisk godt med en jobb. Det kan være slitsom, men det er jo egentlig bare sånn det er. Det betyr veldig mye. Det betyr mye med at jeg kan lære og at jeg kan gi vekk andre ting til andre. At jeg gjør noe, fyller dagene mine med både vondt ifra jobb og godt ifra jobb (Anita).

Det handler om å ha en meningsfull hverdag fylt med aktiviteter eller arbeid. De unge har en genuin oppfatning av at det er godt å ha arbeid og rutiner i hverdagen. Selv om de forteller at det kan være slitsomt til tider å være på jobb, tyder det på at det er forferdelig eller kjedelig å bare være hjemme. Disse ungdommene har lyst til å ha rutiner og forholde seg til noe i hverdagen. De vil ha fast arbeid for å kunne bli selvstendige og ta kontrollen over sitt eget liv og framtid. Det betyr veldig mye å ha jobb og ha et sosialt samvær med andre mennesker, både på godt og vondt.

5.3.2 Deltakernes progresjon i arbeidspraksis

Da veilederne ble spurt om de så noen synlige endringer ved ungdommene, etter praksis viste de fleste til at det har skjedd både synlige og positive endringer ved ungdommene:

Hadde møte med en som hadde begynt nå og han hadde vokst veldig for han hadde sosial angst. Han turte ikke snakke med folk og nå tørr han å snakke med folk på arbeidsplassen, og skal være med på aktiviteter. Med fremmede folk, så han har jo vokst veldig på det. Så tror nok det hjelper litt, hvis det er en mulighet for at; "dette kan jeg få til" (Veileder 1).

Jeg synes flere har det ja. Og da er det alfa omega at de finner et sted der de kan trives og syntes det er gøy, for hvis ikke så er det hvert fall vanskelig for de å beholde det eller ha en jobb (Veileder 2).

Nå har jeg hatt noen som har vært hjemme lenge, slitt med ting og som ikke er normalt fungerende. Mange av de som er i arbeidspraksis skal også på skole så det er også litt sosial trening for at de skal bli klar for å gå på fulltid på skole for eksempel. Det er noen som har droppa ut av skolen, så da er det ikke greit å bare gå hjemme, så da får de en avtale om praksis (Veileder 3).

En veileder mener det derimot ikke alltid er tilfellet at ungdommen selv kan se sine egne forandringer, eller få fast ansettelse ved å komme ut i arbeidspraksis i ordinær virksomhet:

Hvis de ser det. Det er ikke min erfaring at det er det som pleier å skje. At praksisen pleier å fungere godt og at arbeidsgiveren ansetter de. Det er vel heller unntaket. Det er jo ikke meningen at dette er noe som skal være varig, meningen er jo at de skal få seg jobb etter hvert. Men for all del, det er veldig gode erfaringer for mange av de å komme ut i arbeidspraksis. Ikke minst får de

erfaring som er relevant og som de kan ta med seg videre, men kanskje også en god referanse fra arbeidsgiver (Veileder 4).

Arbeidsplassen er et sted for at de unge kan utvikle sin sosiale kompetanse som er et stort krav i arbeidsmarkedet. Man danner seg en sosialkompetanse ved å være sammen med andre, utvikle sosiale ferdigheter og lærer seg normer og regler. Til tross for at de positive endringene er et sjelden syn for noen, får de unge prøvd ut sin sosiale kompetanse på praksisplassen. Ifølge St. meld. 46 (2012-2013) er det en utfordring, men ikke umulig å hjelpe disse ungdommene tidlig slik at passivitet i ung alder ikke gir langsiktige negative virkninger på yrkeskarriere og deltakelse i arbeids- og samfunnsniv. Mine data tyder på at man må legge til rette for at ungdommen har et arbeid som han eller hun kan trives i, for å øke sannsynligheten for videre ansettelse og deres fremgang. For noen av de unge vil det være en stor utfordring å samhandle nært med mange ukjente mennesker, slik som veileder 1 og 3 fortalte om. Derfor er det viktig å ha et fokus på arbeidsinkludering av de utsatte gruppene i samfunnet. Grunnen til dette kan vi se i lys av Gjertzens (2007) fagartikkel om at arbeid fører til en identitetsskapende prosess, hvor han eller hun kan skape sitt eget ideal og fremtid som selvstendig individ.

Ungdommene er samstemte når det gjelder synet på egen forandring i hverdagen, som følge av arbeidspraksis i ordinær virksomhet. Deres oppfatning stemmer overens med det de fleste veilederne har observert:

Får veldig mye ut av praksisen, og jeg trives veldig godt. Det fungerer veldig bra. For jeg kommer jo videre fra det, kan få god referanse fra jobben min som jeg kan ta videre. For de er jo veldig fornøyde med meg. I praksis er man ikke tvungen til å jobbe man kan på en måte hoppe ut og hvis man føler at man ikke passer inn eller sånne ting. Så det er veldig fint at de legger opp til det (Anita).

Er en inngang til arbeidslivet. Så det har hjulpet meg veldig. Så er glad for at det finnes praksis holdt jeg på å si. At man kan prøve seg og sånne ting (Daniel).

Absolutt, har blitt mye lykkeligere. Er fornøyd jeg (Eirik).

Trives veldig godt. Har det veldig bra nå og alt er i orden (Beate).

Er på en god plass nå. Ja føler jo at ting er mer stabilt enn før da det var usikkert på hva jeg skal gjøre og hva jeg skal foreta meg. Kan ikke holde på sånn. Er jo bedre å vite at nå har jeg

jobb, nå har jeg inntekt, og det gir meg trygge rammer også. Det er jo en ny epoke i livet (Fredrik).

Det har blitt veldig mye endra. Dagene er varierte det er ikke slik at jeg sitter hjemme og, skal jeg gjøre sånn eller sånn og søke på jobb. Nå er det lissom sånn at det er fremover. Jeg ser fremover. Har fått tilbake livsgleden (Anita).

Dette tyder på at uansett om resultatet er fast jobb eller ikke har ungdommene fått en bedre hverdag, bare ved å befinne seg på en praksisplass. Akkurat som Fredrik sa det: *Kan ikke holde på sånn. Er jo bedre å vite at nå har jeg jobb, nå har jeg inntekt, og det gir meg trygge rammer også.* Rutiner i hverdagen ser ut til å være det som er øverst på listen. Det å ha noe å se fram til, og samtidig ha framtidsutsikter. Mine informanter opplever å ha det bedre enn tidligere og er mer lykkelig ved å sosialisere seg med andre og få utvikle sin kompetanse. Sett i sammenheng med Mental Helse Ungdom (2013) kan en ordinær virksomhet som har tydelige krav og forventninger, bidra til å skape trygghet og arbeidsvilje, og redusere frykten for å mislykkes hos den enkelte. Det samme kan vi se hos Halvorsen m.fl. (2012) som mener at mye av slik ”god praksis” innsats dreier seg om å mestre hverdagen og motivere til arbeid og utdanning.

5.3.3 Hvorfor APO?

Arbeidspraksis i ordinær virksomhet er tiltaket som brukes hyppigst, og er et tilbud til unge som har vanskeligheter med å komme inn på arbeidsmarkedet. Målet er at arbeidstakeren skal få prøvd ut mulighetene sine på arbeidsmarkedet, og at tiltaket skal føre til ordinær ansettelse i virksomheten ved tiltakets slutt. Det er et sted hvor ungdommen kan få arbeidserfaring og en referanse for å få en fast jobb ifølge veilederne. Spørsmålet som ble stilt til veilederne var hvorfor de brukte dette tiltaket hyppigst:

Bruker det mest for de skal jo ut i arbeidslivet. Og i de andre tiltakene er det ikke mange muligheter for å komme ut i vanlig jobb. Det er jo det å komme ut i ordinært arbeidsliv som viser hvordan det fungerer og om de fungerer i det. Jeg pleier å si til de at det er det lange intervjuet. Der har du sjans til å se hvor flink du er, og se om de er avhengig av deg og om de har lyst til å bruke deg videre (Veileder 3).

Det er jo egentlig et tiltak som sitter ganske fritt. Det er ikke en høy terskel for å få en arbeidspraksis spesielt hvis man er ungdom uten arbeidserfaring, og har problemer med å komme seg ut i arbeidslivet. Eller hvis man er en dropout elev som har lyst til å prøve seg litt i arbeidslivet, og forhåpentligvis begynner på skolen igjen (Veileder 4).

Tenker jo på ungdommene at de som regel ikke har noen praksis i det hele tatt. Og bare det å ha prøvd en arbeidsplass, finne ut av kan jeg trives her, fungerer det å være i jobb? Bare det å få en referanse når de skal søke sommerjobb, fra et sted de har vært før. Ser jo på sesongen nå og de får jo ikke jobb for de har ingenting på CV-en fra før. Og da er det jo positivt å si at de har jobba på Nille i 4 uker, bare for å ha en referanse (Veileder 2).

Veilederne grunnlag for å bruke arbeidspraksis i ordinær virksomhet hyppigst sammenfaller med det informantene til Furuberg og Myklebøs (2012) svarer. Sistnevnte mener det gir nyttig arbeidserfaring og er lett tilgjengelig. Det er aktuelt for ungdommer som vil se om han eller hun kan mestre en bestemt type jobb eller trenger en referanse, mens han eller hun søker ordinært arbeid. Veilederne sender ungdommen ut i praksis for at de kan få erfaring, men også for å teste evnene til den enkelte. Dette kan vi også se i lys av Hardoy og Zhang (2005) som viser til at APO går ut på å se om dette arbeidet passer for den enkelte. Tiltaket skal gi deltakerne mulighet til å prøve seg ut i arbeidslivet, avklare egen arbeidsevne i reelle omgivelser og vise seg frem for arbeidsgivere.

5.3.4 Er APO inngangsporten til fast arbeid?

Til tross for at APO gir de unge gode muligheter for å prøve seg i det ordinære arbeidslivet, og finne ut av hva de kunne tenke seg å arbeide med, vil det ikke nødvendigvis føre til fast ansettelse. Tidligere studier viser at det er få positive effekter ved dette tiltaket, både alene og sammen med andre. Veilederne i NAV-kontoret ble derfor spurt om APO fører til fast ansettelse, og om hvorvidt det fungerer for å få unge i fast jobb:

Det fungerer hvis målet er at de skal få noe meningsfylt å gjøre og ha rutiner i hverdagen og få seg noe arbeidserfaring som er viktig å ha med seg videre, som er greit å ha på cv'en sin. I henhold til videre jobbsøking eller å begynne på skole igjen så hender det jo at det fungerer (Veileder 4).

Jeg prøver alltid å tenke at det ikke bare er en oppholdsplass, men en mulighet på et eller annet tidspunkt å få de ut i fast jobb. Jeg prøver så godt jeg kan å finne praksiser og er hele tiden i dialog med om det kan det bli en jobb videre. Men det er vanskelig (Veileder 2).

For de det ikke fungerer for så har de noe å gjøre om dagen. Det er jo ikke det som er målet, men da får du i hvert fall prøvd de ut og sett hvordan de fungerer og om de trenger noen tilrettelegging eller annen type arbeid. For veldig mange står uten noen ting, de har ikke fått noen jobb, og i Norge i dag så blir det veldig vanskelig (Veileder 1).

Det som også kan ha en innvirkning på om den unge får fast ansettelse på praksisplassen er, ifølge informantene, formålet:

Det kommer helt an på hva som er målet. Hvis målet er at alle som begynner i praksis et sted skal få seg jobb i den bedriften, så virker det jo ikke. Det kommer også helt an på hva arbeidsgiver sier før de begynner. Om de har planlagt å oppbemanne eller ikke (Veileder 4).

Det er jo litt hva man bruker det til. Hva som er formålet (Veileder 2).

En del har gått fra arbeidspraksis og ut i ingenting, andre har gått i arbeidspraksis og det er flere som har gått videre i lønnstilskudd og så fast jobb. Noen går i arbeidspraksis og videre i lære for eksempel. Det varierer litt. (Veileder 3).

Ser flest fordeler ved å ha et tiltak som dette her! Men samtidig så tenker jeg at for at det skal fungere optimalt og være størst sannsynlighet for at det skal bli noe mer enn bare et løp og så ferdig med deg, så er det avhengig av at man har kapasitet til å gi god oppfølging under praksisen (Veileder 4).

Noen av veilederne mener at enkelte ungdommer kommer ut i fast jobb, etter at arbeidsgiverne har sett dem i praksis. Tilsvarende mine funn, viser også Frøyland (2012) til at det er et svært godt tiltak for noen ungdommer, forutsatt at det brukes på en god måte. Det er viktig å ha et formål knyttet opp i mot den enkelte praksisplassen.

Noen av veilederne har likevel en formening om at arbeidspraksis fører til fast ansettelse:

Ja for veldig mange gjør det jo det (Veileder 1).

Det fungerer fordi det er jobb. Du skal vise at du fungerer i jobb. Og mange arbeidsgivere tørr ikke ansette når de har lite praksis og erfaring. Men når de har sett de, så får de jobb (Veileder 3).

Andre er usikre, men mener det er uansett et veldig godt tiltak for de som eventuelt ikke kommer ut i arbeid:

Litt usikker, men hvis de står uten noen ting så får de en sjanse til å vise at de kommer på tida, er punktlig og kan gjøre en jobb. De får referanse, så om det ikke akkurat leder til jobb på den praksisen så kan de bruke den til andre jobber. Så jeg tror det er veldig nyttig (Veileder 1).

Det er jo noen som ikke får jobb etter en arbeidspraksis, og det kan det være mange grunner til.

Noen tenker at arbeidspraksis er bra referanse til sommerjobb. For det er ikke mange som er klare for å gå rett ut i jobb (Veileder 3).

De får mye positivt ut av det også. De får en rutine i hverdagen, noe meningsfullt å drive på med (Veileder 4).

Det er tydelig delte meninger mellom veilederne, men det de har til felles er at alle ser flest fordeler ved dette tiltaket. Det kan være alt fra en referanse, noe meningsfylt i hverdagen eller rutiner. De unge får muligheten til å vise seg fram og prøve seg ut i det ordinære arbeidslivet, som nevnt tidligere. Likevel er formålet med dette tiltaket at det til slutt skal føre til fast ansettelse. Veileder 3 forteller i et sitat over at det er flere ungdommer som har gått fra arbeidspraksis, til lønnstilskudd og fått jobb deretter. Dette kan også utdypes av de andre veilederne:

En løsning er jo å gå fra arbeidspraksis til lønnstilskudd for da tar vi hele lønna, og at han er ansatt hos arbeidsgiver fra dagen han går på lønnstilskudd. Det er det lille ekstra som gjør at han blir ansatt ved at vi betaler arbeidsgiver i starten av ansettelsen (Veileder 3).

Sannsynligheten er stor for at han klarer å beholde det arbeidet han har kommet inn i. Denne brukeren hadde en fagutdanning og dette var delvis relevant. Der var vi jo også generøse. For der fikk han først en praksis i halvt år og så fikk arbeidsgiveren et ganske greit lønnstilskudd etterpå for å ta han inn (Veileder 4).

Noen får det jo. Jeg har to på lønnstilskudd som begynner på arbeidspraksis i noen måneder og så jobb (Veileder 2).

Frøyland (2012), Bloom (2010), Hardoy og Zhang (2005), Westlie (2008), Schafft, Skardhamar og Zhang (2010), Møller (2005) og von Simson (2012) viser alle til negative effekter av APO, både når det blir sammenlignet med andre tiltak, og alene. Hardoy (2005) og von Simson (2012) viser til at arbeidspraksis virker mot sin hensikt for ungdom under 20 år, og manglende oppfølging av deltakerne kan være en av årsakene til dette. Dette stemmer overens med det som også blir poengtert i mine funn, at man er avhengig av å ha kapasitet til å følge opp under praksisperioden. Ifølge Hardoy og Zhang (2005) kan det oppstå problemer i slike situasjoner. Blant annet viser de til at deltakere i arbeidspraksis med høyere utdanning vanligvis får noe mer oppfølging, enn deltakere med praksis innen ufaglært arbeid. Dette belyses også ut ifra mine funn da det er flere faglærte ungdommer som har gått ut i lønnstilskudd, for deretter å få fast

jobb. Årsaken til dette mener Hamre (2006) er fordi faglærte ungdommer har en større grunn til å lykkes i, og opprettholde arbeidet de får tildelt. Som vist i både mine funn og Hamres (2006) forskning og Gudbjørgsruds (2014) uttalelse, er det uansett positive effekter når man kombinerer arbeidspraksis med lønnstilskudd.

På tross av at det er blandede effekter av hvorvidt tiltaket fungerer i praksis eller ikke, er det lite som tilsier at tiltaket alene gir fast jobb etter endt praksis. Dette er vanskelig å belyse ut ifra mitt datamaterialet da jeg har ingen resultater eller ytringer som viser til hvorvidt det gir fast jobb etter endt praksis alene. Når det er sagt, kan man se fra uttalelsene over at ungdommen får en større sjanse til å få fast arbeid, på en eller annen arbeidsplass ved at de får erfaring og referanse. Hvis den ikke fører til fast jobb på akkurat den ene praksisplassen, så kan de få bruk for det på andre jobber. Dog viser von Simson (2012) og Schafft, Skardhamar og Zhang (2010) til at det er ingen signifikante effekter for fast ansettelse etter at tiltaket er over, da tett oppfølgingsarbeid i NAV har en liten effekt siden et fåtall var i arbeid etter to år.

5.3.5 utfordringer i APO

Til tross for at det tidligere har blitt vist til at arbeidspraksis er et relativt bra tiltak med tanke på å få arbeidserfaring, referanse, selvinnsikt, mestringsfølelse og en rutine i hverdagen, er det også utfordringer ved dette tiltaket. Spørsmålet angående hvilke utfordringer veilederne støter på i henhold til APO var knyttet til bekymringer om gratis arbeidskraft:

Ofte kan jeg føle at det er gratis arbeidskraft. Og hvis de da har flere i praksis så kan man ikke forvente at de skal ansette alle. Til noen bedrifter sier vi også at denne personen bare skal bli testet i arbeidslivet (Veileder 2).

Ja, men jeg føler ikke det er et stort problem. Man vet jo at det er en del jobb med å lære de opp også. For de fleste kan jo ikke bare gå rett inn og fungere optimalt. Men samtidig er det alltid noe man har i bakhodet ikke sant, at det skal ikke være sånn. Man må prøve å si til arbeidsgiver også at hvis du trenger folk kan du bruke de, men da må du betale de (Veileder 3).

Vi er jo veldig glad for at vi har mange arbeidsgivere som er glad for å gi de den sjansen. Samtidig så kan det nok være litt sånn at noen arbeidsgivere er godt vant da, med gratis arbeidskraft. I dårlige tider eller nedgangstider er det mer utbredt enn i gode tider, da er arbeidsgiver gjerne mer villig til å ansette folk litt kjappere enn de ganske ville vært. Som det har vært nå de siste årene (Veileder 4).

Noen føler ofte at det kan være gratis arbeidskraft, andre føler ikke det er et stort problem. Dette er likevel en delt bekymring som veilederne har i bakhodet og er på vakt for når de sender ungdom ut i tiltaket og bedriften. De mener at man må være tydelige med arbeidsgiveren i henhold til hvilket opplegg som blir lagt opp for den enkelte. Ungdommene vet selv om utfordringen med gratis arbeidskraft. Uansett klarer de å se forbi dette, og se den andre siden ved det:

Mange ganger kan det føles som om noen utnytter deg, men i bunn og grunn så gjør de ikke det for du må jo begynne en plass for å jobbe deg oppover. For å nå dine mål. Og da må en stå der og, akkurat som et stigespill, du går en vei og så kan du falle ned, men du må reise deg opp igjen for å komme til det målet (Anita).

Det er det jo, men de flest bedrifter vil jo ha praksis, for da blir det jo gratis arbeidskraft for dem. Tenker også at man ser litt ut ifra hvilken bedrift det er da. De vil neppe ha på seg det at de utnytter arbeidskraft. Så sann sett tror jeg ikke det er store sjanser for at det skjer, med det første. De vil jo ikke ha på seg at de kaster ut folk og utnytter systemet (Fredrik).

Denne utfordringen kan også sees i sammenheng med Biniam (2011) og Djuve (2007) som finner tegn på at ungdom som deltar på arbeidspraksistiltak, ofte føler seg utnyttet og blir brukt som ”gratis” arbeidskraft. Ungdommene som jeg har intervjuet følte seg ikke utnyttet, men var klar over at det er en mulighet for at det kan skje. I lys av Fredriks utsagn vil ikke bedriftene ha på seg ryktet om utnyttelse, men de vil ha personer i praksis for å gi de en sjanse til å prøve seg ut. Dette får også bedriftene beskjed om av veilederne i NAV før ungdommen begynner.

Bedriftene i denne Agder kommunen kan være godt vant til å ha ungdommer i praksis, og for de som har mange kan det ikke forventes at de skal ansette alle. Men sett ut ifra Anita må man begynne et sted for å jobbe seg oppover og nå sine mål. Derfor består oppgavene ifølge St. meld. 46 (2012-2013) først i å skape motivasjon og mestring slik at ungdommen ser seg selv som arbeidssøker, med mål om å komme over i ordinært arbeidsliv så fort som mulig. Sett ut ifra veilederne må ungdommen få prøvd seg ut i en bedrift, da flere ikke bare kan gå rett inn i det ordinære arbeidslivet. For mange av dem handler det ikke om å føres tilbake til arbeid, men om å føres inn i et arbeidsliv de enda ikke har funnet seg til rette i.

Slik det står i St. meld. 46 (2012-2013) er regjeringens mål med de offentlige stønad- og trygdeordningene å gi økonomisk trygghet og bidra til selvhjelp. Dette tilsier at samfunnet skal

beskytte de utsatte gruppene, og ser man dette i sammenheng med mine funn fra forskningsspørsmål 3: *Hvilken rolle spiller arbeidspraksis i ordinær virksomhet for å få unge ut i arbeid?*, vil jeg si at ungdommen blir tatt vare på. De unge informantene har sett verdien av å ha et arbeid, og hva som må til for å få et meningsfullt liv. De når sine mål og får en stabil hverdag med viktige gjøremål. De har blitt selvstendige på veien mot arbeidslivet ved hjelp av veilederne i NAV, og gjennom tiltaket APO. Tiltaket gir de store muligheter til å prøve seg i en ordinær bedrift og lære mer om seg selv. De får prøvd ut sine evner, og erkjent både de sterke og svake sidene ved seg selv. I tillegg til at de får realisert og utviklet sin identitet og egenart.

Angående den delen av tiltaket som skal få personer ut i fast arbeid, er det delte meninger om hvorvidt tiltaket er godt nok. Slik både forskning og mine funn legger frem kommer det helt an på formålet med praksisen. Hvis det er lagt opp til at den unge skal få fast arbeid etter endt praksis er det større sannsynlighet for at dette hender, enn hvis dette ikke er formålet. For å sikre den enkelte fast arbeid etter endt praksistid er kombinasjonen arbeidspraksis i ordinær virksomhet og lønnstilskudd en velfungerende løsning. Dette kan bekreftes både fra tidligere forskning som nevnt over, og mine resultater. Det er likevel ikke gitt at dette er godt nok tilpasset for unge som står i fare, eller som allerede har havnet utenfor. Uansett viser Frøyland (2012) til at dette er et tiltak som involverer reell erfaring fra arbeidslivet, og som ser ut til å være mer effektive enn rene klasserombaserte tiltak. I lys av det som har blitt undersøkt burde man bruke det ordinære arbeidsmarkedet i økende grad, som en tiltaksarena, for å få ungdom inn eller tilbake i arbeidslivet. Bedriftene og samfunnet må ifølge Ramvi m.fl. (2013) se det som en mulighet til å rekruttere og lære opp nye medarbeidere.

5.4 Oppsummering

De unge brukerne blir motivert av engasjementet til veilederen, deres oppfølging og at de gjør det lille ekstra for å hjelpe dem på rett vei. I tillegg er deres egen bevissthet om egen livssituasjon og hvordan de ser seg selv i fremtiden en motivasjonskilde. Det forventes at de skal klare å benytte det mulighetsrommet NAV skaper for å delta i arbeidslivet, fremme en større grad av deltakelse i det sivile samfunn og integreres bedre i det sosiale livet.

Veilederne i ungdomsteamet ved NAV-kontoret i Agder å ha mindre tid og mulighet for å følge opp ungdommene, på grunn av det digitale ”papirarbeidet”. Hadde de hatt mindre arbeid som saksbehandler og mer fokus og tid til oppfølging hadde det vært bedre både for dem og

ungdommene. Dette kan vi se ut ifra kommentaren til flere av veilederne, og tilbakemeldingen og opplevelsen til ungdommen. Samtidig som de unge brukerne er fornøyde med oppfølgingen de får av veilederne, kunne det også vært forbedringer. En ekstra telefonsamtale, tekstmelding eller helst et oppmøte er ettertraktet hos de fleste ungdommene. Dette er også noe veilederne er klar over og føler på hver dag, men som de ikke føler de får gjort noe med på grunn av alle brukerne og arbeidet de har. Mye tyder på at NAV bør øke tidsbruken på oppfølging, likevel er det en positiv utvikling ved at tidsbruken knyttet til oppfølging har økt gradvis år for år. Dette tyder på at det er blitt skjerpet inn, og blitt et større fokus på viktigheten ved det. På tross av problemer knyttet til tid, viser mine funn at veilederen selv mener de er ganske flinke til å i hvert fall ha en kontakt, men kanskje ikke har nok tid til å prioritere.

Relasjons og gjensidig tillit er essensielt for å skape motivasjon og mestring for å unge ut i arbeid. De unge brukerne blir motivert av engasjementet til veilederen, deres oppfølging og at de gjør det lille ekstra for å hjelpe dem på rett vei. I tillegg er deres egen bevissthet om egen livssituasjon og hvordan de ser seg selv i fremtiden en motivasjonskilde. Motivasjon og mestring er viktige tema som man må jobbe med og prioritere i arbeidet med ungdom. Motiverende samtaler for å hente ungdommens tidligere følelse av mestring blir brukt av de fleste veilederne. En forutsetning for at dette skal lykkes er imidlertid at deltakeren selv er motivert for arbeid. Oppgavene består derfor i å skape motivasjon og mestring slik at ungdommen ser seg selv som arbeidssøker og framtidig arbeidstaker.

Motivasjon er i stor grad styrt av hvordan støtteapparatet og den enkelte selv forventer at den unge skal klare utfordringene. Dataene tyder på at flertallet av ungdommene opplever at de selv tok ansvar for innholdet, og gjennomføringen av sitt atferingsløp. Brukeren har selv en god innsikt og medvirkning i hva hun eller han trenger for å komme i arbeid. Alt dette kan derfor tolkes i retning av at minst to av hovedelementene i en aktørtilnærming har vært til stede, nemlig medvirkning og ansvarliggjøring.

En relevant praksisplass og at behovene til den enkelte blir sett og ikke oversett, med tanke på NAV sin prioritering av å få personer ut i arbeid, er viktig. De unge får selv ansvar med å finne et arbeidssted de kunne tenkt seg, med noe hjelp fra veilederne hvis de har behov for det. Det er også fokus på å gi det enkelte individ kontroll og bestemmelse over sin egen livssituasjon, med mål om at personene selv skal styre sitt eget liv mot egne mål og behov. Med andre ord hjelp til selvhjelp.

Arbeidspraksis beskrives som et tiltak med negativ effekt av noen, mens andre finner at arbeidspraksis er et relativt godt tiltak for noen unge, forutsatt at det brukes på en god måte. Studier tyder på at samme type tiltak kan gi svært forskjellige effekter. Frøyland (2012) viser til at i flere prosjekter har man gode resultater med arbeidspraksis i ordinære virksomheter når det er tydelig hva formålet er. Dersom formålet er jobb må det også være muligheter for ansettelse i etterkant av praksisperioden. Det er viktig å finne den rette arbeidsplassen og å følge opp ungdommen, og en alternativ tilnærming som Frøyland (2012) viser til kan være å legge til rette for nødvendig støtte og bistand på skolen eller arbeidsplassen. For å få dette til må antall brukere per saksbehandler reduseres, de som jobber med ungdom må være dedikerte til oppgaven, og det kan være en fordel å ha egne veiledere som bare jobber med ungdom.

Det var noen ungdommer som hadde gode opplevelser, andre syntes at det var noe som manglet eller som kunne vært gjort bedre for dem og andre ungdommer som kommer inn i systemet. Lignende uttalelser hørte jeg fra veilederne angående hva som kunne blitt gjort for å bedre situasjonen. Veilederne var bevisste på at de hadde lite tid til den enkelte ungdommen og det var tydelig at dette preget noen av dem. Siden de unge er i en overgangsfase og mange har vansker med å finne plass i en voksen verden, er det viktig å gi tilstrekkelig oppmerksomhet til de unge, uansett hvor de dukker opp i NAV-systemet.

KAPITTEL 6. *Er arbeidsmetodene i NAV brukbare for å få ungdom ut i arbeid?*

Det er en jobb å gjøre i NAV for å flere utsatte ungdom ut i arbeidslivet. Ungdomsteamets arbeid ved NAV-kontoret i Agder er imidlertid på god vei. Bare ved å ha etablert et eget team som spesialiserer seg på ungdom, har de økt sannsynligheten for å fange opp flere unge og hjelpe de videre til arbeid eller aktivitet. For å besvare min problemstillingen: ***Er arbeidsmetodene i NAV brukbare for å få ungdom ut i arbeid?***, er svaret både ja og nei.

Problemstillingen er drøftet og analysert gjennom ulike forskningsspørsmål. Gjennom besvarelsen i analyse- og drøftingsdelen er det mye som indikerer at arbeidsmetodene til NAV er brukbar for å få unge ut i arbeid. I lys av mine funn og tidligere forskning, kan man se at det både er faktorer som fremmer og hemmer arbeidet med å få ungdom ut i arbeid. Om rammene er dekkende nok kommer an på de ulike elementer som spiller inn, både de indre og ytre. Jeg vil heretter oppsummere hovedmomenter som kaster lys over dette.

Relasjonen er grunnlaget for motivasjonsarbeid med ungdom. Mine funn tyder på at relasjonsarbeid er essensielt, og at man ikke kan motivere ungdom for arbeid, dersom man ikke allerede har etablert en god relasjon og tillit til den enkelte. Man må etablere en relasjon til tross for utfordringer som kan oppstå, og vise ungdommen at man ikke gir de opp. Slik Veileder 2 viser til, tjener begge parter på å stå i den vanskelige relasjonen: *Det er positivt å stå i det, selv om det er fryktelig vanskelig å stå i det* (Veileder 2). Dette kan vi også se ut ifra uttalelsen til Veileder 1 da det er viktig at ungdommen vet at de bryr seg om han, og vil hans beste. Viktige elementer i relasjonsbyggingen er ifølge mine funn at man lytter aktivt og er nysgjerrig på det ungdommene forteller. Jobber ut ifra en hjelp til selvhjelp med fokus på relasjonsbygging, eget initiativ og tilgjengelighet. Det er en gjensidig påvirkning mellom ungdommen og veilederen som kan føre til endring.

Dataene viser til at man må motivere så langt man kan ved å bevisstgjøre seg, og hjelpe ungdommen med å finne og opprettholde sin motivasjon. Både den indre og ytre motivasjonen spiller inn. Dataene viser at (ytre) motivasjonsarbeid ofte er å få ungdommen til å tenke selv hva som er bakgrunnen, og hvor de vil. Den enkelte ansvarliggjøres for egen situasjon og er ikke en brikke styrt av omstendighetene. Ungdommen er i større grad en drivkraft i den videre prosessen selv, men får bistand etter behov. De har fått hjelp med å komme ut av isolasjon, fått et nettverk, selvtillit og utviklet egen forståelse av situasjon og arbeidslivet.

Mine funn tyder på at det er mye lettere å motivere og arbeide med ungdom, hvis ungdommen selv er engasjert og motivert for arbeid. Veileder-informantene merker en stor forskjell blant de unge, og mener det står på hvor villige de er selv. Dette samsvarer også med Bandura sin mestringsstro. Dersom den unge har troen på at han eller hun vil kunne mestre arbeidet, vil denne personen gjøre det bedre enn en person som ikke har mestringsfølelsen. Ha en tro på egen kapasitet knyttet til at ”dette kommer jeg til å klare”, kombinert med en positiv innflytelse fra andre, eller noe.

Den indre motivasjonen kommer fra ungdommene selv. *Det handler om å lære av sine feil, stå på egne bein, og tenke framover. Det er alltid noen som vil hjelpe deg med å komme i gang, man er aldri alene* (Anita). Mine data tyder på at ungdommens egen motivasjon kan være alt ifra hverdagsrutiner, til en fast jobb, men også ulike påvirkningsfaktorer i livet. Funnene mine tyder på at ungdommene blir motivert av å ha fast arbeid, men demotivert av forholdene rundt arbeidet. Det er en indre motivasjon som er knyttet til arbeidet i seg selv, hvor den enkelte ungdom trives med å ha et arbeid. De liker å ha rutiner og føle seg nyttig i et sosialt fellesskap med andre. Det nevnes også at motivasjonen blir vedlikeholdt ved at det er et godt sosialt forhold, som får de til å bli på arbeidsplassen. Det som tydelig demotiverer de fleste ungdommene er den økonomiske situasjonen. Til tross for denne negative effekten, kan man se at den positive effekten ved å ha et arbeid er sterkere.

Mine data viser tydelig at ungdommen blir motivert av å ha noe å gå til hver dag, som gir de en mestringsfølelse ved at de får brukt sine evner og lære nye ting. De får en mulighet til å lære seg arbeidslivets regler, sosialisere seg med andre og får framtidsutsikter. Mine funn tydeliggjør viktigheten av å ha arbeid sett ut ifra de unge informantene. Det betyr veldig mye å ha jobb, ikke bare på grunn av den økonomiske verdien men også den psykososiale verdien ved at de unge sosialisere seg med andre. Arbeid er med andre ord en verdi i seg selv, både på godt og vondt.

Arbeid fører også med seg positive endring i atferden og livsstilen til ungdommer. Mine funn tyder på at arbeidsarenaen bidrar til gode forandringer ved de får utviklet sin sosiale kompetanse ved trening for å bli kvitt den sosiale angsten. For å få til dette viser mine funn at man må legge til rette for at den unge har et arbeid han eller hun kan trives i, og for å øke sannsynligheten for videre ansettelse og fremgang. Det er også funn som tyder på at

ungdommene selv ser praksis som en inngang til arbeidslivet, ved at de blant annet får referanse, økt livsglede og en stabilitet i hverdagen.

For å opprettholde et godt motivasjonsarbeid må man være bevisst på utfordringene og barrierene ved det. Som nevnt over, er to barrierer ungdommens egen motivasjon og forholdene rundt arbeidet. Andre hindringer veileder-informantene viser til er vansker med å få unge ut av kommunen, rus og fortvilelse knyttet til ungdommens manglende arbeidserfaring og fast arbeid. Barrierer knyttet til motivasjonen med å få ungdom ut i arbeid ligger både hos veilederen og den enkelte. Dette kan være vanskeligheter i en samtalesituasjon, eller på arbeidsplassen. Det kan også være ungdommens egne følelser på å ikke strekke til, men også å ikke få ”belønningen” de selv synes de fortjener på grunn av arbeidet de gjør. Det er en demotiverende situasjon hvor den enkelte har manglende tilfredshet i jobben på grunn av arbeidsforholdene rundt (Herzberg m.fl., 1999). Dataene hentet fra de unge informantene tyder også på dette. De fleste barrierene er knyttet opp mot forholdene rundt arbeidslivet.

Arbeidspraksis i ordinær virksomhet er i lys av mine funn det beste tiltaket for å gi ungdom en mulighet for å komme ut i vanlig jobb. APO gir nyttig arbeidserfaring og er lett tilgjengelig for veilederne. Selv om APO gir de unge gode muligheter for å prøve seg i det ordinære arbeidslivet, vil det ikke nødvendigvis føre til fast ansettelse. I henhold til dette er det delte meninger. Noen av veilederne mener at mange unge kommer i fast jobb etter endt praksis, mens andre mener de ikke gjør det. Det som derimot har en innvirkning på om den unge får fast ansettelse på praksisplassen er, enstemmig ifølge informantene, formålet med praksisen.

På tross av at det er blandede effekter av hvorvidt tiltaket fungerer i praksis eller ikke er det lite som tilsier at tiltaket alene, gir fast jobb etter endt praksis. Dette er vanskelig å belyse ut ifra mitt datamaterialet da jeg har ingen resultater, eller ytringer som viser til hvorvidt det gir fast jobb etter endt praksis alene. Når det er sagt, kan man se ut fra dataene at ungdommen får en større sjanse til å få fast arbeid på en eller annen arbeidsplass, ved at de får erfaring og referanse. Hvis det ikke fører til fast jobb på akkurat den ene praksisplassen, så kan de få bruk for det på andre jobber. Mine data viser til flest fordeler ved tiltaket, samt skal det fungere optimalt er det avhengig av at man har kapasitet til god oppfølging under praksistiden.

Det vises tydelig ut ifra mine funn at NAV-kontorene har en krevende ressursituasjon i henhold til oppfølging utenfor kontorene, det vil si på praksisplassen. Presset om effektivisering og kvalitetssikring kan føre til forbedring av tjenester, men det kan også føre til det motsatte: At

brukerne ikke får det de har krav på med hensyn til individuelt tilpassede, koordinerte og tilgjengelige tjenester med rom for medvirkning. Likevel er det viktig å effektivisere kontorene i henhold til oppfølging, og utvikle og tydeliggjøre metoder i henhold til oppfølgingen av arbeidsplassen.

Det vises til fire hovedutfordringer for å få unge ut i arbeid. Den første er utfordringer knyttet til manglende tid til oppfølging, som kan føre til en forverring av brukeren. En uttalelse som skilte seg ut var uttalelsen til Veileder 3 om at det ikke er NAV sin oppgave å følge tett opp. Det er ikke deres jobb som veiledere, og det er i hvert fall ikke lagt opp til det. Dette funnet viser til at det ikke er alle som er innforstått med sin oppgave, og hvilken jobbeskrivelse de er under. Det tyder også på at det ikke er tid eller ressurser nok til å følge tett opp rundt ungdommen. Mange veiledere føler de ikke har kapasitet til å gi all hjelpen de trenger. Dette er noe som burde bli sett nærmere på og diskuteres da ungdommene som kommer til NAV har krav på, i henhold til forskriftene, tett individuell oppfølging.

En annet hinder er tids- og ressursmangelen som også er relatert til mengdeproblematikken og brukerporteføljen. Kapasitetene ved kontorene gir seg utslag i lavere hyppighet i brukeroppfølgingen, og varierende kvalitet. Veilederne har det fulle og hele ansvaret for alt som har med brukerne og gjøre. Dette gjør det vanskelig å gjennomføre en god planlegging, prioritere samtaler og skreddersydd oppfølging. Både fra forskning og mine funn vises det til at man bruker for mye tid på å få oversikt over brukerporteføljen. Det ideelle som blir nevnt er å kun ha deler av det digitale ”papirarbeidet”. At man hadde hatt kun det som er konkret rettet mot brukerne, og sluppet registreringer og slikt. Mine funn viser til at det er en stor byråkratisk prosess, og ikke noe veilederne er begeistret for. Det tyder på at veilederne opplever at de detaljstyres i for stor grad, og at det er rammebetingelsene som skaper den største utfordringen i oppfølgingsarbeidet.

Til tross for at det er manglende tid, kapasitet og ressurser knytte til oppfølging, er det bedre resultater for spesialiserte ungdomsteam. Selv om dette ikke samsvarer med mine data, har ungdomsteam klart lavere arbeidsbelastning målt i antall brukere per veileder (Langeland og Galaasen, 2014). Ungdomskontaktene har færre brukere i porteføljen, enn de som jobber med voksne, som gjør at veilederne får mer tid til hver enkelt, og kan følge opp tettere.

En tredje barriere er knyttet til kvaliteten på oppfølgingen: Er det av god nok kvalitet? Ungdommen selv mener at NAV-systemet har blitt mye bedre. De føler at de blir hørt og at det

var god oppfølging. Dette er noe som ikke samsvarer med foreliggende forskning da det vises til at i de fleste tilfeller er det for lite oppfølging. Dette er ikke tilfellet sett ut ifra ungdommenes egen opplevelser og erfaringer. De syntes at veilederne var veldig flinke og ble positivt overrasket, da de hadde hørt negative ting om NAV. Veilederne syntes også selv at de hadde god kontakt og oppfølging, og var ganske fornøyde selv. Mine funn viser til veilederne som var innforstått med at noen ungdommer var fornøyde, og andre misfornøyde. Likevel viser mine data til at det ytes mer oppfølging enn de pålagte timene som har blitt avtalt. Dette gjøres riktignok ikke ansikt til ansikt, men ved bruk av andre kommunikasjonsmetoder som tekstmelding eller telefonsamtale. Det vises til at det ytes det lille ekstra for å imøtekomme den enkelte ungdom sine behov.

Til tross for mange utfordringer knyttet til digitaliseringen, og rammevilkårene ser veilederne viktigheten av det. Man kan ikke stykke ”papirarbeidet” for mye opp da det er viktig å ha blant annet notater etter samtaler og lignende. Datasystemene kan være en verdifull kunnskapsstøtte ved at man får samlet alt som er relevant vedrørende den enkelte ungdom. Et funn som skiller seg ut er veileder 3 som synes det er veldig godt å variere litt. Det tar tid, men det er viktig i og med at det sikrer brukerne lik behandling. Dette er da en sikkerhet for den enkelte brukeren, men samtidig gir mine funn inntrykk av at det er for mange brukere per veileder. Veilederne har det fulle ansvaret for alt som har med brukeren og gjøre, og har en stor bunke med papirer som må nøye bli gått igjennom. Slik informantene selv ser det: Papirarbeidet tar tid!

Mye tyder på at NAV bør øke tidsbruken på oppfølging, likevel er det en positiv utvikling ved at tidsbruken knyttet til oppfølging har økt gradvis år for år. Dette tyder på at det er blitt skjerpet inn, og blitt et større fokus på viktigheten ved det. På tross av problemer knyttet til tid, viser mine funn at veilederen jobber utenom ”kontortid” da de stadig ringer, eller sender tekstmelding med ungdommene hvis de har behov for det. De mener selv at de er ganske flinke til å i hvert fall ha en kontakt, men kanskje ikke har nok tid til å prioritere. Til og med sett ut ifra Catrine sin opplevelse med oppfølging og veiledernes arbeid er hun relativt fornøyd. Hennes første veileder følte hun dessverre ikke lyttet og tok hensyn til hennes valg, likevel var hun fornøyd med begge de to andre. Selv om mine funn viser at de fleste ungdommene var fornøyd med oppfølgingen de hadde fått, var det noen som ikke var helt enige. De mente at selv om NAV-veilederne nødvendigvis ikke kom på arbeidsplassen, kunne de i hvert fall tatt en ekstra telefon for å høre hvordan det gikk.

Veilederne legger vekt på at oppfølgingen ikke bare er opp til dem, men også hvilke forventninger ungdommene har før de kommer og deres innsats for å komme i arbeid. De knytter også dette opp i mot motivasjonen til den enkelte, og hvor han eller hun befinner seg. Det stilles krav til egen medvirkning og ansvarliggjøring, jfr. aktørmodellen hvor den enkelte skal bli en aktør i sitt eget liv, ikke en brikke som er styrt av omstendighetene. En ansvarliggjøring ved at den enkelte og ikke NAV, skal ta ansvar. De må også selv være klar over hvor mye de må gjøre selv, og hva veilederne kan og skal gjøre.

En fjerde og siste barriere er i henhold til tiltaket arbeidspraksis i ordinær virksomhet. Til tross for at det tidligere har blitt vist til at arbeidspraksis er et relativt bra tiltak med tanke på å få arbeidserfaring, referanse, selvinnsikt, mestringfølelse og en rutine i hverdagen, er det også en utfordring knyttet til gratis arbeidskraft. Mine data tyder på at dette ikke er et problem, snarere en bekymring. Bedriftene er kanskje godt vant med å ha ungdommer i praksis, men de vil ikke ha på seg ryktet om utnyttelse. Mine funn viser til at man ikke kan forvente at bedriftene ansetter alle, men at man må starte et sted for å jobbe seg oppover og nå sine mål. Tiltaket gir de store muligheter til å prøve seg i en ordinær bedrift og lære mer om seg selv. De får prøvd ut sine evner, og erkjent både de sterke og svake sidene ved seg selv. I tillegg får de realisert og utviklet sin identitet og egenart.

Arbeidsmetodene i NAV er relativt brukbare, ved at man har kompetansen og et formål som ligger til grunn for aktiviseringen av unge i arbeid. Likevel er det ikke bare bruken av metoder og ulike verktøy som er viktig for å motivere og aktivisere ungdom ut i arbeid, det er også den personlige egnetheten. Det spiller mye på hvordan man er som person, om man liker å jobbe med ungdom, erfaring, tålmodighet, empati, lyttende, tillit. I et spesialisert ungdomsteam er fordelene at man får samlet kompetansen og spesialisert seg på ungdomsgruppen. Man må da ha en unik kombinasjon av ferdigheter, kompetanse og personlige egenskaper som skal hjelpe unge med bistandsbehov, inn i et arbeidsliv. De personlige egenskapene er viktige og veilederen må trives med og blant ungdom, og bør ha kompetanse innen individuell oppfølging (samtalemetodikk og interessekartlegging), relasjonskompetanse for tverrfaglig samarbeid og kompetanse om det ordinære arbeidslivet. Man må med andre ord ha de rette egenskapene for å stå i en vanskelig og krevende livssituasjon til en annen. Det er en kombinasjon av den lærte praksisen og en genuin interesse av å arbeide med, og være en hjelper til selvhjelp for utsatt ungdom.

KAPITTEL 7. Til ettertanke

Stadig ser man tendensene og symptomene tidlig, men for ofte gjør man ikke noe med det i tide. Det er med andre ord viktig ”å se” den unge som sliter på et tidlig tidspunkt, gripe inn og følge opp individuelt på en varsom og konstruktiv måte ved å bygge gjensidig tillit. Selv om det er variasjoner synes tidligere forskning å gi inntrykk av at det er sentralt å tenke raskt og tett opp mot arbeidsliv eller skole, om man vil lykkes med inkluderingsarbeid omkring utsatt ungdom. Tidligere forskning og mine funn framhever også viktigheten med et tett individuelt oppfølgingsarbeid for ungdom. Samtidig spriker erfaringene og forskningsresultatene noe. De fleste ungdommene og veilederne var relativt fornøyde med oppfølgingsarbeidet, men det er et forbedringspotensial.

Oppfølgingen av ungdom er ressurskrevende, samtidig som gevinsten er stor dersom man klarer å snu et uheldig forløp, både for samfunnet og for den enkelte. Ved å få ungdom i jobb vil samfunnet også spare store beløp. Dagens omkostninger knyttet til marginalisering er betydelige grunn av tap av produksjon, velferdstap for de marginaliserte personene og deres pårørende, negative konsekvenser ved kriminalitet o.l. Utfordringen for hjelpeapparatet ligger i å forhindre videre marginalisering av ungdommene, ved å gi dem bistand som hjelper dem til å fullføre skole eller komme i arbeid. Utfordringene for de unge er at de må ta ansvar og utvikle seg individuelt.

Det er ikke alle som ”passer inn” i dagens arbeidsliv, og man skal derfor tilpasse individene slik at de kan bli fullverdige arbeidstakere. Slik Wahl (2009:161) hevder uttrykker dette en holdning som er arrogant og som må kunne sies å være respektløs overfor dem som har mistet taket og falt av den stadig raskere roterende karusellen. Wahl (2009:164) mener det har skjedd en endring: *Fra et samfunns- og systemorientert krav om arbeid til alle har politikken snudd til et individorientert krav om at alle skal arbeide, enten de vil eller ikke.* Han mener videre at nå dreier alt seg om individer som har problemer med å tilpasse seg arbeidslivet, flere arbeidstakere ekskluderes fullstendig fra arbeidslivet, og svært mange presses mot sin vilje over på uføretrygd eller tidlig pensjon. Offentlig sektor ble tidligere sett på som en trygg og god arbeidsplass, i de siste årene har situasjonen på mange måter blitt motsatt. Alle tiltakene rettes inn på at det ikke er arbeidslivet der er noe galt med, det er individet!

Bør det også stilles strengere krav til arbeidsmarkedet om å gjøre mer for de marginaliserte arbeidskreftene, - altså ungdommen - for at de skal kunne stå i jobben? Burde det være et fleksibelt støttesystem både økonomisk og på oppfølgingssiden også etter at de er kommet i

arbeid? Wahl (2009) viser til at arbeidslivet ikke tilpasser seg etter individets behov. Frøyland (2012) viser til en alternativ tilnærming der man legger til rette for nødvendig støtte og bistand på den skolen eller arbeidsplassen, i stedet for å legge opp til at ungdommen skal klargjøres før de starter i praksis eller skole. Dette samsvarer også med mine funn hvor veilederne mener at det ideelt sett burde følges opp på arbeidsplassen der ungdommene er. I stedet for å legge fokus på enkeltindividets fungeringsevne kan man rette fokus mot støtteapparatets oppfølgingsevne og kompetanse.

Wahl (2009:205) kaster lys over at man må rette fokuset bort fra de marginaliserte og plassere ansvaret der det hører hjemme – hos kreftene i samfunnet som fremmer brutaliseringen og utstøtingen av arbeidslivet. Man må snu problemstillingen og se hva som er galt med et samfunn og arbeidsliv som produserer slike problemer i økende omfang. Hva er de underliggende drivkreftene som skaper det økende presset på arbeidstakerne, og hva er det som hindrer oss i å utvikle et arbeidsliv der individets evner, behov, ønsker og drømmer står i sentrum (op.cit.). Denne tenkningen har jeg sett lite til både i litteraturen omkring utsatt ungdom og i de pågående ungdomsprosjektene så langt, selv om det finnes interessante eksempler i de innsamlende dataene. Uansett er det viktigste og ikke la unge i utkanten av skole eller arbeidsliv, forbli utenfor!

7.1 Videre forskning

Gjennom denne oppgaven har det kommet fram mye ulike sider ved hva som er gode arbeidsmetoder for å få utsatt ungdom i arbeid eller aktivitet. Blant annet viser Frøyland (2012) til at en svakhet er for lite metodisk og systematisk bruk av virkemidler. Dette er noe som burde undersøkes mer, og man burde forholde seg enda mer kritisk til det, som blir lagt fram som en god eller dårlige studie av noe.

Et annet forslag er knyttet opp mot tiltaket arbeidspraksis i ordinær virksomhet. Her kan det bli forsket mer på effektstudier, med fokus på i hvilken grad det som enkeltstående tiltak kan bidra til å få noen ut i arbeid. De dataene som jeg har presentert over har blant annet vist til noen forslag for å bedre situasjonen for de unge i praksis. Det er også et problem at det er så lite norsk forskning på dette feltet.

Annen forskning er Einar Thorsruds teori om psykologiske jobbkrav, ”Inkluderingskompetanse” av Kjetil Frøyland og Øystein Spjelkavik, og planmessig

motivasjonsarbeid med stikkord som; målstyring, jobbrotasjon, jobbutvidelse, jobb-berikelse, selvstyrte arbeidsgrupper, kvalitetssirkler og avansements- og belønningssystemer. Frøyland (2012) og Frøyland og Fossetøl (2014) viser også til tidligere kommuner som arbeider med å bedre inkludering av unge i skole og arbeid. Det er henholdsvis gode resultater ved å sette inn en los som kan ha det overordnede ansvaret for ungdommen.

Til sist burde man vurdere å bruke Supported Elementet (SE) og Individual Placement and Support (IPS), eller jobbstøtte hyppigere. Dette er en vellykket metodisk tilnærming som viser til veldig gode internasjonale resultater. IPS er en systematisk måte å jobbe på for å oppnå ordinært arbeid for mennesker med alvorlige psykiske lidelser. Forskning viser at IPS er den metodikken som fungerer best på verdensbasis i å integrere mennesker med psykiske helseproblemer i ordinært arbeid. Metoden er gjennomprøvd, evaluert, systematisert og kvalitetssikret. Se blant annet ”Innføring i Individual Placement and Support (IPS)” dokumentet av Arbeid og psykisk helse for mer informasjon.

Litteraturliste

Aakvaag G., C. (2008). *Moderne sosiologisk teori*. Abstrakt forlag, Oslo.

Andreassen A., T. Og Fossestøl, K. (2014). Utfordrende inkluderingspolitikk. Samstyring for omforming av institusjonell logikk i arbeidslivet, helsetjenesten og NAV. *Tidsskrift for samfunnsforskning*. vol. 55, nr. 2. S.173-202. Oslo: Universitetsforlaget

Arbeids- og velferdsdirektoratet (2011-2012). Mål- og disponeringsbrev fra overordna fylkesledd.

Aski (2014). *Aktørmodellen*. Hentet (25.11.14) fra <http://aski.no/akt-rmodellen/>

Backe-Hansen, E. og Frønes, I. (2012). Metoder og perspektiver i barne- og ungdomsforskning. S. 11-28. Gyldendal Norsk Forlag AS, Oslo.

Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: the exercise of control*. New York: Academic Press.

Beck, U. (1997). Å leve sitt eget liv. Skisser til en samfunnsanalyse. I Beck, U., Hviid N., T. og Eriksen, A. (1997). *Risiko og frihet*. S. 11-139. Bergen-Sandviken: Fagbokforlaget.

Berger, L., P. og Luckmann, T. (1966). *Den samfunnskapte virkelighet*. Fagbokforlaget: Bergen. S. 40-63 og 183-187.

Biniam, Y. (2011). *Ungdom og arbeidsmarkedstiltak II. Et kvalitativt studium på hvordan langtidsledig ungdom opplever situasjonen som deltaker på arbeidsmarkedstiltak*. Oslo: Antirasistisk senter.

Bloom, D. (2010). "Programs and Policies to Assist High School Dropouts in the Transition to Adulthood". *The Future of Children*, 20 (1). S. 89-108

Bolvig, I., Jensen, P. og Rosholm, M. (2003). *The employment effects of active social policy*. IZA, DP no. 736. S.1-43. Hentet (26.08.14) fra <http://econpapers.repec.org/paper/izaizadps/dp736.htm>

Brage, S. og Bragstad, T. (2011). *Unge på arbeids- og helserelevante ordninger*. NAV rapport nr. 2. Hentet (12.08.14) fra

<https://www.nav.no/no/NAV+og+samfunn/Kunnskap/Analyser/Arbeid+og+velferd/Arbeid+og+velferd/Unge+på+arbeids-+og+helserelaterte+ordninger.355468.cms>

Bragdø, A. og Spjelkavik, Ø. (2013). *Individuell oppfølging av unge i ferd med å havne utenfor skole og arbeid*. AFI-Rapport 9/2013.

Brage, S., Bragstad, T., Furuberg, J., Kann, C. I. og Myklebø, S. (2013). Unge i kontakt med NAV- NAVS betydning og rolle. I Hammer, T. og Hyggen, C. (2013). *Ung voksen og utenfor. Mestring og marginalitet på vei til voksenliv*. Oslo: Gyldendal Akademisk. S.196-224.

Brinkmann, S. og Kvale, S. (2009). *Det kvalitative forskningsintervju*. Gyldendal Norsk Forlag AS, Oslo.

Card, D., Kluve, J. And Weber, A. (2010). Active Labour Market Policy Evaluations: A Meta-Analysis. *The Economic Journal*, 120. Page F452–F477.

Cooper J., D. og Rege, M. (2011). Misery loves company: Social regret and social interaction effects in choices under risk and uncertainty. *Games and Economic Behavior*. Vol. 73, S. 91-110.

Dahl, E. (2003). "Does welfare work? The Norwegian experience." *International Journal of Social Welfare*, vol. 12, nr. 4, 274–288.

Djuve, A. B. (2007). *Vi får jo to ekstra hender. Arbeidsgivers syn på praksisplasser for ikke-vestlige innvandrere*. Oslo: Fafo. Rapport, 26/2007.

Falch, T. og Nyhus, O. H. (2009). *Frafall fra videregående opplæring og arbeidsmarkedstilknytning for de unge voksne*. Trondheim: Senter for økonomisk forskning

Falch, T. Og Nyhus, O. H. (2011). Betydningen av fullført videregående opplæring for sysselsetting og inaktivitet blant unge voksne. *Søkelys på arbeidslivet*, 04/2011.

Fossestøl, K. (1999). Individorientert helhet eller markedsorientert avgrensning – ideologiske motpoler i attføringsvirksomheten. I K. Fossestøl (red.), *Mellom individ og marked – Attføringsvirksomhet i velferdsstaten*. Oslo: Arbeidsforskningsinstituttet. s. 15–32

Fossestøl, K., Børing, P. Og Skarpaas I. (2012). Nødvendig differenseiering eller overlappende tiltak? Evaluering av aklarings- og oppfølgingstiltak i regi av NAV. Oslo: AFI-rapport 13/2012.

Frøyland, K. (2012). *Inkludering av ungdom i skole eller arbeid. Tiltak, metoder, samarbeid og samordning i og rundt NAV-kontoret*. Første delrapport fra evaluering av utviklingsarbeid i 13 prosjektområder. AFI rapport 20/2012

Frøyland, K. Og Neumann B., C. (2012). *Ungdom i Ny sjanse. Kvalifisering av ungdom med innvandrere bakgrunn til skole og arbeid – metoder og erfaringer fra åtte prosjekter*. Oslo: AFI-rapport 06/2012. S. 34-47

Frøyland, K. og Fossestøl, K. (2014). *Inkludering av ungdom i skole eller arbeid – 2. Tiltak, metoder, samarbeid og samordning i og rundt NAV-kontoret*. Andre delrapport fra evaluering av utviklingsarbeid i 15 prosjektområder. S. 1-148. AFI-rapport 01/2014.

Furuberg, J. og Myklebø, S. (2013). *Unges tilknytning til arbeidslivet*. NAV Rapport 03/2013. Hentet (12.08.14) fra

<https://www.nav.no/no/NAV+og+samfunn/Kunnskap/Analyser/NAV+rapportserie/NAV+rappor-ter/Unges+tilknytning+til+arbeidslivet.355503.cms>

Försäkringskassan (2006). *Försäkringskassan och arbetsinriktad rehabilitering – aktiva åtgärder och återgång til arbete*. Försäkringskassan analyserar, 10/2006 Hentet (26.08.14) fra http://www.forsakringskassan.se/wps/wcm/connect/40709c84-4008-44a6-975f-217c6629f3d0/analyserar_2006_10.pdf?MOD=AJPERES

Gjertzen, A-R. (2007). Arbeid som identitetsskapende prosess under en psykisk krise. Tre historier om arbeid, identitet og verdighet. *Tidsskrift for psykisk helsearbeid*, vol. 4. Nr. 3. S. 272-282. Oslo: Universitetsforlaget

Goffman, E. (1969). *The presentation of self in everyday life*. S. 24-69. Penguin: London

Gubrium, J. F. og Holstein, J. A. (2011). Animating interview narratives. I Silverman, D. (2011): *Qualitative Research*, 3rd Edition. SAGE Publications Inc, California. s. 149-167.

Gudbjørgsrud, B. (2014, 10.07). Tiltakene virker. *Dagens Næringsliv*. Hentet fra <http://www.dn.no/meninger/debatt/2014/07/09/2156/Nav/tiltakene-virker>

Hammer, T. og Hyggen, C. (2013). Ung voksen – Risiko for marginalisering. I Hammer, T. og Hyggen, C. (2013). *Ung voksen og utenfor. Mestring og marginalitet på vei til voksenliv*. Oslo: Gyldendal Akademisk. S. 13-25.

Hamre, J. I. (2006). *Evaluering av ordinære arbeidsmarkedstiltak påbegynt 4. kvartal 2004. Dokumentasjon og analyse av effekter november 2005*. Rapporter 27/2006. S. 1-39. Oslo–Kongsvinger: Statistisk sentralbyrå.

Hansen, N., M. og Vibe, de, U. (2005). Behov for sosialhjelp og uføretrygd: individuell ulykke eller sosial arv? *Søkelys på arbeidsmarkedet* 2/2005. S. 149-156.

Hardoy, I. Og Zhang, T. (2005). ”Innvandrere i arbeid – hjelper arbeidsmarkedstiltak?” *Søkelys på arbeidslivet*. Oslo: Universitetsforlaget. 04/2010

Hardoy, I., Røed, K., Torp, H. og Zhang, T. (2006). *Ungdomsgarantien for 20–24-åringer: Har den satt spor?* Rapport 04/2006. Oslo: Institutt for samfunnsforskning. Hentet (01.09.14) fra http://brage.bibsys.no/xmlui/bitstream/handle/11250/177615/3/R_2006_04.pdf

Harsløf, I. og Malmberg-Heimoen, I. (2013). Tiltak mot marginalisering i livsfasen fra ungdom til voksen. I Hammer, T. og Hyggen, C. (2013). *Ung voksen og utenfor. Mestring og marginalitet på vei til voksenliv*. Oslo: Gyldendal Akademisk. S. 28-47

Helsedirektoratet (2011). *Tillit, tid, tilgjengelighet. Tett individuell oppfølging av mennesker med behov for sammensatte tjenester*. Oslo: Trykksaksekspedisjonen. 10/2011.

Hernes, G. (2010). *Gull av gråstein – Tiltak for å redusere frafall i videregående opplæring*. S.1-80. Fafø-rapport 03/2010.

Herzberg, F., Mausner, B. og Snyderman B., B. (1993). *The motivation to work*. New Brunswick, N.J.: Transaction Publishers. S. 113-119.

Hyggen, C. og Hammer T. (2012). Arbeidsmotivasjon fra ung til voksen – hva betyr frafall fra videregående skole? I Stjernø, S. og Øverbye, E. *Arbeidslinja: arbeidsmotivasjon og velferdsstaten*. Oslo: Universitetsforlaget

Hyggen, C. Og Hammer, T. (2013). Unge voksne – mestring og marginalisering i den norske velferdsstaten. I Hammer, T. og Hyggen, C. (2013). *Ung voksen og utenfor. Mestring og marginalitet på vei til voksenliv*. Oslo: Gyldendal Akademisk. S. 226-232

Jahoda, M. (1981). *Work, Employment, and Unemployment. Values, Theories, and Approaches in Social Research*. American Psychologist, Vol. 36, Nr. 2, S. 184-191. University of Sussex.

Kristiansen, I-H. og Skårberg, A. (2010). *Sluttevaluering av utviklingsarbeidet. Utsatte unge 17-23 år i overgangsfaser*. NOVA rapport 14/2010.

Kvåle, G., Olsen, S., T. Og Jentoft, N. (2005). *Reaktiviseringsprosessen – veien tilbake til arbeidslivet*. FOU-rapport 02/2005.

Langeland, S. og Galaasen M., A. (2014). *Oppfølgingsarbeidet i NAV under lupen: Strekker ressursene til?* Arbeid og velferd 01/2014. Hentet (30.08.14) fra <https://www.nav.no/no/NAV+og+samfunn/Kunnskap/Analyser/Arbeid+og+velferd/Arbeid+og+velferd/Oppfølgingsarbeidet+i+NAV+under+lupen%3A+Strekker+ressursene+til%3F.371044.cms>

Lorentzen, T. og Nielsen, R. A. (2008). *Går fattigdom i arv? Langtidseffekter av å vokse opp i familier som mottar sosialhjelp*. Bergen/Oslo: Fafu-rapport 14/2008.

Lyng, S.T., Legard, S., Bergene, A.C., Anker, N., Jessen, J. E. og Reichborn-Kjennerud, K. (2010). *Tilbake til framtiden? En studie av alternative kvalifiseringstiltak for ungdom utenfor skole og arbeidsliv: Kjennetegn, resultater, suksess- faktorer og utfordringer*. Oslo: AFI-rapport 03/2010.

Mental Helse Ungdom (2013). *Trenger din bedrift arbeidskraft? Arbeidspraksis i ordinær virksomhet*. Oslo: Norsk Aero AS.

Miller, J. og Glassner, B. (2011). The "Inside" and the "Outside". I Silverman, D. (2011). *Qualitative Research*, 3rd Edition. SAGE Publications Inc, California. S.131-148

Møller, G. (2005). *Yrkeshemmede med psykiske lidelser. Tiltaksbruk og effekter*. Arbeidsrapport nr. 6. S. 1-71. Bø: Telemarksforskning. Hentet (26.08.14) fra <https://teora.hit.no/bitstream/handle/2282/581/1085.pdf?sequence=1>

Myhra, A-B. (2012). *Fra bruker til samarbeidspartner. Realisering av brukermedvirkning*. Bergen: Fagbokforlaget.

Myklebø, S. (2012). *Hvordan følge opp unge arbeidssøkere? Erfaringer fra NAV*. Arbeid og velferd 03/2012 (Hentet 16.08.14) fra <https://www.nav.no/no/NAV+og+samfunn/Kunnskap/Analyser/Arbeid+og+velferd/Arbeid+og+velferd/Hvordan+følge+opp+unge+arbeidssøkere%3F+Erfaringer+fra+NAV.355465.cms>

NOU (2011). Bedre integrering. *Mål strategier og tiltak*. Hentet (08.09.14) fra <http://www.regjeringen.no/nb/dep/bld/dok/nouer/2011/nou-2011-14/7/6/5.html?id=650853>

NOU (2012). Arbeidsrettede tiltak. *Utredning fra utvalg oppnevnt ved kongelig resolusjon 29. Januar 2010*. S. 28-64. NOU-rapport 06/2012.

Olsen, T., Jensen, T., M. Og Vangstad, A. (2003). *Veien til arbeid. Aktørmodellen som kilde til motivasjon og jobbeffekt?* S. 23-40. FoU-rapport 08/2003.

Raaum, O., Rogstad, J., Røed, K. og Westlie, L. (2009). Young and out: An application of a prospects-based concept of social exclusion. I *Journal of Socio-Economics* 38, 173–187.

Rambøll management (2008). *Evaluering av programmet tettere individuell oppfølging*. Sluttrapport. Oslo.

Rambøll (2011). Forprosjekt. *Oppfølgingsgarantien for ungdom 20–24 år*. Sluttrapport. Oslo.

Ramvi, E., Skeie Skarpaas, L. Og Løvereide, L. (2013). *Integrering verdt innsatsen*. Hentet (08.05.14) fra <http://www.uis.no/forskning/nytt-fra-forskningen/integrering-verd-innsatsen-article78543-8389.html>

Reichborn-Kjennerud, K. (2011). "Unge sosialhjelpsmottakere - utenfor og umotiverte?" I Andreassen, T. A. and K. Fossetøl (2011). *NAV ved et veiskille : organisasjonsendring som velferdsreform*. Oslo: Gyldendal akademisk.

Ryen, A. (2002). Det kvalitative intervjuet. *Fra vitenskapsteori til feltarbeid*. Bergen: Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS.

Røhnebæk, M. (2012). Standardized Flexibility: The Choreography of ICT in Standardization of Service Work. *Culture unbound. Journal of current cultural research.*, Volume 4, 2012 S. 679-698. Linköping University Electronic Press. Hentet (09.06.2014) fra <http://www.cultureunbound.ep.liu.se>

Schafft, A. Skardhama, T. Og Zhang, T. (2010). *Ny evaluering av tiltakssatsing for sosialhjelpsmottakere*. AFI Rapport 01/2010. Oslo Arbeidsforskningsinstituttet. Hentet (06.05.14) fra <http://www.hioa.no/Om-HiOA/Senter-for-velferds-og-arbeidslivsforskning/AFI/Publikasjoner-AFI/Ny-evaluering-av-Tiltakssatsingen-for-sosialhjelpsmottakere>

Skjefstad, N. (2007). Tiltaksarbeid og selvutvikling. I Marthinsen, E. og Skjefstad, N. (Red.), *Tiltaksarbeid i sosialtjeneste og NAV – tett på!* Oslo: Universitetsforlaget. S. 58-79.

St. meld. 46 (2012-2013). *Flere i arbeid*. S. 86-127.

Tilson, G. og Simonsen, M. (2013). The personnel factor: Exploring the personal attributes of highly successful employment specialists who work with transition-age youth. *Journal of Vocational Rehabilitation*, Volume 38, Nr. 2. S. 125-137

Vannevjen, H. (2010). *Hvordan fungerer tiltaksgarantiordninger for unge og langtidsledige?* Arbeid og Velferd 04/2010. Hentet (16.04.2014) fra <https://www.nav.no/no/NAV+og+samfunn/Kunnskap/Analyser/Arbeid+og+velferd/Arbeid+og+velferd/Tiltaksgarantiordninger+for+unge+og+langtidsledige.355502.cms>

Vedøy, F. T. og Skretting, A. (2009): Ungdom og rusmidler. *Resultater fra spørreskjemaundersøkelser 1968-2008*. SIRUS-Rapport 05/2009. Oslo 2009. Hentet (12.02.14) fra http://www.sirus.no/filestore/Import_vedlegg/sirusrap.5.09.pdf

Wahl, A. (2009). *Velferdsstatens vekst – og fall?* S. 159- 205. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag.

Westlie, L. (2008). *Norwegian Vocational Rehabilitation Programs: Improving Employability and preventing Disability?* Oslo: Økonomisk institutt, Universitetet i Oslo. Memorandum nr. 24/2008.

Wiborg, Ø. N. (2011). Bound to rise? Intergenerational disadvantages in Norway. Universitetet i Oslo.

Willumsen, E. (2009). Tverrprofesjonelt samarbeid i praksis og utdanning i helse- og sosialsektoren. I Willumsen, E. (Red). *Tverrprofesjonelt samarbeid i praksis og utdanning*. S.16-32. Oslo: Universitetsforlaget.

Selvvalgt pensum

Andreassen A., T. Og Fossetøl, K. (2014). Utfordrende inkluderingspolitikk. Samstyring for omforming av institusjonell logikk i arbeidslivet, helsetjenesten og NAV. *Tidsskrift for samfunnsforskning*. vol. 55, nr. 2. S.173-202. Oslo: Universitetsforlaget

Arbeids- og velferdsdirektoratet (2011-2012). Mål- og disponeringsbrev fra overordna fylkesledd. S. 1-14.

Backe-Hansen, E. og Førnes, I. (2012): Metoder og perspektiver i barne- og ungdomsforskning. Gyldendal Norsk Forlag AS, Oslo. S.11-28.

Berger, L., P. og Luckmann, T. (1966). *Den samfunnskapede virkelighet*. Fagbokforlaget: Bergen. S. 40-63 og 183-187.

Fossetøl, K. (1999). Individorientert helhet eller markedsorientert avgrensning – ideologiske motpoler i atføringsvirksomheten. I K. Fossetøl (red.), *Mellom individ og marked – Atføringsvirksomhet i velferdsstaten*. Oslo: Arbeidsforskningsinstituttet. S. 15–32

Frøyland, K. (2012). *Inkludering av ungdom i skole eller arbeid. Tiltak, metoder, samarbeid og samordning i og rundt NAV-kontoret*. Første delrapport fra evaluering av utviklingsarbeid i 13 prosjektområder. S. 1-90. AFI rapport 20/2012.

Frøyland, K. og Fossetøl, K. (2014). *Inkludering av ungdom i skole eller arbeid – 2. Tiltak, metoder, samarbeid og samordning i og rundt NAV-kontoret*. Andre delrapport fra evaluering av utviklingsarbeid i 15 prosjektområder. S. 1-148. AFI-rapport 01/2014.

Kvåle, G., Olsen, S., T. Og Jentoft, N. (2005). *Reaktiviseringsprosessen – veien tilbake til arbeidslivet*. FOU-rapport nr.2/2005. S. 23-40.

Langeland, S. og Galaasen M., A. (2014). *Oppfølgingsarbeidet i NAV under lupen: Strekker ressursene til?* Arbeid og velferd 01/2014. S. 64-77. Hentet (30.08.14) fra <https://www.nav.no/no/NAV+og+samfunn/Kunnskap/Analyser/Arbeid+og+velferd/Arbeid+og+velferd/Oppfølgingsarbeidet+i+NAV+under+lupen%3A+Strekker+ressursene+til%3F.371044.cms>

Olsen, T., Jensen T., M. og Vangstad, A. (2003). *Veien til arbeid. Aktørmodellen som kilde til motivasjon og jobbeffekt?* S. 23-40. FoU-rapport, 08/2003.

Røhnebæk, M. (2012). *Standardized Flexibility: The Choreography of ICT in Standardization of Service Work. Culture unbound. Journal of current cultural research.*, Volume 4, s. 679-698. Linköping University Electronic Press. Hentet (09.06.2014) fra <http://www.cultureunbound.ep.liu.se>

Tilson, G. & Simonsen, M. (2013). *The personnel factor: Exploring the personal attributes of highly successful employment specialists who work with transition-age youth. Journal of Vocational Rehabilitation*, Volume 38, Nr. 2. S. 125-137 Hentet (20.11.14) fra <http://www.bridgestowork.org/assets/files/1/files/tilson-simonsen-bridges-personnel-study-may-2013-.pdf>

Tøssebro, Å. S. (2001). *Yrkesrettet attføring: En integrert del av arbeidsmarkedspolitikken.* (2utg.). S.1-38. Oslo: Aetat

Wahl, A. (2009). *Velferdsstatens vekst – og fall?* S. 159- 205. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag.

VEDLEGG

NSD Godkjenning

Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS
NORWEGIAN SOCIAL SCIENCE DATA SERVICES



Harald Hårfagres gate
N-5007 Bergen
Norway
Tel: +47-55 58 21 11
Fax: +47-55 58 96 5
nsd@nsd.uib.no
www.nsd.uib.no
Org.nr. 985 321 88*

Torunn S. Olsen
Institutt for sosiologi og sosialt arbeid Universitetet i Agder
Serviceboks 422
4604 KRISTIANSAND S

Vår dato: 28.01.2014

Vår ref: 37185 / 3 / LT

Deres dato:

Deres ref:

TILBAKEMELDING PÅ MELDING OM BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER

Vi viser til melding om behandling av personopplysninger, mottatt 21.01.2014. Meldingen gjelder prosjektet:

37185

Hvilken betydning utøver Ungdomsteamet ved NAV [redacted] oppfølgingsiltaket arbeidspraksis

Behandlingsansvarlig

Universitetet i Agder, ved institusjonens øverste leder

Daglig ansvarlig

Torunn S. Olsen

Student

Anette Lindhagen

Personvernombudet har vurdert prosjektet, og finner at behandlingen av personopplysninger vil være regulert av § 7-27 i personopplysningsforskriften. Personvernombudet tilrår at prosjektet gjennomføres.

Personvernombudets tilråding forutsetter at prosjektet gjennomføres i tråd med opplysningene gitt i meldeskjemaet, korrespondanse med ombudet, ombudets kommentarer samt personopplysningsloven og helseregisterloven med forskrifter. Behandlingen av personopplysninger kan settes i gang.

Det gjøres oppmerksom på at det skal gis ny melding dersom behandlingen endres i forhold til de opplysninger som ligger til grunn for personvernombudets vurdering. Endringsmeldinger gis via et eget skjema, <http://www.nsd.uib.no/personvern/meldeplikt/skjema.html>. Det skal også gis melding etter tre år dersom prosjektet fortsatt pågår. Meldinger skal skje skriftlig til ombudet.

Personvernombudet har lagt ut opplysninger om prosjektet i en offentlig database, <http://pvo.nsd.no/prosjekt>.

Personvernombudet vil ved prosjektets avslutning, 31.12.2014, rette en henvendelse angående status for behandlingen av personopplysninger.

Vennlig hilsen

Katrine Utaaker Segadal

Lis Tenold

Kontaktperson: Lis Tenold tlf: 55 58 33 77

Vedlegg: Prosjektvurdering

Kopi: Anette Lindhagen anette.lindha@gmail.com

Dokumentet er elektronisk produsert og godkjent ved NSDs rutiner for elektronisk godkjenning.

Avdelingskontorer / District Offices:

OSLO: NSD, Universitetet i Oslo, Postboks 1055 Blindern, 0316 Oslo. Tel: +47-22 85 52 11. nsd@uio.no
TRONDHEIM: NSD, Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet, 7491 Trondheim. Tel: +47-73 59 19 07. kyrre.svarva@svt.ntnu.no

Informasjonsskriv til ungdomsteamet

Forespørsel om deltakelse i intervju – masteroppgave knyttet til tiltaket arbeidspraksis i ordinær virksomhet (APO) i en Agder kommune for unge voksne mellom 18-25 år.

Kristiansand 15.01.14

Bakgrunn og formål

Jeg, Anette Lindhagen er en masterstudent fra Universitetet i Agder (UiA) og skal skrive en masteroppgave i velferdsstudier med spesialisering i sosialt arbeid. Jeg er tidligere utdannet som pedagog ved Høyskolen i Lillehammer (HiL). Jeg ønsker med min oppgave og finne ut hvordan du som ansatt i Ungdomsteamet arbeider med utsatt ungdom. Jeg vil med dette finne å høre om dine erfaringer og opplevelser om ditt eget arbeid og utfordringene ved å få ungdom ut i arbeid. I tillegg litt om standardprosedyrene til NAV og generelt dine erfaringer knyttet til de unge brukerne og APO. Målet mitt er å kunne bidra til en økt kunnskap omkring hva som fungerer og ikke fungerer i dette tiltaket. Ungdomsteamet er et nytt prosjekt og det blir spennende å se hvilken påvirkning dere har på de unge og hvilken betydning arbeidspraksis har for dem som individ. I mitt arbeid skal det være fokus på personers erfaringer knyttet til oppfølgingstiltaket arbeidspraksis i ordinær virksomhet. Den foreløpige problemstillingen min er som følger *”Hvilken betydning har arbeidspraksis på unge brukere ved dette NAV-kontoret?”*

Grunnen til hvorfor du blir spurt om å delta i dette prosjektet er fordi du er en viktig nøkkel for å kunne løse denne oppgaven. Dette fordi dine meninger og erfaring er avgjørende for min oppgave. I tillegg er dette gunstig for deg da resultatene av denne oppgaven kan være med på å forbedre unge sitt møte og situasjon med veiledere ved NAV, og i henhold til oppfølgingstiltaket arbeidspraksis.

Hva innebærer deltakelse i studien?

Jeg skal ta i bruk intervju som en metode for å samle inn min data på. Jeg vil da intervju 4-6 deltakere som har vært i kontakt med ungdomsteamet i alderen 18 - 25 år og er eller har vært i praksis i regi av NAV. I tillegg til 5 veiledere i Ungdomsteamet ved NAV. Dette krever da en aktiv deltagelse fra deg som kan gi meg opplysninger om mitt tema. Det er et kort individuelt intervju med noen få konkrete spørsmål som du skal svare på. Disse spørsmålene vil være

delvis styrt av en intervjuguide, men det legges vekt på en ordinær samtale om dine erfaringer og opplevelser knyttet til de unge brukerne og arbeidspraksis. For eksempel vil spørsmålene omhandle hvor lenge de unge brukerne er i arbeidspraksis. Hvor mye oppfølging du gir til den enkelte ungdommen? Hvilken virkning har du sett APO har hatt på den enkelte bruker? Denne datainnsamlingen/opplysningene blir registrert ved at jeg tar et lydopptak av vår samtale og noterer litt underveis.

Hva skjer med informasjonen om deg?

Alle personopplysninger vil bli behandlet konfidensielt. De som vil ha tilgang til dine opplysninger er kun meg, og informasjonen er lagret på min datamaskin med passord. Jeg lagrer informasjonen med et annet navn eller kode atskilt fra de personlige dataene slik som ditt navn og lignende for å ivareta konfidensialiteten. Eventuelle opptak blir lagt i en eske i et låst rom i min egen leilighet som kun jeg har tilgang til med nøkkel. Du personlig vil ikke kunne bli gjenkjent i min publikasjon, bortsett fra de som eventuelt måtte kjenne deg og din livshistorie veldig, veldig godt (nært familiemedlem eller bestevenn). Du er helt anonym uten navn da du får tilegnet en kode slik som veileder 1, eller, ansatt nr.2. Det som skjer med personopplysningene og annen informasjon jeg har fått er at de blir makulert når undersøkelsen avsluttes ved utgang av 2014. Det er ingen andre enn meg som har tilgang til dataene gjennom prosessen og heller ikke etterpå.

Det er frivillig å delta i studien, og du kan når som helst trekke ditt samtykke uten å oppgi noen grunn. Dersom du trekker deg, vil alle opplysninger om deg bli anonymisert. Det hadde derimot vært veldig kjedelig om du trekker deg da din mening er viktig for meg og min oppgave med å finne den gode løsningen for unge som trenger og vil ha hjelp fra instanser slik som NAV. Har du lyst til å være en del av denne studien er det fint om du undertegner svarslippen om samtykkeerklæringen og tar den med til meg når vi møtes for intervju som du får beskjed om i god tid. Dersom du har spørsmål til eller om studien og din deltagelse, ta kontakt med meg på mobil eller mail. Studien er meldt til Personvernombudet for forskning, Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS.

Med vennlig hilsen

Anette Lindhagen, masterstudent i velferdsstudier

e-post: anettL12@student.uia.no

Mobil: 41678562

Kontaktinformasjon til min veileder Torunn S. Olsen som også er med på å forme dette prosjektet er;

e-post: torunn.s.olsen@uia.no

Mobil: 91636590

Før intervju må deltakerne av undersøkelsen/intervjuet undertegne svarslippen nedenfor:

Samtykke til deltakelse i studien (Svar med blokkbokstaver)

Jeg har mottatt skriftlig og muntlig informasjon om studien, og er villig til å delta på dette intervjuet om erfaringer og opplevelser med Ungdomsteamet og tiltaket arbeidspraksis ved denne kommunen.

Fullt navn:

Alder:

Adresse:

Postnr: _____ **Poststed:** _____

Tlf/mobilnr: _____

(Signert av prosjektdeltaker, dato, sted)

Intervjuguide til Ungdomsteamet

Følgende spørsmål for å besvare hovedproblemstillingen; ”*Hvilken betydning har oppfølgingstiltaket arbeidspraksis for de unge brukerne ved NAV-kontoret i Agder?*”.

Før intervjuet:

Starter med å fortelle kort om meg selv og hva jeg gjør. Fortelle om hvorfor jeg syntes dette er interessant og skrive om og hva som driver meg. Vil også gjøre de oppmerksomme på det som stod beskrevet i informasjonsskrivet at det er anonymt og at ingen andre enn meg skal se eller få tilgang til informasjonen som jeg tilegner meg gjennom dette intervjuet. Informerer også om at jeg tar opp samtalen og tar notater underveis slik at jeg kan få bedre resultater, unngår og misforstår det som blir sagt og ikke går glipp av noe som blir sagt. Til slutt vil jeg spørre dem om det er noe deltakeren lurer på før vi begynner, om det er noe uklart eller noe andre spørsmål.

Informanter:

- Fem til seks veiledere i Ungdomsteamet

Spørsmål delt inn i kategorier

- Hva kjennetegner ungdommene som kommer til dere?

Syn på eget arbeid

- Hvilke teorier tar du i bruk eller baserer du ditt arbeid med ungdom på?
 - Til eksempel finnes det mange teorier om en god samtale/relasjon
- Tar du i bruk et skreddersydd eller ferdigstilt aktivitetsplan? – Forklare/utdype dette
- Hvorfor er en individuell plan viktig i et arbeid med unge brukere?
- Blir målene som er satt i en IP ofte oppnådd i løpet av tidsperioden som er satt?
- Hvorfor mener du at individuell oppfølging er viktig i arbeid med utsatt ungdom?
- Hvor mye oppfølging gir du til den enkelte ungdommen?
- Er det blitt mer tid til de enkelte ungdommene siden NAV satt i gang Ungdomsteamet som en spesialisering på unge mellom 18-25 år?

Standardprosedyren

- Hva er/legger du i ordet standardprosedyrene hos NAV?
- Hvilken betydning har ”standardprosedyrene” for/på deres arbeid med de unge brukerne?
- Føler du at det er hensiktsmessig å holde seg innenfor standardprosedyrene?
- Hadde du gjort en bedre jobb uten prosedyrene/papirarbeidet
- Hvis ja på hvilken måte? – Hvis nei, hvorfor ikke?

APO

- Hvorfor er APO det mest hyppigste tiltaket du gir ut til de unge brukerne?
 - Grunnlaget for dette da det finnes lite eller nesten ingen evaluering om at det fungerer men heller det motsatte!?
- Hvorfor tror du at APO skal virke eller virker?
- Hvor mange (tror du) har skaffet seg arbeid etter (6 måneders) praksis?
- Har mange unge kommet tilbake eller gått ut i et nytt tiltak etter APO?
 - Er det mange som fortsatt er i jobb etter to år? Hvordan er tilbakefallet..
- Hvilken virkning har du sett APO har hatt på den enkelte bruker?
 - Indre og ytre påvirkning/endring
- Tror du ungdommene er fornøyde med praksisplassen?
- Tror du de er fornøyde med oppfølgingen som de får av deg/dere?

Oppfølgingsspørsmål

- Noe du vil tilføye?
- Motivasjonsarbeidet med de unge – større sjanse når de har motivasjon
 - Prioritering fra deres side – med motivasjonsarbeid pga resultatene av de?
 - Spør de andre om dette pga de har større innsatsbehov!!
- Individstønad - tiltakspenger – dagpenger
- Reisetillegg
- De fleste er over 20

Informasjonsskriv til ungdommene

Forespørsel om deltakelse i intervju – masteroppgave knyttet til prosjektet Ungdomsteamet i kommunen for unge voksne mellom 18-25 år.

Kristiansand 15.01.14

Bakgrunn og formål

Jeg, Anette Lindhagen er en masterstudent fra Universitetet i Agder (UiA) og skal skrive en masteroppgave i velferdsstudier med spesialisering i sosialt arbeid. Jeg er tidligere utdannet som pedagog ved Høyskolen i Lillehammer (HiL). Jeg ønsker med min oppgave og finne ut hvordan du som ung bruker av tjenestene til Ungdomsteamet og/eller i oppfølgingstiltaket arbeidspraksis opplever tjenestene som blir tilbudt. Jeg vil med dette finne og høre om dine erfaringer og opplevelser med dette teamet og om du er i arbeidspraksis, hvordan dette er. Målet mitt er å kunne bidra til en økt kunnskap omkring hva som fungerer og ikke fungerer i dette teamet og tiltaket. For deretter og kunne se hvordan det har påvirket deg og din hverdag. Ungdomsteamet er et nytt prosjekt og det blir spennende for å se hvilken påvirkning de har forårsaket og hvilken betydning arbeidspraksis har hatt for deg som individ. I mitt arbeid skal det være fokus på personers erfaringer knyttet til oppfølgingstiltaket arbeidspraksis i ordinær virksomhet. Den foreløpige problemstillingen min er som følger *”Hvilken betydning har arbeidspraksis på unge brukere ved NAV?”*

Grunnen til hvorfor du blir spurt om å delta i dette prosjektet er fordi du er en viktig nøkkel for å kunne løse denne oppgaven. Dette fordi dine meninger og erfaring er avgjørende for min oppgave. I tillegg er dette gunstig for deg da resultatene av denne oppgaven kan være med på å forbedre din og andre unge sitt møte og situasjon med Ungdomsteamet ved NAV, og i henhold til oppfølgingstiltaket arbeidspraksis.

Hva innebærer deltakelse i studien?

Jeg skal ta i bruk intervju som en metode for å samle inn min data på. Jeg vil da intervju 4-6 deltakere som har vært i kontakt med ungdomsteamet i alderen 18 - 25 år. Dette krever en aktiv deltagelse fra deg som kan gi meg opplysninger om mitt tema. Det er et kort individuelt intervju med noen få konkrete spørsmål som du skal svare på. Disse spørsmålene vil være delvis styrt av en intervjuguide, men det legges vekt på en ordinær samtale om dine erfaringer og opplevelser

knyttet til Ungdomsteamet og arbeidspraksis. For eksempel vil spørsmålene omhandle hvor lenge du var/har vært i kontakt med Ungdomsteamet eller i arbeidspraksis. Hvor gammel du er og hvordan situasjonen din var før du søkte hjelp fra Ungdomsteamet eller kom inn i tiltaket arbeidspraksis. Hva du syntes om Ungdomsteamet, hva kunne blitt gjort annerledes/bedre for å bedre din situasjon, ville du hatt mer oppfølging osv. Denne datainnsamlingen/opplysningene blir registrert ved at jeg tar et lydopptak av vår samtale og noterer litt underveis.

Hva skjer med informasjonen om deg?

Alle personopplysninger vil bli behandlet konfidensielt. De som vil ha tilgang til dine opplysninger er kun meg, og informasjonen er lagret på min datamaskin med passord. Jeg lagrer informasjonen med et annet navn eller kode atskilt fra de personlige dataene slik som ditt navn og lignende for å ivareta konfidensialiteten. Eventuelle opptak blir lagt i en eske i et låst rom i min egen leilighet som kun jeg har tilgang til med nøkkel. Du personlig vil ikke kunne bli gjenkjent i min publikasjon, bortsett fra de som eventuelt måtte kjenne deg og din livshistorie veldig, veldig godt (nært familiemedlem eller bestevenn). Du er helt anonym uten navn da du får tilegnet en kode slik som gutt 1, jente 1 eller gutt 18, jente 22. Det som skjer med personopplysningene og annen informasjon jeg har fått er at de blir makulert når undersøkelsen avsluttes ved utgang av 2014. Det er ingen andre enn meg som har tilgang til dataene gjennom prosessen og heller ikke etterpå.

Det er frivillig å delta i studien, og du kan når som helst trekke ditt samtykke uten å oppgi noen grunn. Dersom du trekker deg, vil alle opplysninger om deg bli anonymisert. Det hadde derimot vært veldig kjedelig om du trekker deg da din mening er viktig for meg og min oppgave med å finne den gode løsningen for deg eller andre unge som trenger og vil ha hjelp fra instanser slik som NAV. Har du lyst til å være en del av denne studien er det fint om du undertegner svarslippen om samtykkeerklæringen og sender den til meg i den frankerte konvolutten eller legger den i esken som står på et av møtekontorene på NAV. Dersom du har spørsmål til eller om studien og din deltagelse, ta kontakt med meg på mobil eller mail. Studien er meldt til Personvernombudet for forskning, Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS.

Med vennlig hilsen

Anette Lindhagen, masterstudent i velferdsstudier

e-post: anettL12@student.uia.no

Mobil: 41678562

Kontaktinformasjon til min veileder Torunn S. Olsen som også er med på å forme dette prosjektet er;

e-post: torunn.s.olsen@uia.no

Mobil: 91636590

Før intervju må deltakerne av undersøkelsen/intervjuet undertegne svarslippen nedenfor:

Samtykke til deltakelse i studien (Svar med blokkbokstaver)

Jeg har mottatt skriftlig og muntlig informasjon om studien, og er villig til å delta på dette intervjuet om erfaringer og opplevelser med Ungdomsteamet og tiltaket arbeidspraksis ved NAV.

Fullt navn:

Alder:

Adresse:

Postnr: _____ **Poststed:**

Tlf/mobilnr: _____

(Signert av prosjektdeltaker, dato, sted)

Intervjuguide for de unge brukerne ved NAV

Følgende spørsmål for å besvare hovedproblemstillingen; ”*Hvilken betydning har oppfølgingstiltaket arbeidspraksis for de unge brukerne ved NAV?*”.

Før intervjuet:

Starter med å fortelle kort om meg selv og hva jeg gjør. Fortelle om hvorfor jeg syntes dette er interessant og skrive om og hva som driver meg. Vil også gjøre de oppmerksomme på det som stod beskrevet i informasjonsskrivet at det er anonymt og at ingen andre enn meg skal se eller få tilgang til informasjonen som jeg tilegner meg gjennom dette intervjuet. Informerer også om at jeg tar opp samtalen og tar notater underveis slik at jeg kan få bedre resultater, unngår og misforstår det som blir sagt og ikke går glipp av noe som blir sagt. Til slutt vil jeg spørre dem om det er noe deltakeren lurer på før vi begynner, om det er noe uklart eller noe andre spørsmål.

Informanter:

- Fire som har vært i oppfølgingstiltaket arbeidspraksis
- Fire som er i oppfølgingstiltaket arbeidspraksis

Spørsmål delt inn i kategorier

Bakgrunnen til brukerne ved Ungdomsteamet og i oppfølgingstiltaket arbeidspraksis

- Arbeids/skolesituasjon
- Eventuelle helseproblemer (psykiske helsen)
- Bosituasjon
- Familieforhold/situasjon nå
- Situasjonen før du søkte deg til Ungdomsteamet og arbeidspraksis

Erfaringer knyttet til Ungdomsteamet

- Fortell om hvordan du fikk kjennskap til Ungdomsteamet
 - o Hvorfor/hvordan det oppstod kontakt
- Fortell om en samtalsituasjon med din veileder fra Ungdomsteamet.

- Ble det lagt en aktivitetsplan for deg og var du med på å utforme den (iht dine behov og arbeidspraksis?)
 - o Hvor mye tror du denne planen har å si for deg og din oppfølging?
- Hva er dine meninger om veilederens hjelp til deg, imøtekommenheten, forståelse av din situasjon osv.?
- Har han/hun fulgt deg opp slik du ønsker eller etter avtale?
 - o Hvor ofte – kontinuerlig, faste dager osv. Er/var du fornøyd?

Erfaringer og betydningen av APO for de unge brukerne

- Fortell om erfaringene dine med oppfølgingstiltaket arbeidspraksis
- Hvordan oppleves dette tiltaket for deg og hvilken betydning har det fått?
- Hva har du fått opplæring i?
- Hva mener du burde bli endret/forbedret med dette oppfølgingstiltaket?
- Hva med tiden på døgnet du ikke tilbringer i arbeidspraksis, hvordan har du det da?
- Fortell om en vanlig dag for deg og gjerne en uvanlig dag.
- Hva betyr det å ha arbeid for deg?
- Hvilke endringer har skjedd i livet ditt i forbindelse med møte med Ungdomsteamet/ arbeidet i bedriften gjennom tiltaket arbeidspraksis.
 - o Har det fått betydning for din økonomi, boligsituasjon, familie, fritid og venner. Hvilke endringer har skjedd som du selv har ønsket?
- Ville du hatt mer oppfølging på arbeidsplassen?
 - o Hvordan/hvorfor
- Hvordan ser/så du på dine muligheter for å komme i ordinært arbeid etter fullføring av praksisen din på denne bedriften?

Oppnådde mål – for fullført arbeidspraksis!!

- Har du nådd dine mål som du hadde da du kom inn i ungdomsteamet/arbeidspraksis?
 - o Jfr. Aktivitetsplanen - Hvilke og hvordan
- Fortell om eventuell kontakt som du har med Ungdomsteamet videre
 - o Hvor ofte, og er det opp til deg?
- Er du i fast arbeid i dag?
- Er du i et tiltak i dag? Bortsett fra APO
- Er du fornøyd med din egen livsstil i dag?

- Hvilke mål har du videre?

Mulige oppfølgingsspørsmål

- Har du noe du vil bemerke eller fortelle mer om?
- Vil du at jeg skal sende deg en kopi av vår samtale på mail slik at du kan tilføye eller kommentere noe av det som vi har snakket om?