

## Drømmejobben i Nav

Gleder, utfordringer og spenninger i jobben som metodeveileder i Utvidet Oppfølging/ Arbeid med støtte.

PREBEN VIGSØ

### VEILEDERE

Monica Strømmand og Inger Beate Larsen

### Universitetet i Agder, 2023

Fakultet for helse- og idrettsvitenskap  
Institutt for psykososial helse

Master

## Forord

---

Masterprogrammet ved Universitet i Agder i psykososial helse har vært en spennende og lærerik prosess som nå blir fullført med denne avhandlingen. Gjennom studieforløpet har jeg fått ny kunnskap og kompetanse. Jeg har lært mye om meg selv og reflektert over egen yrkesutøvelse.

Først vil jeg gjerne takke min kone, **Tone Vigsø**, som har kommet med oppmuntrede ord, konstruktive og konkrete kommentarer. Tusen takk for deg. Takk for din anerkjennende kjærlighet.

Takk til min tidligere leder på Varodd **Odd Arild** som gav meg en sjanse innen denne spennende bransje med arbeidsinkludering. Takk til min leder **Stian Smith-Åkset** som ansatte meg i jobben som metodeveileder i Nav og takk til kollega **Kristoffer Stålesen** for gode innspill. **Pål Solhaug** takk for gode refleksjoner underveis i prosessen. **Reidar Salvesen** takk for gode og vanskelig spørsmål. **Rune Olsen** og **Janina Vollset** glad for at dere også var med i heiagjengen.

Takk til **mine syv informanter** for at dere stilte opp og delte av deres erfaringer. Uten dere hadde det ikke kommet frem noe empiri.

Jeg vil også gjerne mine veiledere **Monica Strømland** og **Inger Beate Larsen** som har vært gode til å komme med konkrete tilbakemeldinger og veiledning.

**Frederikke Holst Vigsø**; Takk for nyttige innspill. **Johan Reinhartsen Vigsø**; Takk for tydelig beskjeder og klar tale. **Karl Kristian Holst Vigsø**; Takk for oppmuntrende ord og praktisk IT-hjelp.

Preben Vigsø

Flekkerøy, november 2023

**Prosjektets bakgrunn:** Flere mennesker i arbeid har vært et mål i politikken, uavhengig av hvilken regjering som har hatt makten i Norge de siste tiårene. Supported Employment metodikken blir brukt i interne tiltak i Nav for å bidra til at flere mennesker med sammensatte utfordringer kommer ut i jobb, og blir stående i jobb. Siden 2017 har det jobbet fagledere i Nav kalt metodeveiledere. Formålet med forskningsprosjektet har vært å få mer informasjon, og større bakgrunnskunnskap om hvordan metodeveiledere opplever deres rolle. Mer kunnskap vil kunne gjøre at metodeveiledere og fagledere i Nav får innspill til å gjøre en bedre jobb, samt sikre at Nav tilpasses slik at flere får hjelp i et arbeidsliv i stadig endring.

**Hensikt og problemstilling:** Hensikten med denne avhandlingen har vært å få økt kunnskap om stillingen i Nav kalt metodeveileder. Metodeveileder er fagleder for Utvidet Oppfølging/Arbeid med støtte. Problemstillingen er: «Hvordan erfarer en metodeveileder sin rolle som metodeveileder for Utvidet Oppfølging i Nav?»

**Metode og utvalg:** Avhandlingen er en kvalitativ intervjustudie basert på erfaringene til syv informanter som er metodeveiledere i Utvidet oppfølging i Nav. Alle informanter hadde team med mer enn fire jobbspesialister.

**Analyse:** Analysen ble gjennomført ved hjelp av Malterud sin systematiske tekstkondensering.

**Resultatet:** Funnene indikerer at metodeveiledere opplever stillingen som en balansekunst med tanke på å anerkjenne jobbspesialister og utfordre jobbspesialister; en balansekunst mellom å jobbe etter Supported Employment metodikken og det «navske». Metodeveiledere erfarte utfordringer knyttet til fordelingen mellom fag og personalledelse, og de opplevde at det å skape gode relasjoner i teamet er viktig.

**Konklusjon:** Kort oppsummert tyder funnene på at metodeveiledere erfarer både stor tilfredshet i jobben, samtidig som de kjenner på en utilstrekkelighet i møte med den «navske» i form av målkrav. Funnene indikere at metodeveileder opplever dilemmaer knyttet til jobben som metodeveileder. Det handler om veiledning, fag- og personalledelse, det navske, om ensomhet trivsel og autonomi.

**Nøkkelord:** Metodeveileder, Utvidet oppfølging/Arbeid med støtte, Nav, Veiledning og Anerkjennelse.

## Summary

---

**Background of the Research Project:** No matter which political party that has governed Norway for the last couple of decades, it has always been a goal to have more people employed. Supported Employment methods, within Nav, contribute to achieving this goal of more people with combinations of challenges becoming and staying employed. Since 2017 Nav has had specialized subject managers, also known as method supervisor. The goal of this research is to obtain more information and background knowledge of how the method supervisors perceive their role. This expansion of knowledge can facilitate the method supervisor and specialized subject managers in improving their performance, as well as assure the adaptation of Nav so that more people may receive help in an increasingly dynamic labor market.

**Purpose and Thesis Statement:** The purpose of this thesis has been the expansion of knowledge of the position in Nav known as method supervisor. The method supervisor is the specialized subject manager of Extended Support/ Work with Support. The thesis statement is: “How does the method supervisor experience their role as method supervisor of Extended Support in Nav?”

**Method and Selection:** The dissertation is a qualitative interview-study based on the experiences of seven informants who currently hold the position of method supervisor in Nav. All of the informants supervised teams with more than four job-specialists.

**Analysis:** The analysis was conducted using Malterud’s Systematic Text-Condensation.

**Results:** The findings indicate that method supervisor perceive the position as a balancing act due to the acknowledging and challenging of the job-specialists; a balancing act between simultaneously following the methods of Supported Employment and the “navsk” Method supervisors experienced tension in the distribution between subject- and personnel management. Additionally, they perceived the building of healthy relationships within the team as important.

**Conclusion:** To summarize, the findings suggest that method supervisor experience both great satisfaction in their work as well as inadequacy in relation to the “nav-ian” expectations. The findings indicate that method supervisors experience dilemmas intertwined within the position of method supervisor. This concerns guidance, subject- and personnel management, the “nav-ian”, fulfillment, and autonomy.

**Keywords:** Method supervisor, Extended Support/ Supported Employment, Nav, Guidance, and Recognition.

# Innhold

---

Forord.....	2
Sammendrag .....	3
Summary .....	4
1.0 Introduksjon.....	8
1.1 Valg av tema.....	9
1.2 Forforståelse .....	9
1.3 Problemstilling.....	10
1.4 Begrepsavklaringer.....	10
1.4.1 Metodeveileder .....	11
1.4.2 Plassering av metodeveilederen på Nav kontoret. ....	11
1.4.3 Supported Employment .....	13
1.4.4 Utvidet Oppfølging – Supported Employment i Nav .....	14
1.4.5. Kvalitetsveilederen.....	15
1.4.6 Inkluderingskompetanse.....	15
2.0 Tidligere forskning på området.....	16
2.1 Kjerneoppgave i Nav .....	16
2.2 Høy slitasje.....	16
2.3 Kvalitetsveilederen i Utvidet Oppfølging .....	17
2.4 Supported Employment får mennesker i jobb .....	18
2.5 Resultater av oppfølgingstiltak.....	18
2.6 Behovet for å følge systemet.....	18
3.0 Teoretisk rammeverk.....	19
3.1 Veiledningsprosessens ulike faser .....	19
3.2.2 Relasjonen i veiledningen.....	20
3.2 Veiledning, dialektisk relasjonsteori .....	21
3.3 Hva bidrar anerkjennelse med? .....	22
3.4 Bruk av motiverende samtale i veiledning .....	22
3.5 Metodeveilederen som fagleder for Utvidet oppfølgingsteam.....	22
3.6 Metodeveileder setter rammer for psykologisk trygghet i UO-teamet.....	23
4.0 Metode: design, utvalg og prosedyrer for gjennomføring.....	24
4.1 Fenomenologisk-hermeneutisk.....	24
4.2 Hermeneutisk sirkel.....	24

4.3. Kvalitative forskningsintervju.....	25
4.4 Metodeveiledene ble intervjuet gjennom semistrukturert intervju.....	25
4.5 Utvalg og rekruttering.....	26
4.6 Transkripsjon.....	27
4.7 Analyseprosessen.....	27
4.7.1 Første trinn - helhetsinntrykk.....	27
4.7.2 Andre trinn - meningsbærende enheter.....	28
4.7.3 Tredje trinn i analysen - kondensering.....	29
4.7.4 Fjerde trinn i analysen.....	30
4.8 Metodekritikk.....	30
4.9 Forskningsetiske vurderinger.....	31
5.0 Resultater.....	32
5.1 Metodeveiledernes erfaringer.....	32
5.2 Metodeveileder erfarte at det var en balansekunst.....	33
5.2.1 Balansekunsten – Sparringspartner.....	33
5.2.2 Balansekunsten – Motiverende og utfordrende.....	34
5.2.3 Balansekunsten – Resultatorientert.....	35
5.2.4 Balansekunsten – Relasjonell.....	36
5.2.5 Balansekunsten – Etske prinsipper.....	37
5.2.6 Balansekunsten - Selvstendighet.....	38
5.3 Metodeveileder erfarte utfordringer knyttet til organiseringen i Nav.....	39
5.3.1 Organisering - Fagansvar og personalansvar.....	39
5.3.2 Organisering – Fylkeskontakten og direktoratet.....	40
5.3.3 Organisering – Det navske.....	41
5.3.4 Organisering – Rolleforståelse.....	41
5.3.5 Organisering – Arbeidsmiljø.....	42
5.4 Metodeveileder erfarte at rollen som teamkulturbygger er viktig.....	43
5.4.1 Teamkultur – Takhøyde.....	43
5.4.2 Teamkultur – Delingskultur.....	44
5.4.3 Teamkultur - Et VI – Tillit.....	45
5.4.4 Teamkultur – Trivsel.....	46
5.4.5 Teamkultur - Utfordre hverandre.....	46

6.0 Diskusjonen - Balansekunst .....	47
7.0 Konklusjon.....	62
7.1 Forslag til videre forskning.....	62
8.0 Litteraturliste .....	63
Oversikt over vedlegg.....	68
Vedlegg 1. Informasjonsskriv og samtykkeerklæring2 .....	68
Vedlegg 2. Intervjuguide .....	71
Vedlegg 3. Vurdering av NSD/ Sikt .....	72
Vedlegg 4. FEK .....	80
Vedlegg 5. Faglige føringer 2023 .....	81
Vedlegg 6. Kvalitetsveiledningen for Utvidet Oppfølging.....	86

## 1.0 Introduksjon

---

Denne masterstudien setter fokus på en stilling i Nav som kalles metodeveileder. Metodeveilederen er fagleder for jobbspesialister som jobber etter Supported Employment metodikken i Utvidet Oppfølging<sup>1</sup>. Dette er et internt tiltak i Nav med formål om å gi individuell støtte til arbeidssøkere med sammensatte utfordringer og gi oppfølging slik at de klarer å stå i jobb.

Mottoet til Nav er «Vi gir mennesker muligheter», og det gjøres på mange ulike måter. Økt arbeidsinkludering og flere i arbeid er elementære mål for både Nav og skiftende regjeringer. I 2014 satte Arbeids- og sosialdepartementet i gang et forsøk med Supported Employment i Nav. Forsøket ble kalt *Kjerneoppgaver i Nav*, og den påfølgende AFI-Rapporten var en evaluering av tjenesten som hadde blitt utført ved fire ulike Nav-kontorer (Spjelkavik, Ø. Mamelund S. & Schafft, A. 2016, s. 1 – 2). Bakgrunnen for igangsettelsen av oppfølgingstjenester i Arbeids- og velferdsetatens egen regi, var å øke arbeidssøkeres muligheter for å få jobb eller beholde jobb.

I Stortingsmeldingen (Meld. St. 33 (2015 - 2016), s. 58 - 59) uttrykte Arbeids- og sosialdepartementet et ønske om at Nav i framtiden skal utføre en økt del av oppfølgingstjenesten i egen regi. Ett av tiltakene Nav innførte følger Supported Employment-metodikken. Ifølge forskriften til de faglige føringene er denne metodikken grunnlaget for tiltaket Utvidet Oppfølging (UO) i arbeidsmarkedstiltaket<sup>2</sup>. Mål for UO er å sikre at arbeidsdyktige mennesker blir en aktiv del av arbeidsstyrken i Norge og ikke faller utenfor samfunnet (Meld. St. 33 (2015-2016), s. 5).

Forskning viser at det å være i jobb har flere gevinster, det er blant annet helsefremmende (Schafft, 2009, s. 3; Meld. St. 14 (2020 – 2021), s 122). I tillegg ønsker de fleste mennesker å være en aktiv del av arbeidslivet så lenge helse tillater det (Schafft, 2009, s. 19; Meld. St. 46 (2012 – 2013), s. 6). Samfunnsøkonomisk har det en høy gevinst (NOU 2021:4, kap. 6; Stortinget, 2023), og for den enkelte oppleves det verdifullt å ha en jobb. Derfor er det essensielt at det legges til rette for at alle mennesker med redusert arbeidsevne skal kunne ansettes i betalt arbeid (NOU 2012: 6, kap. 1). Arbeidsinkludering får mye oppmerksomhet fra politikere. Den

---

<sup>1</sup> Utvidet Oppfølging skriftede navn 20.06.23 til Arbeid med støtte. Arbeids- og inkluderingsdepartementet sendte da ut en oppdatert forskrift om oppfølgingstiltak i Arbeids- og velferdsetatens egenregi. Jeg har valgt å beholde navnet Utvidet Oppfølging her da søknader og intervjuguiden m.m. inneholder navnet Utvidet Oppfølging.

<sup>2</sup> Se vedlegg 5.



er avgjørende både for det enkelte individ og for samfunnsøkonomien. Dette kommer også fram i stortingsmeldinger (Meld. St. 32 (2020 2021), s. 11) og offentlige utredninger (Spjelkavik, 2015, s. 39).

Ifølge Navs strategiplan fram mot 2030 er det et satsingsområde å realisere ressursene hos jobbsøkere, og dessuten hjelpe dem som har utfordringer slik at de får en tilknytning til arbeidslivet og blir stående i jobb (Nav, 2023). Ifølge Nøkleby, Blaasvær & Berg (2017 s. 8) får Supported Employment (SE) og Individual Placement and Support (IPS) flere personer med sammensatte behov ut i vanlig arbeid sammenlignet med andre tiltak. Utvidet oppfølging har som mål å bidra til at flere mennesker som ikke er i jobb, kommer inn i arbeidslivet og blir stående i jobb, slik stortinget ønsker.

### 1.1 Valg av tema

Denne studien omhandler erfaringene til metodeveiledere for tiltaket UO i Nav og bygger på femtrinns metodikken til Supported Employment. Metodeveilederen har en teamlederfunksjon/fagkoordinatorfunksjon for jobbspesialister ansatt i Nav. En jobbspesialist følger mennesker med nedsatt arbeidsevne tett opp for at den enkelte skal komme ut i ordinært arbeid<sup>3</sup>.

### 1.2 Forforståelse

Ifølge Malterud (2018, s. 19) er det avgjørende å klargjøre sin egen forforståelse i forhold til et forskningsprosjekt. Forforståelsen er den ryggsekken av erfaring en bringer med seg før forskningsprosjektet starter, og den kan bidra til at en går inn i et prosjekt med skylapper og innskrenket horisont (Malterud, 2018, s. 44 - 45).

Gjennom en årrekke har jeg jobbet med arbeidsinkludering, og siden 2017 har jeg vært ansatt som jobbspesialist i Nav. Fra august 2021 har jeg jobbet i UO som metodeveileder ved Nav Kristiansand. Dessuten begynte jeg som kvalitetsveileder<sup>4</sup> i 2018 da arbeidet med kvalitetsveiledning startet opp. Gjennom min erfaring som jobbspesialist har jeg sett at det kan være mange ulike årsaker til at mennesker ikke er i arbeid. Da jeg selv begynte som metodeveileder, ønsket jeg å fordype meg i det teoretiske fundamentet til metodeveilederstillingen, men fant ikke mye. Derfor var det naturlig at jeg i min masteroppgave i psykososial helse, forsket på erfaringene til metodeveiledere. Målet er å få større innsikt og

---

<sup>3</sup> Vedlegg 5

<sup>4</sup> En kvalitetsveileder jobber med kvalitetsveiledning ser pkt. 1.4.6

ny kunnskap om metodeveilederstillingen. Schönfelder W. Arntzen, C. Johansen, T. & Munkejord, M. C. (2020, s. 80) har interessante anbefalinger til metodeveileder-rollen om hvordan verdigrunnlaget og prinsippene for Supported Employment blir gjennomført i praksis.

I et forskningsprosjekt er det krav om å ha en åpen, kritisk og undrende innstilling til hva som blir sagt. Det gjør at jeg må være bevisst på min forforståelse som jobbspesialist og metodeveileder når jeg bruker den hermeneutiske sirkel eller spiral til å utforske det som kommer fram under intervju (Thornquist, 2021, s. 221). I denne oppgaven har jeg valgt å gå fra empiri til teori, selv om jeg bringer med meg min forforståelse. Videre har det vært viktig for meg å reflektere over hva som kom fram i intervjuene på en så empirisk nær måte som mulig.

### 1.3 Problemstilling

Thornquist (2021, s. 17) trekker fram at hensikten med forskning er «å utvide vår erkjennelse ved å etablere ny kunnskap». Hensikten min har vært å få mer kunnskap om rollen som metodeveileder, og i tillegg få mer kjennskap til hvordan metodeveiledere best mulig kan utføre jobben slik at flest mulige mennesker kommer ut i jobb og blir stående i jobb.

**Problemstilling er «Hvordan erfarer en metodeveileder sin rolle som metodeveileder i Utvidet oppfølging i Nav?»**

Jeg ønsker å se nærmere på forventninger og krav knyttet til rollen som metodeveileder. Forventingene kommer både fra ledere i Nav, men også fra jobbspesialistene i UO og fra metodeveilederen selv. Ifølge Polit og Beck (2022, s. 2) er målet med forskning å fremstille kunnskap som kan være nyttig for atskillige mennesker.

### 1.4 Begrepsavklaringer

I dette avsnittet vil jeg redegjøre for sentrale begrep i oppgaven. Inkluderingskompetanse, Supported Employment, Utvidet Oppfølging og jobbspesialister vil bli forklart. I problemstillingen har jeg brukt ordet rolle. Med *rolle* mener jeg stilling eller stillingsforståelse. I en stilling inntar du en rolle, en funksjon, og den er forskjellig om du er butikkmedarbeider, metodeveileder eller statsminister, uansett er det en rolleforståelse som ligger til grunn for hvordan det er forventet av arbeidsgiver at jobben skal utføres (Haaland, 2019, s. 342).

#### 1.4.1 Metodeveileder

Ifølge faglige føringer for UO, skal hvert jobbspesialistteam ledes av en metodeveileder som er tilgjengelig til enhver tid. Begrepet metodeveileder er hentet fra Individual Placement and Support (IPS). Veilederen Individual Placement and Support - en praktisk veilederutgave for IPS har et eget kapittel for metodeveilederrollen. Rollebeskrivelsen for metodeveilederen i UO er hentet fra IPS (Swanson & Becker, 2013, s. 120).

Metodeveilederen skal ha inngående kunnskap og erfaring med Supported Employment. Videre bør metodeveilederen ha egne arbeidssøkere, men antallet kommer an på hvor mange jobbspesialister som er i UO-teamet. Metodeveilederen har også en del administrative og faglige oppgaver. Denne personen har ansvar for den faglige oppfølgingen av jobbspesialistene, samt sikre at hver enkelt jobbspesialist følger femtrinnsmetodikken slik den er beskrevet i EUSE<sup>5</sup> (2010) og i de faglige føringene for UO (Bakkeli, Frøyland & Spjelkavik 2020, s. 7 og 78). Arbeid- og velferdsdirektoratet presenterte i en PowerPoint at metodeveileder har ansvar for:

- Å være fanebærer for metodikken og de faglige føringene
- Bidra til gode og lykkelige jobbspesialister
- Bidra til å utvikle og opprettholde gode tjenester:
  - Flest mulig deltakere får hjelp til å skaffe og beholde jobber de trives i (Stø, 2023).

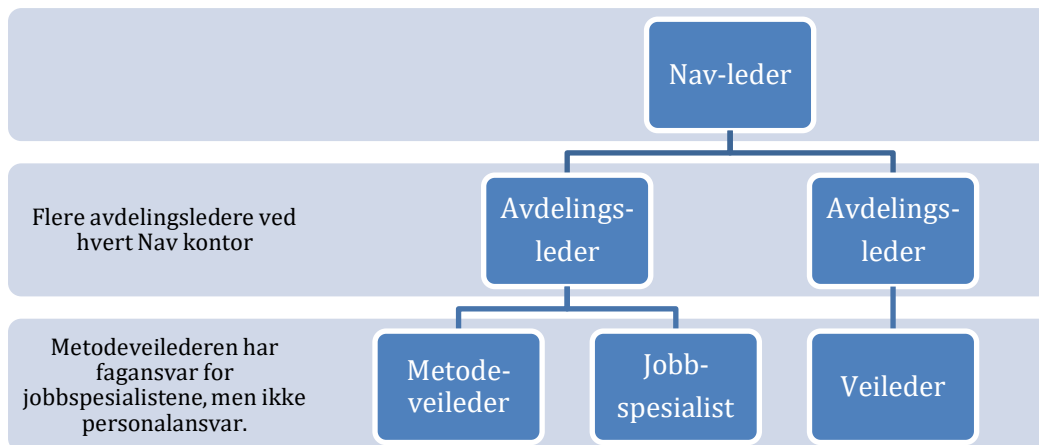
Verdiene Supported Employment og Individual Placement and Support har vært med til å utvikle metodeveilederrollen, samtidig som den er påvirket av faglige føringer fra direktoratet, stillingsbeskrivelsen på det lokale Nav kontor og plasseringen i det organisasjonskortet jevnfør figur 1, 2 og 3.

#### 1.4.2 Plassering av metodeveilederen på Nav kontoret.

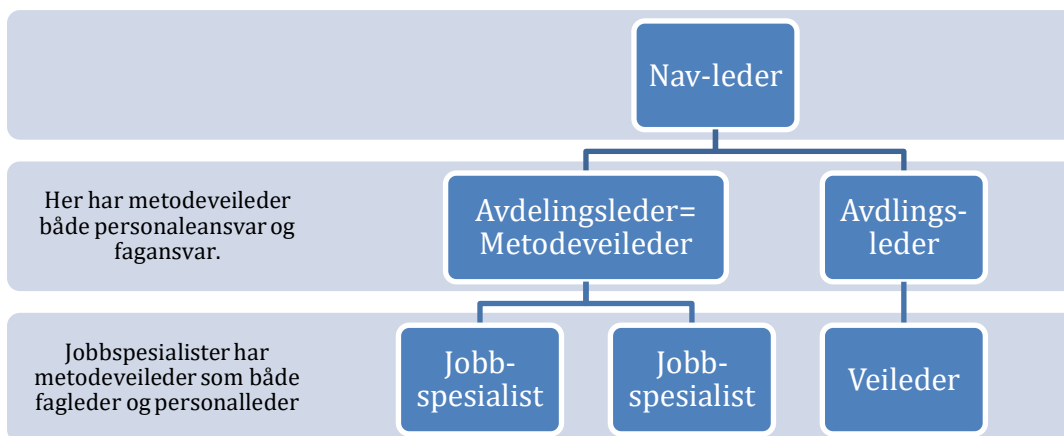
Hvert Nav kontor er selvstendige enheter og ulikt organisert, likevel har jeg forsøkt å sette opp en oversikt for å vise hvor metodeveilederen er på det enkelte Nav kontor.

---

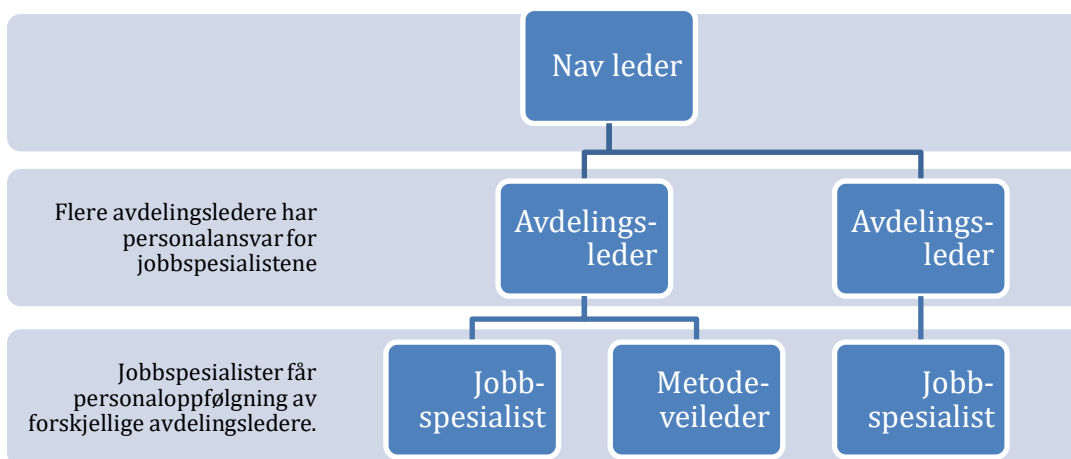
<sup>5</sup> Euse ble grunnlagt i 1993. Unionen har i felleskap kommet fram til følgende definisjon av Supported Employment: «Å gi støtte til funksjonshemmede eller andre vanskeligstilte grupper for å sikre og opprettholde lønnet arbeid i det åpne arbeidsmarkedet» (Euse, 2010, s. 11).



Figur nr. 1. Metodeveileder og jobbspesialister har samme personalleder



Figur nr. 2. Metodeveileder er personalleder



Figur nr. 3. Jobbspesialistene i teamet har ulike personalleder, og det er tilfeldig hvor metodeveilederen er plassert.

De tre forskjellige organisasjonskartene beskriver hvordan Nav-kontorene til informantene er organisert. I figur 1. har jobbspesialist og metodeveiledveileder samme personalleder. Det kan fører til krevende situasjoner i forhold til hvor lojaliteten vil være til de ulike parter. I figur 2. har metodeveilederen både fag og personalansvar for jobbespesialistene, det gir en personalleder som har fullt fokus på alle detaljer i faget. Figur 3. viser at metodeveilederen må forholde seg til flere avdelingsledere og dette kan by på ulike utfordringer med hensyn til rutiner, beskjeder og oppfølging. En av informantene hadde jobbspesialister som var tilknyttet ulike Nav kontor og hen må derfor forholde seg til avdelingsledere ved flere kontor. De fleste informanter var organisert som figur 3.

#### 1.4.3 Supported Employment

Supported Employment (SE) ble utviklet i USA og Canada på 1970 og 1980 tallet med bakgrunn i en økende interesse for menneskerettigheter, og spesielt rettighetene til mennesker med funksjonsnedsettelse i det ordinære arbeidslivet (Nøkleby et al., 2017, s.16). Man opplevde at mennesker med funksjonsnedsettelse, med god bistand, både kunne beholde arbeid og delta i det ordinære arbeidslivet. SE ble opprinnelig utviklet for mennesker med lærevansker, men etter hvert ble dette tilbudt flere ulike typer arbeidssøkere med en eller annen form for bistandsbehov. I Norge ble SE først introdusert gjennom prosjektet «Arbeid med bistand» som startet opp i 1992. Ifølge Spjelkavik (2015, s. 42 - 43) representerer SE en endring i grunnsynet fra tradisjonell medisinsk forståelse til en relasjonell oppfatning med selvstendig metodikk og sosial inkluderingen gjennom arbeid.

I SE er man opptatt av jobbmatch, og SE setter søkelys på å beholde jobben, dette blir gjerne omtalt som «place – train – maintain» (Bakkeli et al., 2020, s.13 - 14). «Place-train» utgjør det ideologiske grunnlaget for SE, oversatt til norsk ble det først kalt «arbeid med bistand» men i dag bruker man begrepet Supported Employment (Nøkleby et al., 2017, s.14). SE følger femtrinns modellen som er beskrevet i European Union of Supported Employment (EUSE, 2010, s. 12).<sup>6</sup> Frøyland og Spjelkavik (2015, s. 24 -26) beskriver de fem trinnene slik:

---

<sup>6</sup> Euse ble grunnlagt i 1993. Unionen har i felleskap kommer fram til følgende definisjon av Supported Employment: «Å gi støtte til funksjonshemmede eller andre vanskeligstilte grupper for å sikre og opprettholde lønnet arbeid i det åpne arbeidsmarkedet» (Euse, 2010, s. 11).

- 1. Innledende kontakt og samarbeidsavtale.** Jobbsøker skal gis tilpasset og god informasjon om hva tiltaket innebærer, og kandidaten skal få hjelp til å ta et informert valg om vedkommende ønsker SE bistanden som tilbys.
- 2. Yrkeskartlegging og karriereplanlegging.** Arbeidssøkers ferdigheter, kompetanse, interesser, tidligere erfaringer og bistandsbehov kartlegges og det utarbeides en handlingsplan basert på den enkeltes ønsker og yrkesfaglige ambisjoner.
- 3. Finne en passende jobb.** Det brukes ulike modeller for å finne en jobb/arbeidsgiver. Det er fokus på å få til en jobbmatch som innebærer at ferdighetene til den enkelte passer i forhold til jobben.
- 4. Samarbeid med arbeidsgiver.** Dette innebærer blant annet avklaring i forhold arbeidstid, jobbsøkers tilretteleggingsbehov, veiledning og råd til arbeidsgivere om deres forpliktelser og ansvar, løpende kontakt mellom jobbspesialisten og arbeidsgiveren.
- 5. Opplæring og trening på og/eller utenom arbeidsplassen.** Individuell jobbstøtteplan (og nedtrappingsplan av denne når det er aktuelt), for å kunne å utføre arbeidsoppgaver, øve og utvikle sosiale ferdigheter samt øve på praktiske utfordringer knyttet til jobben. Støttetiltakene er fleksible og individuelle tilpasset (s. 24 -26).

Frøyland & Kvåle (2014) nevner at man er blitt oppmerksom på at for mye bistand kan virke mot sin hensikt. Derfor er det økt fokus på å gi bistand som selvstendigjør både arbeidssøker og arbeidsgiveren. Empowerment er et av prinsippene i SE (Frøyland & Kvåle, 2014, s. 93). For å lykkes med SE-prosessen er motivasjon avgjørende. Motivasjon til jobbsøkere kan oppleves varierende, men innen SE-perspektivet har alle en arbeidsevne. Det er jobbspesialisten sin oppgave å legge til rette for mestring og økende motivasjon. Et viktig element i SE er ifølge Spjelkavik & Thingbø-Støldal (2015, s. 53). den nære relasjonen mellom jobbspesialisten og jobbsøker som er basert på gjensidig tillit. Samtidig viser Spjelkavik & Thingbø-Støldal (2015, s. 60) at arbeidsgiverrelasjonen også er en avgjørende faktor i SE for å få til en riktig jobbmatch.

#### 1.4.4 Utvidet Oppfølging – Supported Employment i Nav

Det interne tiltaket i Nav med oppfølging i egen regi, etter femtrinnsmetodikken Supported Employment, ble fra 2017 kalt Utvidet Oppfølging (UO). Metodeveileder er teamleder for UO-teamet. I 2017 ble tiltaket UO satt i gang ulike steder i Norge, og hvert år har det blitt etablert stadig flere steder. I dag er det over 600 jobbspesialister og over 100 metodeveiledere som arbeider etter femtrinnsmodellen Supported Employment i UO i Nav (Schönfelder et al., 2020,

s. 13). De faglige føringer for UO sier at målgruppen er mennesker med sammensatte utfordringer.<sup>7</sup>

#### 1.4.5. Kvalitetsveilederen

Siden 2018 har det vært en «Kvalitetsveileder» for UO (Bakkeli et al., 2020, s. 6). Denne har blitt revidert ved flere anledninger for å sikre at den fremmer vekst og utvikling i UO-teamene og at den er tilpasset de faglige føringer. Kvalitetsveilederen skal ivareta kvalitet, på veiledningen og oppfølgingen som gis av jobbspesialistene og metodeveilederne. Hensikten med dokumentet «Kvalitetsveileder» er å identifisere forbedringsområder i SE-tjenestene (Davies et al., 2015, s. 7). Både Supported Employment Quality Frammework og Kvalitetsveileder for UO, understreker at evalueringer er nødvendige for vekst og utvikling (Davies et al., 2015, s. 36). Kvalitetsveilederen har 13 punkter hvor ett av disse omhandler hvordan metodeveilederen utfører jobben og fungerer i jobben.<sup>8</sup>

#### 1.4.6 Inkluderingskompetanse

Inkluderingskompetanse har fått en signifikant plass i Arbeids- og velferdsforvaltningen i forhold til hvordan man kan inkludere mennesker med store og/eller sammensatte bistandsbehov i det ordinære arbeidsmarked. Ifølge Spjelkavik (2015, s. 36) har det i Norge vært fokus på at arbeidssøkere med spesielle behov bør trenes opp før de har mulighet til å komme i posisjon for å komme inn på det ordinære arbeidsmarkedet.

Inkluderingskompetanse er en fellesbetegnelse for kunnskap, holdninger og kompetanse som veileder/jobbspesialist bør ha for å bidra med god jobbstøtte til personer med sammensatte bistandsbehov (Wangen, 2019, s. 20). Inkluderingskompetanse vektlegger at jobbsøker begynner å jobbe på arbeidsplassen, for på den måten å gjøre seg verdifulle erfaringer underveis «*place – train*» (Spjelkavik 2015, s. 37 – 40). Nav har flere gode virkemidler for å hjelpe arbeidsgiver med å inkludere mennesker med en funksjonsnedsettelse i arbeidslivet, et av dem er lønnstilskudd. UO kan også være et inkluderingsvirkemiddel, hvor jobbspesialister gir jobbstøtte både for arbeidsgiveren og arbeidstakeren (Nav, 2023). «Place-train» tar utgangspunkt i at alle kan delta i arbeidslivet i en stilling som matcher den enkeltes ferdigheter,

---

<sup>7</sup> Vedlegg 5

<sup>8</sup> Vedlegg 6

preferanser og ekspertise (Spjelkavik, 2015, s. 38). Metodeveiledere har en tilleggsoppgave på sitt lokale Nav kontor med å framme inkluderingskompetanse.

## 2.0 Tidligere forskning på området

---

Det finnes lite kunnskap om hvordan metodeveileder erfarer rollen for UO i Nav i Norge. For å få kunnskap om tidligere forskning har jeg søkt etter litteratur i de vitenskapelige databasene, Google Scholar, Ebscohost og Oria. Jeg brukte søkeord som «metodeveiledere», «teamleder», «Supported Employment», «Utvidet Oppfølging», «Jobbspesialister», «Nav Utvidet Oppfølging», «Nav Metodeveileder» og «IPS». Forskingen har hovedsakelig belyst utfordringer knyttet til jobbspesialister og turnover blant dem. Jeg søkte også på engelsk «Supervisors», «IPS Supervisors» and «Supported Employment Supervisors». Dessuten var jeg interessert i forskning knyttet til begrepene «Team» «Veiledning» «Motiverende intervju» «Motiverende samtale» og «Løft».

Her kommer en sammenfatning av den tidligere forskning som er mest relevant for avhandlingen.

### 2.1 Kjerneoppgave i Nav

Arbeids- og velferdsdirektoratet satte i gang et evalueringsprosjekt med tittelen Kjerneoppgaver i Nav (KIN), fra 2012 – 2016 (Spjelkavik et al., 2016), og evaluering ble kalt «Inkluderingskompetanse i Nav». Forskningsdesignet bestod av en kvantitativ og en kvalitativ studie, for å få informasjon om tiltak i egen regi i Nav. I rapporten framgår det blant annet at KIN-veilederne var organisert i team og for hvert team av KIN-veiledere fantes det en KIN-leder. KIN-leders rolle var lik metodeveileders rolle i UO og KIN-veileder var jobbspesialisten i UO. Ifølge (Spjelkavik et al., 2016, s. 118) hadde KIN-leder ansvar for å sikre at teamet hadde gode faglige diskusjoner, oversikt over brukere som var søkt inn i tiltaket, at kandidaten fikk riktig oppfølging, samt porteføljegjennomgang hver tredje til sjette uke med alle KIN-veiledere. Det var utviklet et system med oversikt over arbeidsoppgavene til KIN-lederen, for hvert enkelt trinn kandidaten gikk igjennom i femtrinnsmodellen. Ifølge Spjelkavik et al., (2016, s. 119 -120) var KIN-leder opptatt av å ivareta KIN-veiledere, og at KIN-veilederne fulgte de fem trinnene i SE.

### 2.2 Høy slitasje

Siden våren 2017 har jobbspesialister og metodeveiledere vært et satsningsområde for Arbeids- og velferdsdirektoratet. Nav har inngått en strategisk samarbeidsavtale med universiteter og



høgskoler for å styrke de kunnskapsmiljøene som ønsker å samarbeide med Nav (Nav, 2021b). Resultatet er flere forskningsprosjekter som omhandler jobbspesialister, blant annet forskningsprosjektet «Jobbspesialister i Nav» gjort av Schönfelder et al., mellom 2017 og 2019. Dette var en følgeforskning på implementering av oppfølgingstjenester i regi av Nav.

Studien sier noe om målkravene og kontrollen jobbspesialistene erfarer, og dette har betydning for metodeveilederne, både fordi flere av metodeveilederne har en delt rolle som jobbspesialist og metodeveileder, men også fordi målkravene har ført til høy turnover blant jobbspesialister og metodeveiledere. Høy turnover hos jobbspesialister virker inn på arbeidshverdagen til metodeveiledere med hyppig utskifting av jobbspesialister, som da må bruke mange ressurser til opplæring av nye kollegaer i metodikken. Schönfelder et al., (2020, s. 61) nevner viktigheten av å ha kompetente metodeveiledere som evner å veilede jobbspesialistene til å ta gode grep underveis i prosessen med den enkelte arbeidssøker. Den presiserer at metodeveilederes oppfølgingen av jobbspesialister er svært viktig, synkront framhever de betydningen av å reflektere sammen i team. Videre har Schönfelder et al., (2020, s. 80) anbefalt regelmessige samlinger for metodeveiledere.

### 2.3 Kvalitetsveilederen i Utvidet Oppfølging

Arbeidsforskningsinstituttet og Proba gjennomførte i 2019 - 2020 en mixed methods undersøkelse av kvalitetssikringen og kvalitetsveiledningen i UO. Rapporten «Kvalitetsarbeid i Supported Employment-tjenester» viste at det var positive erfaringer med kvalitetsverktøyene og at kvalitetsveiledningen bidro til læring og satte fokus på de aktuelle utfordringer. Samtidig viste undersøkelsen at noen av skåringspunktene var i overkant målfokuserte, og dette til tider kunne påvirke den individuelle oppfølgingen, som er viktig i UO. I denne mixed methods casestudien ble det gjennomført 15 telefonintervjuer med informanter. Senere ble dette utvidet til 99 telefonintervjuer, hvor det ble brukt både seminstruert intervju og Survey Xact, med lukket svarmuligheter (Bakkeli et al., 2020, s. 3, 30, 78 og 87). Studien er aktuell da metodeveiledere ble intervjuet, og fortalte om erfaringer med kvalitetsveiledningen. Blant annet beskrev en metodeveileder at det trenges en «*stor bønne med tøffhet*»<sup>9</sup> i rollen som metodeveileder. Ifølge Bakkeli, Frøyland & Spjelkavik (2020, s. 87) er det knyttet utfordringer til organisasjons hierarkiet, som medfører en uheldig miks mellom ledelse og veiledning. Rapporten trekker fram at metodeveiledere mener kvalitetssikringssystemet har høy relevans for tjenestens utvikling, samtidig nevnes det blant annet at metodeveiledere tar på seg «en tøff rolle» overfor jobbspesialister og det «navske» intern i Nav (Bakkeli et al., 2020, s. 54).

---

<sup>9</sup> Direkte sitat fra studien side 78, derfor står det i kursiv.

## 2.4 Supported Employment får mennesker i jobb

Forskningsrapporten «Supported Employment for arbeidssøkere med bistandsbehov» viser at SE får arbeidssøkere med bistandsbehov i jobb. Det er Folkehelseinstituttet, avdeling for kunnskapsoppsummering som står bak den. Forskningen undersøker både SE og IPS. Målet har vært å identifisere, vurdere og sammenstille forskning på SE og IPS i forhold til andre tiltak (Nøkleby et al., 2017 s. 74).

## 2.5 Resultater av oppfølgingstiltak

I forskningsrapporten «*Resultater av oppfølgingstiltak. Delrapport 2/ sluttrapport Rapport 2020-8*» ble resultatene fra to arbeidsrettede tiltak sammenliknet (Berg, Lillebø, El-Amrani og Gleinsvik 2020, s. 1), det anbudsbaserte Oppfølgings tiltak og det interne tiltaket Utvidet Oppfølging. Rapporten viste at UO gjør det bedre når det gjelder overgangen til jobb (s. 70), mens kostnadene ved UO er høyere enn det eksterne tiltak (s. 72). I andre del av denne rapporten er det en forskningsdel som intervjuer metodeveiledere i IPS (s. 78). Da metodeveilederrollen er kopiert fra IPS er det interessant å se på svarende til IPS-metodeveiledere. Noen av metodeveilederne nevner utfordringer med forankringen i Nav (s. 91). Noen tar opp utfordringer med personalledere og for noen å måtte forholde seg til flere personalledere (s.103).

## 2.6 Behovet for å følge systemet

Accountability in personalised Supported Employment-based activation services er en artikkel av Suzan Mbatudde Skjold og Kjetil Grimsastad Lundberg. Skjold & Lundberg (2022) ser på utfordringene knyttet ved at Supported Employment må forholde seg til regelverket i Nav. De nevner en metodeveileder som er så regelstyrt i møte med jobbspesialisten at jobbspesialist fravelger veiledning. Konklusjonen til Skjold & Lundberg (2022) var at systemet begrenset autonomien i jobbutførelsen av SE i Utvidet Oppfølging i Nav.

### 3.0 Teoretisk rammeverk

---

De valgte teoriene beskriver ulike faser i veiledningsprosessen, relasjonens og anerkjennelsens betydning. I henhold til funn fra mine intervjuer har jeg valgt å drøfte dem i lys av blant annet veiledningsteori skrevet av Sidsel Tveiten (2013), Anne-Lise Løvlie Schibbye (2009), Axel Honneth (2007) og William R. Miller & Stephen Rollnick (2016). Kjell B. Hjertø (2018) og Amy C. Edmondson (2020) tar jeg med inn i drøftingen i forhold til team og teamrelasjoner.

#### 3.1 Veiledningsprosessens ulike faser

Ifølge Tveiten (2013) har metodeveilederen<sup>10</sup> en kompetanse som kan bidra til at jobbspesialisten forteller om sitt arbeid, og gjennom dette oppdager egne behov og muligheter. Tveiten (2013, s. 21) har denne definisjon på veiledning: «Veiledning er en formell, relasjonell og pedagogisk istandsettingsprosess som har til hensikt at jobbspesialistens mestringskompetanse styrkes gjennom en dialog basert på kunnskap og humanistiske verdier». Med istandsettingsprosess menes det at det er noe som begynner og avsluttes. Relasjonell viser til relasjonen mellom metodeveileder og jobbspesialist der hensikten er at jobbspesialistens mestringskompetanse økes. Veiledning foregår som regel over tid og vil endre seg i forløpet (Tveiten, 2013, s. 22). Det bør være både progresjon og utvikling, og metodeveilederen bør ha veiledningskompetanse til å kunne sette hendelser inn i et større perspektiv (Lauvås & Handal 2014, s. 205).

Kierkegaard beskrev det slik i 1859/ 1991:

*” At man, naar det i Sannhed skal lykkes En at føre et Menneske hen til et bestemt Sted, først og fremmest maa passe paa at finde ham der, hvor han er, og begynde der.*

*Dette er Hemmeligheden i al Hjælpekunst. Enhver, der ikke kan det, han er selv i en Indbinlning, naar han mener at kunne hjælpe en Anden. For i Sandhed at kunne hjælpe en Anden, maa jeg forstaa mere end han – men dog vel først og fremmest forstaa det han forstaaar. ”.* (Kierkegaard, (1991) s. 96)

Både Tveiten (2013) og Schibbye (2009) er inspirert av Kierkegaard. Det er viktig for metodeveileder å vite hvor jobbspesialist er i prosessen for å kunne veilede videre i en faglig

---

<sup>10</sup> Jeg har valgt å bruke metodeveileder og jobbspesialist, selv om Tveiten (2013), Karlsson (2000), Schibbye (2009), Honneth (2008), Miller & Rollnick (2016), Hjertø (2018) og Edmondson (2020) har brukt ord som veileder og veisøker.

prosess. Det hender at den som blir veiledet opplever veiledningen som ydmykende, og det resulterer ofte i at veiledningen blir til angrep og forsvar (Lauvås & Handal, 2014, s. 205). Ifølge Kierkegaard (1991) handler veiledning nettopp om å tjene og hjelpe den man veileder framfor å herske over vedkommende. Relasjonen mellom metodeveileder og jobbspesialist har stor betydning Tveiten (2013, s. 81) uttrykker det slik: «I veiledning må relasjonen preges av velvilje og konstruktiv tenkning».

### 3.2.2 Relasjonen i veiledningen

Fokuset i veiledning er ikke å vinne eller å få rett, men at veisøker inspireres til personlig og faglig utvikling (Kristiansen, 2011, s. 24). Veiledning handler om hvordan man forholder seg til hverandre for at veiledningssamtalen fører til vekst og utvikling. Relasjonene bør bære preg av respekt samtidig som veiledningssamtalene alltid vil være en asymmetrisk samtale, da den ene parten, metodeveilederen, har et spesielt ansvar og en spesiell oppgave (Kristiansen, 2011, s. 29).

Når forholdet er asymmetrisk, blir makten i kommunikasjonen viktigere å ta hensyn til. Ifølge Løgstrup (2010, s. 65) er det makt i all kommunikasjon, han skriver at det i relasjoner alltid vil være et maktforhold og at «*den ene har mer eller mindre af den andens liv i sin magt*». Det er metodeveilederens ansvar at makten brukes til det som tjener jobbspesialisten best (Kristiansen, 2011, s. 31). Makt handler ikke bare om hva som blir kommunisert med ord, men hvordan man reagerer og forholder seg til den andre.

Veiledning handler ikke om å snakke jobbspesialisten etter munnen, men derimot være ansvarlig slik at metodeveilederen utøver veiledning på en anerkjennende måte. Dette kan både være utfordrende og konfliktfylt (Kristiansen, 2011, s. 33). Løgstrup (2010, s. 27) skriver:

*«Så vist som et mennesker med den tillid, det viser eller begærer, giver mer eller mindre av sit liv i den andens hånd, så vist hører fordringen om at tage vare på det liv med til vor tilværelse sådan som den nu engang er. Hvor meget eller hvor lidt det står på spill for et menneske i den tillid, det viser, er selvsagt uhyre forskjelligt»*

Det handler altså om at våre relasjoner er innvevde i hverandre, og ifølge Eide (2013, s. 66) tør vi møte den andre når vi har tillit til at vi blir tatt godt imot. Tillit handler om å vise sårbarhet, og veiledning handler om at metodeveilederen opptrer på en slik måte at jobbspesialisten tør være sårbar (Tveiten, 2013, s. 83).

### 3.2 Veiledning, dialektisk relasjonsteori

Dialektisk relasjonsteori kan bidra med å forstå metodeveiledernes veiledningsprosess og hvordan samspill og relasjoner utvikler seg i et UO-team (Karlsson, 2000, s. 179). Dialektisk relasjonsteori er inspirert av Hegel, Kierkegaard og Heidegger. Ifølge Schibbye (2009) er et fenomenologisk utgangspunkt sentralt for få kunnskap om mennesker. «*Dialektisk relasjonsteori har et grunnleggende subjekt-subjekt-syn som understreker hvordan individer utvikles i en relasjon hvor to opplevelsesverdener møtes, og hvordan de endres i selve møtet*» (Karlsson 2000, s. 181). I møtet mellom metodeveileder og jobbspesialist bringer de begge med seg noe unikt og spesielt inn i en situasjon som kan beskrives som en felles interaksjon og kommunikasjon. Ifølge den dialektiske relasjonsteorien bør metodeveileder og jobbspesialist være åpne, ydmyke og undrende til praksis og den andres forståelse (Schibbye, 2009, s. 45).

Den dialektiske relasjonsteori har ifølge Karlsson (2000, s. 182) tre sentrale begreper: dialektikk, relasjon og kommunikasjon. Subjekt-subjekt-synet understreker at metodeveilederen har respekt for at jobbspesialisten vet selv hva hen har behov for av faglig utvikling. Når metodeveilederen tenker at jobbspesialisten må endre seg, blir relasjonen fort subjekt-objekt-syn (s. 191). Det dialektisk prinsipp henspiller på utviklingen som skjer i møtet mellom metodeveilederen og jobbspesialisten. Metodeveilederen søker å forstå jobbspesialistens uttrykk og blir invitert inn i jobbspesialistens intensjoner og opplevelser (Karlsson, 2000, s. 183; Schibbye, 2009, s. 37).

Relasjonen mellom metodeveileder og jobbspesialist fremstår som asymmetrisk. Schibbye (2009) peker på at anerkjennelse vises ved en erkjennelse av jobbspesialistens vilkår. En anerkjennende relasjon mellom metodeveileder og jobbspesialist «gir rom for både selvhverdelse og individualitet, for tilknytning og bekreftelse» (Karlsson, 2000, s. 185). Anerkjennelse er mer en prosess, som skapes i forholdet mellom jobbspesialist og metodeveileder (Schibbye, 2009, s. 280). Ifølge Schibbye (2009, s. 258) er anerkjennelse å se det andre menneske og anerkjenne det.

Metodeveilederen og jobbspesialisten har en pågående kommunikasjon. Det vil være situasjoner som skapes og gjenskapes. Fokuset blir rettet på samhandlingen dem imellom. Dette betyr at metodeveilederen både forholder seg til seg selv og til jobbspesialisten og til det som skapes i relasjonen (Karlsson 2000, s. 187; Schibbye, 2009, s. 48). Ifølge Karlsson (2000, s. 195) er formålet med faglig veiledning å gi plass og tid til at jobbspesialister kan reflektere

over egen praksis hvor hensikten er å øke forståelsen og samtidig utvide handlingsrommet i forhold til jobbutøvelsen.

### 3.3 Hva bidrar anerkjennelse med?

Filosofen Honneth mener at mennesker har et grunnleggende behov for å bli anerkjent i tre ulike sfære av livet; kjærlighet, rettigheter og solidaritet. I lys av hans teori kan det forstås slik at metodeveileder og jobbspesialist er avhengig av gjensidig anerkjennelse (Honneth, 2009, s. 131). De tre anerkjennelsesformer vil på hver sin måte føre til selvtillit, selvrespekt og selvverdsetting hos metodeveileder og jobbspesialist (Honneth, 2007, s. 139). Honneth (2007) framhever at man i en relasjon enten kan bli sett og få positiv respons fra motparten og dermed erfare sosial synlighet som føre til anerkjennelse, eller man kan i en relasjon bli oversett og dermed få lite eller ingen respons fra eksempelvis metodeveileder som da vil føre til sosial usynlighet og ingen anerkjennelse.

### 3.4 Bruk av motiverende samtale i veiledning

MI består av fire elementer; «å engasjere, fokusere, fremkalle og planlegge» (Miller & Rollnick 2016, s. 9). Ifølge Miller & Rollnick (2016, s. 30 - 31) kan veiledningssamtaler deles opp i 3 stilarter: «styrrende stil», «veiledende stil», og «ledsagende stil», og i MI er den veiledende stil essensielt slik at metodeveilederen ikke overkjører jobbspesialisten. Metodeveileder kan bruke «endringssnakk» som er jobbspesialistens egne argumenter for endring (Miller & Rollnick 2016, s. 191 – 192). I forbedrende endringssnakk må metodeveileder utforske om det er ønske om endring, evne til endring, grunn til endring og behov for endring.

### 3.5 Metodeveilederen som fagleder for Utvidet oppfølgingsteam

Som fagleder har metodeveileder ansvar for teamet, og i henhold til Hjertø (2018, s. 28 - 33) er relasjoner et grunnleggende utgangspunkt for samarbeid, og han kaller relasjoner også for teamets sjel. Metodeveileder leder team hvor jobbspesialister er avhengige av hverandre da de har felles ansvar for måloppnåelse. Metodeveileder utøver fagledelse med fokus på å oppnå resultater i henhold til SE. Metodeveileder har bruk for høy grad av tillit fra medlemmene, fordi hen i de fleste team ikke har legitim makt overfor teammedlemmene. Det kan gi utfordrende situasjoner for metodeveileder og jobbspesialister. Metodeveileder balanserer mellom utøvelse av praktisk ledelse og felles ansvar. Hjertø (2018, s. 52 - 53) viser til at en pågående metodeveileder kan frata jobbspesialister deres autonomi og troen på at de har et kollektivt ansvar for teamet.

### 3.6 Metodeveileder setter rammer for psykologisk trygghet i UO-teamet

Ifølge Edmondson (2020, s. 36) er psykologisk trygghet oppnådd når kollegaer stoler på og respekterer hverandre slik at de er åpne og ærlige. Edmondson (2020, s. 18 – 19) har forsket på team og teamkultur og hennes forskning viser til at medarbeidere i mange ulike organisasjoner samarbeider og samhandler i mye større grad enn tidligere. Forskningen til Edmondson (2020, s. 48) viser at teamarbeid fungerer best med psykologisk trygghet, og psykologisk trygghet vil blomstre i et team hvor det er ærlighet og åpenhet med gjensidig respekt og mulighet for å melde fra om avvik. I følge Edmondson (2020, s. 210) er metodeveileder med til å forme teamet ved både å lytte til og anerkjenne de ulike jobbspesialister og ved å gjøre det psykologisk trygt å begå feil og dele det i teamet.

## 4.0 Metode: design, utvalg og prosedyrer for gjennomføring

---

Forskningsprosjektet har utforsket problemstillingen: «Hvordan erfarer en metodeveileder sin rolle som metodeveileder i Utvidet Oppfølging i Nav? I metodekapittelet vil beskrivelse av vitenskapssyn og det kvalitative forskningsintervju bli presentert. Videre vil jeg redegjøre for rekruttering av forskningsprosjektets intervjupersoner. Prosjektets metode og innhenting av data vil bli presentert. Deretter vil analyseprosessen bli beskrevet. Til slutt vil validitet, forskningsetiske vurderinger og utfordringer ved forskningsprosjektet bli diskutert.

### 4.1 Fenomenologisk-hermeneutisk

Gjennom et fenomenologisk-hermeneutisk vitenskapssyn har jeg kunnet ha søkelys på intervjupersonenes oppfatninger, erfaringer og motivasjon (Thomassen, 2006, s.112). I mitt forskningsprosjekt har jeg vært inspirert av et fenomenologisk-hermeneutisk vitenskapssyn. Fenomenologien vektlegger individets subjektive oppfatninger og bevissthet som utgangspunkt for å forstå mennesker (Thornquist, 2021, s. 106). Intervjuguiden<sup>11</sup> spurte etter informanters erfaringer og opplevelser gjennom åpne spørsmål. Disse erfaringene, opplevelsene og anskuelsene er essensen i dette forskningsprosjektet (Thornquist, 2021, s. 101). Analysen av metodeveiledernes utsagn vil kunne bære preg at den måten jeg som forsker fortolker meningsinnholdet. I følge Schibbye (2009) er et fenomenologisk grunnsyn sentral for å få kunnskap om metodeveileders erfaringer (Schibbye, 2009, s. 267).

### 4.2 Hermeneutisk sirkel

Den hermeneutiske sirkel beskriver den dynamiske prosessen som skjer gjennom fortolkning og erkjennelse. Det handler om å forstå hva som egentlig er blitt sagt eller skrevet. Hver gang vi forstår en del av virkeligheten påvirker det helhetsforståelsen vår, som igjen kan kaste nytt lys på de mindre delene og dermed helheten, derfor vil det kanskje også være mer korrekt å beskrive det som den hermeneutiske spiral i stedet for en sirkel (Thornquist, 2021, s. 171). Begrepet den hermeneutiske sirkel ble utviklet av filosofen Dilthey (Karlsson, 2000, s. 182). Den hermeneutiske spiral viser til dybdeforståelsen som er essensiell for meg i forståelsen av jobben som den enkelte metodeveileder gjør. Måten de faglige føringene i Nav er utformet, legger opp til at metodeveileder står i både en spennende og krevende jobb. Hermeneutikken legger vekt på forholdet mellom helheten og de mindre delene når disse tolkes i den hermeneutiske sirkel (Malterud, 2018, s. 28).

---

<sup>11</sup> Vedlegg 3



### 4.3. Kvalitative forskningsintervju

I en kvalitativ studie skal man utvikle ny empiri, ikke gjengi og kopiere gammel kunnskap (Malterud, 2018, s. 84). Ved bruk av kvalitativ forskningsmetode kan det oppnås en dybdeforståelse som er interessant fordi intervjuene vil kunne gi ny informasjon om feltet som blir forsket på; nemlig rollen til metodeveiledere for Utvidet oppfølging i Nav. Å begynne forskningsprosessen med et åpent sinn var avgjørende for aktivt å lete etter informasjon og tolkninger som kunne bidra til å svare på min problemstilling (Malterud, 2018, s. 17). Dette drøftet jeg også med min avdelingsleder og fylkeskontakt i begynnelsen av forskningsprosjektet. Spørsmålene i intervjuguiden er åpne, men de bærer samtidig preg av min forforståelse. Min forforståelse kommer fram når jeg spør etter hvordan det er å arbeide etter SE metodikken eller spør etter de etiske prinsippene. Dessuten har det vært viktig å gå inn i dette forskningsprosjekt med en åpen innstilling til svarene som ville komme (Malterud, 2018, s. 19).

Kvalitativ forskningsmetode har sin styrke i at det kan stilles åpne spørsmål uten at det er gitt et bestemt svar på forhånd. Da vil forskeren ha mulighet til å få svar på spørsmål, som forskeren ikke visste at var viktige å stille (Malterud, 2018, s. 35). Ved å bruke kvalitative forskningsmetoder, skal forskeren altså ikke prøve å utslette seg selv, men tvert imot jobbe aktivt for å gjøre seg kjent med sin egen rolle, vurdere og forklare sin innvirkning, og ta stilling til hva dette betyr for tolkninger og resultater. Det betyr at jeg i den kvalitative forskningsprosessen skal konsentrere meg om betydningen av min egen forforståelse som metodeveileder (Malterud, 2018, s. 43).

### 4.4 Metodeveilederne ble intervjuet gjennom semistrukturert intervju.

Kvale & Brinkmann (2015, s. 46) beskriver semistrukturert intervju som en samtaleform som hverken er lukket eller åpen med hensyn til de spørsmål som blir stilt. Med en intervjuguide som er godkjent på forhånd har man mulighet for å ha en struktur på temaer og spørsmål som gjennomgås med informantene, men samtidig åpner det semistrukturerte intervju opp for muligheten til at jeg som forsker ber den enkelte informant forklare hva hen mente, med uttrykk som «si litt mer om det» eller «hva mente du med det». Det er klokt at et kvalitativt forskningsintervju både har meningsspørsmål og faktaspørsmål. Faktaspørsmålene er mer konkrete spørsmål som «*Kan du fortelle om hvordan du går frem i feltveiledningen og porteføljegjennomgangen?*» eller «*Kan du fortelle om hvordan det er å jobbe og veilede etter*

*en metode?»*<sup>12</sup> Meningsspørsmålene er som regel vanskeligere da de åpner opp for mer beskrivelse og her er det enda viktigere å få med seg det som sies «mellom linjene» (Kvale & Brinkmann 2015, s. 47, 49 & 152). Etter å ha gjennomført to intervjuer gjorde jeg en liten endring i intervjuguiden. Jeg valgte å tilføye spørsmålet for å få frem flere refleksjoner: «*Hva er viktig for deg i et team?»*» Dette medførte at det ble enda bedre flyt i intervjuene. Det er viktig at vi som forskere i kvalitative forskningsprosesser lærer av våre erfaringer og er villige til å korrigere kursen underveis (Malterud, 2018, s. 72).

I vedlegg 3 kan man se den justerte intervjuguiden som jeg brukte i samtale med informantene. Spørsmålet omkring de etiske verdier og prinsipper<sup>13</sup> i intervjuguiden kan bli oppfattet som ledende. Dette kan ifølge Kvale & Brinkmann (2015, s. 182) være positivt i kvalitative forskningsintervju da det kan være med til å styrke intervjuers reliabilitet og verifisere intervjuers fortolkninger og erfaringer. Sokrates brukte i sin dialog om kjærlighet ledende spørsmål for å avsløre selvmotsigelser.

#### 4.5 Utvalg og rekruttering

Det empiriske datamaterialet kommer fra dybdeintervju med syv metodeveiledere. Fylkeskontakten for UO i Nav-Agder sa seg villig til å hjelpe med å rekruttere informanter. Tidligere har jeg spurt noen metodeveiledere om å medvirke for å sikre en bredde i forhold til større og mindre team. Det var viktig å få med noen som hadde lengre erfaring som metodeveileder og noen metodeveiledere som jobbet tett sammen med andre metodeveiledere på sitt Nav kontor. Jeg la ut en melding på Teams for metodeveiledere internt i Nav. Flere av informantene meldte sin interesse i etterkant av dette, og jeg tok direkte kontakt med noen av dem for å sikre anonymiteten ovenfor de andre som var blitt forespurt. Et intervju ble påbegynt, men informanten opplevde det vanskelig å fortsette av personlige årsaker, og vi ble enige om å benytte intervjuet som en prøve på hvordan intervjuguiden fungerte. Som det fremgår her har det vært essensielt å finne fram til informanter med ulik erfaring, alder og kjønn. Gjennom variasjonsbredden får man mulighet til å beskrive så mange nyanser som mulig og får kjennskap til flere ulike erfaringer (Malterud, 2018, s. 57).

---

<sup>12</sup> Spørsmål fra intervjuguiden har jeg satt i *kursiv*.

<sup>13</sup> Euse har åtte etiske verdier og prinsipper for SE og som skal følges gjennom hele SE-prosessen (Euse, 2010, s. 10 - 12). 1. Individrettet tilnærming 2. Verdighet 3. Selv-bestemmelse 4. Informerte valg 5. Brukermedvirkning 6. Konfidensialitet 7. Flexibilitet 8. Tilgjengelighet

## 4.6 Transkripsjon

Alle intervjuene er gjennomført på Teams. Teams er en plattform hvor man kan kommunisere sammen på video. Bruken av Teams gjorde det mulig å ha større variasjon mellom informantene med hensyn til bosted og Nav kontor. Teams-intervjuene gjorde det vanskelig å fange opp kroppsspråket hos den enkelte informant, likevel kunne jeg som forsker se den enkelte informanten og dens ansiktsuttrykk. Intervjuene ble tatt opp med diktafon med informantenes samtykke. Jeg prøvde å transkribere intervjuene fortløpende, men endte til slutt opp med å transkribere de fleste etter at alle intervjuene var gjennomført. Det var et omfattende arbeid, men viktig for meg å gjennomføre selv, slik at jeg ble godt kjent med datamaterialet som jeg senere analyserte (Malterud, 2018, s. 77). Intervjuene ble transkribert ord for ord, med diverse lyder, sukk og latter, for å avverge at detaljer rundt meningsinnholdet skulle gå tapt (Malterud, 2018, 76). Lydfilen ble oppbevart i låsbart skap inntil datamaterialet var transkribert og anonymisert, deretter ble lydopptakene slettet. I forbindelse med transkriberingen tok jeg bort det som ville kunne identifisere den enkelte metodeveileder. Deretter fikk de sitt eget intervju til gjennomlesning og mulighet for å komme med kommentarer eller endringer (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 88). Det var en informant som ønsket at jeg fjernet noe som hen opplevde ville kunne identifisere hen. Dette ble gjort.

## 4.7 Analyseprosessen

Analysen er en lang prosess i kvalitative studier og den foregår til forskningen er ferdigskrevet. I analysefasen skulle jeg bestemme meg for hva slags fokus mine spørsmål skulle ha og hvilke teoretiske perspektiver som best kan bidra med relevant betydning (Malterud, 2018, s. 82). I rapporteringen inngår de teoretiske perspektivene som en sentral del, både for å vise studiens kontekst og for å sette søkelys på analysen (Malterud, 2018, s. 123). Systematisk tekstkondensering er analysemodellen, som jeg valgte å bruke. Den er inspirert av Giorgis fenomenologiske analyse. Giorgi mener at den fenomenologiske analysens mål er å produsere kunnskap om, i dette tilfelle, metodeveilederes erfaringer og livsverden. (Malterud, 2018, s. 96-97). Valget falt på denne analysemodellen, da jeg opplevde, den var lett tilgjengelig og fordi jeg opplevde at trinnene her ville være en naturlig måte å gjennomføre analysen på. Systematisk tekstkondensering består av fire trinn.

### 4.7.1 Første trinn - helhetsinntrykk

Det første jeg gjorde var å bli enda bedre kjent med innholdet ved å lese gjennom de syv intervjuene for å få et helhetsbilde, og samtidig vurdere mulige temaer som på en eller annen måte representere erfaringene til metodeveilederne. Det var avgjørende å prøve å sette min egen

forforståelse i parentes for å kunne stille meg åpen over for de inntrykk som innholdet av intervjuene kunne formidle (Malterud, 2018, s. 98). På dette første trinn i analysen er det fugleperspektivet som teller. Da jeg gikk i gang med analysen, så jeg ganske tydelig at materialet var ganske omfattende, og likevel trådte noen temaer tydeligere fram. De foreløpige temaer som kom fram og som jeg videreformidlet til mine veiledere var: «*Tillit*» «*relasjon*» «*trygghet*» «*savn på nasjonal føring i forhold til utvikling av metodeveilederen*» «*motiverende intervju – rulle med motstand, endringer hos jobbspesialistene*» «*et VI*» «*de etiske prinsipper/verdiene*». For noen av metodeveilederne var *de etiske prinsippene* helt sentrale i alt de foretok seg, mens andre skjønnte ikke hva jeg mente. utfordringer med det «*navske*» og «*fag og personal*» var også temaer som jeg i første omgang videreformidlet til mine veiledere. Disse ulike temaer lå i bakhodet for den videre prosessen i analysearbeidet mitt (Malterud, 2018, s. 100).

#### 4.7.2 Andre trinn - meningsbærende enheter

I det andre trinnet av analysen jobbet jeg med å organisere materialet. Her var det viktig å adskille relevant tekst fra irrelevant. Trinn to handler om å lage meningsenheter, forminske teksten og sette koder, dette gjorde jeg ved å ta ut alle sitater hvor informantene fortalte om deres erfaringer som metodeveileder eller hva de var opptatt av. Jeg markerte det med fiktive navn fra A – G for å ha overblikk over hvem som sa hva. Her gikk jeg gjennom intervjuene linje for linje for få finne meningsbærende enheter (Malterud, 2018, s. 100). Meningsbærende enheter er tekstbiter, setninger eller avsnitt som har betydning for forskningsprosjektets problemstilling «*Hvordan erfarer en metodeveileder sin rolle som metodeveileder for Utvidet oppfølging i Nav?*» Alle tekstbiter ble samlet i et skjema for å danne et overblikk og dette skjema ble en prosesslogg hvor det var enkelt å gå tilbake for å se hva den enkelte informanten hadde sagt (Malterud, 2018, s. 102). Kodene ble satt ved siden av de meningsbærende enheter. Som det kommer fram av eksempelet under kunne en meningsbærende enhet få flere ulike koder (Malterud, 2018, s. 103).

Tabell 1: Eksempel på meningsbærende enhet og koder

Meningsbærende enheter	Koder
Hvordan det oppleves å være metodeveileder?» Det oppleves bra det - Jeg synes vi har en kjempefin jobb, meningsfull jobb, gode muligheter for å legge det vi ønsker inn i denne jobben vi har (Eva).	Mulighetshetsrom Selvbestemmelse Trivsel Autonomi Arbeidsmiljø

	Mestring
Det som kan være utfordrende å jobbe som metodeveileder er å balansere dette med å ha egen portefølje, eh og samtidig å gjøre en jobb for jobbspesialistene og samtidig sikre at metoden etterleves og gode resultater det er en balansekunst (Fatima).	Kontroll Makt. Krevende å skulle avgrense jobbe. Viktig med tid til veiledning

#### 4.7.3 Tredje trinn i analysen - kondensering

Tredje trinn i analysen abstraherte jeg informasjonen som allerede er kommet fram ved å kondensere innholdet i de meningsbærende enheter og kodene. Derved kom det tydeligere fram temaer som gikk igjen. I dette trinnet bruke jeg også fargekoder og hang opp intervjubitene for å studere dem nøye.

Tabell 2: Eksempel på prosessen med meningsbærende enheter, koder, temaer og kategorier

Meningsbærende enheter	Koder	Temaer	Kategorier
Jeg er opptatt av å få til en delingskultur. Det er våre jobbsøkere. Det er våre arbeidsgivere (Anne).	Samhandling Trygghet Samarbeidskultur	Tillit Struktur	Teamkultur
Det synes jeg er litt utfordrende og det er en endring som har skjedd og responsen fra jobbspesialistene på at jeg kan kontrollere, jeg liker i utgangspunktet ikke å være en kontrollerende instans (Berit).	Makt Effektivitet Trygghet Tillit	Struktur og innhold Metodikk Arbeidsmiljø	Balansekunst
Det mest utfordrende er spenningen mellom fag og personal. Det svinger inn i hverandre så pass mye. Det er så pass mye gråsoner, hva er personalt ansvar og hva er fagansvar (Berit).	Makt Avmakt Tillit Mistillit	Struktur og Innhold	Organisering Balansekunst
Verdiene som styrer SE. Ja, det mener jeg. hvis du forventer at de skal ha individuelle løp for sine arbeidssøkere så må jobbspesialistene også bli møtt med tilpassede løp (Fatima).	Verdiene Individuelle løp Veiledning	Arbeidsmiljø	Veiledning

#### 4.7.4 Fjerde trinn i analysen

I tabell 2 fremgår det at i den fjerde fasen av analysen ble temaene og kodene undersøkt, og igjen så jeg på om de passet sammen med meningsenhetene og om de sammenfattede erfaringene til metodeveiledere. Det betyr at når problemstillingen blir stilt: «Hvordan erfarer en metodeveileder sin rolle som metodeveileder for Utvidet Oppfølging i Nav», tolket jeg datamaterialet og da kom det fram tre temaer med erfaringer fra informantene som rollen som metodeveileder dreier seg om: «Organisering» «Teamkultur» og «Balansekunst».

#### 4.8 Metodekritikk

Dette forskningsprosjektet har syv metodeveiledere som informanter, disse har delt informasjon og erfaring fra jobben som metodeveileder. Informantene kommer fra Norge og er ansatt i Nav. Jeg hadde satt som kriterier at det skulle være minst fire personer i teamet inklusiv metodeveileder. Det gjør at forskningsprosjektet ikke fanger opp erfaringer metodeveiledere fra relativt små team har. Informantene var blandet i forhold til kjønn, etnisitet og alder. Kvalitativ forskning er opptatt av relabilitet som retter søkelys på dataene sin troverdighet, relabilitet viser til om forskningsprosjektet ville hatt andre resultater om en annen forsker hadde stilt spørsmålene. Var spørsmålene åpne eller var det ledende spørsmål (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 276). For å sikre relabilitet ble det jobbet godt med intervjuguiden på forhånd, og samtidig var jeg som forsker opptatt av å få fram nyanser under transkriberingen og analysen.

Jeg arbeider som metodeveileder og bringer den forforståelse inn i forskningsprosjektet. Både jobben som metodeveileder, jobbspesialist og kvalitetsveileder har gitt meg direkte kunnskap og kjennskap til rollen som metodeveileder. I møte med informantene var det viktig at jeg var bevisst på min egen rolle som forsker og at jeg ikke var metodeveileder. Ifølge Kristiansen (2011, s. 70) er relasjoner aldri nøytrale i en moralsk sammenheng, da relasjoner alltid er knyttet sammen med et annet menneske. I noen av intervjuene var det en krevende øvelse både for informanten og meg som forsker. Jeg reflekterte over maktubalansen som oppstod når jeg møtte som forsker i intervjuene, og prøvde å tenke på maktforholdet både i forhold til stemmebruk og kroppsspråk.

#### 4.9 Forskningsetiske vurderinger

Forskningsprosjektet er godkjent med referansekode 888455 fra Norsk senter for forskningsdata (NSD/ Dette heter nå Sikt)<sup>14</sup> og med referansekode RITM0178999 fra Fakultetets Etiske Komité (FEK)<sup>15</sup>. Informasjonsskrivet som ble sendt ut til mulige informanter, sammen med samtykkeerklæring er vedlagt.<sup>16</sup> Forskningsinformanter fikk skriftlig informasjon om forskningsprosjektet, slik at de var kjent med prosjektet før intervjuet og visste at de kunne trekke seg fra deltakelse i prosjektet frem til jeg var i gang med analysen. En åttende informant valgte å trekke seg rett etter intervjuet. Etter at intervjuet var transkribert, ble det kontrollert og validert av informantene ved at de leste igjennom deres egne intervju (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 88). Informantene skrev under samtykkeerklæringen før selve intervjuene og sendte dem til meg på e-post. Avtalene gjorde jeg «private» i kalenderen slik at ingen kunne se hvem jeg hadde møte med. I intervjuene kom det frem personlige detaljer som ble anonymisert slik at de ikke kan gjenkjennes, dette ble også ivaretatt av at informantene fikk transkripsjonen til gjennomlesning. Informantene satte ord på arbeidssituasjoner deres i forhold til glede, avmakt og ensomhet. Konfidensialitet er viktig, og derfor har oppbevaringen av data skjedd på en slik måte at informantene forblir anonyme, slik at de ikke vil kunne spores tilbake til den enkelte informant (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 90). Lydopptakene var innelåst og ble etter bruk levert tilbake til UIA og destruert ved innleveringen.

---

<sup>14</sup> Vedlegg 3

<sup>15</sup> Vedlegg 4

<sup>16</sup> Vedlegg 1 & 2

## 5.0 Resultater

### 5.1 Metodeveiledernes erfaringer

Studiens problemstilling, «Hvordan erfarer en Metodeveileder sin rolle som Metodeveileder i Utvidet Oppfølging i Nav?» viser at metodeveileder opplever sin rolle som en balansekunst mellom det å oppmuntre og utfordre jobbspesialister.

Tabell 3 Oversikt over tema, mening, kode og meningsbærende enheter.

Temaer	Mening	Kode
Balansekunst	Sparringspartner	Kollegaveiledning
	Relasjonell	Tett på Kjenne noe i magen Nærhet
	Resultatorientert	Oppfrisker Veiledning. Metodikk SE
	Etiske prinsipper	Verdier
	Selvstendighet Empowerment Autonomi	Stor frihet Selvbestemmelse
Organisering	Fag og personale Rolleforståelse	Ansvar Makt og avmakt Avstand til feltet
	Fylkeskontakten og direktoratet	Makt Ansvar
	Det «navske»	Kontroll Makt Avmakt
	Arbeidsmiljø	Høy grad av trivsel Spennende Utfordrende



		Lærerikt Energi lekkasje Ensomhet Frustrasjon Fysisk plassering
<i>Teamkultur</i>	Takhøyde	Godt samhold
	Et VI – Tillit	Trygghet
	Delingskultur	Tillit
	Trivsel	Utvikling og drøfting
	Utfordre hverandre	Korrigere hverandre

## 5.2 Metodeveileder erfarte at det var en balansekunst

Under temaet «Balansekunst» er det samlet ulike områder som vil kunne beskrives som personlige egenskaper eller kompetanse. En metodeveileder sa i intervjuet at hen aldri i sine mange år i Nav hadde hatt en jobb hvor hen hadde *brukt så mye av seg selv i jobben* (Dennis)<sup>17</sup>. Hen nevnte områder såsom kjennskap til lover, regler, fagsystemer, relasjonskompetanse i forhold til arbeidssøker og arbeidsgiver og samtidig blikket i forhold til utenforskap.

### 5.2.1 Balansekunsten – Sparringspartner

Informantene mente at det var viktig og spennende for metodeveilederne å være en sparringspartner. Dette handlet om å drøfte/veilede når det oppstod situasjoner med den enkelte jobbsøker f.eks. hvis en arbeidssøker ganske fort velger å avslutte et arbeidsforhold. Da trakk informantene fram at det kan være godt å samtale rundt ulike temaer på fagmøtene som; «gikk jeg som jobbspesialist for fort fram?», «kjente jeg arbeidsgiver og arbeidsplassen godt nok?»

Informantene var opptatt av utvikling og selvstendighet hos den enkelte jobbspesialist. I UO er veiledning og sparring sentralt for utvikling av jobbspesialisten og arbeidssøkere, slik at det fører til arbeid og inkludering i det ordinære arbeidsliv referanse. Informantene trakk fram at det var viktig å være til stede for jobbspesialistene slik at de kunne diskutere utfordringer i sakene de arbeider med. Videre nevnte informantene at det var relevant at de var tilgjengelige for å drøfte saker både i forbindelse med enkelte jobbsøkere og i forhold til arbeidsgivere.

<sup>17</sup> Ord, utsagn og sitater fra informanter er i *kursiv* for derigjennom tydeliggjør deres stemme.

Sparringen kunne også være i tilknytning til veiledere ansatt i Nav og andre samarbeidspartnere for eksempel ved distriktpspsykiatrisk senter, Avdeling for Rus og Avhengighetsbehandling og Oppfølgingstjenesten i de ulike kommunene. En av informantene understreket dette: *Jeg føler at min jobb som metodeveileder har mer vært å være en god kollega, være en sparringspartner* (Anne).

### 5.2.2 Balansekunsten – Motiverende og utfordrende

Informantene fortalte at det var viktig for dem som metodeveileder å skape en møteplass hvor jobbspesialistene erfarte at de blir motivert og samtidig utfordret til å jobbe videre. Å motivere andre mennesker til å være utholdende i sitt arbeid kan være krevende. Fatima uttrykte det slik: *«Når jeg vet hva de verdsetter og så motivere jeg dem»*. Det innebærer at jobbspesialisten har tillit til metodeveilederen. I veiledningen er metodeveilederen engasjerende, deler av sin kompetanse og motivere jobbspesialistene i jobben de utretter med ulike arbeidssøkere. En informant uttrykker det slik: *Jeg prøver å utfordre. Jeg går via spørsmål* (Berit). Det kan være spørsmål så som: *«Hva legger du i det?»*, *«Hva gjorde det med deg?»*

Til metodikken er det lagt en månedlig porteføljegjennomgang hvor metodeveilederen går gjennom arbeidssøkerne sammen med den enkelte jobbspesialist, og da er informantene opptatt av at jobbspesialistene forteller om arbeidshverdagen. *Jeg pleier alltid å spørre hvordan du har det i jobben?* (Berit). Informantene nevnte at det var viktig for dem at dette ble en arena hvor jobbspesialist får mulighet for å drøfte hva de opplevde som krevende og vanskelig i de enkelte sakene de stod i: *porteføljegjennomgangen skal ikke bli en ubehagelig seanse, det er jobbspesialistens fora. De legger listen selv hvordan de vil ha det møte* (Claudio).

Informantene fortalte at de kunne oppleve motstand mot porteføljegjennomgang, som ble snudd til fornøyde jobbspesialister etterpå. *Det kan ofte være motstand i forkant av porteføljegjennomgangen fordi de synes det tar for lang tid, men etterpå er de fornøyde og det er fordi de blir bevisst på hvor mye de har gjort. Etterpå gir de uttrykk for at de fikk noen gullkorn ut av det* (Fatima). Det var viktig for informantene at porteføljegjennomgangen ble et læringsverksted hvor jobbspesialist og dens portefølje var i sentrum. Her kan man trekke paralleller til de etiske prinsipper i Supported Employment så som individuelle valg og informerte valg.

Samtidig kom det også fram at informantene utfordre jobbspesialister i de prosesser de står sammen med den enkelte jobbsøker i. *Men jeg prøver å få det til å være i en atmosfære slik at jeg ikke kontrollerer og stille for mye krav og stille de til vegs for det kan slå annen veien* (Claudio). Informantene er klar over at porteføljegjennomgangen kan oppleves som kontrollerende og jobber for at den i stedet kan bli til et «verksted» for vekst og utvikling, hvor den enkelte jobbspesialist erfarer mestring og blir motivert til å jobbe videre sammen med de enkelte arbeidssøkere.

### 5.2.3 Balansekunsten – Resultatorientert

Informantene hadde forventninger til måloppnåelse, og kjente på press i forhold til resultater blant annet fordi de faglige føringer for UO har tydelig krav om måltall. En av informantene omtalte seg selv som en oppfrisker. Med oppfrisker mente informantene at det var viktig å sikre utvikling slik at arbeidssøkeren kom ut i jobb som er det langsiktige målet for UO. *Så jeg ser mer på min rolle å være en oppfrisker og være en liten påpasser på at vi hele tiden kommer tilbake til hva er det SE handler om hvor i SE'en befinner vi oss* (Anne). Informantene fortalte videre at som oppfrisker var hun opptatt av utvikling og fremdrift hos arbeidssøkeren. *Men mitt fokus er jo også å sørge for at vi har en bevegelse hos kandidaten og kunne hjelpe jobbspesialisten med tips til hva man kan gjøre for å komme videre* (Anne).

I intervjuene fortalte noen av informantene at de hadde innført kontroll av sluttrapportene selv om de ikke ønsket å være en kontrollerende instans, men det var relevant for informantene at sluttproduktet UO leverer fra seg har en god kvalitet. Flere metodeveiledere var inne på at de ikke ønsket å kontrollere, men at de likevel hadde innført kontrollpunkter for å ivareta kvalitet. *... jeg liker i utgangspunktet ikke å være en kontrollerende instans, det gjør jeg ikke, men så ser jeg at det er fornuftig, fordi vi fikk noen tilbakemeldinger også på sluttrapportene at dette var tynn suppe* (Berit). UO er et tiltak for å hjelpe mennesker ut i jobb og det kjennetegnet engasjementet til informantene, hvor det blant annet ble nevnt: *Det viktigste for meg er at du når målet om, at mennesker kommer ut i jobb ... så lenge vi opplever bevegelse hos kandidaten mot den målsetning vi er satt og betalt for å oppnå* (Anne).

Grunnsynet i SE gjennomsyrrer informantenes oppfølging av jobbspesialister og troen på at alle mennesker kan jobbe under de riktige forhold og omstendigheter. Det betyr også at respekten for det enkelte menneske var med i vurderingen i forhold til resultater. Det kom fram

når Berit nevnte: *At det ikke er tilfeldig hva man gjør, men at man følger metodikken og så er jeg opptatt av at man ikke skal se mennesker igjennom et kikkhull i døren, men må se hele mennesket. Innimellom hører jeg: Han klarte det ikke! Hun fikk det ikke til! Nei, men ok. Hva var det du gjorde, for at vedkommende skulle klare det?* Her kom det veldig tydelig fram at selv om det er et høyt resultatkrav, så er det en enda høyere forventning om å møte den enkelte arbeidssøker på dens premisser.

En metodeveileder sa at hen mistet feelingen med arbeidsgiverkontakten i og med at vedkommende ikke lengre har egen portefølje: *når jeg er metodeveileder så er jeg jo ikke så mye ute og da mister man litt feelingen på å være ute hos arbeidsgiver* (Eva).

Informantene opplevde stort tidspress og hadde da en opplevelse av at det gikk ut over den faglige utviklingen: *men vi må jo levere tall vi* (Claudio). Flere informanter nevnte at søkelyset på tall og resultater økte, en av dem uttrykte: *Men jeg opplever også at resultatfokuset øker og at det er viktig for at vi får lov til å eksistere* (Anne). Noen informanter mente at kravet om gode tall og resultater kommer fra direktoratet, mens andre har en klar opplevelse av at forventningene om høye tall i forhold til porteføljestørrelse og utskrivning til jobb, kom fra sitt Nav kontor: *Jeg har alltid hatt mange jobbsøkere, fordi her på kontoret er ledelsen svært opptatt av tall* (Fatima).

Generelt opplevde informantene at presset og kravet om tall og resultat økte, og at fokuset noen ganger ble på resultatet i stedet for mennesket som skal hjelpes med jobbfastholdelse. Flere av informantene nevnte at for dem er det viktigere at tiltaket leverte resultater som førte til stolthet fram for tall. *Det er viktig for meg at vi levere resultater som vi kan være stolte av. Og det er viktig for meg at vi hjelper de riktige. At vi ikke gir opp noen. At vi fortsetter å tro på, at vi får til noe selv om det ser mørkt ut* (Berit). Da blir det jobbsøker som står i sentrum og får individuell tilnærming.

#### 5.2.4 Balansekunsten – Relasjonell

I jobben som jobbspesialist og metodeveileder bygges det relasjoner til mange mennesker. I relasjon er det viktig å være god til å se den enkelte og god til å samarbeide. Det omhandler også å være god på det medmenneskelig plan, hvor der skapes trygghet, åpenhet og en atmosfære hvor den enkelte trives. Synkront handler det også om å anerkjenne det arbeid som jobbspesialister utfører i møte med og for den enkelte arbeidssøker. Informantene var inne på,

at de møter jobbspesialister i ulike livssituasjoner og det at derfor er relevant med en god relasjons kompetanse.

En informant uttrykte det med: *og jeg er veldig opptatt av at når en jobbspesialist kjenner noe i maven sin, så dypdykker vi* (Dennis). Relasjonskompetansen er også viktig i forhold til arbeidsgiver eller en veileder internt i Nav om forventninger til jobbspesialisten, noen ganger kan forventningene mer oppleves som krav. Generelt fortalte informantene at de var tett på jobbspesialistene og at det var avgjørende for dem å være tilgjengelige. Dette ble spesielt vektlagt av dem med ingen eller svær lite portefølje: *Jeg er tilgjengelig hele tiden* (Dennis). *Jeg er så tett på* (Fatima).

I tillegg var det viktig for informantene å prioritere jobbspesialisten og situasjonen som hen befant seg i. Trivselen og mestringsopplevelser betyr mye i oppfølgingen av jobbspesialister. Informantene nevnte at de var fleksible og endre på opplegg, blant annet nevner en informant en episode fra en porteføljegjennomgang: *Hen hadde så mye på hjertet. Slik som vi må være med arbeidssøkerne også. Da sa jeg, porteføljegjennomgangen er ikke det viktigste, det viktigste er deg* (Fatima). Informantene var opptatt av at det skal være en god relasjon mellom dem og jobbspesialistene.

#### 5.2.5 Balansekunsten – Etske prinsipper

Etske verdier og prinsipper finnes i de ulike sosialfaglige yrkesgrupper og danner rammen eller grunnlaget for hvordan faget utøves. De fleste informanter fortalte selv at de var opptatt av de etske prinsipper i Supported Employment som skal gjennomsyre alle fem trinn på vei ut i jobb. Men en enkelt sa i intervjuet, at intervjuet satte hen *på sporet av at jeg kanskje skal tenke enda mer på det* (Georg). Med det mente informant, at hen ikke hatt bevisstheten rundt de etske prinsipper i møte med jobbspesialistene. Dennis fortalte: *De etske retningslinjer. Det er bibelen min. Og kanskje også det menneskesynet som ligger der. At alle kan bidra hvis de ønsker og vil og det er ikke jeg som statsansatt som skal mene noe. Og det er veldig vanskelig. Så det er jo dette relasjonelle arbeide som eh jeg tror på. Jeg kaller det en hånd å holde i.* Med bibelen mente informant at det er grunnlaget for jobben som metodeveileder i Utvidet oppfølging..

Noen informanter trakk fram at de opplevde det utfordrende når jobbspesialistene generaliserte jobbsøkere ved å sette dem i bestemte kategorier: *F.eks. hvis en jobbspesialist sier nå fikk jeg*

*nok en rus gutt. Hvor er verdigrunnlaget da? Vi har jo individuell tilnærming og det vet vi jo* (Eva). For flere av informantene var det viktig og riktig å møte jobbspesialistene på samme måte som det var forventet at de møte jobbsøkere på. Samtidig som de også var oppmerksom på når jobbspesialistene ikke møtte arbeidssøkerne etter de etiske grunnverdiene. *Jeg tenker jo at jeg skal møte mine jobbspesialister på samme måte som jobbspesialistene møter sine arbeidssøkere på en måte* (Eva). En annen informanter nevnte at verdiene er utslagsgivende for Supported Employment og de valg som blir gjort: *Verdiene som styrer SE. Ja, det mener jeg. Så tenker jeg alltid hvis du forventer at de skal ha individuelle løp for sine arbeidssøkere, må jobbspesialistene også selv bli møtt med tilpassede løp* (Fatima).

Informantene var inne på at endringer tar tid. I Supported Employment metodikken er tidsaspektet en viktig faktor. Det er enkelt mennesker som i flere tilfeller må eller ønsker endringer i sitt liv for å komme i jobb og bli stående i jobb. Noen ganger må den enkelte jobbspesialist også gjøre endringer i sin praksis i møte med enkeltmennesker: *Jeg bruker tid. Jeg tror ikke at jeg presser det inn. Jeg tror jeg vil nærme meg det flere ganger og håper at de vil se det selv* (Eva). Videre sa Eva at *metodeveiledere skal være bærer av metodikken* og med det mener hun at det er viktig at metodeveiledere er strukturerte og veileder den enkelte jobbspesialisten til å følge fem trinn metodikken på en strukturert måte. Samtidig nevnte Eva også erfaringen av at metodikken er *raus* og det gjør jo nettopp at jobbspesialisten kan møte det enkelte individ og har fokus på *place – train – maintrain*. Flexibilitet er et av de etiske prinsipper og en sentral del av jobben for jobbspesialister og metodeveiledere både i møte med jobbsøkere og samarbeidspartnere. Anne fortalte at hun ikke *var bevisst på de etiske prinsippene i veiledning av jobbspesialistene*. Georg opplevde at han ble satt på sporet av at *«jeg» kanskje skal tenke enda mer på det*.

#### 5.2.6 Balansekunsten - Selvstendighet

Selvledelse og autonomi er elementer som er viktig i jobben som metodeveileder. Det handler om at å kunne administrer sin egen arbeidshverdag. Dessuten være med til å gi gode rammer for jobbspesialistene og teamet, slik at den enkelte kan utføre et godt arbeid. Alle informantene erfarte stor frihet og selvstendighet. *Jeg synes vi har stor frihet og opplever det er fint* (Anne). Med frihet følger også ansvar over for jobbspesialistene og arbeidssøkere. Flere av informantene opplevde høy grad av kontroll fra avdelingsledere eksempelvis ved bruk av transportmidler. En annen informant nevnte at *det plutselig kom noen faglige føringer fra*

*Fylkeskontakten på hvem som skulle prioriteres inn i tiltaket (Claudio). Informanten opplevde at hen ble styrt på en måte som vedkommende ikke likte. Eva nevnte at det var interessant at det ikke fantes noen stillingsbeskrivelse for metodeveilederstillingen. Samtidig var flere av informantene inne på at det var en ganske allsidig rolle hvor man brukte mye av seg selv på ulik måte. Dennis understreket at han hadde lang arbeidserfaring på ulike plan, men aldri hadde vært i en stilling hvor han hadde brukt så mye av seg selv. Jeg har vært i dette systemet i mange år.*

### 5.3 Metodeveileder erfarte utfordringer knyttet til organiseringen i Nav

#### 5.3.1 Organisering - Fagansvar og personalansvar

Alle syv informanter var raskt inne på temaer som handler om organisering i Nav. Metodeveileder har ansvar for fagutviklingen og teamutviklingen, mens personalleder har ansvar for oppfølgingen i forhold til ansettelse, personal m.m. Utfordrende erfaringer knyttet til fag og personal var noe alle informantene oppgav, flere nevnte at det gikk inn i hverandre, og at de opplevde at det var vanskelig å vite, hva de skulle gjøre, eller når de skulle dra inn avdelingsleder. Berit beskrev det med: *Det mest utfordrende er spenningen mellom fag og personal. Det svinger inn i hverandre så pass mye. Det er så pass mye gråsoner, hva er personalt ansvar og hva er fagansvar.*

Flere av informantene opplevde det krevende og tøft når de kjente på maktesløsheten med tanke på å få faglig gjennomslagskraft: *Det som er veldig tøft er at det er DU som er metodeveileder, som ser veldig tydelig hvem som gjør jobber sin og hvem som ikke gjør jobben sin. Men siden du ikke har personalansvaret kan du ikke gjøre noen ting. Du kan eventuelt rapportere. Det blir også feil (Georg).* Informantene var opptatt av god relasjon til jobbspesialistene, men noen av dem strevde med å få til ønsket endring og etterlevelse av metodikken. Det var informanter som var veldig tydelig på at de ønsket seg både fag -og personalansvar da de opplevde det vanskelig å skille mellom fag og personal. Enkelte av informantene var likevel fornøyde med oppdelingen mellom fag og personal og jobbet kontinuerlig med å få på plass gode rutiner sammen med avdelingsleder. Disse uttrykte direkte at de ikke ønsket å ha personalansvar, men de erfarte likevel at det var knyttet utfordringer til skillet. Dennis sa: *Jeg vet hva deres styrker er. Jeg har ikke behov for personalansvar.*

Enkelte av informantene har team hvor jobbspesialistene har ulike avdelingsledere og da får metodeveilederen forskjellig avdelingsledere å forholde seg til. En annen nevnte at

jobbspesialistene var tilknyttet ulike lokalkontorer og dermed flere Nav-kontorer med diverse avdelingsledere. I intervjuene ble det også påpekt at det kunne være en utfordring at metodeveiledere og jobbspesialister har samme personalleder. I tilfelle av konflikt kan det gi uønskede konsekvenser fortalte Eva:

*Avdelingslederen er avdelingsleder både for jobbspesialister og metodeveiledere, men hen har jo mange i avdelingen. Men hen er også vår personal leder, men så er vi også bindeleddet mellom hen og jobbspesialistene fordi vi er mye nærere jobbspesialistene, så de komme jo til oss, uansett om det er fag eller personal ofte er det jo noe i skjæringspunktet der, og så må vi likesom ja er dette noe vi må ta til hen som er vår avdelingsleder er det noe vi skal ta til vår leder? Så sådan noen ting, sann skille hva som er vårt ansvar og hva som ikke er vårt ansvar. Det opplever jeg noen gang som litt utfordrende.*

Det var betydningsfullt for metodeveiledere å drøfte ulike saker med avdelingsleder omkring fremdrifter til den enkelte jobbspesialisten: *Jobbspesialistene er jo litt ulike og da er avdelingsleder en fin sparringspartner i forhold til ytelser hos den enkelte jobbspesialisten* (Eva).

### 5.3.2 Organisering – Fylkeskontakten og direktoratet

Flere av informantene trakk fram god oppfølging fra fylkeskontakten, mens andre erfarte at fylkeskontakten var fraværende og lite tilgjengelig. Fylkeskontakten skal være bindeleddet mellom UO og direktoratet. En informant sier: *Jeg synes vår fylkeskoordinator kunne vært mye mer på* (Fatima). Erfaringene var veldig ulike fra informant til informant. *Jeg må jo hele tiden søke ny informasjon og den kontakten med direktoratet, jeg har god kontakt med direktoratet blant annet og fylkeskontakten og det nettverk av metodeveiledere vi har av metodeveiledere her i fylket* (Claudio).

Faglig påfyll fra direktoratet var et savn flere av informantene nevnte, de erfarte at direktoratet skapte en forventning om høye tall og press. I intervjuet ble det nevnt at direktoratet holdt kurs for helt nye metodeveiledere, men i etterkant har det vært få samlinger hvor fokuset har vært på metodeveiledning, inspirasjon og kunnskap for å gjøre en enda bedre jobb som fagleder for UO. *Jeg kunne tenke meg mer faglig påfyll fra øverste hold slik at vi ikke sitter alene med det. Jeg kunne tenkt meg litt større samlinger, at vi fra øverste hold hadde litt mer løft annet enn et grunnkurs som jobbspesialister, altså fra direktoratets side* (Anne).



En informant delte sine tanker rundt problemstillingen med at metodeveiledere mangler erfaring med teamarbeid: *For vi som er metodeveiledere har kanskje fått jobben fordi vi er fagnørder og opptatt av metoden og skjønner du? Men vi har jo i vekslende grad hatt erfaring med teamarbeid. Ja vi skal være fanebærere av metoden, men det er mye team og ledelses arbeid* (Eva). Samtidig nevnte informantene at de har erfart samarbeidet med andre metodeveiledere fra andre Nav kontorer som utslagsgivende i deres arbeid, både for å drøfte saker og for utveksling av erfaringer: *Vi har veldig godt samarbeid mellom metodeveiledene her i fylket* (Claudio).

### 5.3.3 Organisering – Det navske

Erfaringen til informantene var at det var vanskelig med kravene og forventningene fra systemet. I Nav må mye passe inn i et system og i møte med enkelt menneskers vei ut i arbeidslivet kan det være krevende å forholde seg til et stramt system. En informant beskrev det slik:

*Det er sammenstøtet med det navske. Altså Nav er ikke rigget for UO og IPS. Det er rigid. Man er fortsatt opphengt i stønader. Du må ha spesielt tilpasset innsatsbehov, du må ha AAP, du må ditt, du må ha datt, hvis du har KVP er det slik og tiltakspenger. Jeg synes det er en stor uting at fått tidsbegrensning på dette her, altså de fleste klarer seg etter 3 år, men vi har sannelig også dem som ikke gjør det og det er en uting og da har man gjort det navsk* (Fatima).

### 5.3.4 Organisering – Rolleforståelse

Flere informanter gav uttrykk for at de erfarte avstand til arbeidsgiverfeltet de skulle være eksperter på. Noen av informantene trakk fram gleden ved å følge opp arbeidssøkere, og dette trivdes de bedre med enn oppfølgingen og veiledning av jobbspesialister: *hva det er jeg ser på som det mest givende som metodeveileder, sånn personlig for min del da synes det er å lykkes med mine jobbsøkere og få de ut i jobb og at de når sine mål* (Anne). De fagligere føringer for UO vektlegger viktigheten av at metodeveilederen har egne jobbsøkere. Dette blir også trukket fram av informanter som noe de erfarte som viktig: *Men jeg tror det er en stor fordel at man har en egen portefølje* (Anne).

Det kom fram at rollen som metodeveileder kan være ganske krevende. Det var veldig ulikt fra Nav kontor til Nav kontor hvor mye støtte og forståelse den enkelte metodeveileder opplevde fra avdelingsleder og ledelsen ved Nav kontoret. En informant uttrykte det slik: *Det er rett og slett slitsomt. Og er du ikke veldig dedikert til dette her, nå snakker vi om metodeveilederrollen så blir du utbrent rett og slett, gir opp. Men det gjør ikke jeg. Jeg står i kampene enn så lenge så gjør jeg fortsatt det altså. Jeg snakker dem midt imot* (Fatima).

I kvalitetsveilederen for UO står det at metodeveilederen har ansvar for å ha porteføljegjennomgang med den enkelte jobbspesialisten en gang i måneden for veiledning og feltveiledning i møte med arbeidsgivere en gang i kvartalet. Informanter erfarte at disse individuelle treffpunkter var med til å utvikle teamet: *Jeg opplever at både feltveiledning og porteføljegjennomgang er med til å bygge og utvikle teamet* (Fatima).

### 5.3.5 Organisering – Arbeidsmiljø

En av metodeveilederne nevner geografisk avstand som utfordringene, da jobbspesialistene er tilknyttet flere Nav kontorer i regionen. Motiverte og friske medarbeidere er en nøkkelfaktor for effektive og gode team for Utvidet Oppfølging. Alle syv informanter uttrykte begeistring og glede over jobben. Noe av det som gikk igjen var utsagn som: *Det er både spennende, utfordrende og lærerikt* (Berit). Det ble også trukket fram at jobben som metodeveileder var meningsfull og spennende. Informantene fortalte om stor autonomi i jobben med stor variasjon i arbeidshverdagen. *Eh, det oppleves bra det (latter) Jeg synes, vi har en kjempefin jobb, meningsfull jobb, gode muligheter for å legge det vi ønsker inn i denne jobben vi har* (Eva). Førstegangsinntrykket var at informantene erfarte de hadde en viktig jobb og det var medårsak til høy trivsel og begeistring for stillingen som metodeveileder for UO i Nav: *Jeg føler eller jeg opplever metodeveileder stillingen som en veldig spennende stilling eller spennende rolle* (Georg). Informantene fortalte at de likte oppfølgingen av jobbspesialister, noen nevnte det positive med muligheten for å kombinere metodeveilederjobben og jobbspesialistjobben, mens andre fortalte at de opplevde det gøyere med oppfølging av egne jobbsøkere: *Når du sier metodeveileder så ekskludere du oppfølging av egen portefølje for det er det jeg synes er gøyest. Uten tvil* (Berit).

Noen av informantene hadde opplevelsen av å stå alene, være alene og kjenne på ensomhet: *for jeg opplevde å være alene* (Dennis). Claudio nevnte *savnet av sparringspartnere* og uttrykte at han var et mellomledd mellom teamet, avdelingslederen og resten av ledelsen ved kontoret. *For*

*den metodeveileder jobben kan være litt ensom sånn inn imellom, fordi du står midt imellom teamet og lederen.*

Flere informanter fortalte om slitasje. Claudio opplevde at det kunne «tære» når en jobbspesialist ikke jobbet slik det var forventet. En metodeveileder hadde så stor portefølje av jobbsøkere at en del av metodeveilederjobben ble utført på fritiden.

*Det er litt slitasje, det er energilekkasje, det merker jeg, fordi det er så mye jeg ikke får gjort. Det er vanskelig å få tid til i hverdagen. Jeg har ideer om å kunne få gjort, hva jeg kunne ha bidratt med. Det er vanskelig å få tid til alt i hverdagen. Vi kunne ha gjort mye mer med veiledning, satt av en hel fagdag til f.eks. å jobbe med den vanskelige samtalen. Vi kunne saktens bruke en hel dag på det. Vi akkurat hatt kvalitetsveiledning og det er jeg kunne gjerne ha likt og reist bort og satt av to dager til hvor vi virkelig kunne jobbe med dette og satt en handlingsplan. Mens nå blir det til, at jeg sitter på fritiden og kommer med et forslag og så ser vi på det sammen (Fatima).*

Georg kjente på å være den stygge ulven i forbindelse med måltall og faglige føringer fra direktoratet. Han erfarte å være et mellomledd og skulle videreformidle informasjon som vedkommende ikke hadde eierskap i. En informant nevnte at spenningsfeltet var krevende og at det var fare for å bli utbrent: *Det er rett og slett slitsomt. Og er du ikke veldig dedikert til dette her, nå snakker vi om metodeveileder rollen så blir du utbrent rett og slett, gir opp. Men det gjør ikke jeg (Fatima).*

#### 5.4 Metodeveileder erfarte at rollen som teamkulturbygger er viktig

Team og teamkultur er et stort felt. Det finnes mange ulike typer team og årsaker til at mennesker er satt sammen i et team fellesskap. Informantene var opptatt av samholdet i temaet. *Så vi har et godt samhold i temaet (Anne).*

##### 5.4.1 Teamkultur – Takhøyde

Takhøyde er blitt et begrep som flere bruker for at si noe om det er mulighet til å være seg selv og uttrykke ulike holdninger og meninger. Informantene vektla at det var plass og ro til å dele opplevelser og erfaringer med hverandre: *Og så er jeg opptatt av at i skal ha stor takhøyde i teamet at vi skal være gode kollegaer (Anne).* Forskjellighet var sentral for flere av informantene, det var viktig at man oppnådde respekt for ulik yrkesbakgrunn og tilnærming til

sak. *Vi respekterer og anerkjenner de forskjellige fagmiljøer i veiledning* (Dennis). Flere av informantene nevnte at det hadde vært viktig for dem i teamsammensetning å ha ulike yrkeskompetanse, men at det også til tider hadde gitt kraftige utfordringer: *Vi har såpass stor takhøyde at man kan utfordre hverandre* (Georg). Samtidig var det betydningsfullt for flere av informantene, at teamet og medlemmene i teamet blir godt kjent: *Bli kjent med hverandre med mennesket, ikke bare være kollega, tør å være uperfekte, by deg på med feil og mangler, tull og tøyse litt, sånn at vi blir kjent ordentlig eh* (Eva).

#### 5.4.2 Teamkultur – Delingskultur

Delingskultur vil si at man deler erfaringer og kunnskap med hverandre og er åpen for å lære av hverandre. Intensjonen med delingskultur er å dele ressurser, muligheter og kompetanse. Flere informanter trakk fram viktigheten av å drøfte saker med hverandre og har en kultur hvor man deler arbeidsgivere med hverandre.

*Jeg er opptatt av å få til en delingskultur. Det er våre jobbsøkere. Det er våre arbeidsgivere. Som vi på en måte eier i teamet. Det å få på plass en delingskultur om at vi er sammen om resultatene. Vi er sammen om utetid. Det er teamets resultater som er avgjørende her* (Anne).

UO måles som team med tanke på utetid, arbeidsgiverkontakt og utskrivning til jobb, tidligere var det måling på den enkelte jobbspesialist. Informantene trakk fram at det var viktig for dem å skape en kultur av at det var teamets suksess som teller og ikke den enkeltes, samtidig som det var viktig å anerkjenne den enkelte jobbspesialisten ved ros og klapp. *Vi måles som et team. Din suksess er min suksess, ikke sant* (Eva). Informantene fortalte om at de erfarte teamet som en enhet hvor de delte opplevelse med hverandre både fra møter med jobbsøkere og møter med arbeidsgivere. *Nå skal jeg ut å besøke en bedrift. «Lykke til» SÅ holder vi øye med at vi også er tilbake igjen. Vi passer på hverandre. Så er det alltid rom for at man kan dele sorger og gleder. Vi lytter til hverandre. Vi kjenner hverandre veldig godt. Vi vet hvilken livssituasjon vi står i* (Fatima). Erfaringen av at det er viktig med sammenhold er sentral både utad og intern på Nav kontoret:

*Vi står frem som en enhet. Vi deler med hverandre. Hvem har fått jobb denne uken og hva var dit bidrag? Og så klapper vi! Og likeså når vi har skrevet ut folk til arbeid. Det er likesom dobbelt klapp. For det er jo det vi jobber for. Vi feirer hver eneste uke for da deler vi gode historier. Vi får ikke lov å gå ut av rommet før vi har delt en god historie.*

*Og heie på hverandre det tenker jeg også er utviklende. Det er en måte å se hverandre. Det som får oppmerksomhet, får du gjerne mer av (Fatima).*

Når teamet ikke sitter på samme lokalkontor, kan det være krevende å få til gode refleksjoner på teams. Både det å anerkjenne ulikhet og samtidig få fram nyanser kan være vanskelig på teams: *Gode diskusjoner som vi får til når har kommet naturlig når vi har blitt bedre kjent. Eh de fagmøter på teams er vanskelig å få gode diskusjoner på (Berit).* Informanter fortalte at det var viktig at det i fagmøtet var tid og plass til å dele vanskelig prosesser som man stod i og drøfte hvordan man kan komme videre: *Mye av utviklingen skjer i form av drøftinger (Berit).* I teammøtene er det viktig at det er plass til at jobbspesialistene kan drøfte saker: *Hvis det er noen kandidater som noen sliter med, så tar vi en seanse (runde) på det da (Claudio).*

#### 5.4.3 Teamkultur - Et VI – Tillit

Informantene trakk fram tillit og trygghet som veldig sentral og viktig i deres arbeide med team. Informantene nevnte at det var betydningsfullt at jobbspesialistene lyttet til hverandre og var åpne og ærlige med hverandre: *Da tenker at det er viktig at vi er trygge på hverandre og at vi har et felles prosjekt. Felles mål. For å bli trygge på hverandre har vi her brukt tid på å prioritere å gjøre hyggelige ting sammen. Vi jobber jo ut fra en tillit (Eva).* Det var utslagsgivende for informantene at det var tillit i teamene til å dele med hverandre: *Men igjen vi har jobbet med at teamet er et VI, så teamet er trygge på hverandre (Dennis).* Det ble understreket at tillit er noe man får over tid: *Etter nå 5 år så er vi blitt et team. Vi er blitt et VI i teamet. Vi trenger alle fag (Dennis).* Det er ulikt i forhold til relasjonene hvor fort man får opparbeidet en tillitskultur: *Og jeg tror vi har en gjensidig tillit til hverandre som er opparbeidet over flere år på en måte. Vi snakker i hvert fall åpent om både personlige ting og arbeidsrelaterte ting (Anne).* I oppbygningen av team var det sentralt for informantene at det var tillit og det ble uttrykt med: *Og det må begynne med tillit. Og det må man gjøre seg fortjent til. Det viktige for meg er tillit. Hvis ikke vi har tillit til hverandre så blir det liksom skinn-team. Vi må ha tiltro til at det er lov å si og gjøre litt over kanten ting. Altså her er det rom for å være seg selv. Det er lov å si fra at i dag har jeg en ræva dag (Fatima).*

I jobben med å bygge opp et team var det viktig at teammedlemmene var klar over hvorfor man var et team og at man var enige om de felles målene. Informanter fortalte at det var avgjørende for dem at jobbspesialistene *var trygge på hverandre og satte metoden høyt og det skal være*

*rom for å være hele mennesket, men vi skal vite når vi går litt i ytre kanten av det vi egentlig kan og hvorfor vi gjøre det i så fall (Eva).*

#### 5.4.4 Teamkultur – Trivsel

Trivsel handler om at du liker å være der du er. At du er trygg og samtidig får utfordringer. Tillit er noe du har mens trivsel er noe du erfarer. Georg sa: *De føler seg trygge, på hverandre og i teamet, trygghet er veldig viktig. Trivsel er like viktig og stor takhøyde, at man kan dumme seg og at man kan komme en dag og si dette klare jeg ikke.*

Anne uttrykte det med: *Det er viktig for meg at vi har det gøy på jobb.* Flere av informantene fortalte om at det var viktig for dem at det var plass til å: *Bli kjent med hverandre med mennesket, ikke bare være kollega, tør å være uperfekte, by deg på med feil og mangler, tull og tøyse litt, sånn at vi blir kjent ordentlig eh (Eva).* Når mennesker trives, får man lyst til å være sammen og hjelpe hverandre og da vil man i mange situasjoner også oppleve økt samhandling som er betydningsfullt i UO. Georg sa: *Det skal være såpass rom for det at man kan tømme seg eller bygge seg eller få energi i teamet og det føler jeg faktisk vi har.*

#### 5.4.5 Teamkultur - Utfordre hverandre

Flere av informantene nevnte: *vi er så trygge på hverandre i teamet at vi tør by på utfordringene våre og at vi tør vennlig korrigere hverandre. Utfordre hverandre sånn litt forsiktig og fremgangsmåter og måten man snakker til folk på og sånn litt forskjellig (Eva).*

Samtidig trakk Eva fram utfordringen ved at kanskje teamet ikke er enige med metodeveilederen i utfordringene eller at jobbspesialistene ikke er enige. *Når noen prøver litt for mye utenfor boks. Da kan man dra eller utfordre hverandre til å følge metodikken. Og det føler jeg vi har. Det er jeg stolt av, men vi kan bli bedre. Men det er det som er viktigst for meg, trygghet, trivsel og stor takhøyde. Og få vekst (Eva).*

I diskusjonen vil jeg drøfte nærmere de funnene som jeg opplever mest interessante i lys av valgt teori og relevant forskning. Problemstillingen er; *Hvordan erfarer en metodeveileder sin rolle som metodeveileder i Utvidet Oppfølging i Nav?* Jeg har valgt å sette søkelys på følgende områder som metodeveilederinformantene var opptatt av; balansekunst, veiledning og erfaringer knyttet til utvikling i og av UO-team. Balansekunsten er interessant da det omhandler spenningsfeltet som informantene hadde en erfaring av. Veiledning var noe som opptok alle informanter, og det gjorde teamarbeidet også. Jeg kommer ikke til å drøfte selve organiseringen, altså hvor metodeveilederen er plassert i organisasjonskartet, da det er ulikt fra kontor til kontor. Jeg kommer heller ikke til å diskutere om metodeveilederen bør ha personalansvar eller ikke, dog skal det nevnes at dette skapte en del frustrasjon hos metodeveilederne og de hadde ulikt syn på hva de ønsket av løsninger i forhold til organisering. Likevel var det et tema som opptok samtlige informanter, men den diskusjon er vanskelig å plassere i en masteravhandling i psykisk helsearbeid, da den kanskje hadde passet enda bedre i en master innen ledelse.

Alle informantene som deltok i studien min fortalte at de opplevde glede *i en veldig givende rolle*<sup>18</sup> som metodeveileder, samtidig som flere av dem også oppgav at de kjente seg *alene* og opplevde seg *ensomme*. Georg nevnte i intervjuet at opplevelsen av å stå alene blir enda sterkere hvis teamet ikke er på samme *bølgelengde*. Honneth (2009, s. 131) framhever at man i en relasjon alltid vil oppleve positiv eller negativ respons. På den måten kan man tolke positiv respons fra jobbspesialist som en anerkjennelse av metodeveileder og den jobben hen gjør eller motsatt. Dessuten peker Honneth (2009, s. 132) på at manglende anerkjennelser fører til svekket autonomi.

Honneths anerkjennelsesteori viser til tre anerkjennelsessfærer: privatsfæren, den rettslige sfære og den solidariske sfære. Han viser at mennesker har behov for å bli anerkjent i ulike sfærer av livet, som kjærlighet, rettslig og solidarisk. Han mener at kampen for anerkjennelse er årsaken til sosiale bevegelser og konflikter (Honneth, 2001, s. 50). Når man erfarer anerkjennelse innen de tre sfærer i livet vil man ifølge Honneth (2001) kunne oppleve selvtillit, selvaktelse og selvverd. Privatsfæren er knyttet til nære relasjoner for metodeveileder hvor hen har mulighet til å erfare anerkjennelse. I den rettslige sfære er anerkjennelsen knyttet til

---

<sup>18</sup> Ord, utsagn og sitater fra informanter er i *kursiv* for derigjennom tydelig gjør deres stemme.

lovverket. Gjennom jobben vil metodeveileder kunne erfare respekt og anerkjennelse og derved oppnå større selvaktelse og selvverd. I den solidariske sfære er anerkjennelsen knyttet til relasjoner i fellesskapet (Honneth, 2001, s. 50). Når metodeveileder opplever ensomhet, kan det da knyttes til at hen ikke opplever anerkjennelse i fellesskapet? Claudio nevnte at *metodeveileder jobben den kan være litt ensom sånn inn imellom, fordi du står midt imellom teamet og lederen*. På den annen side er det en del av jobben til metodeveileder å fremme faglige utvikling hos jobbspesialist. Dette kan skjer ved at metodeveileder setter seg inn i jobbspesialistens arbeidsutfordringer og anerkjenner hen som person og det arbeid hen gjør. Gjensidig anerkjennelse vil kanskje kunne føre til større selvtilit, selvaktelse og selvverd både hos jobbspesialist og metodeveileder.

En av informantene beskrev det som *en balansekunst* mellom de ulike roller. Alle informanter gav uttrykk for *spenningen mellom fagledelse og personalledelse*. Metodeveilederrollen er i Nav-sammenheng en mellomlederrolle/faglederrolle, flere av informantene gav uttrykk for at de kjente på press både fra avdelingsleder over seg og fra jobbspesialistteammedlemmene. Ifølge Hjertø (2018, s. 73) er det teameier, dvs. avdelingsleder, som er med på å sette rammebetingelsene for UO. Ifølge forskning til Berg et al., (2020, s. 88) er det nettopp grensesnittet<sup>19</sup> som metodeveiledere kan oppleve krevende i møte med en jobbspesialist som motsetter seg å ta imot råd og veiledning.

Det kan noen ganger oppleves som spesielt krevende å være metodeveileder hvis et teammedlem vil noe annet enn det metodeveileder ønsker, fordi metodeveileder ikke har legitim makt (Hjertø, 2018, s. 51). Informanter brukte uttrykk som *å utfordre og ha fokus på framdrift i sakene* for å beskrive noe av innholdet i veiledning, og flere kjente på avmakt i forhold til framdrift. I team hvor metodeveileder er fagleder for arbeidet, men ikke har personalansvar for jobbspesialister er det spesielt viktig at metodeveileder har forankret sitt lederskap hos teammedlemmene. På den måten kan metodeveileder lede jobbspesialister, men bare i den utstrekning de ønsker det selv (Hjertø, 2018, s. 52). Gjensidig anerkjennelse er sentralt i relasjoner for å utvikle seg som autonomt individ (Honneth, 2009, s. 131). Både for metodeveileder og jobbspesialist kan gjensidig anerkjennelse medvirke til at de kan utvikle større autonomi i jobben.

---

<sup>19</sup> Grensesnitt her er hva som er metodeveileders oppgave og hva som er personalleders oppgave.



Forskningen til Skjold & Lundberg (2022, s. 10) viste at ikke alle jobbspesialister ønsket veiledning fra metodeveileder. Noen av informantene opplevde det krevende å skulle veilede en jobbspesialist hvis hen ikke var mye ute og fulgte opp arbeidssøkere i bedriftene, noe som er en vesentlig del av arbeidsoppgavene til jobbspesialistene (Berg et al., 2020, s. 89). Flere informanter uttrykte usikkerhet om hvordan det er klokt å gå fram og hvordan man i slike tilfeller få til gode veiledningsprosesser. Karlsson (2000, s. 191) viser til at metodeveileder<sup>20</sup> må stole på jobbspesialist<sup>21</sup> og deres relasjon for å jobbe videre med den faglige utviklingen hos jobbspesialist. Funn viste *rådvillhet* knyttet til i hvor høy grad teameier/personalleder skal involveres. *Det som kan tære er hvis du har en jobbspesialist og så har du prøvd alt med å få vedkommende i gang og så har du ikke lyst til å involvere lederen for da blir det fort en personal sak (Claudio)*. For få psykologisk trygghet er det grunnleggende med en forventningsavklaring mellom personalleder, metodeveileder og jobbspesialister, slik at metodeveileder ikke står med et ansvar som vedkommende ikke har mulighet til å gjøre noe med.

Psykologisk trygghet legger derfor til rette for et ærlig, konstruktivt og samhandlende arbeidsmiljø (Edmondson, 2020, s. 48). Fatima beskrev hvordan teamet kunne ha *høylytte diskusjoner*. Edmondson (2020, s. 154) påpeker at man gjennom åpenhet, ærlighet, transparens, læring av feil og i tillegg konfliktløsning kan skape psykologisk trygghet i et team. For at et lederskap bestående av to personer skal lykkes, er det viktig med en tydelig og respektfull kommunikasjon (Edmondson, 2020, s. 226). Forskningen til Williamson (2007, s. 318) viser at det er sammenheng mellom jobbtilfredshet og empowerment. Dennis fortalte hvor viktig det var for ham å *anerkjenne og respektere de ulike yrkesbakgrunner* som var i teamet. Empowerment er en av de etiske grunnprinsippene i SE (Euse, 2010, s. 9). Forskningen til Schönfelder et al., 2020 poengter at det er viktig at jobbspesialistene blir selvstendige (s. 80). Flere av informantene uttrykte at de opplevde det som en viktig del av deres jobb.

Funn i min avhandling viser at alle metodeveiledere er veldig fornøyde med jobben og likevel har de en erfaring av at jobben er en balansekunst hvor de må fylle flere vesentlige roller. Informantene brukte ord som *spennende, utfordrende og lærerik*. Informantene hadde en erfaring av å ha stor *frihet* i jobben, samtidig uttrykte informanter savn av faglig påfyll i større samlinger. Honneth (2009, s. 135) viser at ved å kjenne på anerkjennelse vil det oppstå en erfaring av autonomi med utgangspunkt i selvtillit, selvrespekt og selvverd. Ifølge Tveiten

---

<sup>20</sup> Bruker metodeveileder, uansett om teoretikeren brukt terapeut eller veileder.

<sup>21</sup> Bruker jobbspesialist selv om teoretikerne har brukt andre ord.

(2013, s. 116) kan metodeveiledere ha behov for, og stor gevinst av veiledning på egen veiledning for derigjennom å videreutvikle sin veiledningskompetanse. Funn viste at flere av informantene etterspurte samlinger i fylkene hvor det var muligheter for denne type refleksjon. En slik refleksjon vil gi mulighet for å ha fokus på egne praksis og egen veiledning for derigjennom prøve unngå at metodeveiledere blir utbrent i jobben. Tveiten (2013, s. 67) viser at metodeveiledere vil kunne utvikle sin kompetanse ved å reflektere over egen veiledning. Generelt var informantene fornøyd med jobben.

Flere av informantene var opptatt av at det var *de riktige* jobbsøkere (Anne), altså mennesker med sammensatte utfordringer som fikk jobbstøtten i Utvidet Oppfølging. Bakkeli et al., (2020, s. 88) viste at metodeveileder opplevde kvalitetsveiledningen som fagutvikling. Samtidig hadde flere av informantene en tydelig erfaring av at det «navske» var et stort hinder og utfordring i hverdagen og at det dermed var med på å påvirke balansekunsten det var å utøve jobben som metodeveileder. Med det *navske* menes regler, retningslinjer i Nav og målinger. Forskning til Skjold & Lundberg (2022) viste at en av utfordringene med SE/UO i Nav er regelverket, og dette kan begrense selvbestemmelsen og handlingsrom til metodeveiledere og jobbspesialister (Skjold & Lundberg, 2022, s. 10). Dessuten har New Public Management påvirket offentlig velferdssektoren generelt med vektlegging av effektivitet, kontroll og rapportering (Willumsen & Ødegård, 2020, s. 25), og dermed ført til mindre autonomi for de ansatte i Nav (Lapuenta & Van de Walle, 2020, s. 464). Ellers har New Public Management også hatt en innvirkning på hvordan Nav-ansatte utfører tjenesten for mennesker med sammensatte utfordringer, altså for metodeveileder og jobbspesialist (Røysum, 2010, s. 1). Det navske gikk igjen som en negativ erfaring hos flere metodeveiledere.

Noen av informantene hadde en erfaring konflikt i teamet. Konflikter er ikke nødvendigvis bare negative, men hvordan vi forholder oss til konfliktene er avgjørende for om de oppleves negative eller positive. Konflikter kan være med til å gi oss muligheter for å møte ukjente sider ved oss selv (Nordhelle 2006; Tveiten, 2013, s. 84).

Videre viser funnene at noen informanter hadde en følelse av *stor frihet* i jobben. Selvbestemmelse er hva personlig autonomi handler om (Tveiten, 2013, s. 56). En av de etiske grunnverdiene til SE er selvbestemmelse og autonomi. Sannsynligheten for at både jobbspesialist vil kunne erfare autonomi i jobben og arbeidssøker er større, når metodeveileder også erfarer det og gir det. Ifølge Per Lauvås og Gunnar Handel (2014, s.115) handler autonomi

ikke om at man i en profesjon kan gjøre helt som man selv vil. Det foreligger en samfunnsmessig forpliktelse som er definert i faglige føringer og politiske retningslinjer. På den ene side var de etiske grunnverdiene i SE veldig sentrale for de fleste av informantene, og på den andre side sa Claudio at hen *ikke tenkte* på de etiske prinsipper i veiledningen av jobbspesialistene. Det betyr likevel ikke at Claudio ikke var opptatt av dem. De etiske prinsipper er ment å påvirke hvordan jobbspesialistene møter den enkelte arbeidssøker og samtidig påvirker de også måten arbeidssøkerne blir presentert til arbeidsgiveren på. Er metodeveilederen opptatt av å møte den enkelte jobbspesialist på samme måte med; individrettet tilnærming, verdighet, selvbestemmelse, informerte valg, brukermedvirkning, konfidensialitet, fleksibilitet og tilgjengelighet?

Begrepene «verdier» og «prinsipper» er hyppig brukt om hverandre i faglitteraturen innen sosialt arbeid, og Eide & Oltedal (2019, s. 83) poengterer at det er avgjørende at veileder reflekterer over arbeidet som utføres for eksempel innen Supported Employment. Relasjonen mellom en metodeveileder og jobbspesialist er preget av asymmetri. Når informantene beskriver seg selv som *oppfrisker*, at de *utfordrer* og sier de *er resultatorientert*, er de da beviste på asymmetrien i relasjonen? Det er forskjellige innganger knyttet til relasjonen, og inngangen er koblet til situasjonen å være jobbspesialist som tar imot veiledning, mens metodeveileder er fagpersonen som gir veiledning. Likeså er relasjonen mellom arbeidssøker og jobbspesialist asymmetrisk. Arbeidssøkers utgangspunkt er hans livssituasjon, mens jobbspesialisten er forankret i SE-utøvelsen (Eide & Oltedal 2019, s. 89). Når jeg skriver livssituasjon, så mener jeg penger, bosted, jobb og ellers andre framtidsutsikter knyttet til dette. Funn viste at flere av informantene var opptatt av at jobbspesialistene møtte arbeidssøkerne med de utfordringer som den enkelte hadde. Berit uttrykte det slik: *jeg opptatt av at man ikke skal se mennesker igjennom et kikkhull i døren, men må se hele mennesket*. Jobbspesialist har en avgjørende rolle overfor arbeidssøker som er i tiltak, både i form av å fange opp signaler som blir gitt eller ikke formidlet, hvor det i ytterste konsekvens kan få betydning for det å komme ut i jobb. Metodeveilederrollen slik den er organisert for de fleste metodeveiledere, er en faglederrolle og ikke en personallederrolle. Det gjør det mulig i enda høyere grad å få til et likemanns arbeid hvor relasjonen er preget av et likeverd subjekt (Schibbye, 2009, s. 45). På den annen side viser Løgstrup (2010, s. 65) at i all kommunikasjon er det et maktforhold og Kristiansen (2011, s. 31) poengterer at det er metodeveileders ansvar hvordan makten brukes til å tjene jobbspesialist.

En del av arbeidsoppgavene til metodeveileder er planlagt veiledning av jobbspesialister. Flere informanter nevnte i tillegg at «*de alltid var tilgjengelig for å veilede*» hvis jobbspesialist har behov for det. Disse ad hoc veiledningssamtaler omtales som sparring og drøfting. Dialektisk relasjonsteori viser til subjekt-subjekt-synet. Et grunnleggende subjekt-subjekt-syn hos dialektisk relasjonsteori vil vise at metodeveileder må stole på jobbspesialist (Karlsson, 2000, s. 191). Schibbye (2009, s. 35) viser at i vår kultur kommer man fort til å behandle hverandre med en subjekt-objekt-forståelse fremfor subjekt-subjekt. Når informantene fortalte at de alltid var tilgjengelig, var det for at framdriften kunne ligge hos jobbspesialist, slik at jobbspesialisten selv eide sin faglige utvikling. Det motsatte av autonomistøtte vil være å forsøke å gjennomføre noe med tvang og kontroll (Miller og Rollnick 2016, s. 46).

Relasjonskompetanse er sentral for lykkes med veiledning. (Tveiten, 2013, s. 26), og veiledningsforholdet kan være utslagsgivende. «*Etter som relasjoner er komplekse og mangfoldige, stilles det store krav til veilederen*» (Schibbye, 2011, s. 68). Schönfelder et al., (2020, s. 14) trekker fram viktigheten av at jobbspesialister skal være tilknyttet et team med egen metodeveileder, og de skal ha hyppig veiledning og oppfølging. Intensjonen med disse føringene er å sikre en kontinuerlig vekst av fagkompetanse på arbeidsinkluderingsfeltet. Likeledes viser Tveiten (2013) at det er essensielt at jobbspesialist er *veiledbar* altså åpen for å bli veiledet. Dessuten bør man også ha en tydelig rolleavklaring for begge parter og en samtale om hva veiledningen innebærer (Tveiten, 2013, s. 25). Ifølge Levin og Ellingsen (2019, s. 113) arbeider vi med relasjoner når vi jobber med utvikling, forståelse og endring. En informant beskrev relasjonen mellom metodeveileder og jobbspesialisten som *en hånd å holde i* og videre sa Dennis: «*For å holde i en hånd må det være en nær relasjon og tillit*».

Funnene viste at informantene hadde en klar erfaring av at relasjonen til jobbspesialistene var grunnleggende og samtidig kjente informantene på noe usikkerhet når de skulle veilede i forhold til vanskelige saker. Informantene var opptatt av å *lytte, stille spørsmål, sparre, være til stede, være tett på, være tilgjengelige og utfordre*. Miller og Rollnick (2016, s. 73) viser at det er sentralt for en metodeveileder å sette tid av til å lytte til jobbspesialist for å skape en nær relasjon. Informantene opplevde viktigheten av å lytte aktiv til den enkelte jobbspesialist. Schibbye (2009, s. 268) beskriver aktiv lytting som å være mottakelig og villig til å bli beveget, slik at jobbspesialist erfarer seg hørt og verdsatt. Noen av informantene var særlig bevisste på at porteføljegjennomgang var *jobbspesialistens tid* og hvor jobbspesialisten *kunne ta opp ting*. Hvordan kan man få til at porteføljegjennomgang blir et verksted for veiledning til vekst fram

for kontroll? Honneth (2001, s. 51) viser at gjennom anerkjennelse vil det komme en selvtillit, selvrespekt og selvverd, dette kan føre til en større åpenhet hos jobbspesialist. Videre viser Miller og Rollnick (2016, s. 62) til at refleksiv lytting kan føre til at jobbspesialist prater om de utfordringene hen står i og utforsker dem og vurderer hvordan man kan komme videre. På den ene siden handler veiledning av jobbspesialist om å anerkjenne den enkelte og dens muligheter slik at vekstmulighetene stimuleres og realiseres, og på den andre side er det avgjørende å basere veiledningen på at den enkelte er ansvarlig for seg selv og sine handlinger (Tveiten, 2013, s. 50). Fatima fortalte om at jobbspesialister i forkant porteføljegjennomgang kunne virke avvisende i forhold til tidsbruken, men i etterkant var veldig fornøyde med refleksjonene og veiledningen. Refleksjon kan foregå uten veiledning, men forskning viser at refleksjonen som skjer i en formel veiledningsprosess, vanligvis oppleves som lærerikt, forpliktende og bidrar til utvikling og vekst (Tveiten, 2013, s. 50). Derfor er det spennende å se hvordan Fatima fastholder verdien av veiledning og hvordan veiledningen fører til vekst og anerkjennelse for jobbspesialister. Schibbye (2009) viser til at anerkjennelse gir rom for selvhevdelse og bekreftelse. Anerkjennelse handler om å se noe om igjen, om å gjenkjenne, erkjenne og styrke det (s. 256). Anerkjennelse er sentral i forholdet mellom metodeveileder og jobbspesialist og/eller UO-team. Anerkjennelse går ut på å se hverandre som subjekter.

En informant beskrev metodeveilederrollen med: *Ja, jeg veileder jo sånn, vil jeg si, kontinuerlig gjennom uken* (Eva). Forskningen til Schönfelder et. al., (2020, s. 79) presiserte at noen jobbspesialister opplevde at de hadde fått stadig bedre veiledning fra metodeveileder. Dialektisk relasjonsteori viser at i relasjonen mellom to parter, er gjensidig anerkjennelse sentralt for utvikling. Ved gjensidig anerkjennelse vil det være likeverd selv om det er ulike roller (Schibbye, 2009, s. 53). Flere av informantene gav uttrykk for at de brukte variert kompetanse for å klare jobben sin. Forskningen til Skjold & Lundberg (2022, s. 10) viste at jobbspesialister hadde ulikt erfaring med veiledning utført av metodeveiledere. Honneth (2009, s. 131) viser at anerkjennelsen av kompetansen hos den andre er grunnleggende for utvikling og veiledning.

Refleksjon betyr både å gjenspeile og å betrakte, det vil si å tenke i begreper, kunne analysere og knytte sammen påstander og resonnementer, eller tenke over og kritisk analysere det som metodeveiledere og jobbspesialister gjør (Nortvedt og Grimen 2004, s. 14). Flere av informantene viste til at det var grunnleggende å legge til rette for refleksjon over egen praksis hos jobbspesialistene for derigjennom å bevisstgjøre og utvikle egen kompetanse (Tveiten,

2013, s. 29). Når jobbspesialistene reflekterer over egen praksis, er det avgjørende å relatere den til etikk (Tveiten, 2013, s. 55). Veiledningen som metodeveileder utfører har til mål å styrke mestringskompetansen til jobbspesialisten og det betyr at følgende aspekter inngår i veiledningen: «*kunnskap, forståelse, innsikt, verdier, følelser, holdninger, handlinger og kroppsreaksjoner må fokuseres i veiledningen*» (Tveiten, 2013, s. 67). Gjennom veiledningen og refleksjon over egen praksis vil jobbspesialisten kunne oppdage taus kunnskap som kan være relevant å sette ord på (Tveiten, 2013, s. 67). Schibbye (2009, s. 263) drøfter hvordan lyttingen, toleranse, forståelse, aksept og bekreftelse kan gi anerkjennelse.

Informantene erfarte at det var vanskelig når jobbspesialister ikke fulgte de faglige føringer eksempelvis i forhold til utetid og bedriftsbesøk. Miller og Rollnick (2016, s. 72) har et begrep som de kaller den premature fokusfellen, hvor man som veileder har bestemt seg på forhånd om hva problemet er og snakker om problemet, uten å lytte til hva som egentlig er jobbspesialistens overordnede bekymringer i forhold til f.eks. bedriftsbesøk og utetid.

Metodeveileders formål med veiledning er at jobbspesialister skal utvikle seg og få større faglig kunnskap (Miller & Rollnick 2016, s. 44). Funnene mine viser at noen av informantene hadde tydelige mål for jobbspesialistene og at det ble en krevende prosess dersom målene ikke samsvarte med jobbspesialistenes egne mål. Likevel fortalte informantene at de forsøkte å skape en *god atmosfære*, slik at de ikke *opplevdes kontrollerende* i porteføljegjennomgangen, og at porteføljegjennomgangen var med på å *bygge og utvikle teamet* (Fatima). Schibbye (2009, s. 315) er opptatt av relasjoner og beskriver anerkjennelse som en dialogisk prosess, der metodeveileder møter jobbspesialist med nysgjerrighet og respekt og lar hen uttrykke tanker uten å bli dømt. Videre viser funnene at informantene hadde en erfaring av at det var viktig å *trekke fram SE-metodikken* da informantene opplevde at den la til rette for å se hele mennesket. Kierkegaard beskrev veiledningsløp med at man først måtte vite hvor den andre er for å kunne hjelpe (Kierkegaard 1859). En av informantene fortalte at hvis hen erfarte at jobbspesialist hadde bruk for å prate om noe annet i porteføljegjennomgangen, la informanten bort sin egen agenda for møtet.

Informantene hadde en erfaring av at det var viktig at porteføljegjennomgangen ble gjennomført på en slik måte at jobbspesialistene kjente seg motivert til å jobbe videre etter femtrinnsmetodikken slik at enda flere kommer ut i jobb. Tveiten (2013, s. 24) nevner at veiledning også kan «*bidra til økt motivasjon i jobben, økt samarbeidsevne, styrket*

*yrkesidentitet og utvikling av tverrfaglig samarbeid*». Kanskje det er enda viktigere å få fram hva som er bra i porteføljegjennomgangen enn hva om ikke fungerer? Ved å gi anerkjennelse vil metodeveilederen vise jobbspesialisten at hen er blitt forstått (Miller & Rollnick 2016, s. 95). De beskriver prosessen ved å bruke følgende ord; engasjere, fokusere, fremkalle og planlegge. Motiverende samtale har til mål å styrke jobbspesialistens «*indre motivasjon for og forpliktelse overfor endring*» (Miller & Rollnick 2016, s. 38). Når metodeveileder *sparrer og utfordrer* jobbspesialist, kan det være med på å skape en bevisstgjøring rundt svake og sterke sider hos jobbspesialisten. Denne bevisstgjøring vil kunne ha stor innflytelse på hvordan jobbspesialisten veileder arbeidssøkere etter Supported Employment (Tveiten, 2013, s. 74). Døhlie og Larsen (2014) skriver om kollegaveiledning som fagutvikling og om at veiledning alltid har vært viktig i sosialt arbeid. Kollegaveiledningen beskrevet hos Døhlie og Larsen (2014, s. 93) har sammenligningstrekk med porteføljegjennomgangen og feltveiledningen som metodeveilederen har med jobbspesialisten, bare at dette er en enveis veiledningsform. Claudio nevnte på den ene side: *porteføljegjennomgangen skal ikke bli en ubehagelig seanse, det er jobbspesialistens fora. De legger listen selv hvordan de vil ha det møte*. På den annen side er det interessant at Fatima hadde en opplevelse av motstand mot porteføljegjennomgang fra jobbspesialister; *fordi de synes det tar for lang tid, men etterpå er de fornøyde og det er fordi de blir bevisst på hvor mye de har gjort. Etterpå gir de uttrykk for at de fikk noen gullkorn ut av det*. Porteføljegjennomgang som metodeveilederen har med jobbspesialistene er en viktig arena for utvikling, læring og oversikt for den enkelte jobbspesialist.

*Gjensidig tillit* er en beskrivelse Anne brukte om relasjonen mellom seg selv og jobbspesialistene. Eva formulerte det slik: «vi jobber jo ut fra tillit». Tillit er et sentral aspekt ved relasjoner. Ifølge Løgstrup (2010, s. 17) vil det i utgangspunktet være en naturlig tillit i ethvert menneskemøte. Det gjelder både dem vi kjenner, og dem vi ikke kjenner. Tillit brytes kun når det oppstår en årsak til at den brytes. Å vise tillit innebærer at jobbspesialisten utleverer noe av seg selv i møte med metodeveilederen. Metodeveiledernes erfaringer tyder på at det var høy grad av tillit i teamene, og at metodeveiledene hadde en opplevelse av at jobbspesialistene gjorde en *god jobb i møte med arbeidsgivere og arbeidssøkere*. Forskningen til Berg et al., (2020, s. 72 -73) viste at UO fikk mange mennesker ut i jobb og gjorde kvalifisert SE-metodikk-jobb. Honneth (2001, s. 51) viser at med tillit, skapes det selvtillit og samtidig medfører det at enkeltperson erfarer større autonomi og sikkerhet i å bruke deres talenter.

Anne hadde en erfaring av at hennes rolle var å være en *oppfrisker* som både holdt øye med at fokuset hos den enkelte jobbspesialisten var på SE metodikken og samtidig at det var *bevegelse hos arbeidssøkeren*. Det viktigste var at arbeidssøker kom ut i jobb. Miller og Rollnick (2016) viser til at det er essensielt å disponere en samtale slik at jobbspesialistene snakker seg selv til endring ut fra sine egne verdier og ønsker. Dette skjer ifølge Miller og Rollnick (2016, s. 30) ved at jobbspesialistens holdninger ikke bare speiles, men direkte involveres i samtalen.

Funnene viste også at informantene forsøkte å sette opp en *konkret plan* i porteføljegjennomgangen. MI viser viktigheten av at den enkelte jobbspesialist må sette målene og sannsynligheten for mål som blir diktert eller satt av en metodeveileder vil med stor sannsynlighet ikke bli utført. Hvis metodeveileder diktere mål for jobbspesialist, blir det fort et subjekt – objekt forhold og det vil ifølge Schibbye (2009, s. 45) ikke være en likeverdig relasjon. Honneth (2009, s. 133) viser at med anerkjennelsen kan det skapes selvtillit, selvaktelse og selvverd som også støtter autonomi. Autonomi kan gjøre det enklere for jobbspesialist å sette mål for seg selv.

Veiledningen handler om at jobbspesialist ser og forholder seg til sin egen makt i veiledningssituasjonen, og dermed ser mulighetsrommet for å vedstå seg egen makt i en situasjon i betydningen makt til å velge, til å reagere eller ikke reagere (Ulvestad, 2012, s. 144). Dette leder igjen til Empowerment begrepet. Empowerment kan defineres som evnen til å ta kontroll over faktorer som påvirker enkeltes egen veiledningskompetanse med arbeidssøkere og samhandling med arbeidsgivere (Tveiten, 2013, 52). Ifølge Eide er det en forutsetning at metodeveilederen har etisk kompetanse til å opprettholde respekten for den andre slik at veiledningen blir god (Eide, 2011, s. 31; Tveiten, 2013, s. 53). Berit var en av informantene som fortalte at hun hadde *valgt å lese gjennom alle sluttrapporter* for å kvalitetssikre dem. På den ene side er kvalitetssikring lurt. På den annen side kan det fort medføre at metodeveilederen inntar en ekspertrolle, noe som fører til en ujevn maktrelasjon (Miller og Rollnick, 2016 s 72). Veiledning har som mål å øke kvaliteten på praksis gjennom individuell teoretisk og praktisk kompetanseutvikling (Tveiten, 2013, s. 35). Perspektiver fra MI viser at i stedet for at metodeveileder er ekspert som løser problemer for jobbspesialistene, vil metodeveileder kunne legge til rette for at jobbspesialistene blir bevisste på egne ressurser. Dette kan føre til at veiledningen blir et middel i empowerment prosessen (Tveiten, 2013, s. 31). En for pågående og aktiv metodeveilederleder kan frata jobbspesialistene deres frihet og troen på at de har felles ansvar i teamet (Hjertø, 2018, s. 53). I veiledningen er det viktig å være bevisst maktforholdet



som er i veiledningsforholdet. Tveiten (2013, s. 52) sier at det er forskjell på *makt i* og ha *makt over*. Ifølge Honneth (2001, s. 47) er manglete anerkjennelse også knyttet sammen med makt og har innflytelse på autonomien til en selv og gir mindre selvtillit og selvaktelse.

Flere av informantene var opptatt av å ha faglige drøftinger i fagmøtene hvor de etiske prinsipper i SE ble brukt som veiledning, men også som styringspunkt. De beskrev hvordan de brukte fagmøtene til å reflektere rundt SE metodikken, samtidig fortalte flere av informantene at de brukte de etiske prinsipper til å fastholde fokus på kvalitet i tjenesten. Dialektisk relasjonsteori viser at gjensidig anerkjennelse er med på å gi likeverd. Den faglige utviklingen individuell og kollektiv i et team er avhengig av relasjonene (Karlsson, 2000, s. 191). Flere av informantene opplevde at det var relevant å bruke de etiske prinsipper til å kvalitetssikre SE metodikken. Schibbye (2009, s. 53) beskriver hvordan gjensidig anerkjennelse medfører likeverd. Eva beskrev det slik *at vi tør vennlig korrigere hverandre*. I fagmøtene i teamet vil jobbspesialister har ulike synspunkter og erfaringer. Når det er trygghet i et team, er det plass til vanskelige følelser (Schibbye, 2009, s. 259). Ved at metodeveileder akseptere og respektere jobbspesialists rett til å føle på sin måte, kan det ifølge Schibbye (2009, s. 262) skape trygghet. Anerkjennelse i et fagmøte vil også være med til å skape en trygghet og inkludere tanker og refleksjoner fra jobbspesialister (Schibbye, 2009, s. 257). Informanten hadde erfaring av at *utviklingen skjer på faglig nivå med diskusjoner* (Berit). Honneth (2009, s. 135) viser at anerkjennelse skjer i møte med andre. Selv-tillit, selv-respekt og selv-verd er avhengige av mellommenneskelig forhold. Honneth mener at alle mennesker har et grunnleggende behov for å bli anerkjent i ulike sfærer av livet. I et jobbspesialistteam vil både jobbspesialister og metodeveileder har behov for å oppleve anerkjennelse.

Takhøyde til gode faglige diskusjoner og erfaring av en *delingskultur om at vi er sammen om resultatene* (Anne). For informantene var det essensielt å fastholde gode faglige drøftinger i jobbspesialistteammøtene. Ifølge Tveiten (2013, s. 76) kan veiledningen i gruppe få fram at jobbspesialistene har lignende utfordringer og derfor kan det være gunstig å arbeide sammen. Funnene i min forskning viste at de fleste av informantene opplevde at jobbspesialist teamet hadde et *godt samhold*. De opplevde at de kjente hverandre godt og at de støttet opp om hverandre. Tveiten (2013, s. 95) viser at når metodeveileder deltar i gruppeveiledning bidrar det til å styrke yrkesidentiteten, samtidig bidrar til å ha et faglig og sosialt nettverk gjennom dette fellesskap.

Mange erfarer veiledningsgruppe som et positivt faglig og sosialt felleskap (Tveiten, 2013, s. 101). Funnene viste at det var essensielt for informanter å ha *gode diskusjoner* og at de gode diskusjoner hadde utgangspunkt i et godt psykologisk trygt arbeidsmiljø. Ifølge Edmondson (2020) er psykologisk trygghet vesentlig for å feilmelde, men også for å få til et godt og trygt utviklingsmiljø på arbeidsplassen. Tanken bak teamarbeid er at jobbspesialistene kan lære av hverandre ved sammen å dele følelser og opplysninger, ved å sammenlikne holdninger og erfaringer, ved å støtte hverandre i å utforske nye arbeidsgiver kontakter, ved å utveksle ideer, ved å gi hverandre motforestillinger og ved å utvikle personlige relasjoner seg imellom. (Heap 2005, s. 22; Tveiten, 2013, s. 121).

Informantene var opptatt av å utfordre hverandre. Blant annet Eva fortalte hvordan de i teamet brukte verdigrunnet i SE til å utfordre hverandre hvis de opplevde at noen var veldig kategorisk i forhold til sine jobbsøkere. Hvis for eksempel noen kom med diskriminerende beskrivelser av brukerne, var informantene opptatt av å utfordre disse holdningene. I teammøtene kan jobbspesialistene dele erfaringer, opplevelser og reflektere sammen. Erfaringsdelingen kan føre til fellesskap og en opplevelse av at de ikke er alene om å ha et problem eller utfordring (Tveiten, 2013, s. 122). Samtidig vil de ha mulighet for å drøfte nærmere hvordan jobbspesialistene kan være med til å skape mestringstro hos den enkelte arbeidssøker. Ifølge forskningen til Schönfelder et al., (2020 s. 79) vil det fortsatt være viktig at jobbspesialistteamene reflektere sammen, spesielt nyansatte, og samtidig kan refleksjon være med til å fastholde erfarne jobbspesialister i SE metodikken og de etiske grunnprinsippene. Schönfelder et al., (2020 s. 80) framhever at jobbspesialistteamene er viktige arenaer for læring, vekst og veiledning og fastholdelse i verdigrunnet til SE.

Blant annet Georg nevnte at han kunne oppleve seg alene i forhold til gruppen av jobbspesialister og at han hadde erfart spenninger i gruppedynamikken i jobbspesialistteamet. Gruppedynamikken handler om adferd og holdninger hos jobbspesialister og metodeveiledere (Tveiten, 2013, s. 122). Informantene opplevde at det var viktig at de jobbet med gruppedynamikken, men det var ulikt hvor mye kapasitet den enkelte informant hadde til dette arbeid i løpet av en arbeidsuke. Likevel ønsket alle informantene mulighet til å jobbe med gruppedynamikken fordi det har med kommunikasjon, samhandling og jobbspesialistteamets «liv» å gjøre (Tveiten, 2013, s. 122).

At metodeveilederen i jobbspesialistteamet har en annen posisjon enn jobbspesialistene og dermed ikke er likestilt med dem, er klart. På den ene side nevnte både Eva og Georg at metodeveileder er et *mellomledd*. På den annen side kan likeverd mellom metodeveilederen og jobbspesialistene være en forutsetning for å få til god veiledning (Schibbye, 2009, s. 33; Tveiten, 2013, s. 122). Hjertø (2018) beskriver i boken «Team» at det noen ganger kan oppleves som krevende å være teamleder spesielt hvis et teammedlem vil noe annet enn teamlederen da teamleder ikke har legitim makt. Metodeveileder leder teamet av jobbspesialister uten å være formel sjef (Hjertø, 2018, s. 52). I forskningsprosjektet på metodeveileders erfaringer kom det fram i intervjuene med informantene at de syntes det var vanskelig med *oppdelingen mellom personal og fag* (Berit). I veiledningen av jobbspesialister vil det til tider komme frem arbeidsrutiner som med fordel kan endres slik at jobbspesialisten i enda høyere grad jobber etter metodikken.

Kvalitetsveilederen for UO har et eget punkt i forhold til metodeveilederen. Innledningen om kravet til metodeveilederen sier at metodeveilederen skal jobbe med utvikling av teamet, støtte jobbspesialistene og bygge et sterkt team. Edmondson (2020) har kommet frem til at en faktor gikk igjen i effektive team og det er «psykologisk trygghet». Jobbspesialistteamene er avhengige av hverandre og det er høye målkrav samtidig som det blir jobbet med sårbare mennesker på vei ut i jobb.

Når team har takhøyde, tillit, delingskultur og trivsel, vil det også kunne ligge til rette for at teammedlemmene utfordrer hverandre til å følge metodikken som både tar jobbsøkere og arbeidsgivere på alvor. Flere informanter trakk fram viktigheten av at man utfordre hverandre: *og at vi er så trygge på hverandre i teamet at vi tør by på utfordringene våre og at vi tør vennlig korrigere hverandre. Utfordre hverandre sånn litt forsiktig og fremgangsmåter og måten man snakker til folk på og sånn litt forskjellig* (Eva). Samtidig trakk en informant fram utfordringen ved at kanskje teamet ikke er enige med metodeveilederen i utfordringene eller at jobbspesialistene ikke er enige. Det kan fort føre til en følelse av å stå alene: *Når noen prøver litt for mye utenfor boks. Da kan man dra eller utfordre hverandre til å følge metodikken. Og det føler jeg vi har. Det er jeg stolt av, men vi kan bli bedre. Men det er det som er viktigst for meg, trygghet, trivsel og stor takhøyde. Og få vekst.* (Eva). Informantene erfarte at teamutvikling av essensielt for dem, men noen av informantene opplevde at det var vanskelig å få tid til å planlegge teamutviklingsarbeidet og at det ofte måtte foregå på fritiden. Fatima

uttalte seg slik: *Oppfølging av arbeidsgivere som trumfer, det går på bekostning av faglig utvikling.*

Metodeveilederinformantene var opptatt av at SE metodikken ble fulgt og at de etiske prinsipper gjennomførte tjenesten som ble utført. En av informantene understrekte at hvis det ikke var tillit i jobbspesialistteamet var det et *skinn-team* og forklarte videre at det måtte *være lov til å si hva* man mente og at det skulle *være rom til å være seg selv*. Ifølge Hjertø (2018) er det essensielt med takhøyde i et team, hvor det er plass til den enkelte og mulighet for å ha ulike synspunkter. Flere av informantene fortalte i intervjuene omkring viktigheten av å ha *takhøyde* i deres jobbspesialistteam og at de opplevde at de hadde det. Informantene hadde en erfaring av at takhøyden blant også kom til uttrykk ved *høye diskusjoner*. Informantene framhevet at teamutvikling var essensielt for dem, men samtidig opplevde noen av informantene at det var vanskelig å få tid til å planlegge teamutviklingsarbeidet og at det ofte måtte foregå på fritiden. Euse (2010) nevner også viktigheten av å bruke tid på diskusjoner og drøftinger på teammøtene. Flere av informantene erfarte at de hadde viktige faglige diskusjoner og at de hadde takhøyde for stor uenighet. Noen av informantene viste til at de kunne bruke de etiske prinsippene til å fastholde hverandre på metodikken.

Flere av informantene fortalte at de gjennom flere år hadde *opparbeidet gjensidig tillit* i teamet. Ifølge Tveiten (2013, s. 81) er relasjonen mellom metodeveileder og jobbspesialistteamet betydningsfull for kvaliteten på veiledningen. Relasjonen handler om trygghet i jobbspesialistteamet.

Dennis trakk fram at han *anerkjente og respekterte* ulike fagmiljøer i teamet. Funnet her viser at informantene virkelig ville få fram at de anerkjente også jobbspesialister som jobbet annerledes enn dem selv. Honneth (2008, s. 139) peker på at anerkjennelse i gruppesammenheng fremmer solidaritet i teamet. Avhandlingen min viste også at flere av teamene hadde en kultur hvor de var opptatt av å ta vare på hverandre ved å ønske *«lykke til»* når de skulle på bedriftsbesøk og samtidig fulgte med på når de kom tilbake fra bedriftsbesøk. En informant beskrev teamet som «VI» som uttrykte tilhørighet til jobbspesialist teamet.

Flere av informantene fortalte om hvordan de klappet når jobbsøkere var kommet i jobb. Anerkjennelsen av jobbspesialist handler ikke bare om å få ros for noe man har prestert, men at jobbspesialist blir tatt imot når de hadde behov for det. Da handler det om å bli respektert, lyttet

til, bekreftet, svart og forstått. (Tveiten, 2013, s. 111). Honneth (2009) viser at anerkjennelse medfører en endring for den som blir anerkjent. Anerkjennelse er med til å gi full autonomi og øke kapasiteten, motsatt vil manglede anerkjennelse føre til svekket autonomi (Honneth, 2009, s. 132, 137).

Funnene viste også at informantene hadde en erfaring av at *suksess* med en arbeidssøker var en felles suksess slik at det la grunn for en god delingskultur i teamet. Suksess i denne sammenheng vil være at en arbeidssøker får en relasjon med en arbeidsgiver og kommer i jobb. Dette handler om resultatfokusering i teamet. I Euse (2010) blir det også understreket at det er viktig å oppmuntre hverandre og støtte hverandre i et jobbspesialistteam, noe også metodeveiledere vektla ved å *feire suksess og gi ros* (Fatima). I mine funn kom det fram at flere av informantene var opptatt av at de feiret når noen begynte i jobb og derigjennom fikk gitt ros til den enkelte jobbspesialist. Honneth (2001, s. 48) viser til tre ulike sfære, privat, rettslig og solidarisk, når disse sfærer får anerkjennelse vil det skape selvtillit, selvaktelse og selvverd.

## 7.0 Konklusjon

---

Denne avhandling har hatt som mål å undersøke metodeveilederes erfaringer av jobben. Problemstillingen er: «Hvordan erfarer en metodeveileder sin rolle som metodeveileder for Utvidet Oppfølging i Nav? Kort oppsummert tyder funnene på at metodeveiledere erfarte både stor tilfredshet i jobben og at de kjente på en utilstrekkelighet i møte med den «navske» i form av målkrav. Det kom også utsagn som antyder utfordringer knyttet til veiledning av jobbspesialister som ikke jobber etter Supported Employment metodikken.

Videre viser forskningen at metodeveiledere var opptatt av teamet, trivselen til jobbspesialistene samt at mennesker med sammensatte utfordringer kom i jobb. Informantene hadde en erfaring av at teamutvikling var essensielt for dem, og noen av informantene opplevde at det var vanskelig å få tid til å planlegge teamutviklingsarbeidet. En informant fortalte at hun ofte måtte gjøre det på fritiden. Alle informantene oppgav at de jobbet intens med å få til god veiledning og teamrefleksjoner.

Flere metodeveiledere opplevde at de hadde drømmejobben, samtidig som noen følte seg ensomme i jobben. En av informantene brukte ordet balansekunst for å beskrive spenningsfeltet i forhold til de ulike roller og arbeidsoppgaver som metodeveileder.

### 7.1 Forslag til videre forskning

- Metodeveilederes plassering i organisasjonen Nav, studien bør inneholde intervju med avdelingsledere/ enhetsledere for å sikre validitet.
- Hvordan drive et godt teamarbeid og utvikling i team?
- Hvordan kan metodeveiledere drive selvivaretagelse?

## 8.0 Litteraturliste

---

- Anderson, J. H. & Honneth, A. (2009). *Autonomy and the Challenges to Liberalism: Autonomy, vulnerability, recognition, and justice*. Cambridge university Press. Hentet fra <https://www.cambridge.org/core/books/abs/autonomy-and-the-challenges-to-liberalism/autonomy-vulnerability-recognition-and-justice/FA98CCC03BD437228DD59D3FC8495313>
- Arbeid med Støtte. Hentet fra <https://www.nav.no/arbeid-med-stotte#hvem>
- Bakkeli V. Frøyland K. og Spjelkavik Ø. OsloMet (2020). *Kvalitetsarbeid i Supported Employment- tjenester* (AFI-rapport, 2020-04) Hentet fra <https://oda.oslomet.no/oda-xmlui/10642/8835>
- Berg, B. Ellingsen, I. Levin, I. & Kleppe, L. C. (2019). *Sosialt arbeid. En grunnbok*. (3 utg.) Universitetsforlaget.
- Berg, H. Lillebø, O. El-Amrania, S. & Gleinsvik, A. (2020) *Resultater av oppfølgingstiltak. Delrapport 2/ sluttrapport Rapport 2020-8 Proba samfunnsanalyse*. Hentet fra <https://proba.no/rapport/resultater-av-oppfolgingstiltak-delrapport-2-sluttrapport/>
- Davies, H. Melling, K & Oldfield-Thompson, N. (2015) *SEQF Supported Employment Kvalitetsverktøy. En Kvalitetsmodell for Supported Employment*. British Assosiation for Supported Employment. SENO Supported Employment Norge.
- Døhlie, E. & Larsen, H. (2013). *Kollegaveiledning som fagutvikling: I E. Døhlie & A. Støkken (Red.), Fagutvikling: I velferdstjenester*. Universitetsforlaget.
- Edmondson, A. C. (2020). *Den frygtløse organisation*. Djøf Forlag.
- Eide, S. B. Grelland, H. H. Kristiansen, A. Sævareid, H. I. & Aasland, D. G. (2013) *Fordi vi er mennesker. En bok om samarbeidets etikk*. (2. utg.) Fagbokforlaget.
- Eide, S. B. Grelland, H. H. Kristiansen, A. Sævareid, H. I. & Aasland D. G. (2011) *Til den andres beste – en bok om veilednings etikk* (utg. 1, 4 opplag) Gyldendal Akademisk.
- Eide, S.B. & Oltedal, S. (2019) *Verdiens betydning for vår forforståelse og vår handling*. I I. T. Ellingsen, I. Levin, B. Berg, & L. C. Kleppe (Red.) *Sosialt arbeid. En grunnbok*. (s. 80 – 96). Universitetsforlaget.
- Ellingsen, I. T. & Levin, I. (2019) *Relasjoner i sosialt arbeid*. I I. T. Ellingsen, I. Levin, B. Berg, & L. C. Kleppe (Red.) *Sosialt arbeid. En grunnbok*. (s. 112 - 124). Universitetsforlaget.
- European Union of Supported Employment (EUSE). 2010). *European Union of Supported Employment – Verktøykasse*. Hentet fra <https://www.arbeidsoginkludering.no/kompetanse/publikasjoner/verktoykasse-for-se/>

- Frøyland, K & Kvåle, L. S. (2014) Utvikling av naturlig bistand på arbeidsplassen: I K. & Ø. Spjelkavik (Red.) *Inkluderingskompetanse: Ordinært arbeid som mål og middel* (s. 93 – 105). Gyldendal Akademisk.
- Frøyland, K., & Spjelkavik, Ø. (Eds.). (2015). *Inkluderingskompetanse: Ordinært arbeid som mål og middel*. Gyldendal Akademisk.
- Graneheim, U.H. og Lundman, B. (2004) Qualitative content analysis in nursing reseach: concepts, procedures and measures to achieve trustworthiness. *Nurse education today* 24 (2), 105-112.
- Haaland, F. H. (2019). *Å knytte bånd. Rekruttering, utvelgelse og innfasing av nyansatt*. Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Heap, K. (2005): *Gruppemetode for social – og helsearbeidere*. Gyldendal Norsk forlag AS.
- Hjertø, K. B. (2018) *Team* (3 utg.). Fagbokforlaget.
- Honneth, A. (2001). Recognition or Redistribution? Changing perspectives on the Moral Order of Society: *Theory, Culture & Society*, (Vol 18(2-3), 43 -55. Hentet fra <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/02632760122051779>
- Honneth, A. (2007). *Kamp om anerkjennelse: om de sosiale konfliktenes moralske grammatikk*. Pax Forl.
- Karlsson, B. (2000). Dialektisk relasjonsteori som grunnlag for faglig veiledning: I A-L. Teslo (Red.), *Mangfold i faglig veiledning: for helse- og sosialarbeidere* (s. 179 – 212). Universitetsforlaget.
- Kierkegaard, S. (1991). *Bladartikler, der staar i Forhold til "Forfatterskabet" Om min Fortatter\_virksomhed Synspunkter for min Forfatter-Virksomhed*. (4. udg.) Nordisk Forlag A.S.
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2015). *Det kvalitative forskningsintervju*. (3 utg.) Gyldendal Akademisk.
- Kristiansen, A. (2011). *Til den andres beste. En bok om veiledningens etikk: Hva skiller en veiledningssamtale fra andre samtaler? Veiledningssamtalens egenart og etiske utfordringer*. Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Lapuenta, V., & Van de Walle, S. (2020). The effects of new public management on the quality of public services. *Governance*, 33(3), 461-475. Hentet fra <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/gove.12502>
- Lauvås, P & Handal, G (2014) *Veiledning og praktisk yrkesteori* (3 utg.) Cappelen Damm AS.
- Løgstrup, K. E. (2010) *Den etiske fordring*. (4. Udg.). Forlaget Klim.
- Malterud, K. (2018). *Kvalitative forskningsmetoder for medisin og helsefag*. (4 utg.).



Universitetsforlaget.

- Meld. St. 46 (2012 – 2013) *Flere i arbeid*. Arbeids- og inkluderingsdepartementet. Hentet fra <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld-st-46-20122013/id733259/sec1>
- Meld. St. 33. 33 (2015 – 2016) *Nav i en nyt tid – for arbeid og aktivitet*. Arbeids- og sosialdepartementet. Hentet fra <https://www.regeringen.no/nodokumenter/meld.st-33-20152016/id2501017/>
- Meld. St. 14 (2020–2021). *Perspektivmeldingen 2021*. Finansdepartementet. Hentet fra <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-14-20202021/id2834218/>
- Meld. St. 32 (2020 –2021). *Ingen utenfor – En helhetlig politikk for å inkludere flere i arbeids- og samfunnsliv*. Arbeids- og sosialdepartementet. Hentet fra <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-32-20202021/id2856870/>
- Miller, W. R. & Rollnick, S. (2016) *Motiverende samtale. Støtte til endring*. Fagbokforlaget.
- NAV (2023, 6. februar). *NAVs strategi*.  
Hentet fra: <https://www.nav.no/strategi#kort-om-strategien>
- Nav. (2023). Lønnstilskudd. Hentet fra <https://www.nav.no/arbeidsgiver/soknader>
- Nav. (2021b, 16. februar). Samarbeidsavtaler med universitet og høyskoler. Hentet fra <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/kunnskap/fou-midler/samarbeid-med-universitet-og-hoyskoler>
- Nortvedt, P og Grimen, H. (2004)) *Sensibilitet og refleksjon*. Gyldendal Akademisk.
- NOU 2012:6. (2021) Arbeidsrettede tiltak. Arbeidsdepartementet. Hentet fra <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/nou-2012-6/id672029/?ch=15>
- NOU 2021:4. (2021). Norge mot 2025 — Om grunnlaget for verdiskaping, produksjon, sysselsetting og velferd etter pandemien. Finansdepartementet. Hentet fra <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/nou-2021-4/id2841052/>
- Nøkleby, H. Blaasvær, N. Berg, R. (2017) *Supported Employment for arbeidssøkere bistandsbehov: en systematisk oversikt* 978-82-8082-825-5 Utgitt 04.2017 Folkehelseinstituttet. Hentet fra <https://www.fhi.no/publ/2017/supported-employment-for-arbeidssokere-med-bistandsbehov-en-systematisk-ove/>
- Polit, D. F. & Beck, C. T. (2022). *Essentials of Nursing Research* (10. Utg.). Wolters Kluwer Health.
- Røysum, A. (2010). Nav-reformen: Sosialarbeidernes profesjon utfordres. *Fontene forskning*, 2010(1/10), s. 41 – 52. Hentet fra <https://fontene.no/forskning/sosialarbeidernes-profesjon-utfordres-6.584.865272.a2b2a5b6c1>
- Schafft, A. (2009). *A få seg en jobb. Arbeidsrettet rehabilitering ved psykiske helseproblemer*.

Kommuneforlaget AS.

Schibbye, A. L. L. (2009). *Relasjoner: et dialektisk perspektiv på eksistensiell og psykodynamisk psykoterapi*. Universitetsforlaget.

Schibbye, A. L. L. (2011). Læringsprosesser i veiledning belyst ved utvalgte relasjonsbegreper. I. M. H. Rønnestad & S. Reichelt (Red.) *Veiledning i psykoterapeutisk arbeid*. (s. 67-78.). Universitetsforlaget.

Schönfelder, W. Arntzen, C. Johansen, T. Munksjord, M. C. /Norge. (2020) *Jobbspesialister i Nav. Følgforskning på implementering av oppfølgingstjenester i egenregi* (Rapport 1-2020) Norge Samfunnsforskning, UiT Norges Aktiske universitet Hentet fra <https://norceresearch.brage.unit.no/norceresearch-xmlui/handle/11250/2642486>

Skjold, S. M. & Lundberg, K. G. (2022). *Accountability in personalised Supported Employment-based activation services*. *Journal of Social Policy*, (s. 1 – 17) hentet fra [https://www.cambridge.org/core/journal-of-sosial-policy/article/accountability-in-personalised-supported-employmentbased-activation-services/177C34575290B910D21D49A86BEB264%3Futm\\_campaign%3Dshareaholic%26utm\\_medium%3Dfacebook\\_messenger%26utm\\_source%3Dsocialnetwork%26fbclid%3DIwAR2k0OMPR50WjCVa85gzzlO3FnSdLsROQDIEIzTiPpA1KsMtiH5QdILDIP4&h=AT3MJc2T8WQY069oe0cb1iyXIHPaxnN5n3MnqGLRks4yo75d4ViSiZ4t0AGcsoEdzcmMJsZ8B6FDf2cHqWmYHGRgaIXrmsMsgdSJnfxVyv56cFzbcZgTe\\_eLPI\\_Da5vFu81](https://www.cambridge.org/core/journal-of-sosial-policy/article/accountability-in-personalised-supported-employmentbased-activation-services/177C34575290B910D21D49A86BEB264%3Futm_campaign%3Dshareaholic%26utm_medium%3Dfacebook_messenger%26utm_source%3Dsocialnetwork%26fbclid%3DIwAR2k0OMPR50WjCVa85gzzlO3FnSdLsROQDIEIzTiPpA1KsMtiH5QdILDIP4&h=AT3MJc2T8WQY069oe0cb1iyXIHPaxnN5n3MnqGLRks4yo75d4ViSiZ4t0AGcsoEdzcmMJsZ8B6FDf2cHqWmYHGRgaIXrmsMsgdSJnfxVyv56cFzbcZgTe_eLPI_Da5vFu81)

Spjelkavik, Ø (2015). Ordinært arbeidsliv som metode og mål. I K. Frøyland & Ø. Spjelkavik (Red.), *Inkluderingskompetanse: Ordinært arbeid som mål og middel* (s. 33 – 49). Gyldendal Akademisk.

Spjelkavik, Ø & Frøyland, K. (2015) *Inkluderingskompetanse: Ordinært arbeid som mål og middel*. Gyldendal Akademisk.

Spjelkavik, Ø. Mamelund, S. E. & Schafft, A. (2016). *Inkluderingskompetanse i NAV- Evaluering av forsøket Kjerneoppgaver i NAV*. Hentet fra: <https://oda.oslomet.no/oda-xmlui/handle/20.500.12199/6278>

Spjelkavik, Ø & Thingbø-Støldal, B. (2015) *Jobbmatch og jobbutvikling*. I K. Frøyland & Ø. Spjelkavik (Red.) *Inkluderingskompetanse: Ordinært arbeid som mål og middel* (s. 52 – 64). Gyldendal Akademisk.

Stortinget.no (2023, 10.31). Stortinget. Hentet fra <https://www.stortinget.no/no/Saker-og-publikasjoner/Sporsmal/Skriftlige-sporsmal-og-svar/Skriftlig-sporsmal/?qid=82663>

- Stø, A. (2023, 31. mai – 1. juni) *Metodeveilederkonferanse Utvidet oppfølging i NAV*, Scandic Oslo Airport.
- Swanson, S. J. & Becker, D. R. (2013). *Individual Placement and Support: en praktisk veileder. Attføringsbedriftene.*
- Thomassen, M. (2006). *Vitenskap, kunnskap og praksis.* Gyldendal Norsk forlag.
- Thornquist, E. (2021) *Vitenskapsfilosofi og vitenskapsteori* (2. utg.). Fagbokforlaget.
- Tveiten, S. (2013). *Veiledning: Mer enn bare ord* (4. utg.). Fagbokforlaget.
- Ulvestad, A. K. & Kärki, F. U. (Red.). (2012). *Flerstemt veiledning.* Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Wangen, G. (2019). Veier mot målet-arbeidsinkludering for personer med utviklingshemming NAV FoU-prosjekt 2016-2019. Hentet fra: [https://oda.oslomet.no/oda-xmlui/bitstream/handle/10642/8918/r2010\\_04\\_Veiermotmaalet2.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://oda.oslomet.no/oda-xmlui/bitstream/handle/10642/8918/r2010_04_Veiermotmaalet2.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Williamson, K. M. (2007). Home Health Care Nurses' Perceptions of Empowerment. *Journal of Community Health Nursing* 24 (3) s. 133-153 Hentet fra <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/07370010701429512>
- Willumsen, E. & Ødegård, A. (Red.). (2020) *Samskaping. Sosial innovasjon for helse og velferd.* Universitetsforlaget.

Vedlegg 1. Informasjonsskriv og samtykkeerklæring2

## **Vil du delta i forskningsprosjektet**

### **Hvordan erfarer en Metodeveileder sin rolle som Metodeveileder i Utvidet Oppfølging i NAV?**

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å se nærmere på metodeveilederrollen i Utvidet Oppfølging. I dette skrivet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

#### **Formål**

Målet med prosjektet er å få kunnskap om metodeveilederrollen og hvordan metodeveilederen arbeider. I tillegg ønsker jeg kunnskap om erfaringer og opplevelser knyttet til arbeidet. Jeg ønsker å høre om de forventninger og krav som stilles både fra ledere i NAV, men også fra jobbspesialistene i Utvidet Oppfølging. Den foreløpige problemstillingen er: «**Hvordan erfarer en Metodeveileder sin rolle som Metodeveileder i Utvidet Oppfølging i NAV?**» Dette er et forskningsprosjekt som er en masteroppgave jeg er i gang med. Resultatene vil bli publisert i en masteroppgave i psykososial helse ved Universitetet i Agder, og vil også bli videreformidlet til arbeidsdirektoratet.

#### **Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?**

UIA er ansvarlig for prosjektet.

#### **Hvorfor får du spørsmål om å delta?**

Du er kontaktet du arbeider som metodeveileder og har viktig erfaring og kunnskap for dette forskningsprosjekt.

#### **Hva innebærer det for deg å delta?**

Jeg har utarbeidet en intervjuguide og med den vil jeg gjennomføre et intervju som jeg tar opp på diktafon. Jeg kommer også til å ta notater underveis.

Intervjuet vil ha en varighet på en til to timer.

#### **Det er frivillig å delta**

Det er frivillig å delta i prosjektet. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykket tilbake uten å oppgi noen grunn. Alle dine personopplysninger vil da bli slettet. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg.

#### **Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger**

Vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrevet. Vi behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket.

Bente Melbøe Hokland og jeg kjenner navnene til hvem som er med i utvalget. Men ingen andre enn jeg vil kjenne til hvem som sier hva i intervjuene. Navnet og kontaktopplysningene dine vil jeg erstatte med en kode som lagres på egen navneliste adskilt fra øvrige data. Datamaterialet vil bli oppbevart innelåst/kryptert, etc.

### **Hva skjer med personopplysningene dine når forskningsprosjektet avsluttes?**

Prosjektet vil etter planen avsluttes i 01.05.2023. Etter prosjektslutt vil datamaterialet med dine personopplysninger anonymiseres.

Personopplysningene vil anonymisert, inkludert video- og lydopptak.

### **Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?**

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra Norsk senter for Forskningsdata (NSD) har Personverntjenester vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

### **Dine rettigheter**

Så lenge du kan identifiseres i datamaterialet, har du rett til:

- innsyn i hvilke opplysninger vi behandler om deg, og å få utlevert en kopi av opplysningene
- å få rettet opplysninger om deg som er feil eller misvisende
- å få slettet personopplysninger om deg
- å sende klage til NSD om behandlingen av dine personopplysninger

Hvis du har spørsmål til studien, eller ønsker å vite mer om eller benytte deg av dine rettigheter, ta kontakt med:

- Universitet i Agder (UIA) ved Preben Vigsø (student), Inger Beate Larsen (veileder) og Monica Strømmland (veileder)
- Vårt personvernombud: Trond Hauso [trond.hauso@uia.no](mailto:trond.hauso@uia.no) 936 01 625

Hvis du har spørsmål knyttet til Personverntjenester sin vurdering av prosjektet, kan du ta kontakt med:

- Personverntjenester på epost ([personverntjenester@sikt.no](mailto:personverntjenester@sikt.no)) eller på

telefon: 53 21 15 00. Med vennlig hilsen

Monica Strømmland og Inger Beate Lund Preben Vigsø  
(Forsker/veileder)

---

## ----- ----- **Samtykkeerklæring**

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet: «Hvordan erfarer en Metodeveileder sin rolle som Metodeveileder i Utvidet Oppfølging i NAV?» og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- å delta i semistrukturert intervju

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet

---

-----  
----- (Signert av prosjektdeltaker, dato)

## Vedlegg 2. Intervjuguide

### **Intervjuguide: Hvordan erfarer metodeveileder sin rolle i Utvidet Oppfølging i NAV?**

Kan du fortelle om hvordan det oppleves å jobbe som metodeveileder?

Hva opplever du som mest givende i jobben som metodeveileder?

Kan du fortelle om hvordan det er å jobbe og veilede etter en metode?

Hva opplever du som mest utfordrende?

#### Veiledning

Kan du fortelle om hvordan du går frem i feltveiledningen og porteføljegjennomgangen? Hva er du opptatt av?

Er det noe som er spesielt viktig for deg?

Hvis du har jobbspesialister som ikke jobber etter metodikken, hvordan går du frem?

Kan du fortelle om hvordan det er å veilede ut fra SE metode?

Er det noen utfordringer det kan oppstå i veiledningen av jobbspesialister? Hvilke? Utdyp?

De etiske retningslinjer er sentrale i SE. Kan du si noe om hvordan de etiske retningslinjer for Supported Employment påvirker din oppfølging av jobbspesialistene?

#### Team

Jobbspesialister er del av et team.

Hva er viktig for deg i et team?

Fortell om hva du er opptatt av i forhold til jobbspesialist teamet?

Hvordan jobber du med å utvikle teamet?

Hvordan får du jobbspesialistteamet til å dra i samme retning? Hvordan bygger/utvikler du/dere teamet?

Samarbeid på kontoret og med fylket.

Fortell om hvordan du som metodeveileder opplever samarbeidet på kontoret og til fylket?

Er det noe du ønsker å utdype som jeg ikke har spurt om?

[Meldeskjema](#) / [Hvordan erfarer en](#)

[Metodeveileder sin rolle som](#)

[Metodeveileder i Utv...](#) / Vurdering

# Vurdering

**Referansenummer** 888455

**Prosjekttittel**

**Type**

Standard

**Dato**

21.09.2022

Hvordan erfarer en Metodeveileder sin rolle som Metodeveileder i Utvidet Oppfølging i NAV?

**Behandlingsansvarlig institusjon**

Universitetet i Agder / Fakultet for helse- og idrettsvitenskap / Institutt for psykososial helse

**Prosjektansvarlig**

Monica Strømland

**Student**

Preben Vigsø

**Prosjektperiode**

15.09.2022 - 31.12.2023

**Kategorier personopplysninger**

Alminnelige

[Meldeskjema](#)



## **Kommentar**

### OM VURDERINGEN

Personverntjenester har en avtale med institusjonen du forsker eller studerer ved. Denne avtalen innebærer at vi skal gi deg råd slik at behandlingen av personopplysninger i prosjektet ditt er lovlig etter personvernregelverket.

Personverntjenester har nå vurdert den planlagte behandlingen av personopplysninger. Vår vurdering er at behandlingen er lovlig, hvis den gjennomføres slik den er beskrevet i meldeskjemaet med dialog og vedlegg.

### VIKTIG INFORMASJON TIL DEG

Du må lagre, sende og sikre dataene i tråd med retningslinjene til din institusjon. Dette betyr at du må bruke leverandører for spørreskjema, skylagring, videosamtale o.l. som institusjonen din har avtale med. Vi gir generelle råd rundt dette, men det er institusjonens egne retningslinjer for informasjonssikkerhet som gjelder.

### TYPE OPPLYSNINGER OG VARIGHET

Prosjektet vil behandle alminnelige kategorier av personopplysninger frem til den datoen som er oppgitt i meldeskjemaet.

### LOVLIG GRUNNLAG

Prosjektet vil innhente samtykke fra de registrerte til behandlingen av personopplysninger. Vår vurdering er at prosjektet legger opp til et samtykke i samsvar med kravene i art. 4 og 7, ved at det er en frivillig, spesifikk, informert og utvetydig bekreftelse som kan dokumenteres, og som den registrerte kan trekke tilbake.

Lovlig grunnlag for behandlingen vil dermed være den registrertes samtykke, jf. personvernforordningen art. 6 nr. 1 bokstav a.

### PERSONVERNPRINSIPPER

Personverntjenester vurderer at den planlagte behandlingen av personopplysninger vil følge prinsippene i personvernforordningen om:

- lovlighet, rettferdighet og åpenhet (art. 5.1 a), ved at de registrerte får tilfredsstillende informasjon om og samtykker til behandlingen
- formålsbegrensning (art. 5.1 b), ved at personopplysninger samles inn for spesifikke, uttrykkelig angitte og berettigede formål, og ikke behandles til nye, uforenlige formål

- dataminimering (art. 5.1 c), ved at det kun behandles opplysninger som er adekvate, relevante og nødvendige for formålet med prosjektet
- lagringsbegrensning (art. 5.1 e), ved at personopplysningene ikke lagres lengre enn nødvendig for å oppfylle formålet

## DE REGISTRERTES RETTIGHETER

Så lenge de registrerte kan identifiseres i datamaterialet vil de ha følgende rettigheter: innsyn (art. 15), retting (art. 16), sletting (art. 17), begrensning (art. 18), og dataportabilitet (art. 20).

<https://meldeskjema.nsd.no/vurdering/62f0d1a1-036b-46a0-9a6c-638ca7cf845f> 1/2  
22.09.2022, 14:44 Meldeskjema for behandling av personopplysninger

Personverntjenester vurderer at informasjonen om behandlingen som de registrerte vil motta oppfyller lovens krav til form og innhold, jf. art. 12.1 og art. 13.

Vi minner om at hvis en registrert tar kontakt om sine rettigheter, har behandlingsansvarlig institusjon plikt til å svare innen en måned.

## FØLG DIN INSTITUSJONS RETNINGSLINJER

Personverntjenester legger til grunn at behandlingen oppfyller kravene i personvernforordningen om riktighet (art. 5.1 d), integritet og konfidensialitet (art. 5.1. f) og sikkerhet (art. 32).

Ved bruk av databehandler (spørreskjemaleverandør, skylagring eller videosamtale) må behandlingen oppfylle kravene til bruk av databehandler, jf. art 28 og 29. Bruk leverandører som din institusjon har avtale med.

For å forsikre dere om at kravene oppfylles, må dere følge interne retningslinjer og/eller rådføre dere med behandlingsansvarlig institusjon.

## MELD VESENTLIGE ENDRINGER

Dersom det skjer vesentlige endringer i behandlingen av personopplysninger, kan det være nødvendig å melde dette til oss ved å oppdatere meldeskjemaet. Før du melder inn en endring, oppfordrer vi deg til å lese om hvilketype endringer det er nødvendig å melde: <https://www.nsd.no/personverntjenester/fylle-ut-meldeskjema-for-personopplysninger/melde-endringer-i-meldeskjema> Du må vente på svar fra oss før endringen gjennomføres.

## OPPFØLGING AV PROSJEKTET

Personverntjenester vil følge opp ved planlagt avslutning for å avklare om behandlingen av personopplysningene er avsluttet. Lykke til med prosjektet!



## Meldeskjema

### Referansenummer

888455

### Hvilke personopplysninger skal du behandle?

Navn (også ved signatur/samtykke)  
Adresse eller telefonnummer  
E-postadresse, IP-adresse eller annen nettidifikator  
Lydopptak av personer

### Prosjektinformasjon

#### Prosjekttittel

Hvordan erfarer en Metodeveileder sin rolle som Metodeveileder i Utvidet

#### Oppfølging i NAV? **Prosjektbeskrivelse**

Supported Employment er en satsning fra via ulike Stortingsmeldinger. Arbeidsdirektoratet har kalt det UTVIDET OPPFØLGNING. Det er et internt tiltak i NAV. Jeg ønsker å se nærmere på metodeveileder rollen som er en del av denne satsningen. Målet er å gjøre en kvalitativ studie med intervju av metodeveiledere ansatt i NAV i det interne tiltak Utvidet Oppfølging.

#### **Begrunn behovet for å behandle personopplysningene**

Personopplysningene til intervjuobjektene vil bli kodet og det skal ikke være mulig å gjenkjenne noe i forskningsprosjektet.

### **Ekstern finansiering**

### **Type prosjekt**

Studentprosjekt, masterstudium

### **Kontaktinformasjon, student**

Preben Vigsø, prebev08@student.uia.no, Preben.Vigso@nav.no, tlf: 95762544

### **Behandlingsansvar**

<https://meldeskjema.nsd.no/eksport/62f0d1a1-036b-46a0-9a6c-638ca7cf845f> 1/4  
13.09.2022, 15:15 Meldeskjema for behandling av personopplysninger

### **Behandlingsansvarlig institusjon**

Universitetet i Agder / Fakultet for helse- og idrettsvitenskap / Institutt for psykososial helse **Prosjektansvarlig (vitenskapelig ansatt/veileder eller stipendiat)**

Monica Strømmand, monica.stromland@uia.no, tlf: 91565389

**Skal behandlingsansvaret deles med andre institusjoner (felles**

**behandlingsansvarlige)?** Nei

### **Utvalg 1**

### **Beskriv utvalget**

Utvalget er metodeveiledere, avsatt ved ulike NAV kontorer i Sør-Norge. Det blir 5 -8 metodeveiledere. De blir kontaktet på forhånd og får mulighet for å trekke seg underveis.

### **Rekruttering eller trekking av utvalget**

Utvalget skjer i samarbeide med Fylkeskontakten for Utvidet

Oppfølging i Nav Agder. **Alder**

28 - 60

### **Personopplysninger for utvalg 1**

Navn (også ved signatur/samtykke)  
Adresse eller telefonnummer  
E-postadresse, IP-adresse eller annen nettidentifikator  
Lydopptak av personer

### **Hvordan samler du inn data fra utvalg 1?**

#### **Personlig intervju**

### **Grunnlag for å behandle alminnelige kategorier av personopplysninger**

Samtykke (art. 6 nr. 1 bokstav a)

### **Informasjon for utvalg 1**

#### **Informerer du utvalget om behandlingen av opplysningene?**

Ja

#### **Hvordan?**

Skriftlig informasjon (papir eller elektronisk)

<https://meldeskjema.nsd.no/eksport/62f0d1a1-036b-46a0-9a6c-638ca7cf845f> 2/4  
13.09.2022, 15:15 Meldeskjema for behandling av personopplysninger

### **Tredjepersoner**

#### **Skal du behandle personopplysninger om tredjepersoner?**

Nei

### **Dokumentasjon**

#### **Hvordan dokumenteres samtykkene?**

Elektronisk (e-post, e-skjema, digital signatur)  
Manuelt (papir)

#### **Hvordan kan samtykket trekkes tilbake?**

Deltakerne kan trekke seg når som helst frem til dataene er transkribert og anonymisert  
Samtykket trekkes ved at intervjuer gir skriftlig beskjed om at de ønsker å trekke seg.

### **Hvordan kan de registrerte få innsyn, rettet eller slettet opplysninger om seg selv?**

Jeg gjennomfører intervjuene og etterpå får de lov å lese intervjuet. De vil ha mulighet for å trekke seg fra prosjektet.

### **Totalt antall registrerte i prosjektet**

1-99

### **Tillatelser**

#### **Skal du innhente følgende godkjenninger eller tillatelser for prosjektet?**

Annen godkjenning

#### **Annen godkjenning**

FEK

### **Behandling**

#### **Hvor behandles opplysningene?**

Maskinvare tilhørende behandlingsansvarlig institusjon

#### **Hvem behandler/har tilgang til opplysningene?**

Prosjektansvarlig

<https://meldeskjema.nsd.no/eksport/62f0d1a1-036b-46a0-9a6c-638ca7cf845f> 3/4  
13.09.2022, 15:15 Meldeskjema for behandling av personopplysninger

Student (studentprosjekt)

#### **Tilgjengeliggjøres opplysningene utenfor EU/EØS til en tredjestat eller**

**internasjonal organisasjon? Nei**

### **Sikkerhet**

## **Oppbevares personopplysningene atskilt fra øvrige data**

(koblingsnøkkel)? Ja

## **Hvilke tekniske og fysiske tiltak sikrer personopplysningene?**

Adgangslogg  
Opplysningene anonymiseres fortløpende  
Flerfaktorautentisering  
Opplysningene krypteres under lagring

## **Varighet**

### **Prosjektperiode**

15.09.2022 - 31.12.2023

### **Hva skjer med dataene ved prosjektslutt?**

Data med personopplysninger oppbevares midlertidig til: 31.12.2023

### **Hva er formålet med den videre oppbevaringen av dataene?**

Forskningsformål

### **Vil de registrerte kunne identifiseres (direkte eller indirekte) i oppgave/avhandling/øvrige publikasjoner fra prosjektet?**

Nei

## **Tilleggsopplysninger**



Besøksadresse:  
Universitetsveien 25

Kristiansand Ref: [object Object] Tidspunkt for godkjenning: : 23/09/2022

**Søknad om etisk godkjenning av forskningsprosjekt - - Hvordan erfarer en Metodeveileder sin rolle som Metodeveileder i Utvidet Oppfølging i NAV?**

Vi informerer om at din søknad er ferdig behandlet og godkjent.

Kommentar fra godkjenner:

Hilsen  
Forskningsetisk komite  
Fakultet for helse - og idrettsvitenskap  
Universitetet i Agder

**UNIVERSITETET I AGDER**

POSTBOKS 422 4604 KRISTIANSAND

TELEFON 38 14 10 00

ORG. NR 970 546 200 MVA - [post@uia.no](mailto:post@uia.no) -

**FAKTURAADRESSE:**

UNIVERSITETET I AGDER,

FAKTURAMOTTAK

POSTBOKS 383 ALNABRU 0614 OSLO



## Vedlegg til Foreløpig MD-brev 2023

### Faglige føringer for oppfølgingstjenester i egen regi

Saksnr. 22/15740

Oppdatert januar 2023 av Kine Nan Lium, Anne Lise Lunder Arvesen, Ane Stø og Solrun

Perminow Straand

#### Innholdsfortegnelse

<b>1.0 Formål</b> .....	<b>2</b>
<b>2.0 Felles faglige føringer for Utvidet oppfølging og IPS</b> .....	<b>2</b>
<b>2.1 Fylkeskontakter</b> .....	<b>2 2.2</b>
Jobbspesialisten.....	3 2.3
Metodeveileder.....	3 2.4
Jobbsporet i dokumentasjon av oppfølgingen .....	3 3.0
<b>Utvidet oppfølging i NAV</b> .....	<b>3 3.1</b>
Fylkeskontakter .....	4 3.2
Rammer for stillingen som jobbspesialist i Utvidet oppfølging.....	4 3.3
Jobbsporet.....	4 3.4
Opplæring i Utvidet oppfølging.....	4 3.4
Kvalitetsveiledning.....	5 3.5
Resultatmål.....	5 3.6
Rapportering.....	5 4.0
<b>Individuell jobbstøtte (IPS) og IPS ung</b> .....	<b>6 4.1</b>
<b>Rammer for tildelingen.....</b>	<b>6 4.2 IPS</b>
ung .....	6 4.3
Jobbspesialist og metodeveileder i IPS .....	6 4.4
Kompetanse.....	6 4.5
Evalueringer etter IPS fidelityskala .....	7 4.6
Ressursentre og kompetansemiljøer IPS .....	8 4.7
Regionale IPS-rådgivere .....	8 4.8
Fylkeskontakten i IPS .....	9 4.9
Resultatmål.....	9 4.10
Videreføring og styrking av IPS .....	9 4.11
Rapportering.....	10

#### 1.0 Formål

Oppfølgingstiltak i egen regi består av Utvidet oppfølging, Individuell jobbstøtte (IPS) og IPS ung. Tiltakene skal bidra til å bedre utsatte gruppers muligheter på arbeidsmarkedet. Formålet er å tilby personer med store og sammensatte utfordringer individuelt tilrettelagt bistand for å få og beholde vanlig, lønnet arbeid.

## 2.0 Felles faglige føringer for Utvidet oppfølging og IPS

Oppfølgingstiltak i egen regi er regulert i Forskrift om oppfølgingstjenester i Arbeids- og velferdsetatens egen regi. Det er i tillegg gitt føringer for bruk av tildelte midler over kap. 634, post 01 i vedlegg til Mål- og disponeringsbrev 2023 – *Rammestyrte virkemidler til fylkene og NAV Hjelpemidler og tilrettelegging*, blant annet hvilke stillinger som dekkes av midlene. Faglige føringer gir i tillegg til disse oppdragsdokumentene en mer utfyllende beskrivelse av hvordan tiltakene skal organiseres.

Faglige føringer for oppfølgingstiltak i egen regi er å anse som en «kravspesifikasjon» på linje med det som er gjeldene for øvrige arbeidsmarkedstiltak.

Oppfølgingstiltak i NAVs egen regi skal rettes inn mot personer som ikke uten videre kan få stillinger på det åpne arbeidsmarkedet, men har behov for jobbutvikling, tilrettelegging og oppfølging på arbeidsplass/opplæringsarena. I IPS er tilbudet rettet mot pasienter i samarbeidende behandlingstilbud i helse- og omsorgstjenesten.

Oppfølgingstiltak i NAVs egen regi skal følge femtrinnsprosessen i Supported Employment eller IPS fidelitetskala (IPS 25 eller IPS-Y).

Arbeids- og velferdsdirektoratet oppfordrer til at alle fylker etablerer eller opprettholder kompetansemiljøer for oppfølgingstiltak i egen regi på 2-5 personer, som ivaretar koordinering og støtte i kompetanse- og kvalitetsarbeidet. Et slikt fagmiljø skal ta utgangspunkt i fylkeskontaktene, og kan suppleres med ressurspersoner og fagmiljøer fra andre avdelinger i fylkeskontoret og metodeveiledere som får et ekstra ansvar.

### 2.1 Fylkeskontakter

Alle fylker skal ha operative fylkeskontakter for både Utvidet oppfølging og IPS. Detaljert beskrivelse for de respektive områdene er omtalt under IPS og Utvidet Oppfølging.

Fylkeskontaktens felles overordnede oppgaver er:

- Gi støtte og styring til de enkelte tjenestene.
- Rapportere på resultater og utvikling, og dialog med direktoratet rundt dette.
- Delta på samlinger i regi av direktoratet og andre arenaer for fagutvikling og erfaringsdeling.
- Arrangere fagdager for jobbspesialister i eget fylke, for å bidra til deling og kompetanseutvikling.

### 2.2 Jobbspesialisten

Oppfølgingen i Utvidet oppfølging og Individuell jobbstøtte (IPS) skal utføres av en spesialisert rolle, en jobbspesialist, som jobber etter Supported Employment eller IPS fidelitetskala.

Rollen som jobbspesialist kjennetegnes ved:

- Jobber med begrenset portefølje på 20 eller færre deltakere
- Utelukkende utfører oppgaver knyttet til oppfølging mot arbeid og/eller utdanning (ikke terapi, saksbehandling, generell veiledning eller markedskontaktrollen).

- Finne fram til/utvikle jobber sammen med den enkelte arbeidssøker ut fra interesser, ferdigheter og helse.
- Være tilknyttet et jobbspesialistteam og en metodeveileder.

For å sikre god ressursutnyttelse og beholde kompetanse og erfaring, er det en målsetting med stabile team og lite turnover blant jobbspesialister og metodeveiledere.

### 2.3 Metodeveileder

Hvert jobbspesialistteam skal ha en heltidsengasjert metodeveileder, som har ansvar for den faglige oppfølgingen av jobbspesialistene. Metodeveileder skal ha særlig kompetanse i SE/IPS og bør så langt det er mulig ha egen erfaring med å jobbe etter metoden.

Metodeveilederne anbefales å ha egen portefølje, men dette må veies opp mot den veiledningen som hver enkelt jobbspesialist i teamet skal ha i henhold til metoden. I tillegg tilfaller det en del administrative og faglige oppgaver på metodeveileder. Metodeveileder skal ha oppfølging av maksimalt 10 jobbspesialister.

Det anbefales at det ikke etableres felles team for UO og IPS med delt metodeveilerolle, blant annet fordi metodeveilerollen i IPS er mer omfattende inn mot integrert samarbeid med helsetjenesten. Kartlegging har vist at det er krevende for samme person å gi like god faglig oppfølging av begge tjenestene.

### 2.4 Jobbsporet i dokumentasjon av oppfølgingen

Jobbsporet innføres i alle fylker i løpet av første kvartal 2023. Jobbsporet er det primære oppfølgingsverktøyet for jobbspesialister og metodeveiledere, og ivaretar notatplikt og dokumentasjonskrav. Systemet skal benyttes til oversikt, struktur og dokumentasjon i forbindelse med gjennomføringen av tiltaket egen regi.

Jobbsporet genererer statistikk, som kan benyttes av metodeveileder i fag- og kvalitetsutviklingen i teamene. Statistikken skal ikke brukes på tvers av dette formålet.

## 3.0 Utvidet oppfølging i NAV

Utvidet oppfølging er ikke et formidlingstiltak, men har mål om å sikre deltakernes jobbfastholdelse over tid.

Utvidet oppfølging styres gjennom Arbeids- og tjenestelinja i NAV. Det er fylkene som er ansvarlige for kvalitet, resultater, kompetanse og kvalitetsveiledning. Fylkene skal også sette av midler til kompetanseaktiviteter gjennom året, herunder reisebudsjett til kurs ol. Utvidet oppfølging

forutsetter at hele NAV-kontoret jobber med inkluderingskompetanse og sikrer at jobbspesialistene blir godt integrert i NAV-kontoret.

Stillinger som legges til over andre budsjett skal følge de samme føringene som for de tildelte midlene, med krav til stillingen, kompetanse, tiltaksregistrering, antall gjennomførte tiltaksplasser og kvalitetsveiledning.

Ved utvidelse av tjenesten til flere NAV-kontor/vertskontor, skal hensynet til kvalitet, faglig oppfølging, godt arbeidsmiljø for jobbspesialistene og mulighet for god integrering i NAV-kontoret veie like tungt som ønsket om at alle NAV-kontor skal ta del i satsingen.

### 3.1 Fylkeskontakter

Fylkeskontaktene i Utvidet oppfølging har følgende oppgaver:

- Sørge for at alle team/NAV-kontor som har Utvidet oppfølging deltar i kvalitetsveiledning i løpet av året og at informasjon som gjelder kvalitetsveiledningene tilfaller NAV-kontor og metodeveiledere.
  - Støtte ledere i oppfølging av handlingsplan og tiltak i etterkant av kvalitetsveiledning
  - Være bindeledd mellom direktoratet og NAV-kontor/metodeveiledere når det gjelder informasjon og faglige avklaringer.
- Følge opp at NAV-kontorene som har Utvidet oppfølging benytter de tildelte ressursene til formålet og gjennomfører forventet antall tiltaksplasser.
- Tilrettelegge for samarbeid om opplæring med fylkeskommunen, opplæringskoordinatorer og andre relevante instanser på fylkesnivå.

### 3.2 Rammer for stillingen som jobbspesialist i Utvidet oppfølging

• Det forventes at porteføljene for jobbspesialister som ikke er metodeveiledere eller kvalitetsveiledere ligger på gjennomsnittlig 18 deltakere

- Gjennomfører hele femtrinnsprosessen i henhold til EUSEs verktøykasse for Supported Employment.
  - Jobbspesialistene skal gjennomføre følgende kompetanseaktiviteter:
    - Opplæring i Supported Employment. NAVs eget grunnkurs for jobbspesialister i Utvidet oppfølging skal gjennomføres så snart som mulig etter oppstart i stillingen.
    - Kompetanseutvikling gjennom individuell veiledning, fagmøter og feltveiledning fra metodeveileder, eller andre regionale fagsamlinger.
    - Ved etablering av nye team er det hensiktsmessig at jobbspesialistene hospiterer hos mer erfarne team for opplæring

### 3.3 Jobbsporet

Alle Utvidet oppfølging-team skal i løpet av første kvartal 2023 ta i bruk jobbsporet for Utvidet oppfølging. De administrative rutinene for Utvidet oppfølging og Jobbsporet skal følges, blant annet for å sikre deltakernes og jobbspesialistenes personvern.

### 3.4 Opplæring i Utvidet oppfølging

Deltakere i Utvidet oppfølging kan gjennomføre fag- og yrkesopplæring i kombinasjon med arbeid der dette er hensiktsmessig. Etter tiltaksforskriftens § 7, kan personer delta i opplæringstiltak fra det året de fyller 19.

Det forventes at minst 10 % av teamenes porteføljer gjennomfører fag- og yrkesopplæring.

### **Deltakere i Utvidet oppfølging som deltar i fag- og yrkesopplæring skal få:**

- Oppfølging på arbeidsplassen mens de gjennomfører læreløp/fagbrev/autorisasjon
- Oppfølging i overgangen mellom fullført fagbrev og ansettelse
- Oppfølging på arbeidsplassen for å legge til rette for mestring og utvikling i arbeidssituasjonen etter ansettelse

Et godt samarbeid mellom ulike instanser som bistår med fagprøve/kompetansebevis er viktig for å sikre deltakernes muligheter til å gjennomføre opplæring.

### **3.4 Kvalitetsveiledning**

Utvidet oppfølging skal utvikle kvalitet for tjenesten gjennom årlige kvalitetsveiledninger. Veiledningene skal foregå digitalt.

Alle team i Utvidet oppfølging skal gjøre seg kjent med Kvalitetsveilederen for Utvidet oppfølging og håndboka for kvalitetsveiledning, og bruke dette i utviklingen av teamets arbeid. Enhetsledere som har Utvidet oppfølging i sitt kontor, skal gjøre seg kjent med Kvalitetsveilederen, særlig delen om organisering, og er ansvarlig for at det blir iverksatt tiltak for å jobbe med anbefalingene i rapporten.

Kvalitetsveiledningen gjennomføres av jobbspesialister/metodeveiledere som er innlånt av direktoratet i 20 % stilling

- De innlånte kvalitetsveilederne skal få redusert øvrige arbeidsoppgaver med 20 %.
- Alle kvalitetsveiledere skal delta på erfaringsamlinger to ganger årlig for å dele og utvikle sin kompetanse.
- Nye kvalitetsveiledere skal delta på kurs.

Fylkeskontaktene skal samarbeide om den praktiske gjennomføringen av kvalitetsveiledningen i kretsene som er inndelt. Fylkeskontaktene velger hvem som setter opp årshjulet for kvalitetsveiledninger i kretsen.

Direktoratet vil kvalitetssikre rammeverket årlig, gi nødvendig opplæring og støtte, og jobbe med å sikre lik forståelse, blant annet gjennom å arrangere samlinger for kvalitetsveilederne.

### **3.5 Resultatmål**

For utvidet oppfølging er det satt følgende mål:

- 65 % overgang til arbeid i løpet av et år (hele året under ett)
- 80 % av dem som avsluttes til jobb, skal fortsatt være i jobb etter 24 måneder

Det forventes ikke resultater på dette nivået det første året etter oppstart av nytt team.

### **3.6 Rapportering**

Rapportmalen for jobbspesialistteamene skal hentes inn av fylkeskontakten månedlig og følges opp i dialog med teamet og NAV-kontoret. Fylkets samlede resultater rapporteres til direktoratet gjennom virksomhetsrapporteringen og følges opp i dialoger.

Jobbspesialist-teamene skal ved hjelp av jobbsporet føre oversikt over deltakere i opplæringstiltak.

## Vedlegg 6. Kvalitetsveiledningen for Utvidet Oppfølging

### **Kvalitetsveileder for Utvidet oppfølging i NAV**

Oppdatert 13.januar 2023 av Maria Nyhagen, Elisabeth Harder, Unni Andersen, Solrun Perminow Straand og Ane Stø

Utvidet oppfølging i NAV skal tilby personer med store og sammensatte utfordringer individuelt tilrettelagt bistand for å få og beholde vanlig, lønnet arbeid. Utvidet oppfølging skal tilby bistand både før og under prosessen med å søke jobb, og etter at arbeidssøkeren har fått en jobb. Bistand til arbeidsgiveren i prosessen med å oppnå ansettelse og til å opprettholde arbeidsforholdet inngår også i tjenesten. Det faglige innholdet i Utvidet oppfølging er metoden Supported Employment og supplerende metoder som styrker deltakers egne ressurser og muligheter knyttet til deltakelse i arbeidslivet.

Kvalitetsveilederen skal være et verktøy for å undersøke hvordan teamet/NAV-kontoret etterlever de faglige føringene for Utvidet oppfølging, verdigrunnlaget og femtrinnsprosessen som er utarbeidet av European Union of Supported Employment (EUSE). Hensikten med kvalitetsveilederen er å bidra til refleksjon og faglig utvikling for å oppnå bedre resultater når det gjelder overgang til arbeid og jobbfastholdelse.

Kvalitetsveilederen er delt i to like viktige deler: Organiseringen av Utvidet oppfølging og Tjenester i Utvidet oppfølging. Ledelsen i NAV-kontoret er særlig ansvarlig for å sette seg inn i og iverksette tiltak for å forbedre delen som omhandler organisering av tjenesten.

Rapporten baserer seg på intervju med NAV-leder, avdelingsledere, metodeveileder for jobbspesialistteamet, NAV-veiledere og jobbspesialister, deltakere, og arbeidsgivere. Vi har også sett på dokumentasjon som handlingsplaner, yrkesprofiler og rapporter samt gjennomsnittlig utetid og arbeidsgiverkontakt for teamet.

I rapporten beskrives intensjonen innledningsvis under hvert tema, for å bidra til en felles forståelse for tilbakemeldingen som blir gitt. De forskjellige kvalitetsmålene blir så vurdert etter i hvilken grad målet og intensjonen bak etterleves. Fargevurderingene skalerer fra Grønn = God etterlevelse, Gul = Delvis/varierende etterlevelse og Rød = Liten etterlevelse. Hvert tema avsluttes med noen anbefalinger til hvordan teamet kan jobbe for å oppnå bedre etterlevelse av det faglige rammeverket for Utvidet oppfølging.

#### **Oppsummering av rapporten**

## Del 1: ORGANISERING AV UTVIDET OPPFØLGING

### 1. Lederforankring

Intensjon		
Sikre at ansvaret for implementering og drift av Utvidet oppfølging ikke hviler utelukkende på jobbspesialistene og metodeveileder. For at Utvidet oppfølging skal bli en del av tjenestetilbudet i NAV kontoret, er det viktig at ledelsen ser helheten i tjenesten og bidrar til å utvikle den.		
Kvalitetsmål		Farge vurdering
1.1	NAV-leder, avdelingsledere og NAV-veiledere viser at de har kunnskap om verdigrunnlaget i Supported Employment og inkluderingskompetanse.	
1.2	NAV-kontorets ledergruppe bruker rapporten fra kvalitetsveiledningen til å utarbeide planer for å forbedre tjenesten, i samarbeid med metodeveileder.	
1.3	Ledergruppa tar ansvar for god ressursutnyttelse og resultater ved å løse utfordringer med flaskehals, ventelister, samarbeidsproblemer og annet.	
1.4	NAV-leder, avdelingsleder for Utvidet oppfølging og metodeveileder har faste møtepunkter minst hvert kvartal, for å sikre godt samarbeid og informasjonsflyt.	
Observasjon		
Anbefalinger		

### 2. Samarbeid i NAV-kontoret

Intensjon		
Sikre at Utvidet oppfølging er en del av tjenestetilbudet i NAV-kontoret, og ikke bare det jobbspesialistene gjør. NAV-veileder er en viktig samarbeidspartner for jobbspesialisten ved at de står for innsøking til tjenesten, forlengelser av vedtak, innvilgelse av andre virkemidler og i visse tilfeller følger opp bruker etter at tjenesten er avsluttet. Både NAV-veiledere og jobbspesialistene har kunnskap og erfaring som er viktig for at deltakeren skal komme i jobb.		
Kvalitetsmål		Farge vurdering

2.1	De lokale innsøkningsrutinene er utformet i samarbeid på kontoret, og bygger på de administrative rutinene for utvidet oppfølging og verdigrunnlaget om brukermedvirkning	
2.2	Både jobbspesialist og NAV-veileder opplever at det er tilstrekkelig kontakt i de enkelte sakene utenom rapportene, og diskuterer framgang og veien videre ved naturlige stoppunkter i oppfølgingen.	
2.3	Underveisrapportene er tilstrekkelig fylldige til at veilederne får god informasjon om hvor saken står. Jobbspesialistene skriver underveisrapport i alle saker hver tredje måned	
2.4	Sluttrapportene gir god dokumentasjon på hva som er gjort i oppfølgingen, sluttårsak og eventuelt anbefaling om veien videre. Jobbspesialistene skriver sluttrapporter i alle saker innen 14 dager etter avslutning av tiltaket.	
2.5	Det er opprettet samarbeidsarenaer mellom jobbspesialister og NAV-veiledere for å diskutere innsøkinger, felles saker og rutiner	
<b>Observasjon</b>		

2

<b>Anbefalinger</b>

### 3. Metodeveileder

<b>Intensjon</b>		
Sikre at metodeveilederrollen er tillagt nødvendige funksjoner for å kunne jobbe med utvikling av teamet. Metodeveileder er svært viktig for å støtte opp under jobbspesialistenes arbeid, og rollen må sikres nødvendig handlingsrom for å kunne bygge et sterkt team.		
<b>Kvalitetsmål</b>		<b>Farge vurdering</b>
3.1	Én heltidsengasjert metodeveileder har ansvaret for maksimalt 10 jobbspesialister. Metodeveiledere med ansvar for færre enn 8 jobbspesialister bruker om mulig en tilsvarende andel av sin tid på egen portefølje.	
3.2	Metodeveileder har innflytelse på ansettelse av nye jobbspesialister og på det økonomiske handlingsrommet for å arrangere nødvendige fagdager og andre utviklingsaktiviteter.	



3.3	Metodeveileder legger til rette for ukentlige fagmøter for jobbspesialistene knyttet opp til SE-metodikken, femtrinnsprosessen og kvalitetsveilederen.	
3.4	Metodeveileder gjennomfører feltveiledning med jobbspesialistene i kontakt med arbeidsgivere minimum hvert kvartal, eller hyppigere hvis det er behov.	
3.5	Metodeveileder har porteføljegjennomgang med hver enkelt jobbspesialist hver måned for å gi individuell veiledning i enkeltsaker.	
<b>Observasjon</b>		
<b>Anbefalinger</b>		

#### 4. Jobbspesialistrollen

<b>Intensjon</b>		
Sikre at alle kriteriene for jobbspesialistrollen er oppfylt og at de er en del av et jobbspesialistteam. Jobbspesialisten skal bygge tillit hos arbeidssøker og egen kompetanse gjennom å gjøre alle trinnene i femtrinnsprosessen.		
<b>Kvalitetsmål</b>		<b>Farge vurdering</b>
4.1	Deltakerportefølje bestående av 17-20 deltakere.	
4.2	Utelukkende utfører arbeidsrettede oppgaver sammen med deltaker og arbeidsgiver (ikke saksbehandling eller markedsarbeid).	
4.3	Gjennomfører alle trinnene i femtrinnsprosessen, og har ikke spesialiserte roller.	
4.4	Inngår i et team bestående av minst tre jobbspesialister, inkludert metodeveileder.	
<b>Observasjon</b>		

<b>Anbefalinger</b>



## 5. Jobbspesialistteamet

<b>Intensjon</b>		
Sikre at jobbspesialistenes kompetanse kontinuerlig forbedres gjennom å hjelpe hverandre med å utarbeide strategier, utveksle jobbmuligheter og sette felles mål for å oppnå gode resultater. Teamarbeidet må organiseres slik at det er mulig å bruke tid utenfor kontoret til å utforske det lokale arbeidsmarkedet og bygge relasjoner til arbeidssøkere og arbeidsgivere.		
<b>Kvalitetsmål</b>		<b>Farge vurdering</b>
5.1	Teamet har fokus på teamets samlede prestasjoner, veileder hverandre og deler informasjon og gode strategier.	
5.2	Jobbspesialistene kjenner til og dekker om nødvendig opp for hverandres deltakerporteføljer.	
5.3	Teamet har takhøyde og trygghet til å utfordre hverandre på verdigrunnet i SE.	
5.4	Teamet har ukentlige fagmøter der de hjelper hverandre med fremgang i sakene.	
5.5	Teamet bruker i gjennomsnitt 40 prosent eller mer av sin arbeidstid utenfor kontoret.	
<b>Observasjon</b>		
<b>Anbefalinger</b>		

## 6. Brukermedvirkning

<b>Intensjon</b>		
Sikre at Utvidet oppfølging bidrar til at arbeidssøkeren eier sin egen prosess mot ordinært arbeid, og deltar aktivt i utvikling og evaluering av prosessen underveis.		
<b>Kvalitetsmål</b>		<b>Farge vurdering</b>

6.1	Det gjennomføres et informasjonsmøte mellom deltaker, nav-veileder og jobbspesialist før innsøking for å sikre frivillig deltakelse.	
6.2	Spørsmål om gjeldsproblematikk og behov for økonomisk veiledning tas opp i innledende kontakt og samarbeid, og på nytt underveis i oppfølgingsløpet.	
6.3	Spørsmål om det er ønske om samarbeid med behandler eller øvrig støtteapparat tas opp i innledende samtaler og på nytt underveis i oppfølgingsløpet.	
6.4	Arbeidssøkerne kan ta valg om fortsatt deltakelse underveis i prosessen, og eventuelt avbrudd medfører ikke sanksjoner fra NAV.	
6.5	Arbeidssøkerne er aktive i prosessen, og får styre tempo og retning på oppfølgingen.	
6.6	Arbeidssøkerne får veiledning til å fatte gjennomtenkte beslutninger om hva som skal	

4

formidles til arbeidsgiveren om utfordringer eller tilretteleggingsbehov.
<b>Observasjon</b>
<b>Anbefalinger</b>

## 7. Ingen eksklusjon

<b>Intensjon</b>		
Sikre at alle i målgruppa som har lyst til å jobbe kan få tilbud om Utvidet oppfølging, uavhengig av om de er definert som ferdig avklart eller ikke. Faktorer som rusmisbruk, symptomer, fortid med voldelig atferd, kognitiv svikt, behandlingsavbrekk, økonomi, personlig fremtoning eller lignende, hindrer ikke deltakelse.		
<b>Kvalitetsmål</b>		<b>Farge vurdering</b>
7.1	Alle i målgruppa som ønsker individuell oppfølging for å få og beholde en jobb, er aktuelle for et tilbud om Utvidet oppfølging, uavhengig av diagnoser og historikk.	
7.2	Det er ikke et krav om at brukerne skal være ferdig avklart, har gjennomført avklarings tiltak eller lignende for å få tilbud om Utvidet oppfølging.	

7.3	Deltakerne får flere sjanser og mister ikke tilbudet om Utvidet oppfølging fordi de mislykkes i en jobbsituasjon, uansett årsak eller antall forsøk, hvis arbeidssøkeren fortsatt ønsker å komme i jobb.	
7.4	Tjenesten avsluttes ikke nødvendigvis på grunn av manglende oppmøte og motivasjon. Ved uteblivelse benyttes flere strategier, for eksempel møter utenfor NAV-kontoret.	
<b>Observasjon</b>		
<b>Anbefalinger</b>		

5

## Del 2: TJENESTER I UTVIDET OPPFØLGING

### 8. Fortløpende karriereveiledning

<b>Intensjon</b>		
Sikre at arbeidssøker får individuelt tilpasset karriereveiledning og at man ikke bruker for mye tid på kontorbasert veiledning. Jobbsøket tar utgangspunkt i interesser og erfaringer og utvikles i kontakt med arbeidslivet. Yrkesprofilen oppdateres jevnlig med ny informasjon, ettersom arbeidssøkeren opparbeider seg erfaringer gjennom å treffe arbeidsgivere, skaffer seg mer informasjon og eventuelt ny kompetanse.		
<b>Kvalitetsmål</b>		<b>Farge vurdering</b>
8.1	Innledende karriereveiledning gjennomføres over 2-3 møter og fortløpende karriereplanlegging skjer gjennom kontakt med arbeidsgivere, for eksempel bedriftsbesøk, jobbsmak el.	
8.2	Jobbspesialistene jobber sammen med arbeidssøker om å styrke jobbsøkerferdighetene gjennom å jobbe med CV, søknadsskriving og intervjutrening. Arbeidssøker skal ha oppdatert CV i NAVs fagsystemer.	
8.3	Jobbspesialisten og arbeidssøker analyserer utfordringer og positive erfaringer i arbeidssituasjoner for å planlegge videre jobbsøk. Yrkesprofilen oppdateres på bakgrunn av nye erfaringer.	
8.4	Samlet median for teamet for antall dager før første personlige kontakt med en arbeidsgiver er 31 dager, eller mindre, etter oppstart.	
<b>Observasjon</b>		

## Anbefalinger

### 9. Individuelt tilpasset jobbsøk

#### Intensjon

Sikre at det er arbeidssøkernes ønsker som styrer valg av yrke og arbeidsplass. De jobbene som oppsøkes skal samsvare med yrkesprofilen og tar utgangspunkt i jobbmatch og ikke nødvendigvis utlyste stillinger. Ønskene trenger ikke å være relatert til yrke, noen har sterkere ønsker om geografi, arbeidstid, lønn eller arbeidsmiljø.

#### Kvalitetsmål

#### Farge vurdering

9.1	Yrkesprofilen beskriver hvilke arbeidsoppgaver og arbeidsmiljø som egner seg på grunnlag av ressurser, utfordringer, tidligere erfaringer, osv.	
9.2	Handlingsplanen inneholder konkrete beskrivelser av hvilke delmål som må oppnås for å komme fram til jobbmålet.	
9.3	Det framgår av handlingsplanen hvilke jobber som har vært vurdert, og at disse henger sammen med yrkesprofil og arbeidssøkerens ønsker.	
9.4	Jobbspesialisten leter ikke bare etter ledige stillinger, men kontakter arbeidsgivere for å utvikle en jobb med utgangspunkt i arbeidssøkerens interesser, ressurser og behov for tilrettelegging.	

#### Observasjon

## Anbefalinger

6

### 10. Oppsøkende arbeidsgiverkontakt

#### Intensjon

Sikre at jobbspesialistene har tilstrekkelig med arbeidsgiverkontakt for å bygge relasjoner og finne frem til muligheter for arbeidssøkerne. Jobbspesialisten skal kjenne til hvilke krav som stilles i ulike jobber, hvilke arbeidsgivere som finnes i nærmiljøet, hvilke behov de har og mulighetene for inkludering.

#### Kvalitetsmål

#### Farge vurdering

10.1	Teamet har 5-6 arbeidsgiverbesøk i ukentlig gjennomsnitt per jobbspesialist, på vegne av arbeidssøkerne.	
10.2	Jobbspesialistteamet støtter hverandre i å oppsøke arbeidsgivere, for eksempel ved å invitere hverandre med på bedriftsbesøk.	
10.3	Arbeidssøkerne oppmuntres til å oppsøke arbeidsgivere selv, gjennom blant annet råd, veiledning og intervjuutøring. Oppsøkende arbeidsgiverkontakt kan også utføres sammen med arbeidssøker.	
<b>Observasjon</b>		
<b>Anbefalinger</b>		

### 11. Relasjonsbygging med arbeidsgiver

<b>Intensjon</b>		
Sikre at jobbspesialistene bygger relasjon med arbeidsgiver for å tilgang til jobber som ikke blir utlyst, og opprette et samarbeid om en framtidig arbeidsrelasjon. Målet er å skape god jobbmatch og jobbfastholdelse.		
<b>Kvalitetsmål</b>		<b>Farge vurdering</b>
11.1	Jobbspesialistene bygger relasjoner med arbeidsgivere gjennom personlige besøk etter at kontakten er opprettet	
11.2	Jobbspesialistene undersøker hvilke arbeidsoppgaver som utføres i bedriften, arbeidsgivers behov og mulighet for tilrettelegging.	
11.3	Arbeidsgiver får informasjon om arbeidssøkerens kompetanse, tilretteleggingsbehov og hva jobbspesialist kan tilby av støtte og virkemidler underveis i inkluderingsprosessen.	
11.4	Jobbspesialisten er tilgjengelig for arbeidsgiver og vedlikeholder relasjonen over tid.	
<b>Observasjon</b>		
<b>Anbefalinger</b>		

## 12. Strategisk bruk av arbeidstrening

<b>Intensjon</b>
Sikre at arbeidstrening ikke brukes som aktivisering av arbeidssøkerne. Arbeidstrening kan brukes som verktøy for å oppnå et bestemt mål, det kan være ansettelse hos akkurat denne arbeidsgiveren, få en

7

<b>Kvalitetsmål</b>		<b>Farge vurdering</b>
12.1	Arbeidssøker avgjør om arbeidstrening skal benyttes eller ikke.	
12.2	Når arbeidstrening benyttes, er formålet avklart med både arbeidssøker og arbeidsgiver på forhånd.	
12.3	Avtalene om arbeidstrening inngås for noen uker om gangen, og forlenges ikke uten at det er grunnlag for det.	
12.4	Jobbspesialistene tilbyr tett oppfølging av både arbeidssøker og arbeidsgiver for å bidra med tilrettelegging og opplæring for å styrke arbeidsrelasjonen.	
12.5	Jobbspesialisten har erfaring med ansettelser uten å gå veien om arbeidstrening, hvis dette er arbeidssøkers ønske.	
<b>Observasjon</b>		
<b>Anbefalinger</b>		

## 13. Individuelt tilpasset oppfølging på arbeidsplass

<b>Intensjon</b>
Sikre at oppfølging gis så lenge det er behov fra arbeidstaker eller arbeidsgivers side. Individuelt tilpasset oppfølging skal gjøres på bakgrunn av den kunnskapen man har fått av tidligere erfaringer og arbeidssøkers preferanser og individuelle behov. Jobbspesialistene støtter også arbeidsgiveren i inkluderingsløpet, og veileder kolleger til å gi naturlig bistand hvis det er behov. Jobbspesialisten sikrer stabilisering av arbeidsforholdet og legger planer for nedtrapping av støtten.

<b>Kvalitetsmål</b>		<b>Farge vurdering</b>
13.1	Det framgår av handlingsplanen hvilken type støtte arbeidssøkeren kan ha behov for i jobbsituasjon og hvem som skal gi denne støtten (jobbspesialist, veileder, hjelpemiddelsentralen, arbeidsgiver, kollega, behandler osv.)	
13.2	Jobbspesialisten har hyppig kontakt med arbeidssøker ved personlige møter, telefon og/eller melding før og etter jobbstart.	
13.3	Jobbspesialisten har oppfølging med de fleste av arbeidssøkerne i 6 måneder eller mer etter at de har kommet i jobb, før de skrives ut av tiltaket.	
13.4	Jobbspesialisten jobber tett med bedriften for å tilrettelegge arbeidsoppgaver slik at både arbeidstakers og arbeidsgivers behov blir møtt. Jobbspesialisten har også fokus på den sosiale inkluderingen på arbeidsplassen.	
13.5	Jobbspesialisten sikrer stabilisering av arbeidsforholdet og legger planer for nedtrapping av støtten.	
<b>Observasjon</b>		
<b>Anbefalinger</b>		