

Jobbspesialister i NAV

En institusjonell etnografi av jobbspesialister i NAV sitt arbeid med arbeidsinkludering

MARI GODTFREDSSEN OG MAIKEN VELURE FRAMNES

VEILEDER

Ann Christin Eklund Nilsen og Kjetil Grimstad Lundberg

Universitetet i Agder, 2021

Fakultet for samfunnsvitenskap

Institutt for sosiologi og sosialt arbeid

Master

Abstract

The thesis research how work inclusion is created, organized and maintained from the job specialists point of view. More precisely, the aim is to show what kind of work it entails to be a job specialist in NAV. The thesis investigate how job specialists' organize follow-up activities and coordinate with other actors in the follow-up regime by concentrating on what they do as a result of Supported Employment and NAV standards. The purpose of this research is to show how job specialists work and how job specialist operations are linked to broader types of institutional management. Additionally, the thesis investigates how the job specialists are affected by the institutional management guidelines in terms of reducing their flexibility in decision making.

The theoretical and methodological foundation for this thesis is Dorothy E. Smiths (2005) Institutional Ethnography (IE). IE is a qualitative, exploratory, and basic inductive methodology used to investigate the social relations in everyday life from a specific point of view. Based on a point of view, and specific activities performed by the individuals that hold this point of view, the purpose of IE is to explore how these activities are carried out in the frame of institutional arrangements (Smith, 2005, s. 58-59). For this study the job specialists define the point of view. As part of this study ten interviews have been conducted on ten unique individuals, whereby five individuals work as job specialist in "Utvidet oppfølging" in NAV and five work in Individual Placement and Support (IPS) in NAV. The study has defined the following exploratory research question, which uses IE as a methodology: "From the job specialist's in NAVs perspective, how do they do work inclusion?" During the research phase, two questions of concern became apparent, which constitute the research's problematic: Is the work of the job specialists influenced by NAV standards and requirements from Supported Employment methodology? What is the job specialist's approach to balancing the method's requirements with the opportunity for professional discretionary assessments?

The analysis section of the thesis is divided into two separate chapters to investigate and shed light on the thesis' problematic. The first analysis chapter are based on the informants work and intends to describe the formally defined work description which the informants are supposed to work in accordance with. Additionally, the chapter presents a description on how

the informants actually carry out their work, based on the data collected through the interviews. By comparing the formal description of work with the informant's description, some inconsistencies were discovered. These inconsistencies form the basis for chapter two of the analysis chapter. The data reveals that the informants' work can occasionally deviate from the institutional guidelines. These inconsistencies seem to appear when the system restricts the methodical work of job specialists and causes ambiguity. As a result, the job specialists are held accountable for work they cannot control. At the same time, it may appear inconsistencies when the informants are torn between adhering to institutional requirements for "excellent work" and following their own ideas about what constitutes good work practices. In the case of job specialists, it appears that acting in accordance with institutional arrangements may be easier, on the account of job specialists being held accountable by authorities through required documentation of performed work.

Sammendrag

Denne studien undersøker hvordan arbeidsinkludering gjøres, organiseres og styres – sett fra jobbspesialistenes ståsted. Mer spesifikt viser studien hva arbeidet til jobbspesialistene i NAV innebærer, og hvordan dette arbeidet gjøres. Ved å fokusere på det jobbspesialistene til enhver tid må gjøre som følge av Supported Employment-metodikken og retningslinjer fra NAV, utforskes det i studien hvordan jobbspesialistene organiserer oppfølgingen sin, og hvordan dette arbeidet koordineres med de andre aktørene i oppfølgingsregimet. Hensikten er å synliggjøre hvordan jobbspesialisters aktiviteter er koblet sammen med overordnede former for institusjonell styring, og undersøke hvilken betydning denne styringen har for deres handlingsrom.

Dorothy E. Smiths (2005) institusjonelle etnografi (IE) utgjør det teoretiske og metodologiske utgangspunktet for denne oppgaven. IE er en kvalitativ, eksplorerende og grunnleggende induktiv fremgangsmåte som har til hensikt å utforske det sosiale ut fra et bestemt ståsted i hverdagslivet. Ved å ta utgangspunkt i et ståsted, og de konkrete aktivitetene til individer som innehar dette ståstedet, er hensikten å utforske hvordan disse aktivitetene henger sammen med institusjonelle ordninger (Smith, 2005). Jobbspesialister utgjør ståstedet i denne studien. Datamaterialet består av intervju med 10 personer som er ansatt som jobbspesialister i NAV, hvorav halvparten av informantene er ansatt i tjenesten Utvidet oppfølging, og den andre halvparten er ansatt i tjenesten Individual Placement and Support (IPS). Med utgangspunkt i IE som metodologi er studiens eksplorerende forskningsspørsmål: *“Hvordan blir arbeidsinkludering utført av jobbspesialistene i NAV, sett fra jobbspesialistens ståsted?”*. Underveis i analysen av datamaterialet utviklet det seg en problematikk basert på to spørsmål: *Blir jobbspesialistens rolle påvirket av retningslinjene fra NAV og krav fra Supported Employment-metodikken? Hvordan balanserer jobbspesialisten mellom metodens krav og rommet for faglige skjønnsvurderinger?*

Opgavens analysedel består av to kapitler for å belyse studiens problematikk. I det første analysekapittelet tar studien utgangspunkt i informantenes arbeid, hvor innholdet i de formelle beskrivelsene av fremgangsmåten informantene er ment å forholde seg til, presenteres. I tillegg, basert på det som kom frem i intervjuene, blir informantenes egne beskrivelser av arbeidet gjengitt. Ved å sammenligne de formelle beskrivelsene av arbeidet med informantenes egne beskrivelser av deres arbeid, ble det oppdaget noen spenninger som

presenteres i oppgavens andre analysekapittel. Datamaterialet viser at informantenes arbeid av og til kan bryte med føringene i de institusjonelle tekstene. Det ser ut til at disse bruddlinjene oppstår da systemet begrenser jobbspesialistenes metodiske arbeid og skaper måltvetydighet. På den måten blir jobbspesialistene ansvarliggjort for et arbeid de selv ikke kan kontrollere. Samtidig kan det se ut til at bruddlinjene oppstår i situasjoner hvor informantene står i et krysspress mellom å følge de institusjonelle retningslinjene for “et godt arbeid”, eller å følge sine egne tanker om hva som er godt arbeid. I jobbspesialistenes tilfelle ser det ut til at det kan være lettere å handle i tråd med institusjonelle ordninger, da jobbspesialistene blir ansvarliggjort overfor myndighetene gjennom dokumentasjonskravet av det arbeidet de gjør.

Forord

Vi startet på vår mastergrad i sosiologi og sosialt arbeid ved Universitetet i Agder høsten 2019, og på selve masteroppgaven høsten 2020. På forhånd hadde vi ikke sett for oss at vi skulle skrive masteroppgave under en så spesiell tid. Korona-pandemien har skapt en del utfordringer i utførelsen av vår masteroppgave. Med hensyn til smittevern fikk vi verken til å møte eller intervju informantene våre fysisk. Samtidig førte nedstengingen av landet til perioder med hjemmeskole. På en annen side gav pandemien oss muligheten til å fokusere på oppgaven med færre distraksjoner enn ellers.

Det at vi har skrevet oppgaven sammen har vært både nyttig og givende, i og med at vi ikke har bodd i samme by som våre klassekamerater. Vi har hatt hverandre å diskutere utfordringer i oppgaven med, og har lent oss på hverandre gjennom både oppturer og nedturer. Det å være to er ikke nødvendigvis alltid en fordel, men selv har vi opplevd det som svært positivt da vi kunne utfylle hverandres styrker og svakheter. Selv om vi har vært en støtte for hverandre, har vi også fått støtte fra venner og familie rundt oss - noe vi setter utrolig stor pris på. Vi vil særlig takke våre venner Vilde og Silje for en overraskende motivasjonsgave på en lang skoledag.

Ellers vil vi spesielt takke vår veileder Ann Christin Eklund Nilsen for gode råd og veiledning gjennom hele prosessen med masteroppgaven, og for støttende og motiverende ord. Vi har lært utrolig mye av deg. Vi vil også takke vår biveileder Kjetil Grimstad Lundberg for god veiledning og nyttige tilbakemeldinger.

Sist, men ikke minst, vil vi takke våre informanter for at de viet sin tid og delte tanker og erfaringer med oss. Deres bidrag har vært viktig for oppgaven vår. Takk til avdelingslederne ved de ulike NAV-kontorene for å sende ut informasjonsskrivet og deres bidrag i rekrutteringsprosessen.

Kristiansand, mai 2021

Mari Godtfredsén og Maiken Velure Framnes

Innhold

Abstract	1
Sammendrag	1
Forord	3
1.0 Innledning	6
1.1 Introduksjon til oppgaven	6
1.2 Bakgrunn for valg av tema	7
1.3 Studiens problematikk	9
1.4 Tidligere forskning på feltet	10
1.5 Oppbygging av oppgaven	13
2.0 Teoretiske perspektiver	16
2.1 Institusjonell etnografi	16
2.1.1 Smiths kritikk av sosiologien	18
2.1.2 Arbeid og arbeidskunnskap	19
2.1.3 Smith om diskurser	20
2.1.4 Styringsrelasjoner og tekstens rolle	22
2.2 Bakkebyråkratens rolle	24
2.3 Ansvarliggjøring av den profesjonelles skjønnsutøvelse	26
2.4 New Public Managements innvirkning på bakkebyråkratiet	29
3.0 Arbeidsinkluderings politikk og institusjonelle innramming	33
3.1 Det politiske grunnlaget for arbeidsinkludering	33
3.2 Arbeidslinja	34
3.3 Jobbspesialister i NAV-kontor	36
3.4 Supported Employment (SE)	39
3.4.1 Individual Placement and Support (IPS)	42
3.4.2 Femtrinnsprosessen	43
3.4.3 Måling av kvalitet	44
4.0 Metode	47
4.1 En vei inn	48
4.2 Intervju og intervjustrategi	51
4.3 Opptak og transkripsjon	53
4.4 Analysestrategi	54
4.5 Metodiske refleksjoner: om forforståelse og forskerposisjon	55
4.6 Etske betraktninger	57
4.7 Forskningens kvalitet	59
5.0 Jobbspesialistens arbeid og arbeidskunnskap	62
5.1 Siv sin fortelling	62

5.1.1 Kart over oppfølgingsarbeidet	64
5.2 En formell beskrivelse av jobbspesialistenes arbeid	66
5.2.1 Femtrinnsprosessen	66
5.2.2 IPS sine åtte prinsipp	68
5.2.3 IPS-kvalitetsskala og Kvalitetsveileder	69
5.3 Jobbspesialistenes beskrivelser av eget arbeid	76
5.3.1 Bli kjent med jobbsøker	77
5.3.2 Kartlegge jobbsøker	80
5.3.3 Kontakte og kartlegge arbeidsgivere - finne jobbmatch	84
5.3.4 Videre oppfølging	90
5.3.5 Et arbeid preget av målkrav	95
6.0 Spenninger i arbeidet	101
6.1 Styringstekstenes påvirkning på jobbspesialistens rolle	101
6.2 Å være tro mot metoden versus rommet for faglig skjønnsutøvelse	107
7.0 Avsluttende diskusjon	113
7.1 Oppgavens hovedfunn	113
7.2 Implikasjoner av oppgavens hovedfunn	117
7.3 Egne refleksjoner over studien	121
Litteraturliste	123
Vedlegg: Informasjonsskriv	137
Vedlegg: Intervjuguide	142

1.0 Innledning

1.1 Introduksjon til oppgaven

Arbeid til alle er et viktig overordnet mål i den norske regjeringen. Det er viktig for både den enkelte, men også for samfunnet at det legges til rette for at mennesker med nedsatt arbeidsevne skal kunne ansettes i lønnet arbeid (NOU 2012: 6, 2012, s. 11). Dette omtales også som arbeidsinkludering. I en norsk kontekst har det i snart 30 år vært et stort fokus på arbeidsinkludering gjennom arbeidslinja, hvor målet har vært å få alle arbeidsledige i samfunnet i arbeid (Hernes, 2010a). Følelsen av å være inkludert anses som viktig for oss mennesker, og det å være i arbeidslivet handler blant annet om det å være inkludert på en arena (Glemmestad & Kleppe, 2019). Forskning har vist at arbeid kan ha en positiv effekt på både fysisk og psykisk helse, hvor arbeidsledige oppnår bedre helse når de skaffer seg jobb (Waddell & Burton, 2006; Paul & Moser, 2009). Samtidig påpeker Lundberg og Magnussen (2021) at det er flere nyanser i dette bildet. De konkluderer med at den generelle forskningen som gir støtte til tesen om at det er en sammenheng mellom arbeid og god helse, underkjenner flere faktorer som virker inn på helseeffektene av arbeidet, deriblant arbeidets type, grad av trygghet i arbeidet og lønn.

Arbeidet med å få arbeidsledige ut i jobb eller aktivitet foregår innenfor rammer av både nasjonale og lokale institusjonelle forhold, med ulike regelverk og organisatoriske kontekster med aktører og profesjoner med ulike interesser (Caswell, Kupka, Larsen & van Berkel, 2017). Samtidig stiller det norske arbeidsmarkedet også krav til høykompetent og spesialisert arbeidskraft. Arbeidsinkludering har blitt et politisk satsingsområde, noe som blant annet kommer til uttrykk i stortingsmeldinger og offentlige utredninger. Likevel kan man spørre seg hva begrepet egentlig betyr i praksis - hvordan skal arbeidsinkludering gjøres?

Tema i denne studien vil være arbeidsinkludering i NAV, sett fra jobbspesialistenes ståsted. En jobbspesialist arbeider med tett oppfølging av personer med nedsatt arbeidsevne for at den enkelte skal komme seg ut i ordinært arbeid (NAV, 2021a). Ordinært arbeid kan innebære både deltidsarbeid, fulltidsarbeid, samt selvstendig næringsvirksomhet, med en ordinær lønn. Tidligere var jobbspesialistens og andre tiltaksarbeidere sitt fokus på å gi oppfølging til den enkelte jobbsøker. Derimot stilles de nå overfor flere krav da fokuset på oppfølging av arbeidsgivere har økt (Kasin & Sannes, 2012). For at jobbspesialistene skal lykkes i dette arbeidet, må de fungere som et bindeledd og "matchmakers" mellom tilbudssiden og

etterspørselssiden (Ingold & Valizade, 2017). Med andre ord jobber de i skjæringspunktet mellom arbeidslivet og velferdssektoren. Det er nettopp denne midt-i-mellom-posisjonen som ser ut til å være avgjørende for iverksettingen av den nye inkluderingspolitikken.

Jobbspesialistene som står i denne posisjonen, vil være vårt fokus i denne oppgaven.

Vi er interessert i å se nærmere på hvordan nettopp jobbspesialistene i NAV utfører arbeidet med arbeidsinkludering. For å synliggjøre deres hverdagspraksis, som en del av institusjonelle ordninger, vil vi benytte Dorothy Smiths institusjonelle etnografi som metodologi. Vi vil undersøke og avdekke styringsrelasjoner som jobbspesialistene er en del av og som påvirker deres arbeidshverdag. Av den grunn valgte vi å intervju jobbspesialister (i Vestland fylkeskommune) om deres arbeid, samt studere tekster som blant annet stortingsmeldinger, retningslinjer, metoder og maler som jobbspesialistene er ment å forholde seg til i sitt arbeid. Ved å studere de ulike institusjonelle tekstene, kan vi undersøke om det er samsvar mellom disse og det jobbspesialistene faktisk gjør i arbeidet sitt. På denne måten kan vi oppdage eventuelle spenninger i jobbspesialistens arbeid.

Vår antakelse er at myndighetene og den gjeldende politikken har en stor innvirkning på bakkebyråkratene, hvor politikken kommer til uttrykk gjennom praksisfeltet. Lipsky (1980) presenterer bakkebyråkratiet, hvor de såkalte bakkebyråkratene beskrives som statens forlengede arm og er ansvarlige for å sette politikken ut i livet (Lipsky, 2010). Vi vil presentere Lipsky og teori om bakkebyråkratiet senere i oppgaven. Av den grunn er det interessant å se nærmere på de ulike føringer og retningslinjer som påvirker bakkebyråkratene, i vårt tilfelle jobbspesialistene, i deres daglige praksis (Nilsen, 2015). Vi ønsker derfor å belyse dette tema og undersøke hvordan jobbspesialister jobber med arbeidsinkludering, for å se hvordan politikken “gjøres” i praksis, det vil si hvordan arbeidslinjas intensjon settes ut i livet.

1.2 Bakgrunn for valg av tema

Den norske velferdsstaten er en stat av en helt særegen type. I motsetning til mange andre land, har vi i Norge både godt utbygde og generøse velferdsordninger. For at velferdsordningene skal kunne opprettholdes, blir det gjennom Perspektivmeldingen fra 2021 påpekt at vi er avhengig av maksimal sysselsetting i den norske befolkningen (Meld. St. 14 (2020-2021), s. 17). Staten står overfor flere utfordringer som vil ha store innvirkninger på velferdsordningene våre. Gjennomføringen av arbeids- og velferdspolitikken preges av flere

ulike utviklingstrekk i samfunnet, blant annet endringer i demografi, arbeidsmarked og trygdeforbruk. Disse kan bidra til å skape nye krav ved NAV-kontorene i både organisering og oppgaveløsninger. Den demografiske utfordringen vil blant annet påvirke en økning i antall ikke-yrkesaktive i forhold til yrkesaktive, i tillegg til at det blir færre og færre arbeidsplasser som ikke krever utdanning. I Norge ser vi også en økende bruk av trygdeytelser på grunn av psykiske- og psykososiale lidelser som vil kreve spesielle tiltak for å få folk ut i arbeid (Meld. St. 33, (2015-2016), s. 6). Vi trenger derfor et sterkt fokus på høy sysselsetting og et høyt arbeidstilbud fremover slik at velferdsstaten skal kunne videreutvikles.

For å få flere folk ut i arbeid, uavhengig av arbeids- og funksjonsevne, trenger vi godt utbygde velferdsordninger i fremtiden. I Meld. St. nr. 46 (2012-2013) poengteres viktigheten av å lykkes med arbeidslinja for bærekraften av de fellesfinansierte velferdsordningene. Arbeidslinja står sentralt i arbeids- og velferdspolitikken, hvor fokuset er på at færrest mulig skal leve av velferdsytelser, og heller arbeide og betale skatt. Det blir derfor vektlagt i politikken å utforme ordninger som får folk til å ville arbeide, ved å blant annet stille krav for mottak av ytelse, slik som aktivitetsplikten. Denne plikten dreier seg om at alle som blant annet mottar sykepenger er pliktige til å være i aktivitet i form av arbeid om det er mulig (Rugkåsa, 2016, s. 152).

Som et resultat av at staten har påtatt seg et større ansvar for befolkningen har bakkebyråratenes arbeidsmengde økt, og befolkningen har fått flere rettigheter. De gode politiske hensiktene har senere vist seg å skape utfordringer, hvor oppgavene og de offentlige forpliktelsene myndighetene har påtatt seg ikke tilsvarer tjenestenivåets kapasitet. Den moderne velferdspolitikken har med andre ord utløst et kapasitetsproblem (Vike, Debesay & Haukelien, 2016). Dette kan ses i sammenheng med det Enehaug, Klethagen og Spjelkavik (2019) påpeker, hvor de poengterer at NAV arbeider ut fra et mer kortsiktig perspektiv enn det faktiske behovet for oppfølging, noe som kan tenkes å skylde den økte arbeidsmengden, samt effektiviseringen av offentlig sektor. De påpeker også at NAV sitt oppfølgingsarbeid er en av årsakene til at flere faller fra på arbeidsplassen. Regelverket i NAV vil påvirke arbeidet for de som jobber innenfor institusjonen. De politiske føringene vil av den grunn ikke nødvendigvis bidra til å nå regjeringens hovedmål om å få flere i arbeid. Dette er en problemstilling som bakkebyråratene står overfor og må håndtere i sitt arbeid.

I denne oppgaven vil vi som tidligere nevnt rette søkelyset mot jobbspesialistene i NAV, som bakkebyråkrater. Arbeids- og velferdsdirektoratet har utviklet konseptet “jobbspesialister i NAV-kontor” som er ment å iverksette arbeidslinjas intensjon og forvalte statens arbeids- og velferdspolitik. De arbeider ut fra metoder som skal styrke brukerens ressurser og muligheter for å delta i ordinært arbeidsliv (Meld. St. 33, (2015-2016), s. 60). Jobbspesialistene vil på ulike måter møte utfordringer som følge av velferdsstatens kapasitetsproblemer. Som tidligere nevnt, har vi en grunnleggende antakelse om at politikk og praksis er nært sammenvevd. Med en bachelorgrad innenfor sosialt arbeid, har vi begge mest sannsynlig en fremtid innenfor bakkebyråkratiet. Av den grunn ønsker vi å rette søkelyset mot hvordan myndighetene og politikkenes mål påvirker og styrer praksisfeltet.

Gjennom masterstudiet har vi fått mer kunnskap og en større innsikt i hvordan bakkebyråkratene står i et krysspress mellom myndighetene på den ene siden og befolkningen på den andre. Vi har bemerket oss hvor viktig det er å avdekke de skjulte styringsmekanismene som spesielt påvirker bakkebyråkratene og deres praksis. For å få innsikt i dette er Dorothy E. Smiths institusjonelle etnografi (IE) en godt egnet metodologi. Vi har derfor valgt å bruke IE som epistemologisk, ontologisk og metodologisk utgangspunkt for å studere arbeidsinkludering i NAV, fra jobbspesialistenes ståsted. Med utgangspunkt i IE som studiens metodologi, vil vi i neste avsnitt gå nærmere inn på studiens forskningsspørsmål og problematikk, som utgjør oppgavens retning.

1.3 Studiens problematikk

I institusjonell etnografi starter man sjeldent med en ferdig avklart problemstilling og forskningsspørsmål, slik som man stort sett gjør i andre forskningstilnærminger. Dorothy Smith bruker begrepet “problematic”, som i denne oppgaven er oversatt til problematikk. Begrepet benyttes som en slags retning for studien. IE er en utforskningsmetodologi som i utgangspunktet lar retningen styres underveis i forskningen, gjennom forskerens undring og de spørsmål som måtte dukke opp fortløpende i prosessen. I et slikt perspektiv kan derfor ikke problematikken defineres teoretisk, men må utledes fra de erfaringene som kommer frem i utforskningen (Smith, 2005). Samtidig vil det være nødvendig med et startpunkt i studien, og av den grunn valgte vi å formulere et forskningsspørsmål for å utforske jobbspesialistenes erfaringer:

“Hvordan blir arbeidsinkludering utført av jobbspesialistene i NAV, sett fra jobbspesialistens ståsted?”

Etter å ha utforsket datamaterialet med utgangspunkt i dette forskningsspørsmålet, oppdaget vi nye spørsmål som danner grunnlag for studiens problematikk. Denne problematikken oppdaget vi under analysen av datamaterialet vårt, hvor vi både studerte informantenes beskrivelser av egen arbeidshverdag, samt studerte ulike formelle tekster jobbspesialistene er ment å forholde seg til i sitt arbeid. Ved å sammenligne disse, identifiserte vi to spenninger i jobbspesialistenes arbeid, hvor de formelle tekstene og jobbspesialistenes beskrivelser av arbeidshverdagen brøt med hverandre. Vi ønsket å studere disse to spenningene nærmere og har derfor valgt å dele problematikken inn i to spenninger:

Blir jobbspesialistens rolle påvirket av retningslinjer fra NAV og krav fra Supported Employment-metodikken?

Hvordan balanserer jobbspesialisten mellom metodens krav og rommet for faglige skjønnsvurderinger?

Vi vil gå nærmere inn på problematikken i oppgavens analysekapitler. I neste delkapittel vil vi presentere tidligere forskning på feltet.

1.4 Tidligere forskning på feltet

De siste årene har det kommet flere undersøkelser og forskning om jobbspesialistens rolle og deres arbeid. Jobbspesialister i NAV har siden våren 2017 vært en satsning fra Arbeids- og velferdsdirektoratet, og de siste årene har NAV inngått strategiske samarbeidsavtaler med universitet og høyskoler for å styrke de eksisterende kunnskapsmiljøene som ønsker å samarbeide med NAV, samt sikre godt forankrede og koordinerte samarbeid med fokus på forskning (NAV, 2021b). Her vil vi gi en kort oversikt over de studiene som er sentrale innenfor studiens tema.

Som jobbspesialist i NAV har en i oppgave å hjelpe personer med nedsatt arbeidsevne som trenger tilrettelegging på arbeidsplassen for å komme ut i ordinært arbeid. Jobbspesialistene hjelper med å finne en egnet jobb, og har en tett kontakt med arbeidsgiverne både før, under og etter en ansettelse. Et forskningsprosjekt, gjort av Schönefelder, Arntzen, Johansen og Munkejord mellom 2017 og 2019, viste at jobbsøkere og arbeidsgivere ved NAV Tromsø og NAV Harstad var fornøyde med oppfølgingen de fikk av jobbspesialister, men at jobbspesialistene strevde med å få tiden til å strekke til. Jobbspesialistene gav uttrykk for at de hadde stor tro på Supported Employment som metode, og beskrev arbeidet sitt som givende. Samtidig beskrev de at arbeidet kunne være utfordrende, og at flere var i tvil om å bli værende i denne jobben på sikt. Resultatene viste også at det arbeidet jobbspesialistene gjorde var godt og grundig når det gjaldt relasjonsbygging og kontaktarbeid, med både jobbsøkerne og arbeidsgiverne i det lokale arbeidsmarkedet. Likevel viste studien at det hadde vært for liten grad av oppfølging på arbeidsplassene hittil (Schönefelder, Arntzen, Johansen og Munkejord, 2020). I en artikkel publisert på nettmagasinet MEMU vises det til Schönefelder og hans råd til både NAV regionalt og sentralt, at måltallene jobbspesialistene jobber etter burde ikke være et kriterium for godt eller dårlig arbeid som jobbspesialist, men heller et ideal de kan strekke seg etter (Ringnes, 2020).

I en rapport fra Arbeidsforskningsinstituttet (AFI) ved OsloMet og Proba som undersøkte erfaringer med tre ulike kvalitetsverktøy innen Supported Employment, viste det seg at det var gjennomgående støtte blant aktører i feltet til arbeidet med kvalitet i SE. Det kom blant annet frem at kvalitetsverktøyene gav et nyttig eksternt blikk på tjenesten, og at de bidro til utvikling og læring. Både innenfor IPS-kvalitetsskala og Kvalitetsveilederen mente jobbspesialister at kvalitetsverktøyene bidro til å avgrense og klargjøre oppgaver, samt sikre at de fokuserte på SE-metodikken i arbeidet. Samtidig kom det frem utfordringer knyttet til verktøyene i praksis, hvor det var ulike syn hos informantene på hvilken læring kvalitetsverktøyene bidro til, og hvordan kvalitet ble definert i verktøyene. Det kom også frem at kvalitetsarbeidet hadde en tendens til at informantene rettet fokuset mot de ulike skåringspunktene i verktøyene, hvor kvalitative sider som individuelle behov og relasjonsarbeid ikke ble gitt nok oppmerksomhet i arbeidet (Bakkeli, Frøyland & Spjelkavik, 2020).

Bonfils, Hansen, Dalum og Epløv gjorde i 2017 en studie med mål om å se nærmere på og evaluere forskning og implementering av IPS, samt fokusere på det de kaller tilretteleggere og barrierer av metoden. Forskerne gjennomgikk 21 artikler om faktorer som påvirket implementeringen av IPS. De kom frem til flere faktorer som påvirket implementeringsprosessen, hvor IPS-kvalitetsverktøy kom frem som en viktig tilrettelegger for å måle og utvikle kvaliteten på ordningene lokalt. En annen viktig tilrettelegger viste seg å være ansettelse og utvikling av blant annet dyktige fagfolk i ledelsen og IPS-spesialister (jobbspesialister). Barrierene på makronivå viste seg å være at sysselsettingspolitikken og forskrifter strider mot IPS-ordningen. Mens på lokalt nivå var barrieren at fagpersoner innenfor helse hadde negative holdninger til metoden IPS, hvor de mente den medisinske tilnærmingen ville gjøre det utfordrende å implementere IPS-ordningen. Forskerne konkluderte med at det er et ytterligere behov for studier basert på komparative metoder for å kunne avklare hvilken innflytelse de ulike velferdssystemene og modellene har på IPS-implementeringen (Bonfils, Hansen, Dalum & Epløv, 2017).

De ulike studiene har undersøkt hvordan jobbspesialistene opplever sin egen rolle og hvilke utfordringer som kommer med rollen, samt hvordan jobbspesialistene opplever det å bli målt på arbeidet de gjør ved hjelp av kvalitetsverktøy. Implementeringen av IPS i velferdssystemer har også blitt studert. Men det området disse studiene ikke har belyst, og som vår studie kan bidra til på arbeidsinkluderingsfeltet, er å åpne opp for et nytt perspektiv på jobbspesialistens arbeid gjennom institusjonell etnografi. Ved å studere jobbspesialistenes arbeid med arbeidsinkludering fra deres eget ståsted, har vi kunnet studere relasjonene jobbspesialistene inngår i, og fått tak i den styringen de er en del av. På denne måten har vi fått innsikt i hvordan jobbspesialistene forholder seg til styringen, og hvordan styringstekster virker inn på jobbspesialistens arbeidshverdag.

Siri Yde Aksnes brukte institusjonell etnografi på arbeidsinkluderingsfeltet i hennes doktorgradsavhandling om arbeidsgiverrettet arbeidsinkludering. I avhandlingen påpeker hun at forskning på arbeidsinkluderingsfeltet ofte fører til at bakkebyråkratens perspektiver går tapt når en beveger seg mellom det individuelle til det strukturelle nivået i en analyse, og mener en heller burde bruke IE for å få frem og gjøre de sosiale prosessene bak bakkebyråkratens handlinger mer synlige. I avhandlingen presenterer hun detaljerte beskrivelser av hvordan den nye inkluderingspolitikken implementeres i tiltaksbedrifter, og analyserer dynamikken blant tiltaksarbeidere og arbeidsgivere. Hun argumenterer for at i

skjæringspunktet mellom den tradisjonelle arbeidsinkluderingen og en mer markedsrettet rekruttering, utvikler det seg en ny arbeidsinkluderingsdiskurs “på bakkeplanet” (Aksnes, 2019).

Selv om også Aksnes (2019) bruker IE som forskningsmetode på arbeidsinkluderingsfeltet, hvor hun studerte næringslivskonsulenter og deres rolle som koordinatore mellom tiltaksbedrifter og arbeidsgivere, har studiene våre ulikt fokusområde. I vår studie fokuserer vi på jobbspesialister i NAV og deres arbeid med oppfølging av jobbsøkere og arbeidsgivere. Vårt mål gjennom IE har vært å skape kunnskap *for* jobbspesialistene, og ikke *om* dem. Det er viktig at personer som arbeider med mennesker, slik som jobbspesialister, er bevisst sine egne forståelser og hvilket ståsted de ser verden fra, og hvordan disse virker inn på arbeidet. Hvis vår studie kan være med å bidra til noe, så håper vi det er å gi en form for oversikt eller et blikk over en del av et område som inngår i et svært komplekst felt og innenfor et omfattende system.

Vi kommer tilbake til den tidligere forskningen der det er relevant å diskutere det i lys av vår egen studie. I neste delkapittel vil vi beskrive oppgavens oppbygging.

1.5 Oppbygging av oppgaven

I dette første innledende kapittelet har vi forsøkt å situere denne oppgaven ved å redegjøre for dens bakgrunn og aktualitet, samt å klargjøre hva som utgjør studiens problematikk og analytiske tilnærming. Vi har også presentert tidligere forskning på jobbspesialistenes felt. Formålet har vært å løfte frem hva som er forsket på tidligere og belyse hvordan vår studie kan bidra på feltet.

Neste kapittel er oppgavens teorikapittel, og er inndelt i tre delkapittel. Første del tar utgangspunkt i Dorothy Smiths institusjonelle etnografi, som er oppgavens metodologiske utgangspunkt. Her gir vi en innføring i institusjonell etnografi, blant annet en gjennomgang av ulike begreper som er relevante i denne tilnærmingen, og med et spesielt fokus på tekstens rolle. I den neste delen løfter vi frem bakkebyråkratens rolle, og sentralt i denne delen står accountability - altså ansvarliggjøringen av den profesjonelles rolle. Vi vil også ta for oss det profesjonelle skjønnet som er sentral del av bakkebyråkratens mandat. Disse temaene vil vi belyse gjennom teori fra blant annet fra Lipsky (1980), Evetts (2009), Biesta (2004), Molander (2013) og Zacka (2017). I den tredje delen tar vi for oss New Public Management

ideologiens innvirkning på bakkebyråkratiet og bakkebyråkratens rolle, med teori fra blant annet Røyrvik (2017), Almklov, Ulset og Røyrvik (2017) og Bjerre, Madsen og Petersen (2021).

I oppgavens tredje kapittel går vi nærmere inn på litteratur fra arbeidsinkluderingsfeltet. Vi starter med å presentere det politiske grunnlaget for arbeidsinkludering, og arbeidslinjas intensjon. I den norske politikken verdsettes arbeid og arbeidsinkludering høyt gjennom arbeidslinja, samtidig blir denne politiske målsetningen kritisert. Videre presenterer vi organisasjonen NAV og dens intensjon, da NAV er en viktig bidragsyter i målsettingen om flere i arbeid. I tillegg presenterer vi jobbspesialistens rolle i NAV, og hvordan jobbspesialister ble en satsning i NAV gjennom prosjektet “Oppfølgingstjenester i Arbeids- og velferdsetatens egenregi”. Jobbspesialister i NAV arbeider etter en metodikk som kalles Supported Employment. Denne metodikken vil beskrives nærmere, hvor våre informanter i denne studien arbeider ut ifra to ulike versjoner av metodikken. Disse versjonene, samt kvalitetsverktøyene informantenes arbeid blir målt etter, vil vi presentere avslutningsvis.

I det fjerde kapittelet vil vi redegjøre for studiens fremgangsmåter og utvalg, analysestrategier, samt vår egen rolle og etiske betraktninger.

Kapittel fem og seks er oppgavens analysekapitler. I kapittel fem setter vi først fokus på en deskriptiv analyse, hvor vi starter med en av våre informanters beskrivelse av eget arbeid. Dette arbeidet vil vi illustrere med et kart, hvor vi viser forbindelsene mellom det arbeidet som gjøres og noen av de formelle tekstene jobbspesialistene er ment å forholde seg til. Deretter vil vi presentere disse formelle beskrivelsene av arbeidets fremgangsmåter, slik som femtrinnsprosessen, IPS sine åtte prinsipper, samt de tilhørende kvalitetsverktøyene som jobbspesialistenes arbeid blir målt etter. Videre går vi nærmere inn på de ulike delene av samtlige informanters beskrivelser av eget arbeid, og trekker tråder til de presenterte formelle beskrivelsene. Hvordan gjøres arbeidet deres, hvilke tanker har de om arbeidet, og hvilke følelser beskriver de at de har, knyttet til dette arbeidet? I kapittel seks går vi nærmere inn på de identifiserte spenningene som vi oppdaget, etter å ha sammenlignet informantenes faktiske beskrivelser av sitt arbeid og de formelle tekstenes presentasjon av arbeidet.

I siste og sjuende kapittel foretar vi en avsluttende drøfting, hvor vi oppsummerer oppgavens hovedfunn. Videre presenterer vi implikasjoner av oppgavens funn, og belyser dette i et større

perspektiv. Avslutningsvis reflekterer vi over egne erfaringer med studien, samt erfaringer med institusjonell etnografi som tilnærming.

2.0 Teoretiske perspektiver

Wadel (1991, s. 10) omtaler teoretiske perspektiv som forskerens mest grunnleggende verktøy, og gir retning til de teorier, metoder og begreper vi benytter oss av. I dette kapittelet presenterer vi de teoretiske perspektivene som har gitt oppgaven vår retning. Først vil vi presentere Dorothy E. Smiths institusjonelle etnografi, som utgjør både det teoretiske, men også det ontologiske, epistemologiske og metodologiske rammeverket for oppgaven. Av den grunn utgjør institusjonell etnografi en viktig del av oppgavens utforming. Videre presenterer vi Michael Lipsky og hans teori om bakkebyråkratiet, og utfordringer knyttet til rollen som bakkebyråkrat. Deretter vil vi gå nærmere inn på bakkebyråkratens profesjonelle skjønn og ansvarliggjøringen av den profesjonelle. Avslutningsvis vil vi belyse New Public Managements innvirkning på bakkebyråkratiet, og dens betydning for bakkebyråkratens arbeidshverdag.

2.1 Institusjonell etnografi

Arbeidsinkludering pågår innenfor et komplekst felt. Feltet består blant annet av velferdstjenester som NAV, med sine økonomiske stønadsordninger og virkemidler, helsetjenester, samt en sammensatt brukergruppe - som i tillegg foregår innenfor et stort og variert arbeidsmarked. IE egner seg godt til å nøste opp i og kartlegge nettopp denne kompleksiteten av diskurser, reguleringer og mål som befinner seg i dette feltet. Innenfor IE inntar forskeren et nedenfra-og-opp-perspektiv. På denne måten benytter forskeren bakkebyråkratens arbeidserfaringer for å undersøke sammenhengen mellom deres erfaringer og gjeldende institusjonelle strukturer (Aksnes, 2019). Hensikten er å undersøke hvordan institusjonelle ordninger og strukturer har en innvirkning på folks hverdagsliv og hverdagslige arbeidspraksiser (Smith, 2005). “Det institusjonelle” viser til summen av de organisatoriske, politiske og diskursive relasjonene som styrer og koordinerer folks arbeid.

Ifølge Smith (2005) blir vi styrt av forhold som foregår utenfor oss selv. Et eksempel er nettopp arbeidsinkludering som foregår på tvers av forvaltningsnivå, faggrupper og sektorer, og som involverer både private og offentlige aktører. En bakkebyråkrat samarbeider med mange ulike aktører, og de institusjonelle kravene, politiske målsetningene og det sosialfaglige hensynet blir ofte stående i et motstridende forhold til hverandre. Motivasjonen vår for valget av IE som fremgangsmåte er metodologiens evne til å kombinere både aktør- og strukturnivået i ett og samme forskningsprosjekt, uten å ende opp med “to fortellinger”.

I IE kan forskningssubjektet ses gjennom hva han eller hun faktisk gjør i relasjon til andre, og metodologien tilbyr et begrepsapparat som integrerer de lokale praksisene med systemnivået (Aksnes, 2019). I en slik studie vil informasjonen innhentes fra informantens eget ståsted (standpoint). IE-forskeren kartlegger forskningssubjektets faktiske handlinger (work), og hva de tenker og føler om det de gjør (work knowledge), som vi heretter omtaler som “arbeid” og “arbeidskunnskap”. Målet er å utforske hvordan informantenes hverdagslige erfaringer og handlinger er koblet til translokale relasjoner som disse erfaringene er en del av. For eksempel vil jobbspesialistens arbeid være koblet opp mot tekster, som for eksempel lovverk, som er utarbeidet av folk som har ansvar for å ta politiske beslutninger og forvalte lover og regler byråkratisk, altså myndighetene. De translokale forbindelsene er ikke alltid like synlige, og en IE-forsker vil prøve å nøste opp i og synliggjøre hvordan disse koblingene mellom lokale- og translokale relasjoner koordineres (Widerberg, 2015, s. 15-16).

I forskningen skal ikke fokuset utelukkende være på det individene faktisk gjør, men på det sosiale ved disse handlingene (Smith, 2005, s. 38). De sosiale relasjonene gjør oss oppmerksomme på handlingskjedene som inngår i individers aktiviteter og erfaringer på et bestemt sted, som knytter dem til andre individer og deres aktiviteter på andre steder (Widerberg, 2015). Det vil altså si at vårt fokus i denne studien ikke bare har vært på hva jobbspesialistene faktisk gjør i sitt arbeid, men også hvordan deres arbeid er koblet til andre. Her blir tekst og dens innvirkning sentral, da en tekst (som et materielt objekt) tolkes på forskjellige måter av ulike personer og i ulike kontekster. Hvordan teksten er utformet, men også hvordan den tolkes, tas imot og brukes av ulike aktører, blir sentralt å se på når en skal studere styringsrelasjoner. Dorothy Smith (2005) beskriver styringsrelasjoner som objektiverte systemer for kunnskap som kommer frem gjennom folks koordinerte handlinger, men som likevel fremstår som uavhengige strukturer utenfor tid og rom. Kort forklart handler det om de relasjonene vi inngår i som direkte eller indirekte påvirker hvordan vi handler (Nilsen & Breimo, under utarbeidelse).

Hovedpoenget med IE er å forklare både forskningssubjektet og andre hvordan vi er vevd inn i sosiale maktstrukturer. Disse maktstrukturene er vi selv med på å forme og opprettholde gjennom aktivitetene vi gjør i hverdagen. Målet blir da å synliggjøre hvordan hverdagslivene våre er forankret i relasjoner og styringsrelasjoner, som vi selv er en del av. Ofte inngår dette i

tekst-medierte former (Widerberg, 2015), som vi vil komme tilbake til i kapittel 2.1.4. I det følgende vil vi redegjøre for hvordan IE har vokst frem som metodologi gjennom Dorothy E. Smiths kritikk av den tradisjonelle sosiologien. Videre skal vi se nærmere på sentrale begrep innenfor IE som vi vil benytte oss av gjennom oppgaven.

2.1.1 Smiths kritikk av sosiologien

For å forstå fremgangsmåten i IE er det nødvendig å sette seg inn i Dorothy Smiths kritikk av sosiologifaget. I 1987 lanserte Smith boken *The Everyday World as Problematic* som kritiserte den etablerte sosiologien, og som utformet en alternativ metode for å utforske samspillet mellom folks hverdagsliv og institusjoner, og som siden er videreutviklet. Denne kritikken kan anses som opphavet til den institusjonelle etnografien og bygger på hennes egen erfaring som aktivist innenfor kvinnebevegelsen, men også av hvordan sosiologien ble utført. Smith var nemlig sterkt kritisk mot det hun kaller “mainstream sosiologi”. Hun mente den fjernet seg fra menneskers virkelighet og hverdag istedenfor å prøve å forstå og forklare den (Smith, 2005).

Smith oppdaget som alenemor at gapet mellom virkeligheten hjemme og på jobben som sosiolog var stor. Virkeligheten hjemme var preget av konkret og kroppslig arbeid, mens på jobb var det abstrakt arbeid som sto i fokus. Smith begynte derfor å stille noen spørsmål om hva slags virkelighet sosiologien beskriver. Hun mener sosiologien har gitt for lite plass til folks hverdagsliv, og dermed skiller den sosiologiske kunnskapen seg fra folks faktiske og konkrete erfaringer. Dette skjer gjennom en prosess Smith kaller objektivisering. Det er ikke bare subjektet i forskningen som blir objektivert med denne måten å skape kunnskap på, men også forskeren selv. Forskeren blir objektivert ved at hen har det herskende blikket ovenfra, for å studere de andre. På denne måten vil forskningen dreie seg om å produseres kunnskap *om*, og ikke *for* forskningssubjektet. Forskeren sitt ståsted blir usynlig og irrelevant fordi man feilaktig plasserer seg utenfor og overfor det sosiale. Det er dette Smith kritiserer med den sosiologiske konvensjonen. Hun mener sosiologien blir en beskrivelse av samfunnet ovenfra, fra en posisjonsløs forsker (Smith, 2005).

Forskningsprogrammet som vokste ut av denne kritikken var et program med fokus på å gjøre sosiologi på en ny og original måte, samtidig som det hadde tydelige røtter i faget. Det var dette forskningsprogrammet som Smith kalte for institusjonell etnografi, og som utforsker

samspeillet mellom mikro- og makronivået. Det som skiller perspektivet fra andre er at samspeillet etableres gjennom en ontologi som gjør sammenkoblingen mulig å studere i praksis, og ikke gjennom teori (Widerberg, 2007). IE bygger på en ontologisk forståelse av individet som grunnleggende sosialt. Det vil si at vi er sosiale vesener allerede fra vi blir født, og det er ikke noe vi blir påført utenfra eller sosialiseres inn i. Et slikt menneskesyn forutsetter at vi har en bestemt forståelse av kunnskapsproduksjon. Ut fra IEs epistemologiske ståsted tilegnes kunnskap gjennom samhandlingen mellom mennesker, samt samhandling mellom menneskene og omverdenen. Ettersom samhandling mellom mennesker er sentralt i forståelsen av kunnskap om og forståelsen av verden rundt oss i hverdagen, er det her vi som forskere må starte. Kunnskapen produseres i aktivitetene, handlingene og opplevelsene i menneskers hverdagspraksis. For å kunne forstå samfunnet fra hverdagslivets ståsted, må en undersøke folks arbeid og arbeidskunnskap (Widerberg, 2015). Vi vil gå nærmere inn på disse begrepene i neste avsnitt.

2.1.2 Arbeid og arbeidskunnskap

I institusjonell etnografi defineres arbeid som et bredt begrep. Smith påpeker at arbeid ikke hovedsakelig er tilknyttet lønnsarbeid, men:

By institutional ethnographers, «work» is used in a generous sense to extend to anything done by people that takes time and effort, that they mean to do, that is done under definite conditions and with whatever means and tools, and that they may have to think about (Smith, 2005, s.151-152).

Med dette mener hun at arbeid er alt som er gjort av folk som krever tid og innsats, og som gjøres under bestemte forhold, med alle midler og verktøy. Det innebærer aktiviteter man i utgangspunktet ikke regner som arbeid, men som er tidkrevende og en nødvendig innsats for samfunnet. Et vidt begrep kan ut fra Smiths begrepsbruk, gi oss en bedre anledning til å få tak i faktiske aktiviteter og dernest få et mer nøyaktig bilde i kartleggingen av det sosiale. Smith mener begrepet innehar i hvert fall to aspekter. Først handler det om hvordan menneskene erfarer arbeidet, deres meninger og følelser knyttet til arbeidet, samt hvordan arbeidet blir gjort. Samtidig innebærer det også koordinering med andre og deres arbeid (Smith 2005, s. 151). Forskeren vil på denne måten få tilgang til hvordan deres og andres gjøremål er koblet sammen, gjennom detaljerte beskrivelser av folks praksis ved institusjonen. Smith var

inspirert av et feministisk fokus på ulønnet arbeid, og er derfor opptatt av å få frem menneskenes fortellinger om hva de faktisk anvender tiden sin på. På denne måten får en frem viktig kunnskap hvor forskeren lærer av folks faktiske handlinger og erfaringer. En er opptatt av å se bak gitte begreper som kan ha en begrensende innvirkning, og ha fokus på hva folk faktisk gjør (Smith, 2005).

I IE anses individet som kunnskapsbærer og deres arbeidskunnskap vil være startstedet i forskningen. Begrepet arbeidskunnskap viser til kunnskapen, tankene og følelsene folk har opparbeidet seg gjennom sitt arbeid. Denne kunnskapen er sentral for den institusjonelle etnografen som er opptatt av å undersøke konkrete institusjonelle prosesser og hvordan de skjer. En vil ha svar på spørsmålet “hvordan har det seg at du gjør det på denne måten?”. Hvordan den praktiske eller kroppslige kunnskapen og den teoretiske kunnskapen henger sammen er det Smith ønsker å vise med begrepet. Hun mener en av metodene sosiologien kan benytte seg av for å skille det sosiologiske fra det faktiske er å ta utgangspunkt i folks situerte og kroppslige kunnskap. Hvordan folk opplever sitt eget arbeid er vesentlig å finne ut når en skal undersøke koordineringen mellom det en person gjør og erfarer med andres gjøremål, samt å koble dette til det institusjonelle (Smith, 2005, s. 151-152).

I virksomheter eller organisasjoner er det en fare for at de ansatte heller forteller om arbeidet i institusjonelle termer og ikke redegjør for den faktiske aktiviteten. Gjennom utdanningen og innad i organisasjonen blir en opplært til å snakke institusjonens diskurs, hvor aktiviteter og folk kategoriseres gjennom forståelsesrammen til institusjonen. Innenfor virksomheten vil de ansatte derfor gi ulike begrep bestemte betydninger. Samtidig vil det ikke være selvforklarende hva som ligger i begrepet (Smith, 2005). For eksempel nevnte informantene våre begrep som blant annet kartlegging, jobbmatch og arbeidsgiverkontakt som kan ses på som en del av institusjonelle termer. Betydningen av og det arbeidet som ligger bak disse begrepene er ikke selvforklarende. Målet vil som sagt være å komme bak disse begrepene, og heller rette fokuset mot det folk faktisk gjør og få tilgang til folks arbeidskunnskap. I neste avsnitt vil vi gå nærmere inn på betydningen av diskurser i institusjonell etnografi.

2.1.3 Smith om diskurser

I IE studeres diskurser som noe som gjøres, blir brukt eller endres i samhandling med andre og omverdenen. Ofte er diskursene en del av menneskers virksomhetspraksis og kommer

frem gjennom tekster. Michel Foucault er en av flere som har utviklet diskursbegrepet, og snakker om diskurser som praksiser som systematisk former objektet ut i fra hvordan de snakker (Foucault 1972, referert i Neumann, 2001). Ved hjelp av Bakhtins teori om talesjangerne - *Speech Genres* (1986), videreutviklet Smith Foucaults diskursbegrep. Foucault var opptatt av å utforske diskursens arkeologi og genealogi, og forstå hvordan subjektivitet konstrueres diskursivt, for eksempel ved å studere hvordan makt kan virke disiplinerende og skape selvdisiplinerende individer. Smith mener Foucaults betydning av begrepet gav diskursene en determinerende rolle overfor folk og folks gjøremål, og at dette gav diskurser en unødvendig overstyrende rolle. Hun mener dette fører til at menneskers erfaringer blir uinteressante og alltid vil reduseres til å være et uttrykk for en diskurs. For at usynliggjøringen av folks konkrete handlinger skal unngås, mener Smith at man bør rette søkelyset mot diskurser som aktivitet og ikke behandle diskursen som noe statisk, og at en på denne måten kan bli bevisst den sosiale organiseringen (Smith, 2005).

Smiths bruk av begrepet diskurs skiller seg fra Foucaults forståelse av begrepet ved at hun insisterer på vår deltakelse i diskursene. Hun ser på diskurser som noe som er knyttet til tekst og folks deltakelse i tekst-leser konversasjonen, som vil si samhandlingen mellom mennesker og tekster eller tekstlig-medierte diskurser. Individet er kunnskapsbærer og deltaker i diskursen og kan ikke løsrives fra den. Idet folk forholder seg til tekster eller tekstlig medierte uttrykk tar de nettopp del i diskurser. På denne måten angir diskursen en posisjon for subjektet, som for eksempel en sosialarbeider, og ikke i en slik forstand som Foucault forstår det, hvor subjektet er en effekt eller et produkt av en diskurs (Smith, 2005). Smith ønsker derav å bruke Foucaults forståelse om at det finnes utenforstående faktorer som legger rammer for det en gjør og sier i det lokale, kombinert med hennes egen grunnleggende antakelse knyttet til det sosiale, slik som menneskers konkrete aktiviteter (Smith, 1999).

Når diskurser blir tekstliggjort, blir det imidlertid utfordrende å oppdage folks deltakelse i diskursen. Men når diskursen blir anvendt av folk i hverdagen, samt at den kommer til uttrykk gjennom språk, får diskursens dynamikk virke (Smith, 2012, s. 120-121). Institusjonell etnografi blir nettopp kjennetegnet av denne endringen i perspektiv da den markerer en ontologisk vending (Smith, 2005; DeVault, 2013). Folk må derfor studeres fra deres eget ståsted og ved hjelp av sin egen arbeidskunnskap, og ikke studeres utenfra, gjennom teoretiske begrep (Nilsen, 2015, s. 38).

Folks arbeid reguleres av diskurser og tekst, og gjennom disse blir styringen til. Hvordan folk deltar i, reproducerer og endrer diskursen er det Smith er opptatt av. Som tidligere nevnt mener hun at fokuset burde være på hvordan diskursene utspiller seg “in action”, og ikke på selve diskursen (Smith, 2005). Da forskeren selv, og de menneskene man studerer, er en del av tatt-for-gitte diskurser som styrer måten vi tenker, snakker, og lever på, kan imidlertid gjøre det utfordrende å oppdage diskursene (Bisaillon, 2012, s. 614). For å beskrive hvordan språk og uttrykk tilslører vår faktiske praksis tar Smith (2005) i bruk begrepet “institutional captures”, altså institusjonelle forståelser. De institusjonelle forståelsene kan forklares som styringens bilder av virksomheten. For eksempel kan begrepet “samarbeid” omfatte en institusjonell forståelse da det er en institusjonelt anerkjent måte å snakke om at man utfører arbeid sammen med andre. Samtidig gir ikke begrepet en forklaring på hvordan samarbeidet faktisk utføres i praksis. Menneskene som er involvert i virksomheten må forholde seg til de institusjonelle forståelsene på en eller annen måte. De kan velge å forholde seg til de institusjonelle forståelsene som sanne, tilsidesette dem eller velge å yte åpen motstand og gjøre opprør mot dem - uansett vil menneskene i virksomheten måtte ta del i dem. På denne måten tar mennesker del i det Smith kaller “ruling relations”, altså styringsrelasjoner (Nilsen & Breimo, under utarbeidelse), som vi vil gå nærmere inn på i neste avsnitt.

2.1.4 Styringsrelasjoner og tekstens rolle

I hverdagen opplever man å bli utsatt for styring som ligger utenfor vår rekkevidde. Denne styringen er nedfelt i de institusjonelle ordningene som omgir oss, slik som for eksempel dokumenter, skjemaer, normer, lovgivning osv. Disse ordningene har vokst frem av folks samhandling og koordinering av aktiviteter, og påvirker handlingene våre i hverdagen. Samtidig bidrar vi også til å opprettholde de institusjonelle ordningene så lenge vi handler i tråd med dem. De handlingene som gjøres av folk her og nå er koordinert med andre folks handlinger som er gjort til andre tider og andre steder. For eksempel vil vårt valg om å ikke røyke være koblet sammen med tidligere forskning om at røyking er skadelig for helsen. Det er gjennom våre handlinger og erfaringer at styringen “virker”, altså gjennom vårt valg om å ikke røyke, blir våre handlinger “styrt” av forskningen. En kan derfor ikke studere styring uavhengig av folks deltakelse i den (Nilsen, 2015, s. 35).

I moderne samfunn er styring i stor grad tekstlig mediert. Utøvelsen av styringen som er involvert i våre virkeligheter er representert gjennom standardiserte og objektiverte former for kunnskap, altså gjennom tekst. Tekster, som også omfatter filmer, bilder, nettsider osv, er stabile og konstante uavhengig av tid og sted. Det finnes også et hierarki blant de ulike tekstene i det moderne samfunn. Høyt oppe i teksthierarkiet finner man det som Smith kaller “boss texts”, slik som blant annet Stortingsmeldinger og lovverk. Heretter vil vi omtale disse som styringstekster. Styringstekstene er autoritative og regulerer utformingen av andre tekster på et lavere nivå (Smith, 2006, s. 79). Tekstene som er lengre nede i teksthierarkiet settes oftest i spill i hverdagslivet da de beskriver eller muliggjør hvordan det som står i styringstekstene kan settes ut i livet. For eksempel vil en Stortingsmelding påvirke hvordan våre lærebøker blir utformet og hvilken kunnskap som blir vektlagt.

Når man studerer tekster ønsker man å forstå hvordan det som kommer frem i teksten (lokalt) henger sammen med det som skjer andre steder (translokalt), slik kan vi altså studere styringsrelasjoner (Nilsen, 2015, s. 36). Som tidligere nevnt bruker Smith begrepet styringsrelasjoner om folks deltakelse i den tekstlig medierte styringen. Styringsrelasjonene handler om hvordan folk i sitt hverdagsliv forholder seg til de institusjonelle ordningene som omgir dem, og som ofte er tekstlig-mediert. Styringsrelasjonen binder sammen det lokale og translokale ved å omdanne det spesielle ved enkeltmennesker og fenomener til generell form for kunnskap (Smith, 1999).

Et illustrerende eksempel for å tydeliggjøre begrepet kan være oss som studenter som nå skriver denne masteroppgaven. Når vi skriver denne oppgaven er dette en aktivitet som gjøres lokalt. Årsaken til at aktiviteten utføres er at vi har fått dette i oppgave av Universitetet i Agder. Vi har fått tildelt et skriv med formelle krav vi må følge opp for å få oppgaven godkjent. Det at vi skriver en masteroppgave styres ut fra en studieplan, og denne studieplanen er utformet gjennom en prosess som har involvert blant annet utdanningsforskere, byråkrater og politikere. Våre handlinger er derfor relatert til handlinger som er utført av folk andre steder til andre tider. Alt er rasjonelt - og det en er på jakt etter i IE er å forstå hvordan folk forholder seg til styring (Nilsen & Breimo, under utarbeidelse).

Som tidligere nevnt vil IE være et teoretisk og metodologisk utgangspunkt i studien, og vil være med videre for å undersøke arbeidsinkluderingens komplekse felt, som jobbspesialistene

er den del av. Feltet kan studeres som politikk, organisering og styring, tjenesteyting og som praksis. Vi er opptatt av hvordan de politiske og institusjonelle rammene rundt arbeidsinkluderingen påvirker og styrer jobbspesialistens arbeid. Av den grunn er blant annet perspektiver på bakkebyråkratiet et sentralt bakteppe, som vi nå skal gå nærmere inn på.

2.2 Bakkebyråkratens rolle

For å belyse utfordringene jobbspesialistene står overfor, tar vi utgangspunkt i Michael Lipskys teori om bakkebyråkratiet, samt teori fra blant annet Molander (2013), Biesta (2004), Evetts (2009) og Zacka (2018). Bakkebyråkrater er ansatte i offentlig sektor som både har direkte kontakt med befolkningen og som utøver en betydelig grad av skjønn i arbeidet sitt. Det kan for eksempel være politimenn, lærere, sosialarbeidere, men også jobbspesialister i NAV. Bakkebyråkratene har altså til felles at de er offentlig ansatte, med ansvar for å ta skjønnsmessige vurderinger på borgernes vegne.

Lipsky (1980) bygger sin teori om bakkebyråkratiet på observasjoner av offentlige organisasjoner. Han hevder at den offentlige politikken skapes i bakkebyråkratenes hverdag. De offentlige ansattes handlinger former de tjenestene som blir “levert” av offentlige myndigheter. På den måten er bakkebyråkratene ikke bare nøytrale leverandører av politikken, men er også med på å forme den gjennom sine daglige rutiner, avgjørelser, fordeling av knappe ressurser og sine tolkninger av regelverket. I likhet med Lipsky (1980) påpeker Zacka (2017) at bakkebyråkratene er politikkenes ansikt utad. Bakkebyråkratenes høye grad av skjønnsutøvelse og den relative autonomien de har, er to karakteristiske trekk ved deres arbeid som Lipsky argumenterer for at den offentlige politikken er bygd opp rundt. Bakkebyråkrats arbeid har blitt mer utfordrende i tråd med at velferdspolitikken har blitt mer kompleks, blant annet som en følge av den nyliberale vendingen. Ifølge Lipsky er det flere organisatoriske faktorer som er årsaken til dette. Rutineoppgaver, slik som dokumentasjon, er et av eksemplene på dette. Kravet om dokumentasjon av arbeidet som gjøres, er tidkrevende og går utover den tiden en har til rådighet med oppfølging av brukere i systemet.

I tillegg er begrenset tid og informasjon to andre eksempler som kjennetegner forholdene bakkebyråkratene tar beslutninger under (Lipsky, 1980). Selv om beslutningene er preget av kompleksitet med tanke på at det handler om ansvar for andre mennesker, må beslutningene i

tillegg tas raskt. De kan også ha utfordringer med å utføre arbeidet på en tilfredsstillende måte da bakkebyråkratene ofte har færre ressurser enn det som det er behov for. Årsaken til dette er at det ikke er nok ansatte i forhold til antall brukere. De ansatte har begrenset med tid, som kan resultere i at brukerne ikke får tilstrekkelig oppfølging.

Vike, m.fl., (2016) peker på den moderne velferdspolitikken som en årsak til kapasitetsproblemet velferdsstaten står overfor, hvor mengden oppgaver staten har påtatt seg å gjøre er større enn muligheten for å utføre oppgavene i praksis. Velferdsstatens oppbyggelse og suksess bygger i utgangspunktet på en bred politisk enighet, en sterk økonomisk vekst og relasjonelle offentlige tjenester utført av bakkebyråkratene. Med tiden har staten påtatt seg mer ansvar gjennom å gi økte rettigheter til sine borgere, på samme tid som tjenestenivået får mer ansvar og arbeid. Dette fører til at tjenesteytere i førstelinjen må håndtere dilemmaet som er skapt av myndighetene, altså misforholdet mellom vilje og evne. Derfor kan det sies at velferdsstaten i stor grad hviler på førstelinjas tjenesteytere og hvordan de håndterer ansvarsoversvømmelsen som kommer av den manglende overensstemmelsen mellom kapasitetsproblemer og velferdsstatens ambisjon (Vike m.fl., 2016).

Motstridende og tvetydige mål som stadig endres er to andre trekk som kan prege bakkebyråkratenes arbeid, hvor de står i et spenningsfelt mellom de brukerorienterte målene og de organisatoriske målene. Denne spenningen handler på den ene siden om hensynet til strukturene og organisasjonen, og på den andre siden om hensynet til de relasjonene den profesjonelle inngår i, samt den profesjonelle autonomien. Evetts (2009) omtaler disse som to idealtyper av profesjonalitet, nemlig organisatorisk profesjonalitet og yrkesmessig profesjonalitet. Hun mener NPM ideologien har ført til at bakkebyråkratenes arbeid beveger seg bort fra yrkesprofesjonaliteten, og over i den organisatoriske profesjonaliteten, hvor standardiseringer og måltall preger arbeidet. For eksempel hevder hun at kravet om blant annet kvalitetskontroller i moderne organisasjoner som inngår i den organisatoriske profesjonaliteten, ofte kan bli fremstilt som selve profesjonaliteten - noe som vil være med på å svekke yrkesprofesjonaliteten. På denne måten mener hun at tilliten til de profesjonelle, samt deres normer og verdier, er blitt svekket. Samtidig påpeker hun at fokuset på accountability, altså ansvarliggjøringen av de profesjonelle, er med på å skade tilliten til de profesjonelle ved at arbeidet i stor grad preges av dokumentering, hvor det blir mindre tid til relasjonsarbeid som er sentralt i yrkesprofesjonaliteten. Dette ser hun på som paradoksalt, i og med at fokuset på accountability ofte blir fremstilt som "løsningen" på den økte mistilliten til

de profesjonelle (Evetts, 2009, s. 254-255). Accountability vil vi komme tilbake til i neste delkapittel.

Lipsky (1980) påpeker at når bakkebyråkratene står i dette spenningsfeltet mellom brukeren og organisatoriske rammer, vil de kunne oppleve avmakt. For eksempel hvis en jobbspesialist har ansvar for en jobbsøker som trenger tett oppfølging på arbeidsplassen, kan jobbspesialistens arbeidsmengde gjøre det utfordrende å etterleve den oppfølgingen som jobbsøker både trenger og har krav på. Dette er et typisk eksempel fra en bakkebyråkrats arbeidshverdag, hvor det er en konstant ubalanse mellom tilgjengelige ressurser og arbeidskrav. For å kunne håndtere dette mener Lipsky (1980) at bakkebyråkratene tar i bruk mestringsteknikker for å beskytte seg mot den krevende hverdagen. For eksempel vil en tendens være at bakkebyråkratene beskytter seg for brukernes behov. I likhet med dette påpeker også Zacka (2017) at dette spenningsfeltet fører til at bakkebyråkratene ikke har noe annet valg enn å sette sine egne mål, innenfor rammen av rimelige tolkninger. Dersom bakkebyråkratene føler de ikke evner å tilfredsstille kravene i rollen deres, kan det derfor resultere i at de begrenser sin egen forståelse av kravene som stilles, slik at disse skal være mulig å gjennomføre i praksis. For å ta en avgjørelse i spenningsfeltet mellom de organisatoriske rammene og brukernes behov, må bakkebyråkratene bruke skjønn - hvor både mestringsteknikkene og skjønnsutøvelsen påvirker samspillet med brukerne og politikktutforming (Aksnes, 2019). I neste delkapittel vil vi gå nærmere inn på det profesjonelle skjønnet som i stor grad preger bakkebyråkratenes arbeidshverdag, og som de også blir ansvarliggjort for.

2.3 Ansvarliggjøring av den profesjonelles skjønnsutøvelse

Som en del av den standardiserte omsorgens forvaltere, har bakkebyråkratene i oppgave å omsette og praktisere de politisk besluttede retningslinjene og føringene. Bak denne praktiseringen vil det være skjønnsmessige vurderinger. Årsaken er, ifølge Lipsky (1980), at beslutningene som tas omhandler enkeltmennesker i situasjoner som ofte kan være for komplekse til at regelverket fanger det opp. I disse komplekse situasjonene åpnes det opp for en skjønnsmessig vurdering. Skal bakkebyråkraten prioritere myndighetenes retningslinjer eller brukers behov? Molander (2013) beskriver skjønnsutøvelse som kjernen i profesjonelt arbeid. De generelle reglene som den profesjonelle er autorisert til å utøve beskriver ikke

konkret hvordan man skal handle i alle mulige situasjoner. På denne måten oppstår det et handlingsrom hvor det åpnes opp for at den profesjonelles egne vurderinger og beslutninger benyttes - altså en skjønsmessig vurdering.

Når Molander (2013) skriver om det profesjonelle skjønnets i velferdsstaten, trekker han frem at myndighetene legger til rette for at bakkebyråkratene ikke skal gjøre vilkårlige skjønsmessige vurderinger. Det profesjonelle skjønnets baseres på at staten har tillit til de som utøver skjønnets. Gjennom politikken som blir vedtatt, skjer det mange faglige vurderinger underveis og flere av disse vurderingene og valgene som blir tatt baseres på skjønn. Molander peker på ulike måter å ansvarliggjøre skjønnsutøvelsen på, hvor han skiller mellom strukturelle- og epistemiske ansvarliggjøringsmekanismer. De strukturelle ansvarliggjøringsmekanismene forbindes med å kontrollere de profesjonelles arbeid, for eksempel ved at myndighetene innskrenker rommet deres for skjønn gjennom kvalitetskontroll eller prosedyrer. De epistemiske ansvarliggjøringsmekanismene handler om å forbedre kvaliteten på resonneringen som leder til beslutninger, og stiller større krav til profesjonsutøveren om å begrunne arbeidet de gjør og tenke kritisk.

Molander (2013) presenterer begrepet “accountability”, som er sentralt for å forstå vilkårene for skjønnsutøvelse i moderne samfunn som er preget av New Public Management (NPM). Vi vil gå nærmere inn på NPM i neste delkapittel. Accountability handler om ansvarlighet og om det å kunne legitimere og svare for sine handlinger - altså stilles til ansvar for egne handlinger. Det dreier seg om å dokumentere for å kunne vise til noe, samt ha bevis for det arbeidet som er gjort. Selv de dyktigste skjønnsutøverne vil komme frem til ulike konklusjoner. Blant annet vil skjønnets påvirkes av institusjonelle forhold slik som kulturen i institusjonen, som for eksempel de ansattes faglige bakgrunn, praksiserfaring og kompetanse. Det kan også handle om at avgjørelser blir preget av rutiner og normer på arbeidsplassen, som hindrer nyansering (Zacka, 2017). Samtidig kan det faglige skjønnets påvirkes av bakkebyråkratens egen utdanningsbakgrunn, praksiserfaring og kompetanse (Kirkebøen, 2007). Det blir derfor viktig at skjønnsutøverne kan begrunne sine avgjørelser med henvisning til autorisert kunnskap, i tillegg til lover og allment aksepterte prinsipper. Formålet er å forsikre seg om at bakkebyråkraten tar arbeidsoppgavene alvorlig og utøver disse på en måte som kan begrunnes offentlig. Molander (2013) hevder at disse ansvarliggjøringsmekanismene kan forhindre vilkårlighet i skjønnsutøvelsen, samtidig som det sikrer fleksibilitet i arbeid med mennesker. I likhet med Molander påpeker Zacka (2017)

at skjønnnet sikrer fleksibilitet til å tilpasse seg uventede og komplekse situasjoner, på en hensynsfull måte overfor brukeren. I tillegg påpeker han at skjønnsutøvelsen kan oppmuntre bakkebyråkrater til å engasjere seg mer i arbeidet sitt. Samtidig kan det også bidra til at bakkebyråkraten føler seg ansvarlig og føler en form for skyld, i tilfeller hvor systemet ikke har tillatt å utføre arbeidsoppgavene på en tilstrekkelig måte, eller dersom retningslinjene ikke samsvarer med det bakkebyråkraten mener er godt og faglig arbeid (Molander, 2013).

Biesta (2004) hevder at accountability-kulturens fremvekst påvirker måtene folk forholder seg til hverandre på, både som enkeltpersoner og som grupper eller organisasjoner. Han ser ikke bare på hva accountability-kulturen gir av muligheter, men også hva det gir av utfordringer. Begrepet accountability benyttes om minst to ulike betydninger: en teknisk ledelsesmessig betydning og en løsere og mer generell betydning. Den generelle betydningen av accountability innebærer ansvar og "det å kunne svare for". På den andre siden har den tekniske betydningen røtter i en finanskontekst, og handler om det å presentere pålitelige data og resultat ved hjelp av de tekniske styringsredskapene som er anerkjent i den aktuelle institusjonen. Den generelle betydningen kan betegnes som moralsk ansvarlighet, og den tekniske som institusjonell ansvarlighet (Nilsen, 2017). Mellom disse to betydningene av accountability skjer det et raskt skifte. Accountability-kulturen har ført til situasjoner hvor den moralske ansvarligheten må tilpasses den institusjonelle ansvarligheten, altså tilpasse seg pålitelige data. Dette fører til at de institusjonelt ansvarlige handlingene ofte kan fremstå som moralske. Accountability fører også med seg et krav om gjennomsiktighet i institusjoner, noe som gjør dem kontrollerbare, og kontrollerbare organisasjoner er håndterbare - og omvendt. Biesta (2004) hevder at organisasjoner av den grunn gjøres kontrollerbare til enhver pris. I en slik kontekst kan man derfor stille spørsmål ved om bakkebyråkratens handlinger og profesjonaliteten blir redusert til å tjene institusjonens interesser, snarere enn interessene til mottakerne av skjønnsutøvelsen.

Bakkebyråkratens utfordringer, slik som det innskrenkede rommet for skjønn, fokuset på accountability og kapasitetsutfordringer, kan ses på som et resultat av New Public Management-ideologien. I neste delkapittel vil vi derfor gå nærmere inn på New Public Managements påvirkning på bakkebyråkratiet.

2.4 New Public Managements innvirkning på bakkebyråkratiet

I vår tid preges samfunnet i stadig økende grad av kvantifisering, måling og standardiseringer som påvirker sosiale praksiser, og former samfunn og kultur. Et definerende trekk er å redusere komplekse prosesser og gjøre de om til noe målbart i form av enkle tall (Røyrvik, 2017). Kvantifisering, måling og standardisering omtales ofte som konsekvenser av den nyliberale vendingen i forvaltningspolitikken og innføringen av styringsideologien New Public Management (NPM). NPM er et samlebegrep over prinsipper med utgangspunkt i en markedsorientering, og står frem som en løsning på en sterkt kostnadskrevende og voksende velferdsstat (Ramsdal & Skorstad referert i Røysum, 2010, s. 42). Denne betegnelsen har påvirket flere reformer som har blitt innført i offentlig sektor siden rundt 1980-tallet, blant annet NAV-reformen. De overordnede målene i NPM er å bidra til en mer kostnadseffektiv, fleksibel, resultat- og brukerorientert offentlig sektor, og det blir lagt stor vekt på målstyring og kvalitetskontroll (Djupvik & Eikås, 2016, s 132). Et ønsket resultat er at den effektive utføringen av arbeidet skal føre til en reduksjon i kostnadene.

NPM-tenkningen har hovedvekt på større transparens innenfor systemene, gjennom å benytte seg av sammenlignbare metoder i offentlig sektor. Den rasjonalistiske logikken, med fokus på evidensbasert praksis og på dokumentasjon er sterkt preget av NPMs krav til synliggjøring og måling av resultater. Kort forklart handler evidens om at tjenestene som blir levert skal være kunnskapsbaserte. En slik praksis har en tendens til å omgjøre brukerne i systemet til “en sak”, og denne tenkningen gjør det utfordrende å arbeide ut fra brukerens ståsted hvor brukeren blir i større grad plassert innenfor en mal. Det oppstår derfor en spenning mellom det generaliserbare og standardiserte, og det unike i konteksten. Almklov, m.fl. (2017, s. 159) skriver: “om effekten ikke er dokumentert kan den ikke telles, og det som ikke kan telles, teller ikke”.

Det økte fokuset på evidens i velferdstjenestene har vokst parallelt med fremveksten av NPM (Svensson & Karlsson, 2008). Ifølge Svensson og Karlsson (2008) er det en tendens at anerkjente evidensbaserte metoder, som hevdes å springe ut fra et teoretisk kunnskapsgrunnlag, erstatter de profesjonelles bedømmelser. Som tidligere nevnt presenterer Molander (2013) to former for ansvarliggjøringsmekanismer av de profesjonelles bruk av skjønn. Den strukturelle dimensjonen forbindes med å kontrollere de profesjonelles arbeid, hvor skjønnet baseres på å velge mellom tillatte handlingsalternativer og kvalitetskontroller.

Evidensbaserte metoder kan sies å være en form for å begrense effektene av de profesjonelles skjønn (Svensson, 2011). Abbott (1988, s. 53-54) påpeker at de evidensbaserte metodenes kopling til akademisk kunnskap har mer en symbolsk enn praktisk betydning, som likevel gir profesjonene et legitimeringsgrunnlag. Det kan derfor stilles spørsmål ved om evidens er ensbetydende med kvalitet. Når kvalitetsredskaper, utviklet og håndtert av folk som står langt unna selve kjerneaktiviteten der redskapene praktiseres, brukes for å styre det som skjer lokalt - at det blir styring fra armlengdes avstand, altså det Latour (1987) kaller for “action at a distance”. Det er som regel bruken av ulike hjelpemidler, ofte evidensbaserte hjelpemidler, som er et av grunnlagene for å vurdere organisasjoners accountability. Samtidig kan disse hjelpemidlene brukes for å legitimere de beslutninger som fattes i organisasjonen. Beslutningene kan ses på som “riktige” og legitimert dersom de er i tråd med de evidensbaserte hjelpemidlene, men spørsmålet blir da om de profesjonelle egentlig har handlet rett i moralsk forstand. Slike standardiserte arbeidsverktøy kan være til stor hjelp for tjenesteutøverne i systemene, men det blir viktig å stille seg kritisk til hvilke konsekvenser det kan ha for mottakerne av tjenestene. Prinsippene i NPM preger alle ledd innenfor offentlig sektor, og dermed har det også naturligvis vært med å påvirke bakkebyråkratens rolle.

En konsekvens av den økte etterspørselen etter evidensbaserte metoder som kom i kjølvannet av NPM, er at profesjonelle ofte benytter en fagterminologi som de ikke nødvendigvis er faglig fortrolige med. Dette er noe Bjerre, m.fl. (2021) viser til i sin artikkel, hvor de beskriver et eksempel om sosialarbeidere som brukte begrepet “tilknytning” i sitt arbeid, men som de ikke klarte å kommunisere hva betydde. Måten sosialarbeiderne brukte begrepet på viste at de manglet den teoretiske kunnskapen om tilknytning, samtidig som de argumenterte for at tilknytning var et viktig fenomen. Dette kan ses på som en konsekvens av det Svensson og Karlsson (2008) hevdet, hvor de evidensbaserte metodene og verktøyene erstatter de profesjonelles bedømmelse og kunnskap, som resulterer i at profesjonelle muligens ikke kan begrunne hvorfor de gjør som de gjør. En utfordring med dette, ifølge Bjerre, m.fl. (2021), er at de profesjonelle gjerne ikke forholder seg kritisk til metodene og forståelsene.

En annen tendens som kan ses på som en effekt av NPM ideologien er å “låne” politikk fra andre land. Shilling (1993) hevdet for snart 30 år siden at verden er utsatt for raske endringer som begrenser kontrollen vår over organisasjoner, hvor han påpeker at i utdanningsfeltet har det å låne politikk blitt en utbredt praksis i flere land. Nir, Kondakci og Emil (2018) fremhever at lånt politikk blant annet kan føre til en redusert usikkerhet som vanligvis følger

med nyopprettede retningslinjer, i tillegg sparer man tiden som kreves for å planlegge og utforme ny politikk, som igjen bidrar til å spare penger. Dette har derfor høy verdi for myndighetene som ønsker å være mest mulig kostnadseffektive, som også gjør det svært fristende for politikere og beslutningstakere. Samtidig blir det påpekt at de kontekstuelle hensynene i en slik prosess får relativt liten oppmerksomhet (Nguyen, Elliot, Terlouw & Pilot 2009; Tan, 2015; Yang, 2011). Auld og Morris (2014) hevder det vil være store forskjeller mellom land, og den lånte politikken vil ofte kunne by på begrensninger i “lånelandet”, da den ikke er tilpasset dens kontekstuelle trekk. De påpeker at det derfor er viktig å erkjenne at verdier og antakelser om evne og innsats er forankret i nasjoners kulturelle tradisjoner, og det må forstås og tas hensyn til den kulturelle sammenhengen mellom landet politikken lånes fra, og landet som politikken skal implementeres i. Store kontekstuelle avvik krever at “lånelandet” tilpasser seg og gjennomfører grunnleggende endringer, ikke bare i systemet, men også i oppfatningen, forventningene og mentaliteten til enkeltpersoner og samfunnet som helhet (Nir, m.fl., 2018).

Formålet med denne teoridelen har vært å synliggjøre bakkebyråkratens rolle, og utfordringer i deres arbeid. Bakkebyråkrater har arbeidsoppgaver hvor skjønnsmessige avgjørelser står sentralt. Vi har tatt utgangspunkt i Lipskys teori om bakkebyråkratiet, samt teori om det profesjonelle skjønn og accountability fra blant annet Zacka (2017), Molander (2013), Biesta (2004) og Evetts (2009). NPM ideologien har satt preg på den profesjonelles skjønnsutøvelse ved at myndighetene har fokus på å ansvarliggjøre bakkebyråkratenes arbeid, for å kunne kontrollere og legitimere det arbeidet som utøves. Dette har både positive og negative sider ved seg, hvor det på den ene siden sikrer likere behandling av borgerne, samtidig som bakkebyråkratens arbeid beveger seg mer mot en institusjonell form for ansvarlighet, altså hvor fokuset i større grad blir på å tilfredsstille institusjonens ønsker fremfor mottakerne av skjønnsutøvelsen.

Som tidligere nevnt vil vi i denne oppgaven se nærmere på arbeidet til jobbspesialistene i NAV. Som ansatte i NAV er jobbspesialistene også en del av bakkebyråkratiet, og anses derfor som utøvere av den politikken som blir iverksatt. De kan også anses som profesjonelle med utgangspunkt i Abbott (1988) sin definisjon, hvor han beskriver profesjonelle som en gruppe personer som bruker abstrakt kunnskap til å løse konkrete problemstillinger. Vi har derfor valgt å omtale jobbspesialistene som “profesjonelle” i denne oppgaven, selv om de ikke har en felles profesjonsbakgrunn. Da jobbspesialistenes rolle dreier seg om å hjelpe folk

ut i arbeid, vil vi i neste kapittel se nærmere på bakgrunnen for velferdsstatens- og politikkenes fokus på arbeidsinkludering. Vi vil også gå nærmere inn på hvordan jobbspesialistene har blitt en del av NAV sitt satsingsområde, samt Supported Employment-metodikken som jobbspesialistene baserer sitt arbeid på.

3.0 Arbeidsinkluderingens politikk og institusjonelle innramming

Eksisterende forskning og litteratur på feltet er et viktig kunnskapsgrunnlag som tar for seg ulike sider av arbeidsinkluderingen. I denne delen vil vi presentere relevant litteratur som vil benyttes i oppgaven.

3.1 Det politiske grunnlaget for arbeidsinkludering

Som en del av det norske samfunnets fokus på inkludering står arbeid sentralt. En kan derfor stille seg spørsmålet om hvorfor arbeid er så viktig for både enkeltmenneske og myndighetene. Det å være en del av arbeidslivet anses som “normalen” i samfunnet vårt og blir oppfattet som den viktigste inkluderingsarenaen for å forhindre utenforskap (Fløtten, 2006; NOU 2012: 6). Uten arbeid kan den enkelte kjenne på utenforskap. Utenforskap handler om å mangle en tilknytning til befolkningen og andre viktige samfunnsarenaer. Det er flere årsaker til at folk havner i utenforskap, men vanligvis er det flere faktorer som spiller inn. For eksempel vil det ha en innvirkning på inntekt og økonomi dersom står utenfor arbeidsmarkedet. Utenforskap er ikke en etablert fagterm, men kan sies å ha likheter med betegnelser som marginalisering og sosial eksklusjon. Det er mange grunner til at folk ender utenfor arbeidslivet, men det er viktig å poengtere at folk kan være utenfor arbeidslivet uten at det betegnes som utenforskap i denne forstand. Det kan for eksempel innebære at en velger å studere i noen år, eller at en heller velger å ta seg av omsorgsoppgaver i hus og hjem (Hagaseth, 2019). For å se ytterligere på utenforskap i Norge, er det relevant å studere hvordan politikkområdene innenfor velferdsstaten produseres.

I Norge har arbeidsinkludering i lang tid vært et politisk satsningsområde.

Attføringsmeldingen (Meld. St. nr. 39, 1991-92) kom i 1991 med mål om økt arbeidsdeltakelse i ordinært arbeid slik at flere var i stand til å forsørge seg selv uavhengig av stønader. Politikk defineres av Berg i Hagaseth (2019, s. 28) som «samspillet mellom staten og det øvrige samfunnet for å styre eller lede samfunnsutviklingen». Velferdspolitikken har som hensikt å legge til rette for hvordan vi ønsker at velferdssamfunnet skal fungere og praktiseres. Denne politikken innbefatter lovgivning og administrative tiltak som fremmes for å forebygge og avhjelpe mennesker i nød. Velferdspolitikken skal se sammenhengen mellom de ulike politikkområdene og utforme ordninger på tvers av disse for å arbeide forebyggende mot sosiale problem og fremme velferden. Av den grunn vil politikken ha betydning for hvem som havner i utenforskap.

Arbeidsmarkedspolitikken og velferdspolitikken har en sterk tilknytning til hverandre og disse både påvirker og påvirkes av andre velferdsområder. Målet med arbeidsmarkedspolitikken er å bidra til tilgang på arbeidskraft, redusere og forebygge langvarig arbeidsledighet og motvirke at mennesker går over til varige trygdeytelser. De tiltak som iverksettes i arbeidsmarkedspolitikken vil ha betydning for enkeltindivider på andre velferdsområder. Arbeidslinja anses som en tydeliggjøring av at arbeidsmarkedspolitikken og velferdspolitikken henger sammen. For å lette overgangen mellom midlertidig fravær og arbeid, kombineres målet om høy sysselsetting med et omfattende sosialt sikkerhetsnett (Hagaseth, 2019, s. 30). I neste avsnitt vil vi presentere arbeidslinja og dens fokus på arbeidsinkludering.

3.2 Arbeidslinja

Innenfor arbeids- og velferdspolitikken vektlegges en bred innsats for å fremme et mål om arbeid for alle. Arbeids- og sosialdepartementet kom med Stortingsmelding nr. 46 – *flere i arbeid* (2012-2013), med fokus på å få flere ut i arbeid. Regjeringens hovedmål er høyere sysselsetting for å kunne opprettholde og videreutvikle velferden. Det vektlegges et fokus på faste ansettelser og at alle som har lyst skal ha mulighet til å jobbe i hel stilling. Denne utfordringen vektlegges også i Perspektivmeldingen (2021) som fremhever regjeringens strategier for en økonomisk og bærekraftig utvikling. Den demografiske utfordringen med færre yrkesaktive og flere i pensjonsalder, vil regjeringen håndtere med blant annet økt sysselsetting (Meld. St. 14 (2020-2021)). Arbeidsmarkedspolitikken skal bidra til å få flere i arbeid og forhindre utstøting i arbeidslivet. Dette innebærer blant annet at arbeidsmarkedet skal legge til rette for mennesker med nedsatt arbeidsevne. I Stortingsmeldingen poengteres det at arbeid anses som helsefrembringende, og arbeidskraft vektlegges som vår viktigste ressurs. For at velferden skal kunne bestå avhenger det at vi lykkes med arbeidslinja (Meld. St. 46 (2012-2013)).

Arbeidslinja er en aktiv politikk som skal bidra til regjeringens hovedmål om høyere yrkesdeltakelse. Arbeidslinja skal heve befolkningens kompetanse og kvalifikasjoner, samt mobilisere arbeidskraften for å effektivisere arbeidsmarkedet (Meld. St. 46 (2012-2013)). Politikken skal tilrettelegge for at alle skal ha mulighet for å komme i arbeid gjennom en aktiv arbeidsmarkedspolitik. Det drives også aktiv politikk for å få unge til å ta utdanning

gjennom utdanningslinja, og innenfor integreringspolitikken for å få flere innvandrere i arbeid.

I arbeidslinja vektlegges prinsippet om at det skal lønne seg å være i arbeid. Det blir vektlagt at man skal opparbeide seg rettigheter gjennom arbeid slik at arbeidstakeren opplever det lønnsomt å forbli på arbeidsplassen fremfor å motta trygd. Velferdsytelsenes utforming må derfor inneha en riktig balanse mellom den enkeltes motivasjon for å jobbe og økonomisk trygghet. Det vektlegges også at et stabilt arbeidsmarked er viktig for å fremme målet om arbeid for alle. Målet er å motvirke langvarig ledighet og helse relatert fravær og hindre utestenging fra arbeidsmarkedet. I Meld. St. 46 (2012-2013) blir det påpekt at det må jobbes mot bedre oppfølging, ulike former for tilrettelegging og motivasjonstiltak som verktøy for å realisere arbeidslinja.

Imidlertid har også innføringen av arbeidslinja vært omdiskutert. Til tross for at det vanligvis har vært en politisk enighet omkring arbeidslinja, har aktører på feltet og forskere vært kritiske (Hernes, 2010b). Haavorsen og Hernes (2010) påpeker at kritikere av arbeidslinja som oftest tar utgangspunkt i at vi mennesker generelt sett har en egen indre motivasjon til å mestre, og å bidra i samfunnet. I den andre enden beskriver forfatterne dem som oppfatter mennesket i større grad som velgende og som nyttemaksimerende vesen, hvor en ønsker fordeler av noe eller betjene seg selv til egen nytte. Basert på det sistnevnte tanke settet, er det mer interessant å opprette tiltak som lokker, dytter eller tvinger folk, på en mest mulig kostnadseffektiv måte - slik som arbeidslinja. Hernes (2010b) hevder at slik anses individet som problemet, og dette problemet løses med tiltak som virker disiplinerende overfor den enkelte, og ikke regulerende over et ekskluderende arbeidsmarked. Fokuset rettes mot at den arbeidsledige skal tilpasses arbeidslivet, hvor de blant annet skal trenes og kvalifiseres gjennom ulike tiltak, og hvor det stilles strengere krav til den som står utenfor arbeid. Det stilles derimot ingen lignende krav til arbeidsgiverne. Slik kan man tenke at arbeidslinja bygger på en antakelse om at de som står utenfor arbeid og mottar stønader i utgangspunktet evner å arbeide og forsørge seg selv, men at de trenger å bli stimulert og motivert gjennom krav for å velge arbeid fremfor stønad (Terum, Tufte & Jessen, 2012). For å realisere et mål om arbeid til alle, symboliserer arbeidslinja at det er individet som må endres og ansvarliggjøres. Lundberg og Magnussen (2021) viser også i sin artikkel til at det komplekse forholdet mellom mental helse og arbeid ofte underkjennes i forskningen om at arbeid er helsefremmende. Det mangler en anerkjennelse av ulike forhold som kan ha innvirkning på

den mentale helsen gjennom arbeid, eksempelvis hva slags type arbeid, lønn og grad av jobbtrygghet. Dette er innvirkende faktorer som står utenfor individets kontroll.

Wahl (2009) kommer med sterk kritikk av den norske velferdsstatens utvikling i boken “Velferdsstatens vekst - og fall?”, og hevder at arbeidslinja bør avskaffes. Han påpeker at arbeidslinja presenterer et brudd med flere av velferdsstatens grunnleggende prinsipper, og at det utgjør et paradigmeskifte hvor vektleggingen av borgernes rettigheter har endret fokus til borgernes plikter. Videre problematiserer Wahl (2009) at trygde- og stønadsordningene har blitt for gode, slik at disse ordningene søkes å bli omgjort til et system for straff og belønning. Slik bygger det ideologiske fundamentet bak arbeidslinja på en mistro og mistenkeliggjøring, og han hevder at det skinner gjennom politikken at det er en sviktende arbeidsmoral hos den enkelte som er problemet, uten at det eksplisitt uttrykkes av politikere, av arbeidsgivere eller i media. Han hevder at et av vår tids mest omfattende samfunnsproblemer på denne måten blir individualisert. Slik kan arbeidslinja anses som et verktøy for å håndtere, men også individualisere en utvikling som beveger seg mot høyere terskler for å komme inn i arbeidslivet, med mindre rom for mangfold (Hernes, 2010b).

Wahl (2009) påpeker også at det er underkommunisert at arbeidslinja ikke lever opp til sin påståtte målsetting. Politikken har blant annet noen viktige bivirkninger, som at den virker disiplinerende på langtidssyke og sosialklienter, men også på dem som er i arbeid og som kjenner på å ha en utrygg plass i arbeidslivet. De landene som har iverksatt arbeidslinjepolitikken har bidratt til å øke forskjellene i samfunnet og undertrykke arbeidstakernes rettigheter. Effektene har altså vist seg å være negative for både de fattige, men også for folk i arbeid (Wahl, 2009).

For å støtte opp om arbeidslinja i Norge, har det i de senere årene vært gjennomført flere reformer og tiltak gjennom arbeids- og velferdspolitikken. Et eksempel er NAV-reformen, og i det følgende delkapittelet vil vi gå nærmere inn på NAV som organisasjon, samt jobbspesialister som de siste årene har blitt en ny satsing i NAV.

3.3 Jobbspesialister i NAV-kontor

I 2006 ble den tidligere Trygdeetaten, Aetat og den kommunale sosialtjenesten slått sammen til en felles Arbeids- og velferdsforvaltning (NAV) som et av leddene i iverksettelsen av arbeidslinja (Andreassen & Aars, 2015). En annen årsak til sammenslåingen var

sammenhengen mellom de ulike velferdspolitiske områdene. Ifølge Hansen og Grønningsæter (2010) har også prinsipper fra NPM, slik som fokuset på kostnadseffektivitet, vært med og preget NAV-reformen. NAV-etableringen skulle gi befolkningen bedre og mer tilpassede tjenester ved å sammenstille offentlige virkemidler og tiltak. Hovedmålsettinger i NAV er arbeid, aktiv deltakelse og økonomisk trygghet. De ønsker flere folk i arbeid og færre på stønad, noe som er i tråd med arbeidslinjas intensjon (Hagaseth, 2019, s. 29).

NAV er resultat av et samarbeid mellom de enkelte kommunene og staten, hvor det er Arbeids- og velferdsdirektoratet som har ansvaret for etaten. Arbeids- og velferdsdirektoratet ligger under Arbeids- og sosialdepartementet, og derfor også under statsråden. Arbeidet som blir utført i NAV er delt mellom en ytelseslinje og en arbeids- og tjenestelinje. I denne oppgaven vil vi fokusere på arbeids- og tjenestelinjen som er styrt ut fra føringer fra Arbeids- og velferdsdirektoratet. Oppgavene i denne linjen er for eksempel å følge opp personer som står utenfor arbeidsmarkedet og som trenger hjelp til å skaffe seg arbeid, veiledning av jobbsøkere, og avklaring av hvor mye personer kan jobbe. NAV-kontorene innad i hvert fylke er delt opp i grupper som kalles tjenesteområder, og er laget ut fra befolkningsgrunnlag og geografi (Andreassen & Aars, 2015).

NAVs ønske om å fremme brukeres overgang til arbeid står nedfelt i formålsbestemmelsene som instansen forvalter (folketrygdloven, 1997, § 1-1, NAV-loven, 2006, § 1, sosialtjenesteloven, 2009, § 1). Brukerne i NAV omfatter enkeltpersoner med ulike behov av ulike årsaker. Det kan dreie seg om inntektstap, inntektsmangel, sosiale- og helsemessige problem, eller en kombinasjon av flere. NAVs beslutninger og vurderinger har derfor stor velferdsmessig og rettssikkerhetsmessig betydning for den enkelte (Meld. St. 9 (2006-2007)). Det blir påpekt i Meld. St. 9 (2006-2007) at den arbeidsrettede innsatsen NAV gir, må tilpasses den enkeltes evner, slik at brukeren kan møte både krav og forventninger i arbeidslivet.

Som ansatt i NAV må en forholde seg til flere politiske dokument som beskriver virkeligheten ut fra et bestemt ståsted og uttrykker en bestemt politisk forståelse. Blant annet må de forholde seg til både Stortingsmeldinger, og et Mål- og disponeringsbrev som er utarbeidet av Arbeids- og velferdsdepartementet og arbeids- og velferdsdirektoratet. Begge er ideologiske og verdibaserte dokumenter og kommer til uttrykk i både saksbeskrivelser,

konklusjoner og analyser (Heen, 2009). Mål- og disponeringsbrevet beskriver de prioriteringene som skal gjøres i NAV og sendes ut til NAV Fylke hvert år. Dette brevet legger føringer for nye tiltak, og blir omtalt som faglige føringer (Solstad, 2018). Blant annet står det i Mål- og disponeringsbrevet fra 2019 at jobbspesialistene skal gjennomgå et tredagers kurs i Supported Employment for å sikre en enhetlig faglig forståelse. Det står også beskrevet at jobbspesialistene skal arbeide tett på jobbsøkerne, arbeidsgiverne og andre samarbeidspartnere (Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2019).

En av Stortingsmeldingene som er sentral i NAV er Meld. St. nr. 33 (2015-2016) *NAV i en ny tid - for arbeid og aktivitet*, hvor det presenteres flere tiltak som skal bidra til å møte de utfordringene som gjør at mennesker havner utenfor arbeidslivet, slik at NAV skal kunne løse arbeidsinkluderingen på en bedre måte enn tidligere. Stortingsmeldingen poengterer blant annet at dialog og samarbeid mellom NAV og arbeidsgivere må styrkes. Det vektlegges at de ansatte i NAV bør ha en helhetlig forståelse av hvordan samfunnet generelt og arbeidslivet enten bidrar til eller hindrer arbeid med inkludering. Samtidig er det viktig at de som arbeider i NAV både har innsikt og forståelse for menneskets komplekse behov og livsutfordringer. Stortingsmeldingen tar også for seg bruken av arbeidsplasser som kvalifiseringsarena, hvor rask utplassering skal bidra til kvalifisering mot arbeid. Tidligere var det vanligere at støtteapparatet fokuserte på arbeidstrening før de fikk prøve seg i ordinært arbeid, altså “train, then place”. I dag står tilnærmingen «place, then train» mer sentralt, med utgangspunkt i å få brukerne raskest mulig ut i arbeid, for så å fortsette oppfølgingsarbeidet på arbeidsplassen. Slikt arbeid utføres gjerne av en jobbspesialist (Meld. St. 33 (2015-2016)). I Stortingsmeldingen står det beskrevet at “jobbspesialister i NAV-kontor” er et konsept som er utviklet av Arbeids- og velferdsdirektoratet, basert på metoder som har fokus på å styrke deltakerens ressurser, og at flere får mulighet til å komme ut i ordinært arbeidsliv. Jobbspesialistene skal samarbeide tett med NAV-veiledere og andre eventuelle samarbeidspartnere for å tilby oppfølging til jobbsøkere med å skaffe og beholde ordinært arbeid, samt gi oppfølging etter oppstart på arbeidsplassen (Meld. St. 33, (2015-2016)). Selv om fokuset til jobbspesialistene skal være rettet mot “skreddersydd” oppfølging av jobbsøker, skal i tillegg fokuset være på oppfølging av arbeidsgivere og arbeidsplassen (Glemmestad & Kleppe, 2019, s. 21-23).

Jobbspesialistene i NAV er enten ansatt i Utvidet oppfølging eller i IPS, som er to ulike oppfølgingstjenester som tilbys i NAVs egen regi. De to ulike tiltakene er et resultat av NAV sitt økte fokus på kunnskapsbasert praksis (Andreassen & Aars, 2015). Kunnskapsbasert praksis handler, som tidligere nevnt, om at tjenestene som leveres skal være evidensbaserte - som er et fokus som har vokst parallelt med NPM ideologiens fremvekst. Dette innebærer at praksisen baseres på ulike kunnskapskilder, slik som å bruke både forskningsbasert kunnskap, erfaringer fra praksis og brukernes erfaringer. NAV har siden starten knyttet seg til forskere som har forsket på ulike sider av organisasjonen, for å sikre at utviklingen av organisasjonen skjer i riktig retning. Blant annet inkluderer dette prosjektet som Arbeidsforskningsinstituttet har forsket på, nemlig “Kjerneoppgaver i NAV”. Dette prosjektet skapte grunnlaget for “Utvidet oppfølging i egen regi” som er et av de prosjektene som er satt i gang som en følge av at forskning har vist at arbeidsmåten gir resultat (Meld. St. 33, (2015-2016)). En annen årsak til at prosjektet ble satt i gang var at gjennom “Kjerneoppgaver i NAV” fant en ut at NAV selv kunne gi like god - om ikke bedre - oppfølging av jobbsøkere, enn tiltaksarrangører. Derfor ble det i 2016 bestemt av Arbeids- og velferdsdirektoratet at alle fylker skulle få tildelt midler som utgjorde minst fem stillinger som skulle jobbe med “kunnskapsbasert oppfølging i egen regi”.

Fra og med 2017 innførte NAV jobbspesialister i minst to NAV-kontorer i alle fylker, som en del av prosjektet “Utvidet oppfølging i egen regi” - finansiert gjennom midler fra statsbudsjettet til arbeidsmarkedstiltak (NAV, 2020). I Forskrift om oppfølgingstjenester i Arbeids- og velferdsetatens egen regi (2019) står det skrevet at oppfølgingen skal sikre individuelt tilpassede tilbud gjennom Supported Employment (SE) eller Individual Placement and Support (IPS). I vår oppgave har vi valgt å fokusere på femtrinnsprosessen og IPS, som Frøyland (2019) omtaler som to ulike versjoner av Supported Employment, da informantene i studien arbeider etter disse to fremgangsmåtene. Informantene som arbeider etter femtrinnsprosessen er ansatt i tiltaket Utvidet oppfølging i NAV, og de resterende informantene både arbeider etter og er ansatt i tiltaket IPS i NAV. I neste avsnitt vil vi ta for oss SE-metoden, før vi går nærmere inn på de to ulike versjonene.

3.4 Supported Employment (SE)

For å iverksette arbeidslinjas intensjon i praksis arbeider jobbspesialistene som profesjonelle veiledere innenfor arbeidsinkludering. De arbeider i tråd med prinsippene om bruk av

ordinære arbeidsplasser som kvalifiseringsarena (Spjelkavik, 2014). Som tidligere nevnt kalles denne tilnærmingen også “place, then train”, hvor metoder som blant annet Supported Employment (SE) inngår. De ulike SE-tilnærmingene har vokst kraftig i Norge de siste årene, i både NAV, hos NAVs tiltaksarrangører, samt i helsetjenestene (Bakkeli m.fl. 2020).

Det var først på 1970- og 1980- tallet at SE ble utviklet i USA og Canada. Årsaken til utviklingen var at personer med utviklingshemming, og deres pårørende, ikke ville akseptere at deres alternativ skulle være skjernet sysselsetting (Callahan referert i Spjelkavik, 2014). Utover 1990-tallet ble SE utbredt i Europa også, og det ble flere og flere målgrupper som sto utenfor arbeidsmarkedet, slik som for eksempel mennesker med alvorlige psykiske lidelser (Drake, Bond & Becker, 2012). I 1996 ble SE implementert som et nasjonalt arbeidsmarkedstiltak i Norge, og mange mener at SE representerer et paradigmeskifte i løsningen på inkluderingsutfordringene, hvor en går fra en tradisjonell medisinsk forståelse og det å skulle “reparere” brukerne, til en relasjonell forståelse hvor fokuset er rettet mot sosial inkludering gjennom arbeid (Corrigan & McCracken, 2005).

I Norge har man vært dominert av “train, then place”-tilnærmingen, hvor en gradvis ruster opp enkeltindividet før inkludering i arbeid, mens SE er en tilnærming med fokus på rask inkludering i arbeidslivet. En skal utplassere personer i vanlig arbeid med tilrettelegging, oppfølging og opplæring på selve arbeidsplassen (“place, then train”). Grunnleggeren av SE, Paul Wehman, mener det ikke bare handler om få folk raskt ut i arbeid, men også om det å hjelpe mennesker med funksjonsnedsettelse til å finne et arbeid som gir verdighet og inklusjon, på lik linje som andre samfunnsborgere. Rask arbeidsinkludering, varig integrering i samfunnet og sosial verdsetting er derfor SE sitt hovedfokus (Frøyland, 2019, s. 71-73).

European Union of Supported Employment (EUSE) ble utviklet for å tilpasse Supported Employment til europeiske land. EUSE opprettet et partnerskap av ledere og fagpersoner med engasjement for EUSE som skulle representere SE nasjonalt, regionalt og lokalt i hele Europa. Formålet med partnerskapet var å utvikle en verktøykasse for SE tilpasset europeiske land, som beskrev instruksjoner og praktiske veiledninger for å arbeide i tråd med SE-metodikkens verdier. Ønsket var å skape en sammenhengende og enhetlig metodisk tilnærming. En annen intensjon var å øke kunnskaper og ferdigheter blant fagpersoner som utøver SE i Europa, og forbedre den praktiske opplæringen. Denne verktøykassen er blant

annet oversatt til norsk og er den mest brukte modellen for utførelsen av det metodiske arbeidet i SE. Dokumentet beskriver blant annet SE sine “kjerneverdier”, som jobbspesialistens arbeid, væremåter og holdninger skal bygge på. De åtte verdiene som presenteres er selvbestemmelse, individrettet tilnærming, verdighet, tilgjengelighet, informerte valg, konfidensialitet, brukermedvirkning og fleksibilitet. Verktøykassen beskriver tre kriterier som må praktiseres i oppfølgingstiltaket for å kunne betegnes som Supported Employment:

- 1) Målet skal alltid være lønnet ordinært arbeid for jobbsøker, enten deltid eller heltid, med eller uten lønnstilskudd.
- 2) Ansettelsen av jobbsøker skal være i det ordinære arbeidsmarkedet.
- 3) Jobbsøker skal få oppfølging så lenge som nødvendig (EUSE, 2010).

Flere studier har vist at initiativ som bygger på SE gir gode resultater, både i USA og Europa (Nøkleby, Blaasvær & Berg, 2017; Bonfils, m.fl., 2017; Bond, Drake & Becker, 2008). Blant annet viser studiene at det fører til en bedre overgang til jobb, raskere jobbetablering, og at personer med psykiske lidelser forblir i jobben lengre. Studiene har også vist gode resultat for andre utsatte grupper, men dette har ikke like sterk dokumentasjon. Selv om studiene er internasjonale, har metoden også vist gode resultat i Norge. Det ser likevel ut til at det er problemer med å lykkes med varigheten på ansettelsene (Frøyland, 2019, s. 71-73).

Boardman og Rinaldi (2013) påpeker blant annet i sin artikkel at det kan være utfordrende å overføre flere elementer av Supported Employment til andre land da de første forsøkene ble utført i USA. En implementering av SE og IPS-tjenester krever at det tas hensyn til lokale forhold gjennom politiske endringer, som for eksempel mer fleksibilitet i velferdsordninger og i sysselsettingen i arbeidsmarkedet.

Utgangspunktet for jobbspesialisten er at de jobbsøkerne som ønsker det, kan delta i det ordinære arbeidslivet, uavhengig av hvor liten arbeidsevnen eller funksjonsnedsettelsen måtte være (Spjelkavik, 2014, s. 43-44). Når en arbeider ut ifra dette perspektivet blir det ikke lengre nødvendig å fastsette den enkeltes arbeids- eller gjennomføringsevne før man får den støtten som trengs for arbeidsdeltakelse. Det blir heller et fokus på å skape muligheter for utprøving og trening på ordinære arbeidsplasser, istedenfor å drive med tester og avklaring, som ikke reflekterer atferd i reelle arbeidssituasjoner (Corrigan & McCracken, 2005). Det er ikke nødvendigvis slik at utplasseringen eller praksisplassen fører til at kandidaten får en

jobb, men det er heller den tette oppfølgingen fra en jobbspesialist som er den viktigste mekanismen i SE. Det å delta i en vanlig jobb med vanlig lønn på arbeidsplassen, er jobbspesialistens mål med den individualiserte støtten som gis til brukeren. Dette fører til at ansatte med nedsatt arbeidsevne jobber sammen med kolleger uten nedsatt arbeidsevne. Prinsippet i SE er basert på at alle har både rett og mulighet til å delta i det ordinære arbeidslivet, uavhengig av bistandsbehov eller arbeidsevne (Spjelkavik, 2014, s. 45-47).

Femtrinnsprosessen og IPS er to av de mest kjente versjonene av SE. Disse har i utgangspunktet mange likheter i innhold og tilnærming, samtidig som jobbspesialisten er den sentrale bistandsyteren i begge versjonene. Forskjellene mellom dem er at de arbeider med ulike målgrupper og vektlegger ulike elementer i bistanden som gis. I IPS er det også lagt opp til at jobbspesialistene skal samarbeide i tverrfaglige (behandlings)team. Teamorganiseringen ligger ikke like systematisk til grunn i femtrinnsprosessen, men vektlegger likevel at jobbsøker kan ha utfordringer på andre områder hvor en må samarbeide og koble på andre instanser (Frøyland, 2019).

Utviklingen av femtrinnsprosessen og IPS skjedde i forskjellige kontekster både geografisk og faglig sett. Med utgangspunkt i praksiserfaring i Europa ble femtrinnsprosessen utviklet for en svært sammensatt målgruppe. Denne målgruppen bestod av personer med funksjonsnedsettelse, sosiale utfordringer og psykiske helseutfordringer. Individual Placement and Support (IPS) ble derimot utviklet i USA ved psykiatriske institusjoner for å øke arbeidsdeltakelsen til pasienter med alvorlige psykiske diagnoser. I norsk sammenheng er målgruppen for femtrinnsprosessen personer med nedsatt arbeidsevne, mens målgruppen for IPS er personer i aktiv behandling innenfor psykisk helse (Bakkeli, m.fl., 2020).

Vi vil nå gå nærmere inn på de to ulike versjonene av SE, hvor vi starter med å presentere IPS, og deretter vil vi gå inn på femtrinnsprosessen.

3.4.1 Individual Placement and Support (IPS)

Individual Placement and Support er et av de to tiltakene i NAVs egenregi. Målet med IPS er å bistå personer med moderate til alvorlige psykiske lidelser og/eller rusmiddelproblematikk, som har et ønske om å skaffe seg arbeid, ut i ordinært arbeid. Tilbudet inngår i et forpliktende samarbeid mellom NAV og helsetjenestene, og arbeidsdeltakelsen anses som en integrert del av et behandlingsforløp (NAPHA, 2021). Det vil si at mottakeren av tjenesten må være i en

eller annen form for behandling i helsetjenesten for å kunne motta IPS. IPS blir gjerne omtalt som “the evidence-based version of SE”, da det påstås å være den versjonen av SE som det kan knyttes best resultater og mest effektforskning. Blant annet gjennomførte Gary R. Bond i 2008 en studie i USA som viste at 61 prosent fikk ordinært arbeid med oppfølging gjennom IPS (Bond, Drake, & Becker, 2008). Forskningen kan derimot ikke fastslå at det er en klar sammenheng mellom IPS og forbedret psykisk helse (Michon, Busschbach, Stant, van Vugt, van Weeghel & Kroon, 2014). Det er også utført en forskningsbasert effektevaluering i Norge, som viser at 10 prosent flere med moderate til alvorlige psykiske lidelser har kommet i arbeid med oppfølging innenfor IPS, fremfor tradisjonell oppfølging. Samtidig viste også effektevalueringen at personer som mottok IPS opplevde bedre livskvalitet, funksjon og mindre symptomer enn kontrollgruppen, som blant annet var Arbeidspraksis i skjermet virksomhet (APS) (Reme, Monstad, Fyhn, Øverland, Ludvigsen, Sveinsdottir, Løvvik & Lie, 2016). Til tross for at IPS også har vist gode resultater i Europa, har ikke resultatene fra europeiske land vært like sterke som i USA (Bejerholm, Areberg, Hofgren, Sandlund, & Rinaldi, 2015; Hoffmann, Jackel, Glauser, & Kupper, 2012).

Oppfølgingsmetodikken i IPS er relativt ny og systematisk, med fokus på å øke den gitte målgruppens arbeidsdeltakelse i ordinært arbeid (Frøyland, 2019, s. 75-77). Dersom en person takker ja til tilbudet om IPS, får de oppfølging av en jobbspesialist som er integrert i behandlingsteamet. Behandlingsteamet kan være innenfor spesialisthelsetjenesten eller i kommunens psykiske helse- eller rustjenester (Becker, Swanson, Reese, Bond & McLeman, 2015). Fremgangsmåten i IPS bygger på åtte prinsipp, hvor det primære målet er ansettelse i det ordinære arbeidslivet. De åtte prinsippene vil vi gå nærmere inn på i kapittel 5.2.2. I det følgende vil vi gå nærmere inn på femtrinnsprosessen som er det andre tiltaket i NAVs egenregi.

3.4.2 Femtrinnsprosessen

Femtrinnsprosessen er både identifisert og anerkjent som en europeisk modell og rammeverk for å utøve god praksis ved å hjelpe mennesker som ikke klarer å skaffe seg arbeid på egenhånd, til å finne ordinært arbeid (Frøyland, 2019). EUSE utviklet gjennom et samarbeid med fagmiljø i flere europeiske land (Norge inkludert) femtrinnsprosessen, og tilbys til mennesker med funksjonsnedsettelse eller andre utsatte grupper som trenger bistand for å komme inn i arbeidslivet. Femtrinnsprosessen er basert på de tidligere nevnte kjerneverdiene i

European Union of Supported Employment (EUSE) og illustrerer hvordan man jobber i tråd med SE-metoden (EUSE, 2010). Femtrinnsprosessen er en beskrivelse av sentrale faser i inkluderingsarbeidet og benyttes overfor mennesker med ulike typer utfordringer. Fasene er ikke tenkt som et nødvendig eller standardisert utviklingsløp, men mer et uttrykk for viktige faser i arbeidsinkluderingsprosesser, basert på erfaringer fra praktikere på feltet. Når femtrinnsprosessen tas i bruk av jobbspesialistene i ulike faser i oppfølgingsarbeidet, kan den fungere som en praktisk beskrivelse av typiske støtteoppgaver (Frøyland, 2019, 78). De fem ulike trinnene i femtrinnsprosessen vil vi beskrive i kapittel 5.2.1. I det følgende vil vi gå nærmere inn på måling av kvalitet i jobbspesialistenes arbeid, hvor vi vil presentere de to ulike kvalitetsverktøyene som informantene i studien blir målt etter.

3.4.3 Måling av kvalitet

En sentral velferdspolitisk problemstilling er spørsmålet om hvordan man skal skape tjenester av god kvalitet i offentlig sektor. Målet er å sikre borgerne gode tjenester, at ressursene brukes mest mulig kostnadseffektivt og at de profesjonelle baserer sin praksis på kunnskap. Forskning viser derimot at kvalitetsarbeid er krevende, og ulike aktører kan for eksempel ha ulike syn på hva kvalitet er og hvordan denne skal sikres. Kvalitetsarbeid innebærer flere ulike spenninger koblet til styring, kunnskap, profesjon og interesser (Øvretveit, 2005).

Kvalitet og kvalitetsforbedring er begrep som kan ha flere betydninger. Pollitt og Bouckaert (1995) påpeker for eksempel at kvalitet på tjenester og kvalitet på varer er forskjellig, hvor tjenester til en viss grad produseres og konsumeres på stedet og kan ikke lagres på lik linje som varer. Tjenester kan til en viss grad standardiseres, men på noen områder er det vanskeligere enn andre. For eksempel skal jobbspesialisten møte jobbsøker med en individuell tilnærming, noe som gjør det utfordrende å skulle standardisere en slik tjeneste. Jobbspesialisten har derimot rom for å utøve skjønnsutøvelse i sitt arbeid og kan av den grunn levere en tjeneste som er tilpasset den gitte konteksten. For enkelte tjenester er utfallet avhengig av tjenestemottakerens reaksjon, så vel som den som handlingen og kompetansen til den som utøver tjenesten (Bakkeli, m.fl., 2020). Et eksempel på dette er dersom tjenestemottaker velger å trekke seg fra tiltaket, fordi de for eksempel ikke ønsker å jobbe eller ikke trives på arbeidsplassen. Dette vil da ha en innvirkning på målingen av kvaliteten på arbeidet til tjenesteutøveren, til tross av at kompetansen til jobbspesialisten i utgangspunktet er god.

I Supported Employment har man blant annet to kvalitetsverktøy, som skal sikre kvaliteten på tjenestene jobbspesialisten gir. Både IPS-kvalitetsskala (IPS-fidelityscale) og Kvalitetsveilederen kan plasseres som standardiserte tilnærminger, men bygger i utgangspunktet på ulike faglige tradisjoner og løser og forstår kvalitetssikringen av tjenestene på noe ulike måter (Bakkeli, m.fl., 2020). Informantene ansatt i IPS blir målt etter IPS-kvalitetsskala, mens informantene ansatt i Utvidet oppfølging blir målt etter Kvalitetsveilederen.

IPS-kvalitetsskala skal sikre implementering av SE-metoden etter en forhåndsdefinert standard. For metodeveiledere (som er ansvarlige for jobbspesialist-teamet) og jobbspesialister, er IPS-kvalitetsskalaen en rettesnor for å forbedre resultater med tanke på arbeidsdeltakelse, og kvalitetsforståelsen forbindes tett med modelltrofashet (fidelity). *“Håndbok i kvalitetsevaluering IPS Supported Employment”* benyttes som en veiledning i kvalitetsevalueringene av jobbspesialistenes arbeid, og om arbeidet deres er i tråd med IPS sine prinsipper. Håndboken er skrevet av Deborah R. Becker, Sarah J. Swanson, Sandra L. Reese, Gary R. Bond og Bethany M. McLeman ved Dartmouth Psychiatric Research Center, som utgjør den faglige kjernen i utviklingsarbeidet av IPS som en evidensbasert modell. Håndboken er oversatt til norsk, hvor ressursentrene for IPS i Bodø, Vestland, Innlandet og Øst-Viken har hatt det operative ansvaret, med støtte fra folk i fagmiljøet. Både forskning og erfaring har vist til at det er mulig å etablere tjenester av god kvalitet i en norsk kontekst, til tross for at det til tider kan oppstå utfordringer. Oversettelsen har blitt forsøkt å gjøres i henhold til originalteksten, samtidig som den er tilpasset norske lesere og en norsk kontekst til en viss grad (Becker, m.fl., 2015). IPS-kvalitetsskala (IPS Fidelity Scale) skal sikre implementering av SE-metoden etter en forhåndsdefinert standard, og består av 25 punkter tilpasset IPS sine åtte prinsipper. IPS-kvalitetsskala er evidensbasert, og har derfor fra et helsevitenskapelig perspektiv høy legitimitet. Fra et samfunnsvitenskapelig og prosessorientert perspektiv, kan kvalitetsskalaen anses som mer kontrollorientert med mindre rom for skreddersøm og individuelle tilpasninger i inkluderingsarbeidet (Bakkeli, m.fl., 2020, s. 7-8). Innholdet i kvalitetsskalaen vil presenteres nærmere i oppgavens analysedel.

I 2016 ble Kvalitetsveilederen utviklet av Arbeids- og velferdsdirektoratet. Basert på to pilotrunder med kvalitetsevaluering etter IPS-skalaen i prosjektet “Kjerneoppgaver i NAV”,

ble rammeverket forenklet og mer tilpasset erfaringene til informantene i prosjektet og tiltakets organisering i NAV. Både IPS-skalaen og EUSEs verktøykasse (European Union of Supported Employment, 2010) ble utgangspunktet for Kvalitetsveilederen. Den nye versjonen fikk benevnelsen “Kvalitetsveileder for jobbspesialistteam” for å skille rammeverket fra IPS-skalaen. I 2018 ble det besluttet at jobbspesialister i Utvidet oppfølging, gjennom Kvalitetsveilederen, skulle bli kvalitetssikret av årlige kvalitetsevalueringer. Disse kvalitetsevalueringene skulle utføres av en eller flere evaluatorene som innen kvalitetsveilederen betegnes som «kvalitetsveileder». Kvalitetsveilederne kommer fra NAV-kontor og har roller som metodeveileder og/eller jobbspesialist, og har gjennomgått et kurs i kvalitetsevaluering (Bakkeli, m.fl., 2020). Med Kvalitetsveilederen, som bygger på IPS-kvalitetsskala, EUSEs verktøykasse og femtrinnsprosessen, har man ønsket å skape et enklere verktøy tilpasset arbeidsmåter og virkemidler i NAV. Den skal være et verktøy for å undersøke om det enkelte NAV-kontoret/jobbspesialistteamet følger de faglige føringene og danner verdigrunlaget til Utvidet oppfølging og femtrinnsprosessen, som er utarbeidet av EUSE.

IPS-kvalitetsskala, som hovedsakelig brukes av jobbspesialister innenfor IPS, kan i større grad oppleves som “kvalitetssikring”, fremfor Kvalitetsveilederen. Kvalitetsveilederen benyttes i hovedsak av jobbspesialister som arbeider innenfor Utvidet oppfølging og legger i større grad vekt på veiledning. Jobbspesialistene som jobber med IPS blir evaluert etter IPS-kvalitetsskala, derimot er det opp til det enkelte NAV-kontor om jobbspesialistene i Utvidet oppfølging skal evalueres etter IPS-kvalitetsskala eller Kvalitetsveilederen (Bakkeli, m.fl., 2020). Jobbspesialistene arbeider i team, og disse teamene blir ledet av metodeveiledere. Jobbspesialistene melder tall inn til metodeveilederen, blant annet hvor mange bedriftsbesøk, hvor mye utetid og hvor mange jobbstarter jobbspesialisten har hatt over en gitt periode. Metodeveilederen legger denne informasjonen inn i systemet, og rapporterer videre til fylkeskontakten. Formålet med metodeveilederen er å følge opp kvalitetsarbeidet og veilede jobbspesialistene (Becker, m.fl., 2015).

Både IPS-kvalitetsskala og Kvalitetsveilederen vil vi komme tilbake til i kapittel 5, hvor vi presenterer de ulike punktene i hvert av kvalitetsverktøyene som jobbspesialistenes arbeid blir målt etter. I neste kapittel vil vi gå nærmere inn på hvordan vi har gått frem i denne studien, og reflektere over de avgjørelser vi har tatt underveis, samt forskningens kvalitet.

4.0 Metode

Ideen bak denne studien er basert på vår felles interesse om arbeidet i NAV og hvordan systemet påvirker praksisen. Vi valgte å bruke institusjonell etnografi som metodologi, da den egner seg godt for å få frem “systemnivået” gjennom de integrerte lokale praksisene i systemer. Institusjonell etnografi handler om å studere hvordan handling, tekst og aktiviteter kjedes sammen, og man kan derfor si at en institusjonelt etnografisk studie er en noe uforutsigbar prosess. Uforutsigbart av den grunn at forskningsspørsmål og design ikke kan avgjøres på forhånd, men formes underveis i forskningen (Punch, 2013). En kan sammenligne forskningen med etterforskningsarbeid, der man starter med noen erfaringer som man ønsker å forklare nærmere, og ut ifra disse erfaringene går man videre inn for å nøste opp i styringsrelasjonene som har en innvirkning på disse erfaringene (Smith, 2006). Ved å intervju jobbspesialister, ønsket vi å få tak i deres erfaringer og videre utforske hvordan disse erfaringene inngår i institusjonelle prosesser. Forskerens, altså vår oppgave er å få øye på relasjoner som ikke nødvendigvis er synlige for de menneskene som inngår i disse relasjonene.

Ifølge DeVault & McCoy (2006) kan forskningsprosessen deles inn i tre steg. Første steg innebærer å identifisere og kartlegge en erfaring, som i vårt tilfelle har vært å få tak i hvordan jobbspesialister utfører arbeidet sitt. Prosessens andre steg har vært å analysere jobbspesialistenes erfaringer, for å videre definere forskningsspørsmål for å studere hvordan jobbspesialistenes erfaringer er koordinert innenfor institusjonelle forhold. Den tredje delen består av å undersøke hvordan institusjonelle forhold påvirker erfaringene. I det følgende vil vi gå nærmere inn på arbeidet bak disse tre stegene, hvor vi vil starte med å forklare valg av intervju som forskningsmetode, og hvordan vi gikk frem i rekrutteringen av informanter. Etter en presentasjon av informantene, vil vi gå nærmere inn på hvordan vi gikk frem i innsamlingen av data, samt en kort beskrivelse av opptak og transkripsjon av intervjuene. Videre beskriver vi hvordan vi tok for oss analyseringen av intervjudata, med IE som metodologi. Deretter vil vi gjøre noen metodiske refleksjoner om vår egen forforståelse og forskerposisjon, før vi går videre inn på noen betraktninger om de etiske sidene ved studien. Avslutningsvis vil vi, med utgangspunkt i de fire kvalitetskriteriene til Lincoln og Guba (1985), diskutere studiens kvalitet. Gjennom metodekapittelet vil vi se nærmere på hvordan forankringen i IE har påvirket fremgangsmåten, samt forsvare de valgene som ble tatt underveis.

4.1 En vei inn

IEs forankring i standpunktssosiologi innebærer at forskningen må starte med erfaringene til reelle, kroppslig situerte mennesker (Campbell, 2006). Forskningen tar utgangspunkt i informantens ståsted, og den vanligste fremgangsmåten er å starte med opplevelsene til representanter fra en bestemt gruppe (Smith, 2005). Vi valgte å samle inn data i én runde i første omgang, for å deretter se om det var behov for å samle inn mer data. I innsamlingen av datamaterialet kartla vi erfaringene til jobbspesialistene gjennom semi-strukturerte dybdeintervjuer. Dette kan også kalles “first-entry data” eller *data på første nivå*. Videre bør man ifølge Campbell og Gregor (2004) lete nærmere etter data som kan gi en forklaring på hvilken måte det som skjer og gjøres lokalt er heftet opp i institusjonelle prosesser. I den forbindelse ble institusjonelle tekster sentrale, da vår hensikt var å utforske de relasjonene som har vært med på å forme informantenes erfaringer. Underveis i intervjuene lyttet vi derfor etter forekomsten av dokumenter, tekster og skjemaer. Vi fikk tilsendt flere av dokumentene i etterkant på e-post av informantene, mens andre dokumenter fant vi via internett. Ved å studere ulike tekster som inngår i jobbspesialistenes arbeid kan man få et innblikk i koblingene mellom det som gjøres lokalt, og hvordan det inngår i institusjonelle prosesser (DeVault & McCoy, 2006).

For å få tak i informantenes erfaringer og meninger, virket det mest hensiktsmessig å bruke intervju som metode. Det å få frem informantenes individuelle perspektiver var imidlertid ikke det viktigste i seg selv, men å studere kunnskapen om de “sosiale relasjonene” individene inngår i (Smith, 2005, s. 59). Selv om etnografi tradisjonelt prioriterer observasjon (Eberle & Meader, 2011) eksisterer det en lang tradisjon i IE-forskningen å bruke intervjuer for å få tilgang til erfaringer og kunnskap fra det hverdagslige liv (Smith, 2005). En annen årsak til at vi valgte å foreta intervju som metode var med tanke på smittevernshensyn i korona-pandemien vi står overfor. Det hadde ikke vært like enkelt å gjennomføre observasjoner da flertallet har hatt hjemmekontor, i tillegg til at de aller fleste mest sannsynlig ikke hadde ønsket flere folk enn nødvendig til stede ved kontorene eller ved andre fysiske møter.

Etter valget av intervju som metodisk fremgangsmåte satt vi i gang med rekrutteringen av jobbspesialister. I IE tar man utgangspunkt i mennesker og deres kunnskap om sitt eget liv, og

at mennesker igjen er i stand til å dele denne kunnskapen med andre (Smith, 1987). Av den grunn er det fra folks eget ståsted forskningen må begynne. Disse menneskene kan være hvem som helst så lenge de har en relasjon til den institusjonen en går inn for å problematisere eller utforske (Smith, 2005). Vi valgte en kriteriebasert utvalgsstrategi (Patton, 2005), hvor kravet vårt var at informantene var ansatt som jobbspesialister i NAV på det tidspunktet intervjuene skulle gjennomføres. I tillegg valgte vi informanter som var i nærheten og tilgjengelige for oss, og kan derfor også kalle rekrutteringen for et tilgjengelighetsutvalg (Thagaard, 2018). Av tilgjengelighetshensyn foregikk datainnsamlingen i Vestland fylkeskommune mellom tidsrommet oktober 2020 og desember 2020. Samtidig satte korona-pandemien begrensninger for fysiske møter med informantene, og av den grunn hadde det i utgangspunktet ikke vært nødvendig med et slikt hensyn. Totalt sett består datamateriale av 10 intervjutranskripsjoner fra intervjuer med 10 personer, i tillegg til en rekke dokumenter og tekster som informantene har referert til.

Prosessen med rekruttering startet med at vi tok kontakt med Maiken sin tidligere kollega og veileder på NAV via SMS, for å høre om hun hadde tips til hvem vi kunne kontakte for å få tilgang til informanter i Bergen kommune - i og med at utvalget i utgangspunktet skulle være begrenset til Bergen kommune. Hun tipset oss om en person som jobbet som metodeveileder for jobbspesialister i en annen kommune. Vi kontaktet henne etter vi fikk godkjennelse fra NSD og fikk ferdigstilt informasjonsskrivet til oppgaven. Metodeveilederen var engasjert og positiv til studien, og etter å ha forhørt seg med dem sendte hun oss kontaktinformasjonen til avdelingslederne ved de ulike NAV-kontorene som har ansvar for jobbspesialistene i Utvidet oppfølging og IPS i Bergen kommune. Da vi kontaktet de ulike avdelingslederne, var de positive og skulle videreformidle informasjonen til jobbspesialistene. Vi avtalte at jobbspesialistene skulle kontakte oss på egenhånd ved interesse. Det viste seg imidlertid å være mer utfordrende å rekruttere informanter enn det vi hadde sett for oss. Ettersom ingen av jobbspesialistene som hadde fått tilsendt informasjonsskrivet kontaktet oss, valgte vi derfor å utvide området vårt til å gjelde hele Vestland fylkeskommune. Vi søkte rundt på NAV sine nettsider etter informasjon og fant en liste med kontaktinformasjon til flere avdelingsledere ved NAV med ansvar for jobbspesialister i Vestland. Etter å ha ringt samtlige på listen kom vi i kontakt med flere av de som gjorde utvalget i oppgaven vår. Deretter brukte vi snøballmetoden for å skaffe flere informanter (Jacobsen, 2010), hvor vi gjennom de første intervjuene spurte informantene om tips til andre som kanskje kunne hatt interesse for å delta

i studien, som igjen førte til at vi etter hvert fikk tak i flere informanter. Da målet vårt var å ha minst 10 informanter, hadde vi fortsatt behov for noen flere å intervju. Vi valgte derfor å kontakte metodeveilederen vi hadde vært i kontakt med i starten av rekrutteringsprosessen. Hun var også ansatt og hadde ansvar for et team med jobbspesialister innenfor Vestland fylkeskommune, og hun hjalp oss med å rekruttere de siste informantene vi behøvde.

Masteroppgaven vår er informert av flere personer med samme yrkestittel og med samme formål i arbeidet sitt, nemlig å hjelpe folk ut i arbeid. De deler også samme metode, Supported Employment, men informantene jobber med to ulike versjoner av metoden, i tillegg til å ha to ulike stillingstitler innenfor NAV. Halvparten jobber med versjonen som kalles femtrinnsprosessen, mens den andre halvparten jobber med versjonen som kalles Individual Placement and Support (IPS). De som jobber etter femtrinnsprosessen er ansatt i Utvidet oppfølging, mens de som jobber med IPS er ansatt i IPS. Likevel har informantene varierte bakgrunner når det gjelder utdanning og yrkeserfaring; som samfunnsviter, fysioterapeut, sosialantropolog, utdanning innenfor olje og gass, maskinist, sykepleier, veileder i NAV og kokk. Flere hadde erfaring med å jobbe i NAV, mens andre var relativt nye i systemet. To av dem hadde en kombinert stilling der de både var metodeveileder og jobbspesialist, og hadde derfor mye kunnskap å tilføye om rollen som jobbspesialist.

Av de 10 individuelle intervjuene vi utførte var alle informantene jobbspesialister ansatt i NAV. I tabellen under introduserer vi informantene, hvor de presenteres med fiktive navn. Informantene jobbet ved ulike kontor, i to forskjellige kommuner. Disse presenteres som kontor 1 og 2. Vi har intervjuet fem informanter ansatt i IPS, mens de fem andre er ansatt i Utvidet oppfølging.

Tabell 1: Oversikt over informantene i studien

	Navn	Kontor	Ansatt i
Informant 1	Siv	Kontor 1	Utvidet oppfølging
Informant 2	Ali	Kontor 1	IPS
Informant 3	Unni	Kontor 2	Utvidet oppfølging
Informant 4	Vibeke	Kontor 1	IPS
Informant 5	Sjur	Kontor 2	Utvidet oppfølging
Informant 6	Asgeir	Kontor 1	IPS
Informant 7	Elin	Kontor 1	IPS
Informant 8	Fanny	Kontor 2	Utvidet oppfølging
Informant 9	Bodil	Kontor 2	Utvidet oppfølging
Informant 10	Alex	Kontor 1	IPS

4.2 Intervju og intervjustrategi

I IE-forskning er målet med intervjuer, som tidligere nevnt, å få tilgang på informantens beskrivelser av sitt arbeid og arbeidskunnskap, altså menneskers kunnskap om sitt eget arbeid og hvordan dette arbeidet implisitt og eksplisitt er koordinert med andres arbeid (Smith, 2005). For å få tilgang til denne kunnskapen er det vanlig å benytte halv-strukturerte intervjuer, hvor man lar informantene fortelle relativt fritt om sin egen arbeidshverdag (Campbell & Gregor, 2004). Forskerens rolle under intervjuet blir å holde fokuset på konkrete handlinger, hvilken rolle tekst spiller inn i dette arbeidet, og hvordan dette henger sammen med arbeidet til andre (DeVault & McCoy, 2006). Hvert intervju varte mellom én og to timer, hvor vi tok opptak av hele intervjuet med diktafon. Videre transkriberte vi intervjuene underveis i datainnsamlingen. Intervjuene tok form som halv-strukturerte dybdeintervjuer, der ambisjonen var å frembringe detaljerte og utfyllende beskrivelser av arbeidshverdagen til jobbspesialistene. For å få frem dybdekunnskap om et tema, er intervjuer en god metode å benytte. Gjennom intervjuer får man frem folks erfaringer og meninger, og man vil lettere

kunne få en forståelse av hvordan ting fungerer og hvordan omstendighetene henger sammen (Denscombe, 2017).

Intervjuene ble innledet med en introduksjon om oppgaven, hva slags informasjon vi var ute etter i intervjuene, samt en opplysning om taushetsplikten vår. Deretter spurte vi informantene om noen praktiske bakgrunnsopplysninger, som utdanningsbakgrunn, hvor de var ansatt og hvor lenge de hadde hatt stillingen som jobbspesialist. Intervjuene med jobbspesialistene har visse likheter med det som kalles semistrukturerte livsverden-intervjuer, i den forstand at vi ønsket å innhente informasjon om den daglige, levde verdenen fra informantenes eget perspektiv (Kvale, 2007). Intervjuer i institusjonell etnografi skiller seg derimot noe fra andre kvalitative intervjuer som ønsker å få tak i informantens livsverden. I IE er det ikke folks livsverden som er studieobjektet, men det de kan fortelle oss om de institusjonelle relasjonene de er en del av. Intervjuformen i IE er ofte mer åpen og mindre strukturert, og fremstår mer som en samtale (DeVault og McCoy, 2006). Intervjuguiden ble skrevet for å kartlegge ulike sider ved den praktiske hverdagen som jobbspesialist ved å stille spørsmål som omhandlet arbeidsoppgaver, tverrfaglige samarbeidsrelasjoner, metoden de arbeider etter og deres egne opplevelser av arbeidshverdagen. Intervjuene tok form som relativt frie samtaler hvor vi vekslet mellom temaene alt etter hvordan intervjuet utviklet seg. De første intervjuene var ikke like frie, men etter hvert gikk det lettere. Dette ga oss rom for å følge nye muligheter og ideer basert på informantenes utsagn, men samtidig styre intervjuet i en viss retning. Fleksibiliteten gjorde det mulig å følge informantenes resonnementer rundt episoder og erfaringer. Likevel ble stort sett alle spørsmålene besvart. For å få informantenes egne tolkninger prøvde vi å formulere spørsmålene så åpent som mulig, som for eksempel: kan du fortelle om arbeidshverdagen din? Hvordan går du frem i oppfølgingen av jobbsøker?

I eksplorerende forskning er det vanlig at intervjuguiden forandrer seg etter hvert som forskeren lærer seg å kjenne forskningsfeltet. Dette var også vår erfaring. Underveis i prosessen oppdaget vi at noen spørsmål i guiden var irrelevante, mens andre burde bli lagt til. Selv om vi ikke endret på selve intervjuguiden, hadde vi dette i bakhodet underveis i intervjuene, og noterte oss hvilke tilleggsspørsmål vi kunne stille. Etter hvert brukte vi intervjuguiden mer som en huskelapp enn som en fast oppskrift. Intervjuene tok uforutsigbare vendinger, og en historie eller setning kunne lede til flere oppfølgings- og avklaringsspørsmål (Widerberg, 2001).

I IE-forskning er det svært vanlig å intervju frontlinjearbeidere eller bakkebyråkrater, og DeVault og McCoy (2006) påpeker at dette kan være en særlig utfordrende gruppe å intervju. En av de mest sentrale utfordringene er det Smith kaller “institutional capture” (Smith, 2005), som er blitt oversatt til institusjonell forståelse (Magnussen, 2015). Begrepet sikter til risikoen for at det institusjonelle språket kryper inn i intervjusituasjonen ved at informanten beskriver sitt eget arbeid ut fra institusjonelle begreper. Dette gjelder særlig i intervjusituasjoner hvor informanten og intervjueren er kjent med den institusjonelle diskursen. Ofte er det ikke før forskeren transkriberer intervjuet at hen oppdager at informantens redegjørelser foregår i institusjonelle termer som er “deskriptivt tomme” (Smith, 2005, s. 156). I vårt tilfelle opplevde vi for eksempel at jobbspesialistene blant annet brukte ord som kartlegging, jobbmatch, inkluderingskompetanse, som har det til felles at de forteller oss lite om hva arbeidet deres faktisk innebærer og gjøres. Utfordringen ble å komme “bak” språket og diskursen for å forstå hva som faktisk ble gjort. Av den grunn valgte vi en naiv og spørrende tilnærming (Nilsen, 2021). I starten av hvert intervju presiserte vi at spørsmålene vi kom til å stille kunne virke selvsagte og “dumme”, og at vi satt pris på om informantene svarte i så mye detalj som mulig. Spørsmålene vi stilte kunne også virke kritiske, men hensikten var å få utfyllende svar og få frem flere synspunkter. Vi opplevde også at det noen ganger var for mange institusjonelle begrep til at det var mulig å følge opp alle. Det å skulle følge opp alle begrepene i intervjusituasjonen var ikke mulig med tanke på tiden vi hadde til rådighet. I og med at vi transkriberte umiddelbart etter intervjuene, prøvde vi å legge merke til og notere ned de begrepene som var gjentakende slik at vi kunne spørre om disse i neste intervju. Likevel var det noen arbeidsoppgaver og prosesser som var uklare da vi hadde gjennomført alle intervjuene. Som tidligere nevnt valgte vi i disse tilfellene å sende enkelte av informantene en e-post med oppfølgingsspørsmål, hvor de var svært hjelpelige og responderte med utfyllende svar på det som virket uklart for oss.

4.3 Opptak og transkripsjon

Intervjuene ble tatt opp på lydbånd med diktafon, med informantenes samtykke. Vi transkriberte intervjuene fortløpende, og transkriberte alle ord og uttrykk som kom frem i intervjuene. Personidentifiserende opplysninger ble tatt bort under transkriberingen og lydopptakene ble slettet etter transkriberingen. Intervjuene har blitt gjennomført som videobaserte møter via Zoom, som er et verktøy for video og chat. Uninett leverer Zoom til

alle høyskoler og universitet, deriblant Universitetet i Agder (UiA). På grunn av koronarestriksjonene ble tilfelle slik at vi måtte gjennomføre alle intervjuene over Zoom. Vi vil gå nærmere inn på konsekvensene av dette i delkapittel 4.6.

Vi valgte å transkribere intervjuene relativt detaljert, det vil si at vi transkriberte ord for ord, nøling, pauser, latter og lignende for å unngå at detaljene rundt meningsinnholdet skulle gå tapt. Dette hevder Silverman (2011) at er med på å styrke reliabiliteten. Transkripsjonen påpeker Kvale og Brinkmann (2009) er oversettelser fra talespråk til skriftspråk, hvor lydopptak innebærer en abstraksjon fra intervjusituasjonen. Lydopptakene får ikke tatt opp den nonverbale kommunikasjonen som blikk, gester og lignende. Når man transkriberer mister man derfor ironi, tonefall, intensitet, betoning og tempo.

Informantenes beskrivelser som er gjengitt i oppgavens analysedel er hovedsakelig direkte sitert, men vi valgte å ta bort overflødige ord som ikke var av betydning for innholdet, med hensyn til lesbarheten (Kvale, 2007). Da endringene ikke har tatt bort meningsinnholdet i utsagnene, har det ivaretatt dataens reliabilitet (Thagaard, 2018). Transkripsjonene ble formulert til bokmål. Vi har utført transkriberingen selv, og dette er med på å styrke validiteten. En annen fordel er at vi ble godt kjent med materialet gjennom både lytting og transkripsjonen av lydopptakene.

4.4 Analysestrategi

I institusjonell etnografi er analysen noe som skjer fortløpende, underveis i datainnsamlingen. Ved å stille analytiske spørsmål underveis kan man lettere få tak i hvordan informantenes erfaringer inngår i institusjonelle prosesser. Analyseprosessen vår startet med at vi leste gjennom intervjuene flere ganger etter de var ferdig transkribert. I gjennomlesningen skrev vi inn kommentarer og noterte ned gjennomgående tema. I denne prosessen oppdaget vi at det var enkelte spørsmål og tema vi trengte mer innsikt i, og valgte å sende oppfølgingsspørsmål på e-post til noen av informantene. Av den grunn hadde vi behov for flere kontaktpunkter med informantene i prosessen. Videre i prosessen brukte vi fargekoder for å få frem det McCoy (2006) beskriver som “accounts” eller *fortellinger* som informantene beskriver om arbeidet de gjør, med fokus rettet mot lokale og translokale relasjoner. Vi tok utgangspunkt i ulike spørsmål mens vi gjennomgikk intervjuene, som en måte å “intervjue” intervjuene våre på. Spørsmålene vi gikk gjennom var blant annet: Hva slags arbeid beskriver informanten at

de gjør? Hvordan er arbeidet deres koplet til andre folks arbeid? Hva får arbeidet til å skje? Hvordan inngår arbeidet i en institusjonell sammenheng? Gjennom arbeidet med analysen hadde vi med oss det Campbell og Gregor (2004) beskriver som “to skritt” i analyseprosessen. Formålet med det første skrittet er å beskrive, mens det andre skrittet har som formål å forklare.

Gjennom kartleggingen av jobbspesialistenes beskrivelser av arbeidet, forsøkte vi å ha et særlig analytisk fokus på hvordan tekst spiller inn i koordineringen av arbeidet, da fokuset på tekst er sentralt i IE (Campbell & Gregor, 2004; Smith, 2012). Under datainnsamlingen fikk vi tilsendt dokumenter informantene beskrev at de brukte som fremgangsmåte i arbeidet. Vi fikk også tilsendt kvalitetsverktøyene som jobbspesialistene blir målt etter, som er ment for å kvalitetssikre arbeidet og sikre at de jobber innenfor SE-metodikken. Dokumentene ga oss innsikt og informasjon i hva som former arbeidet lokalt, altså hva jobbspesialistene må forholde seg til av regler, rutiner, prosedyrer osv. Samtidig ga det oss muligheten til å identifisere hvor kart og terreng ikke samsvarer, altså hvor de formelle beskrivelsene av arbeidet (tekstene) og de personlige fortellingene om erfaringer med arbeidet (intervjuene) brøt med hverandre.

Videre forsøkte vi å tegne et visuelt kart over arbeidsprosessen, for å få oversikt over den sosiale organiseringen av arbeidet. Kartet vil bli presentert i oppgavens analysedel. Et slikt kart kan gi oss et bedre bilde av et institusjonelt kompleks som jobbspesialistene inngår i (Smith, 2005, s. 52; Nilsen, 2021). Likevel er kartet med på å gi en forenklet oversikt, men det kan likevel være et godt egnet tilskudd til tekst. Kartet var med på å gå fra å se de umiddelbare sosiale relasjonene til det institusjonelle, ideologiske nivået (Townsend, 1996). Vi prøvde å avdekke hvilke overordnede kunnskaper og ideer som styrte informantenes praksis. Ved å fokusere på hvilke former for kunnskap og ideer som dominerte informantenes praksiser, kunne vi etter hvert si noe om hvordan organiseringen av makt var i denne konteksten.

4.5 Metodiske refleksjoner: om forforståelse og forskerposisjon

I dette delkapittelet vil vi beskrive vårt personlige utgangspunkt. Det er viktig at man som forsker klargjør sine egne erfaringer og forforståelser da ingen forskere møter et felt

forutsetningsløst. I samfunnsvitenskapelig forskning er denne formen for refleksivitet avgjørende.

Det at vi ikke hadde så mye forkunnskaper om feltet har på mange måter vært en fordel for oss. Vi hadde god grunn til å være nysgjerrige og utforske de ukjente metoder, begrep og uttrykk som ble nevnt under intervjuene. Dersom en hadde hatt større kjennskap til feltet og kjent til de ord og uttrykk som ble nevnt, kunne det vært en fare for at vi ikke utforsket disse i like stor grad. Samtidig har utdanningen vår i sosialt arbeid vært med på å forme vårt perspektiv og fokus. Vi deler nok mye av det som Smith (2005, s. 155-157) kaller “institutional captures”, at stammespråket og innforståthet erstatter faktiske beskrivelser og erfaringer. Dette oppdaget vi underveis da vi transkriberte, at det var noen uttrykk som vi ikke hadde utforsket nærmere. For eksempel utforsket vi ikke begrepet “samarbeid” i starten, og heller ikke hva som inngikk i taushetsplikten. Etter denne oppdagelsen prøvde vi å være oppmerksomme på å ikke ta for gitt begreper og uttrykk som informantene fortalte oss. Konsekvensen av å ikke utforske begrep gjør at en ikke kommer bak de institusjonelle forståelsene og innholdet i begrepene, som innebærer at vi tar for gitt det faglige stammespråket. Som for eksempel hva informantene legger i å samarbeide. Istedenfor å selv tolke alt informantene fortalte, forsøkte vi å komme til bunns i hva de faktisk fortalte gjennom å “kaste refleksiviteten tilbake” til informantene, som for eksempel ved å stille oppfølgingsspørsmål ved hvorfor informanten gjorde slik som han eller hun gjorde (Plesner, 2011, s. 480). Et konkret eksempel er da vi spurte en av informantene hvorfor de velger å møte jobbsøker utenfor kontoret, eller når vi spurte hvorfor informanten gav tett oppfølging til jobbsøker.

En annen utfordring vi opplevde var vår utdanningsbakgrunn og fokuset vårt på brukerperspektivet. Det at brukermedvirkning er en såpass sentral del av sosionomstudiet farget oss på den måten at vi hadde lett for å tenke at de som vektla dette perspektivet hadde en “riktig” praksis, mens de som kanskje vektla arbeidsgivers behov i større grad hadde et “feilaktig” perspektiv. I slike tilfeller hadde vi en tendens til å stille oppfølgingsspørsmål for å “hinte” frem brukerfokuset. Selv om formålet vårt ikke var å finne hvem som gjør “riktig” og hvem som gjør “feil”, var det vanskelig å legge bort dette fokuset.

Et spørsmål vi stilte oss flere ganger gjennom arbeidet med oppgaven var: hva skal vårt perspektiv og vår oppgave bidra til på forskningsfeltet? Etter å ha tatt i bruk flere analytiske verktøy og anvendt begreper og teorier på datamaterialet vårt, ble det etter hvert enklere å se hva vi kunne tilføre feltet (Wadel, 1991, s. 196). Samtidig gjorde kombinasjonen av datainnsamling, lesing og litteratursøk at bidraget vårt ble tydeligere for oss. Funnene våre satte oss på sporet av nye temaer og genererte nye litteratursøk. Våre oppdagelser, som for eksempel at jobbspesialistenes rolle i stor grad innebærer å bli målt på det arbeidet som hen gjør, som igjen er med på å ansvarliggjøre jobbspesialisten, ledet oss for eksempel inn på litteratur om accountability. Dette gjorde oss i stand til å se nye sammenhenger og aspekter i datamaterialet.

4.6 Etiske betraktninger

De etiske forpliktelsene forskeren har angår både hensynet til utforskede personer og institusjoner, samt normer for forskningsprosessen. Dette gjelder blant annet krav om konfidensialitet, krav om fritt og informert samtykke og krav om å unngå skade og alvorlige belastninger (NESH, 2006). Oppgaven ble meldt inn og godkjent av Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste (NSD). Vi har forholdt oss til anbefalingene og retningslinjene som er gitt av NSD. Samtlige informanter vi gjennomførte intervjuer med, mottok skriftlig informasjon om studien gjennom et informasjonsskriv, før de gav et informert samtykke. På den måten kunne informantene sette seg inn i studien før intervjuet fant sted. I informasjonsskrivet ble de også informert om rettighetene ved deltakelse, blant annet at deltakelsen var frivillig, at all data vil bli behandlet konfidensielt og etter NSD sine retningslinjer, samt at de hadde muligheten til å trekke seg når som helst. Opptakene og transkripsjonene av intervjuene ble lagret på UiAs OneDrive, for sikker lagring. Personidentifiserende opplysninger ble fjernet under transkripsjonen. Det vil si at vi ikke har offentliggjort navn eller personlige data som gjør at informantene kan kjennes igjen, eller at eventuelle tredjepersoner (jobbsøkere) kan identifiseres gjennom gitte opplysninger. Vi har også valgt å ikke oppgi kommunetilhørighet, da det kunne vært fare for at informantene indirekte ville blitt identifiserbare.

Lydopptakene ble slettet etter transkriberingen og det resterende datamaterialet vil bli slettet etter at masteroppgaven er ferdigstilt. Intervjuene har som tidligere nevnt blitt gjennomført som videobaserte møter via Zoom på grunn av korona-restriksjonene. I og med at intervjuene

foregikk over video, førte dette til en noe dårligere kvalitet på lydfilene enkelte steder. For eksempel i tilfeller hvor internett-forbindelsen ikke alltid var like god. I noen tilfeller har det vært utfordrende å høre enkelte ord, men vi har vurdert at dette ikke har hatt noen avgjørende betydning for å forstå budskapet i uttalelsene. I andre tilfeller ba vi informantene gjenta seg dersom lyden var uklar. En svakhet ved å bruke videobaserte møter vil være at en ikke får tilgang på omgivelsene rundt informantene, som for eksempel å studere hvordan de har kontorene sine og hvordan miljøet er på arbeidsplassen. Det ville også vært lettere å fått tilgang til malene og tekstene de bruker i arbeidet sitt, som er sentralt i IE. Man kunne da etterspurt om å få se hvordan jobbspesialistene bruker tekstene i praksis.

I IE skal målet med forskningen være å utvide folks kunnskap om institusjonene som koordinerer og styrer dem (Smith, 1987). Ved å gjøre forskning *for* og ikke *om* subjektene, i tillegg til det kontinuerlige arbeidet ved å forsøke å kartlegge de relasjoner som knytter forskningssubjektene aktiviteter til styringsrelasjonen, mener Widerberg (2007) at flere etiske problem og dilemma som andre forskere ofte støter på blir løst. Grunnen til dette er fordi fokuset i IE er på hva subjektene kan fortelle oss om de relasjonene de utfører sine aktiviteter innenfor, og ikke på subjektet som person og deres holdninger og karaktertrekk osv. Noe av det hun trekker frem er blant annet at IE-forskeren ikke observerer subjektene, men heller utvikler kunnskap med dem og for dem, hvor relasjonen er gjensidig integrert. Forskningssubjektene får da en stemme og makt, fremfor at forskeren besitter et utenfra blikk som virker objektiverende og som ofte kan være et typisk karaktertrekk ved kvalitativ forskning.

Samtidig har vi som forskere med oss ulike holdninger som kan påvirke studien. Et av områdene holdningene våre påvirket studien, var blant annet da vi valgte ut hvilke sitater vi skulle ta utgangspunkt i. Vi har foretatt 10 intervjuer med en varighet på mellom en til to timer, og når disse skulle komprimeres til et knippe sitater og historier, vil skjønn være en avgjørende faktor (Campbell & Gregor, 2004). Vi valgte derfor å presentere de mest beskrivende, nyanserte og dekkende sitatene, som har resultert i at vi brukte sitater fra noen informanter i større grad enn andre.

Ifølge Alvesson (2011) bør informanten forstås som en aktør med bestemte holdninger, som vil ha motiver for hvilken motivasjon hen deler og hvorfor hen valgte å delta. Ved å lyse ut

etter informanter vil en generell risiko være at det kun er de med særlig sterke meninger som melder seg frivillig til å delta (Tjora, 2010). Det kan tenkes at jobbspesialistene vi intervjuet kan ha spesielle erfaringer de ønsket å få frem. Samtidig har formålet vårt som forskere ikke vært å gi en kvalitetsvurdering av arbeidet til jobbspesialistene, men å kartlegge spesifikke erfaringer og koordineringen av dem. Siden det ikke er erfaringene i seg selv vi er opptatt av å studere, vil derfor enhver erfaring kunne danne utgangspunkt for utforskningen såfremt den faktisk har funnet sted. Rekrutteringen av informantene skjedde indirekte, ved at vi først kontaktet metodeveiledere og avdelingsledere som deretter henviste oss til jobbspesialistene. I denne sammenhengen får metodeveilederne og avdelingslederne en portvokterfunksjon, som kan innebære en risiko for at informantene blir valgt for å stille organisasjonen i et best mulig lys (Lincoln & Guba, 1985). Det kan også være noen informanter som har motiver for ikke å dele alt de vet (Alvesson, 2011). I organisasjonsstudier kan dette være et aktuelt problem dersom noen ikke er villige til å dele “innsideinformasjon” med utenforstående (Campbell & Gregor, 2004). I vårt tilfelle opplevde vi informantene som imøtekommende og villige til å svare på spørsmålene vi stilte, om de så var kritiske eller ikke.

4.7 Forskningens kvalitet

Formålet med denne metodiske gjennomgangen har vært å gjøre datainnsamlingen og teoriutviklingen så transparent og forståelig som mulig, for å kunne kvalitetssikre forskningen. I dette delkapittelet vil vi diskutere studiens kvalitet i lys av de fire kvalitetskriteriene til Lincoln og Guba. Vi vil ta tak i IE-spesifikke, men også generelle metodeproblemer som vi møtte på underveis. I 1985 lanserte Lincoln og Guba boka *Naturalistic Inquiry* hvor de presenterte fire kriterier som er vanlig å vurdere kvaliteten til kvalitativ forskning etter (Marshall & Rossmann, 2006; Patton, 2005). Kredibilitet er det første kriteriet som skal måle sannhetsverdien og tolkningen av dataene. Det andre kriteriet er overførbarhet og handler om funnene kan være nyttige i andre forskningsprosjekt. Pålitelighet er det tredje kriteriet og dreier seg om hvordan variasjonene i dataene over tid kan bli gjort rede for. Bekreftbarhet er det siste kriteriet og skal måle om forskerens og informantenes forutinntatthet og synspunkt er gjort nok rede for, slik at dataene kan testes av andre (Guba, 1981; Guba & Lincoln, 1982; Lincoln & Guba, 1985). I det følgende vil vi gå gjennom de fire kriteriene og teste dem ved hjelp av noen av metodene Lincoln og Guba foreslår.

Fremgangsmåten i oppgaven bør beskrives så detaljert som mulig for å sikre studiets *kredibilitet*, og tolkningene bør diskuteres med nøytrale fagfeller (Marshall & Rossman, 2006; Guba, 1981). Vi har forsøkt å detaljert gjøre rede for og begrunne valgene våre i metodedelen. Vi har også underveis diskutert våre funn med våre to veiledere og medstudenter, hvor vi har fått nyttige tilbakemeldinger som har åpnet opp perspektiver som vi ikke selv var klar over. *Overførbarheten* kan ifølge Lincoln og Guba (1985) sikres gjennom rike og detaljerte beskrivelser av dataene, slik at leseren vil selv være i stand til å vurdere relevansen av funnene (Patton, 2002). Vi har, som tidligere nevnt, valgt å sitere direkte og detaljert så langt det er mulig, samtidig har ikke fokuset vårt vært på informantenes latter, pauser, nøling osv., men heller på meningsinnholdet i det som ble sagt. I IE er en nemlig ikke opptatt av å studere trekk ved den enkelte kunnskapsbærer (McCoy, 2006). Som IE-forskere har ikke formålet vårt vært å generalisere fra informantene våre, men heller å oppdage sosiale prosesser i arbeidet til jobbspesialistene som har en generaliserende effekt (DeVault & McCoy, 2006). Derfor anser vi at det ikke vil være av betydning at informantene våre er avgrenset til å gjelde to kontorer fra Vestland fylkeskommune. Ved å vise hvordan institusjonelle føringer påvirker jobbspesialistens arbeid, mener vi at denne studien kan være generaliserbar overfor andre bakkebyråkrater og den styringen de også er en del av.

Påliteligheten i studien kan i følge Guba (1981) sikres ved bruk av ulike metoder for å studere samme fenomen, altså triangulering. I tillegg til intervjudataene har vi supplert forskningen med dokumenter som vi har samlet inn underveis i forskningen, som for eksempel retningslinjer og maler vi har fått tilsendt fra de ulike kontorene, samt sentrale lovverk og Stortingsmeldinger. De dokumentene vi ikke har fått tilsendt fra kontoret er offentlige dokumenter. Det er derfor ikke nødvendig å bekymre seg for ektheten av disse dokumentene (Denscombe, 2017). *Bekreftbarhet* kan ifølge Guba og Lincoln (1982) sikres ved at forskeren gjør rede for hvordan underliggende holdninger, meninger og verdier kan ha påvirket forskningsprosessen. Vår interesse for bakkebyråkratiet og det presset bakkebyråkratene blir utsatt for har nok påvirket vårt valg til å basere forskningen på jobbspesialistene og deres ståsted. Interessen vår kommer også fra det faktum at vi er fremtidige bakkebyråkrater selv, hvor vi blir nødt til å stå overfor noen av de samme utfordringene. Dette har vært med på å bidra til en til dels kritisk tenking angående statens påvirkning på jobbspesialistenes praksis. Det er derfor rimelig å anta at holdningene våre har formet måten vi har gjennomført oppgaven på. Vi har forsøkt å være bevisst på holdningene våre underveis, noe som

litteraturen også anbefaler (Creswell, 2013, Patton, 2002; Punch, 2013). Under datainnsamlingen prøvde vi samtidig å være så lite forutinntatte som mulig og stilte åpne spørsmål under intervjuene, hvor vi ønsket at informantene skulle styre samtalen mot de temaene de syntes var relevante.

Vi har nå vært gjennom studiens metodiske fremgangsmåte. I de to følgende kapitlene vil vi ta for oss studiens analysedel.

5.0 Jobbspesialistens arbeid og arbeidskunnskap

Analysen består av to kapitler, hvor dette første kapitlet tar for seg den deskriptive delen av analysen. Formålet er å få frem hva jobbspesialistene faktisk gjør i arbeidet sitt, og hvordan styringsrelasjoner er med på å forme det arbeidet de gjør. Altså å undersøke sammenhengen mellom jobbspesialistenes arbeidskunnskap og de institusjonelle rammene i virksomheten de er en del av. Vi har valgt å starte med en fortelling til en av våre informanter, nemlig Siv. Siv sin fortelling gir oss et innblikk i hva jobbspesialistenes arbeidshverdag består av, og synliggjør de institusjonelle forståelsene og diskursene som er gjennomgående hos samtlige informanter. Siv sin fortelling om oppfølgingsprosessen vil vi deretter illustrere med et kart, hvor vi vil vise arbeidets forbindelser til formelle tekster som Siv, samt de andre informantene, er ment å forholde seg til i arbeidshverdagen. Videre vil vi presentere de formelle beskrivelsene av de mest sentrale styringstekstene, altså de to versjonene av SE-metodikken, samt kvalitetsverktøyene. Tidligere har vi presentert disse tekstene i korte trekk, men i denne delen vil vi gå nærmere inn på de ulike punktene som informantene er ment å forholde seg til i sin arbeidshverdag, slik de er beskrevet i styringstekster som regulerer informantenes arbeid. I kapitlets siste del vil vi presentere informantenes egne beskrivelser av det arbeidet de gjør, altså redegjøre for deres arbeidskunnskap. Denne arbeidskunnskapen vil vi se i lys av Siv sin fortelling og de formelle tekstene. Siv sin fortelling fungerer derfor som en slags innramming for den videre analysen.

5.1 Siv sin fortelling

Når jobbspesialisten setter i gang oppfølgingen av en jobbsøker starter en sammensatt prosess med en rekke ulike krav, hvor jobbspesialisten og jobbsøker må organisere og koordinere sin virksomhet i flere ulike relasjoner, samt forholde seg til flere institusjoner. Vi vil starte med å presentere Siv fra Utvidet oppfølging sin beskrivelse av arbeidet da den illustrerer godt hvordan informantene, både fra Utvidet oppfølging og IPS, beskriver sin arbeidshverdag. Vi har valgt å starte med en lengre fortelling for å gi et innblikk i den sammensatte prosessen av jobbspesialistens arbeid, sett fra en av informantenes eget ståsted. I fortellingen under spurte vi Siv: *Kan du fortelle litt om din stilling som jobbspesialist, gjerne spesifikt hva den går ut på?* Hun svarte:

Det første er at man skal bli kjent med den man skal jobbe med, sånn at vi skal bygge tillit, vi skal bli trygge på hverandre... og så går du på neste punkt [i

femtrinnsprosessen], der skal man kartlegge [jobbsøkerne], finne litt ut hva har de gjort før, hva ønsker de, har de vært gjennom utredning før, hva har de prøvd og hva har de fått til, hva har de ikke fått til (...) altså veldig sånn detaljert kartlegging. Og når vi har funnet ut det så ber vi de finne noen aktuelle arbeidsgivere som de skal ta kontakt med. Det er jo her koronaen gjør det litt vanskelig, for før så droppet vi inn hos arbeidsgiveren som vi hadde sagt vi skulle gå til da, uten avtale så banket vi på døren og spurte om vi kunne få en samtale med de, med arbeidsgiver, med ledere. Det har vi ikke lov til nå på grunn av koronaen, så nå jobber vi litt i motbakke da. Så nå ringer vi mest, så ber vi om å få videomøter, og det er ikke like enkelt, du klarer ikke bygge den relasjonen, hvis du sitter på video kontra hvis du møter fysisk, men sånn er bare hverdagen nå. Men da skulle vi hvert fall finne en arbeidsgiver, og så skal vi stille spørsmål til arbeidsgiver om bedriften, om de kan fortelle mest mulig om bedriften, og da forteller vi ikke at vi har en kandidat vi tenker på, da er det mer for å kartlegge bedriften. Så 40 prosent av stillingen skal være ute i arbeidsmarkedet. Du skal på en måte finne ut hvordan markedet er, hvem ansetter de, hvem har de bruk for, hvordan er turnoveren hos de, hvilke kvalifikasjoner trenger de som skal jobbe der og så videre. Du kartlegger bedriften ganske grundig (...), hvordan er arbeidsmiljøet, hvordan er muligheten for å tilrettelegge hvis vi har noen som må ha tilretteleggingsbehov, og på slutten av intervjuet [med arbeidsgiver] så stiller man gjerne spørsmål om hvordan er behovet fremover (...), om de er interessert i å samarbeide med oss i forhold til inkludering sant. Sier de ja, så kan vi gjerne ringe igjen etter en uke eller noe og si at "nå har jeg funnet en kandidat som passer til den beskrivelsen du sier, er du interessert i å møte kandidaten". Så sånn går man på en måte frem da. Det er veldig mye research i forhold til arbeidsgivere, så det er på en måte det største, det å kartlegge bedriften, og det å kartlegge personene. Det er på en måte det aller viktigste da for en grundig kartlegging. Så er det om å gjøre å finne matchen, du skal finne en jobbmatch (...), etter de er kommet ut i jobb så skal jeg også følge de opp, for målet med Utvidet oppfølging er ikke å få de i jobb, målet er å få de til å bli værende i jobb, og det er litt annerledes enn før (...). Det å bare slippe noen ut i en bedrift og si hadet, det er lotto, enten så funker det eller så funker det ikke (...). For arbeidsgiveren kan alltid ringe til meg hvis det er noe de lurte på sant, så den tette kontakten, den tette dialogen er det som gjør at de vil samarbeide med oss (...). Hvis du slipper de for tidlig så ender de gjerne tilbake igjen, da mister de gjerne

jobben igjen ved første korsvei. Det som vi lover, vi lover et halvt års oppfølging etter vi har skrevet [jobbsøker] ut av tiltaket, og så blir vi målt da på hvor mange som fremdeles er i jobb to år etter de er skrevet ut fra oss, og det er med tanke på den jobbfastholdelsen da.

I fortellingen til Siv beskriver hun hvordan hun går frem i sitt oppfølgingsarbeid. Hun beskriver hvordan hun går frem i arbeidet sitt stegvis, og derfor vil vi omtale Siv sin fremgangsmåte gjennom trinn. Noe av det hun nevner er blant annet at hun blir kjent med jobbsøker, kartlegger jobbsøker, finner aktuelle arbeidsgivere, kartlegger bedriften, finner en jobbmatch, gir oppfølging etter jobbstart og blir målt på arbeidet hun gjør. Dette er noen av temaene som går igjen hos samtlige informanter og som kan ses på som en del av institusjonelle diskurser og forståelser (Magnussen, 2015) en jobbspesialist i NAV må forholde seg til. Den institusjonelle diskursen danner en forståelsesramme for jobbspesialistene som er gjeldende innenfor institusjonen NAV. Det at jobbspesialistene er en del av en institusjon og må forholde seg til disse forståelsene, om de så er enig eller uenig i dem, gjør at de tar del i styringsrelasjoner (Smith, 2005). Styringen jobbspesialistene både er en del av, men som de også blir utsatt for, er nedfelt i de institusjonelle ordningene de er omgitt av, hovedsakelig gjennom det vi tidligere omtalte som styringstekster. I neste delkapittel vil vi illustrere et kart som bygger på oppfølgingsprosessen slik Siv beskriver den, hvor vi vil vise forbindelsene til sentrale tekster og styringstekster som jobbspesialistene i NAV er ment å forholde seg til.

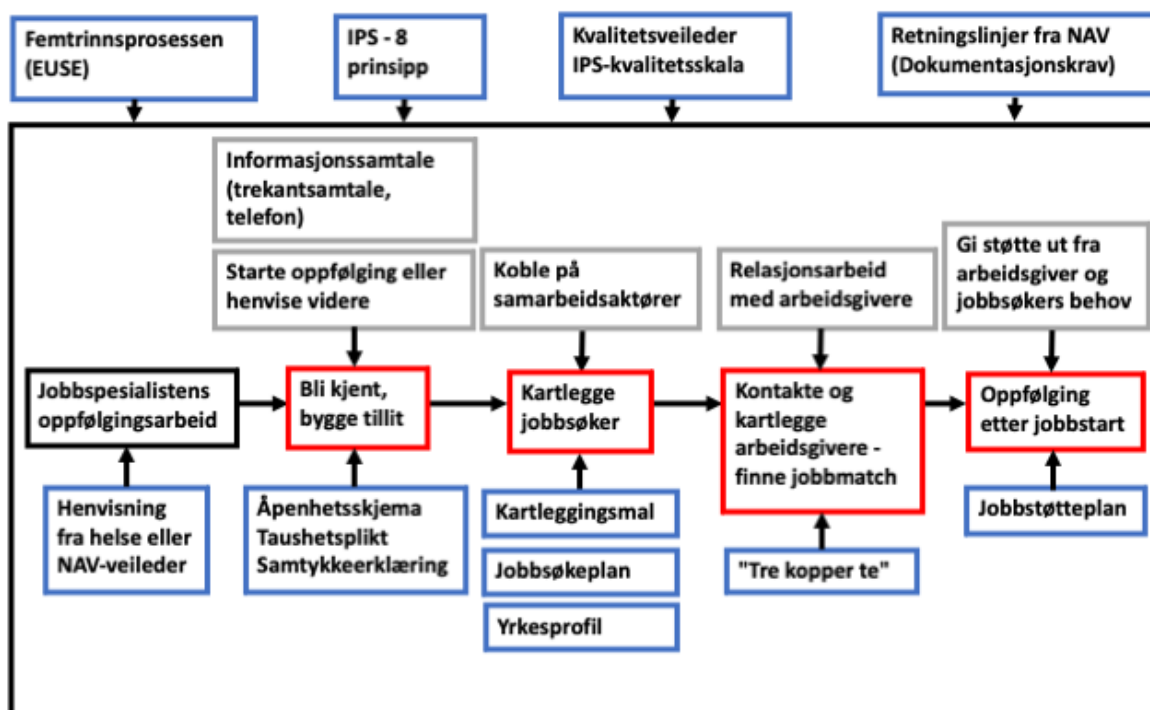
5.1.1 Kart over oppfølgingsarbeidet

Illustrasjonen under viser oss en forenklet fremstilling av jobbspesialistenes oppfølgingsprosess, sett fra informantenes ståsted - og er ikke basert på en formell beskrivelse av jobbspesialistenes arbeid. Figuren vil derfor ikke nødvendigvis være en mal eller standard for hvordan alle jobbspesialister i NAV jobber. Det vil heller ikke være gitt at oppfølgingsarbeidet skjer i denne rekkefølgen. Formålet med illustrasjonen er å synliggjøre hvordan fremgangsmåten er bygd opp, og hvordan tekster henger sammen og er innvevd i dette arbeidet. Illustrasjonen tar utgangspunkt i Siv sin fortelling om eget arbeid, men vi har også trukket inn de andre informantenes beskrivelser, som vi vil presentere i kapittel 5.3. Årsaken til at vi presenterer denne figuren er for å gi leserne et samlet bilde over hvordan et oppfølgingsarbeid for en jobbspesialist i NAV kan se ut, fra jobbspesialistens eget ståsted.

Illustrasjonen er også ment for å gi et overblikk over de ulike delene vi vil presentere gjennom dette analysekapittelet.

De røde boksene viser trinnene i oppfølgingsarbeidet basert på trinnene i Siv sin fortelling, nemlig bli kjent med jobbsøker, kartlegge jobbsøker, finne aktuelle arbeidsgivere, kartlegge bedriften, finne en jobbmatch, gi oppfølging etter jobbstart og måling av arbeidet. I illustrasjonen har vi derimot valgt å sette sammen “finne aktuelle arbeidsgivere”, “kartlegge bedriften” og “finne en jobbmatch” til et og samme trinn. Da det siste trinnet “måling av arbeidet” er noe som foregår kontinuerlig i oppfølgingsprosessen, valgte vi å plassere den sammen med de andre overordnede styringstekstene. Vi valgte også å omtale dette trinnet som “Kvalitetsveileder, IPS-kvalitetsskala” da dette er kvalitetsverktøyene som måler jobbspesialistenes arbeid. De blå boksene i figuren viser oss jobbspesialistenes kobling til tekst, mens de blå boksene utenfor rammen illustrerer tekster som har en innvirkning på hele oppfølgingsarbeidet. De grå boksene viser til jobbspesialistenes praktiske handlinger som foregår i de ulike trinnene.

Figur 1: Kart over oppfølgingsprosessen



De ulike elementene i illustrasjonen, og sammenhengen mellom disse, vil vi presentere gjennom dette analysekapittelet. I neste delkapittel vil vi gå nærmere inn på de ulike trinnene i

femtrinnsprosessen og de åtte prinsippene i IPS, samt kvalitetsverktøyene jobbspesialistene blir målt etter. Vi ønsker å se nærmere på innholdet i de formelle tekstene og hvilke føringer tekstene legger for arbeidet. De ulike trinnene fra Siv sin fortelling vil videre benyttes som en slags ramme for jobbspesialistenes erfaringer, for å vise at det ikke nødvendigvis er et samsvar mellom kart og terreng, altså mellom det de “skal gjøre” og det de faktisk gjør.

5.2 En formell beskrivelse av jobbspesialistenes arbeid

Tekster og tekstlig-medierte diskurser har betydning for jobbspesialistens handlinger i arbeidet. I denne delen vil vi derfor presentere metoden og kvalitetsverktøyene informantene våre er ment å forholde seg til i arbeidet. I Forskrift om oppfølgingstjenester i Arbeids- og velferdsetatens egen regi (2019) beskrives jobbspesialistens formelle arbeidsbeskrivelse, hvor det blant annet trekkes frem at jobbspesialistens oppfølging av jobbsøkere skal følge metoden Supported Employment (SE), som inkluderer femtrinnsprosessen, eller IPS. I utgangspunktet skal informantene i Utvidet oppfølging basere sitt arbeid på femtrinnsprosessen, mens informantene i IPS skal basere arbeidet på IPS sine åtte prinsipper. Selv om informantene jobber ut fra to ulike versjoner av SE, har versjonene hovedsakelig likt innhold og tilnærming (EUSE, 2010). Forskjellen er at jobbspesialistene arbeider med ulik målgruppe og vektlegger de forskjellige elementene som inngår i bistanden på ulike måter (Frøyland, 2019). Av den grunn ansettes jobbspesialistene innenfor IPS og Utvidet oppfølging i ulike stillinger.

I det følgende vil vi gi en kort beskrivelse av hva som inngår i de ulike trinnene i femtrinnsprosessen og i IPS sine åtte prinsipper. Dette vil gi en oversikt over den formelle fremgangsmåten jobbspesialistene er ment å forholde seg til i sitt arbeid. Vi vil først presentere den formelle beskrivelsen av trinnene i femtrinnsprosessen, slik den beskrives i EUSE sin verktøykasse. Deretter vil vi beskrive hva som inngår i de ulike punktene i IPS sine åtte prinsipper. Avslutningsvis ser vi nærmere på kvalitetsverktøyene og målelementene som jobbspesialistens arbeid måles ut fra.

5.2.1 Femtrinnsprosessen

Femtrinnsprosessen er basert på de tidligere nevnte kjerneverdiene i European Union of Supported Employment (EUSE) og illustrerer hvordan man jobber i tråd med SE-metoden (EUSE, 2010).

1. Innledende kontakt og samarbeidsavtale

Inntakskriteriet for SE-tjenester er at jobbsøker ønsker bistand til å få eller beholde ordinært arbeid. Det første punktet representerer det første møte i SE-prosessen og starten på et samarbeid mellom jobbsøker og arbeidstilrettelegger (jobbspesialist). Et sentralt punkt er at arbeidstilrettelegger skal gi jobbsøker god og tilstrekkelig informasjon om tiltaket. Videre skal det etableres en samarbeidsavtale som danner rammen for samarbeidet mellom jobbsøker, arbeidstilrettelegger og andre eventuelle samarbeidspartnere fra private eller profesjonelle nettverk. Dersom jobbsøker finner ut at de ikke ønsker å motta SE-tjenester, skal arbeidstilrettelegger henvise jobbsøker til andre aktuelle instanser/tjenester (EUSE, 2010).

2. Yrkeskartlegging og karriereplanlegging

Å planlegge jobb og karriere er det andre punktet i femtrinnsprosessen. I dette trinnet skal det foregå en kartlegging av jobbsøker, hvor det er spesielt viktig å ivareta “kjerneverdien” individuell tilnærming i prosessen. Jobbsøker skal i denne fasen få støtte til å ta egne beslutninger om “realistiske arbeids- og karrierevalg”. Yrkeskartleggingen har som mål å få frem jobbsøkers ferdigheter og kompetanse, interesser og bistandsbehov.

Kartleggingsprosessen skal gjøre jobbsøker bevisst sine kompetanser og forutsetninger, i tillegg til å styrke jobbsøkers bevissthet om egne behov. Etter en slik prosess skal jobbsøker kunne ta informerte valg om sin fremtidige arbeidssituasjon, samt hvilke støttetiltak som trengs i veien mot ordinært arbeid. Kartleggingsfasen bør begrenses til et minimum i og med at ønsket er å få jobbsøker raskt ut i jobb, men det er også viktig å sikre en god jobbmatch. Etter kartleggingen har man laget en yrkesprofil, som er en dynamisk og fleksibel plan med informasjon om jobbsøkers behov for bistand og planen for hvordan prosessen skal gjennomføres (EUSE, 2010).

3. Finne en passende jobb

I prosessens tredje trinn handler det om å finne passende arbeid og få jobbsøker i kontakt med potensielle arbeidsgivere. I dette trinnet jobber man for å finne samsvar mellom jobbsøkerens bistandsbehov og kompetanse og arbeidsgiveres rekrutteringsbehov. Dette kalles en jobbmatch. For å sikre gode ansettelses er det viktig å bli kjent med både jobbsøkers forutsetninger for arbeid og arbeidsgivers ansettelses- og rekrutteringsbehov. Arbeidsgiver og jobbsøker må ha en gjensidig nytte av relasjonen. Å finne en god jobbmatch avhenger av

arbeidstilretteleggerens ferdigheter og den enkelte jobbsøkers prosess. Arbeidstilretteleggeren må ha god kunnskap på det lokale arbeidsmarkedet, samt hente inn detaljert informasjon om potensielle arbeidsgivere på lik linje med å hente inn informasjon om jobbsøkere i yrkeskartleggingen (EUSE, 2010).

4. Samarbeid med arbeidsgivere

For å få jobbsøkere ut i ordinært, lønnet arbeid, er det viktig å møte arbeidsgivere på en ordentlig måte. Arbeidsgiver er også en aktør med krav, forutsetninger og behov som må tas hensyn til i samarbeidet. Arbeidsgivere skal møtes på en profesjonell og effektiv måte gjennom hele samarbeidet. Det vektlegges også i SE at en må bruke både formelle og uformelle metoder for å kontakte arbeidsgivere, og at dette bidrar til flere muligheter i ulike situasjoner (EUSE, 2010).

5. Opplæring og trening på og/eller utenom arbeidsplassen

Det femte og siste trinnet i femtrinnsprosessen anses som et kjerneelement i SE, og skiller seg fra andre arbeidsmarkedstiltak. God bistand på og utenom arbeidsplassen kan være avgjørende for enkelte for å få eller beholde lønnet ordinært arbeid. SE skal bidra med systematisk trening direkte på arbeidsplassen og bistå kolleger med å lære opp og inkludere nyansatte, bistå bedriften med dokumenter og andre prosedyrer osv. Alle har ulike behov, derfor må bistanden som gis gjennom SE tilpasses jobbsøkeren og arbeidsgiveren. Arbeidstilretteleggeren fungerer som et mellomledd mellom jobbsøker, kollegene og arbeidsgiveren, og ved eventuelle konflikter må arbeidstilretteleggeren reagere og bistå raskt i og med at det er viktig å løse opp i eventuelle problemer tidlig. Arbeidstilretteleggeren må bygge opp en gjensidig tillit til alle de involverte partene og ha jevnlig kontakt med disse (EUSE, 2010).

I EUSE (2010, s. 17) står det skrevet at *“tiltak som ikke inkluderer alle disse elementene, og som ikke har ordinært arbeid som mål, er ikke SE”*. I neste avsnitt vil vi ta for oss den formelle beskrivelsen av IPS sine åtte prinsipp.

5.2.2 IPS sine åtte prinsipp

IPS baseres også på en samling av sentrale prinsipper. IPS-programmene er tilpasset for personer med moderate til alvorlige psykiske helseproblemer, og jobbspesialisten inngår i et

behandlingsteam rundt jobbsøkeren. Ifølge Swanson og Becker (2015) må de åtte prinsippene som presenteres under følges for å oppnå ønsket effekt.

1. Ansettelse i det ordinære arbeidslivet er det primære målet.
2. Deltakelse skjer basert på den enkeltes ønske om arbeid, uavhengig om jobbsøker er definert som “jobbklar” eller ikke. For eksempel vil faktorer som symptomer på psykiske lidelser, kognitiv svikt, fortid med voldelig atferd eller stoffmisbruk ikke hindre deltakelse.
3. Individual Placement and Support, det vil si oppfølging og støtte på jobben, er integrert i behandlingen.
4. Jobbsøking styres ut fra individuelle preferanser og valg, heller enn faglige vurderinger.
5. Det gis råd om økonomiske støtteordninger, rettigheter og eventuelle krav, og jobbsøker skal tilbys individuelt tilpasset stønadsveiledning. Formålet er at jobbsøker skal kunne ta gjennomtenkte valg vedrørende jobbstart eller endringer i arbeidstid og lønn.
6. Jobbspesialisten skal hjelpe jobbsøker til å komme raskt i gang med å søke jobber etter at hen har takket ja til IPS, istedenfor å kreve opplæring eller midlertidig praksis før ansettelse.
7. Jobbutvikling, det vil si arbeidet med å bygge relasjoner og nettverk med potensielle arbeidsgivere, og er noe som skjer systematisk og kontinuerlig.
8. Oppfølgingen er tidsbegrenset og individuelt tilpasset. Det vil altså si at når en person har fått jobb skal jobbspesialisten gi støtte så lenge personen har nytte av og ønsker hjelpen.

Det er lagt opp til at jobbspesialistene blir målt og evaluert på om disse prinsippene, både i IPS og i femtrinnsprosessen, følges. Informantene ansatt i IPS blir målt og evaluert gjennom det som kalles IPS-kvalitetsskala/Fidelity Scale (Becker, m.fl., 2015), mens informantene ansatt i Utvidet oppfølging blir målt og evaluert gjennom det som kalles Kvalitetsveileder. I neste delkapittel vil vi gå nærmere inn på de ulike målepunktene i kvalitetsverktøyene.

5.2.3 IPS-kvalitetsskala og Kvalitetsveileder

Som tidligere nevnt brukes IPS-kvalitetsskalaen og Kvalitetsveilederen som kvalitetsverktøy for å måle i hvilken grad SE-metodikken er implementert i arbeidet til jobbspesialistene. Vi

vil nå presentere i korte trekk de ulike målelementene i kvalitetsverktøyene, hvor vi går nærmere inn på noen av punktene som er av de mest sentrale i informantenes beskrivelser. Enkelte punkter og målelement er ikke gjengitt i og med at de ikke har relevans videre i oppgaven. Først starter vi med IPS-kvalitetsskala som informantene ansatt i IPS blir målt etter, før vi går videre inn på Kvalitetsveilederen som informantene ansatt i Utvidet oppfølging blir målt etter.

IPS-kvalitetsskala

I IPS-kvalitetsskala presenteres ulike kriterier for hvordan det er ønskelig at jobbspesialistene skal utøve sitt arbeid, slik at de handler i tråd med IPS sine åtte prinsipper. IPS-kvalitetsskala deles inn i tre deler, som består av bemanning, organisasjon og tjenester. Innenfor disse delene listes det opp ulike punkter, som skal vurderes ut fra en 5-punkts Likert-skala fra 1 (ingen implementering) til 5 (full implementering). Punktene som presenteres tar utgangspunkt i hva som anses å være full implementering. Svaralternativene bygger på atferden til jobbspesialisten, og identifiserer elementer som er målbare i praksisen de utfører (Becker, m.fl., 2015).

Den første delen tar for seg *bemanning*,

1. Jobbspesialistene har individuelle deltakerporteføljer med maksimalt 20 deltakere.
2. Jobbspesialisten yter bare arbeidsrettede tjenester (og ikke for eksempel økonomisk veiledning).
3. Jobbspesialistene utfører alle fasene i den arbeidsrettede oppfølgingen, det vil si inntak av jobbsøkere, innledende og forpliktende samarbeid, karriereveiledning, jobbutvikling, veiledning og oppfølging på arbeidsplassen, før tjenestene gradvis trappes ned.

Den andre delen tar for seg *organisasjon*,

1. De arbeidsrettede tjenestene skal integreres i behandling av psykiske lidelser gjennom teamarbeid.
2. Det skal være hyppig kontakt med teammedlemmene, og jobbspesialisten skal delta aktivt i ukentlige teammøter med behandlingsteamet. Jobbspesialisten skal ha kontor i nærheten av de ansatte i behandlingsteamet og dokumentere arbeidet i samme pasientjournal.

3. Jobbspesialistene skal ha hyppig kontakt og samarbeide med NAV-veiledere.
4. Jobbspesialistene skal delta i jobbspesialistteam og teamet skal ledes av en metodeveileder.
5. Ingen eksklusjonskriterier - alle som er interessert i arbeid skal ha tilgang til tjenesten.
6. Ledergruppen skal gi støtte til å drive med SE-tjenester.

I den tredje og siste delen, tar evalueringen for seg *tjenestene*,

1. Alle deltakerne skal motta arbeidsrettet økonomisk veiledning før en starter i arbeid, og jobbspesialisten skal henvide jobbsøkerne til profesjonelle med kompetanse på området.
2. Jobbspesialisten skal diskutere åpenhet med deltakeren, og bidra med å ta gjennomtenkte beslutninger om hva som formidles av egne vansker og tilretteleggingsbehov til arbeidsgiver.
3. Fortløpende karriereveiledning over to til tre møter, og sette opp en yrkesprofil med informasjon om deltakeren.
4. Rask oppstart av jobbsøk, med fokus på å ha gjennomført et møte med en arbeidsgiver innen 30 dager
5. Jobbsøket skal tilpasses individuelt, og finne arbeidsgivere som matcher deltakernes preferanser og behov fremfor å ta hensyn til stillinger som er lett tilgjengelige.
6. Jobbutvikling - hyppig arbeidsgiverkontakt og kvalitet i kontakten med arbeidsgivere. Jobbspesialisten skal ha minst seks møter med arbeidsgivere, ansikt-til-ansikt, i uka. Kvalitet i denne kontakten handler om å bygge og opprettholde relasjonen gjennom flere personlige besøk, kartlegge arbeidsgivers behov, samt informere om hva IPS-tjenesten kan tilby.
7. Ordinært arbeid er i fokus, fremfor midlertidige plasseringer.
8. Oppfølgingen skal tilpasses den enkelte jobbsøker.
9. Jobbspesialisten skal tilby tidsbegrenset oppfølging, og tjenestene ikke skal avsluttes ved brutte avtaler eller grunnet tidsbegrensninger.
10. Jobbspesialistene skal i utgangspunktet bruke 65 prosent eller mer av den totale arbeidstiden utenfor kontoret (utetid).

Jobbspesialistene måles på de ulike elementene som presenteres over. Hvert av disse punktene poengsettes etter en skala, hvor 115-125 betyr meget god kvalitet, 100-114 betyr god kvalitet, 74-99 betyr godkjent kvalitet og 73 og mindre betyr at en ikke utfører IPS.

Jobbspesialistene måles ut fra teamets prestasjoner, og ikke basert på hver enkelt jobbspesialist. IPS-tjenester evalueres to ganger i året de to første årene av tiltakets oppstart, og deretter foretas en årlig evaluering. Målingen baseres på dokumentasjon og samtaler med jobbspesialistene, og gjennomføres av en eller flere evaluatorene som må ha vært gjennom en teoretisk og praktisk opplæring av gjennomføringen av IPS-evalueringsbesøk. Evaluatoren må også ha kunnskap eller erfaring innenfor IPS Supported Employment og kan være ansatte i helsetjenesten og i NAV (Becker, m.fl., 2015).

Kvalitetsveileder

Formålet med Kvalitetsveilederen er å oppnå bedre resultater når det gjelder overgang til arbeid og jobbfastholdelse ved å bidra til faglig utvikling og refleksjon. Vi har valgt å ta utgangspunkt i Kvalitetsveilederen vi fikk tilsendt fra kontorene. Kvalitetsveilederen er delt inn i to kategorier som begge er like viktige deler: Organiseringen av Utvidet oppfølging og Tjenester i Utvidet oppfølging.

Organisering av Utvidet oppfølging

1. Samarbeid i NAV-kontoret
 - Dette punktet innebærer at jobbspesialist og NAV-veileder har tilstrekkelig kontakt i enkeltsaker, og diskuterer oppfølgingens fremgang og veien videre.
 - Jobbspesialisten skal dokumentere oppfølgingsarbeidet i fagsystemene, i tillegg til arbeidsgiverkontakten - for på den måten å informere andre aktører i NAV og skape et godt samarbeid.
2. Jobbspesialisten
 - Jobbspesialisten skal ha en portefølje bestående av 12-20 jobbsøkere.
 - Jobbspesialisten yter bare arbeidsrettede tjenester (ikke saksbehandling eller markedsarbeid).
 - Jobbspesialisten gjennomfører alle trinnene i femtrinnsprosessen.
 - Jobbspesialisten er knyttet til et jobbspesialistteam ledet av en metodeveileder, for å utvikle fagkompetansen sin.
3. Jobbspesialistteamet
 - Teamets fokus skal være rettet mot å veilede hverandre, fokusere på hele teamets prestasjoner og dele informasjon og strategier med hverandre.

- Jobbspesialistene skal kjenne til hverandres deltakerportføljer, og dekke opp for hverandre ved behov.
 - Teamet skal ha ukentlige møter og diskutere sakene sine med hverandre.
 - 40 prosent av arbeidstiden eller mer, skal teamet bruke gjennomsnittlig utenfor kontoret (utetid).
4. Brukermedvirkning
- Før innsøking til tjenestens skal det gjennomføres en trekantsamtale for å sikre frivillig deltakelse og opprette et samarbeid.
 - I den innledende kontakten og samarbeidet tas det opp spørsmål om gjeldsproblematikk og behov for økonomisk veiledning.
 - I prosessen får jobbsøkerne være aktive, og får styre oppfølgingens retning og tempo.
5. Ingen eksklusjon
- Alle som har et mål om jobb, og som er i målgruppa til Utvidet oppfølging, er aktuelle for tjenesten - uavhengig av historikk og diagnoser.
 - Jobbsøker mister ikke tilbudet om Utvidet oppfølging uansett årsak, så lenge jobbsøkeren fortsatt ønsker å komme seg i jobb.
 - Ved manglende motivasjon og oppmøte, avsluttes ikke nødvendigvis tjenesten. Det kan i stedet benyttes ulike strategier, som for eksempel å møte jobbsøker utenfor NAV-kontoret.

Tjenester i Utvidet oppfølging

6. Fortløpende karriereveiledning
- Den innledende karriereveiledningen skal foregå over to til tre møter og fortløpende karriereplanlegging foregår gjennom kontakt med arbeidsgivere, som gjennom bedriftsbesøk osv.
 - For å planlegge videre jobbsøk analyserer jobbspesialisten og jobbsøker positive og utfordrende erfaringer i arbeidssituasjoner.
 - Den første personlige kontakten mellom jobbsøker eller jobbspesialist og arbeidsgiver skal helst skje i løpet av en måned eller mindre etter oppstart.

7. Individuelt tilpasset jobbsøk

- Den detaljerte kartleggingen av jobbsøker skal journalføres i jobbsøkers yrkesprofil i Modia¹. Yrkesprofilen beskriver blant annet jobbsøkers ressurser, utfordringer, hvilke arbeidsoppgaver og arbeidsmiljø som egner seg på grunnlag av ressurser og utfordringer, tidligere erfaringer, osv. Yrkesprofilen oppdateres jevnlig.
- Jobbspesialisten skal lete etter ledige stillinger, i tillegg til å kontakte arbeidsgivere for å utvikle en jobb ut ifra jobbsøkerens ressurser, interesser, og behov for tilrettelegging.

8. Oppsøkende arbeidsgiverkontakt

- På vegne av jobbsøkerne har jobbspesialistteamet i gjennomsnitt fem til seks besøk hos arbeidsgiver per uke.
- Jobbspesialistene motiverer jobbsøkerne gjennom blant annet veiledning, råd og intervjutrening, til å oppsøke arbeidsgivere selv. Jobbspesialistene kan også oppsøke arbeidsgivere sammen med jobbsøker.

9. Strategisk arbeidsgiverkontakt

- Jobbspesialisten skal oppsøke arbeidsgivere og bygge relasjoner med dem gjennom flere personlige besøk.
- Jobbspesialisten skal kartlegge bedriften grundig, blant annet ved å undersøke hva slags arbeidsoppgaver som utføres på arbeidsplassen, hva slags muligheter de har for tilrettelegging.
- Jobbspesialisten skal kartlegge arbeidsgiverens behov, og formidle hvordan jobbspesialisten kan støtte arbeidsgiver gjennom oppfølging og andre virkemidler i en inkluderingsprosess.
- Jobbspesialisten skal vedlikeholde relasjonen til arbeidsgiver over tid, og være tilgjengelig for arbeidsgiverne. Formålet er å sikre jobbfastholdelse, samt skape nye muligheter for andre jobbsøkere.

10. Individuelt tilpasset oppfølging på arbeidsplassen

- Gjennom personlige møter, telefon og/eller SMS har jobbspesialisten hyppig kontakt med jobbsøker før og etter jobbstart.

¹ Modia er et internt verktøy for å registrere og behandle henvendelser i NAV. Modia gir ansatte en total oversikt over dialog mellom brukeren og NAV (Haukås, 2020).

- Etter at jobbsøker har kommet i arbeid gir jobbspesialisten oppfølging i seks måneder eller mer, før jobbsøker skrives ut av tiltaket.
- For at arbeidstakers og arbeidsgivers behov skal bli møtt jobber jobbspesialisten tett med bedriften for å tilrettelegge arbeidsoppgaver. På arbeidsplassen har også jobbspesialisten fokus på den sosiale inkluderingen.
- For å sikre stabilisering av arbeidsforholdet legger jobbspesialisten planer for nedtrapping av støtten.

De ulike punktene i Kvalitetsveilederen måler hvor god implementeringen av Supported Employment er på NAV-kontoret. Målepunktene blir vurdert etter i hvilken grad målet og intensjonen bak etterleves. Fargevurderingene skalerer fra Grønn = God etterlevelse, Gul = Delvis/varierende etterlevelse og Rød = Liten etterlevelse. Kvalitetsveilederen blir oppdatert hvert år, og er ment til å være et dynamisk dokument som kan tilpasses utviklingen og de erfaringene som blir gjort i arbeidsinkluderingsfeltet. Målingen utføres, som tidligere nevnt, årlig av en eller flere evaluatorene som innen Kvalitetsveilederen betegnes som «kvalitetsveileder» (Bakkeli, m.fl., 2020).

Vi har nå gjennomgått noen av styringstekstene som illustrerer hvordan jobbspesialistene i utgangspunktet skal gjøre arbeidet sitt. Disse beskrivelsene og trinnene som Siv vektla i sin fortelling, altså det å bli kjent med jobbsøker, kartlegge jobbsøker, finne aktuelle arbeidsgivere, kartlegge bedriften, finne en jobbmatch, gi oppfølging etter jobbstart og måling av arbeidet - kan en også se blir vektlagt i de formelle beskrivelsene. Dette er kanskje ikke så unaturlig da de formelle beskrivelsene er sentrale i arbeidet til jobbspesialistene og de må på en eller annen måte forholde seg til dem. De gitte retningslinjene representerer en institusjonell diskurs som enten kan bekrefte eller bryte med jobbspesialistens arbeidskunnskap. Uansett hvordan jobbspesialisten velger å forholde seg til disse tekstene, vil de være deltakende i styringsrelasjonen - hvor tekster vil være med å styre hvordan jobbspesialistene gjør arbeidet sitt (Smith, 2005). I neste delkapittel vil vi gå nærmere inn på jobbspesialistenes beskrivelser av eget arbeid og gi empirinære beskrivelser fra informantenes ståsted med fokus på hvilke tekster som kan være med å påvirke arbeidet.

5.3 Jobbspesialistenes beskrivelser av eget arbeid

I denne delen av analysen vil vi gi en deskriptiv analyse av informantenes egne beskrivelser og fortellinger om sitt arbeid. Arbeidsprosessene vil variere fra jobbspesialist til jobbspesialist, men samtidig jobber de innenfor gitte rammer som styrer arbeidet i en viss retning. Ved å presentere erfaringene deres samlet håper vi å belyse forskjeller og likheter i jobbspesialistenes arbeid på en måte som kan gi et bilde av hvordan oppfølgingen av jobbsøkere fungerer i praksis. I institusjonell etnografi tar man utgangspunkt i individet som kunnskapsbærer, og ønsker å få frem menneskers tanker, følelser og refleksjoner rundt arbeidet deres, altså deres “work knowledge” eller arbeidskunnskap (Widerberg, 2015, s. 15). Av den grunn var vi opptatt av å få tak i detaljerte beskrivelser av jobbspesialistens arbeidshverdag, hvor vi fikk et innblikk i hvordan jobbspesialistene gjør arbeidet sitt og deres tanker om det arbeidet de gjør.

I tillegg til å presentere sitater og utdrag fra intervjuene, vil vi også gjengi formelle tekster som jobbspesialistene i utgangspunktet er ment å forholde seg til i det praktiske arbeidet. Tekstene vi viser til er maler vi har fått tilsendt fra kontorene, samt retningslinjer, lovverk, metodens fremgangsmåter og kvalitetsverktøyene. Tekstene utdyper informantenes beskrivelser, og gir oss et bilde av hva jobbspesialistene omgås og må forholde seg til i arbeidshverdagen. Dette har også tydeliggjort at styringstekstene og jobbspesialistenes arbeid på enkelte steder bryter med hverandre, noe vi vil komme tilbake til i neste kapittel av analysen.

Som tidligere nevnt har vi valgt å ta utgangspunkt i trinnene Siv beskrev i sin fortelling om eget arbeid, altså det å bli kjent med jobbsøker, kartlegge jobbsøker, finne aktuelle arbeidsgivere, kartlegge bedriften, finne en jobbmatch, gi oppfølging etter jobbstart og måling av arbeidet. For å gjøre arbeidet til jobbspesialistene oversiktlig har vi prøvd å fremstille det i en kronologisk rekkefølge som følger oppfølgingen av jobbsøker fra start til slutt. Samtidig er det ikke gitt at oppfølgingen skjer i akkurat denne rekkefølgen, men vil variere ut fra den enkelte jobbspesialist, jobbsøker og kontor. I neste avsnitt vil vi starte med å ta for oss Siv sitt første punkt, å bli kjent med jobbsøker.

5.3.1 Bli kjent med jobbsøker

I Siv sin fortelling beskriver hun at det første møte med jobbsøker handler om å bli kjent med jobbsøker ved å bygge tillit og bli trygge på hverandre. Dette er noe Vibeke går nærmere inn på:

...men for meg så tror jeg det aller viktigste ligger i på en måte det medmenneskelige da, ha respekt for de og høre på de, og vise på en måte at du har troen på at de kan få det til, være åpen for det de sier og gi de rom til å fortelle om sine utfordringer. Og hvis de synes det er vanskelig, ikke pushe de og gi de tid. For det er gjerne, det er ikke sånn at i det første møtet, det er jo noen som gjør det fordi at de er veldig vant til [å dele] og sitte i møter og forteller om alle diagnosene sine og utfordringene sine sant. For veldig mange kommer det med en gang, mens for noen så tar det gjerne litt tid, og det handler på en måte om det å gi de tid da til å stole på meg. For de er gjerne veldig vant til å bytte behandlere og NAV-veiledere, så det er gjerne mange som tror at jeg forsvinner snart sant, og det å på en måte trygge de med at det gjør jeg ikke. Det er jo klart at hvis jeg hadde stått i en jobbsøkerprosess, så hadde jo ikke jeg kunnet love det, men jeg vet at jeg ikke skal det, så da kan jeg trygge de på at jeg blir her en stund med mindre jeg blir syk da eller noe. Så bruker jeg på en måte litt av meg selv og mine erfaringer og, ikke veldig personlig, men jeg kan nok dele enkelte personlige ting for å på en måte bygge en relasjon med de da, som ikke gjør meg sårbar i noen stand, men for eksempel... jeg kan gjerne fortelle at jeg har barn og hva som er viktig for meg hvis jeg skal ha ny jobb, eller å vise at det er veldig mye av det [jobbsøkerne] grubler på og er redd for, er jo ting som alle tenker på når de skal starte i en jobb, sant. Det er på en måte å naturliggjøre det, mange av de følelsene de har da. At de er vanlige, og da kan jeg gjerne bruke litt av meg selv.

I dette utdraget kommer det frem at Vibeke gir jobbsøkerne tid og rom til å fortelle sin historie, trygger dem og bruker seg selv for å naturliggjøre situasjonen jobbsøkerne står i. I den innledende fasen er det flere ulike element som kommer frem hos både informantene og i de formelle beskrivelsene. Blant annet må jobbspesialistene, ifølge Ali, motta en henvisning fra en annen aktør før de kommer i kontakt med jobbsøker. I Kvalitetsveilederen fra Utvidet oppfølging står det at “det er NAV-veileder som står for innsøking til tjenesten” (Kathrud,

Guldbrandsen, Harder, Andersen, & Stø, 2019). I IPS kan også henvisninger komme fra samarbeidsaktører i helsesystemet, noe som Ali påpeker:

...samarbeidet med helse, det er de som henviser til oss stort sett. Vi kan også få henvisninger direkte fra NAV-kontor og at en NAV-veileder sier at de har en bruker som er i behandling på DPS, kunne IPS vært aktuelt for han eller hun? Men da pleier vi alltid å gå gjennom helse. Vi snakker da med behandler om (...) vi er enige at vi er der i behandlingsforløpet, at dette er riktig for vedkommende. Det er jo nettopp det at her er det snakk om å hindre frafall for de som ønsker å sette i gang. Ellers er det jo da at henvisninger kommer stort sett fra behandler gjennom datasystemet i helse, Dips som det heter, pasientjournalsystemet som vi har tilgang til, og da får vi gjerne en henvisning at det er sånn og sånn, [vedkommende] ønsker å høre mer om IPS.

Gjennom henvisningsskjemaet vi fikk tilsendt fra Ali's kontor må aktøren som henviser fylle ut enkle personopplysninger slik som for eksempel navn, adresse, telefon, henvisningsdato og behandler. På henvisningsskjemaet står det at det skal fylles ut etter avtale med jobbspesialist når det er avklart at jobbsøker skal starte i tiltaket.

Videre beskrev informantene fra Utvidet oppfølging at det første møte består av en "trekantsamtale". Dette blir også vektlagt i Kvalitetsveilederen, hvor det står beskrevet at det dreier seg om en samtale mellom jobbsøker, jobbsøkers NAV-veileder og jobbspesialist, hvor tiltaket "Utvidet oppfølging i NAV" blir presentert. Jobbsøkeren kan velge å takke ja eller nei til tilbudet om oppfølging (Kathrud, m.fl., 2019). Fanny forklarte trekantsamtalen slik:

Vi kaller det for trekantsamtale og da gir vi informasjon om tiltaket og hva, hva de kan forvente å få og så at det blir på en måte et samarbeid ut ifra jobbsøker sine ønsker og hvilke behov de har, og da er jo veileder på NAV med og så er det jobbsøker og så er det meg, og da må de på en måte ikke si ja eller nei sant, for det får ingen konsekvenser for dem om dem sier nei, at de ikke vil ha oppfølging, men det er på en måte å legge frem tilbudet som de kan få hos oss da.

Ifølge EUSE er den viktigste oppgaven til arbeidstilretteleggeren i den innledende perioden å finne ut om jobbsøker har et godt nok utgangspunkt til å avgjøre om hen ønsker hjelp til å

skaffe seg ordinært lønnet arbeid gjennom SE. Dersom jobbspesialisten finner ut i den innledende kontakten at jobbsøker ikke ønsker ordinært arbeid må jobbspesialisten henvise til andre instanser/tjenester som er mer hensiktsmessige (EUSE, 2010). Alex fra IPS fortalte at han pleide å ta en telefon til jobbsøker før de møttes: *“normalt sett er det slik at enten ringer de eller så blir jeg bedt om å ringe dem, og så lager vi en avtale om å møtes”*. I denne telefonsamtalen spør Alex om jobbsøker vet hva IPS er og hva motivasjonen er for at de har meldt seg på *“for det er viktig for meg å vite, for jeg gjør ingenting uten at folk er motivert selv da, men det må være en indre motivasjon til å delta og til å ville jobbe og ville ha en ordinær jobb”*. I de formelle beskrivelsene (Becker, m.fl., 2015; EUSE, 2010) står det beskrevet at det eneste inntakskriteriet i SE er at jobbsøker må ha et ønske om å komme ut i arbeid, noe Bodil påpekte: *“...så hvis de vil jobbe da som egentlig er det eneste kriteriet hos oss, det er jo at de har lyst å gå på jobb”*. Ingen skal altså avvises på bakgrunn av antagelser om jobbsøkers forhistorie, arbeidsevne, forutsetninger eller andre faktorer (EUSE, 2010).

I tillegg nevnte informantene at det er flere dokumenter som skal gjennomgås i de første møtene. Blant disse skal det informeres om jobbspesialistens taushetsplikt, samt samtykkeerklæring og åpenhetsskjema. Taushetsplikten gjelder alle som utfører tjenester i Arbeids- og velferdsetaten, og skal hindre adgang eller kjennskap til den enkeltes personlige opplysninger (NAV-loven, 2006, § 7). Samtykkeerklæringen vi fikk tilsendt fra det ene kontoret består av ulike punkter, hvor jobbsøker samtykker til at jobbspesialisten kan samarbeide rundt jobbsøkerens sak med andre aktuelle samarbeidspartnere, som jobbspesialistteamet, veileder i NAV, behandlere i spesialisthelsetjenesten, kommune og lignende. Åpenhetsskjema skal inneholde en plan om hva slags informasjon som kan deles med arbeidsgiver om jobbsøkers funksjonsnedsettelse eller andre personlige opplysninger. Enkelte ønsker å informere arbeidsgiver om sine utfordringer og at de mottar støtte fra en jobbspesialist, mens andre velger å ikke være åpen om utfordringene. I gjennomgangen av skjemaet skal jobbsøker identifisere og definere sine vansker, og gå gjennom fordeler og ulemper om åpenhet knyttet til egne vansker. Ali fortalte at disse dokumentene må gjennomgås og undertegnes av jobbsøker, og videre scannes inn i *fagsystemet* i NAV. Videre beskrev Ali at de som arbeider innenfor IPS i tillegg må scanne dokumentene inn i helse sine fagsystem. I fagsystemene (eller journalsystemene) registreres og føres det opplysninger om den enkelte bruker i systemet, og bidrar til at informasjonen deles på tvers av ansatte i institusjonen. For å få innsyn i for eksempel NAV sine fagsystem, må du være ansatt i NAV

(Arbeids- og velferdsetaten, 2018, § 16, avsn. 3.1). I de ulike institusjonene, i helse og i NAV, benyttes to ulike fagsystem, hvilket betyr at jobbspesialisten i IPS funksjonerer i to separate system. Ali påpeker at dobbeltføringen tar mye tid: *“det blir at du henger litt etter med papirarbeidet hele tiden”*.

I denne innledende fasen ser man at det er flere ulike element og dokument som jobbspesialistene og jobbsøker må forholde seg til. Jobbspesialistenes handlinger inngår i translokale relasjoner som retningslinjer fra NAV- og helsesystemet, blant annet gjennom kravene som stilles til dokumentasjonsarbeidet i denne innledende fasen. For eksempel skal de gjennomgå en rekke skjema og registrere arbeidet de gjør i fagsystemene. Arbeidet i denne fasen består også av å bygge tillit og danne relasjon til jobbsøkeren, noe som kan anses å stå i kontrast til et arbeid med fokus på tekst og dokumentering. Disse kravene kan påvirke det relasjonelle arbeidet mellom jobbspesialist og jobbsøker, og skape en spenning ut fra hvordan jobbspesialisten skal balansere disse to prioriteringene, noe vi vil komme tilbake til i kapittel 6 i oppgaven. Samtidig som denne innledende fasen består av relasjonsarbeid og det å gjennomgå, skrive under og scanne inn ulike dokumenter, består også fasen av det informantene kaller “kartleggingsarbeid”. I neste avsnitt vil vi gå nærmere inn på dette, som blant annet dreier seg om å undersøke jobbsøkers behov og interesser.

5.3.2 Kartlegge jobbsøker

I fortellingen til Siv fortalte hun at man skal gjennom en detaljert kartlegging av jobbsøker. Dette presiseres også i femtrinnsprosessens andre trinn, hvor formålet er å innhente og vurdere informasjon som har betydning for jobbsøkers fremtidige ansettelsesforhold (EUSE, 2010). Da vi spurte Unni om hun kunne forklare hvordan hun pleier å gå frem i yrkeskartleggingen, beskrev hun det slik:

...altså vi bruker en [kartleggings]mal som vi har, som alle jobbsøkere har lik, men jeg hopper gjerne over noen punkt som jeg syns av og til kan være litt sånn ja, jeg ønsker å få til en flyt i samtalene sant, sånn at den blir kanskje ikke ferdig ved første [møte] (...), men da snakker vi om hvilken type jobb de kan se for seg, om det er nattevakter, dagtid sant, hvor de kan pendle til, hvilke egenskaper de har, hva de er gode på, hva de syns er vanskelig, om det er noe spesielt de trenger oppfølging på knyttet til jobb for eksempel.

IPS og Utvidet oppfølging har hver sin mal med støttespørsmål til kartlegging av jobbsøker. I malen til IPS er sykdom også et punkt. “(...) vi jobber jo med folk med psykiske lidelser og ruslidelser så det er ganske greit å vite hva som på en måte rører seg, diagnosen er for så vidt ikke så viktig, men i hvert fall hvordan det arter seg da” fortalte Alex. I likhet med det Unni beskrev om yrkeskartleggingen er det flere informanter som påpeker at de velger å hoppe over noen av støttespørsmålene fra kartleggingsmalen for å opprettholde flyten i samtalen. Blant annet påpekte Elin:

Det er ikke alltid vi følger skjemaet helt sånn slavisk, vi kjenner oss litt frem på en måte hva som er naturlig å spørre om. Vi har jo denne malen, men det er ikke alltid jeg spør om alt samme dagen eller jeg tar liksom litt her og litt der, altså den kartleggingen skal ikke stå i veien for et aktivt jobbsøk, så hvis jeg har en deltaker som har på en måte veldig klare tanker om hvor de ønsker å jobbe, så setter vi i gang med det samtidig som vi har en kartlegging, så fyller jeg ut kartlegging underveis ja. Så vi bruker det skjemaet og vi spør en del og snakker rundt det også.

I tillegg nevnte flere av informantene at de ønsket en avslappet og uformell stemning i møtene for å gjøre det lettere å bli kjent, hvor Sjur fortalte at møtene gjerne foregår utenfor NAV sine kontor, og at man ikke er “låst til å sitte på NAV hele tiden”. Han fortalte at de kan gå seg en tur, sette seg på en kafe eller hva som måtte passe. Asgeir fortalte også at han ofte møter jobbsøkerne på ulike steder utenfor kontoret etter jobbsøkers ønske. På spørsmål om hvorfor Asgeir velger å gjøre dette svarte han:

Det er jo og en del av metodikken da så det er ikke, det er ikke noe som jeg har kommet på da, men det er for å møte jobbsøkeren der de er, vi møter også jobbsøker hjemme hos de hvis de vil det, eller i leiligheten til bestemor fordi hun er ute, altså det er sånne ting det er, hva som passer best der og da, kjøre noen til trening og ha et møte på veien mens jeg kjører de på trening mens vi snakker om jobb (...) så det er om å gjøre å være litt på tilbudssiden da og tenke litt, hvis du tenker at du selv var i den situasjonen hva hadde vært kjekt da hvis... jeg prøver å tenke litt sånn.

Kartleggingsmalen består av en rekke personlige spørsmål for å bygge opp jobbsøkerens *yrkesprofil*. På spørsmål om hvordan dette kan oppleves for jobbsøker forklarer Elin:

Nei altså det er jo vanskelig å vite helt nøyaktig hvordan de føler det er, men jeg opplever at de samtalene går veldig greit (...) så lenge jeg avklarer på forhånd, altså sier til dem "nå skal vi på en måte starte en kartlegging" kanskje de to første samtalene, så har vi en kartlegging av "hvem er du og du skal bli, vi skal bli litt bedre kjent og hvilke erfaringer har du fra før av og litt om interessene dine", og så opplever hvert fall jeg at det har vært gode, egentlig gode samtaler, det gjør jeg.

Da vi spør Fanny om det samme spørsmålet, svarer hun:

Nei, jeg har gjort det noen ganger nå da, og jeg synes det gjerne kan bli litt sånn forhør hvis du forstår, at det kan bli litt sånn oppramsing, så jeg har prøvd å gjerne, for at det ikke skal bli et slags sånn forhør da så tar jeg det gjerne over flere samtaler for det er jo, jeg opplever det som et forhør, jeg synes ikke vi får den gode samtalen når det blir så mange spørsmål, så da blir det jeg som spør og så må de svare sant og så stopper vi på en måte ikke opp og snakker for eksempel da om, hvordan det egentlig er, ja hvordan er det egentlig dette med å jobbe kveld dag og helg og alt dette her.

Kartleggingen skal ifølge EUSE (2010) ta utgangspunkt i forutsetningene til den enkelte jobbsøker, hvor en individuell tilnærming anses som spesielt viktig for å få frem jobbsøkers kompetanse, ferdigheter, interesser og nødvendige bistandsbehov. Dette vektlegges også i malene vi har fått tilsendt, hvor det står at jobbsøkers ønsker og behov er styrende for prosessen. Vibeke beskrev:

...altså alfa omega er jo på en måte at vi skal følge deres ønsker og hva de har lyst til, nesten uansett hvor uoppnåelig det er så undersøker vi jo på en måte gjerne hva som skal til sant (...) for det er jo klart at man hopper ikke fra åttende klasse til å jobbe i NASA sant, da må man jo gjerne gå en vei da, og hjelpe de å lage den veien på en måte, (...) men det er på en måte å ha respekt for deres ønsker.

Ut fra opplysningene jobbspesialisten henter inn om jobbsøker i kartleggingsprosessen, etableres det en “yrkesprofil” til jobbsøkeren. Ifølge kvalitetsveilederen skal yrkesprofilen skrives og lages sammen med jobbsøker, og legges inn i fagsystemet (Kathrud, m.fl., 2019). For at profilen skal bistå jobbsøker i å oppnå og beholde ordinært lønnet arbeid blir det beskrevet i EUSE (2010) at profilen må oppdateres jevnlig under oppfølgingen. Alex beskrev yrkesprofilen som et dynamisk dokument som følger jobbsøker gjennom oppfølgingen, hvor man fyller inn informasjon fortløpende. Når yrkesprofilen er klar blir det beskrevet i både EUSE (2010) og i malen om jobbsøkeplan fra IPS, at for å nå målet om ordinært lønnet arbeid må det utarbeides en plan for å oppnå dette og finne ut hva slags bistand jobbsøker har behov for på veien. Vibeke fortalte: *“Så har vi jobbsøkeplaner som vi bruker underveis i forhold til hvilke jobber de tenker å gå for, oppgaver vi har tenkt til å gjøre underveis for å komme nærmere målet”*. I malen om jobbsøkeplan står det beskrevet at jobbsøker skal ta aktivt del i utarbeidelsen av denne planen. I planen settes det opp et overordnet jobbmål i tillegg til mindre delmål. Samtidig skal det settes opp en avtale om hvordan jobbsøker ønsker å bli kontaktet ved eventuell uteblivelse.

Sjur fortalte at det kan oppstå forhold som gjør at de må koble på andre instanser. Ifølge informantene står samarbeid med andre aktører sentralt i arbeidet, i tillegg til at det blir vektlagt i flere styringsdokument (Becker, m.fl., 2015; EUSE, 2010; Kathrud, m.fl., 2019).

For at vi skal oppfylle vårt mål om arbeid (...), la oss si økonomisk veiledning da, hvis en person ikke har på plass basale behov så er det vanskelig å ha fokus på jobb... hvis du ikke har penger til husleie eller penger til mat så er det vanskelig å være en jobbsøker, og spesielt kanskje hvis du har en familiesituasjon der ungene dine går sultne og så videre, da er det ikke jobbsøking og yrkeskartlegging som står først, ikke sant. Men derfor er det på en måte indirekte viktig, slik at vi skal kunne gjøre jobben vår så må disse tingene ivaretas, fortalte Sjur.

I utdraget ser vi at det å koble på andre instanser også kan være med å bidra med hovedmålet om ordinært arbeid på sikt, men dette krever at instanser med ulike kunnskapsfelt må samarbeide og koordinere sine tjenester. Siv beskrev at *“vår oppgave er at vi skal finne jobb, vi har ikke hele mennesket på en måte (...) vi er ikke psykologer eller leger, vi kan ikke ta oss av det”*. Informantene i Utvidet oppfølging beskriver et tett samarbeid med andre tjenester

innenfor NAV, da spesielt jobbsøkerens veileder. Hjelpemiddelsentralen, arbeidsrådgivningskontoret og markedsavdelingen i NAV nevnes også som sentrale samarbeidsaktører. Jobbspesialistene i IPS samarbeider, som tidligere nevnt, tett med helsesystemet, men de nevner også at de samarbeider med blant annet fastleger, booppfølgingstjenesten, foreldre, kjærester eller andre pårørende.

I dette avsnittet kommer det blant annet frem at jobbspesialistene kartlegger jobbsøkerne etter et kartleggings skjema og lager en yrkesprofil. Kartleggingen danner retning og har betydning for det videre oppfølgingsarbeidet, slik som for eksempel hvor jobbspesialisten velger å møte jobbsøker og hvilke samarbeidsaktører de kontakter, vil være av betydning. Det interessante som kommer frem er at samtlige informanter er opptatt av å utføre en detaljert kartlegging, samtidig som noen velger å gå bort ifra kartleggingsmalen i tilfeller hvor de vurderer det som lite hensiktsmessig for relasjonsarbeidet. Hvordan jobbspesialistene leser kartleggingsmalen kan ha betydning for hvordan de bruker den i arbeidet sitt. Dette kan ses i sammenheng med det Smith (2005) beskriver som tekst-leser konversasjonen, hvor hver jobbspesialist tolker og forstår tekster ulikt, på tvers av tid og sted. På denne måten kommer jobbspesialistenes skjønn til uttrykk, hvor viktigheten av ulike element i oppfølgingen av jobbsøker blir vektlagt ulikt. Jobbspesialistenes arbeid som bakkebyråkrater er preget av disse skjønnsbaserte avgjørelsene, noe vi vil komme tilbake til i kapittel 6. Kartleggingsfasen består også av å kartlegge arbeidsgivere og bedrifter for å finne en potensiell jobbmatch, noe vi vil gå nærmere inn på i neste avsnitt.

5.3.3 Kontakte og kartlegge arbeidsgivere - finne jobbmatch

I Siv sin fortelling beskriver hun at hun kontakter aktuelle arbeidsgivere ut ifra informasjonen som kom frem i kartleggingen av jobbsøker. I både Kvalitetsveilederen og IPS-kvalitetsskala vektlegges rask oppstart av jobbsøk, helst innen 30 dager. I kvalitetsverktøyene beskrives intensjonen med rask oppstart av jobbsøk med at man får raskere kontakt med arbeidsgivere, som kan bidra til at deltakeren får økt tro på egne muligheter (Becker, m.fl. 2015; Kathrud, m.fl., 2019). Vibeke forklarer:

...og så skal vi jo i gang med å være i kontakt med arbeidsgivere innen fire uker og det kan jo da være enten at jeg kontakter en arbeidsgiver på vegne av kandidaten, eller at

kandidaten selv tar kontakt med en arbeidsgiver, eller at vi går sammen til en arbeidsgiver.

Etter å ha kontaktet aktuelle arbeidsgivere fortalte Siv at hun kartla bedriftene grundig for å se om dette kunne være en passende arbeidsplass for jobbsøker. For å kontakte arbeidsgivere beskrev hun videre at hun vanligvis “banket på døren” til bedriften uten avtale, men at hun nå under korona-pandemien må kontakte dem via telefon eller videomøter. Ali fortalte at det ikke nødvendigvis er en jobb man skal finne innen de fire ukene, men det er å utforske hva arbeidsgivere for eksempel krever, hva man må ha av kompetanse for å kunne jobbe der, er det mye støy der, har de et åpent eller lukket landskap osv. Kartlegging av arbeidsgiver blir nærmere forklart i Elins beskrivelse:

...så handler det jo om å være ute i markedet og banke på dører til arbeidsgivere for å bli kjent med bedrifter, bli kjent med arbeidsmarkedet, bli kjent med arbeidsoppgavene hos bedriftene, så når jeg går tilbake til mine jobbsøkere så kan jeg forklare dem hva det vil si å jobbe på et lager hos den bedriften, for det er så forskjellig, altså en lagerjobb kan være så mangt, så jeg må på en måte ha kunnskap om hva det vil si å jobbe akkurat i den bedriften som kanskje de har ønsket seg å jobbe i, og det å da bygge opp relasjoner med arbeidsgivere med å få til flere møter med de sant, først et møte og så kopp en, kopp to og kopp tre (...), for det handler jo mye om det og bare bruke tid på å bli kjent uten at arbeidsgiver føler at jeg kommer dit for å plassere en jobbsøker, for det skal jeg ikke, jeg skal dekke et behov for jobbsøkeren og jeg skal også dekke et behov for arbeidsgiver, så jeg skal være på en måte en ressurs for arbeidsgiver, det er også viktig for meg.

I utdraget nevner Elin “kopp en, kopp to og kopp tre”, som viser til en metode flere av jobbspesialistene nevner at de bruker. Metoden kalles “Tre kopper te”. Dette er en metode som brukes innenfor IPS, og beskriver en måte å tilnærme seg arbeidsgivere for å bygge relasjon over tid (IPSNOR, 2018). Informantene fra Utvidet oppfølging nevner også at de bruker denne metoden for å bygge relasjoner til arbeidsgivere. Metoden skal sikre at man jobber likt og skal gi en felles forståelse for hvordan man driver med jobbutvikling, altså en standardiserende metodikk. Metoden blir omtalt som effektiv, og fører med seg at jobbspesialisten ikke trenger et stort nettverk før oppstart (IPSNOR, 2018). Det var ikke lett å

spore verken kunnskapsgrunnlaget for metoden eller hvordan den ble tatt i bruk systematisk i NAV, men Alex gjennfortalte historien til Tre kopper te gjennom en fortelling om en engelsklærer som jobbet i Afghanistan. Denne engelsklæreren skulle etablere en skole, men det var ingen som meldte seg til å delta i prosjektet. Han fant da ut at han skulle invitere folk på en kopp te for å snakke litt, før han deretter introduserte ideen sin - som til slutt endte med at han fikk startet denne skolen.

...men poenget var jo at han måtte bygge relasjon først før han på en måte kunne få dem med på ideen hans og det er litt den, det er derfor det heter tre kopper te og ikke kaffe... Ja, det er jo en bok som heter tre kopper te, three cups of tea (...) det er han [engelsklæreren] som har skrevet da. (Alex)

Da vi spurte Alex senere via e-post om han kunne fortelle hvordan metoden ble implementert i NAV svarte han følgende:

Jeg har forhørt meg litt med noen kolleger om det finnes noe formell dokumentasjon eller retningslinjer om bruk av Tre kopper te i NAV. Ingen av oss kan svare verken bekreftende eller avkreftende på det, men NAV bruker flere ulike metoder å få folk i arbeid og har dermed også flere ulike måter å kommunisere og bygge relasjoner med bedrifter på. Tre kopper te stammer direkte fra IPS og følges av jobbspesialistene som jobber med IPS.

Vibeke forklarte Tre kopper te slik:

I første møte så drar vi da ut fysisk og dropper innom bedriften, og da skal vi helst ikke bruke så lang tid sant, for vi har jo ikke avtalt noe møte, vi skal ikke forstyrre de unødvendig så da er det på en måte snakk om et par minutter da der vi prøver å få tak i en som har, holdt på å si makt, eller mulighet til å rekruttere inn folk, som har personalansvar eller som kan gi oss møte der vi kan få mer informasjon. Så det er egentlig det vi er på jakt etter første møte, å prøve å få et avtalt møte til neste gang der de er forberedt på at vi kommer da, og setter av tid. Så kommer vi i møte nummer to eller kopp nummer to, og da tenker vi at det skal ta cirka 20 minutter da, kvarter, 20 minutter, så skal vi ha fortalt litt kort om hvem vi er og hva vi jobber med og få ut

mest mulig informasjon fra arbeidsgiver da. Og så runder vi gjerne av og spør om de kunne vært åpen for et samarbeid med oss, eller om vi kan få ta kontakt med de igjen hvis vi har kandidater som ønsker å jobbe hos de, det sier jo de fleste ja til. Så er det kopp tre, da er vi gjerne ute hos arbeidsgiver med en kandidat eller med en CV til en kandidat eller for å diskutere en jobbmulighet.

Det som kommer frem er at metoden består av tre møter av ulik varighet med potensielle arbeidsgivere for å få mer informasjon om bedriftene, samt undersøke om de kunne vært interessert i et videre samarbeid. Da vi spurte Vibeke om hun følger Tre kopper te slavisk svarte hun at de ikke alltid gjør det. Hun sa at det noen ganger føltes veldig unaturlig å komme å banke på en dør og si at du ikke har tid nå, og så har du kjørt i en halvtime ut til denne bedriften, for så å bare gå igjen. Videre forklarte hun:

Det står en person der som er veldig smilende og hyggelig og som har lyst å prate med deg sant, og da føles det veldig rart å skulle si nei, jeg har ikke tid nå, jeg har kjørt helt ut hit, men jeg har ikke tid nå (...) det føles veldig feil for meg for meg å skulle droppe hodet innom hvis ikke du har mer enn de to minuttene.

Bodil uttrykte seg tilsvarende: “...jeg forholder meg egentlig ikke til det sånn som det står der [i metoden] (...) og hvertfall nå når det er korona så er det hvert fall ikke sånn som det”. Flere av informantene fortalte at det noen ganger blir naturlig at de “slår koppene sammen”, til tross for at metoden i utgangspunktet ikke sier noe om dette.

Viktigheten av å opprettholde kontakten og relasjonen til arbeidsgiverne er noe flere av informantene påpekte. Siv beskrev:

Det er kjempeviktig, også de du ikke nødvendigvis samarbeider med, og det er snakk om å holde relasjonen ved like, de skal føle seg trygg og de skal vite at jeg er der. Jeg har faktisk et bra samarbeid med flere arbeidsgivere som nå ringer til meg når de trenger folk istedenfor å lyse ut stillinger fordi de ønsker folk fra meg, og da har jeg gjerne etter jeg har hatt et samarbeid med de, så ringer jeg gjerne opp etter et halvt år og spør hvordan går det, så jeg holder på en måte, jeg holder de varm, jeg holder relasjonen varm, og det tenker jeg er kjempeviktig.

I metoden Tre kopper te blir det også presentert en “koppX”. KoppX blir gjeldende etter jobbspesialisten er ferdig med de tre første koppene. Denne “koppen” handler om å vedlikeholde relasjonen til arbeidsgiverne ved å holde jevnlig kontakt (IPSNOR, 2018). Siv uttrykte at “*hvis du har funnet arbeidsgivere der du kjenner at her er det veldig god inkluderingsvilje, ikke la de gå, da må de holdes*”. Vibeke fortalte at det i utgangspunktet ikke er vanskelig å følge opp kontakten med arbeidsgiver, men at det er mer utfordrende nå under korona-pandemien når en ikke kan reise ut fysisk til bedriftene. På spørsmål om hvorfor det er viktig å holde relasjonen varm, fortalte Siv:

Jo, fordi at ellers så vil de ringe til andre, vi er veldig mange aktører ute i markedet som jobber med inkludering og jeg vil at de skal bruke meg, så det er helt bevisst at jeg holder de på en måte, jeg holder relasjonen ved like”.

I kvalitetsverktøyene blir det vektlagt at det skal være kvalitet i arbeidsgiverkontakten. Det står også beskrevet at intensjonen er å bygge relasjoner til arbeidsgivere over tid, slik at man gjennom god kjennskap til virksomhetens behov, oppgaver og rekrutteringsprosesser kan sikre jobbmatch før en stilling eventuelt blir utlyst. Det stod beskrevet at dette er for å selge inn sin kandidat til jobber som ikke blir utlyst, men som det rekrutteres til på andre måter (Becker, m.fl., 2015; Kathrud, m.fl., 2019).

I sin fortelling innledningsvis, nevnte Siv at man etter en kartlegging av bedriften stiller spørsmål til arbeidsgiver om de er interessert i et videre samarbeid. Dersom arbeidsgiver ønsker dette, vil hun kunne ringe arbeidsgiver når hun har funnet en jobbsøker som passer til den eventuelle stillingen. Det som Siv beskrev er en del av det en kaller “jobbmatch” innenfor SE-metoden (EUSE, 2010). To av informantene beskrev jobbmatch slik:

Ja, for jobbmatchen, da ser du jo på det vi ser på, hva er riktig for deg sant, disse arbeidsoppgavene kan jeg mestre og trives med, denne typen arbeidsmiljø kan jeg mestre, det vi ser igjen når vi har psykiske utfordringer så handler det om å mestre arbeidsmiljøet, mestre og trives med arbeidsmiljøet, reiseveien hvordan er den i forhold til å ta kollektiv transport og sånne ting, alle disse tingene her sant, alle elementene setter vi sammen for å finne... det er ikke sikkert vi klarer å checke alle

boksene for hver enkelt, men kan dette være en god nok jobbmatch for at du kan trives i arbeid sant, så da må jobbspesialisten gjør seg opp en mening om det. (Ali)

...når vi snakker om arbeidsgivere og sånn så vet vi egentlig hvem som passer inn hos de forskjellige, altså hva slags arbeidsgivere som passer og hva slags arbeidssøkere som passer på en måte, nå tenker jeg ikke de med fagbrev som har på en måte valgt et yrke, men hvis du har mange av disse ufaglærte så velger du jo forskjellige arbeidsplasser etter hvordan de er og hvordan folkene er, skal du sitte å være matros på en fiskebåt så må du være ganske utadvendt og hyggelig, for du får det ganske trangt å bo der sant, det nytter ikke hvis du har sosial angst og sitte alene i en lugar i hele 14 dager, altså du må jo tenke liksom, hvem du sender til de forskjellige. (Bodil)

Det Ali og Bodil beskriver er at jobbmatch dreier seg om å finne den riktige arbeidsplassen til jobbsøkerne, ut fra hvilke ønsker og behov de har kartlagt hos begge parter. I EUSE (2010) står det beskrevet at jobbmatch går ut på å finne samsvar mellom jobbsøkers behov for bistand og arbeidsgivers rekrutteringsbehov. Det blir også beskrevet at en god jobbmatch avhenger av jobbspesialistens ferdigheter og prosessen rundt den enkelte jobbsøker, som vil være to element som varierer fra sak til sak. Våre informanter har vist seg å ha stor variasjon i ulike utdanningsbakgrunner, som blant annet maskiningeniør, kokk, sykepleier og barnehagelærer. Ali forklarte det slik:

...også ansetter man jo litt annerledes folk sant, IPS metodikken i rekrutteringspapirene eller manualen så står det jo det at det er bedre å ansette en bruktbilselger enn en, la oss si sosionom som ikke er utadvendt eller som ikke har personlige egenskaper i den retningen, fordi det er lettere å lære en bruktbilselger å bli sosial for han er det allerede, han kan selge, mens motsatt er vanskeligere.

Jobbspesialistene arbeider i utgangspunktet ut fra flere standardiserte tekster, men man ser også at de på flere områder utøver skjønn. Ulik utdanningsbakgrunn kan føre med seg at jobbspesialistene har ulike ferdigheter, kunnskaper og tenkemåter - som igjen kan påvirke hvordan jobbspesialisten utøver dette skjønnen. Som tidligere nevnt er jobbspesialistens skjønnsutøvelse noe vi vil komme tilbake til i neste analysekapittel.

I dette avsnittet kommer fokuset på arbeidsgivere frem, hvor jobbspesialistens mål er å kartlegge arbeidsgivere og skape en relasjon til dem over flere møter, gjennom metoden Tre kopper te. Hensikten er å finne en potensiell jobbmatch, som innebærer at jobbsøkers ferdigheter, tilretteleggingsbehov og ønsker samsvarer med arbeidsgivernes oppgaver og behov. Et mål er også å opprettholde kontakten med arbeidsgivere, og ha god kjennskap ute i det lokale næringslivet. Det som også kom frem er at informantene av og til velger å praktisere noe annet enn hva som blir uttrykt i metoden Tre kopper te, noe vi vil komme tilbake til i kapittel 6. I neste avsnitt vil vi se nærmere på den videre oppfølgingen av jobbsøker, og viktigheten av å følge opp jobbsøkere på arbeidsplassen.

5.3.4 Videre oppfølging

I Siv sin fortelling beskriver hun betydningen av oppfølging etter det hun og de andre informantene kaller “jobbstart”. Hun vektlegger at det å gi slipp på jobbsøkerne for tidlig kan føre til at de ikke blir stående i arbeidet over tid. Hun påpeker også at selve målet med SE ikke er å få en eventuell jobbsøker ut i en jobb, men å få de til å bli værende i en jobb. For å få jobbsøkere til å bli værende i jobben, vektla Ali det å tilpasse “jobbstøtten” til jobbsøkers arbeidshverdag som viktig:

Vårt mål er jo at de skal være i arbeid og ha en normal hverdag som de kan trives med, så hvis det gjerne er noen som arbeider helg og sånn så spør jeg gjerne når har du fri, er det tirsdager du har fri, okei kanskje du kan sette opp psykologtimen din og så kan du komme til meg etterpå så tar vi en prat, prøve å tilpasse dette her, mens resten av NAV-systemet er jo basert på når veileder har tid, mens her prøver vi å fristille deg inn i arbeidslivet.

I de formelle beskrivelsene av metodens fremgangsmåte står det beskrevet at jobbspesialistene skal utarbeide det de kaller en “jobbstøtteplan”. I denne planen skal jobbsøker og jobbspesialist komme til en enighet om hvordan oppfølgingen skal foregå etter jobbstart. Ali fortalte at denne planen blir forskjellig fra gang til gang da den er basert på arbeidsgiver og den enkelte jobbsøkers behov. Da vi spurte Siv hvordan hun følger opp jobbsøker i bedriften svarte hun:

Normalt sett vil jeg være på bedriftsbesøk, men nå i koronatider så får jeg ikke lov til det heller, så det at da tar jeg det på video, men normalt sett så avtaler jeg jevne oppfølgingsmøter i bedriften med leder og med deltaker, og stiller mest spørsmål om hvordan har det fungert, hva har du gjort, hva har ikke fungert, hvilke endringer må vi gjøre underveis og så videre, så vi har møter hvert fall en gang i måneden.

Samtidig fortalte Bodil, som jobber ved et annet kontor enn Siv:

Hvis de får seg en ordinær jobb så oppsøker vi de ikke på arbeidsplassen, det er fordi ingen av oss hadde syns det hadde vært så veldig kjekt hvis NAV kom og oppsøkte meg på arbeidsplassen for å høre hvordan det gikk.

Bodil fortalte videre at de istedenfor har kontakt på telefon og gjennom aktivitetsplanen, og at jobbsøker kan ringe eller sende dem en tekstmelding ved behov.

Sjur påpekte viktigheten med å verken gi for mye eller for lite oppfølging, men å finne en balanse. Han fortalte at oppfølgingen er viktig da den danner en ramme, slik at samarbeidet mellom jobbsøker og arbeidsgiver fungerer, *“for det er jo ikke oppfølging for alltid”*. For at oppfølgingsarbeidet skulle være bærekraftig langt frem i tid fortalte han at forholdene må legges til rette for at begge parter skal kunne stå på egne bein. Han påpekte også at oppfølgingen og varigheten på oppfølgingen etter at jobbsøker har startet i ordinært arbeid, vil variere ut ifra jobbsøkers ønsker. Sjur fortalte det slik:

...en har hvert fall rom for å gi den oppfølgingen som den enkelte trenger da og det er jo veldig varierende fra person til person, sånn at det som er så tett på for noen, er kanskje ikke så tett på for andre. Og noen ganger så er jo det faktisk arbeidsgiver som ønsker oppfølging i tillegg sant, mens andre ganger så vil de ikke ha deg der og enkelte ganger så vil kanskje ikke noen av partene ha deg der.

Et kvalitetskriterium i kvalitetsverktøyene er at oppfølgingen på arbeidsplassen skal tilpasses individuelt for jobbsøker, men også for arbeidsgiver ved behov. Kvalitetspunktets intensjon er at oppfølgingen skal gis så lenge det er behov fra arbeidstaker eller arbeidsgivers side, og må balanseres med idealet om å verken gi for mye eller for lite (Becker, m.fl., 2015; Kathrud,

m.fl., 2019). Ifølge EUSE (2010) er støtte, oppfølging og tilrettelegging på arbeidsplassen et viktig element i Supported Employment, og er avgjørende for at mange klarer å stå i jobben over tid.

Asgeir fortalte om en jobbsøker som ønsket videre oppfølging til tross for at alt gikk greit på arbeidsplassen. Jobbsøkeren hadde tidligere gått på en smell, og oppfølgingen gav han mer trygghet til å fortsette i jobben sin:

... jeg hadde en som jeg var innom en gang i uken i et halvt år tror jeg, og arbeidsgiver sier det går fint og jobbsøker sier det går bra, og det har det gjort hele tiden og så sa jeg til jobbsøker at nå går det jo bra her, nå har det gått bra så lenge at jeg vet ikke, ønsker du at jeg skal gå her videre og høre hvordan det går, ja sa han, okei så da gjør jeg det.

I dette utdraget kommer det frem at oppfølging på arbeidsplassen over tid kan være en avgjørende faktor for noen jobbsøkere. I EUSE (2010) står det beskrevet tre faste kriterier som utgjør grunnlaget av SE og som alltid må være oppfylt. Blant dem står kriteriet om at både arbeidsgiver, arbeidstaker og kolleger skal få tidsbegrenset bistand i arbeidssituasjonen - før, under og etter ansettelsesforholdet er etablert. Det vil altså si at en skal kunne gi oppfølging så lenge det er behov for det. Samtidig påpekte Unni dette:

Det er ikke ubegrenset tid de kan være i tiltaket, det har de satt restriksjoner på nå i forhold til før da, men vi har jo noen som har vært i tiltaket i nesten tre år (...) som det jobbes og jobbes og jobbes med, og som helt sikkert kommer til å lykkes, (...) men jobboppfølging etter de har fått jobb, det får de et halvt år, mhm, inntil et halvt år, det viser seg å være veldig bra.

Dette står også beskrevet i § 5 i Forskrift om oppfølgingstjenester i Arbeids- og velferdsetatens egen regi (2019), som trådte i kraft 4. februar i 2019: «Tiltaket kan ha en varighet på inntil seks måneder, og kan forlenges med ytterligere seks måneder. For personer med nedsatt arbeidsevne kan tiltaket forlenges slik at samlet varighet kan være inntil tre år».

Det kan derfor se ut til at det er en mismatch mellom kravene jobbspesialisten har fra NAV og kriteriene i SE-metoden, og at disse ikke er tilpasset hverandre. Denne problemstillingen vil vi blant annet se nærmere på i kapittel 6 i analysen.

Informantene som var ansatt i IPS påpekte også en lignende problemstilling om deres tilknytning til helsesystemet, hvor den tidsbegrensede oppfølgingen er utfordrende å gjennomføre i praksis. Ali uttrykte det slik: “...*man kan få IPS så lenge man vil, det er en sannhet med litt modifikasjoner fordi at det er knyttet til helsetjenesten, slik at hvis du avslutter behandling så må du gjerne også avslutte IPS*”. Elin har en tilsvarende erfaring:

... i forhold til IPS skalaen sant så skal du jo ha ubegrenset oppfølging, men du skal også være tilknyttet mesteparten av porteføljen din til et behandlingsteam sant, og det er litt sånn vanskelig å oppfylle begge de to på grunn av at når du har disse, altså spesialisthelsetjenesten har krav på seg om å bli ferdig med en behandling innen en frist sant, og de holder ikke på sakene i 1,5 til 2 år ekstra for at de skal ha oppfølging av en jobbspesialist, de må få avsluttet sakene sine når de opplever at de er ferdig med behandling av en pasient, og de kan ikke ha de passive inne i sitt system heller uten at de gir oppfølging.

Det Ali og Elin beskriver er at dersom jobbsøker avslutter behandling, må de også gjerne avslutte oppfølgingen fra IPS, i og med at det er et krav at vedkommende er i en form for behandling for å motta denne tjenesten. Imidlertid fortalte Vibeke at hvis de hadde hatt tidsubegrenset oppfølging så ville en raskt stått med fulle porteføljer, hvor ingen av jobbsøkerne ville vært i behandling samtidig de mottok oppfølging fra IPS. Hun påpeker at da jobber en i utgangspunktet ikke ut ifra kravene innenfor IPS, i og med at et av kravene innebærer at jobbsøker er i en eller annen form for behandling hos psykiske helsetjenester (Becker, m.fl., 2015). Dersom utfallet blir at jobbsøker må bli skrevet ut når de står i en jobbstartfase eller er nære jobb, påpekte Vibeke at fortsetter oppfølgingen av jobbsøker til situasjonen er avklart eller trygg, for så å finne det best mulige alternativet for videre oppfølging en annen plass. Dette utdypes med det Ali fortalte:

Det at folk må strekke seg litt lenger er jo fordi at det er et hull i sikkerhetsnettet mellom institusjoner, så vi prøver jo å ha litt slack med at selv om de blir avsluttet i

behandling på DPS, så gir vi de gjerne IPS-støtte til de har fått nytt tilbud i kommunen, slik at de ikke skal gå uten det, og så falle fra da.

På en annen side fortalte Alex at mange misforstår det med ubegrenset oppfølging:

Fordi at det er ikke sånn at vi følger de opp hele yrkeslivet sitt sant, men det er mulig at de er en stund inne og så er de en stund ute og så kommer de inn igjen fordi at ting har endret seg og de trenger litt drahjelp kanskje til å finne seg en ny stilling, kanskje de trenger å gjøre et karriereskifte, kanskje de lurere på hvordan de skal komme seg et hakk oppover på karrierestigen og da kan det hende at de kontakter oss igjen og da har vi en ganske lav terskel for å... men du må være tilknyttet et helseteam da sant, det er ikke sånn at vi på en måte gjør dette helt alene...

I IPS jobber de med målgruppen som er moderat til alvorlig psykisk syke, og dette medfører at det vil være perioder hvor jobbsøkerne har det bedre enn i andre perioder. Alex beskrev det slik:

Når du er psykisk syk og du har en alvorlig psykisk sykdom så vil det være sånn at du møter situasjoner i livet ditt som trigger sykdommen din og da må du kanskje bli innlagt igjen, og IPS er åpen for at du kan på en måte ta en pause og holde på med behandling uten at du mister tilknytningen til den jobb-biten som kanskje er veldig viktig for deg slik at vi da kan fort og enkelt starte opp igjen der vi avsluttet.

I dette avsnittet kommer det frem at jobbsøkernes behov for en videre oppfølging etter de har fått et ordinært arbeid, vil variere. For noen vil det være nødvendig med en tett og varig oppfølging på arbeidsplassen, mens hos andre vil det ikke være et behov i det hele tatt. Noe av det som kommer frem hos informantene er at det å gi oppfølging over tid til jobbsøkere, etter de har kommet i arbeid, stilles det ulike krav til i styringstekstene. Det ser ut til at det er en "mismatch" mellom NAV sine krav, helse sine krav og SE-metoden. Denne styringen medfører at jobbspesialistene står overfor en måltvetydighet. I neste analysekapittel vil vi komme tilbake til spenningen mellom de ulike kravene som blir beskrevet i styringstekstene, og hvordan dette påvirker jobbspesialistens rolle. Et gjennomgående tema i informantenes beskrivelser av arbeidshverdagen er hvordan arbeidet blir målt gjennom kvalitetsverktøy. I

neste avsnitt vil vi gå nærmere inn på informantenes beskrivelser, tanker og følelser knyttet til disse målkravene.

5.3.5 Et arbeid preget av målkrav

“Vi blir målt på alt vi gjør egentlig” fortalte Siv. Dette sitatet beskriver det flere av informantene påpekte i beskrivelsene av sin arbeidshverdag. Et av måleelementene som ble spesielt vektlagt i fortellingene er kravet om det informantene kaller “utetid”. Utetid blir i kvalitetsverktøyene beskrevet som de tjenestene som blir utført utenfor NAV-kontoret, hvor en skal finne gjennomsnittet av den tiden hver jobbspesialist tilbringer borte fra kontoret (Becker, m.fl., 2015; Kathrud, m.fl., 2019). Ali forklarte det slik:

...vi må jo være smarte da i bruken av tiden vår, fordi vi blir målt på all utetid, det vil si at hvis jeg tar noen inn på kontoret mitt for å snakke med de så blir det innetid, men hvis jeg møter de ute på en kafe så blir det utetid, så vi blir liksom pusha ut, å møte ute og sånn, vi prøver å gjøre mest ute, ut til arbeidsgivere, fordi vi ser at det er det som fungerer.

Flere informanter nevnte at korona-pandemien påvirker tjenestene de utfører utenfor kontoret. Elin forklarte:

Vi må bruke metoden som å hele tiden ha den i bakhodet, hele tiden organisere kalenderen min, den er jo fargekodet, så det er hele tiden fokus på hvor mye har jeg vært ute, hvor mye har jeg jobbet arbeidsrettet denne uken og det er jo på grunn av at metoden sier at jeg skal gjøre det så mye, ha så mye kontakt med arbeidsgivere, så når jeg er ute i felten så er kalenderen min gul sant, så når jeg åpner uken min så ser jeg at her er det lite gult, nå jobber jeg lite metodisk sant, ja her må jeg se på hvordan jeg skal få opp gulfargen i kalenderen sant.

På spørsmål om dette påvirker arbeidet, svarte Elin at det oppleves stressende nå under korona-pandemien fordi det blir mindre fysiske møter og arbeid utenfor kontoret. Hun fortalte at de holder kontakten gjennom telefon og videomøter. “En får ikke disse ansikt til ansikt-møtene”. Elin påpekte at det går hardt utover enkelte jobbsøkere, hvor noen har falt ut av jobb

i denne perioden fordi verken jobbspesialistene eller de som jobber i psykisk helse har vært fysisk til stede og gitt oppfølging.

...jeg har jobbsøkere som jeg kjører på jobb av og til og det har vært en viktig del av tilbakeføringen til jobb at vi har en sånn samtale i bilen på vei til jobb eller en debrifing på vei hjem fra jobb. Det å ikke ha mulighet til det lengre sant det tar vekk en del av det aspektet som jeg synes er så bra med den tette oppfølgingen som IPS kan tilby. (Elin)

I Kvalitetsveilederen står det beskrevet at den tiden en bruker utenfor kontoret skaper mer kontakt med arbeidsgivere, gir mer informasjon om hva som kreves i ulike jobber, og hvilke jobber som finnes. Det blir også lagt vekt på at jobbsøkere kan ha et behov for en samtale i andre eller mer naturlige omgivelser enn ved NAV-kontoret (Kathrud, m.fl., 2019).

Som tidligere nevnt er det anbefalt å ha maksimum 20 deltakere per jobbspesialist i en full stilling (Becker, m.fl., 2015). Flere informanter fortalte at porteføljestørrelsen kan variere i perioder, avhengig av hvor krevende enkeltsakene er og hvilke behov jobbsøkerne i tiltaket har. Det varierer også noe hva metodeveilederne oppgir som det optimale antallet deltakere per jobbspesialist. Enkelte mener en plass mellom 15 til 17 er det mest ideelle og henviser til forskning, mens andre mener en burde ha færre for å kunne yte en god tjeneste. Bodil uttrykte det slik:

...men jeg skjønner ikke hvorfor det skal telle hvor mange du har inne i tiltaket ditt, det må jo telle hvor mange du får ut (...) vi hadde en stund der vi hadde i snitt bare tolv stykker gjennom et år, da fikk vi ut enormt mange, da gikk det helt strålende, får du litt færre blir du kjent med de, du får mer tid til hver og du får mer fokus på de du har, du får de kjappere ut i arbeid, men nå er det fokus på at vi skal ha minst 15, men hva er det du ønsker egentlig, er målet at du har femten i tiltaket eller at du skal ha tredve ut i jobb, men det er litt sånn, jeg må bare lære meg at sånn er det.

Samtidig uttrykte Elin, som også jobber som metodeveileder for IPS, at det kan være lett å tenke at om en har færre kandidater kan en gi kjempegod oppfølging, men det de har sett er at dersom du har under 10 stykker så skjer det noe med både effektiviteten og “driven” ute i

arbeidsmarkedet, du får ikke vært så mye ute hvis du har for få jobbsøkere. *“...så jeg sier til mine jobbspesialister hvis de har 15 deltakere så spør jeg alltid hva tenker du, har du mulighet til å ta inn en til eller tenker du at det er fullt”*. Hun beskriver videre at kapasiteten kommer helt an på om de har 15 stykker i en jobbstart-fase som krever mer oppfølging, enn hvis de har 15 stykker hvor flere kanskje er i jobb og ikke lengre krever like tett oppfølging. Det vil derfor være forskjellig fra portefølje til portefølje, *“det er kjempeviktig at vi ikke sier nei du skal ha 17 eller du skal ha 20, for da tenker jeg at det kan bli dårlig kvalitet på oppfølgingen de gir, det blir for mye”*.

Et annet målelement som vektlegges i intervjuene er kravet om arbeidsgiverkontakt. Som tidligere nevnt handler dette kravet om å ha tilstrekkelig kontakt med arbeidsgivere for å knytte kontakter og etablere nye arbeidsplasser. Det står beskrevet i kvalitetsverktøyene at sjansen for å lykkes med å finne jobber til jobbsøkerne øker med antall arbeidsgiverkontakter (Becker, m.fl., 2015; Kathrud, m.fl., 2019). Ifølge flere informanter skaper korona-pandemien utfordringer når det gjelder å knytte kontakt med arbeidsgivere. Alex forklarte at IPS i utgangspunktet er lagt opp til å dra ut på fysiske møter hos bedrifter, mens nå er jobbspesialistene henvist til telefon og e-post. Han påpekte at det er mer utfordrende å få kontakt uten fysiske møter:

I IPS-metoden er det lagt opp til at du har fysiske møter med arbeidsgivere og det er jo, psykologien i det er jo når du møter på en måte en telefonselger eller noen sender deg en e-post for å selge deg noe sant så er det veldig enkelt å avvise, mens når noen som står og selger sånne kredittkort for eksempel på, på flyplassen, kommer og tar en prat med deg, eller noen som står der for Redd Barna og tar direkte kontakt med deg, så er det vanskelig å avvise.

Han sier at situasjonen fører til et dilemma hvor det blir utfordrende å tilfredsstille metodens krav om å møte arbeidsgiverne ansikt til ansikt.

Jobbspesialistene måles ut fra jobbspesialistteamets prestasjoner, og ikke den enkelte jobbspesialists (Becker, m.fl., 2015). Informantene fortalte om et tett samarbeid innad i teamene på kontoret, men også en god delingskultur generelt mellom både instanser innenfor og utenfor NAV. Siv fortalte at de har ukentlige møter med de andre jobbspesialistene, mens

flere av de andre informantene fortalte at de samlet seg hver morgen. I møtene fortalte Siv at de pleier å diskutere sine porteføljer, drøfte fremgangen i saker og veilede hverandre. Unni beskrev det som “*individuell arbeid, men likevel gruppebasert*”, og beskrev kollegene som ressurser for hverandre.

Delingskulturen er veldig bra og hvis jeg trenger en jobb [til en jobbsøker], hvis jeg er på jakt etter en jobb innenfor et bibliotek for eksempel, så ser mine kollegaer, hvis ikke jeg klarer å komme i mål med det selv så ser jeg med dem, og så kan de tipse meg hvis de har noen som er aktuell. (Elin)

En utfordring flere av informantene beskrev er at kravene ikke er oppnåelige over tid, hvis du scorer høyt på et punkt vil du uansett score lavt på et annet - med andre ord går det ikke an å gjøre det bra på alle punktene. Vibeke fortalte:

Hvis du skal score fullt ut på skalaen så må du ha seks nye bedriftsbesøk hver uke, det er jo heller ikke så oppnåelig over tid, for det måles jo i snitt sant, når vi evalueres to ganger i året, hvis det er normale tider da, da måler de tilbake åtte uker i tid og da må du ha seks nye [arbeidsgiverkontakter] hver uke i de åtte ukene for at du skal klare å få snittet sant, så det er ikke så veldig mange heller som klarer.

På spørsmål om hvordan disse målkravene påvirker informantenes arbeid, responderte flere av dem på samme måte. Sjur beskrev det slik:

Eh, nei altså jeg driter i det egentlig (...) jeg forstår jo hvorfor det er der, det er jo der fordi at vi har en type funksjon som får næring av å være ute sant, det skal på en måte oppfordre oss til å bli kjent med bedriften og ha oppfølging på arbeidsstedet og sånne ting, og da vil jo det medføre det til slutt (..) jeg respekterer det på en måte, men det er jo en arbeidshverdag som ikke går an å... det er ting som skjer som gjør at du nødvendigvis ikke vet hvordan uka di ser ut før den er der.

Vibeke gav en tilsvarende forklaring:

Vårt team er mer opptatt av å vedlikeholde relasjoner enn å ha seks [arbeidsgiverkontakter] nye hver uke, hvis ikke det er en mening i de seks besøkene, sant og det er på en måte det som er alfa, viktigst sant, at vi skal, vi skal gjøre det, alt vi gjør skal ha en mening for de jobbsøkerne vi følger opp, vi skal ikke rase rundt på et kjøpesenter her for å få gode måltall sant, vi skal gjøre det beste for kandidatene våre og så scorer vi det vi scorer sant, men jeg tenker at så lenge vi på en måte følger den tanken at vi skal gjøre det beste for jobbsøkerne våre så vil vi få resultater i form av jobb, og at de vil klare å stå i jobb fordi at vi har funnet riktig jobb, det er egentlig det som er målet da, ja så det tenker jeg.

Derimot beskrev Unni det slik:

Ja det påvirker, men altså hva du blir målt etter det påvirker jo deg sant, men uansett så er jo, målet er jo arbeid og arbeidsfastholdelse sant, og klart dette med utetid og sant, altså jeg ønsker jo å holde meg til rammene og krav så det påvirker meg i den grad at det jeg kanskje motiveres og det stresser meg egentlig ikke, det gjør det ikke, men rammene rundt hvordan du skal gjøre arbeidet ditt vil jo påvirke deg, det gjør det.

Det kommer altså frem at informantene opplever det å bli målt etter kvalitetsverktøy ulikt. Flere uttrykte at de ikke lot seg påvirke, mens enkelte, slik som Unni beskrev det heller som motiverende. Et gjennomgående tema i informantenes utsagn har vært korona-pandemiens påvirkning på det metodiske arbeidet, som har gjort det utfordrende å tilfredsstille metodens målkraav. Derimot ser det også ut til at ikke alle informantene er enige i målkraavene, samtidig som de velger å handle i tråd med dem. Spriket mellom hvilke handlinger som oppleves å være rett, og hvilke som institusjonelt sett er riktige, kan være stort. Dette er et tema som vi vil komme tilbake til i neste kapittel av analysen.

Vi har i dette analysekapittelet gått gjennom informantenes beskrivelser av egen arbeidshverdag. Jobbspesialistene beskriver en arbeidshverdag som er tett knyttet opp mot SE-metodens fremgangsmåter og målkraav. Samtidig gjør de også egne skjønnsbaserte vurderinger som avviker fra metoden. En har sett at de institusjonelle tekstene er sentrale og preger arbeidet til jobbspesialistene, da de på en eller annen måte må forholde seg til dem.

Hvordan jobbspesialistene velger å forholde seg til styringstekstene er med på å danne spenninger i arbeidet, hvor det har vist seg at de ikke alltid handler i tråd med de gitte retningslinjene. I neste kapittel vil vi ta for oss noen av spenningene som kom frem i informantenes beskrivelser, og som utgjør studiens problematikk.

6.0 Spenninger i arbeidet

Så langt har vi sett på hvordan jobbspesialistene utfører arbeidet sitt og hva de tenker og føler om det de gjør. Vi har også sett på de ulike styringsdokumentene som jobbspesialistene er ment å forholde seg til i arbeidet. Hensikten har vært å studere de translokale relasjonene og styringsrelasjonene, altså forholdet mellom styringstekster, slik som metode, retningslinjer, kvalitetsverktøy og lovverk, og jobbspesialistenes beskrivelser av sitt arbeid. Styringstekstene jobbspesialistene er ment å forholde seg til blir skrevet på et sted, til et visst tidspunkt.

Jobbspesialistene tar disse tekstene i bruk i eget arbeid, på et annet sted til et annet tidspunkt. Slik er jobbspesialistene koblet inn i translokale relasjoner, hvor arbeidet deres formes av de ulike tekstene i systemene rundt dem. Ved å se nærmere på disse relasjonene blir bruddlinjene mellom styringstekstene og arbeidskunnskapen mer synlig, altså hvor kart og terreng ikke samsvarer (Nilsen & Breimo, under utarbeidelse). Å oppdage disse brytningene er det Smith kaller “disjunctures”, altså brudd eller spenninger, og er en viktig del av fremgangsmåten i en IE-analyse (Smith, 2006). I denne delen har vi valgt ut to spenninger som fanget vår interesse under analyseringen av vårt datamateriale, og som utgjør studiens problematikk. I den første spenningen vil vi gå nærmere inn på problematikkens første spørsmål: *Blir jobbspesialistens rolle påvirket av retningslinjene fra NAV og krav fra Supported Employment-metodikken?* Vi ønsker å gå nærmere inn på dette og se på hvordan styringen gjennom tekster som retningslinjer og metoder, påvirker jobbspesialistenes arbeid. Deretter vil vi ta for oss oppgavens andre spenning, som utgjør problematikkens andre spørsmål: *Hvordan balanserer jobbspesialisten mellom metodens krav og rommet for faglige skjønnsvurderinger?* Jobbspesialistene kan havne i et krysspress mellom å tilfredsstillere kravene i metoden og profesjonelle verdier i bestemte øyeblikk i forhold til bestemte jobbsøkere. Vi vil belyse og drøfte oppgavens problematikk med teori og tidligere forskning vi har presentert tidligere i oppgaven.

6.1 Styringstekstenes påvirkning på jobbspesialistens rolle

Som flere informanter gav uttrykk for kunne det noen ganger være utfordrende at retningslinjer fra både NAV- og helsesystemet setter begrensninger for muligheten til å være tro til metoden. De institusjonelle ordningene som omgir jobbspesialisten, kan i tilfeller hvor man implementerer metoder fra andre land by på utfordringer. I dette kapitlet vil vi ta for oss studiens første problematikk: *Blir jobbspesialistens rolle påvirket av retningslinjene fra NAV og krav fra Supported Employment-metodikken?*

Som tidligere nevnt stammer SE-metodikken hovedsakelig fra USA, men har blitt tilpasset europeiske land gjennom blant annet EUSE. Samtidig har også håndboken i IPS blitt oversatt til norsk. Noen av informantene påpekte derimot at metoden fortsatt bærer preg av at den er oversatt. Ali nevnte blant annet at skillet mellom om deltakeren er “job ready” eller ikke, ikke er like klart i verken i Norge eller i NAV-systemet, slik som det kanskje er i andre land. Han fortalte at i NAV har man jobbsøkere med moderate til alvorlige helseplager, og de har gjerne preferanser eller spesielle ønsker da de ofte kan ha prøvd seg i en god del yrker. Videre beskrev Ali:

Vi har jo kandidater som har alt fra bare grunnskole til de som har doktorgrad sant, så spennvidden er veldig stor og da er det jo klart det at det man legger i job ready med en doktorgrad og job ready med en person som bare har grunnskole, det er jo to forskjellige ting.

Mens de eksemplene som blir dratt frem fra det “originale IPS” som Ali kaller det, er de som aldri har fått en sjanse i arbeidslivet og som gjerne har hatt psykiske utfordringer hele livet, som mer eller gjerne jobber når de får sjansen, “*da er de job ready, de er klar til å ta det på seg eller så er de ikke det, der er skillet litt klarere sant*”.

Som tidligere nevnt hevdet Shilling (1993) for snart 30 år siden at verden er utsatt for raske endringer som begrenser kontrollen vår over organisasjoner. Forfatteren påpeker at i utdanningsfeltet har det å låne politikk blitt en utbredt praksis i flere land, men hvor hensynet til det kontekstuelle har fått relativt liten oppmerksomhet. Dette kan sammenlignes med retningslinjene i SE-metodikken, som kan anses som en “lånt politikk” fra USA. Som Nir, m.fl. (2018) fremhever, kan lånt politikk blant annet føre til besparelse av tid og penger for å utforme ny politikk, en redusert usikkerhet som ofte kommer med nyopprettede retningslinjer, og som derfor kan være kostnadseffektivt - noe som gjør det å låne politikk fristende for politikere og beslutningstakere.

Derimot påpeker Auld og Morris (2014) at forskjellene mellom land gjør at den lånte politikken ofte kan by på utfordringer i det landet som låner politikken, siden den ikke er tilpasset “lånelandets” kontekstuelle trekk. Landet politikken skal implementeres i må derfor

erkjenne og ta hensyn til at politikken de låner henger sammen med blant annet kultur, tradisjoner, verdier og holdninger i landet den lånes fra (Auld & Morris, 2014). Lånelandet må derfor gjennomføre grunnleggende endringer dersom de kontekstuelle avvikene er store (Nir, m.fl. 2018). Dette kan ses i sammenheng med Bonfils m.fl. (2017) sin studie hvor det blir hevdet at sysselsettingspolitikk og forskrifter i ulike land, kan skape utfordringer for å implementere IPS-ordninger. Supported Employment er som tidligere nevnt tilpasset europeiske land gjennom EUSE, samt til en viss grad tilpasset den norske konteksten gjennom blant annet Kvalitetsveilederen. Likevel vil det være forskjeller i arbeidsmarked fra land til land. Boardman og Rinaldi (2018) påpeker at det derfor kan være utfordrende å overføre flere elementer av Supported Employment til andre land da de første forsøkene ble utført i USA.

Da vi spurte Alex om det er noe med metoden han mener ikke fungerer, svarte han: *“de sier jo, og studier viser jo egentlig at dette resultatet er uavhengig av hvilket land du opererer i (...) jeg er ikke helt overbevist om at ikke det har noen som helst påvirkning på arbeidsgiver sine muligheter til å ansette eller ikke ansette”*. Alex beskrev videre at en alltid er ute etter vanlige vilkår for jobbsøkerne, det vil si ordinær lønn. Derfor kan arbeidsgivere føle at de tar en større risiko ved å ansette folk i en fast stilling her i Norge, i og med at arbeidstakerne har en mer beskyttet posisjon enn i mange andre land. Alex fortalte at dette kan påvirke hvor villige arbeidsgivere er til å ansette folk. I tillegg påpekte han: *“Norge er jo et ganske høyt utdannet land hvor kunnskap er relativt billig, så det vil si at den typen jobber som ufaglært da, de er det ikke så mange av, så det er vanskeligere å på en måte få folk inn i sånne typer jobber sant”*. Reme, m.fl. (2016) viser til i effektevalueringen av IPS i Norge, hvor det kommer frem at IPS ikke har like gode resultater i Europa som i USA (Bejerholm, m.fl., 2015; Hoffmann, m.fl., 2012). Hvorfor det er forskjeller mellom USA og Europa er ikke undersøkt godt nok, men studier peker på at det blant annet kan være faktorer som kjennetegn og rausheten i velferdssystemene, samt lovverk og tilgang til arbeid (Bond, Drake, m.fl., 2012; Burns, Catty, Becker, Drake, Fioritti & Knapp, m.fl., 2007).

Samtidig kom det frem i en rapport skrevet av Schönfelder, m.fl., (2020) at det er et fåtall jobbsøkere som tilbys fast jobb, til tross for jobbspesialistenes innsats. I rapporten kom det blant annet frem at både arbeidsgivere og jobbsøkere er fornøyd med den innsatsen jobbspesialistene gjør, og at samarbeidet mellom jobbspesialist og arbeidsgiver fungerte godt.

Flere av jobbsøkerne i rapporten kommenterte også at oppfølgingen jobbspesialistene har gitt har vært avgjørende for deres innpass på arbeidsmarkedet. Hovedgrunnen til at et fåtall jobbsøkere fikk tilbud om fast stilling var at arbeidsgiverne ikke var villige til å tilby det. I tillegg var det også et problem at jobbsøkerne ikke ble sett på som en del av den faste bemanningen ved en eventuell ansettelse. Til tross for jobbspesialistenes innsats, er det med andre ord fortsatt utfordrende å få jobbsøkere ut i faste stillinger. Slik som Alex poengterte overfor, kan den norske arbeidsmarkedspolitikken være en av årsakene til dette. Dersom arbeidsmarkedet er med på å begrense arbeidsgivers muligheter og vilje til å ansette jobbsøkere fra NAV i ordinært arbeid, hvor det for eksempel kan oppleves som en større risiko for arbeidsgivere å ansette i faste stillinger, kan det tenkes at noe må gjøres på systemnivå for at jobbspesialistene skal ha mulighet til å utføre et fullverdig arbeid i tråd med SE. Siden målet med SE-metodikken er at jobbsøkere skal ut i ordinære stillinger i arbeidsmarkedet, vil det å "låne" en metode eller politikk fra et annet land med et annet arbeidsmarked, preget av andre kontekstuelle trekk og tradisjoner, se ut til å by på utfordringer.

Informantene våre, som jobbspesialister og bakkebyråkrater, er med og forvalter den norske arbeidsmarkedspolitikken ved å være ansatte i NAV. NAV som organisasjon har som mål å hjelpe folk ut i arbeid. Jobbspesialisten og dens bruk av SE-metodikken er et av tiltakene NAV har iverksatt for å realisere dette målet. Siden SE-metodikken er en tilnærming basert på motivasjon og frivillighet, vil det å forsøke å implementere denne metodikken i en NAV-kontekst med en strengere aktiverings- og sanksjonskontekst naturligvis by på noen utfordringer. En av utfordringene er at målstyring og tiltaksregelverk i NAV gir føringer for hvordan jobbspesialisten kan og skal arbeide. Det blir derfor ikke bare SE-metodikken og kvalitetsverktøyene som gir føringer for kvalitet, men føringene kommer også fra NAV. For eksempel har jobbspesialistene krav fra NAV om å delta på ulike møter i NAVs regi, samtidig som de har krav fra kvalitetsverktøyene om å ha en viss utetid. Dette beskrev blant annet Asgeir slik:

Vi prøver å få mest mulig utetid. Vi har vel ligget på, ja vi har vel ligget på opp mot 40 [prosent]. NAV har jo mange ting som vi også må gjøre utenom, rutiner på NAV må vi jo holde oss til utenom, så vi klarer jo ikke få de der voldsomme gode tallene på disse tingene for vi må jo være i de rutinene som ligger i NAV utenom.

I tillegg påvirker også kravet fra NAV om å dokumentere alle samtaler de har med jobbsøkerne, samt dokumentasjon av arbeidet de gjør, den tiden de har mulighet til å disponere utenfor kontoret. Dette er noe Alex påpekte:

...dilemma der er jo at du og har et krav om dokumentasjon og ikke bare i et system, men i flere systemer, sant, så det vil være i konflikt med hverandre fordi at den tiden jeg bruker på å dokumentere, den kan ikke jeg bruke til å være ute å møte jobbsøkere og arbeidsgivere, så enkelt er det, men dokumentasjonen er jo også viktig da, men det skulle vært et system for det.

Samtidig vektlegger SE-metodikken tidsubegrenset oppfølging, noe som ikke samsvarer med det norske tiltaksregelverket SE blir underlagt. Som tidligere nevnt står det i § 5 i ny Forskrift om oppfølgingstjenester i Arbeids- og velferdsetatens egen regi presisert:

Varigheten på tiltaket skal tilpasses deltakerens individuelle behov og muligheter på arbeidsmarkedet. Tiltaket kan ha en varighet på inntil seks måneder, og kan forlenges med ytterligere seks måneder. For personer med nedsatt arbeidsevne kan tiltaket forlenges slik at samlet varighet kan være inntil tre år (Forskrift om oppfølgingstjenester i Arbeids- og velferdsetatens egen regi, 2019, § 5).

Den første setningen samsvarer med Supported Employment metodikken, derimot blir den begrenset av den andre setningen som er utarbeidet som en følge av NAV sitt tiltaksregelverk (Schönfelder, m.fl. 2020). Dette fører til at jobbspesialistene ikke får gitt tidsubegrenset oppfølging til jobbsøkerne, som også resulterer i at de ikke får arbeidet i tråd med metoden. For noen jobbsøkere kunne den tidsbegrensede oppfølgingen muligens vært til stor hjelp. På en annen side ville det i en norsk kontekst vært utfordrende å gi oppfølging uten noen form for begrensninger i varigheten på tiltaket med tanke på budsjettensyn og tilgjengelige ressurser i NAV. Samtidig ser det ut til at de gode resultatene jobbspesialistene har utrettet, fører til at NAV i større grad satser på jobbspesialister. I 2016 fikk alle NAV-regionene midler fra Arbeids- og velferdsdirektoratet til å ansette jobbspesialister (Arbeids- og tjenesteavdelingen, 2017), og i de følgende årene har det blitt oppfordret til å ansette flere og flere jobbspesialister i fylkene og i lokale ledd (Schönfelder, m.fl. 2020). Det at det blir flere

og flere jobbspesialister ute i lokalsamfunnet er positivt i den forstand at flere jobbsøkere vil få tilbud om en jobbspesialist, samtidig kan det på den andre siden medføre noen utfordringer. Elin påpekte en allerede begynnende utfordring:

...så begynner vi jo å bli ganske mange folk i NAV og jobbspesialister som er ute i felten hos arbeidsgivere, det er både oss og det er tiltaksbedrifter som er ute, vi sjekker jo alltid våre systemer for å se, har noen andre vært i kontakt med denne bedriften her før og hvis jeg sjekker matvarebutikker for eksempel så er det nesten alltid at noen har vært i kontakt med den bedriften før og at det kanskje er en arbeidstrening som allerede pågår der, ja og det å ikke tråkke i bedene til andre, men samtidig oppfylle ønskene til min jobbsøker om å kontakte bedriften, det kan være et sånt dilemma som vi står i av og til.

Samtidig må ikke jobbspesialistene bare ta hensyn til andre jobbspesialister i NAV, men også private tiltaksbedrifter som jobber etter SE-metodikken, som også er ute i det lokale arbeidsmarkedet og knytter arbeidsgiverkontakter. Dette er en problemstilling som muligens vil bli mer aktuell i årene fremover, i og med at SE-metodikken blir tatt mer i bruk både i NAV og av private aktører.

Det at rammeverket i sin gjeldende form kolliderer med SE-metodikken, har innvirkninger på jobbspesialistenes arbeid. Denne måltvetydigheten skaper, ifølge Lipsky (1980), dilemma for bakkebyråkratene som kan oppleve et manglende samsvar mellom de intensjonene som er gitt fra sentralt hold og de mulighetene man har i praksis. Jobbspesialistene må forholde seg til ulike målelement som definerer hvor godt de jobber metodisk. Det at NAV-systemet og det norske arbeidsmarkedet kan begrense det metodiske arbeidet, påvirker jobbspesialistenes "scoringer" på de ulike målelementene. En konsekvens av dette er at det kan se ut som at jobbspesialistene arbeider mindre metodisk, når det egentlig er andre faktorer som står til hinder. Når retningslinjene ikke tillater å utføre arbeidsoppgavene på en tilstrekkelig måte, kan det ifølge Molander (2013) tenkes at bakkebyråkraten, som er politikkenes ansikt utad, føler skyld. Dersom jobbspesialisten ikke lykkes med å få en jobbsøker ut i ordinært arbeid kan de føle seg ansvarlige for at det ikke fungerte. De blir altså ansvarliggjort for noe de ikke selv har kontroll over. Denne ansvarliggjøringen er noe vi vil drøfte videre i neste delkapittel,

hvor vi tar for oss spenningen mellom metodetrofasthet og det individuelle hensynet til jobbsøker.

6.2 Å være tro mot metoden versus rommet for faglig skjønnsutøvelse

I informantenes beskrivelser av egen arbeidshverdag kommer det frem at i deres rolle som jobbspesialist kan de være fleksible, samtidig som rollen er omgitt av restriktive og detaljerte tekster. Sjur beskrev det slik:

...Jeg føler meg egentlig veldig privilegert og føler jeg gjør det jeg vil hele tiden, også er jeg på en måte min egen sjef. Så lenge jeg jobber innenfor disse rammene som vi snakket om i stad, så har en veldig fritt spillerom.

I dette delkapittelet vil vi gå nærmere inn på studiens andre problematikk: *Hvordan balanserer jobbspesialisten mellom metodens krav og rommet for faglige skjønnsvurderinger?*

Jobbspesialistenes arbeid måles og evalueres ut fra kvalitetsverktøyene, og disse er ment å bidra og sikre, men også styre at jobbspesialistene arbeider i tråd med SE-metoden. Gjennom kvalitetsverktøyene tallfestes jobbspesialistenes arbeid. Kvalitetsverktøyene er en form for tekst som har en sentral rolle i arbeidet deres, og er ment å styre dem i en retning mot å oppnå best mulig score på de ulike måleelementene. Dette kan i beste fall føre til at jobbspesialistene blir påvirket til å nå gitte krav og yte best mulig, men det kan også føre til at denne mål- og resultatstyringen går på bekostning av den profesjonelles skjønnsmessige vurderinger, som igjen kan føre til at det ikke blir tatt hensyn til kompleksiteten i en bestemt sak. Flere informanter vektlegger at de har et stort fokus på det å følge de ulike måleelementene i metoden. Asgeir fortalte for eksempel at han ofte møtte jobbsøkerne utenfor kontoret, på et møtested jobbsøkerne selv ønsket. Han forklarte at dette ikke var noe han hadde kommet på selv, men at det stod beskrevet i metoden. Et annet eksempel er Elins beskrivelse av kravet om utetid, hvor hun brukte fargekoder i kalenderen for å ha oversikt over hvor mye hun jobbet metodisk.

Det å være metodetrofast kan ses i sammenheng med det Bjerre, m.fl., (2021) påpeker, hvor de viser til et eksempel om sosialarbeidere som bruker begrepet tilknytning i sitt arbeid, men

som sosialarbeiderne ikke klarer å kommunisere hva betyr. Måten sosialarbeiderne brukte begrepet på viste at de manglet den teoretiske kunnskapen om tilknytning, samtidig som de viste til at tilknytning var et viktig fenomen. Bruken av- og tilliten til systemer og modeller kan bidra til at jobbspesialistene fremstår som profesjonelle - uten at de nødvendigvis forstår hvorfor de bruker disse og hva som gjør dem velegnet. Dette er en form for pseudovitenskap som er typisk for flere profesjonelle, hvor de bruker profesjonelle begrep, metoder og forståelser uten nødvendigvis å ha kunnskap om det teoretiske grunnlaget det bygger på (Popper, 1963/2007; Bjerre, m.fl., 2021). Dette kan henge sammen med at jobbspesialistene er deltakende sosiale aktører i en institusjonell sammenheng, som ifølge Smith (2005) innebærer at vi vanligvis vet hvordan vi skal opptre og handle i ulike situasjoner. Naturliggjøringen av disse handlingene gjør det utfordrende å skulle tenke over hvilke vurderinger som ligger bak. Dette var årsaken til at vi under intervjuene våre var opptatt av å spørre informantene om hvorfor de gjorde som de gjorde i arbeidet sitt. Informantene begrunnet ofte handlingene med at det stod beskrevet i metoden eller retningslinjene at de skulle gjøre arbeidet sitt på denne måten. Dette kan ses i sammenheng med at man ofte ikke tenker over hvorfor en gjør som en gjør i ulike situasjoner, men opptrer i tråd med normer og diskurser i samfunnet og det som forventes av oss (Nilsen & Breimo, under utarbeidelse). Utfordringen med dette er at en gjerne ikke forholder seg kritisk til metodene og forståelsene (Bjerre, m.fl., 2021). Et eksempel er fra da vi spurte Unni om det var noe hun syntes ikke fungerte med SE-metoden:

...hmm skal vi se, arh vi har jo snakket så mange ganger om SE-metode og dradd frem at det kommer jo litt i konflikt med det og det sant, men akkurat nå kommer jeg ikke på noe, men hmm.. skal vi se, jeg klarer ikke komme på noe nå, men jeg vet at vi har snakket en del om det at det på en måte ikke alltid er realiserbart i, altså det er jo ikke en norsk metode dette sant, så det at det av og til kan krasje litt, men i utgangspunktet så må jeg si at jeg synes metoden ivaretar menneske som en jobbsøker faktisk er, så det syns jeg er fantastisk, jeg liker metoden kjempegodt.

I dette utdraget ser vi en sammenheng med eksempelet til Bjerre, m.fl., (2021) om sosialarbeiderne og bruken av begrepet tilknytning, hvor det i utdraget ser ut til at metoden blir sett på som “fantastisk”, samtidig som det mangler en kritisk refleksjon rundt den.

På den andre siden ser det ut til at flere informanter velger å se bort fra metoden i tilfeller hvor egne skjønnsmessige vurderinger står sterkere. Flere informanter uttrykte at de vektla fokuset på å utføre tjenester til beste for jobbsøker, heller enn fokuset på det metodiske arbeidet. I et tidligere sitat fra Vibeke fortalte hun at deres team var mer opptatt av det å vedlikeholde relasjoner, fremfor å fokusere på måltall. Hun påpekte at så lenge de gjorde det beste for sine jobbsøkere og fikk resultater i form av riktig jobb for den enkelte, var dette målet viktigere enn å fokusere på måltallene. Et annet eksempel, som de fleste informantene påpekte, var at metoden Tre kopper te av og til kunne føles unaturlig å følge slavisk, hvor de heller valgte å "slå koppene sammen". Biesta (2004) skiller mellom moralsk (å handle rett) - og institusjonell ansvarlighet (å handle riktig ved å følge retningslinjene), og i situasjoner hvor den profesjonelle må utøve skjønn, kan det oppstå spenninger mellom disse formene for ansvarlighet. Det kan se ut til at flere informanter går bevisst inn for å "tøye" de institusjonelle ordningene på en måte som gjør handlingene moralsk ansvarlige. Det kan derfor se ut til at kritikken foregår mer i det skjulte, ved at de ikke alltid følger metoden eller instruksene på alle punkter. Skillet mellom det å være metodetrofast på den ene siden, og fokuset på individuelle behov for den enkelte ser ut til å skape dilemma for jobbspesialistene, hvor det også er et sprik mellom hvilke handlinger som oppleves å være rett for dem, og hvilke som anses riktige basert på de formelle beskrivelsene.

Vi må derfor stille spørsmål ved hvorfor dette dilemmaet oppstår hos jobbspesialistene. Jobbspesialistene jobber under et system som utformer styringsdokument og standardiserte metoder som forutsetter at resultatet av arbeidet deres er forutsigbart, når i utgangspunktet arbeid med mennesker er en uforutsigbar prosess med behov for skjønnsbaserte vurderinger (Bakkeli, m.fl., 2020). Det å enten skulle tilfredsstillende et system eller prioritere jobbsøkernes individuelle behov, vil være et dilemma hvor jobbspesialistens skjønnsutøvelse ofte ikke klarer å tilfredsstillende begge sider på best mulig måte. Dette kan ses i sammenheng med det vi beskrev i forrige delkapittel hvor jobbspesialisten kan føle skyld overfor de beslutningene som tas, og som de samtidig blir ansvarliggjort for - og her blir accountability sentralt. Accountability er med på å legitimere jobbspesialistens handlinger da de må dokumentere arbeidet som gjøres og svare for sine handlinger. På denne måten blir blant annet kvalitetsverktøyene med på å vurdere ansvarligheten til jobbspesialistene. Dette er en form for styring, hvor ledelsen legger føringer og utfører evalueringer for å sikre at jobbspesialistene gjør arbeidet i henhold til metoden. Som tidligere nevnt hevder Biesta (2004) at

accountability brukes om det å handle på måter som er moralsk ansvarlig, men også på måter som er institusjonelt ansvarlige. Han hevder også at det kan skje et raskt skifte mellom disse to betydningene av begrepet, som fører til at institusjonelt ansvarlige handlinger fremstår som moralske. På denne måten blir det derfor ofte den institusjonelt riktige praksisen som dominerer i arbeidet. Man kan stille spørsmål ved om profesjonalitet i en slik kontekst blir redusert til å handle på måter som tjener institusjonens og administratorenes interesser, snarere enn interessene til mottakerne av tjenesten.

For jobbspesialistene innebærer kravet om institusjonell ansvarlighet at kvalitetsverktøyene må følges, samtidig som jobbspesialistene blir ansvarliggjort nettopp på grunn av bruken av verktøyene. Kvalitetsverktøyene gjør at de må handle på bestemte måter, og jobbspesialistene må dokumentere at de arbeider i tråd med metoden. Dette ble påpekt i et utdrag fra Unni:

Det er jo viktig at det blir dokumentert hva vi faktisk gjør i henhold til metoden, og hvis det på en måte skulle være, ja si hvis det skulle kommet en klage og da sant så sier jeg, men hør nå her dette har vi jo snakka om og hvis det ja, først og fremst for at det skal være synlig at du jobber etter metoden sant.

Et resultat kan i verste fall være at kravene overgår fokuset på jobbsøkers og arbeidsgivers beste. Kravet om accountability gir derfor ikke nødvendigvis alltid bedre kvalitet på selve tjenesten. Accountability forstås da som noe «teknisk», og ikke som en faglig vurdering. Dokumentasjonen bidrar til en form for teknisk ansvarlighet, som vil si at jobbspesialistene kan dokumentere at de har “gjort jobben sin”. Ansvarlighet blir da et mål i seg selv snarere enn et middel for å oppnå andre mål (Biesta, 2004). Det kan også ses i sammenheng med det Molander (2013) kaller strukturelle ansvarliggjøringsmekanismer, som er med på å sikre at de som utøver skjønnet handler i tråd med det styringen anser som “rett”. Samtidig vil dette kunne forsterkes da jobbspesialistene ikke tilhører en bestemt profesjon, eller et felles teoretisk grunnlag de kan basere sine avgjørelser og sitt arbeid på. Jobbspesialistene vil da basere sine skjønsmessige vurderinger ut fra deres ulike utdanningsbakgrunner, erfaringer og kompetansen de har opparbeidet seg (Kirkebøen, 2007), og ikke ut fra en felles profesjonskunnskap. Når det felles grunnlaget jobbspesialistene faktisk har er opplæringskurs i IPS eller SE-metodikken, vil en mulig virkning være at flere velger å “støtte” seg på metoden og handle i tråd med den i størst mulig grad. På den måten vil

ansvarliggjøringsmekanismene som Molander (2013) beskriver, kunne bli vektlagt i større grad hos jobbspesialister. Dette er noe av det Evetts (2009, s. 254-255) også påpeker, hvor hun hevder at NPM ideologien og fokuset på accountability resulterer i at den organisatoriske profesjonaliteten, altså moderne institusjoners krav om kvalitetskontroll, vurdering og revisjon, undergraver yrkesprofesjonaliteten. Hun mener det fører til en svekket tillit til de profesjonelle, hvor standardiseringer og modeller overgår den profesjonelles kunnskap og verdier. Både Evetts (2009) og Biesta (2013) mener dette er paradoksalt da nettopp noe av formålet med accountability ideologien var å skape tillit til de profesjonelle, samt gi folket tryggere og bedre tjenester. Det kan altså se ut til at det ikke nødvendigvis skaper bedre tjenester til folket dersom ansvarliggjøringen fører til at profesjonelle, deriblant jobbspesialister, i verste fall nedprioriterer mottakerne av tjenestene til fordel for å tilfredsstille systemet sine krav. Det kan derfor være grunn til å spørre hvilken effekt kvalitetsverktøyene og accountability-ideologien har for å få jobbsøkerne ut i arbeid og gi de god oppfølging. Jobbspesialistene kan imidlertid være tilfreds med at de gjør noe de tenker er viktig, godt og nødvendig: å bidra til å realisere den politiske målsetningen om arbeidsinkludering. Samtidig er det viktig å påpeke at det metodiske arbeidet ofte ivaretar jobbsøkers individuelle behov, da dette inngår i flere av SE-metodikkens “kjerneverdier”. Men det er i tilfeller hvor det metodiske arbeidet, sammen med kvalitetskriteriene og systemet, ikke rommer kompleksiteten i visse saker det skapes utfordringer. Det er i disse komplekse sakene at jobbsøkers beste kan bortprioriteres til fordel for det institusjonelle. Det kan derfor tenkes, slik som Shönefelder (referert i Ringdal, 2020) påpekte, at metodens målkrav heller burde anses som et ideal å strekke seg etter enn å være et kriterium for godt eller dårlig arbeid - noe som kanskje allerede er et fokus hos enkelte informanter, da noen uttrykker at de ikke er så opptatt av å tilfredsstille målkravene.

Det at jobbspesialisten blir ansvarliggjort for de avgjørelsene og handlingene som tas, kan føre til at det blir lettere å velge å handle i tråd med det metoden, målkravene og instruksene viser til at er den “rette måten” å utføre arbeidet på - til tross for at informantene er kritiske til enkelte av disse punktene. Fremfor at jobbspesialistene handler ut fra egne skjønnsmessige vurderinger over hva som er godt arbeid, velger de heller i flere tilfeller å tilpasse seg styringstekstene, og på den måten opprettholdes et system som kanskje ikke er optimalt for verken den profesjonelle eller mottakerne av skjønnsutøvelsen. Faren ved at jobbspesialister på den ene siden adopterer metoden og kvalitetsverktøyene, og uttrykker at de fornøyde med

måten det gjøres på, mens de på den andre siden gjør motstand og stiller seg kritiske i det skjulte, for eksempel ved å handle på andre måter enn det retningslinjene legger føringer for, vil neppe føre til noen endringer i systemet.

7.0 Avsluttende diskusjon

Dette kapittelet består av tre deler. I den første delen oppsummerer vi hovedfunnene i oppgaven. I den andre delen tar vi utgangspunkt i studiens problematikk, og ser nærmere på mulige implikasjoner av funnene. I siste del reflekterer vi over egne erfaringer med studien: Hvilke erfaringer har det gitt oss å bruke institusjonell etnografi som tilnærming? Hvilke tema er det ikke studien har belyst? Hvordan har vår posisjon vært med og preget studien?

7.1 Oppgavens hovedfunn

I denne masteroppgaven startet vi med utgangspunkt i spørsmålet: *Hvordan blir arbeidsinkludering utført av jobbspesialistene i NAV, sett fra jobbspesialistens ståsted?* For å besvare dette forskningsspørsmålet, med institusjonell etnografi som metodologi, var det nødvendig å få tak i detaljerte beskrivelser av jobbspesialistenes arbeidshverdag. Av den grunn startet vi studiens analyse ved å se nærmere på jobbspesialistenes egne beskrivelser og sammenlignet disse med de formelle beskrivelsene av arbeidet.

Hvordan gjør jobbspesialistene i NAV arbeidsinkludering? For hva vil det egentlig si å gjøre arbeidsinkludering? Hvorfor gjør de som de gjør? Hva tenker og føler de om det de gjør? Med utgangspunkt i slike spørsmål har vi fått frem fortellinger som har gitt oss et innblikk iblant annet hva jobbspesialistenes arbeid faktisk dreier seg om, hvilke fremgangsmåter de bruker og hvilke de ikke bruker, hva de vektlegger i møte med jobbsøker, hva de legger i ulike begrep og hvordan de håndterer arbeidet. Det er med andre ord jobbspesialistenes arbeidskunnskap vi har vært ute etter - hva de kan si om hvordan arbeidet deres gjøres, for å lære av dem og deres virksomhet.

Da informantene i studien beskrev arbeidet sitt var det noen trinn som gikk igjen: å bli kjent med jobbsøker, kartlegge jobbsøker, finne aktuelle arbeidsgivere, kartlegge bedriften, finne en jobbmatch, gi oppfølging etter jobbstart og måling av arbeidet som gjøres. Arbeidet informantene beskrev startet vanligvis med at jobbspesialisten mottok en henvisning fra en annen aktør. Dette kan blant annet være av en NAV-veileder eller en behandler fra helsesektoren. Henvisningen, selve oppfølgingen og andre dokumenter skal journalføres i fagsystemene. Etter en henvisning ble det første trinnet beskrevet som “å bli kjent med jobbsøker”, hvor fokuset var å bygge tillit og bli trygge på hverandre. I de første møtene med jobbsøkeren nevnte enkelte at de hadde en trekantsamtale med NAV-veileder, jobbsøker og

jobbspesialist, mens andre hadde avtaler over telefon eller møter uten NAV-veileder til stede. For å bli kjent med jobbsøkeren i denne første fasen fortalte informantene at de blant annet brukte seg selv og sine egne erfaringer for å naturliggjøre situasjonen og forsøke å skape en avslappende atmosfære. I tillegg beskrev informantene at det var flere formelle dokumenter som skulle gjennomgås gjennom de første møtene, som samtykkeerklæring, åpenhetsskjema og taushetsplikt.

Videre beskrev informantene at de foretok en detaljert "*kartlegging av jobbsøker*" som inngår i jobbsøkerens yrkesprofil. I kartleggingen gjennomgikk de en rekke spørsmål ut fra et kartleggingsskjema, samtidig beskrev de også at de ofte valgte å gå utenom skjema for å få en bedre flyt i samtalen, og for å unngå at det skulle oppleves som et forhør. Etter en kartlegging av jobbsøker beskrev jobbspesialistene at det videre arbeidet gikk ut på å kontakte aktuelle arbeidsgivere og finne en potensiell *jobbmatch*. For å finne ut om jobbsøkers ønsker og behov matcher bedriftens, fortalte informantene at de måtte gjøre en grundig kartlegging av bedriften. Jobbspesialistene beskrev at de benyttet en metode kalt "Tre kopper te", for å knytte kontakt, *kartlegge og bygge relasjoner til arbeidsgiverne*. Flere uttrykte at de "slo koppene sammen" i tilfeller hvor informantene vurderte det som unaturlig å følge denne fremgangsmåten slavisk. Videre forhørte informantene seg med den aktuelle arbeidsgiver om de ønsket et samarbeid med dem. Dersom arbeidsgiver var interessert, ringte jobbspesialisten dem ved en senere anledning når de hadde funnet en potensiell jobbmatch. Informantene beskrev jobbmatch som å sette sammen ønsker og ressurser hos jobbsøker, med arbeidsgivers behov og tilretteleggingsmuligheter. Dette beskrev de var årsaken til den grundige kartleggingen av både jobbsøker og arbeidsgiver, for å forhåpentligvis skape en god og varig match. Jobbspesialistene påpekte videre viktigheten av å opprettholde og vedlikeholde relasjonen til arbeidsgiverne, om de så fulgte opp jobbsøkere i bedriften eller ikke. De understreket viktigheten av å ha kontakt med det lokale næringslivet, da dette kunne føre til at arbeidsgivere kontaktet NAV direkte ved ledige stillinger.

Dersom jobbsøkeren ansettes av en arbeidsgiver, poengterte jobbspesialistene at det var viktig med *videre oppfølging tilpasset den enkelte* i en jobbstartfase, dersom jobbsøkeren selv ønsket det. Hvordan denne oppfølgingen skal foregå, defineres i det jobbspesialistene beskrev som en jobb støtteplan, som jobbspesialisten utarbeider sammen med jobbsøker. Oppfølgingen blir beskrevet som ulik fra person til person, enkelte jobbsøkere ønsker å bli oppsøkt på arbeidsplassen, mens andre jobbsøkere ikke har et ønske om det. Informantene beskrev at de

selv må vurdere hvordan de skal balansere det å gi for mye og for lite oppfølging. Et mål er at jobbsøkerne skal bli selvstendige. *Målkravene* preger alle informantenes fortellinger om arbeidet, og kravene som var mest gjennomgående var utetid og arbeidsgiverkontakt. Enkelte av informantene beskrev målkravene som stressende, mens andre informanter uttrykte at det ikke var noe som brydde dem i særlig grad.

Hvordan jobbspesialisten velger å utføre sitt arbeid, hvordan de forstår det de gjør og hvordan de velger å handle, dreier seg om hvordan jobbspesialistenes arbeid er sosialt organisert. Den enkelte jobbspesialists handlinger og tanker kan kobles til andres handlinger, på andre steder og til andre tidspunkt. Slik inngår jobbspesialistenes kunnskap om sitt arbeid inn i lokale og translokale relasjoner, men også i styringsrelasjoner. De formelle tekstene som jobbspesialistene er ment å forholde seg til har blitt utformet på ulike steder, hvor for eksempel SE-metodikken har sitt opphav i USA og deler av retningslinjene jobbspesialistene forholder seg til er nedfelt i det norske lovverket. På denne måten vil jobbspesialistene delta i translokale relasjoner, samt styringsrelasjoner, når de forholder seg til metodikken og retningslinjer i sitt arbeid. Jobbspesialistens arbeid vil derfor bli formet av hvordan disse styringstekstene er utformet, og hvilke element som vektlegges. Såfremt denne kunnskapen implementeres i institusjoner, som for eksempel at SE-metodikken implementeres i NAV, vil dette ha en betydning for det arbeidet som utføres - og dette omhandler institusjonelle diskurser. De institusjonelle diskursene er ofte tekstliggjort og påvirker jobbspesialistenes forståelser av hva som er "riktig" måte å utføre arbeidet på. Ved å bruke institusjonell etnografi som metodologi får en nettopp frem den koblingen mellom folks arbeidshverdag og de abstraherte diskursene.

En viktig oppdagelse i denne studien er hvordan de institusjonelle tekstene av og til kan bryte med den praksisen som blir utført. Altså de tekstene som jobbspesialistene er ment til å forholde seg til i sitt arbeid, samsvarer ikke alltid med det arbeidet de faktisk utfører. Samtidig oppdaget vi at ulike styringstekster brøt med hverandre, som igjen kan skape utfordringer for jobbspesialistens arbeid. På denne måten oppstår det spenninger i informantenes arbeid, som utgjør oppgavens problematikk. Det at de ulike styringstekstene er utformet på ulike steder og til ulike tidspunkt, kan by på utfordringer når disse tekstene skal tilpasses en og samme praksis. Dette utgjorde studiens første spenning og problematikk: *Blir jobbspesialistens rolle påvirket av retningslinjene fra NAV og krav fra Supported Employment-metodikken?* SE-metodikken har som tidligere nevnt røtter fra USA, og forsøkt

tilpasset europeiske land, blant annet gjennom EUSE (2010). Metodikken bærer fortsatt noe preg av at den er oversatt, hvor ikke alle elementene nødvendigvis passer i en norsk kontekst, og herunder NAVs kontekst. Når SE-metodikken skal implementeres i de institusjonelle ordningene og retningslinjene som inngår i NAV, hvor det stilles ulike krav fra begge sider, ser det ut til at jobbspesialisten i større grad prioriterer NAV sine krav, om de så er enig eller uenig i disse. Denne måltvetydigheten påvirker jobbspesialistens rolle i form av å begrense deres muligheter til å arbeide i tråd med SE-metodikken. Dette fører til at jobbspesialisten blir ansvarliggjort for et arbeid de verken kan kontrollere eller nødvendigvis står inne for.

Samtidig er det ikke alltid jobbspesialistene handler i tråd med metodens målkraft, som fører oss inn på studiens andre spenning og problematikk: *Hvordan balanserer jobbspesialisten mellom metodens krav og rommet for faglige skjønnsvurderinger?* Som jobbspesialist har man en detaljert og rigid ramme gjennom retningslinjer, lovverk, metoder og målkraft. Innenfor disse rammene beskriver jobbspesialistene en fleksibel arbeidshverdag med rom for skjønn. Dette er noe å stille spørsmål ved. Som Evetts (2009) påpeker er en følge av NPM ideologien fokuset på accountability, og ansvarliggjøring av de profesjonelle. Dette medfører at jobbspesialistene må dokumentere det de gjør for å kunne legitimere dette arbeidet, for å vise at de handler i tråd med metoden. Dette er samtidig med på å innskrenke jobbspesialistens rom for skjønnsutøvelse. Det kan derfor se ut til at styringen i større grad legger til rette for at jobbspesialistene handler i tråd med det som anses å være institusjonelt ansvarlig, fremfor det jobbspesialisten anser som moralsk ansvarlig. For å tilfredsstille systemet og uten noen form for selvstendig kritisk tenkning over metodene, kan fort det som i institusjonen anses som "rett" overføres til det den profesjonelle også tenker er rett. Det kan tenkes at dette særlig gjelder jobbspesialister, da de ikke tilhører en bestemt profesjon som de kan basere sine holdninger og verdier på. På denne måten blir jobbspesialister muligens ansvarliggjort for å handle ut ifra hvordan myndighetene og systemet ønsker at praksisen skal være - derav i tråd med NPM ideologien.

Vi har nå gjennomgått studiens hovedfunn. Vi vil nå gå videre til å drøfte mulige implikasjoner av disse funnene, med utgangspunkt i studiens problematikk.

7.2 Implikasjoner av oppgavens hovedfunn

I denne delen vil vi ta utgangspunkt i oppgavens analysekapitler og drøfte mulige virkninger av studiens problematikk, altså de identifiserte spenningene i jobbspesialistens arbeid. NAV sitt politiske mål er å få folk ut i arbeid, og jobbspesialistene som ansatte i NAV er sentrale aktører i arbeidet for å nå dette politiske målet. Måten målet iverksettes på blir formet av institusjonelle tekster, og derfor vil jobbspesialistenes arbeid og hvordan de forholder seg til de institusjonelle tekstene spille en viktig rolle.

Som studiens første problematikk, utforsket vi om informantenes rolle påvirkes av retningslinjer fra NAV og krav fra Supported Employment-metodikken. Det ser ut til at NAV sitt rammeverk kolliderer med elementer i SE-metodikken på noen områder, og begrenser jobbspesialistens muligheter for å utøve et arbeid i tråd med metodikken til enhver tid. De institusjonelle ordningene jobbspesialisten må forholde seg til gir noen tvetydige mål. Jobbspesialistene møter både en forventning om å følge metodikken, blant annet gjennom kvalitetsverktøyene, samtidig som de også blir begrenset gjennom virksomheten. En av konsekvensene kan være at jobbspesialistene jobber mindre metodisk, og at de “scorer” lavere på de ulike målelementene i kvalitetsverktøyene. Dette medfører at under den årlige evalueringen av jobbspesialistenes arbeid, vil det kunne se ut til at jobbspesialisten gjør et “dårligere” arbeid, basert på noe de selv ikke kan kontrollere. På den måten vil rammeverket kunne sette begrensninger for å følge alle de gitte trinnene i SE-metodikken.

Hvordan informantene balanserer mellom metodens krav og rommet for faglige skjønnsvurderinger, utforsket vi som studiens andre problematikk. Jobbspesialistene blir ansvarliggjort for de avgjørelsene og handlingene som blir tatt, noe som ser ut til å gjøre det lettere å handle i tråd med det som blir beskrevet i metoden og instruksene som den “rette måten” å gjøre arbeidet på. Altså fremfor at jobbspesialistene handler ut fra egne skjønnsmessige vurderinger over hva de tenker er godt arbeid, velger de heller i flere tilfeller å tilpasse seg metoden - selv om de ikke alltid er enige. På den måten opprettholdes et system som kanskje ikke er optimalt for verken den profesjonelle eller mottakeren av skjønnsutøvelsen.

Et gjennomgående trekk i studien har vært tekstens sentrale rolle i jobbspesialistens arbeidshverdag. Det som er interessant, og som er et fellestrekk i studiens problematikk, er hvordan styringstekstene som er til for å oppnå det politiske målet om arbeidsinkludering,

også er med på å begrense arbeidet for å nå dette målet. For eksempel, slik det kommer frem i studiens første problematikk, begrenser retningslinjene i NAV jobbspesialistens mulighet til å enhver tid arbeide etter metodens gitte fremgangsmåte, når metoden i utgangspunktet er iverksatt for å bidra til økt arbeidsinkludering. Sett i et større perspektiv vil det samtidig begrense selve metodikken fra å oppnå sin “fulle effekt”. På denne måten vil ikke metodens potensiale bli utnyttet, og i verste fall vil ikke myndighetene oppnå sitt ønskelige resultat med den nye satsningen på “jobbspesialister i NAV”. Blant annet vil det kunne påvirke jobbsøkeres mulighet for tidsubegrenset oppfølging ved behov, eller dersom dokumentasjonskravet i NAV går utover jobbspesialistenes utetid. Dette kan resultere i at jobbspesialistens oppfølgingsarbeid i utgangspunktet ikke alltid er i tråd med SE-metodikkens intensjon. Det kan derfor stilles spørsmål ved om det har noe for seg å ta i bruk en evidensbasert metode, slik som blant annet IPS, dersom det ikke passer inn i den norske konteksten hvor metoden implementeres.

På den andre siden kan en stille spørsmål ved hva slags virkning metodens fulle effekt ville hatt i samfunnet, dersom jobbspesialistene hadde handlet i tråd med alle elementene innenfor metoden. Noen av funnene i analysen kan se ut til å utfordre det norske arbeidsmarkedet. For eksempel dersom jobbspesialistenes relasjonsarbeid med arbeidsgivere fungerer etter informantenes beskrivelser, hvor arbeidsgivere velger å ansette jobbsøkere fra NAV istedenfor å lyse ut stillingen offentlig, kan det føre til et dysfunksjonelt arbeidsmarked. Arbeidsgiverne kan se på ansettelsen av jobbsøkerne i NAV som mer gunstig dersom jobbspesialisten bidrar med konflikthåndtering, oppfølging og støtte. Samtidig kan arbeidsgiverne se på ansettelsen av jobbsøkere i NAV som deres “bidrag” til det politiske målet om arbeidsinkludering. På denne måten vil det kunne bli færre utlyste stillinger på arbeidsmarkedet, som igjen kan føre til at ordinære jobbsøkere vil ha større utfordringer med å skaffe seg arbeid. Dersom det i tillegg blir ansatt flere og flere jobbspesialister i lokalsamfunnet, som Elin beskrev i et tidligere sitat i analysen, vil dette kunne forsterke effekten. Jobbspesialistenes arbeid kan da ses på som noe paradoksalt, dersom arbeidet deres fører til at ordinære jobbsøkere i samfunnet vil få utfordringer med å skaffe seg arbeid, når deres egentlige hovedmål er å hjelpe folk ut i ordinært arbeid.

Gjennom analysen av materialet blir det klart at jobbspesialistene, samt andre bakkebyråkrater, som en følge av det økte fokuset på accountability står i fare for å prioritere en praksis til fordel for systemet, og ikke mottakeren av tjenesten. I den institusjonelle

praksisen må jobbspesialistene kunne svare for, og dokumentere sine handlinger - altså de ansvarliggjøres. Når prosesser og avgjørelser blir tekstliggjort, gjøres handlingene institusjonelt ansvarlige. Som ansatte i NAV har ikke jobbspesialistene noe annet valg enn å oppfylle dette kravet, og kravet legger til rette for at en handler på en institusjonelt forsvarlig måte. Tekstene blir på denne måten avgjørende for den bistanden jobbsøkeren får tilgang til. Dersom jobbspesialister har et for stort fokus på å tilfredsstillende de institusjonelle ordningene, og nedprioriterer tjenestemottakerens individuelle behov, vil dette kunne ha en negativ effekt.

Jobbspesialistens mål er å hjelpe folk ut i varig ordinært arbeid. De jobbsøkerne jobbspesialistene følger opp, er i tiltaket fordi de har behov for bistand fra en "profesjonell", da de har utfordringer med å skaffe seg ordinært arbeid på egenhånd. Dersom den profesjonelle, i dette tilfelle jobbspesialisten, er mer opptatt av å tilfredsstillende et system, vil dette kunne ha innvirkninger på oppfølgingen jobbspesialisten gir jobbsøker. For jobbspesialisten vil det kunne bli utfordrende å møte jobbsøkernes individuelle behov og bistå den enkelte der utfordringene deres ligger. Samtidig er det ikke nødvendigvis slik at de institusjonelle ordningene står i kontrast til jobbsøkernes individuelle behov, men de institusjonelle ordningene vil i større grad være mer standardiserte. Standardiserte systemer bidrar til å begrense den profesjonelles handlingsrom og muligheter for å bistå dem som havner i systemet. Dersom jobbsøker befinner seg i en kompleks situasjon, vil ikke nødvendigvis situasjonen deres "passe inn" i de gitte standardiserte institusjonelle ordningene. I et arbeid med mennesker er det viktig å nettopp behandle dem som mennesker, og ikke som noe forutsigbart og standardisert. Dersom jobbsøkere havner utenfor systemet som en konsekvens av å innskrenke den profesjonelles skjønn, motstrider dette med det politiske målet om inkludering på arbeidsmarkedet og arbeidslinja - hvor målet er å få flere folk i arbeid og færre på stønad. Burde man ikke stole på de profesjonelles skjønn, fremfor standardiserte systemer i et arbeid med mennesker?

Som en del av den nyliberale vendingen kan en stille spørsmål ved om jobbspesialistens rolle er et resultat av den økte mistilliten til profesjonelle og det reduserte fokuset på profesjonskompetanse, samt det økte fokuset på standardiserte modeller. Jobbspesialistens arbeid foregår innenfor et visst rammeverk med detaljerte parametere de er ment å forholde seg til. Innenfor dette rammeverket har jobbspesialisten mulighet for å utøve skjønn, samtidig kan dette skjønnet kan ses på som begrenset. På denne måten blir det enklere for myndighetene å kontrollere at jobbspesialistene arbeider i tråd med det systemet anser som

“rett”. Det at jobbspesialistenes rolle verken er en forankret profesjon eller basert på en felles teoretisk bakgrunn, kan muligens være et “signal” fra myndighetene om at profesjonskunnskap ikke vektlegges på lik linje som tidligere. I stedetfor får jobbspesialistene opplæring i en standardisert metodikk som er ment til å være grunnlaget for deres praksis. Tittelen “jobbspesialist” kan på denne måten være noe misvisende, i og med at de ikke har noen spesifikk utdanning som tilsier at de kan kalle seg for spesialister.

På den ene siden er det begrensede rommet for skjønn med på å beskytte tjenestemottakerne, da jobbspesialistene er ment å holde seg innenfor et visst rammeverk som gir mottakerne av tjenesten en tilnærmet lik oppfølging. I tillegg er rammeverket med på å begrense en vilkårlig og potensielt uforsvarlig bruk av skjønn. På den andre siden kan man diskutere om det beskytter dem som står lengst borte fra arbeidslivet, som trenger tett og langvarig oppfølging, og som kanskje ikke passer inn i en “standard”. Jobbspesialistenes begrensede skjønn kan muligens føre til dårligere kvalitet på tjenestene, hvor tjenestemottakernes behov i mindre grad blir møtt. Samtidig arbeider jobbspesialistene under et system med fokus på effektivitet og standardisering som et resultat av den nyliberale vendingen. Det stadig økende på kravet i arbeidsmarkedet om effektivitet og intensivering er heller ikke forenlig med det økte fokuset på inkludering av jobbsøkere som trenger spesiell tilrettelegging for å delta i arbeidslivet. Et slikt fokus vil kunne bidra til at folk heller blir presset ut av arbeidslivet. Et inkluderende arbeidsliv er ment å tilby plass til varierende innsats og ikke bare til de mest effektive som passer inn i et mål- og resultatstyrt system. Det å romme flere typer arbeidstakere, kan i utgangspunktet ikke konkurrere om å være like effektiv på kort sikt som et arbeidsliv med ansatte som yter mer enn det som formelt sett kreves. Her oppstår det konflikter om å nå målet om en bærekraftig samfunnsutvikling og det som gir økonomisk gevinst på kort sikt.

Som vi har sett gjennom oppgaven jobber jobbspesialistene i skjæringspunktet mellom arbeidslivet og velferdssektoren. Det er nettopp denne midt-i-mellom-posisjonen som ser ut til å være avgjørende for iverksettingen av den nye inkluderingspolitikken, samtidig som det er i en slik posisjon det kan skapes utfordringer. Ulike rammeverk med ulike krav kan kollidere og skape måltvetydighet for jobbspesialistene. Samtidig kan systemet jobbspesialistene arbeider under, være med på å gjøre det enklere å tilpasse seg og være tro mot institusjonelle ordninger - selv om jobbspesialistene nødvendigvis ikke er enige i praksisen. Til syvende og sist virker det som SE-metodikken og jobbspesialistenes arbeid er et viktig bidrag til arbeidsinkluderingen i samfunnet. Informantene virker også stort sett

fornøyde med metodikken og ser ut til å gjøre en god jobb. Likevel kan det være problematisk å ha et slikt system med fokus på effektivisering og standardisering, noe vi har forsøkt å belyse i denne oppgaven. Når jobbspesialistene likevel fortsetter å handle slik systemet tilsier, samtidig som de er uenige og i opposisjon mot det, så opprettholdes og forsterkes metoden og systemet - som ikke vil føre til endring. På den måten kan det se ut til at den nyliberale vendingen, hvor jobbspesialistenes fokus går mer i retning av å tilfredsstille de institusjonelle ordningene, er med på å kunne gi befolkningen dårligere bistand i møtet med systemet og politikkenes ansikt utad, nemlig jobbspesialister og andre bakkebyråkrater.

7.3 Egne refleksjoner over studien

Vi startet studien med en antakelse om at politikk og styring fra myndighetene påvirker bakkebyråkratene og derav praksisfeltet. Vi ønsket derfor å bruke institusjonell etnografi som metodologi da den nettopp bidrar med å gi en innsikt i hvordan politikk og byråkrati samspiller med mennesker, og kompleksiteten mellom dem. Gjennom IE har vi fått et innblikk i hvordan jobbspesialistene inngår i translokale relasjoner, og på den måten er deltakende i translokale relasjoner og styringsrelasjoner. Styringen er ofte tekstlig-mediert og jobbspesialistene forholder seg til disse tekstene på en eller annen måte. IE-tilnærmingen har bidratt til at vi har sett på bruken av tekster på en ny måte, og åpnet opp for oppdagelser vi ellers ikke ville gjort. Vi har derfor ikke lest tekster for å konkludere med hvordan arbeidet til jobbspesialistene burde være, men for å få en større forståelse av jobbspesialistenes deltakelse i styringsrelasjoner, og hvordan denne styringen påvirker jobbspesialistenes arbeid.

IE som tilnærming bidrar også til å stille spørsmål ved etablerte forståelser, og få frem kunnskap og innsikt fra ståstedet til dem studien handler om. Arbeid er en styrende diskurs i det norske samfunnet gjennom arbeidslinja, og takket være denne politiske målsettingen har vi den velferdsstaten vi har i dag. Denne arbeidsdiskursen bidrar blant annet jobbspesialistene med å styrke, gjennom sitt arbeid med arbeidsinkludering. Da vi startet å skrive denne oppgaven tok vi utgangspunkt i at arbeid er utelukkende bra for hver enkelt, og var ikke kritisk reflekterende over denne diskursen. Slik var vi, på lik linje med jobbspesialistene, deltakende i institusjonelle diskurser og forståelser (Smith, 2005), hvor vi på en institusjonelt anerkjent måte snakket om arbeid som noe bra for enhver, og forholdt oss til det som sant. Disse forståelsene oppdaget vi under analysen av datamaterialet da vi stilte oss kritiske til

informantenes institusjonelle forståelser, noe som fikk oss til å stille spørsmål ved våre egne. Oppdagelsen av våre egne forståelser var viktig for oss som forskere, slik at ikke studien ble styrt av dem.

En utfordring ved å bruke institusjonell etnografi som tilnærming var å sette seg inn i en ny måte å gjøre forskning på. Tilnærmingen krevde at vi måtte tenke annerledes i måten vi gikk frem i oppgaven. Det å ikke basere en studie bare på allerede etablerte teorier, men heller ta utgangspunkt i informantenes kunnskap, utfordret vår innarbeidede forståelse av fremgangsmåten i tradisjonell sosiologisk forskning. Etter datainnsamlingen hadde vi innhentet en god del informasjon fra informantene, som utgjorde oppgavens grunnlag. Utfordringen var å velge hvilket spor vi ønsket å følge videre i studien, og gjøre en avgrensning av studiens retning. Vi fikk derfor erfart, under analyseringen av datamaterialet, at arbeidsinkludering er et komplekst felt med mange mulige veier å utforske.

Vår studie har bidratt til å synliggjøre aspekter ved jobbspesialistens arbeid som ofte er tilsørt. Dette er i tråd med målene for institusjonell etnografi, som handler om at sosiologien skal utvide synsvidden og kunnskapen til de som er i feltet man studerer. Innledningsvis stilte vi spørsmål ved hvordan arbeidsinkludering gjøres. Dette spørsmålet har vi fremdeles ikke et konkret svar på, nettopp fordi det er komplekst og ikke gjøres på én måte - til tross for at det tilsynelatende kan se slik ut dersom man kun studerer styringstekstene. Derimot har vi fått et innblikk i hvordan våre informanter gjør arbeidsinkludering. Likevel vil nok kartleggingen vi har gjort i denne studien mest sannsynlig inneholde unøyaktigheter, og gi et ufullstendig bilde av hvordan jobbspesialistene faktisk gjør arbeidet sitt. Samtidig håper vi at kartleggingen er gjort på en slik måte at det kan utvides gjennom videre forskning, enten ved å lokalisere flere aktiviteter, tekster og relasjoner i de prosessene vi har studert, eller ved å starte utforskningen fra andre posisjoner. I oppgaven har vi brukt jobbspesialister som ståstedsinformanter, og det ville vært interessant å se hvordan oppfølgingsprosessen ser ut fra ståstedet til jobbsøkerne, arbeidsgiverne eller ledelsen i NAV. I denne studien har vi gitt en beskrivelse av hvordan jobbspesialistenes arbeid kan forstås - hvordan arbeidet bør være er opp til menneskene som utfører arbeidet å bestemme.

Litteraturliste

- Abbott, A. (1988). *System of Professions: Essay on the Division of Expert Labour*. University of Chicago Press.
- Aksnes, S. Y. (2019). *Arbeidsgiverrettet arbeidsinkludering: Ny politikk, ny praksis*. (Doktorgradsavhandling, OsloMet. Open Digital Archive. <https://oda.oslomet.no/oda-xmloi/handle/10642/7615>)
- Almklov, P. G., Ulset, G. & Røyrvik, J. (2017). Standardisering og måling i barnevernet. I T. Larsen & E. A. Røyrvik (Red.), *Trangen til å telle. Objektivisering, måling og standardisering som samfunnspraksis* (s. 153-183). Scandinavian Academic Press.
- Alvesson, M. (2011). *Qualitative research and theory development: mystery as method*. SAGE.
- Andreassen, T. A. & Aars, J. (2015). *Den store reformen: da NAV ble til*. Universitetsforlaget.
- Arbeids- og velferdsdirektoratet. (2018). *Rundskriv til NAV-loven – Lov om arbeids- og velferdsforvaltningen – Hovednr. 30 §, 7, § 8 og § 16*. R30-02 [Rundskriv]. Lovdata. <https://lovdata.no/nav/rundskriv/r30-02>
- Arbeids- og velferdsdirektoratet. (2019). Mål og disponeringsbrev 2019 til NAV Fylke. Arbeids- og velferdsdirektoratet.
- Auld, E. & Morris, P. (2014). Comparative education, the 'New Paradigm' and policy borrowing: Constructing knowledge for educational reform. *Comparative education*, 50(2), 129-155.
- Bakkeli, V., Frøyland, K. & Spjelkavik, Ø. (2020). Kvalitetsarbeid i Supported Employment-tjenester. <https://oda.oslomet.no/oda-xmloi/handle/10642/8835>
- Becker, D. R., Swanson, S. J., Reese, S. L., Bond, G. R. & McLeman, B. (2015). Supported

- employment fidelity review manual. *A Companion Guide to the Evidence-Based IPS Supported Employment Fidelity Scale* (3. utg.). Dartmouth IPS Employment Center.
- Bejerholm, U., Areberg, C., Hofgren, C., Sandlund, M. & Rinaldi, M. (2015). Individual placement and support in Sweden - a randomized controlled trial. *Nordic journal of psychiatry*, 69(1), 57-66.
- Biesta, G. J. (2004). Education, accountability, and the ethical demand: Can the democratic potential of accountability be regained? *Educational theory*, 54(3), 233-250.
- Bisaillon, L. (2012). An analytic glossary to social inquiry using institutional and political activist ethnography. *International Journal of Qualitative Methods*, 11(5), 607-627.
- Bjerre, L. S., Madsen, O. J. & Petersen, A. (2021). 'But what are we doing to that baby?' Attachment, psy-Speak and designed order in social work. *European Journal of Social Work*.
- Boardman, J. & Rinaldi, M. (2013). Difficulties in implementing supported employment for people with severe mental health problems. *The British Journal of Psychiatry*, 203(4), 247-249.
- Bond, G. R., Drake, R. E. & Becker, D. R. (2008). An update on randomized controlled trials of evidence-based supported employment. *Psychiatric rehabilitation journal*, 31(4), 280.
- Bond, G. R., Drake, R. E., & Becker, D. R. (2012). Generalizability of the Individual Placement and Support (IPS) model of supported employment outside the US. *World Psychiatry*, 11(1), 32-39.
- Bond, G. R., & Drake, R. E. (2012). Making the Case for IPS Supported Employment. *Adm Policy Ment Health*. doi:10.1007/s10488-012-0444-6

- Bonfils, I. S., Hansen, H., Dalum, H. S. & Eplov, L. F. (2017). Implementation of the individual placement and support approach—facilitators and barriers. *Scandinavian journal of disability research*, 19(4), 318-333.
- Burns, T., Catty, J., Becker, T., Drake, R. E., Fioritti, A., Knapp, M., Lauber, C., Rössler, P. W., Tomov, T., van Busschbach J., White, S. Wiersma D. & Group, E. (2007). The effectiveness of supported employment for people with severe mental illness: a randomised controlled trial. *Lancet*, 370(9593), 1146-1152. doi:10.1016/S0140-6736(07)61516-5
- Campbell, M. & Gregor, F. (2004). *Mapping social relations: a primer in doing institutional ethnography*. AltaMira Press.
- Campbell, M. L. (2006). Institutional Ethnography and Experience as Data. I D. E. Smith (Red.), *Institutional Ethnography as Practice* (s. 91-107). Rowman & Littlefield, Inc.
- Caswell, D., Kupka, P., Larsen, F. & van Berkel, R. (2017). The frontline delivery of welfare-to-work in context. *Frontline delivery of welfare-to-work policies in Europe: Activating the unemployed*, 1-11.
- Corrigan, P. W. & McCracken, S. G. (2005). Place first, then train: an alternative to the medical model of psychiatric rehabilitation. *Social work*, 50(1), 31-39.
- Creswell, J. W. (2013). *Qualitative inquiry & research design: choosing among five approaches* (3. utg.). SAGE.
- Denscombe, M. (2017). *The Good Research Guide: For Small-Scale Social Research Projects* (6. utg.). Open University Press.
- DeVault, M. (2013). Institutional ethnography: A feminist sociology of institutional power. *Contemporary Sociology*, 42(3), 332-340.

- DeVault, M. L. & McCoy, L. (2006). Institutional Ethnography: Using Interviews to Investigate Ruling Relations. I D. E. Smith (Red.), *Institutional ethnography as practice* (s. 15-44). Rowman & Littlefield Publishers, Inc.
- Djupvik, A. R. & Eikås, M. (2016). *Organisert velferd: organisasjonskunnskap for helse- og sosialarbeidarar* (3. utg.). Samlaget.
- Drake, R. E., Bond, G. R. & Becker, D. R. (2012). *Individual placement and support: an evidence-based approach to supported employment*. Oxford University Press.
- Eberle, T. S. & Maeder, C. (2011). Organizational Ethnography. I D. Silverman (Red.), *Qualitative Research* (s. 121-136). SAGE.
- Enehaug, H., Klethagen, P. & Spjelkavik, Ø. (2019). Arbeidsinkludering og mentor. Andre delrapport i prosjektet "Samarbeid om utvikling av inkluderingskompetanse i virksomhetene ved hjelp av «naturlig bistand» (mentor)". <https://oda.oslomet.no/oda-xmlui/handle/10642/8910>
- European Union of Supported Employment (EUSE). (2010). *European Union of Supported Employment - Verktøykasse*. Hentet fra <https://www.arbeidoginkludering.no/kompetanse/publikasjoner/verktoykasse-for-se/>
- Evetts, J. (2009). New professionalism and new public management: Changes, continuities and consequences. *Comparative sociology*, 8(2), 247-266.
- Fløtten, T. (2006). *Poverty and Social Exclusion-Two Sides of the Same Coin; a Comparative Study of Norway and Estonia*. Department of Sociology and Human Geography, Fac. of Social Sciences.
- Folketrygdloven. (1997). *Lov om folketrygd* (LOV-1997-02-28-19). Hentet fra <https://lovdata.no/lov/1997-02-28-19>

- Forskrift om oppfølgingstjenester i Arbeids- og velferdsetatens egen regi. (2019). *Forskrift om oppfølgingstjenester i Arbeids- og velferdsetatens egen regi*. (FOR-2019-02-04-65). Lovdata. Hentet fra <https://lovdata.no/dokument/LTI/forskrift/2019-02-04-65>
- Frøyland, K. (2019). Arbeidsinkluderingskompetanse basert på Supported Employment. I H. Glemmestad & L. C. Kleppe (Red.), *Arbeidsinkludering i sosialt arbeid* (s. 71-85). Fagbokforlaget.
- Glemmestad, H. & Kleppe, L. (2019). Arbeidsinkludering i sosialt arbeid. I L. C. Kleppe & H. Glemmestad (Red.), *Arbeidsinkludering i sosialt arbeid* (s. 15-24). Fagbokforlaget.
- Guba, E. G. (1981). Criteria for assessing the trustworthiness of naturalistic inquiries. *Ectj*, 29(2), 75-91.
- Guba, E. G. & Lincoln, Y. S. (1982). Epistemological and methodological bases of naturalistic inquiry. *Ectj*, 30(4), 233-252.
- Haavorsen, P. & Hernes, T. (2010). Inkluderingsstrategier og arbeidsrettede tiltak. I T. Hernes, I. Heum & P. Haavorsen (Red.), *Arbeidsinkludering: Om det nye politikk- og praksisfeltet i velferds-Norge* (s. 109-141). Gyldendal Akademisk.
- Hagaseth, I. T. (2019). Arbeidsinkludering i sosialt arbeid. I H. Glemmestad & L. C. Kleppe (Red.), *Arbeid og utenforskap* (s. 27-48). Fagbokforlaget.
- Hansen, I. L. S. & Grønningsæter, A. B. (2010). Nye velferdssignaler. En analyse av stortingsmeldinger og offentlige utredninger om velferdspolitikken. *Faforapport 2010*, 40.
- Haukås, N. N. (2020). *En introduksjon til NAV sine IT-systemer og IT-arkitektur*. Hentet fra https://nilsnh.no/2017/04/09/ein-introduksjon-til-nav-sine-it-systemer-og-it-arkitektur/?fbclid=IwAR14AS4wZ0kr_i7BI0sEkA6OfYXxKXJMDUOYsynPf8QydB_1GFpTeP35jfk

- Heen, H. (2009). Om bruken av begrepet arbeid. *Sosiologi i dag*, 38(4).
- Hernes, T. (2010). Et bakteppe. I T. Hernes, I. Heum & P. Haavorsen (Red.), *Arbeidsinkludering: Om det nye politikk- og praksisfeltet i velferds-Norge* (s. 13-41). Gyldendal Akademisk.
- Hernes, T. (2010). Om arbeidslinja. I T. Hernes, I. Heum & P. Haavorsen (Red.), *Arbeidsinkludering: Om det nye politikk- og praksisfeltet i velferds-Norge* (s. 42-51). Gyldendal Akademisk.
- Hoffmann, H., Jäckel, D., Glauser, S. & Kupper, Z. (2012). A randomised controlled trial of the efficacy of supported employment. *Acta Psychiatrica Scandinavica*, 125(2), 157-167.
- Ingold, J. & Valizade, D. (2017). Employers' recruitment of disadvantaged groups: exploring the effect of active labour market programme agencies as labour market intermediaries. *Human Resource Management Journal*, 27(4), 530-547.
- IPSNOR. (2018). «Tre kopper te». Hentet fra <https://ipsnor.no/tre-kopper-te/>
- Jacobsen, D. I. (2010). *Forståelse, beskrivelse og forklaring: innføring i metode for helse- og sosialfagene* (2. utg.). Høyskoleforlaget.
- Kasin, M. & Sannes, B. (2012). *Fra vernet bedrift i et vernet marked, til tiltaksbedrift i et konkurranseutsatt marked: Framtidige tjenesteleveranser i et uforutsigbart marked*. (Masteroppgave, Høgskolen i Oslo) Open Digital Archive. <https://oda.oslomet.no/oda-xmloi/handle/10642/1277>
- Kathrud, M., Guldbrandsen, T., Harder, E., Andersen, U. & Stø, A. (2019). Kvalitetsveileder for jobbspesialistteam 2019. Revidert 8. februar 2019.
- Kirkebøen, G. (2007). *Skjevheter i fagfolks skjønn: hvordan kan beslutningstaking forbedres* (pp. 174–199).

- Kvale, S. (2007). *Doing Interviews*. SAGE publications.
<https://dx.doi.org/10.4135/9781849208963>
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2009). *Interviews: Learning the craft of qualitative research interviewing*. SAGE.
- Latour, B. (1987). *Science in action: How to follow scientists and engineers through society*. Harvard University Press.
- Lincoln, Y. S. & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. SAGE.
- Lipsky, M. (1980). *Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the individual in public services*. Russell Sage Foundation.
- Lipsky, M. (2010). *Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public service*. Russell Sage Foundation.
- Lundberg, K. G. & Magnussen, A.-M. (2021). Samarbeid arbeid og helse. *Tidsskrift for velferdsforskning*, 24(01), 35-48.
- Magnussen, M. L. (2015). *Familieforsørgelse i menns hverdag* (Doktorgradsavhandling, Universitetet i Oslo). Hentet fra
<https://www.duo.uio.no/bitstream/handle/10852/48893/PhD-Magnussen.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Marshall, C. & Rossmann, G. B. (2006). *Designing Qualitative Research* (4. utg.). SAGE.
- McCoy, L. (2006). Keeping the Institution in View: Working with Interview Accounts of Everyday Experience. I D. E. Smith (Red.), *Institutional ethnography as practice* (s. 109-125). Rowman & Littlefield Publishers, Inc.

Meld. St. 9 (2006–2007). *Arbeid, velferd og inkludering*. Hentet fra <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/stmeld-nr-9-2006-2007-/id432894/?ch=1>

Meld. St. 14. (2020–2021). *Perspektivmeldingen 2021*. Finansdepartementet. Hentet fra https://www.regjeringen.no/no/tema/okonomi-og-budsjett/norsk_okonomi/perspektivmeldingen-2021/id2832560/

Meld. St. 33 (2015–2016). *Nav i en ny tid - for arbeid og aktivitet*. Hentet fra <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-33-20152016/id2501017/>

Meld. St. 39 (1991–1992). *Attføring og arbeid for yrkeshemmede. Sykepenger og uførepensjon (Attføringsmeldingen)*. Hentet fra https://www.stortinget.no/nn/Saker-og-publikasjoner/Stortingsforhandlingar/Lesevisning/?p=1991-92&paid=3&wid=c&psid=DIVL249&pgid=c_0151&s=True

Meld. St. 46 (2012–2013). *Flere i arbeid*. Hentet fra <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld-st-46-20122013/id733259/>

Michon, H., van Busschbach, J. T., Stant, A. D., van Vugt, M. D., van Weeghel, J. & Kroon, H. (2014). Effectiveness of individual placement and support for people with severe mental illness in the Netherlands: A 30-month randomized controlled trial. *Psychiatric rehabilitation journal*, 37(2), 129.

Molander, A. (2013). Profesjonelt skjønn i velferdsstaten: mekanismer for ansvarliggjøring. I A. Molander & J.-C. Smeby (Red.), *Profesjonsstudier II* (s. 44–54). Universitetsforlaget.

NAPHA: Nasjonalt kompetansesenter for psykisk helsearbeid. (2021, 18. mai). *Individuell jobbstøtte (IPS)*. Hentet fra <https://www.napha.no/content/20131/individuell-jobbstotte-ips>

- NAV. (2021a, 24. mars). *Tett oppfølging av jobbspesialist for å nå målet om jobb*. Hentet fra <https://www.nav.no/no/lokalt/oslo/satsinger-og-aktiviteter/tett-oppfolging-av-jobbspesialist-for-a-na-malet-om-jobb>
- 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>
- NAV. (2020, 25. februar). *Jobbspesialister i NAV. Følgforskning på implementering av oppfølgingstjenester i egenregi*. Hentet fra <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/kunnskap/forskningsrapporter-og-evalueringer-finansiert-av-nav/innovasjon-og-laering/jobbspesialister-i-nav.folgeforskning-pa-implementering-av-oppfolgingstjenester-i-egenregi>
- NAV-loven. (2006). *Lov om arbeids- og velferdsforvaltningen (LOV-2006-06-16-20)*. Hentet fra <https://lovdata.no/lov/2006-06-16-20>
- Neumann, I. B. (2001). *Mening, materialitet og makt: en innføring i diskursanalyse*. Fagbokforlaget.
- NESH. (2016). *Forskningsetiske retningslinjer for samfunnsvitenskap, humaniora, juss og teologi (4. utg.)*. De nasjonale forskningsetiske komiteene. <https://www.forskningsetikk.no/retningslinjer/hum-sam/forskningsetiske-retningslinjer-for-samfunnsvitenskap-humaniora-juss-og-teologi/>
- Nguyen, P. M., Elliott, J. G., Terlouw, C. & Pilot, A. (2009). Neocolonialism in education: Cooperative learning in an Asian context. *Comparative education*, 45(1), 109-130.
- Nilsen, A. C. E. (2015). Barneomsorg: På jakt etter styringsrelasjoner ved «tidlig innsats» i barnehagen. I K. Widerberg (Red.), *I hjertet av velferdsstaten* (s. 32-51). Cappelen Damm.

- Nilsen, A. C. E. (2017). *Bekymringsbarn blir til: En institusjonell etnografi av tidlig innsats som styringsrasjonal i barnehagen* (Doktorgradsavhandling, Universitetet i Agder). Hentet fra <https://uia.brage.unit.no/uia-xmlui/handle/11250/2435426>
- Nilsen, A. C. E. & Breimo, J. P. (under utarbeidelse). *Institusjonell etnografi. En innføring (arbeidstittel)*. Universitetsforlaget.
- Nilsen, A. C. E. (2021). Professional talk: Unpacking professional language. I P. C. Luken & S. Vaughan (Red.), *Palgrave Handbook of Institutional Ethnography* (s. 359-374). Palgrave Macmillan.
- Nir, A., Kondakci, Y. & Emil, S. (2018). Travelling policies and contextual considerations: On threshold criteria. *Compare: A Journal of Comparative and International Education*, 48(1), 21-38.
- Nøkleby, H., Blaasvær, N. & Berg, R. (2017). Supported Employment for arbeidssøkere med bistandsbehov: en systematisk oversikt. Folkehelseinstituttet.
- NOU 2012: 6. (2012). *Arbeidsrettede tiltak*. Arbeids- og sosialdepartementet. Hentet fra <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/nou-2012-6/id672029/?ch=1>
- Patton, M. Q. (2002). Two decades of developments in qualitative inquiry: A personal, experiential perspective. *Qualitative social work*, 1(3), 261-283. <https://doi.org/10.1177/1473325002001003636>
- Patton, M. Q. (2005). Qualitative research. *Encyclopedia of statistics in behavioral science*.
- Paul, K. I. & Moser, K. (2009). Unemployment impairs mental health: Meta-analyses. *Journal of Vocational behavior*, 74(3), 264-282.
- Plesner, U. (2011). Studying sideways: Displacing the problem of power in research interviews with sociologists and journalists. *Qualitative Inquiry*, 17(6), 471-482.

- Pollitt, C. & Bouckaert, G. (1995). *Quality improvement in European public services: concepts, cases and commentary*. SAGE.
- Popper, K. (1963/2007). Vitenskap: Antagelser og gjendrivelsler. I K. Popper (Red.), *Kritisk tenkning* (s. 23-52). Pax.
- Punch, K. F. (2013). *Introduction to social research: Quantitative and qualitative approaches*. SAGE.
- Reme, S. E., Monstad, K., Fyhn, T., Øverland, S., Ludvigsen, K., Sveinsdottir, V., Løvvik, C. & Lie, S. A. (2016). Effektevaluering av Individuell jobbstøtte (IPS): sluttrapport. <https://evalueringsportalen.no/evaluering/effektevaluering-av-individuell-jobbstotte-ips-sluttrapport>
- Ringnes, I. F. (2020, 29. januar 2020). *Krevende oppstart for jobbspesialister*. Hentet fra <https://memu.no/artikler/krevende-oppstart-for-jobbspesialister/>
- Røyrvik, E. A. (2017). Sosialitet i målstyrings tid. I T. Larsen & E. A. Røyrvik (Red.), *Trangen til å telle. Objektivisering, måling og standardisering som samfunnspraksis* (s. 25-54). Scandinavian Academic Press.
- Røysum, A. (2010). NAV reformen: Sosialarbeidernes profesjon utfordres. Fontene forskning: Et Tidsskrift Fra Fellesorganisasjonen (FO), (1), 41-52.
- Rugkåsa, M. (2016). Velferdstjenester et gavebytte? I H. Vike, J. Debesay & H. Haukelien (Red.), *Tilbakeblikk på velferdsstaten. Politikk, styring og tjenester* (s. 150-166). Gyldendal Akademisk.
- Schönfelder, W., Arntzen, C., Johansen, T. & Munkejord, M. C. (2020). Jobbspesialister i NAV. <https://norceresearch.brage.unit.no/norceresearch-xmlui/handle/11250/2642486>

- Shilling, C. (1993). The demise of sociology of education in Britain? *British Journal of Sociology of Education*, 14(1), 105-112.
- Silverman, D. (2011). Introducing Qualitative Research. I D. Silverman (Red.), *Qualitative Research* (s. 3-14). SAGE.
- Smith, D. E. (1987). *The everyday world as problematic: A feminist sociology*. University of Toronto Press.
- Smith, D. E. (1999). *Writing the social: Critique, theory, and investigations*. University of Toronto Press.
- Smith, D. E. (2005). *Institutional ethnography: A sociology for people*. Rowman Altamira.
- Smith, D. E. (2006). Incorporating texts into ethnographic practice. I D. E. Smith (Red.), *Institutional ethnography as practice* (s. 65-88). Rowman & Littlefield Publishers, Inc.
- Smith, D. E. (2012). Ideology, Science and Social Relations. *A Reinterpretation of Marx'Epistemology. I: Sosiologisk årbok*.
- Solstad, A. (2018). *Kort om NAV*. Universitetsforlaget AS.
- Sosialtjenesteloven. (2009). *Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen* (LOV-2009-12-18-131). Hentet fra <https://lovdata.no/lov/2009-12-18-131>
- Spjelkavik, Ø. (2014). Ordinært arbeidsliv som metode og mål. I K. Frøyland & Ø. Spjelkavik (Red.), *Inkluderingskompetanse: Ordinært arbeid som mål og middel* (s. 33-48). Gyldendal akademisk.
- Svensson, L. G. (2011). Profession, organisation, kollegialitet och ansvar. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 18(4).

- Svensson, L. G. & Karlsson, A. (2008). Profesjoner, kontroll og ansvar. I A. Molander & L. I. Terum (Red.), *Profesjonsstudier* (s. 261-274). Universitetsforlaget.
- Swanson, S. J. & Becker, D. R. (2015). *Supported Employment: Applying the Individual Placement and Support (IPS) Model to Help Clients Compete in The Workforce*. Hazelden Information & Educational Services.
- Tan, C. (2015). Education policy borrowing and cultural scripts for teaching in China. *Comparative education*, 51(2), 196-211.
- Terum, L. I., Tufte, P. A. & Jessen, J. T. (2012). Arbeidslinja og sosialarbeiderne. I S. Stjernø & E. Øverbye (Red.), *Arbeidslinja - arbeidsmotivasjonen og velferdsstaten* (s. 79-95). Universitetsforlaget.
- Thagaard, T. (2018). *Systematikk og innlevelse: en innføring i kvalitativ metode* (5. utg.). Fagbokforlaget.
- Tjora, A. H. (2010). *Kvalitative forskningsmetoder i praksis*. Gyldendal akademisk.
- Townsend, E. (1996). Enabling empowerment: Using simulations versus real occupations. *Canadian Journal of Occupational Therapy*, 63(2), 114-128.
- Vike, H., Debesay, J. & Haukelien, H. (2016). Betingelsene for profesjonsutøvelse i en velferdsstat i endring IH. Vike, J. Debesay & H. Haukelien (Red.), *Tilbakeblikk på velferdsstaten: politikk, styring og tjenester* (s. 14-37). Gyldendal Akademisk.
- Waddell, G. & Burton, A. K. (2006). *Is work good for your health and well-being?* The Stationery Office.
- Wadel, C. (1991). *Feltarbeid i egen kultur: en innføring i kvalitativt orientert samfunnsforskning*. Seek.

- Wahl, A. (2009). *Velferdsstatens vekst - og fall?* Gyldendal Arbeidsliv.
- Widerberg, K. (2001). *Historien om et kvalitativt forskningsprosjekt: en alternativ lærebok*. Universitetsforlaget.
- Widerberg, K. (2007). Institusjonell etnografi å en ny mulighet for kvalitativ forskning? *Sosiologi i dag*, 37(2).
- Widerberg, K. (2015). En invitasjon til instiusjonell etnografi. I K. Widerberg (Red.), *I hjertet av velferdsstaten* (s. 13-31). Cappelen Damm.
- Yang, R. (2011). Educational research in Confucian cultural contexts: Reflections on methodology. *Comparative education*, 47(3), 395-405.
- Zacka, B. (2017). *When the state meets the street: public service and moral agency*. The Belknap Press of Harvard University Press.
- Øvretveit, J. (2005). Public Service Quality Improvement. I E. Ferlie, L. E. Lynn, & C. Pollitt (red.), *The Oxford Handbook of Public Management* (pp. 537-562). Oxford University Press.

Vedlegg: Informasjonsskriv

Vil du delta i forskningsprosjektet *”Arbeidsinkludering, fra jobbspesialistenes ståsted”?*

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å undersøke hvordan arbeidsinkludering blir utført av jobbspesialister i Nav, ut fra jobbspesialisters ståsted. I dette skrivet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

Formål

Prosjektet er en masteroppgave ved Institutt for sosiologi og sosialt arbeid ved Universitetet i Agder. I vår masteravhandling ønsker vi å utforske hvordan arbeidsinkludering blir utført av jobbspesialister i Nav, ut fra deres eget ståsted. Da arbeidsinkludering foregår innenfor et komplekst og lite avgrensbart felt har vi valgt å bruke institusjonell etnografi som fremgangsmåte. Denne metodologien er godt egnet til å kartlegge og nøste opp i et komplekst system preget av diskurser, retningslinjer og lovverk, og praksisen som kjennetegner dette feltet. Med en slik fremgangsmåte benytter en et nedenfra-og-opp perspektiv, hvor det er menneskene selv og deres faktiske arbeid eller praksis som er studieobjektet.

Målet med å bruke institusjonell etnografi er ikke for å forklare folks handlinger eller på noen måte å gjøre dem til forskningsobjekter, men å forklare for både dem og oss hvordan livene våre er vevd inn i sosiale maktstrukturer, som vi er med på å forme og opprettholde gjennom aktivitetene vi utfører. Altså, gjennom å ta utgangspunkt i individers faktiske aktiviteter er målet med fremgangsmåten å synliggjøre hvordan våre hverdagsliv er forankret i relasjoner, som også styringsrelasjonene inngår i – ofte i tekst-mediert form. Styringsrelasjoner vil si de relasjonene vi inngår i som direkte eller indirekte påvirker hvordan vi handler. Vi ønsker å synliggjøre hvordan styringsrelasjoner virker inn på hverdagen og den praksisen jobbspesialistene utfører. Styring eksisterer overalt og er i mange tilfeller ikke like synlig. Det vil uansett være noe vi er nødt å forholde oss til. Jobbspesialister, som alle andre, forholder seg til denne styringen i sitt arbeid og dette påvirker deres arbeidsutøvelse.

For å identifisere styringsrelasjoner mellom jobbspesialistens arbeidshverdag og systemene rundt det, vil vi studere ulike typer tekster. Det vil gjelde tekster som omgir praksisfeltet til jobbspesialistene, samt hvordan disse tekstene tolkes og tas i bruk av de ulike aktørene. Tekster kan være ulike typer offentlige dokument, lover og regler, vedtak, skjemaer, men også filmer, lydopptak, internett osv. Alle de ulike typer tekster vil ha en innvirkning på hvordan vi handler i situasjoner.

Ved hjelp av kvalitative intervju kan vi få frem hvordan jobbspesialistene selv erfarer sin arbeidshverdag. Fremgangsmåten vil være å stille jobbspesialistene åpne spørsmål for å få tak i deres hverdagslige gjøremål. Vi vil i første omgang intervju jobbspesialister i Vestland fylkeskommune, og dersom det er behov for det vil vi intervju andre aktuelle informanter som er involvert i kommunens arbeid med arbeidsinkludering.

Den foreløpige problemstillingen vi tar utgangspunkt i er: «Hvordan blir arbeidsinkludering utført av jobbspesialistene i Nav, sett fra jobbspesialistens ståsted?».

Med institusjonell etnografi som metodologi blir forskningsspørsmålene utformet underveis i prosjektet. Årsaken til dette er for å holde oppgaven så åpen som mulig, slik at informantene kan være med på å forme prosjektet ut ifra svarene de avgir og de temaene som tas opp underveis i intervjuet. Vi har formulert noen mulige forskningsspørsmål som kan være aktuelle å ta utgangspunkt i, men som er åpne for endring underveis.

Forskningsspørsmål:

- Hvordan forholder jobbspesialisten seg til gitte retningslinjer?
- Hvordan forholder jobbspesialisten seg til arbeidsgivere?
- Hvordan forholder jobbspesialisten seg til brukere i Nav-systemet?

Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

Prosjektet gjennomføres av masterstudentene Maiken Velure Framnes og Mari Godtfredsen, under veiledning av professor Ann Christin E. Nilsen ved Universitetet i Agder og Kjetil Grimstad Lundberg ved Høgskolen på Vestlandet. Universitetet i Agder er ansvarlig for prosjektet.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Du er invitert til å delta som informant i prosjektet fordi du arbeider som jobbspesialist eller på andre måter bidrar til å tilrettelegge for arbeidsinkludering i Vestland fylkeskommune.

Hva innebærer det for deg å delta?

Hvis du velger å delta i prosjektet, innebærer det at du deltar i et kvalitativt intervju. Intervjuet vil ta inntil en time. Intervjuet vil bli tatt opp med lydopptak, og lagres elektronisk. Lydopptaket vil bli transkribert (skrevet om til tekst) og slettet i etterkant. Spørsmålene vil stort sett dreie seg om arbeidet som jobbspesialist, hvordan arbeidshverdagen ser ut, hvordan oppfølgingen av brukere foregår, om det blir brukt noen form for arbeidsverktøy eller om arbeidet blir dokumentert/vurdert på noen måte.

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

Det vil være Maiken Velure Framnes og Mari Godtfredsen som gjennomfører prosjektet, i tillegg til veilederne Ann Christin E. Nilsen og Kjetil Lundberg, som vil ha tilgang til opplysningene du oppgir. Vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrivet. Vi behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket.

Navnet og kontaktopplysningene dine vil vi erstatte med en kode som lagres på egen navneliste adskilt fra øvrige data.

Du vil ikke kunne gjenkjennes i en eventuell publikasjon.

Hva skjer med opplysningene dine når vi avslutter forskningsprosjektet?

Opplysningene anonymiseres når prosjektet avsluttes/oppgaven er godkjent. Planen er å være ferdig med masteroppgaven innen 31.12.2021.

Dine rettigheter

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

- innsyn i hvilke personopplysninger som er registrert om deg, og å få utlevert en kopi av opplysningene,
- å få rettet personopplysninger om deg,
- å få slettet personopplysninger om deg, og
- å sende klage til Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger.

Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra Universitetet i Agder har NSD – Norsk senter for forskningsdata AS vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

Hvor kan jeg finne ut mer?

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

- Universitetet i Agder ved
- Student 1
 - o Navn: Maiken Velure Framnes
 - o Tlf: 91861646
 - o E-post: maikenframnes@gmail.com
- Student 2
 - o Navn: Mari Godtfredsen
 - o Tlf: 90254864
 - o E-post: marigodtfredsen1@gmail.com
- Hovedveileder
 - o Ann Christin E. Nilsen
 - o Tlf: 93243562

- o E-post: ann.c.nilsen@uia.no
- UiAs personvernombud:
 - o Navn: Ina Danielsen
 - o Tlf: 38142140
 - o E-post: ina.danielsen@uia.no

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

- NSD – Norsk senter for forskningsdata AS på epost (personverntjenester@nsd.no) eller på telefon: 55 58 21 17.

Med vennlig hilsen

Ann Christin E. Nilsen
(Forsker/veileder)

Maiken Velure Framnes og Mari Godtfredsen
(Studenter)

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet *Arbeidsinkludering, fra jobbspesialistenes ståsted*, og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- å delta i intervju

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

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

Vedlegg: Intervjuguide

Problemstilling: Hvordan blir arbeidsinkludering utført av jobbspesialistene i Nav, sett fra jobbspesialistens ståsted?

Før intervjuet:

Prosjektet handler om arbeidsinkludering i Nav, med en problemstilling som ønsker å gå nærmere inn på; hvordan blir arbeidsinkludering utført av jobbspesialistene i Nav, sett fra jobbspesialistens eget ståsted?

Vi ønsker å få tak i detaljerte beskrivelser av din arbeidsdag og videre beskrivelser av vurderinger og hensyn som ligger til grunn for arbeidet, for å forstå hvordan arbeidsinkludering gjøres i praksis. Vi vil ha tak i faktiske handlinger og hva du tenker og føler om det du gjør. Spørsmålene som blir stilt kan virke selvsagte og masete, men det er slik fremgangsmåten i metoden vi har valgt å bruke er. Metoden ønsker å få frem innholdet i begrep, og få mest mulig detaljer om hva du faktisk gjør på jobb.

Målet med å bruke denne metoden er ikke for å forklare dine handlinger eller på noen måte å gjøre deg til et forskningsobjekt, men å forklare for både deg og oss hvordan livene våre er vevd inn i sosiale maktstrukturer, som vi er med på å forme og opprettholde gjennom aktivitetene vi utfører.

Informere om (jfr informasjonsbrev); vi vil anonymisere og at vi har taushetsplikt. Er det greit at vi bruker båndopptaker?

Bakgrunnsinformasjon

1. Kan du først fortelle litt om:

- Hvor og hva er du ansatt som?
- Hvor lenge har du hatt denne stillingen?
- Utdanningsbakgrunn
- Tidligere arbeidserfaring (sosialfaglig erfaring)?
- Hvordan er organisasjonen/institusjonen organisert der du jobber?

Stilling

2. Kan du fortelle meg litt om din stilling som jobbspesialist? (Gjerne spesifikt)

- Målgruppe/brukergruppe. Hvorfor er det akkurat den gruppen dere jobber med?

- Arbeidsmetoder/tiltak. Hvorfor bruker du akkurat den metoden?
- Hvem samarbeider dere med, og hvordan foregår samarbeidet? Hvorfor samarbeider dere?
- Hva legger du i begrepet arbeidsinkludering? Konkret eksempel som viser arbeidsinkludering? Hvordan gjør du det? Hvorfor gjør du det?

Arbeidshverdag

3. Kan du fortelle om arbeidshverdagen din?

- Hva starter arbeidsdagen med? Hvorfor?
- Hva går arbeidsdagen din stort sett ut på? Hvorfor?
- Hva prioriterer du i arbeidet ditt? Hvorfor?
- Rutiner? Hvorfor?
- Retningslinjer/dokumenter du forholder deg til? Hvordan gjør du det konkret?

Oppfølging

4. Hvordan går du frem i oppfølgingen av brukere fra start til slutt (med utgangspunkt i en konkret sak)? Anonymisert.

- Hvordan forbereder du deg?
- Kan du si litt om den første kontakten med arbeidssøkeren?
- Hvor ofte har du kontakt med arbeidssøkeren? Hvorfor?
- Hva snakker dere om? Hvorfor snakker dere om det? I et generelt møte med arbeidssøker.
- Følger du en (kartleggings)mal i oppfølgingsarbeidet? (Kan du vise/sende den?)
- Er det rom for skjønn? (og tilpassing av individuelle behov)
- Hva legger du vekt på? (i kommunikasjonen). Hvorfor legger du vekt på det?
- Varighet av oppfølgingsperioden?
 - På arbeidsplassen? Hvordan vurderer du behovet?
- Hva slags arbeidsmetode bruker du og hvordan bruker du den?
 - Hvor mange lykkes / hvordan føler du resultatene av metoden er i sin helhet?
 - Hva er det som eventuelt må gjøres bedre?
 - Hva er det arbeidsmetoden ikke får frem? Er det noe som ikke fungerer?

5. Hvordan føler du at oppfølgingen du gir er? Eksempel (ut i fra de ressursene du har)

- For arbeidsgiver? Belyse med eksempel?
- For bruker? Belyse med eksempel?

- Har det oppstått noen gjentakende utfordringer i arbeidet ditt med brukere? Hva legger du i begrepet....?
- Er det noen tilfeller hvor det har vært særlig utfordrende for deg å gjøre jobben din? (typisk dilemma?)

Dokumentasjon

6. Bruker dere noen bestemte skjema/verktøy eller lignende i dokumenteringsarbeidet? Kan du eventuelt vise det og hvordan det brukes?

- Hva legger du vekt på? Hvorfor?
- Rom for skjønn? Hvorfor?

Mål og resultat

7. Blir arbeidet ditt rapportert/vurdert på noen måte?

- Hvordan blir du vurdert?
- Hvorfor blir du vurdert?
- Hva skjer i så fall med disse resultatene?
- Hvor stort fokus har institusjonen på å rapportere resultat?

Avsluttende spørsmål: er det noe du har tenkt på gjennom intervjuet som du ønsker å legge til? Er det noe jeg burde spurt om?