

ARBEIDSINKLUDERING FOR MENNESKER MED NEDSATT ARBEIDSEVNE

**En kvalitativ studie av hvordan jobbspesialister jobber med
arbeidsinkludering for mennesker med nedsatt arbeidsevne**

NORA WAMID

VEILEDER:

HEIDI DAHL BØNNHOLF

Universitetet i Agder

Fakultet for samfunnsvitenskap

Kandidat nr: 1019

Antall ord: 23159

Emnekode: ME-524

Studiepoeng: 50

Masteroppgave i sosialt arbeid

07.06.2024

Forord

Nå er masteroppgaven endelig ferdig skrevet. Det har vært to fantastiske år ved Universitetet i Agder. Jeg har tilegnet meg gode erfaringer innen sosialt arbeid og økt min arbeidsmotivasjon.

Jeg vil takke alle som har bidratt til oppgaven min. Først min veileder Heidi Bønnholf som har gitt meg tilbakemeldinger og motivert meg gjennom skriveprosessen. I tillegg ønsker jeg å gi en stor takk til mine informanter som har satt av sin tid for å bli intervjuet og bidratt til lærerik kunnskap, refleksjoner og relevante svar til min problemstilling. Jeg har fått god innsikt og innlevelse i temaet arbeidsinkludering, lært nye begreper og fått inspirasjon og ideer til arbeidsmetoder som jeg vil ta med meg videre når jeg skal jobbe med dette. Jeg setter også pris på at jeg fikk muligheten til å gjennomføre feltarbeid under praksisperioden min.

Det har vært intenst arbeid med både praksis og oppgaveskriving. Jeg er takknemlig for venner og familie som har støttet meg, og holdt motivasjonen min oppe under travle hverdager med jobb og studie. Til slutt ønsker jeg å takke studentene i klassen for et fint fellesskap og god stemning i forelesningstimene.

Nora Wamid

Kristiansand, 7 Juni 2024

Problemstilling: *Hvordan kan jobbspesialister styrke arbeidsinkluderingen for mennesker med nedsatt arbeidsevne?*

Sammendrag

Mange mennesker med nedsatt arbeidsevne opplever utfordringer med å komme seg i arbeid. Noen klarer å få seg jobb etter deltakelse i arbeidsrettede tiltak, mens andre forblir uten arbeid i lengre perioder. Det kan være utfordrende å bli inkludert i arbeidslivet når samfunnet har høye arbeidskrav. Flere med helse- og sosiale utfordringer opplever at de blir marginalisert og står utenfor samfunnet, noe som kan gi en innvirkning på deres livssituasjon og forverre helsetilstanden. En av mine informanter gav uttrykk for dette: *«Jeg hadde ikke jobb før, det var tungt for meg og kroppen min. Samfunnet har så høye arbeidskrav ... da føler jeg at jeg ikke er god nok. Vi er jo bare mennesker».*

Feltarbeidet mitt ble gjennomført på en arbeidsinkluderingsbedrift for mennesker med nedsatt arbeidsevne. Bedriften jobber på et anbud fra NAV. Jeg undersøkte bedriftens organisering, hvilke arbeidsinkluderingsstrategier som ble brukt og hvordan de ansatte jobbet med brukerne som ikke fikk jobb etter deltakelsen i bedriften. Totalt intervjuet jeg fem jobbspesialister, en fagleder og fire deltakere. Jeg vil analysere og drøfte mine funn, fremme ulike perspektiver og sammenholde dette med faglitteratur. Når jeg kommer til faglitteraturdelen finner jeg lite om denne kategorien, men min vurdering er at det er nærliggende nok med jobbspesialister i NAV. I tillegg finner jeg forskning som er relevant for mitt tema, blant annet Nav-veilederes arbeid for arbeidsinkludering. Innen denne tematikken retter jeg fokuset mot min problemstilling om hvordan jobbspesialister kan styrke arbeidsinkluderingen for mennesker med nedsatt arbeidsevne. Jeg brukte ulike metoder gjennom feltstudiet, blant annet deltakende observasjon og intervjuer.

Innledning

Målet med min masteroppgave er å undersøke jobbspesialistenes arbeid for å inkludere personer med nedsatt arbeidsevne gjennom å finne en arbeidsplass som er tilpasset deres helse- og sosiale tilstand. Med nedsatt arbeidsevne velger jeg å fokusere på helse- og sosiale utfordringer. Dette er rettet mot psykisk helse, som innebærer angst og depresjon. Dette er en av de vanligste grunnene til arbeidsuførhet og sykefravær over lengre periode, som kan føre til frafall og uføretrygd (Schafft, 2014, s.191). Å være sykemeldt over en lang periode kan gjøre tilstanden verre for mennesker med angst og depresjon: følelsen av å være sosial isolert blir forsterket, man blir mindre aktiv og får negative tanker, ifølge Lau. De fleste blir raskere frisk dersom lengden av deres sykefravær blir redusert (Lau et al., 2011).

Gjennom feltarbeidet mitt har jeg fått innsikt i hvordan jobbspesialister samarbeider med NAV for å hjelpe mennesker med nedsatt arbeidsevne uti arbeidslivet. Når det gjelder psykisk helse er det ofte slik at man jobber vanlig en dag, og de neste dagene funker man ikke i det heletatt, ifølge Kane og Spjelkavik. Da blir det feil å redusere personens stønad - det er svært viktig at NAV samarbeider med helsetjenester for å få bedre innsikt i hva brukere med psykiske utfordringer egentlig sliter med, og hvilke krav som kan stilles til personen (Kane, 2021, s.200). Undersøkelsen min fanger opp hvordan jobbspesialister og veiledere jobber videre med brukere som forblir arbeidsledig etter deltakelse i arbeidsrettede tiltak.

Problemstillingen min lyder derfor slik: *«Hvordan kan jobbspesialister styrke arbeidsinkluderingen for mennesker med nedsatt arbeidsevne?»*.

Oppgaven min bygger seg på en empirisk undersøkelse og innebærer kvalitativ forskningsmetode. Når man forsker kvalitativt, er man opptatt av å forstå deltakernes perspektiv (Postholm, 2010, s.17). I tillegg ser oppgaven nærmere på brukeres opplevelser og hvordan de arbeidsrettede tiltakene har hjulpet dem ut i arbeidslivet. For å belyse og introdusere mitt tema, ønsker jeg å trekke frem Kane og Spjelkavik (2021) sin studie av arbeidsinkludering i NAV:

Arbeidsinkludering er lovregulert og nevnt i offentlige styringsdokumenter (Kane & Spjelkavik, 2021, s.18). Det er utfordringer som er knyttet til arbeidet med å øke arbeidsdeltakelsen blant ulike sårbare grupper, og dette viser seg i en rekke forskningsbidrag som har to perspektiver (Kane & Spjelkavik, 2021, s.18). Det første er om arbeidsdeltakelse skal bli forstått og behandlet som en rettighet eller plikt - for eksempel om arbeidsrettede tiltak er et pålegg fra NAV eller kun et tilbud. Det andre er hvordan inkluderingsutfordringer

oppfattes, og om aktiveringsinnsatsen som følger av denne oppfatningen gir retten til arbeid for de sårbare gruppene i samfunnet (Kane & Spjelkavik, 2021, s.18).

Å være arbeidsledig over lengre periode kan være utfordrende for mange med helse- og sosiale utfordringer, og det stilles ulike spørsmål til hva som kan hindre dette. Her vil jeg i utgangspunktet trekke frem Glemmestad og Kleppe (2019) sin studie om arbeidets betydning for mennesket: Arbeid kan arbeid forebygge sosiale problemer ved å gi selvforsørgelse og en følelse av tilhørighet (Glemmestad & Kleppe, 2019, s.15). Derfor er faglig integrering et av de mulige og viktige resultatene av sosialt arbeid for å bekjempe ekskludering av sårbare grupper. Personer som møter sosialarbeidere kalles ofte *brukere*. «Arbeid bidrar til sosiale fellesskap, skaper rytme i hverdagen og er en arena for selvrealisering og deltakelse.» (Glemmestad & Kleppe, 2019, s.19). I tillegg gir arbeid lønnsinntekt, som ofte bidrar til den økonomiske friheten som kreves for å leve et godt liv. I tillegg kan arbeid ha positiv innvirkning på helsen: tidligere forskning har vist at færre lider av psykiske problemer eller er påvirket i mindre grad, enn om de ikke jobber. Å ha en jobb kan med andre ord føre til bedre psykisk helse (Glemmestad & Kleppe, 2019, s.19). Her vil jeg trekke frem Hernes (2010) sin studie av arbeidsledighet;

Mange personer som har vært arbeidsledig over lengre tid føler seg bedre når de kommer i arbeid (Hernes, 2010, s.18). Dette ble uttalt av en deltaker under mitt intervju på feltarbeidet: «*Det var forferdelig å sitte hjemme lenge før jeg begynte her. Nå klarer jeg å håndtere mine utfordringer bedre og kan leve et liv der jeg ikke føler meg utenfor lenger*»

Videre hevder Hernes at arbeid er en kilde til sosial interaksjon, i tillegg til at det gir en følelse av tilhørighet og likeverd med andre (Hernes, 2010, s.18, refererer til egen prosjektskisse). Å delta i arbeidslivet er helsefremmende og hjelper med utvikling av ferdigheter, sosiale kontakter, økonomisk stabilitet og livskvalitet (Hagaseth, 2019, s.40). NAV skal bidra til målene om økonomisk trygghet, bedre levekår og inntekt for de som er vanskeligstilt, og fremme overgangen til arbeidslivet og sosial integrering i samfunnet (Sosialtjenesteloven, 2010).

Innholdsfortegnelse

1.1 Oppgavens formål	1
1.2 Bakgrunn for valg av tema	2
1.3 Arbeidsinkluderingsbedriften	3
1.4 NAV-reformen	4
2.0 Teoridel	5
2.1 Begrepsavklaring	6
2.2 Jobbspesialist.....	7
2.3 Arbeidsevne	8
2.4 Arbeidsinkludering	9
2.5 Inkluderingskompetanse	10
2.6 Tillit og relasjon	11
2.7 Relasjonsrollen	12
2.8 Brukermedvirkning	13
2.9 Empowerment	14
2.10 IPS – Individual placement and support	14
2.11 Place then train	14
3.0 Teoretiske perspektiver	15
3.1 Tidligere forskning på arbeidsdeltakelse	16
3.2 Utøvelse av skjønn	17
3.3 Barrierer mellom NAV og helsesystemet	18
3.4 Arbeidsmarkedspolitikken	19
3.5 Recovery prosessen.....	20
3.6 Nedsatt arbeidsevne – depresjon og angst.....	21
3.7 Opplevelse av angstlidelse på jobben	22
3.8 Manglende forståelse for IPS	23
3.9 Vurdering av arbeidsevne og forberedelse til arbeidslivet	24
4.0 Metode	25
4.1 Kvalitativ metode	26
4.2 Deltakende observasjon	26

4.3 Intervjusamtalen.....	27
4.4 Semistrukturert dybdeintervju	29
4.5 Spørsmål for intervjuet.....	30
4.6 Forskningsintervjuet	31
4.7 Metode for datainnsamling.....	33
4.8 Analysering av data – tematisk analyse	34
4.9 Forskerrolle og forforståelse.....	35
4.10 Informasjonsskriv og samtykke.....	36
4.11 Bearbeiding og forberedelse til analyse.....	37
5.0 Forskerrolle og forståelse	38
5.1 Forskningsetiske hensyn	39
5.2 Bearbeiding og forberedelse til analyse.....	40
6.0 Analyse og drøfting.....	41
6.1 Jobbspesialistenes arbeid på bedriften.....	42
6.2 Tilrettelegging for brukerne.....	43
6.3 Mestringsstrategier	44
6.4 Hva innebærer en handlingsplan?	45
6.5 Samtalen med brukeren.....	46
6.6 Å ha fokuset rettet mot arbeid.....	47
6.7 En god jobbmatch.....	48
6.8 Samarbeidet med NAV	49
6.9 Tidligere opplevelser med NAV	49
6.10 Arbeidspraksis for deltakerne	50
6.11 Hvilke strategier bruker jobbspesialister for å inkludere deltakere som ikke får jobb etter det som er planlagt i tiltaksperioden?	51
6.12 Hvilken betydning har tillitsrelasjonen mellom jobbspesialisten og brukeren?.....	52
6.13 Oppsummering av forskningsspørsmål.....	53
6.14 Å delta lenge i arbeidsrettede tiltak – en hindring for arbeid?	54
6.15 Deltakernes opplevelser på bedriften	55
6.16 Arbeidsmiljøets betydning.....	57
6.17 Å ta eget initiativ.....	58

7.0 Konklusjon.....	59
7.1 Forslag til videre forskning.....	60
8.0 Litteraturliste.....	60

1.1 Oppgavens formål

Gjennom oppgaven min er jeg interessert i å undersøke hvilke utfordringer mennesker med nedsatt arbeidsevne opplever under jobbsøkerprosessen, i tillegg til at jeg vil se nærmere på arbeidsgivernes perspektiv. Jeg vil benytte Falkum (2012) sin rapport, som viser til at flere arbeidsgivere opplever det som utfordrende og en risiko å ansette personer med større behov for støtte og tilrettelegging, enn andre som står utenfor arbeidslivet. En viktig årsak til arbeidsgiverskepsis er at risikovurderingene innebærer forutsetninger om ekstra oppfølgingskostnader og lavere produksjonsinnsats (Falkum, 2012). Risikovurderinger består av flere elementer som er sentrale: Arbeidsgiveren har antakelser om mulige negative eller positive effekter av individuelle jobbsøkere. Dette kan øke sannsynligheten for at de negative effektene vil overskygge de positive under arbeidssituasjonen. Falkum fremholder i tillegg at arbeidsgiveren kan vurdere å velge bedre kandidater. En arbeidsgiver kan med andre ord bli påvirket av forhold som gjør at risikovurderingen blir overdrevet i den ene eller andre retningen (Falkum, 2012, s.5).

Under mitt feltarbeid var det flere deltakere som belyste i intervjuene viktigheten av et godt arbeidsmiljø, i tillegg til at det økte deres motivasjon til arbeid. Det ble brukt gode inkluderingsstrategier på arbeidsinkluderingsbedriften og deltakerne ble sett på som en ressurs. Ifølge Schafft og Spjelkavik er det viktig at virksomheter og arbeidsgivere håndterer psykiske og sosiale utfordringer hos sine ansatte på en vellykket måte (Schafft & Spjelkavik, 2014, s.157). Her vil jeg fremme Munkejord & Arntzen sitt eksempel på hvordan en NAV-bruker opplevde mestring etter at vedkommende kom seg i arbeidslivet: *«Jeg føler at det å få og stå i en jobb, det å føle at jeg gjør noe, det hjelper veldig på psyken. Å få den mestringsfølelsen, jeg føler at jeg er selvstendig og tar tak i mitt eget liv ...»*. (Munkejord & Arntzen, 2021, s.92, refererer til egen prosjektskisse). *«Å delta i arbeidslivet er en kilde til opplevelse av anerkjennelse, fellesskap og personlig identitet»* (Berge & Falkum, 2013, s.5).

1.2 Bakgrunn for valg av tema

Min motivasjon for å forske på dette temaet er at jeg ønsker å jobbe med arbeidsinkludering etter studiet. I tillegg har jeg praksis- og feltarbeidserfaring innen arbeidsrettede tiltak som samarbeider med NAV. Jeg erfarte at noen av brukerne forble arbeidsledig etter deltakelsen i tiltaket. Dette var vanskelig både for ansatte og brukerne, og det ble interessant for meg å undersøke hvordan jobbspesialister mener inkluderingen av arbeidsledige med helse- og

sosiale problemer kan forbedres, i tillegg til deres erfaringer med brukerne (refererer til egen prosjektskisse). Praksisen og feltarbeidet gjennom dette studiet har gitt meg god erfaring, kunnskap og større innsikt i hvordan jobbspesialister jobber for å inkludere utsatte grupper i samfunnet. Frøyland (2020) definerer utsatthet som det å stå i fare for å ikke lykkes på den måten man ønsker i livet gjentatte ganger, blant annet når det gjelder utdanning og jobb (Frøyland, 2020, s. 18). På den andre siden kan arbeidsgivere stille høye krav, som fører til at flere med nedsatt arbeidsevne ikke får jobben de ønsker. Kan dette føre til at brukeren mister motivasjonen for arbeid? Hva gjør jobbspesialisten i en slik situasjon? Dette har vekket min nysgjerrighet for temavalg, og til denne oppgaven velger jeg å bruke beskrivelser av slike situasjoner som jeg observerte under feltarbeidet mitt. I sammenheng med dette ønsker jeg å trekke frem statens plikt for arbeidsinkludering som Kane (2017) fremhever: Staten har en plikt for å tilrettelegge at alle kan komme i arbeid gjennom at NAV kan tilby hensiktsmessige og arbeidsfremmende aktiviteter. Brukerne blir fulgt aktivt opp basert på sine behov (Kane et al., 2017, s.119). Det er myndighetenes ansvar å legge til rette for at innbyggerne kommer seg i arbeid - innbyggerne har krav på offentlig bistand dersom de ikke klarer å forsørge seg selv (Kane et al., 2017, s.119). I verdenserklæringen om menneskerettigheter i FN regnes ansettelse og beskyttelse mot arbeidsledighet som individuelle rettigheter. Statens ansvar for å tilrettelegge arbeidsdeltakelse har som mål å inkludere alle med muligheten til å delta i arbeid, basert på sin egen ressurs (FNs verdenserklæring, art. 23, 1948).

1.3 Arbeidsinkluderingsbedriften

Arbeidsmarkedstiltakene etablerer et analytisk rammeverk for å forstå arbeidsinkluderingskontekster som består av flere nivåer, aktører og tjenester (Heidenreich & Rice, 2016, s.16). Videre hevder de at dette samsvarer med den internasjonale forskningen på aktiv integrasjon. Den tar utgangspunkt i at komplekse behov krever en flerdimensjonal koordinering og mellom aktører som sosialtjenester, helse- og arbeidstjenester, samt velferdssystemer. Konteksten av arbeidsinkludering består av ulike aktører som NAV, helsevesen, arbeidsgivere og tiltaksarrangører (Heidenreich & Rice, 2016, s.27). Ifølge Glemmestad skal arbeidsmarkedstiltak sørge for å dokumentere og avklare brukerens situasjon rundt videre prosesser mot aktivitet og arbeid (Glemmestad, 2021, s,145). Denne innsatsen skal gi brukerne kompetansen de trenger for å øke deres sjanser på arbeidsmarkedet. Her testes ulike typer arbeidsplasser eller arbeidsoppgaver for å finne ut hva slags jobb brukeren kan gjennomføre, eller om vedkommende har en helsetilstand som er egnet til

arbeidet. Glemmestad fremholder videre at NAV vil avgjøre hvilke brukere som skal tilbys ulike arbeidsrettede tiltak, med hensyn til deres økonomiske situasjon. Dette blir gjennomført ut ifra Navs skjønnsmessige vurderinger (Glemmestad, 2021, s.145). «Skjønnnet innebærer å vurdere ulike alternativer og finne ut hva som er det beste alternativet» (Heum, 2014, s.12). Bedriften som mitt feltarbeid ble gjennomført i besto av undervisning, arbeidspraksis, sosiale arrangementer og ulike arbeidsrettede aktiviteter for mennesker med nedsatt arbeidsevne. Jeg fikk innsikt i ulike inkluderingstilnærminger, blant annet IPS (individuell jobbstøtte), empowerment, recovery og «place then train» som jeg gjør rede for i teoridelen. Arbeidsinkluderingstilnærminger innebærer ulike måter å påvirke aktører på, spesielt arbeidsgivere og arbeidssøkere (Haavorsen & Hernes, 2010, s.110).

Gjennom feltarbeidet mitt fikk jeg kunnskap om ulike arbeidsmetoder. «En arbeidsmetode er en systematisk fremgangsmåte som beskriver hvordan en skal bistå brukeren» (Heum, 2010, s.197). Målgruppen min var deltakere med depressive plager og angstlidelser. De ansattes arbeid besto av kartlegging, utprøving og utvikling av individuelle ferdigheter for deltakerne, mot en gradvis tilrettelegging til ordinært arbeidsliv. Alle deltakerne ble sendt av NAV - det var fokus på systematisk og tett oppfølging i alle de tilrettelagte tiltakene på bedriften. Her ønsker jeg å trekke frem Berge og Falkum (2013) sin studie av arbeidsliv og psykisk helse som er relevant for mitt tema:

I inkluderingsarbeidet er det viktig å jobbe med faglig mestring, som inkluderer individuell veiledning om hvordan man kan håndtere psykiske utfordringer på arbeidsplassen, i tillegg til hjelp og støtte for å få tilrettelagt arbeid (Berge & Falkum, 2013, s.26). Under mitt feltarbeid erfarte jeg hvordan brukerne kan mestre angst og negative tanker i arbeidslivet. Formålet med det arbeidsrettede tiltaket er å begrense angst og depressive plager, få brukerne tilbake til arbeid så raskt som mulig og forebygge sykefravær (Berge & Falkum, 2013, s.184). Arbeid gir bedre selvtillit, og en hverdag som er strukturert reduserer muligheten for å få depressive plager og føle seg ensom (Berge & Falkum, 2013, s.184).

1.4 NAV-reformen

NAV er opprinnelig forkortelsen for reformen «Ny arbeids- og velferdsforvaltning» (Solstad, 2017, s.340). Hvert NAV kontor er et resultat av samarbeidet mellom stat og kommune. Navs mål er under Stortingsmelding Nr. 14 (2002-2003): Mer satsing på arbeid og aktivt

næringsliv, lavere antall på sosialhjelp og trygd, i tillegg til effektiv brukerrettet velferdsforvaltning.

NAV-ansatte bør ha en god oppfatning for hvordan omgivelser i arbeidslivet og samfunnet påvirker eller forhindrer integrering og deltakelse i arbeidslivet (Glemmestad & Kleppe, 2019, s.22). Ifølge Damsgaard er målet med Nav-reformen å tilrettelegge for en hensiktsmessig arbeids- og velferdsforvaltning som passer med brukers og arbeidslivets behov (Damsgaard, 2014, s.66). Dette står i forbindelse med en samordnet og helhetlig benyttelse av sosialtjeneste- og arbeidsmarkedsloven, i tillegg til andre lover som brukes av arbeids- og velferdsordningen. Damsgaard fremhever videre at denne forvaltningen innebærer å behandle brukeren med respekt, hjelpe med økonomisk og sosial trygghet, samt å legge til rette for overgangen til aktivitet og arbeid (Damsgaard, 2014, s.66).

Arbeidsgivere skal bidra til organisering av ansattes arbeid ut fra personens arbeidsevne og andre forutsetninger (Arbeidsmiljøloven, 2005). I tillegg vektlegges det at arbeidstaker får muligheten til faglig ansvar, selvbestemmelse og variasjon for å kunne se sammenhengen mellom enkelte arbeidsoppgaver (Arbeidsmiljøloven, 2005). På feltarbeidet mitt fikk jeg kunnskap om hvordan deltakernes arbeidsevne blir vurdert av NAV gjennom en handlingsplan. Vurdering av arbeidsevne er det viktigste middelet for å utforme og inkludere en felles tilnærming som er fagmetodisk, ifølge Langeng og Stene. En behovs- og arbeidsevnevurdering hos NAV er et krav for alle som trenger arbeidsrettet oppfølging (Langeng & Stene, 2010, s.278). I sosialt arbeid har kartlegging i sosialtjenesten blitt inkludert som en selvstendig jobbprosess gjennom «egenvurdering». Hovedanliggendet her er det som sosialfaglig kalles «personen i situasjonen». Man må starte der individet er og i fellesskap finne ressurser i dem som kan danne grunnlag for fremtidig forandring. Resultatet av prestasjonsvurderingen skal være en forpliktende felles plan, enten i form av en handlingsplan eller individuell plan (Langeng & Stene, 2010, s.278). I denne oppgaven retter jeg søkelyset mot jobbspesialister og veiledere sitt arbeid med brukere som forblir arbeidsledig etter det planlagte i deltakelsesperioden hos arbeidsrettede tiltak. I tillegg ser jeg nærmere på hvilke faktorer som kan påvirke inkluderingsprosessen positivt og negativt, blant annet tillit og relasjonsrollen. Disse begrepene gjør jeg rede for under neste kapittel i denne oppgaven. Derfor bruker jeg følgende forskningsspørsmål for å besvare min problemstilling:

- Hvilke strategier bruker jobbspesialister for å inkludere deltakere som ikke får jobb etter det som er planlagt i tiltaksperioden?
- Hvilken betydning har tillitsrelasjonen mellom jobbspesialisten og brukeren?

Forskningsspørsmålene vil bli besvart i kapittel 6.13, med en oppsummerende diskusjon.

2.0 Teoridel

2.1 Begrepsavklaring

Dette kapittelet vil bestå av begreper som er knyttet til oppgavens problemstilling og tema. Først gjør jeg kort rede for hva begrepet jobbspesialist innebærer og trekker frem Glemmestad og Kleppe (2019) sin beskrivelse. Videre ser vi nærmere på arbeidsevnebegrepet og hvordan jobbspesialister vurderer brukerens arbeidsevne i jobbsøkerprosessen. Deretter gjør jeg rede for begrepet arbeidsinkludering som Glemmestad (2021), Kane og Spjelkavik (2021) belyser. Veiledning, inkluderingskompetanse, tillit og relasjon er også begreper som er knyttet til min problemstilling, og som jeg vil redegjøre i dette kapittelet. I tillegg trekker jeg frem empowerment begrepet som er relevant for mitt tema. Jeg bruker blant annet Elstad og Norvoll (2013), Berge og Falkum (2013) sine beskrivelser. Jeg vil også fremheve hva relasjonsrollen innebærer, og hvordan brukeren bygger seg opp ved hjelp av denne rollen. Deretter vil jeg gjøre rede for begrepet brukermedvirkning, og trekker frem Eide (2016), Schafft (2009), Andreassen (2004), og Kjørstad (2022) sine beskrivelser av hva dette begrepet innebærer. Dermed fremhever jeg hva IPS (Individual placement and support) innebærer, og bruker blant annet Willumsen (2015), Fernades og Kjørstad (2022) sin grundige beskrivelse. Avslutningsvis redegjør jeg kort hva «Place then train» tilnærmingen innebærer og benytter Spjelkavik (2016) sin forklaring av begrepet.

2.2 Jobbspesialist

Den viktigste jobben til en jobbspesialist er å gi tett individuell støtte til arbeidssøkere og kommunisere aktivt med arbeidsgivere (Glemmestad & Kleppe, 2019, s.23). Det er også viktig at jobbspesialisten har kunnskap og anledning til andre tilgjengelige støttemidler i ulike velferdstjenester. Videre fremholder Glemmestad og Kleppe at sosialarbeidere skal ikke hjelpe brukere til å bli forberedt og kvalifisert til arbeid, for å deretter avslutte kontakten med dem når de har kommet seg i arbeidslivet. Sosialarbeideren må følge brukeren inn på jobben og jobbe videre med oppfølging, samt oppnå kvalifisering selv etter at brukeren er ansatt i jobben. «Denne rollen kalles *jobbspesialist*» (Glemmestad & Kleppe, 2019, s.23).

Spjelkavik (2014) beskriver kompetansen en jobbspesialist burde ha: Det er en faglig veileder som jobber med arbeidsinkludering etter prinsippet om å bruke den vanlige arbeidsplassen som kvalifiseringsarena (Spjelkavik 2014).

2.3 Arbeidsevne

Heum definerer arbeidsevne som evnen til å oppfylle kravene som forventes når man skal utføre en jobb (Heum, 2010, s.198). Arbeidsevnen oppstår utgangspunktet mellom personlige begrensninger og ressurser på en side, og omgivelsenes forutsetninger på en annen side. Gjennom vurdering av arbeidsevnen burde det bli tatt hensyn til hva brukerne klarer eller ikke klarer på egenhånd, hvilke evner og ressurser de har – som arbeidskapasitet, kompetanse, helsetilstand, samt forbindelser og utfordringer i miljøet som kan hindre personen til å delta i arbeidslivet (Heum, 2010, s.198 & s.199). Slike hindringer kan innebære oppgaver som ikke samsvarer med kravene til brukerens kunnskapsnivå, eller krav om høyt tempo i gjennomføring av arbeidsoppgaver. Arbeidsevnen gir grunnlaget for å vurdere om brukeren har behov for hjelpemidler fra det offentlige gir informasjon om hvilke muligheter brukeren har i arbeidslivet, ifølge Heum. Metodisk betyr dette at arbeidsevnen blir avklart gjennom en undersøkelse av relevante forhold, både fra den enkeltes- og omgivelsenes perspektiv (Heum, 2010, s.199). Ulike forhold blir vurdert gjennom en arbeidsevne- og behovsvurdering. Hvis arbeidsevnen hindrer brukeren for å komme seg i arbeid med en gang, må det iverksettes tiltak som utvikler arbeidskapasiteten. Heum fremholder videre at det er viktig med virkemidler som opprettholder arbeidsevnen, for eksempel når det er risiko for at evnen kan bli svekket på grunn av helseproblemer eller forandringer i arbeidsmarkedet. Når NAV gir bistand og støtte til brukere som ønsker å utvikle sin arbeidsdeltakelse eller som risikerer å få redusert arbeidsevne, innebærer dette alltid om å først vurdere den nåværende arbeidsevnen og deretter bruke virkemidler som brukeren trenger for å nå sine mål. Dette handler om å planlegge, vedlikeholde, utvikle og bruke arbeidsevnen (Heum, 2010, s.199).

Forståelsen av arbeidsevnen til brukeren er basert på et relasjonelt forståelsesrammeverk (Glemmestad et al, 2019, s.65). Dette innebærer om brukerens interesser, muligheter og ressurser er forbundet med mulige begrensninger og hindringer som samsvarer med kompetanse- og arbeidskraftkravene på jobben. I tillegg handler det om brukeren klarer å oppfylle sitt potensiale. Brukeren vurderes for muligheter i arbeidslivet for å møte kravene og forventningene til arbeidstakerrollen (Glemmestad et al., 2019, s.65). For å nå målet om

arbeidsinkludering av mennesker med ulike utfordringer, må man vurdere hvilke ressurser som er tilgjengelige for dem (Glemmestad et al., 2019, s.65). Når arbeidsevnen til brukeren blir vurdert, er det viktig at NAV-veiledere har god kunnskap om arbeidsmarkedet og forståelse for forhold i arbeidslivet. Dette innebærer at veilederen skal klare å forstå og kartlegge brukerbehovet fra arbeidsgivers perspektiv (Glemmestad, 2021, s.115).

2.4 Arbeidsinkludering

Inkludering i arbeidslivet er en viktig del av det felles ansvaret som samfunnet har for å forebygge helse- og sosiale problemer (Kane, 2021, s.208). Ifølge Spjelkavik krever arbeidsinkludering at aktørene i tjenestesystemet har en felles innsikt og bevissthet. De jobber mot det felles målet som handler om å oppnå og opprettholde ordinært arbeid for mennesker i samfunnet (Kane, 2021, s.192). Jobben med å støtte de som trenger bistand til å opprettholde eller få muligheten til å arbeide, er en av de viktigste oppgavene som NAV veilederen skal gjennomføre. Formålet er at dersom man får jobb eller kan beholde sin nåværende jobb, blir det enklere å håndtere sosiale- og helsemessige problemer. Dette fremmer sosial integrering i samfunnet (Glemmestad, 2021, s.73).

Arbeidslivet er et viktig rom for deltakelse i samfunnet som er likeverdig (Glemmestad, 2021, s.14). Fra et sosialfaglig perspektiv er det nødvendig at arbeidslinjen blir forstått og anvendt på en måte som bidrar til at mennesker ikke marginaliseres – for eksempel ved en streng og hard overholdelse av aktivitetsplikten. Det skal være omvendt der mennesker får muligheter og blir fulgt opp av NAV veiledere som bidrar til gode tilpassningsevner og mestring. Dette er også NAVs visjon: «Vi gir mennesker muligheter» (Glemmestad, 2021, s.14). Visjonen skal ifølge NAV hjelpe til å skape forpliktelse og verdighet blant ansatte, samt la brukere, kollegaer og samfunnsmedlemmer vite hvilket mål NAV ønsker å oppnå gjennom arbeidet sitt. Muligheten innebærer evnen til å jobbe, ha en aktivitet som er meningsfull og evnen til å sikre inntekt for de som ikke klarer å forsørge seg selv. Visjonen er realisert i verdier som «til stede, løsningsorientert og tydelig» (Nav, 2013, i Glemmestad, 2021, s.21). Disse verdiene vil påvirke alle nivåer i Navs arbeid og direkte møter med Nav-brukere og ansatte.

2.5 Inkluderingskompetanse

Frøyland fremholder at inkluderende kompetanse er kombinasjonen av kunnskap om at jobbspesialister bruker arbeidsplassen som en metodisk arena, samtidig som de muliggjør inkluderingsprosesser som oppleves oppbyggende for de deltakende (Sannes & Spjelkavik, 2014, s.134). Dette innebærer å gi deltakerne tilstrekkelig informasjon om den metodiske tilnærmingen og sørge for at de føler det er i tråd med deres egne tanker og forventninger. Det er viktig å ha en detaljert og grundig samtale med arbeidssøkerne om hvilke utfordringer de opplever ved oppstart på jobben, og hvordan deres individuelle situasjon kan håndteres for å gjøre det enklere for deres vei til arbeidslivet (Sannes & Spjelkavik, 2014, s.134).

Inkluderingskompetanse innebærer å støtte arbeidssøkere som har behov for hjelp til å delta i arbeidslivet (Spjelkavik, 2014, s.40). Dette innebærer pedagogisk kunnskap og helsearbeid om støttebehovet til brukeren og veiledningsmetodikken som er relevant. Videre påpeker Spjelkavik at inkluderingskompetanse består av evnen til å bruke ordinære arbeidsplasser slik at personer som har behov for omfattende støtte kan begynne å jobbe og utvikle seg på jobben. Inkluderende kompetanse innebærer derfor å benytte brukerinformasjon. For å gjennomføre dette er det nødvendig å ha kjennskap til arbeidsplasser, arbeidslivet og samarbeid med arbeidsgivere (Spjelkavik, 2014, s.40). Spjelkavik hevder at inkluderingskompetanse handler om å ha viktig kunnskap om arbeidsmarkedet og tilegnelse av informasjon om arbeidsoppgavene og jobben, krav og forventninger til arbeidsgiver, samt personens behov for hjelp i arbeidssituasjonen (Spjelkavik, 2014, s.40).

2.6 Tillit og relasjon

Relasjoner i sosialt arbeid innebærer både analyseenheter og handlingsverktøy. Det er viktig at sosialarbeidere har et bredt perspektiv i arbeidet sitt (Hansen et al., 2017, s.31). Videre fremholder de at jobben til sosialarbeidere er å bidra til å forandre de sosiale relasjonene som brukeren søker om hjelp til. Sosialarbeideren har en forståelse for mennesker i forhold til deres relasjoner, og bruker relasjonen sin med brukere som et verktøy for å få dem til å reflektere over livssituasjon i lys av deres egne ønsker om forandring (Hansen et al., 2017, s.31). Gjennom mitt feltarbeid var det relevant å undersøke sosiale relasjoner og forhold mellom de ansatte og deltakerne på arbeidsinkluderingsbedriften. Ellingsen og Levin hevder at relasjoner er både virkemidler og mål, der målet er å styrke eller endre relasjonene til

mennesker. Å arbeide for å bygge gode relasjoner mellom sosialarbeidere og brukere er en viktig tilnærming for å nå dette målet (Ellingsen & Levin, 2015, s.116).

2.7 Relasjonsrollen

Frøyland fremhever at den relasjonsbyggende rollen er å støtte brukere i å yte nær omsorg, både individuelt og i grupper (Frøyland, 2020, s.73). Dette er ofte basert på egne premisser, hvor brukerne møtes og deltar i aktiviteter som innebærer sosialt samvær og undervisning. Videre påpeker han at disse områdene lar brukerne føle seg trygge, være sosialt aktive og utvikle en følelse av tilhørighet (Frøyland, 2020, s.73). Denne støttemåten gis ofte av en gruppe med hjelpere og er mest plassert utenfor Nav-kontoret. Relasjonsbyggere har en omsorgsfull rolle og en orientert tilnærming som er positiv (Frøyland, 2020, s.74). På feltarbeidet mitt bemerket jeg at de ansatte var positivt innstilt og brydde seg om deltakerne. Frøyland påpeker at relasjonsbyggere hjelper brukere som har mistet sin selvtillit, troen på at de kan bli noe og opplevd flere år med motgang og utfordringer, til å finne interessene deres, innse hva de er i stand til å klare og tørre å få frem ønsket sitt om fremtiden som de så kan arbeide i retning av (Frøyland, 2020, s.74). «En relasjonell tilnærming vil være å søke å forstå den andres perspektiv – brukerperspektivet – eller å ta den andres rolle» (Ellingen et al., 2015, s.112). Målet med denne relasjonen er å utvikle brukerens mestringsevne og selvtillit, samt hjelpe dem til å forstå og overkomme utfordringene de møter (Hansen et al., 2017, s.31). Ifølge Glemmestad er relasjonene og egenskapene til brukeren eller på arbeidsplassen bevegende faktorer, og burde bli jobbet med på en måte som gjør at store muligheter er tilgjengelig for brukeren (Glemmestad, 2021, s.115). Det er en forutsetning at sosialarbeidere har evne og kompetanse til å jobbe i relasjoner for å kunne bidra til forventet endring (Hansen et al., 2017, s.32).

2.8 Brukermedvirkning

Eide fremholder at brukermedvirkning består av tre ord: *bruker, med og virkning* (Eide, 2016, s.26). «Bruker» innebærer personen som mottaker av tjenester og er som oftest i en sårbar situasjon – det vil si at de er avhengige av andres kompetanse for å sikre deres trivsel (Eide, 2016, s.27). Videre fremhever Eide at det er sosialarbeidernes ansvar å ta tak i denne

sårbarheten. En sosialarbeiders ansvar avhenger av deres stilling og kompetanse, slik at de kan hjelpe brukere med problemer som de ikke kan håndtere på egenhånd (Eide, 2016. s.27).

Andreassen (2004) hevder at brukermedvirkning er et styringsverktøy som har et mål om å påvirke sosialarbeiderens forståelse. I tillegg påpeker han at når brukerperspektivet introduseres, bør ordning for tjenesteyting samsvare med brukerbehov og krav (Andreassen, 2004, s.41 & s.42). Brukermedvirkning oppstår i en kontekst som inkluderer flere aktører, ifølge Fernades og Kjørstad (2022). Dette gjelder ikke kun fagpersoner og brukere, men også støttepersoner og sårbare mennesker kan spille en viktig rolle (Fernades & Kjørstad, 2022, s.144). Brukermedvirkning på et personlig nivå sikres gjennom profesjonell oppmerksomhet. Dette innebærer brukerens mottakelighet for innsikt i sin situasjon, samt brukerens åpenhet for støtte og veiledning i situasjoner der han eller hun er hjelpeløs (Schafft, 2009, s.38).

2.9 Empowerment

Gjennom en empowerment-tilnærming må sosialarbeideren fremme styrke og ressurser til grupper og individer som er marginalisert for å hjelpe dem til å gjenvinne styring, kontroll og makt over sine egne liv (Askheim, 2019, s.278). Ved å anvende en slik tilnærming til arbeidslivet, antas det at arbeidsinkludering i utgangspunktet handler om å mobilisere personlige ressurser, motivere mennesker til å ta initiativ og positiv innsats (Askheim, 2019, s.281).

For å bedre overgangen til arbeid er medvirkning fra brukeren selv avgjørende (Meld. St.33 (2015-2016). Schafft definerer empowerment som myndiggjøring (Schafft, 2013, s.201). Å styrke selvtilliten, mestringsevnen og mestringsstrategiene til mennesker med helsemessige og sosiale utfordringer burde hjelpe dem til å overvinne negative reaksjoner (Elstad & Norvoll, 2013, s.133). Tveiten påpeker at selv om empowerment-tilnærmingen innebærer en omfordeling av makt, betyr ikke dette at brukerne selv bestemmer over handlingsrommet (Tveiten, 2006, s.24). Brukeren har rett til å bidra og påvirke, men kan ikke bestemme innholdet knyttet til fagpersonens myndighet og ansvar. Ansvar og makten kan være hos profesjonen, men brukeren har muligheten til å medvirke, bli lyttet til og få informasjon (Tveiten, 2006, s.24 & s.25).

2.10 IPS – Individual placement and support

Gjennom IPS avtales det et forpliktende samarbeid mellom behandlingssystem, jobbveileder og arbeidsgiver for å sikre en vellykket arbeidsinkludering og behandling - denne fremgangsmåten har vist positive resultater (Reme et al., 2019). IPS følger en streng manual for å sikre inkludering av arbeidsstøtte og psykologisk behandling. Følgende prinsipper er en del av den yrkesrettede attføringstilnærmingen: kvalifikasjoner basert på brukerens eget valg, fokus på jobber som er vanskelig å få og inkludering av psykisk helse. I tillegg innebærer dette arbeidsformidling, ansettelsesstøtte basert på brukerens ønsker, økonomisk støtte og rådgivning. Videre trekker Reme frem inkluderingen av trygdeytelser, rask jobbsøking, inkludering av jobbspesialister i systematisk sysselsettingsutvikling og vedvarende sysselsettingsstøtte. Dette har vist vellykkede resultater (Reme et al., 2019).

IPS på sin side er basert på et recovery-perspektiv som fokuserer på brukerens egne motivasjoner, meningsfulle roller og selvbestemmelse (Fyhn et al., 2021, s.39). En veileder fremhever utfordringene som kan oppstå under dette: *«Jeg mener at det er utfordrende for mange behandlere å se på arbeidsmuligheter til grupper av mennesker med alvorlige psykiske problemer. Vanligvis har dette vært personer som i utgangspunktet er for syke. Vi er på god vei, men det gjenstår fortsatt mye arbeid»* (Fyhn et al., 2021, s.40).

IPS kan ikke bli brukt i en hvilken som helst kontekst og kan heller ikke bli forventet å gi samme resultater, selv om IPS følger standardene den ble utviklet for (Saltkjel et al., 2022, s.259). Tidligere forskning har vist at IPS sin kvalitetsskala på flere områder er tydelig formulert i beskrivelsene sine av hvordan jobbspesialister skal inkluderes, men den tar ikke for seg alle de praktiske problemene som oppstår fra tverrfaglig samarbeid (Saltkjel et al., 2022, s.259). Det tverrfaglige samarbeidet innebærer inkludering av kompetanse mellom ulike aktører som har om et felles formål, ifølge Willumsen. Spørsmål blir avgjort felles og det oppstår en sammenheng av ulik kompetanse fra profesjoner (Willumsen, 2015, s.159). Gjennom samarbeid, dialog og refleksjon bidrar partene med deres ferdigheter, og det skapes ny kunnskap (Willumsen, 2015, s.159).

2.11 Place then train

“Place then train” tilnærmingen innebærer at personer som har stort behov for støtte til å komme uti arbeid, og som trenger det, får opplæring og kompetanse på sin vanlige arbeidsplass – istedenfor områder som er utenfor arbeidslivet (Spjelkavik, 2016, s.6). Dette handler om utvikling, og aktiv oppfølgingsstøtte fra arbeidsgiver er et viktig aspekt – spesielt for å øke inkluderingsevnen og redusere risiko (Spjelkavik, 2016, s.6). I NAV forutsettes det at veiledere har god kjennskap til både bedrift og bruker – i tillegg er det viktig å ha kunnskap om arbeidsinkludering i et jobbutviklingsperspektiv (Spjelkavik, 2016, s.7).

3.0 Teoretiske perspektiver

I denne delen av kapittelet presenterer jeg et utvalg av teori knyttet til min problemstilling, med utgangspunktet i konteksten arbeidsinkludering og NAV. Dette gir oppgaven min en mulighet for å få frem sammenligninger mellom mitt eget arbeid i studien og tidligere forskning. Oppgavedelen inkluderer faglitteratur- og forskningsbidrag fra den norske studien, som har bidratt betydningsfullt til oppgaven min med sine perspektiver og refleksjoner.

3.1 Tidligere forskning på arbeidsdeltakelse

I de siste årene har det vært forsket mye på arbeidsdeltakelse, og på hvilken måte arbeidslivet blir både et middel og mål i inkluderingsprosesser, ifølge Saltkjel (2022). Hjelpen til arbeidsdeltakelse blir ofte gitt av arbeidsgiveren på arbeidsplassen (Saltkjel et al., 2022, s.13). Flere av de som blir ekskludert fra arbeidslivet lider av helseutfordringer og mangler utdanning. Dette krever samarbeid mellom tjenesten og den enkelte, som må finne veien inn i arbeidslivet, få styrke og bli motivert til å gå den veien (Saltkjel et al., 2022, s.13).

3.2 Utøvelse av skjønn

Heum fremholder at saksbehandling og skjønnsutøvelse i Navs arbeidsevnevurdering er en ren skjønnsmessig tilnærming som forklarer hvordan personen kan enkelt danne en hensiktsmessig vurdering av sin evne til å delta i arbeid (Heum, 2014, s.105). Her må veilederen vurdere flere faktorer før de tar beslutninger som kan ha stor innvirkning for både

brukeren og samfunnet. Arbeidsevnevurderinger er avgjørende for å etablere uføretrygd. Navs skjønnsprosedyrer innebærer alt fra fremgangsmåter for behandling av søknader om konkrete ytelser, til omfattende rutiner for oppfølgingsarbeid (Heum, 2014, s.105).

Flere forskere har pekt på at arbeidsrelaterte holdninger er en av hovedårsakene til skjønnsmessige problemer i offentlig forvaltning (Heum, 2014, s.112). Dette innebærer i hvilken grad beslutninger er formet av egne verdier og meninger til personen som har den skjønnsmessige makten. I tillegg påpeker Heum at skjønnsutøvere kan ta valg som de mener er riktige av verdibaserte eller politiske årsaker, istedenfor brukerbehov og etablerte formelle rammer. Arbeidsrelaterte holdninger kan skape utfordringer for skjønnsmessige beslutninger og tillit til myndighetene, men de er avgjørende for skjønnet. Disse holdningene innebærer respekt, empati, etikk og tillit overfor de involverte. Verdiledelse er viktig gjennom skjønnsutøvelse, og de som utøver skjønn er pålagt å gjøre det rette basert på internaliseringen av verdisetet satt av regjeringen som en agenda (Heum, 2014, s.112). Vilje og motivasjon til å videreutvikle arbeidet som skjønnsutøver innen arbeids- og samfunnsfeltet er forutsetninger for å håndtere saker på en hensiktsmessig måte. I tillegg er det viktig å ha en bevisst holdning til hvordan man forbedrer seg og gjennomfører arbeidet sitt. Dette er ikke spesielt for utøvelse av skjønn eller plikter til en offentlig ansatt, men grunnleggende i hver jobbsituasjon (Heum, 2014, s.112).

3.3 Barrierer mellom NAV og helsevesenet

Ifølge Berge og Falkum er det en økende og stor andel i Norge av personer med psykiske utfordringer som ikke er i arbeid – mange av dem ønsker sterkt å komme seg i arbeidslivet (Berge & Falkum, 2013, s.5). Videre fremholder de at sykefravær belaster bedriftene og samfunnet. Aktiviteter har en positiv innvirkning på psykisk helse, og målet er å hjelpe folk til å jobbe og holde seg aktive til tross for helseproblemer (Berge & Falkum, 2013, s.5).

Samhandling mellom brukere, behandlere og jobbspesialister fremmer en felles forståelse av koordinert innsats. På en annen side er det barrierer mellom NAV og helsevesenet.

Fordommer kan oppstå begge veier, og bekreftes av uheldige episoder. I NAV klarer ikke brukerne iblant å få tak i helsepersonell. Dette kan for eksempel skyldes at felles kunnskapsgrunnlag for velferdsetaten og helsevesenet mangler (Berge & Falkum, 2013, s.5).

I slike situasjoner blir mange brukere passive og holdt utenfor – behandlere og rådgivere mangler ofte den viktige metodiske kompetansen som kreves for å støtte brukere med

psykiske utfordringer på arbeidsplassen (Berge & Falkum, 2013, s.5). Både behandlere og ledere sidestiller mental helse enkelt med manglende evne til å jobbe (Berge & Falkum, 2013, s.20). Vide fremholder Berge og Falkum at dersom arbeidsgivere er raske til å holde personer med psykiske problemer utenfor arbeidsstyrken, kan det være på grunn av at de ikke har nok forståelse for offentlig støtte og muligheter for tilrettelegging. I tillegg kan det skyldes at de vil unngå behovet for å gjøre mulige vanskelige vurderinger av organisering og arbeidsrammer. På en annen side tar ikke hjelpetjenester nok hensyn til å styrke brukerens arbeidskapasitet, og gir ofte uføretrygd til de som passer bedre med kortsiktig eller langsiktig tilpasningsarbeid. Økt fokus på diagnose fører til ekskludering, og som et resultat øker de psykiske utfordringene (Berge & Falkum, 2013, s.20). Mange brukere er motvillige til å rapportere sine psykiske utfordringer fordi de regner med å oppleve diskriminering. Dette kan skyldes at de har hatt vanskelige opplevelser i sin egen fortid, eller sett hvordan andre har blitt behandlet (Berge & Falkum, 2013, s.21).

3.4 Arbeidsmarkedspolitikken

Samlet sett viser norsk og internasjonal forskning at Norges aktive arbeidsmarkedspolitikk forbedrer arbeidsmarkedets funksjon gjennom en kombinasjon av effektive arbeidsformidlingstjenester, ifølge Hernes. Disse begrenser arbeidsledighetens varighet og inkluderer kompetansehevende tiltak som resulterer lavere arbeidsledighet (Hernes, 2010, s.51). Dette har vist seg å føre til økt sysselsetting, bedre produktivitet og forbedrer brukernes ferdigheter som bedriften etterspør. I tillegg har tidligere forskning vist at sammenhengen mellom retten til inntektssikring, kravet om god særbehandling og aktiv arbeidssøking gir lavere sjans for arbeidsledighet (Hernes, 2010, s.51).

3.5 Recovery prosessen

En recovery orientering hos profesjoner innebærer vilje og evne til å forme tjenester etter behov og preferanser til hver enkelt bruker (Borg & Kristiansen, 2009). Psykiske helsetjenester har generelt vært basert på synet om at helsepersonell påvirker endringer hos mennesker med psykiske problemer gjennom flere behandlingsmetoder. Brukere har i liten grad hatt muligheten til å fortelle om sitt syn på profesjonell hjelp eller hva som støtter recovery prosessen (Borg & Kristiansen, 2009). I en tidligere feltstudie av hjelperelasjoner og

brukerperspektiv, viser det til at brukere verdsetter profesjoner som gir dem håp, deler styrke, reagerer i nødssituasjoner og som er villige til å flytte grensene for hva som anses som den «profesjonelle» rollen (Borg & Kristiansen, 2009). Metoden var en kvalitativ studie basert på intervjuer med flere brukere som har levd med alvorlige psykiske lidelser i lange perioder. Resultatene viste at vanlige faktorer om nyttige relasjoner ble klarlagt. Konklusjonen belyste hvordan profesjoner som er recovery fokusert klarer å være motivert til å håndtere komplekse situasjoner i endringsprosessen, og samtidig bruke sin faglige kompetanse i et samarbeidspartnerskap med brukeren (Borg & Kristiansen, 2009).

3.6 Nedsatt arbeidsevne – depresjon og angst

Berge og Falkum fremhever at depresjon kan svekke en persons arbeidsevne betydelig, og er ofte forbundet med søvnproblemer og angst. Dette er faktorer som forsterker de negative effektene (Berge & Falkum, 2013, s.83). Depresjon påvirker flere viktige ting på jobben: Personer med depresjon er ofte tilbaketrukne, irritable og pessimistiske, noe som gjør det vanskelig for dem å forholde seg til andre. I tillegg synker produktiviteten på grunn av redusert konsentrasjon og energi, samt begrenset beslutningsevne. Sykefraværet øker også, fordi man er mer utsatt for andre sykdommer (Berge & Falkum, 2013, s.83). Når brukere snakker åpent om depresjon på jobb, velger enkelte å avsløre fullt hva de sliter med, mens andre forsøker å skjule det. Flertallet frykter at de vil møte fordommer og at det kan påvirke deres karriere negativt (Berge & Falkum, 2018, s.87). De sammenligner seg selv med mennesker som ser ut til å ikke ha problemer med å komme seg gjennom livet og jobben, og de får skyldfølelse for ting de ikke klarer å gjøre (Berge & Falkum, 2018, s.87). Videre fremholder Berge og Falkum at støtten fra ledelsen er veldig varierende i slike situasjoner – noen rapporterer at full støtte fra overordnede og riktig regulering av arbeidsforhold og timer har gitt en mulighet for mennesker med slike utfordringer til å fortsette å jobbe. Andre opplever at ledelsen bidrar til å gjøre problemene verre. Enkelte ledere stoler ikke på faktumet at deres ansatte er deprimerte og advarer dem mot å bli sykemeldt (Berge & Falkum, 2018, s.87).

Depresjon er et helseproblem som forverrer arbeidsevnen, ifølge Berge og Falkum. Tilstanden påvirker alle aspekter ved å være menneske: humør, styrke og energi, hukommelse og oppmerksomhet, beslutningstaking, sosiale ferdigheter og motivasjon. I tillegg gir depresjon en negativ innvirkning på måten man tenker og føler på, både som forhold til andre og seg

selv. Den angriper hele mennesket (Berge & Falkum, 2018, s.77). Med så mange mennesker som er rammet, er depresjon en stor årsak til uføre og fravær fra jobb i samfunnet. Dersom man lærer å være mer omsorgsfull med seg selv under depresjon, vil man kunne være en større hjelp for seg selv, i tillegg til at det blir enklere å søke om støtte og hjelp. Dette gjør det også lettere for andre, inkludert arbeidskolleger, å få større selvbevissthet, tilhørighet og handlekraft (Berge & Falkum, 2018, s.103).

3.7 Opplevelse av angstlidelse på jobben

For personer med angstlidelser kan arbeidsplassen være en skremmende arena, ifølge Berge og Falkum. De kan ofte bli dømt av andre når det gjelder ansettelser og oppsigelser, i tillegg til at de kan få spørsmål om forfremmelse (Berge & Falkum, 2018, s.123). Her vil jeg trekke frem Berge og Falkum sitt eksempel: *Når Rita møter andre på arbeidsplassen sier hun så lite som mulig, unngår blikkontakt og holder avstand. Hun er også veldig seriøs. Når noen spør henne om noe, svarer hun med lite ord. Kollegene hennes på jobben synes at hun er overlegen og arrogant. Dette fører til at de lar henne være i fred og hun blir ikke invitert til lunsj. Realiteten er helt motsatt – Rita er egentlig sjenert og får angst i sosiale situasjoner* (Berge & Falkum, 2018, s.123). Videre nevner Berge og Falkum et eksempel til: *Geir takker nei til et forfremmelsestilbud på jobben siden det innebærer å holde møter og lære opp nye ansatte. En forfremmelse vil øke lønnen hans betraktelig, men frykten for å snakke i forsamlinger er for stor* (Berge & Falkum, 2013, s.123).

Det er viktig å ta en nøye vurdering for å finne ut hva som kan være årsaken for den enkelte, hvilke omstendigheter som gjør vedkommende spesielt sårbar for problemet, hva som utløser det og hva som bidrar til utholdenheten av problemet (Berge & Falkum, 2018, s.124). Det er både genetiske forhold og stress under oppveksten som kan føre til at personen blir sårbar og utvikler sosial angstlidelse. Negative arbeidsbetingelser er ikke hovedårsaken til angstlidelser fordi de vanligvis oppstår i ungdomsårene (Berge & Falkum, 2018, s.128). Relasjoner på arbeidsplassen kan øke eller redusere sosial angst. Imidlertid kan disse vanskene i seg selv føre til vanskeligstilte relasjoner på jobben, med færre venner på arbeidsplassen og mindre medarbeiderstøtte. I tillegg kan sosial angst øke sjansen for å få jobb med dårlige arbeidsforhold (Berge & Falkum, 2018, s.128).

Angstlidelse kan føre til økt fysisk uro og følelsen av å ha mer fokus på seg selv enn hendelsen i den sosiale situasjonen (Berge & Falkum, 2018, s. 129). Pedagogisk utarbeidet

informasjon om angst er et viktig tiltak mot angstlidelse. Mange har ikke nok informasjon om viktige aspekter ved angst, for eksempel relasjonen mellom angst og tanker, samt effektive prinsipper for mestring av angst. God kunnskap og informasjon er grunnlaget for både aktiv deltakelse under behandling, selvhjelp og mestring av jobb. Kognitive terapitradisjoner vektlegger å formidle denne typen av informasjon til brukerne, som oftest i den første brukersamtalen (Berge & Falkum, 2018, s.129).

3.8 Manglende forståelse for IPS

IPS som er nevnt tidligere i begrepsavklaringskapittelet, kan bli en krevende prosess dersom det ikke blir forstått på riktig måte. En tidligere studie av samarbeidet mellom helsetjenesten og NAV viser at mangel på felles forståelse i ulike tilnærminger, mål og prioriteringer blant aktører kan føre til problemer under IPS (Individual placement and support) (Fyhn et al., 2021, s.37). Noen brukere har hatt manglende kunnskap og forståelse om hva IPS innebærer, hva rollen til en jobbspesialist er og hva brukeren skal få hjelp til. Dette har skapt problemer under arbeidet i inkluderte team. Å ha en felles forståelse for hva IPS innebærer, utvikler en felles oppfatning av at tilbudet inkluderer alle brukere og ikke kun de som ikke er «frisk nok». Jobbspesialisten er ikke en person som bare dukker opp under møtene innimellom, men en som er en del av behandlingsgruppen og som er der for å hjelpe til med å nå målene (Fyhn et al., 2021, s.37). Videre fremholder Fyhn at en klar mangel på forståelse av IPS hos NAV har flere jobbspesialister opplevd. Jobbveiledere som er ansatt hos NAV får den vanskelige oppgaven – å jobbe inkluderende i et helseteam, og samtidig møte kravene til NAV. En veileder har gitt uttrykk for de høye kravene fra NAV:

«NAV som arbeidsgiver har høye forventninger til sine jobbspesialister når det gjelder *dokumentasjon* av deres fagfelt, i tillegg til inkludering i NAV kontoret. Dette fører til at inkluderingen i helseteamene blir utfordrende. Manglende kunnskap om NAV, som for eksempel IPS-metodikk, gjør at jobbspesialister blir behandlet likt med andre NAV-ansatte når det gjelder krav og forventninger» (Fyhn et al., 2021, s.37). Vi ser nærmere på hva slik dokumentasjon av fagfeltet innebærer:

Når det gjelder sosiale tjenester innebærer ansvarlig tjenesteyting overholdelse av lover og regler som gjelder for selve tjenesten. Dette betyr å følge behovet til skriftlig dokumentasjon (Linde & Nordlund, 2006, s.35). Dokumentasjonen er opprettelse av systematisk opplysning

om brukerens situasjon, og handler om det sosiale arbeidet som utføres på brukerens vegne (Berg, 2006, s.272).

Videre fremholder Linde og Nordlund at sosialarbeidere kan gjennom skriftlige dokumentasjoner gi andre profesjoner innsikt i sine beslutninger og argumenter, samt delta åpent i meninger og diskusjoner. Denne typen åpenhet hjelper personen til å bli mer bevisst på sin egen handling og hvorfor man utfører handlingene. I tillegg gir skriftlige dokumentasjoner faktaopplysninger og viktig informasjon, som fører til et bedre grunnlag for diskusjoner mellom profesjoner. Slike refleksjoner er en viktig del for å sikre brukerrettigheter og forebygge tilfeldige handlinger. Dokumentasjon er nødvendig for å garantere godt faglig arbeid og oppfylle krav til profesjonalitet. «Mangel på dokumentasjon begrenser brukers mulighet for innsyn» (Linde & Nordlund, 2006, s.35).

3.9 Vurdering av arbeidsevne og forberedelse til arbeidslivet

Enkelte arbeidssøkere hos NAV som ikke har mulighet til å meldes som arbeidskraft med en gang, blir tilbudt om deltakelse i arbeidsmarkedstiltak for arbeidstrening og forberedelse til arbeidslivet (Frøyland og Spjelkavik, 2014, s.35). Dette gjør personen jobbklar og i stand til å håndtere kravene og forventningene fra arbeidslivet. Disse tiltakene består ofte av ulike jobbtilpasnings-, kvalifiserings- og opplæringstiltak (Spjelkavik, 2014, s.35).

Opplæringsfasen skal fremme arbeidssøkerens konkurransevne på jobbmarkedet for at avstanden mellom jobbsøkerens forutsetninger og krav fra omgivelsene reduseres (St.meld.nr 40, 2002-2003). Den faglige kompetansen kartlegger jobbsøkerens forutsetninger gjennom kravene fra arbeidslivet (St.meld.nr 40, 2002-2003).

Å forberede seg til arbeidslivet kan innebære å bygge og utvikle tillit, motivasjon, ansvar, selvfølelse eller opplæring i et yrke (Spjelkavik, 2014, s.35). Under denne tilnærmingen er målet ofte å hindre at brukeren faller inn for raskt i en reell jobbsituasjon med tilbakefall, stress og høye krav. Derfor er tilnærmingen ofte formet som et funksjonelt, terapeutisk og helbredende verktøy som veilederen brukeren trygt steg for steg i en trinnvis fremgangsmåte mot arbeidslivet (Spjelkavik, 2014, s.35 & 36). Dette skyldes blant annet at brukeren trenger nøye utvikling i omgivelser som er trygge før plasseringen på en vanlig jobb kan gi mening (Spjelkavik, 2014, s.36).

4.0 Metode

4.1 Kvalitativ forskningsmetode

Som tidligere nevnt bruker jeg kvalitativ metode for å besvare min problemstilling. Ifølge Postholm lar denne metoden forskerens blikk fremheve og forstå hendelser og handlinger i en kontekst – kvalitativ metode er måter å undersøke menneskelige prosesser på (Postholm, 2010). Oppgaven min er basert på en fenomenologisk tilnærming og innebærer kvalitative intervjuer med jobbspesialister som samarbeider med NAV (refererer til egen prosjektskisse). Tjora hevder at fenomenologi er basert på filosofien og metoden til Husserl, der hovedobjektet for studien er bevissthet og hvordan fenomener fremstår for hvert individ fra en førstepersons perspektiv (Tjora, 2017, s.27). Fenomenologi er grunnlaget for empirisk psykologi og er et felt som inneholder ulike beskrivelser (Husserl, 1982, s.2).

Kvale og Brinkmann hevder at fenomenologi innebærer å vise hvordan mennesker opplever fenomener i sin verden (Kvale & Brinkmann, 2009, s.33). Ved hjelp av den fenomenologiske tilnærmingen i intervjuer, forsøker en å oppfatte meningen og betydningen av sentrale temaer i intervjuobjektets verden (Kvale og Brinkmann, 2009, s.49). Intervjueren fanger opp og tolker meningen med det som blir sagt og måten det blir uttalt på. I tillegg må forskeren ha god informasjon om temaet før intervjuet, og samtidig kunne kjenne og tolke kroppsspråk og ansiktsuttrykk (Kvale & Brinkmann, 2009, s.49).

Forskeren bruker en sosial og fenomenologisk tilnærming for å undersøke utvalgte grupper og hvordan de utvikler en sammenheng bevisst under sosiale interaksjoner (Postholm, 2010, s.41).

4.2 Deltakende observasjon

Når observasjonsstudier blir planlagt, må det avklares praktiske spørsmål. Det er svært nødvendig å få avklart situasjonen, fenomenet eller stedet man ønsker å observere (Skilbrei, 2019, s.115). Jeg brukte deltakende observasjon som forskningsmetode gjennom feltarbeidet. «Den metoden som egner seg best til å fremskaffe data om samhandling, til å utvikle relasjonene, samhandlingsteorier og til å fremsette relasjonelle forklaringer, er deltakende observasjon» (Wadel, 2014, s.19 & 20). Som forsker er hovedregelen i deltakende

observasjon å delta i sosiale samhold på den måten de oppstår naturlig, men man må ikke tillate seg å være med så aktivt at man bidrar selv til samhandling på en bestemt måte (Fangen, 2004, s.80). Feltarbeidet gir muligheten til å skaffe seg kunnskap gjennom direkte erfaring (Fangen, 2004, s.15). Forskeren kan se nærmere på menneskers realitet og få personlig kjennskap til dem. Slik direkte erfaring kan styrke forskerens forståelse og tolkning av feltet. Videre påpeker Fangen at selvrefleksjon er en viktig side ved feltarbeidet. Forskeren kan bruke sine egne følelser og inntrykk som en del av datainnsamlingen, og det er mulig å få et helhetlig bilde av deltakerne gjennom å observere mennesker over lengre tid. Det er mange inntrykk man fanger opp under feltarbeidet som er vanskelig å uttrykke med ord, men de former likevel forskerens oppfatning av fenomenet. Dette kan frembringe flere perspektiver og synspunkt av tolkning og forståelse (Fangen, 2004, s.15).

Postholm (2010) fremholder at kvalitativ observasjon innebærer at man retter søkelyset mot handlinger i en naturlig sammenheng. Ved å fange opp deltakernes opplevelser går forskeren utover en empirisk og levende tilnærming. Forståelse og kunnskap oppstår med andre ord i samholdet mellom refleksjon og handling gjennom denne prosessen (Postholm, 2010, s.64).

Som observatør vil man være tett på menneskene som studeres (Tjora, 2017, s.84). Videre hevder Tjora at observasjonsstudier i lengre perioder skaper krav og forventninger mellom forskerne og de observerte (Tjora, 2017, s.84). Gjennom observasjon får vi tilgang til sosiale situasjoner som deltakerne i utgangspunktet ikke oppfatter først selv, slik man kan oppnå gjennom intervju (Tjora, 2017, s.53). Dette var relevant i mitt feltarbeid der jeg la merke til viktige situasjoner under min deltakende observasjon. Før man gjennomfører observasjonsstudier, burde man ha en foreløpig problemstilling, eller et tydelig forslag om hva man ønsker å få kunnskap om (Tjora, 2017, s.55).

4.3 Intervjusamtalen

Dalland (2017) påpeker at samtalen i intervjuet innebærer egne faglige og menneskelige ressurser. Det forutsetter en forståelse av situasjonen, hvilken måte man må uttale seg på for å bli forstått, ta hensyn til det som blir sagt og unngå misforståelser (Dalland, 2017, s.63).

For å få større innsikt og kunnskap om hvordan mennesker med nedsatt arbeidsevne kan bli inkludert i arbeidslivet, valgte jeg å delta i de arbeidsrettede aktivitetene på bedriften og intervjuet både jobbspesialister og deltakere. Jeg samlet inn empirisk data til masteroppgaven

min gjennom feltarbeidet, både under intervju og deltakelse i tiltak. Min praksisveileder ønsket å lese gjennom min prosjektskisse for å få et større bilde av forskningsprosjektet før starten av intervjuprosessen. I tillegg fikk jeg hjelp av praksisveilederen til å finne relevante informanter for min oppgave. Bedriften tilbydde ulike arbeidsrettede tiltak og jeg ønsket å rette fokuset mot å intervju deltakere med helse- og sosiale utfordringer, siden det er tilknyttet min problemstilling. Min praksisveileder informerte deltakerne på forhånd om intervju og jeg fikk beskjed om hvem som ønsket å bli intervjuet på forhånd. Dette gjorde intervjuprosessen enklere for meg som forsker. Intervjuene ble gjennomført på kontorrom på bedriften og deltakerne ble intervjuet separat. Under intervjuene noterte jeg på datamaskinen ord for ord av hva som ble uttalt av informanten, og jeg spurte om gjentakelse når det var setninger eller ord jeg ikke rakk å skrive. I tillegg spurte jeg om utdypelse av informantens svar dersom noe var uklart. Forskeren burde ha spørsmål som er utformet og stille dem på en måte som kan utdype den innhentede informasjonen (Postholm, 2010, s.137). I mitt feltarbeid var intervjusituasjonen utfordrende når enkelte informanter snakket fort. Jeg spurte om de kunne snakke i et lavere tempo for at det skulle bli enklere for meg å skrive riktig informasjon. Dette tok de godt hensyn til og det gjorde intervjusituasjonen enklere i etterkant. Gjennom intervjuene ønsket jeg å få kunnskap om informantens erfaringer og oppfatninger gjennom tiltaket. Her vil jeg fremheve Postholm (2010) sin grundige beskrivelse av hva forskningsintervjuet innebærer: Intervjuer gir en presentasjon av hvordan mennesker forstår sine erfaringer når de skal sette ord på dem. Intervjuer spør alltid hvordan den enkelte har oppfattet en tidligere hendelse. Intervjuer reflekterer med andre ord over personens subjektive opplevelse av hva som har skjedd. Selv når man observerer som forsker, kan man være selektiv og samtidig gjenspeile over eget utvalgt og inndeling av inntrykk. I tillegg kan man bruke slike refleksjoner når man analyserer sitt materiale (Postholm, 2010, s.15). Observasjonen gir derfor en mulighet til å bevege seg utover deltakernes utvelgende perspektiv til en viss grad (Postholm, 2010, s.15).

4.4 Semistrukturert dybdeintervju

For å få konkrete beskrivelser av informantens egne tanker og erfaringer gjennom mitt feltarbeid, brukte jeg semistrukturert dybdeintervju som metode. Hensikten med et dybdeintervju er å frembringe en situasjon der forskeren kan ha en forholdsvis fri samtale om spesifikke forhåndsbestemte temaer (Tjora, 2017, s.113). Semistrukturerte intervjuer brukes når temaer i hverdagen skal bli oppfattet fra intervjupersonens eget perspektiv (Kvale &

brinkmann, 2009, s.47). Målet med denne intervjuformen er å få intervjuerens beskrivelse av verden, i tillegg til tolkninger av meninger med fenomenene som beskrives (Kvale & brinkmann, 2009, s.47). Det innebærer at intervjueren er åpen for uventede og nye fenomener, som Kale og Brinkmann kaller for «bevisst naivitet». Med det samme burde intervjueren være kritisk for sine egne antagelser under intervjuprosessen (Kvale & Brinkmann, 2009, s.50).

Gjennom feltarbeidet mitt intervjuet jeg deltakerne først og jobbspesialistene deretter. Dette fikk jeg hjelp av praksisveilederen min for å avtale dager og tidspunkt, slik at hun forsikret seg om at informantene hadde mulighet og tid til å bli intervjuet. Gjennom feltarbeidet undersøkte jeg hvilke strategier de ansatte brukte for å nå målet om å inkludere brukere med helse- og sosiale utfordringer i arbeidslivet. I dybdeintervjuet prøver forskeren å få deltakerne til å verbalisere deres forståelse for sin verden, ofte i forhold til et begrenset fenomen (Tjora, 2017, s.27). Under intervjuene med brukerne, bemerket jeg at flere brukte samtalen som en anledning til å meddele det de har på hjertet. Det var en avslappet stemning gjennom intervjuene, både med deltakere og ansatte. Tjora (2017) fremhever en viktig forutsetning for et vellykket dybdeintervju: Å skape en avslappet atmosfære, som gjør at informanten føler seg trygg til å snakke åpent om personlige opplevelser, komme bort fra hovedtema og tenke høyt (Tjora, 2017, s.118).

4.5 Spørsmål for intervjuet

Gjennom mitt feltarbeid benyttet jeg meg av en temarettet intervjuguide som baserte seg på åpne spørsmål, slik at jeg som forsker skulle være åpen for hva informantene ønsket å si. Kvale og Brinkmann (2009) påpeker at intervjuet bruker åpne spørsmål for å fokusere på forskningstemaet (Kvale & Brinkmann, 2009, s.50). Det er opp til intervjupersonen i etterkant å trekke frem aspekter som de anser som viktige for studien (Kvale & Brinkmann, 2009, s.50). Jeg ønsket ikke å stille spørsmål om informantenes privatliv, og under mitt arbeid med intervjuguiden stilte jeg spørsmålet til meg selv: «*Er dette spørsmål som jeg kan svare på til en ukjent person?*». I forskningsarbeid har informantene rett til privatliv, ifølge Postholm (2010). Dette betyr at deres identitet vil bli beskyttet (Postholm, 2010, s.150). I belysning av dette trekker jeg frem Wadel (2014), Kvale og brinkmann (2009) sine studier av kvalitative forskningsintervju:

Intervjuerens egen samvittighet og følelse av det som er riktig og hensiktsmessig er den viktigste fremgangsmåten i feltarbeidet (Wadel, 2014, s. 229). En vellykket intervjuforskning

krever personlig vurdering av hvilke spørreteknikker og regler som skal brukes og hvilke som skal unngås (Kvale & Brinkmann, 2009, s.103). Videre påpeker Kvale og Brinkmann at en dyktig forsker retter ikke fokuset mot teknikker, men om objektet og materialet de jobber med (Kvale og Brinkmann, 2009, s.103). Gjennom min intervjuprosess meddelte flere informanter om hendelser som var knyttet til mitt tema, og jeg hadde ikke behov for å bruke intervjuguiden gjennom hele intervjuet. Jeg opplevde at både jobbspesialistene og deltakerne var tillitsfulle under intervjuene, i tillegg ble jeg positivt overrasket over hvor mye de ønsket å fortelle og meddele. Flere delte sine livserfaringer uten at det ble spurt om i intervjuet. Dette førte til at jeg satt igjen med mye tilleggsinformasjon som var relevant for min problemstilling. Etter gjennomføringen av intervjuene med jobbspesialistene, meddelte de at jeg kunne kontakte dem hvis det manglet informasjon, om jeg hadde behov for å intervju flere informanter eller kom på flere spørsmål underveis. Flere deltakere gav beskjed om at jeg kunne komme tilbake til dem og stille spørsmål hvis det manglet informasjon. Jeg tolket dette som at intervjusituasjonen ble vellykket. «Et vellykket forskningsintervju kan være en verdifull og berikende opplevelse for intervjupersonen, som kan få ny innsikt i sin egen livssituasjon» (Kvale & Brinkmann, 2009, s.48).

4.6 Forskningsintervjuet

Gjennom intervjuene oppdaget jeg nye aspekter som kastet lys over min problemstilling, og som jeg ikke la merke til før feltarbeidet. En av informantene meddelte at arbeidsinkludering krever initiativ fra deltakerne på lik linje med de ansatte: *Det er ikke alltid lett for de ansatte å vite hva de skal gjøre, da er det viktig å ta tak i ting selv og fortelle dem hva du ønsker og hva du sliter med, så de vet hvordan de skal tilrettelegge (deltaker).*

Ifølge Kvale og Brinkmann (2009) kan intervjueren endre sine holdninger og beskrivelser til temaet under intervjuet (Kvale & Brinkmann, 2009, s.50). Det kan oppdages nye synspunkt av temaet som redegjøres, i tillegg til at intervjueren oppsiktsvekkende legger merke til sammenhenger som han eller hun ikke var oppmerksom på tidligere (Kvale og Brinkmann, 2009, s.50). Intervjuene med mine informanter ble avsluttet ulikt – noen ble stille og ventet på at jeg skulle stille flere spørsmål, mens andre snakket videre til jeg avsluttet intervjuet.

Kvale og Brinkmann (2009) fremhever at forskningsintervjuet innebærer asymmetriske maktforhold. Intervjuet er ikke en åpen hverdags samtale – her har intervjueren vitenskapelig evne, starter og beskriver intervjusituasjonen. Samtidig bestemmer han eller hun intervjutema,

hvilke spørsmål som skal stilles og avgjør hvilke svar som skal følges videre. I tillegg er det intervjupersonen som velger å avslutte samtalen (Kvale & Brinkmann, s.52). En god intervju samtale er ikke målet her, men et kommunikasjonsmiddel for forskeren til få frem opplevelser, tekster og beskrivelser som kan rapporteres og tolkes i henhold til deres forskningsinteresser (Kvale & Brinkmann, 2009, s.52). «Selv om man tar hensyn til den gjensidige forståelsen i intervjuet, bør vi ikke betrakte et forskningsintervju som en fullstendig åpen og fri dialog mellom likestilte partnere» (Kvale & Brinkmann, 2009, s.52). I noen av intervjuene belyste jeg problemstillingen min under samtalen for å søke etter flere svar, og valgte å avslutte intervjuet dersom informanten ikke hadde mer å tilføye for mitt tema.

Den kvalitative forskningen kjennetegnes ved å være sensitiv for konteksten den utføres i, og man er ofte nær på informantene under intervjuet (Tjora, 2017, s.15). Gjennom kvalitative metoder søker man om å bestemme hvordan det sosiale i samfunnet blir skapt gjennom handling, meningsdannelse og samhandling. Disse faktorene skal være forskningsvennlige og egnet til å forstå sider ved samfunnet som vi ønsker å se som strukturelle trekk – for eksempel sosial ulikhet (Tjora, 2017, s.28). I belysning av min problemstilling er det relevant å undersøke hvordan helse- og sosiale utfordringer kan forebygges gjennom tilretteleggingsstrategier for brukerne.

4.7 Metode for datainnsamling

Jeg ble tidlig kjent med mitt datamateriale og benyttet meg av å samle mye informasjon under feltarbeidet mitt, både gjennom intervju og observasjon. Jeg tok kontakt med Sikt før jeg intervjuet informantene og sendte inn meldeskjema og et informasjonsskriv med formålet om prosjektet mitt. Siden jeg ikke tar lydopptak og prosjektet behandler ikke personopplysninger, ble videre oppfølging avsluttet og jeg begynte med intervjuprosessen etter at jeg fikk svar fra Sikt. Jeg informerte praksisveilederen min om formålet med prosjektet mitt, i tillegg til hva jeg samler inn og hvordan samlet data kan bli brukt etter at oppgaven blir levert. Jeg fikk muntlig samtykke fra informantene og intervjuet dem anonymt. Ifølge Tjora er anonymisering svært viktig når sensitive temaer diskuteres (Tjora, 2017, s.177). For at informantene skal føle seg trygg på å bli anonymisert, er det viktig å be dem om å bekrefte selv at detaljene i et sitat eller annet utdrag ikke blir gjenkjent av leseren (Tjora, 2017, s.177). Informantene mine blir kalt for «*Jobbspesialist A*», «*Deltaker B*» osv.

Før gjennomføringen av feltarbeidet leverte jeg et informasjonsskriv og ble innkalt til et møte med praksisveilederen min før starten av feltarbeidet. I tillegg fikk jeg hjelp til rekruttering av informanter som var relevant å intervju for min studie. En hovedregel for utvalget i kvalitativ intervjuforskning er å velge informanter som uttaler seg på en reflektert måte om det relevante tema (Tjora, 2017, s.130).

Gjennom min feltstudie noterte jeg viktige observasjoner under tiltaksaktivitetene og brukte en notatbok for dette. En vanlig metode er å registrere observasjoner og tanker om det som blir hørt og sett i «feltnotatene» (Tjora, 2017, s.90). For notatene mine i intervjuprosessen brukte jeg Word dokument og noterte ned både uttalelser og observasjoner. I tillegg deltok jeg sammen med deltakerne på de ulike arbeidsrettede tiltakene. Under deltakerobservasjon utfører forskeren to handlingsformer samtidig: Man samhandler med andre og observerer hva de gjør (Fangen, 2004, s.13). Videre påpeker Fangen at det man får ut av deltakerobservasjon som metode er å samhandle og ha en dialog med personene man studerer (Fangen, 2004, s.14). Når man deltar selv, påvirker man situasjonen på en måte som medfører at deltakerne som er til stede ikke føler et ubehag av forskerens tilstedeværelse – selv om de har kjennskap og vet at forskeren ikke er en del av deltakergruppen (Fangen, 2004, s.14).

Min observasjon under feltstudiet var åpen og jeg presenterte meg selv for de ansatte og deltakerne under tiltakene jeg deltok i. Ved å intervju både deltakere og ansatte ønsket jeg å få tak i deres perspektiver, opplevelser, arbeidsforhold samt å få et helhetlig bilde av deres situasjon. Jeg laget intervjuguiden på forhånd før jeg begynte med forberedelsen av analysen. Mine forskningsspørsmål ble utformet før begynnelsen av feltarbeidet ved hjelp av diskusjon med medstudenter. «Det er viktig å se etter forskningsspørsmål og begreper som kan åpne for en dypere forståelse av det samfunnet man studerer» (Fangen, 2004, s.35).

Tjora fremholder at det er hensiktsmessig å bruke en intervjuguide for å organisere intervjuene og gruppene man har fokus på (Tjora, 2017, s.153). Korrekt bruk av data betyr at en skal være mest mulig nøyaktig under innsamlingen, behandlingen og analysen av data (Dalland, 2017, s.57). Resultatet skal være minst mulig avhengig av den som utfører undersøkelsen. «Idealet er at en annen forsker skal kunne oppnå det samme resultatet ved å følge den samme fremgangsmåten.» (Dalland, 2017, s.57).

4.8 Analysering av data - tematisk analyse

I begynnelsen av min analyse har jeg belyst ulike temaer, utviklet kodenøkler og undersøkt relevante tekstanalysemodeller (Postholm, 2010, s.167). Jeg valgte tematisk bearbeiding for å analysere datamaterialet mitt. «I en tematisk innholdsanalyse identifiserer man temaer og begreper fra et materiale og tar disse ut av sin sammenheng» (Anker, 2020, s.43). Etter hvert intervju tok jeg notater av informantens humør, kroppsspråk, væremåte og refleksjoner i observasjonsloggen (Postholm, 2010, s.167).

Jeg satt igjen med mye informasjon og datafunn etter intervjuene, som jeg kategoriserte i ulike deler. I tillegg samlet jeg inn mine funn i den første analysefasen, med usystematiske og tilfeldige analyser slik Anker fremhever (Anker, 2020, s.64). Denne delen består av antakelser og ideer som fremkommer underveis i feltarbeidsprosessen, men som burde bli skrevet ned. Gjennom feltarbeidet brukte jeg en skrivebok for tankenotater, som inneholdt blant annet mine detaljer og opplevelser av feltet, intervjuene, inkluderingsstrategier og observasjoner. Ifølge Anker (2020) kan tankenotater bli brukt videre i forskerinnsamling for dypere refleksjon. Noen forskere bruker notater for å få ideer til kategorier og koder innenfor materialet (Anker, 2020, s.67). Før jeg begynte å intervju informantene reflekterte jeg grundig over teori og tidligere forskning. Under notatskrivingen bemerket jeg nye aspekter som er knyttet til min problemstilling. «Man bruker notatene til å utvikle ideer og analytiske ferdigheter» (Anker, 2020, s.69). Deretter i den første analysefasen begynte jeg med utvalget av materialedeleer som skal brukes i oppgaven, og det var mye innsamlet materiale som ikke var nødvendig å bruke (Anker, 2020, s.69). En del av intervjutekstene ble fjernet, og det var flere informanter som svarte likt på mine intervju spørsmål. Dette bemerket jeg under bruken av intervjutekstene i de ulike kategoriene. Anker fremholder at i denne fasen er det ikke klargjort hva som skal inkluderes i analysen og hva som skal fjernes, men dette vil fortsette i neste fase (Anker, 2020, s.69). Denne delen innebærer å velge materialet for innledende lesing, og deretter markere det som er tankevekkende. Å bruke tankenotatene aktivt gjennom feltarbeidet var hovedanliggendet for det tematiske bearbeidet. Funnene som presenteres avslutningsvis skal bidra til besvarelse av problemstillingen, og ikke kun være i interessant i seg selv (Anker, 2020, s.69). «Slike notater kan inkludere tanker om forskningsarbeidet, holdninger til informanter og ideer om kategorier i materialet» (Anker, 2020, s.72).

Når datainnsamlingen er fullført i analysefase 2, gjenstår det mye tekstbidrag. I tillegg har jeg notatene fra mine antagelser og ideer som har oppstått gjennom feltet, og jeg starter med å fremheve sitatene som jeg ønsker å inkludere i oppgaven min (Anker, 2020, s.73).

Utvelgelsen og de tidlige analysene i fase 1 var basert på hovedinntrykket av materialet og hva som faller inn underveis – denne analysefasen innebærer en mer systematisk og grundig tilnærming (Anker, 2020, s.73). I denne fasen blir materialet kondensert og systematisert. I tillegg til å vite hvilken informasjon som skal bli tatt med, burde man ha innsikt og oversikt over materialet og deretter komme med relevante funn (Anker, 2020, s.73). Tekstmaterialet blir oppsummert og skrevet ned kondensert, slik at forskeren får oversikt over de store tekstmengdene (Anker, 2020, s.73). Dette betyr å skrive ned flere hovedkategorier. Gjennom analysen av mitt datamateriale fra feltarbeidet delte jeg temaer i ulike kategorier, blant annet «*Tilrettelegging*» og «*Mestring*» som bildet under viser. Deretter brukte jeg sitater fra intervjuene og så etter hvor de passet inn i kategoriene. Jeg brukte koder for at materialet mitt skulle bli mer oversiktlig:

Trivsel –

1. Føler du at det har skjedd en utvikling etter at du deltok her?
2. Dette er et bra tiltak som er nyttig. Før slet jeg jevnlig med å komme på jobb, nå fungerer jeg bedre og er bedre til stede jevnlig.

Tilrettelegging–

1. Hva synes du om dette tiltaket?
2. Et par ganger i året har vi ansatte samtaler med hver enkelt og da er det greit å ta opp ting, er ganske godt tilrettelagt

Mestring –

1. **Hvilke erfaringer har dere med brukerne?**
2. Det er viktig at deltakeren får en mestringsfølelse når de er uti praksis eller når vi har en forelesning som treffer de veldig da må de utfordre seg selv på andre måter og tenke på en annen måte.
 1. **Hvilke tiltak fungerer best?**
 2. Vi jobber effektivt, men noen trenger mer tid og samtaler, så prater vi om hvordan de har det om noen trenger mer støtte, noen har tett oppfølging, mens noen har vi ikke så ofte oppfølging med. Kommer veldig an på deltakeren og behovet deltakeren har
- 3.

Jobber tettere med deltakere som ikke får jobb –

1. **Er det noen grupper som er mer krevende enn andre?**
2. Min jobb er å hjelpe de uansett, når noen er mer krevende må man bare bruke mer tid og ressurser på dem. Men det er veldig greit å vite hva de sliter med og hva slags bakgrunn de har så jeg kan hjelpe de på best mulig måte, nå og fremover- hvilke ressurser de kan bruke videre på en praksisplass eller jobb

Rutine i hverdagen –

1. **Hva synes du om tiltaket?**
-

Ifølge Malterud (2017) blir koder brukt til å systematisere og identifisere meningsfulle enheter innenfor materialet, og dette må bevises (Malterud, 2017, s.101). Å skrive ned ideer og tanker om materialet var i utgangspunktet den første prosessen med kodeindikasjon i den første analysen. Gjennom denne analysefasen kan man medbringe disse ideene og medfølgende gjennomgå dem for å finne nye koder til datamaterialet (Anker, 2020, s.76). «Å

kode er en teknikk for å systematisere et stort materiale» (Anker, 2020, s.75). Materialet mitt ble kodet i henhold til ordene og begrepene jeg finner i utsagnene til mine informanter og teorien jeg bruker – mange forskjellige koder ble generert (Anker, 2020, s.76). Jeg så det som hensiktsmessig å redusere kodene for å få muligheten til å se om de forskjellige merkelappene kan koordineres til en helhet (Anker, 2020, s.76 & s.77). Koordineringen innebærer å se etter om flere meningsenheter kan samles under det samme meningsinnholdet eller begrepet (Anker, 2020, s.77). Eksempelvis så jeg ikke behovet for å bruke begge kategoriene «*ta opp viktige tema med bruker*» eller «*tilpasse arbeidsdagen for bruker*». Jeg valgte å samle de under kategorien «*tilrettelegging*», og kodet mitt datamateriale gjennom å bruke tekstprogrammet Word på datamaskinen.

Den tredje analysefasen innebærer å velge hvordan jeg skal presentere materialet mitt i denne oppgaven (Anker, 2020, s.83). Jeg skriver min analyse av materiale i egne kapittel deler, og for å koordinere disse delene ser jeg tilbake på problemstillingen min for å være sikker på at den besvares (Anker, 2020, s.83). Hjelpemiddelet som brukes her er sammenligning og sammenstilling av materialedeler (Anker, 2020, s.92). Dette innebærer å se på kategoriseringen og kodingen fra tidlige analysefaser med nytt overblikk og kombinere dem på nye måter. I tillegg finner forskeren gjennom denne arbeidsmetoden spenninger og mønstre i datamaterialet, som er en forberedelse til den siste fasen i analysen (Anker, 2020, s.92). Som forsker er det nødvendig å vurdere hvilke sitater man velger og deres betydning for beskrivelsen av informantene (Anker, s.106).

Gjennom drøftingsdelen i oppgaven fremhever jeg mine hovedfunn fra analysedelen og diskuterer dem med teori og tidligere studie. Jeg vil aktivt gå inn i analysen teoretisk og kombinere diskusjon og analyse (Anker, 2020, s.97).

4.9 Forskerrolle og forforståelse

Gjennom min feltstudie er jeg bevisst på min egen erfaring fra bachelorstudier, i tillegg til tidligere feltstudie hos et kvalifiseringsprogram som tilhører NAV for mennesker med nedsatt arbeidsevne. Jeg bruker også relevant litteratur som jeg tidligere har brukt i bacheloroppgaven, blant annet boken «*Arbeidsinkludering i sosialt arbeid*» av Glemmestad og Kleppe. Det er viktig for meg som forsker å være bevisst på min forforståelse, og samtidig være åpen for ny informasjon. Forskerens forforståelse som er formet av blant annet egne erfaringer og bakgrunn, kan gi en påvirkning for måten prosjektet utformes på når det gjelder

temaer og metoder – i tillegg til valg av analyse og teori, ifølge Tjora (2017). Personlige interesser og kunnskap er en viktig rolle for forskningens kvalitet og knytter den videre til forskerprofesjonen, som ofte har en personlig og individuell dimensjon, spesielt i studier av mennesker og samfunn som man selv tilhører (Tjora, 2017, s.25 & 26).

I alle typer av samfunnsforskning engasjerer forskeren seg på en eller annen måte med temaet som undersøkes (Tjora, 2017, s.235). Hovedmålet er ikke å gå inn på feltet uten noen hverdagslige eller faglige forforståelser, men å være åpen for dem og klar til å tilpasse forståelsen underveis (Tjora, 2017, s.235). Å gjøre rede for egne posisjoner og forpliktelser indikerer hvordan personens egne personlige interesser kan påvirke forskningsarbeidet, eller hvordan egen erfaring og kunnskap blir brukt for analyse og diskusjon av resultater (Tjora, 2017, s.235).

Selv om forskeren forsøker å møte fenomenet med mest mulig lave forutsetninger, er det vanskelig å unngå at han eller hun tenker på det – dette kalles fordommer (Dalland, 2017, s.58). Man burde se etter hva som avkrefter våre tidligere forklaringer, slik at vi kan motvirke en slik effekt. Hvis man på forhånd er klar over sine tanker om et fenomen, blir det enklere å se etter data som kan motbevise disse tankene (Dalland, 2017, s.58). I tillegg er det viktig at man som forsker er bevisst på sin egen verdi på et menneskelig, politisk og faglig nivå (Dalland, 2017, s.59). Datamaterialet skal samles inn på en pålitelig måte, og de forskjellige leddene i fremgangsmåten må være frie for unøyaktigheter (Dalland, 2017, s.60). Viktigheten av å uttrykke sin egen posisjon gjør at man som forsker gjør prosessen tilgjengelig og synlig for andre (Dalland, 2017, s.61).

4.10 Informasjonsskriv og samtykke

En viktig og praktisk oppgave som må gjennomføres før man starter et forskningsprosjekt er vurderingen om prosjektet inneholder sensitive tema, og om materialet er direkte eller indirekte personidentifiserbart for informantene (Skilbrei, 2019, s.109). Jeg sendte inn et informasjonsskriv om prosjektet mitt før jeg begynte med feltarbeidet. Når man forsker på mennesker, burde man ta hensyn til at de har lovbeskyttede personvern (Skilbrei, 2019, s.109). Dette betyr at data om enkeltpersoner kan brukes kun til forskningsformål under spesielle situasjoner. I tillegg fører dette til at forskeren i flere tilfeller bør forsikre seg om informert samtykke til deltakelse. Informert samtykke betyr at informantene er fullt informert om forskningsprosjektet og hva den inneholder, slik at de forstår hva de deltar i og samtykker

til. Fritt samtykke innebærer at forskeren sørger for at informanten ikke føler noen form for press eller tvang til deltakelse (Skilbrei, 2019, s.109). En viktig del av rekrutteringsarbeidet er å utforme informasjon om forskningen uten å gjøre teksten komplisert og lang, samtidig som den oppfyller forskerens etiske forpliktelser (Skilbrei, 2019, s.113). Informasjonen til personen som skal godkjenne må minst inneholde følgende:

- Formålet med prosjektet og hvordan opplysningene skal brukes
- Hvilke metoder som skal brukes for å innhente informasjon og hvilken informasjon som vil bli samlet inn
- Hvem som får tilgang til personlig identifiserbare data - studenten, veilederen og prosjektgruppen
- At deltakelsen er frivillig og kan trekkes tilbake under det pågående studiet uten å oppgi grunn
- Når forskningsprosjektet blir avsluttet og hva som skjer med personopplysningene - anonymisering
- Retten til å be om sletting, retting, begrensning og innsyn,
- Retten til klaging til Datatilsynet
- Kontaktopplysningene til kontaktpersoner – veilederen og studenten
- Kontaktopplysningene til institusjonens personvernombud (NSD, 2018, i Skilbrei, 2019, s.111).

I forhold til intervjugjennomføringen er forskningsetikk knyttet til forventningen om at det ikke skal påføres skade for informantene. Hensikten med dette er å reflektere over mulig ubehag eller skade, for eksempel ved å ta opp sensitive temaer uten at intervjueren har muligheten til å kunne bidra i den hjelpende prosessen av dette (Tjora, 2017, s.175). Dette er spesielt viktig når temaet for forskningen inneholder personlige og vanskelige emner (Tjora, 2017, s.175). I tillegg må forskeren vurdere målene for prosjektet, samtidig som de presenterer seg og handler på en fornuftig måte. Dette betyr at deltakernes interesser og verdier må ivaretas (Postholm, 2010, s.148). I tillegg opprettholder det tilliten mellom partene (Postholm, 2010, s.148). Gjennom planleggingen innebærer de etiske sidene å få tak i intervjupersonens informerte samtykke for deltakelse i studien, reflektere over mulige konsekvenser som forskningsprosessen kan ha for intervjupersonene og sikre konfidensialitet (Kvale & Brinkmann, 2009, s.81). «Forskeren må kartlegge intervju rapportens konfidensialitet og vurdere intervjusituasjonens konsekvenser for intervjupersonene – for eksempel stressopplevelser» (Kvale & Brinkmann, 2009, s.81).

Siden det ikke er vanlig for folk å ha observatører i nærheten hengende rundt seg, er det nødvendig at man presenterer seg selv og sine intensjoner grundig før feltstudien (Tjora, 2017, s.76). Intervjuene mine varte ifra 45 minutter til en times tid. Informantene har muligheten til å avslutte intervjuet, trekke seg fra studien når de selv ønsker det eller gi beskjed om at deler av intervjuet ikke skal bli brukt (Tjora, 2017, s.176). Dette informerte jeg informantene mine om før intervjuprosessen. Kommunikasjon mellom intervjuer og deltaker er viktig dersom deler av intervjuet er utfordrende og følsomt for informanten (Tjora, 2017, s.176). Videre hevder Tjora at tillit er en naturlig og tydelig del i menneskelige relasjoner, i tillegg til kommunikasjonen i samfunnet der det forventes respekt som er gjensidig mellom aktører (Tjora, 2017, s.47). Gjennom mine intervjuer var jeg opptatt av at informantene skulle føle seg trygg. I tillegg fokuserte jeg på å holde en god tone med dem, og valgte å intervju dem separat på arbeidsinkluderingsbedriften. For å tilrettelegge en god og avslappet stemning, blir gjennomføringen av intervjuer ofte på et sted hvor informanten føler seg trygg – helst på eget arbeidssted dersom intervjuet er knyttet til informanten (Tjora, 2017, s.121). Jeg la merke til at informantene mine var åpne til å besvare mine spørsmål på en god måte, og det hjalp meg til å få gode refleksjoner over innsamlet datamateriale. I sammenheng med dette ønsker jeg å fremheve Kvale og Brinkmann (2009) sin grundige beskrivelse av hva intervjuundersøkelsen innebærer i kvalitativ studie, forholdet mellom etikk og moral, samt refleksjon over etiske hensyn i studien:

Intervjuer er undersøkelser og er knyttet til moralske spørsmål om måten man intervjuer på og målet med studien (Kvale & Brinkmann, 2009, s.79). Det menneskelige samholdet i et intervju påvirker begge parter, og kunnskapen som kommer frem i intervjuet har en innvirkning på måten vi ser menneskets situasjon på (Kvale & Brinkmann, 2009, s.79 & s.80). En generell beskrivelse av «etikk» og «moral» innebærer det riktige og naturlige i menneskets eksistens. Dette betyr at menneskelivet har moralske krav om å tenke, handle, føle og være på ønskede måter (Kvale & Brinkmann, 2009, s.80). «Formålet med en intervjuundersøkelse bør ikke bare diskuteres med hensyn til den vitenskapelige verdien av kunnskapen som søkes, men også med hensyn til forbedring av den menneskelige situasjon som utforskes». (Kvale & Brinkmann, 2009, s.81).

Gjennom arbeidet med min intervjuguide var det viktig for meg å lage spørsmål som ikke er problematisk for informantene å svare på. I forhold til etiske hensyn begynte jeg ikke med intervjuene mine før jeg fikk svar fra Sikt. Kvale og Brinkmann (2009) fremholder at forskeren må vurdere på forhånd hvilke etiske dilemmaer og verdispørsmål som kan

fremkomme under et intervjuprosjekt (Kvale & Brinkmann, 2009, s.81). «De etiske sidene ved analyseringen omfatter spørsmålet om hvor dypt og kritisk intervjuene kan analyseres, og hvorvidt intervjupersonene bør være med på å bestemme hvordan uttalelsene deres skal tolkes» (Kvale & Brinkmann, 2009, s.81). Under skriving av forskningsteksten skal forskeren sørge for at sitater gjengis korrekt (Postholm, 2010, s.150).

4.11 Bearbeiding og forberedelse til analyse

Gjennom intervjusamtalene mine la jeg merke til etableringen av analyseprosessen. Informasjonen og forståelsen jeg tilegnet meg, notatene mine og det å delta på møter med jobbspesialister og brukere vekket tanker og ideer om hvordan jeg kan analysere mine funn for å svare på oppgavens problemstilling. Jeg begynte tidlig å skrive ned mine observasjoner og metodene som ble brukt for utvikling av mulighetene til deltakerne i arbeidslivet. I tillegg var det enklere for meg å skrive ned mine opplevelser og observasjoner siden jeg brukte en notatbok gjennom deltakelsen i tiltakene. Videre begynte jeg å reflektere over hva som er relevant for min empiri, i tillegg til hva jeg kan inkludere i analysen. Tjora fremholder at empirisk datagenerering og databearbeiding er de to første trinnene i analyseprosessen (Tjora, 2017, s.196).

6.0 Analyse og drøfting

I dette kapittelet skal jeg sette søkelys på hvordan jobbspesialister jobber for å inkludere mennesker med nedsatt arbeidsevne i arbeidslivet. Jeg kommer til å drøfte hvordan de ansatte på arbeidsinkluderingsbedriften tilrettelegger for deltakerne som forblir arbeidsledig etter deltakelsesperioden, og hvilke inkluderingsstrategier som brukes i dette tilfellet. I tillegg analyserer jeg deltakernes erfaringer og opplevelser av de arbeidsrettede tiltakene, og fremhever ulike perspektiver fra både jobbspesialistene og deltakerne sitt ståsted. For å besvare bruker jeg følgende forskningsspørsmål innledningsvis «*Hvilke strategier bruker jobbspesialister for å inkludere deltakere som ikke får jobb etter det som er planlagt i tiltaksperioden?*» og «*Hvilken betydning har tillitsrelasjonen mellom jobbspesialisten og brukeren?*».

Videre vil jeg diskutere hvordan helse- og sosiale utfordringer kan være en barriere for deltakerne til å finne jobb, hvilke konsekvenser dette medfører og hvordan jobbspesialistene

kan forbedre deltakernes ferdigheter som jobbsøkere. I tillegg diskuterer jeg utfordringene og problemene deltakerne opplever av å være arbeidsledig over tid når arbeidsgivere stiller høye krav, som fører til manglende muligheter for å vise sine ferdigheter. Jeg kommer til å belyse hvordan dette fører til utenforskap og marginalisering i samfunnet. I henhold til denne tematikken bruker jeg empiriske eksempler fra både faglitteratur og feltstudiet, og sammenligner dette. Avslutningsvis konkluderer jeg med besvarelse av problemstillingen min for denne oppgaven: «*Hvordan kan jobbspesialister styrke arbeidsinkluderingen for mennesker med nedsatt arbeidsevne?*».

6.1 Jobbspesialistenes arbeid på bedriften

I Berge og Falkum (2013) sin studie av arbeidsliv og psykisk helse, fremholder de at jobbspesialisten vurderer arbeidsmuligheter videre i ulike settinger, og foretrekker fast ansettelse for deltakeren fremfor midlertidig arbeid (Berge & Falkum, 2013, s.220). Når jobbene som er midlertidige eller ikke helt de ideelle blir det eneste alternativet, blir de sett på som et videre skritt på veien til arbeidslivet. Dersom deltakeren ønsker å slutte i jobben, vil jobbspesialisten hjelpe dem til å avslutte arbeidet og begynne å se etter nye muligheter. Jobbspesialisten lar ikke brukeren delta kun så lenge det er behov, men gir også oppfølgingsstøtte og veiledning til arbeidsgiveren (Berge & Falkum, 2013, s.220). «Veiledning kan ta form både som rådgivning, undervisning og informasjonsdeling» (Glemmestad, 2021, s.154). I NAV er veiledning en organisert og målrettet prosess som anvendes i samtaler og veiledning (Glemmestad, 2021, s.153). Tveiten fremholder at veiledning er et relasjonelt, formelt og pedagogisk arbeid som retter seg mot å øke brukerens tilpasningsevne gjennom samtaler som baserer seg på humanistiske verdier og kunnskap (Tveiten, 2006, s.59). Veiledning fører til utvikling av dialog og relasjoner med brukere, som kan motivere og styrke brukeren mot inkludering i arbeidslivet (Solstad, 2017, s.345).

En av jobbspesialistene på bedriften fortalte om sin planleggingsfase for deltakerne:

Vi planlegger dagen og prøver å finne ting som folk klarer å mestre. Det vi ønsker å se er at det skal være meningsfullt å være her for dem. Vi har samtale med brukeren der de får komme med ønsker om hva de vil jobbe med. Det er ikke alltid arbeidsgivere godtar dem i ordinært arbeid. De fleste får faste arbeidsoppgaver, og hvis noen er dårlig i noe kan det være krevende ... men da samarbeider vi med arbeidsgiver og snakker om det i avdelingsmøtene. Alle har sin egen kontaktperson og vi hører med dem om hva deltakeren ønsker videre. Jeg

føler at de fleste trives her, deltakerne får bedre selvtillit og føler seg trygg. Vi har også tilrettelegging for hver bruker om hvor mye de kan jobbe, hvor mange fridager de trenger osv. Vi har fokus på det friske i personen og vi har gått på kurs der vi har lært om forskjellige diagnoser (Jobbspesialist A).

Gjennom arbeidsstøtteprosessen og samarbeidet mellom arbeidssøker og jobbspesialist støttes brukerne i å velge riktig jobb og oppdage hvilken oppfølging og tilrettelegging som skal til for å skaffe og beholde en jobb (Wangen, 2019, s.131). Arbeidsstøtte i denne fasen innebærer at arbeidssøkeren støttes i å oppdage ønskelige og mulige jobber, planlegge mestringsstrategier og observere egne støttebehov. Formålet er at de skal bli kjent med seg selv for å velge jobb og arbeidsmiljø, velge egnede støttetiltak, få arbeidserfaring og ta beslutninger om den videre prosessen mot ansettelse (Wangen, 2019, s.132). Dette kan også kalles for «karriereplanlegging» (Wangen, 2019, s.132).

6.2 Tilrettelegging for brukerne

Vi ser nærmere på tilretteleggingsfasen med brukerne som en jobbspesialist på bedriften belyste, og hva som kan forårsake dette:

Noen faller ut på grunn av at de er for syk, det kan bli for tungt. Da tar vi en prat med dem om hva vi kan gjøre, for eksempel jobbe mindre eller bare halve dager. Av og til tar vi kontakt med deres kontaktperson, det kan være vanskelig å hjelpe alle. De som klarer å jobbe har en enorm utnyttelse. Det er flere som ikke snakker i begynnelsen på grunn av angsten, men etter noen måneder er de mer sosial. Vi prøver å gjøre det variert for dem, noen har det bedre med å gjøre de samme arbeidsoppgavene siden de føler seg trygg på det ... men vi må også prøve å få de til å utvikle seg. Målet er å få de til å fortsette. Det er forskjellige nivåer og forutsetninger med psykisk helse. Vi jobber tett med dem og flere sier at dette tiltaket får dem til å føle seg bedre. Arbeidsplassen er det sosiale livet for mange. Det er flere som ikke vil ta lang-ferie siden de ikke har noen andre å snakke med (Jobbspesialist B).

Sitatet viser at arbeidsplassen hjelper deltakerne til å utvikle sine sosiale ferdigheter.

Gundersen og Moynahan hevder at det kan være vanskelig for arbeidstakere som har vært arbeidsledige i lengre perioder å kommunisere på riktig måte. Dette kan være på grunn av mangel på erfaring eller sosiale nettverk, noe som fører til at sosial atferd i omgang med andre blir uregulert (Gundersen & Moynahan, 2006, s.114). Den sosiale evnen kan beskrives som

atferd og innebærer å mestre de sosiale kravene som forventes i en bestemt situasjon. I tillegg kan evnen tilpasses i forhold til egne forutsetninger og omgivelser (Gundersen & Moynahan, 2006, s.114). Hernes påpeker at sosial tilpasning eller «sosial match» i arbeidsforhold er like nødvendig som at koordineringen av spesifikke arbeidsoppgaver passer med arbeidstakerens krav. Sosial match innebærer at de sosiale ferdighetene til arbeidstakeren samsvarer med de sosiale kravene til jobben, og dette er kanskje viktigere enn at arbeidsferdighetene passer (Hernes, 1996).

6.3 Mestringsstrategier

Gjennom feltarbeidet mitt observerte jeg at det var et godt arbeidsmiljø, og det var tydelig at flere deltakere hadde en god relasjon til de ansatte. En jobbspesialist belyste sin arbeidsmåte under mitt intervju:

Det er viktig at deltakeren får en mestringsfølelse når de er i praksis. Da kan de utfordre seg selv på andre måter. Jeg tenker at min jobb er å hjelpe de uansett. Hvis noen deltakere er mer krevende enn andre, må man bare bruke mer tid og ressurser på dem. Det er veldig greit å vite hva de sliter med og hva slags bakgrunn de har, slik at jeg kan hjelpe dem på best mulig måte, både nå og fremover. Det er også viktig for oss å vite hvilke ressurser de kan bruke videre på en praksisplass eller jobb. Det er et godt samarbeid med de andre jobbspesialistene her, vi har en høy formidlingsprosess. Vi ser også at vi gjør en stor forskjell i livet til folk som deltar i dette programmet. Personlig er jeg ikke opptatt av diagnoser fordi jeg vil behandle alle likt ... alle fortjener den samme innsatsen og må behandles så fordomsfritt som mulig. Samtidig er historien deres grunnlaget for jobben de skal gjøre seinere og det er viktig at vi blir kjent med dem. Vi er interessert i at deres historie kan bli en ressurs, og ikke i deres lidelseshistorie i seg selv (Jobbspesialist C).

Ifølge Solem innebærer mestring å overvinne utfordringer i livet, på en dårlig eller god måte. Mye avhenger av en persons tro på sin egen evne til å mestre (Solem, 2017, s.96). Sitatet over viser at jobbspesialisten er opptatt av at deltakerne skal være en ressurs. Her vil jeg trekke jeg frem styrkeperspektivet, som inkluderer en mestringsorientering ved arbeidet med mennesker og legger vekt på brukerens ressurser gjennom valg av endringsstrategier (Hansen et al., 2017, s.33). Mestringsressurser innebærer den enkeltes mestringskapasitet som handler om muligheten til å utnytte sine ressurser i vanskelige situasjoner. Videre fremhever Hansen at

helsefremmende arbeid fokuserer på personens mestringsevner. Å være bevisst på dette kan øke sosialarbeiderens kompetanse når de skal hjelpe brukeren (Hansen et al., 2017, s.33).

6.4 Hva innebærer en handlingsplan?

Gjennom mitt feltarbeid erfarte jeg hvordan jobbspesialister jobber med en handlingsplan som sendes videre til NAV. En jobbspesialist på bedriften meddelte hva som var viktig for henne å fokusere på under arbeidet med handlingsplanen:

Vi har en oppstarts kartlegging med en handlingsplan som skal videre til NAV. Her blir vi bedre kjent med deltakeren. Det er veldig viktig for oss å vite hvilke evner og mangler deltakerne har når vi kartlegger. Vi må stadig holde kontakt med arbeidsplassen og jobbe med å finne nye arbeidsplasser. Nettverk er viktig for å opprettholde og utvikle vårt arbeid. I forbindelse med handlingsplanen prøver vi å få deltakerne til å tenke over hvilken arbeidsevne de tror at de kan ha. Det er mange som vil ta igjen det tapte og komme ut i 100% stilling med en gang, men vi foretrekker at de heller bør begynne litt forsiktig enn i en høy stilling med en gang. Vi har god erfaring med at noen begynner med frivillig arbeid én gang i uken for å oppleve mestring (Jobbspesialist D).

Når en jobbspesialist lager en handlingsplan, skal den være så enkel som mulig (Wangen, 2019, s.136). Her må man være tydelig på hvem som skal inkluderes i arbeidet, hvilke oppgaver som skal gjøres av hvem, og hva tidsrammen vil være. Handlingsplanen skal også inneholde redegjørelse for mål som kan sjekkes for å se om de er oppnådd. I tillegg burde handlingsplanen ikke inneholde mer enn to aktiviteter om gangen, noe som gjør den spesifikk og målbar samtidig som den gir arbeidssøkeren en ide om hva som skal skje (Wangen, 2019, s.136). Vi ser nærmere på elementene i handlingsplanen som inneholder følgende:

- Hva jobbsøkeren ønsker å oppnå
- Hvordan jobbsøkeren oppnår målet
- Handlingene/aktivitetene som jobbsøkeren må utføre
- Hvem som har ansvaret for å utføre handlingene og aktivitetene
- Tidsrammer for når handlingene og aktivitetene blir utført
- Dokumentere når handlingene og aktivitetene gjennomføres (EUSE, 2010, s.70).

Det er viktig at alle som er involvert forstår nøyaktig hva som foregår, og er klar over sitt eget ansvar. I tillegg må tidsperioden være realistisk og planen må evalueres regelmessig (EUSE, 2010, S.70).

6.5 Samtalen med brukeren

I boken «*Oppfølgingsarbeid i NAV*» fremholder Glemmestad at brukersamtalen skal fokusere på brukerens følelser, situasjon og tanker fremfor veilederens opplevelse (Glemmestad, 2021, s.179). Når brukeren får frem sine egne opplevelser, forventes det at å ha en positiv innvirkning på samarbeid og arbeidsprosess. Dersom brukeren blir nødt til å trøste veilederen under samtalen og de «bytter» sine roller, har det gått for langt. I flere tilfeller vil samtalen innebære sterke følelser, som ikke er etisk eller faglig riktig å medvirke i samarbeidet med brukeren. Profesjonelle yrkesutøvere kan bli påvirket dersom de ofte blir utsatt for krevende følelser i kontakt med brukeren (Glemmestad, 2021, s.179). Hva kan løsningen være i slike situasjoner? Ifølge Ulleberg og Jenser (2017) kan kollegaveiledning bidra til å organisere og sortere slike følelser. «Hensikten er at den enkelte gjennom samtale med kollegaer skal få hjelp til å bevisstgjøre og videreutvikle sin praktiske yrkesteori» (Ulleberg & Jensen, 2017, s.27). Velger man å undertrykke følelsene sine under langvarig hjelpearbeid, risikerer man å bli følelsesmessig utslitt og i verstefall bli utbrent, ifølge Isdal (2017). Utbrenthet er en reaksjon på manglende støtte og oppfølging fra for eksempel en arbeidsgiver, kollega eller leder. I tillegg kan det være en reaksjon på det å ikke klare å strekke til grunnet forholdene man jobber under (Isdal, 2017, s.129).

Under et av intervjuene mine fortalte en jobbspesialist at man ikke bør være for empatisk ovenfor deltakerne gjennom inkluderingsarbeidet:

Vi må ha god strategi og ikke være for empatisk, det kan få oss til å bli dratt inn i følelser istedenfor å tenke fremover. Vi har kollegaveiledning som gir bedre resultater enn veiledningen fra de ansatte. Det er enklere for deltakerne å få tilbakemelding fra en kollega. De observerer hverandre i samtaler og snakker sammen etterpå. Den indre motivasjonen gir bedre resultater, både for ansatte og deltakere. Vi jobber med å få deltakerne til å gjøre jobben for sitt beste og fokuserer på rolleforståelse, empati og sympati – hva skal man fokusere mest på, fakta eller følelser? Vi jobber med å være deres trygghetsperson. Rolleforståelsen påvirker oss og arbeidsmiljøet, kommunikasjonen, motivasjonen og samarbeidet. Noen deltakere blir lett emosjonelt påvirket (Jobbspesialist D).

Hva innebærer empati for brukeren? Figley (1995) hevder at medfølelse eller «compassion» som han definerer, er hjelperen i oss. Det er vårt personlige engasjement, vår empati og kjærlighet til medmennesker, i tillegg til vårt oppriktige ønske om å behandle og hjelpe. Mennesker som har klart å komme seg utav dårlige helsetilstander, som for eksempel tung depresjon, får ofte hjelp av andre med sterk medfølelse (Figley, 1995). Hvilke konsekvenser kan dette medføre? Medfølelsetretthet eller «compassion fatigue» og personens gradvise hjelpeutmattelse, er de begrepene som tydeliggjør klare konsekvensene for brukeren (Figley, 1995). Compassion fatigue innebærer at man har en redusert evne til å hjelpe mennesker i nød på en god måte. Når hjelperen ikke tar vare på seg selv i slike krevende jobber, går det ikke kun utover hjelperen - dette vil påvirke kvaliteten på hjelpen og støtten man gir. I tillegg går det utover personen man skal hjelpe. «There is a cost of caring. Professionals who listen to clients' stories of fear, pain and suffering, may feel similar fear, pain and suffering because they care» (Figley, 1995, s.1).

6.6 Å ha fokuset rettet mot arbeid

Gjennom min deltakende observasjon på feltarbeidet bemerket jeg at de ansatte fokuserte mer på jobbsøkerprosessen enn det å være arbeidsledig. Kane og Spjelkavik (2021) påpeker at i oppfølgingsarbeidet som er utvidet, blir tjenestemottakere kalt for «arbeidssøkere» og ikke «brukere». Dette brukes tradisjonelt i NAV (Johansen & Schönfelder, 2021, s.131 & s.132). Videre fremholder de at flere jobbspesialister som jobber både utenfor og i NAV har opplevd at slike formuleringer kan enkelt fremkalle negative forbindelser. Det er mange som vil være enige om at begrepet «arbeidssøker» er bedre å si enn «arbeidsledig», ifølge Kane og Spjelkavik. Begrepene som brukes og måten man snakker om et emne på, er med på å utforme oppfatningen av dem. Å kalle og bli kalt for «arbeidssøker» fremfor en «arbeidsledig» eller «bruker» kan gi en innvirkning på både motivasjon, selvtillit og mestringstro (Johansen & Schönfelder, 2021, s.132). En av jobbspesialistene på arbeidsinkluderingsbedriften gav uttrykk for dette:

Det er viktig at deltakeren får en mestringfølelse når de er i praksis eller jobber med noe som treffer dem, da må de utfordre seg selv på andre måter og tenke på en annen måte. Det meste fokuset er rettet mot arbeid og aktivitet. Flere deltakere opplever at de trives bedre hos oss enn hos NAV (Jobbspesialist A).

Gjennom feltarbeidet mitt observerte jeg at jobbspesialistene brukte ordet «deltaker» istedenfor «bruker». I stedet for å sette fokus på at personen er «bruker av systemet, blir fokuset rettet mot selve oppdraget: å finne en jobb (Johansen & Schönfelder, 2021, s.132). Jobbspesialistene jobber mer som veiledere fremfor rådgivere, siden det er arbeidssøkeren som har oversikt over sitt eget liv. Denne endringen av rolleforståelsen kan oppleves som ny og ukjent for både NAV-ansatte og tjenestemottakere, men det kan også være veien til suksess (Johansen & Schönfelder, 2021, s.132).

6.7 En god jobbmatch

Spjelkavik og Støldal fremholder at begrepet «jobbmatch» eller «rett person til rett arbeidsplass» handler om samsvaret mellom jobbsøkerens ønsker og krav (Spjelkavik & Støldal, 2014, s.56). I tillegg innebærer dette arbeidsgivers forutsetninger og behov for arbeidskraft innenfor arbeidsoppgavene som ønskes gjennomført. «... jobbmatch må forstås i sammenheng med jobbutvikling» (Spjelkavik & Støldal, 2014, s.56). Dermed handler ikke jobbmatch om å kun finne en jobb som er tilpasset arbeidstakerens krav, ønsker og ferdigheter. Det er også viktig at arbeidsgiveren ønsker ansatte som skal tilpasse seg arbeidsmiljøet og oppfylle bedriftens krav (Spjelkavik & Støldal, 2014, s.57). Dersom det oppstår en situasjon hvor arbeidssøker og arbeidsgiver føler at deres krav ikke blir møtt, står man i tvil om jobbrelasjonen blir vellykket på sikt. Et arbeidsforhold kan kun anses å være basert på en god jobbmatch dersom arbeidsgiver og jobbsøker benytter hverandre gjensidig. Vilårene er å opprettholde en jobbmatch som vedvarer og blir oppfylt i dette tilfellet. En vellykket jobbmatch er avhengig av god dialog, og en viktig rolle for jobbspesialisten er å bygge gode relasjoner mellom arbeidsgivere og arbeidssøkere. Et eksempel på dette er når arbeidstakeren får samtykke til å la jobbspesialisten gi informasjon til arbeidsgiveren om aktuelle helseforhold som påvirker arbeidet, eller spesielle utfordringer som må håndteres. Ved kommunikasjonsproblemer er jobbspesialister alltid til stede på arbeidsplassen for å støtte eller tilrettelegge for dialog mellom ansatte, arbeidsgivere og kolleger (Spjelkavik & Støldal, 2014, s.57).

En av jobbspesialistene på bedriften belyste sitt inkluderingsarbeid etter at deltakerne ble sendt uti praksis:

Vi har ofte kontakt med arbeidsgiver når de er i praksis. Dette er frivillig, og de velger selv om vi holder kontakten eller ikke. Det blir et bindeledd mellom arbeidsgiveren og deltakeren

gjennom dette tiltaket. Da hører vi om hvordan det går og har oppfølgingsamtaler med deltakeren. Hvis det er bekymringer eller utfordringer ringer vi til deltakeren. Vi må kontinuerlig holde kontakt med arbeidsplassen og jobbe med å finne ny arbeidsplass hvis det blir nødvendig. Det er viktig for oss å opprettholde og utvikle nettverk (Jobbspesialist D).

Sitatet ovenfor viser hvor viktig det er å ha god kommunikasjon mellom jobbspesialister, arbeidsgivere og deltakere for at inkluderingsarbeidet skal lykkes. Ifølge Wangen kan støttenettverk være en nødvendig kilde til å finne relevante arbeidsplasser (Wangen, 2019, s.130). Dermed utgjør nettverk en stor del av jobbsøkerens mestringsstrategi og er en kilde til alminnelig støtte. Gjennom å finne ut hvilke miljøer som har en positiv støttende effekt på jobbsøkeren og hvordan støtte fremmes gjennom nettverk, kan jobbspesialister få et klarere bilde av hvilke arbeidsmiljøer som passer best for brukeren (Wangen, 2019, s.130). Vi ser nærmere på hva arbeidsgiverkontakten innebærer som Wangen (2019) belyser:

Arbeidsgiverkontakten og samarbeidet blir tilpasset jobben for at den skal møte arbeidssøkerens krav, formidle nødvendig arbeidsstøtte og arbeidsvilkår, i tillegg se etter hva arbeidssøkeren kan bidra med og hvordan det vil møte arbeidsgivers behov. Dette innebærer å samarbeide med arbeidsgiver for å finne ut hva som er hensiktsmessig, og som blir oppdaget underveis (Wangen, 2019, s.137 & s.138). Samarbeidet har to mål: Arbeidssøkere som får en passende jobb (jobbmatch), og jobbspesialister som bygger et samarbeid med arbeidsgivere og bedrifter (Wangen, 2019, s.138). Viktigheten av jobbmatch inkluderer gjennomgang av jobbpreferanser og systematisk jobbtesting. Ved å bygge en relasjon med arbeidsgiver, får jobbspesialisten anledning til å skape et samarbeid rundt en todelt tilnærming, og dermed tilby jobbsøkere stillinger som muliggjør jobbtilknytning på kort eller lang sikt (Wangen, 2019, s.138).

6.8 Samarbeidet med NAV

Fra boken «*Nav ved et veiskille*» fremholder en ansatt hos NAV følgende: «Skal vi lykkes, er vi avhengige av våre samarbeidspartnere, og arbeidsgiverne er en av de viktigste. Klarer vi ikke å spille på lag med dem, da sitter vi her med vår brukermasse» (Andreassen & Spjelkavik, 2011, s.85) I et av mine intervjuer på feltarbeidet belyste en jobbspesialist sin erfaring med veiledere i NAV:

For å styrke arbeidsinkluderingen tenker jeg at veiledere i NAV gjør en veldig bra jobb. Vi har et samarbeid med NAV som er ganske overfladisk, og de må godkjenne alle som blir tilbudt plass på dette programmet. Da må vi informere veilederen hos NAV om hva dette programmet innebærer, i tillegg sender vi dem rapporter. NAV har vært veldig flink til å være fleksibel og høre på attføringsbedriftene, de har tilpasset tiltakene på en måte som gir større sannsynlighet for få deltakerne ut i jobb. For at saksbehandlerne i NAV skal lykkes bedre med denne prosessen burde de starte tidligere med handlingsplanen og fokusere på arbeid i forkant. Av og til kan det ta lang tid før de tar kontakt med deltakeren og ser arbeidsmulighetene. Startfasen og oppfølgingen kunne vært bedre (Jobbspesialist C).

Dette sitatet viser at jobbspesialisten opplevde et godt samarbeid med NAV, men det er fortsatt rom for forbedringer. Ifølge Glemmestad er møter mellom Nav-veiledere, brukere og veiledere hos tiltaksbedriften ofte hensiktsmessige og viktige under oppfølgingsprosessen (Glemmestad, 2021, s.138). Formålet med dette er å fortløpende sikre en forventningsavklaring til innhold og mål i oppfølgingsarbeidet fra tiltaksdriften. I tillegg kan det bidra til oppnåelse av ønskede resultater, god fremdrift og vellykkede overganger i oppfølgingen av brukerne. Videre fremholder Glemmestad at det tidligere har vært en utfordring der brukere blir «glemte» på arbeidsmarkedstiltak av Nav-kontoret. Mange brukere har behov for oppfølging, og veilederne kan tro at brukerne får tilstrekkelig hjelp (Glemmestad, 2021, s.138). Hvilke konsekvenser kan dette føre til? Det kan være en risiko for at brukeren deltar i arbeidsrettede tiltak over en lang periode og føler en form for «innelåsningsmekanisme» (NOU, 2012). I dette tilfellet bør veilederne i NAV jobbe med tett oppfølging i periodene der tiltaksleverandører kan bistå i oppfølgingen. Det overordnede målet er at brukeren kommer seg i det ordinære arbeidslivet under ordinære vilkår. Dette skal være tydelig formulert og skape felles forståelse for både veilederen i NAV og tiltaksleverandøren (NOU, 2019). Vi ser nærmere på hva kravene til veiledere i NAV innebærer:

Det er et krav om at veiledere i NAV må utøve etisk og faglig skjønn ved å vurdere individuelle brukersituasjoner, og komme frem til en løsning som utvikler muligheten for brukervedvirkning i arbeidsdeltakelse i høyest mulig grad (Kane & Spjelkavik, 2021, s.32 & s.33). Tidligere studier viser at en bruker opplevde følgende: *Min erfaring fra NAV er at saksbehandleren egentlig ikke har tid til deg og det er veldig stressende. Jeg følte meg spesielt*

stresset over at de jobber med andre oppgaver og har ulike steder å være i (Munkejord & Arntzen, 2021, s.83).

6.9 Tidligere opplevelser med NAV

Flere brukere har opplevd tidligere jobber tilrettelagt gjennom NAV som ikke samsvarer med deres evner, i tillegg til at målene har vært for høye (Munkejord & Arntzen 2021, s.84). På hvilken måte kan dette forbedres? Når jobbspesialisten følger brukeren i møte med en ny mulig arbeidsgiver og sitter ved samme bord med dem gjennom de første samtalemøtene, har dette vært en stor betydning for mange (Munkejord & Arntzen, 2021, s.84). Gjennom mine intervjuer var det en jobbspesialist som gav uttrykk for andre perspektiver om erfaringer med NAV:

De fleste deltakerne har et dårlig forhold til NAV. Enten har de ikke hatt dialog med NAV i det heletatt, de kan føle at det er dårlig kommunikasjon med dem eller det kan skyldes angstlidelse. Vi tilbyr sammen med deltakerne å få en dialog med NAV slik at de får ytelser som de har krav på, for eksempel arbeidsavklaringspenger. Det er viktig for oss at de får et forhold til veilederen sin. Videre hjelper vi dem til å søke på de ytelsene. Vi kan også delta på ansvarsgruppemøtene hvis deltakerne ønsker det. Der kommer fastlegen, behandleren og NAV kontakten inn til et felles møte for å prøve å finne den beste veien videre til brukeren. Mange deltakere er fornøyd med hjelpen de har fått av oss og de fleste har mye godt å si om tiltaket. Så har vi hatt noen brukerundersøkelser og bedt deltakerne om å svare på hvordan de har opplevd det å være her. Det meste er positivt (Jobbspesialist E).

«NAV blir kritisert for manglende service og lang behandlingstid» (Berge & Falkum, 2013, s.25). Arbeidsavklaringspenger som informanten nevner, er en ytelse som er helserelatert og en ordning som gjør at mennesker med nedsatt arbeidsevne kan motta støtte direkte etter å ha vært sosialhjelpsmottakere (Strand & Nielsen, 2015). Brukerens «restarbeidsevne» blir i fokus, og ikke at brukeren er «delvis ufør». Hensikten med dette er å rette fokuset bort fra begrensningene som brukeren har for å komme seg i arbeidslivet, til mulighetene og ressursene som er tilgjengelige for brukeren (Strand & Nielsen, 2015). Det er mange arbeidsledige med helseutfordringer som har en evne de kan bruke i arbeidslivet, og for å ha nytte av deres arbeidsevne må det gjøres tilpasninger på arbeidsplassen – men å gi helhetlig

støtte til mennesker med langvarige helseutfordringer vil være utfordrende for NAV (Andreassen & Fossestøl, 2011, s.244). Flere arbeidsgivere mener at de ikke vil ha ansvar for å imøtekomme ansatte med helseproblemer, og kan være skeptisk til deres arbeidsevne (Andreassen & Fossestøl, 2011, s.244 & 245). Hva burde veiledere i NAV ha kunnskap om i dette tilfellet?

Når en bruker har en diagnose som krever hjelp og bistand fra NAV, er det viktig at veilederen forbereder seg på dette (Glemmestad, 2021, s.165). Hvor mye er det veilederen vet om det brukeren lider av? Er denne informasjonen viktig for veilederen å lese om? Hvilken kunnskap har veilederen med arbeidsrettet tilrettelegging av brukere som lider av de samme utfordringene, og hvordan kan veiledere hjelpe brukerne til å utvikle sine ressurser med tanke på utfordringene? (Glemmestad, 2021, s.165). Det forventes ikke av Nav-veiledere skal være eksperter på forskjellige diagnoser, men for at brukerne skal føle seg godt ivaretatt er det viktig for veilederne å tenke på hvordan de kan snakke med brukerne om deres utfordringer på en anerkjennende måte. (Glemmestad, 2021, s.165). Under et av mine intervjuer var det en deltaker som gav uttrykk for at hun trivdes mer hos bedriften enn i NAV:

Jeg er ufør og det var vanskelig, tungt og slitsomt å være uten jobb, da kjente jeg ikke folk og det er en utfordring å bli kjent med andre i voksen alder. Jeg kan ikke ha en ordinær jobb på grunn av helsen. Dette tiltaket har hjulpet meg til å få en god start på dagen. Jeg ble godt tatt imot og det var NAV som plasserte her. Det kan være veldig slitsomt når ansatte i NAV glemmer ting, for jeg har dårlig hukommelse selv. De som deltar i denne bedriften, er her for ulike grunner og har ulik bakgrunn. Jeg synes at det er kjekt å jobbe med noe man er interessert i. Det er bra for meg å jobbe fysisk og opplegget her er jeg veldig fornøyd med (Deltaker D).

En av jobbspesialistene gav uttrykk for den samme opplevelsen med NAV som deltakeren ovenfor nevner:

Vi har iblant samarbeidsmøter med NAV og deltakeren er alltid med, vi har ikke møter bak deres rygg. Av og til får vi ikke tak i saksbehandleren, noen ganger svarer de ikke når vi ringer eller sender epost, på grunn av at de har mye å gjøre. Det hender at saksbehandleren ikke åpner min mail hvis ikke jeg bemerker den med «viktig». Hvis vi ikke får tak i saksbehandleren eller NAV stopper det også opp for deltakeren (Jobbspesialist B)

I en tidligere studie av NAV-kontorenes arbeid med arbeidsgivere, trekker Andreassen og Spjelkavik frem en uttalelse fra ledelsen i et NAV-kontor:

Hvis en saksbehandler i NAV skal behandle et stort antall saker, samtidig som det kommer inn nye saker hver uke og brukere blir skrevet ut, blir det kun i krevende situasjoner at vi følger brukeren opp og er ute i bedriftene. Vi skulle ønske at vi hadde flere muligheter, men vi blir fanget av alt som foregår her inne på NAV kontoret» (Andreassen & Spjelkavik, 2011, s.94).

Denne forklaringen av presset på NAV-kontoret viser en veileders manglende mulighet for oppfølging- og tilretteleggingsarbeid, når vedkommende gjerne ønsker å finne løsninger som gjør at brukerne kan beholde plassen sin arbeidslivet (Andreassen & Spjelkavik, 2011, s.94 & s.95). Dette krever aktivt samarbeid med arbeidsgiveren for hver enkelt bruker. I tillegg er kontakten med arbeidsplassen forbundet med oppfølging av brukere som er under arbeidsrettede tiltak på arbeidsplassen. Dette har ofte blitt utelatt til attføringsbedrifter og andre tiltak, som fører til at kontakten blir «flyttet ut» av NAV-kontoret. Hvis slike hendelser fortsetter å oppstå, kan det påvirke NAV-kontorets mulighet til å få erfaring om hva arbeidsgiveren trenger bistand til knyttet til slike utplasseringer. Dermed kan det redusere NAV-kontorets kunnskap om arbeidslivforhold (Andreassen & Spjelkavik, 2011, s.95). Hva kan gjøres for å løse dette problemet?

For å lykkes med utvidet oppfølging i NAV forutsettes det at jobbspesialistene får tett og god veiledning fra ledere som jobber aktivt (Munkejord & Arntzen, 2021, s.97). Ifølge en veileder i NAV er det viktig å fokusere på måten mennesker møtes på og hvordan relasjonene skapes med dem, i tillegg til hvordan arbeidssøkeren opplever samarbeidet. Dette gir en innvirkning på resultatet i hele prosessen (Munkejord & Arntzen, 2021, s.99). Siden min målgruppe på feltarbeidet er deltakere med angst og depresjon, vil jeg trekke frem følgende eksempel fra en Nav-veileder: For noen arbeidssøkere kan fasen med å bli kjent oppleves som en vanskelig prosess gjennom bare å åpne seg og finne ord, og for noen blir utfordringene først synlig når de kommer inn på arbeidsplassen (Munkejord & Arntzen, 2021, s.99). Hva kan jobbspesialisten gjøre i en slik situasjon? Nav-veilederen påpeker at det er større sannsynlighet for å oppnå bedre resultater når man jobber sammen enn hver for seg. En stor fordel med utvidet oppfølgingsstøtte i egen regi er tilstedeværelsen og kontakten med arbeidssøkerens veileder (Munkejord & Arntzen, 2021, s.102).

6.10 Arbeidspraksis for deltakerne

Både gjennom mine observasjoner og intervjuer la jeg merke til at jobbspesialistene fokuserte på å hjelpe deltakerne uti arbeidspraksis. Wangen understreker at opplæring og utvikling blir mer effektivt når arbeidspraksis blir brukt på en systematisk metodisk måte (Wangen, 2014, s.68). Dette er fordi jobbspesialister har konkrete planer for praksisperioden. Praksisstillinger opprettes uti fra arbeidstakerens krav, egne ønsker og behov (jobbmatch), og en jobbspesialist koordinerer opplærings- og oppfølgingsmetoder med arbeidsplassen. Det blir større sjanse for jobbmatch, i tillegg øker sannsynligheten for at for at arbeidstaker beholder jobben eller går over til en annen jobb basert på prøvetiden. Under arbeidspraksis har arbeidsplassene mulighet til å få innsikt i hva arbeidstakere er gode på, og hva som må tilpasses og tilrettelegges (Wangen, 2014, s.68). Under et av mine intervjuer meddelte en jobbspesialist hvordan tilrettelegging for arbeidspraksis fungerer i bedriften:

Vi har et felles mål om at innen en bestemt tidsperiode skal alle være i praksis. Målet er at de går uti praksis i riktig tid slik at de kommer seg gjennom løpet og ikke henger igjen ... men av og til er det hindringer, for eksempel at de blir syke eller at praksisstedet ikke kan ta de imot før seinere. Vi har flere som ser for seg at de skal i et yrke som vi ikke kan tilby praksisplass hos. Da er det vanskelig for oss å oppfylle deres forventinger, for det er noen yrker vi ikke kan skaffe praksisplass hos. Noen håndterer dette fint, mens andre får en sterk reaksjon og blir skuffet på grunn av at det er drømmen og ønsket deres. Da må man finne nye måter å vinkle det på og finne en praksisplass som for eksempel kan minne dem om jobben de ønsker, slik at de får utbytte av sitt potensiale. Vi har en tydelig struktur på det vi skal gjøre og vi får klar beskjed fra fagleder om frister og hva vi skal jobbe med. Det meste går greit, jeg føler ikke det er noe som mangler (Jobbspesialist B).

Wangen fremholder at prosessen med å planlegge brukerens overgang fra arbeidspraksis til fast ansettelse begynner når jobbspesialister setter i gang samarbeidet med arbeidsgivere om jobbutvikling (Wangen, 2014, s.70). Samarbeidet er basert på en relasjon hvor oppfølgingsstøtten til jobbspesialisten er en sentral rolle i samarbeidet. I tillegg burde arbeidsforholdet være så «normalt» som mulig med hensyn til ledelse, forutsetninger og arbeidsoppgaver. Jobbspesialister sørger for at arbeidsplassene får den oppfølgingen de trenger, og det er hovedsakelig tilstedeværelsen deres som bidrar til å redusere arbeidsgiverens risiko og ikke arbeidstakerens egenskaper (Wangen, 2014, s.70). Sitatet over viser at jobbspesialisten sørger for at deltakerne trives på praksisplassen de blir sendt til. Vi ser nærmere på planleggingsfasen for arbeidspraksis som Wangen belyser videre:

Arbeidsgiver, jobbspesialisten og arbeidstaker avtaler og skriver ned varigheten og omfanget av praksisperioden. I løpet av praksisperioden skal det lages en handlingsplan som innebærer oppgavefordeling og evalueringstid. Jobbspesialisten og arbeidsgiveren blir enige om hvor ofte jobbspesialisten skal møte opp på praksisplassen, og om dette skal avtales på forhånd – eller hvis møtepunktene baserer seg på å «stikke innom» (Wangen, 2014, s.70).

6.11 Hvilke strategier bruker jobbspesialister for å inkludere deltakere som ikke får jobb etter det som er planlagt i tiltaksperioden?

Under mine intervjuer belyste en jobbspesialist hvordan hun jobbet med deltakerne som ikke kom seg i arbeidslivet etter å ha deltatt på de arbeidsrettede tiltakene hos bedriften:

Hvis en deltaker går her lenge og ikke får jobb, avslutter vi ikke tiltaket. Deltakeren kan finne ut selv hvis vedkommende ønsker å avslutte. Vi prøver å skifte strategi hvis noen ikke får jobb. Av og til finner vi ut at det kanskje ikke passer for dem å gå uti ordinært arbeid. Da kan vi sammen med andre ansatte vurdere om det er riktig med uføretrygd. I tillegg ser vi på motivasjonen til deltakeren, kanskje de selv ikke er motivert til å jobbe ... da er det ikke så mye vi kan gjøre. Vi må være veldig bevisst på at brukerperspektivet er inkludert i arbeidet, og at vi hele tiden er bevisst på at det er en del av jobben vår å ha det med (Jobbspesialist F).

Motivasjonen for å delta på arbeidsmarkedet handler ofte om troen på et bedre liv og ønsket om tilhørighet (Spjelkavik & Støldal, 2014, s.63). Jobbspesialister skal ha en positiv holdning til jobbsøkerne og deres motivasjon, uansett om den er der fra starten eller om den må hjelpes frem under mestringsopplevelser og praksislæring. Det er dagliglivet og den store konteksten som motiverer personen til å jobbe (Spjelkavik & Støldal, 2014, s.63). Ellingsen og Levin hevder at perspektivet som sosialarbeideren anvender for å forstå sosiale utfordringer, påvirker hva som vektlegges i situasjonene de står overfor (Ellingsen & Levin, 2015, s.53). Brukerperspektivet er nødvendig for å forstå hvordan utfordringene oppleves for den enkelte. I tillegg utgjør brukervedvirkning et teoretisk perspektiv som retter seg mot hvordan utfordringene skal bli håndtert (Ellingsen & Levin, 2015, s.53). Gjennom inkluderingsarbeidet med brukerne må profesjoner endre sin rolle fra å være en «fagperson» til å bli en som jobber sammen med brukeren (Sigstad, 2004). Dette observerte jeg under feltarbeidet mitt, og jeg la merke til at de ansatte samarbeidet godt med deltakerne. Ifølge Sigstad forutsettes det at

brukeren kan tilegne seg viktig kunnskap, innsikt og ferdigheter. Brukermedvirkning krever derfor tydelig bevissthet om hvilke maktforhold som egentlig eksisterer, på samme tid som det gir trygghet til brukerne om at denne makten blir brukt til deres beste (Sigstad, 2004).

En av jobbspesialistene på bedriften hadde et annet perspektiv på inkluderingsarbeidet enn informanten som er nevnt ovenfor, og meddelte ulike strategier som hjelper deltakerne til å få jobb etter det planlagte i tiltaksperioden:

Noen opplever at praksisplassen ikke er et sted de ønsker å jobbe i. I dette tilfellet har jeg bare tettere oppfølging med deltakeren. De fleste ønsker å stå i arbeidet og vil ikke bytte praksisplass. Deltakerne som slutter her, må fylle ut en brukerundersøkelse. For at vi skal kunne forbedre arbeidet vårt, må vi alltid se på hva som kan forbedres. Er det noen av de gode resultatene som kan gjøres enda bedre? Kanskje noen krysser av kun for å bli ferdig? Vil det være mer hensiktsmessig å sende brukerundersøkelsen midt i tiltaksperioden, istedenfor på slutten? Dette er spørsmål som vi enda ikke har gjort noe med (Jobbspesialist B)

Det er ikke alltid man lykkes med jobbmatch på arbeidsplassen som jobbsøkeren prøver seg først i, ifølge Spjelkavik og Støldal (2014). Gjennom målrettet arbeidspraksis kan det bli gitt nyttig kunnskap om fremtidig prosess, som er en del av «oppdagelsen» på veien mot en tilrettelagt ansettelse (Spjelkavik & Støldal, 2014, s.59). I tillegg er det er nødvendig å være oppmerksom på at arbeidsgivers holdning er påvirkende – jobbspesialisten har en viktig rolle i oppfølgingsarbeidet og veiledningen (Spjelkavik & Støldal, 2014, s.58).

6.12 Hvilken betydning har tillitsrelasjonen mellom jobbspesialisten og brukeren?

«Relasjoner på arbeidsplassen har betydning for arbeidsmiljøet og dermed også for prosessen med å inkludere en arbeidssøker med bistandsbehov» (Folkenborg, 2014, s.181). Gjennom intervjuene mine med jobbspesialistene belyste en informant hva relasjonen med brukeren innebærer:

Jobben min som jobbspesialist er å være brobygger og brukerens rollemodell. Recovery og empowerment er veldig viktig. Det å si ifra om ting man ikke synes er greit, være på utkikk etter det positive og friske i brukeren, og gi brukerne håp om at de kan bli helt friske. Man har en unik relasjon til brukerne. Tillit og det å være åpen for mer kontakt er viktig, enkelte saker må rapporteres – for eksempel hvis en bruker med depresjon sliter med selvmordstanker.

Arbeidsoppgavene innebærer en-til-en samtale med brukerne og å følge dem. Det er en givende jobb som utgjør en forskjell, både på bruker- og systemnivå. Egen lidelse blir et meningsmål istedenfor en utfordring. Det som er krevende for meg er å ikke ta med seg jobben «hjem» og passe på at brukerne ikke føler seg kritisert når vi avviser eller sier nei til noe (Jobbspesialist D).

Grimen (2009) hevder at tillit påvirker menneskers liv på ulike måter. Tidligere studier viser at brukere ikke alltid har tillit til profesjoner, og det fremkommer bekymringer for hvilke konsekvenser dette kan skape (Grimen, 2009, s.8 & s.9). I sosialt arbeid er det viktig at brukere og sosialarbeidere blir enige sammen om endringsretningen til brukerens liv, ifølge Hutchinson og Oltedal. For å oppnå dette må bruker og sosialarbeider bygge tillit til hverandre og ha en relasjon (Hutchinson & Oltedal, 2017). Grimen forbinder tillit med maktbegrepet, og understreker at noe av det mest utfordrende med tillit til profesjoner er at tillit kan ha en forbindelse med makt. De som stoler på sosialarbeidere, er ofte i en sårbar posisjon. Det handler om tillit fra en posisjon som er preget av både maktesløshet og mangel på kunnskap. «Å stole på noen er å satse på en bestemt fremtid ...» (Grimen, 2009, s.93).

Under et av mine intervjuer belyste en jobbspesialist sin relasjonsrolle med brukerne:

Vi har ganske god tid til å følge hver enkelt deltaker, det er mye av grunnen til at vi lykkes bra i dette tiltaket. Vi er opptatt av å skape en relasjon med deltakeren, vi bruker veldig mye tid på samtaler og får et gjensidig tillitsforhold. Det er mange som mangler hverdagskompetanse, altså kommunikasjon, arbeidsplass og fritid. Vi prøver å ha bevissthet rundt dette. Når de er kommet ut i jobb eller praksis prøver vi å holde tett kontakt med dem hvis de ønsker det. Det er flere ansatte her som har egen erfaring innen psykisk helse. Det mener vi er en styrke som deltakerne selv sier at de setter pris på, og de får et annet forhold til oss siden vi har en annen erfaring (Jobbspesialist E).

Fra boken «Den profesjonelle sosialarbeider» fremholder Damsgaard (2010): Sosialarbeidere med god innsikt i brukerens situasjon kan ha bedre forståelse for brukerens reaksjoner (Damsgaard, 2010, s.59). Dialoger kan skape relasjoner som preges av gjensidig respekt. I tillegg vil slike relasjoner forebygge følelsen av maktesløshet i vanskelige situasjoner. Videre påpeker Damsgaard at profesjoner er ofte interessert i å stille spørsmål om hvordan verden ser ut fra andres perspektiv (Damsgaard, 2010, s.60 & 61). Dette innebærer inkludering av brukerne, i tillegg til hva de får medvirkning og innflytelse på. På en annen side er profesjonalitet forbundet med å være åpen for selvkritikk (Damsgaard, 2010, s.61). Her vil jeg

fremheve maktbegrepet. Damsgaard (2010) hevder at maktutøvelse kan være bra på flere måter, for eksempel ved å få frem det positive hos brukeren, være bevisst på sin egen rolle, fremme og ta i bruk brukerens muligheter. På den andre siden kan utøvelse av makt være negativt: når samhandlingen mellom sosialarbeideren og brukeren blir krevende, kan brukeren få skylden og bli sett på som problemet (Damsgaard, 2010, s.62). I denne sammenhengen vil jeg fremheve hva maktposisjonen i NAV innebærer:

En av retningene for NAV reformen er utvidelse av handlingsrommet (Heum, 2010, s.186). Dette innebærer at veilederen får mer makt til å velge løsninger som samsvarer med brukerens behov. Det store handlingsrommet er basert på hensyn til brukeren og anledningen til å fremme egnede løsninger som er individuelt tilpasset (Heum, 2010, s.186). Ifølge Hansen er det viktig at både veilederen og brukeren kjenner til omfanget av handlingsrommet, for det gir en beskrivelse av den enkelte veileders frihetsgrad til å gi innsats som retter seg mot brukeren (Hansen et al., 2020, s.187). Hvis begge sider ikke har nok kunnskap om hvor grensen går, blir det utfordrende å gjennomføre et godt samarbeid som baserer seg på gjensidig tillit, hvor begge sider kan forstå hvilke muligheter som kan realiseres (Hansen et al., 2020, s.187).

6.13 Oppsummering av forskningsspørsmål

Dette er en oppsummering av det jeg har svart på i kapittel 6.10 og 6.11, hvor jeg prøver å konkludere og svare på hvilke svar denne oppgaven gir på mine forskningsspørsmål. Jeg sammenfatter alt i kapittel 6 direkte opp mot disse spørsmålene:

- *Hvilke strategier bruker jobbspesialister for å inkludere deltakere som ikke får jobb etter det som er planlagt i tiltaksperioden?*
- *Hvilken betydning har tillitsrelasjonen mellom jobbspesialisten og brukeren?*

Min empiri viser at jobbspesialistene bruker ulike strategier for å hjelpe deltakere som ikke får seg jobb etter det planlagte i deltakelsesperioden. Noen mener at det ikke er mye å gjøre dersom deltakeren ikke selv er motivert til å jobbe, mens andre fokuserer på hva som kan forbedres. I forhold til dette vil jeg fremme en veileders belysning av utvidet oppfølging i NAV: Dersom jobbforholdet viser seg å ikke fungere av en eller flere årsaker, kan jobbspesialisten hjelpe til med å finne en ny jobb (Johansen & Schönfelder, 2021, s.131). I slike tilfeller retter jobbspesialisten fokuset mot jobbmatch fremfor arbeidsevnen. Jobbmatchen er ikke kun tilrettelagt for brukerens ferdigheter og evner – en vellykket

jobbmatch kan øke både jobbsøkerens motivasjon og arbeidsdeltakelse (Johansen & Schöfelder, 2021, s.131). På bakgrunn av min empiri og teori er det viktig med god tillit og relasjon mellom jobbspesialister og brukere. Hvis dette ikke opprettholdes, kan det oppstå utfordringer – for eksempel at brukeren ikke sier ifra om hva som er vanskelig. Her vil jeg trekke frem en Nav-veileder sitt eksempel på relasjonsrollen: Overgangen til arbeid kan være avgjørende på grunn av at den inkluderer et element av utrygghet og usikkerhet, fordi man ikke vet helt hvordan forløpet blir fremover (Munkejord & Arntzen, 2021, s.99). Det er viktig å fokusere på å utvikle tillit i en slik overgangssituasjon, istedenfor å se etter forutsigbarhet eller trygghet. Samarbeidet og relasjonen mellom arbeidssøkeren og jobbspesialisten kan i slike situasjoner, der arbeidssøkerne vet at jobbspesialisten er på deres side, være den hjelpen som fører til at arbeidssøkeren tør å utføre arbeidsoppgavene (Munkejord & Arntzen, 2021, s.100).

6.14 Å delta lenge i arbeidsrettede tiltak – en hindring for arbeid?

Rundt mine erfaringer fra feltarbeidet, la jeg merke til at de fleste deltakerne trivdes godt på bedriften - det var mye humor og latter, og det kom tydelig frem i flere intervjuer at de ansatte gjorde en god jobb for at deltakerne skulle føle seg sett og hørt. Kan dette føre til at enkelte deltakere ikke ønsker å gå videre til arbeid? Faglederen på bedriften reflekterte over ulike spørsmål innenfor dette tema:

Det at deltakerne føler seg trygg og ivaretatt, hvor mye påvirker dette sluttresultatet i forhold til formidling? Er vi for ivaretagende? Skulle vi ha vært tøffere mot de som for eksempel er her lenge? Har vi lite nettverk slik at praksisplassene ikke er klare? Nesten alle deltakerne vil ha en spesifikk jobb, men det kan være vanskelig når de ikke har utdannelse. Er vi flinke nok til å fortelle dem det? Noen har vært her i over ett år, er vi for dårlig til å sette opp valg for tidsperioden? Deltakerne er fornøyd, men i forhold til formidlingsresultater ligger vi ikke over 50% der det egentlig skulle ha vært og der kommer samarbeidet med NAV. Når man jobber med mennesker, vil det være individuelle avgjørelser fra de ansatte. Der tror jeg både NAV og jobbspesialister må øve seg på, være tydeligere og sette grensene sine ved å for eksempel si «Nå har vi prøvd, dette funker ikke og da må vi prøve noe annet» (Fagleder).

Arbeidsledighet og avhengighet er viktige begreper som presenterer utfordringene til brukere (Hansen et al., 2013, s.39). Dette er oppfattet som det største problemet for velferdsstaten i Norge. Gruppeantallet er varierende, men budskapet er at mange står utenfor arbeidslivet.

Grunnen til at mennesker blir avhengig og utenfor, har en sammenheng med hvordan velferdssystemet blir organisert (Hansen et al., 2013, s.40). Fokuset er rettet mot arbeidsmarkedet som er et sted for inkludering og et liv med verdighet, men sosiale ytelser er derimot forbundet med passivitet og avhengighet. Gjennom organiseringsdiskurs blir avhengighetsproblemer tolket som et resultat av dårlig samordning fra offentlig bistand. Brukeren i slike situasjoner beskrives som «låst inne» eller «parkert» i sosiale tjenester, og problemet defineres som mangel på en koordinert og arbeidsorientert velferdsstat (Hansen et al., 2013, s.40). En helse- og sosialminister har uttrykt følgende: *Jeg hører ofte om hvordan flere personer blir låst inne som stønadsmottakere. De forblir fanget i passive ytelser og går ikke videre i systemet mot arbeid og aktivitet. Dette viser at arbeids- og velferdssystemer er organisert for å møte ulike behov for mange brukere. I tillegg gjenspeiler det systemets evne til å være for begrenset for å gi et helhetlig tjenestetilbud der brukeren får riktig tiltakshjelp til rett tid. Det er et bevis på en sektor som generelt hindrer mange brukere til å delta aktivt og styre sitt eget liv* (Hansen et al., 2013, s.40).

Dette sitatet viser at det er velferdssystemets manglende evne til å hjelpe mennesker som gir et resultat av passivitet, avhengighet og å være «låst inne». I tillegg er det ikke tilrettelegging for at brukeren kan selv ta over styringen (Hansen et al., 2013, s.41). Problemet i diskusjonen tyder ikke på brukerne selv er ansvarlige for utfordringene eller livssituasjonen. Vi ser dette aspektet og brukerens personlige ansvar blir uttrykt gjennom hvordan løsningene på problemene blir beskrevet (Hansen et al., 2013, s.41). Under mine intervjuer på feltarbeidet fortalte en av jobbspesialistene hva dette kan føre til:

Tilbakemeldingene jeg får fra deltakere som har vært hos andre attføringsbedrifter er at de føler seg veldig godt ivaretatt hos oss og er veldig fornøyd med miljøet. Samtidig har vi fokus på noe som heter tiltakstrøtthet, som innebærer at deltakerne kan føle at det er så trygt og kjekt å være her at de mister motivasjonen for å komme i jobb. Der synes jeg vi kunne ha gjort noe bedre. Vi har hatt deltakere lenge i tiltaket og det er ikke effektivt nok til å få de fort ut i praksis. Siden arbeidsledigheten nå er mye lavere enn før, får vi deltakere med dårligere helsetilstand enn det vi har hatt de siste årene. Det betyr at de trenger lengre tid før de i det heletatt blir motivert og klar til å jobbe. Vi må tilpasse framdriften for den enkelte og opplegget må spesielt tilpasses den enkelte deltaker fordi alle har ulike utfordringer når de kommer hit. Derfor er den individuelle oppfølgingen viktig og tar mye av tiden (Jobbspesialist B).

I en artikkel om arbeidsdeltakelse fremholder Lau (2011): Til tross for at tilrettelegging er en viktig tilnærming, spesielt for brukeren i en sårbar situasjon, kan det også være en dårlig strategi i lengre perioder – både for brukeren og bedriften (Lau et al., 2011). Mennesker med angst føler seg ofte bedre i trygge omgivelser, men det er ikke alltid at tryggheten på lang sikt gjør brukeren trygg. Lau fremhever videre at det er viktig med usikkerhetstrening i angstbehandling, og på arbeidsplassen. I tillegg er det svært nødvendig for denne målgruppen at ansatte har gode samtaler med brukerne om hvilke hindringer som blir en del av arbeidet fremover (Lau et al., 2011). I dette utgangspunktet trekker jeg frem brukerbegrepet som er tidligere nevnt i oppgaven:

«Bruker» innebærer at brukerne kan være ansvarlige for deres egen situasjon (Hansen et al., 2013, s.45 & s.46). Brukerbegrepet inkluderer både personlig ansvar og myndiggjøring. Videre gir Hansen et eksempel som ligner på situasjonen beskrevet av jobbspesialisten ovenfor, og argumenterer for at brukere har tidligere blitt fremstilt som et offer for velferdsordning med ukoordinert og utilstrekkelig organisering. Problemet presenteres som avhengighet - løsningen er myndiggjøring og aktivisering (Hansen et al., 2013, s.45 & s.46).

6.15 Deltakernes opplevelser på bedriften

I dette kapittelet fremhever jeg deltakernes opplevelser på arbeidsinkluderingsbedriften, i tillegg til hvordan de håndterer sine utfordringer gjennom arbeidsrettede aktiviteter. Ifølge Elstad og Norvoll kan psykiske utfordringer oppfattes som å være lat, fremfor å bli tatt på alvor: som manglende selvfølelse, depresjon eller sosial angst (Elstad & Norvoll, 2013, s.122). Tidligere forskning viser at arbeidslivet med økte utdanningskrav gjør arbeidsinkludering vanskelig for brukere med nedsatt arbeidsevne som har behov for tilrettelegging og støtte (Kane & Spjelkavik, 2021, s.25). Til tross for at arbeidsplassen er en viktig partner i NAV sitt arbeidsinkluderingsarbeid, ligger samfunnsansvaret for å tilrettelegge overgangen til arbeid

En deltaker på bedriften gav uttrykk for at arbeidet hjalp henne til å håndtere sine sosiale utfordringer, i tillegg til at det var vanskelig for henne å komme seg i arbeidslivet når samfunnet har høye arbeidskrav:

Dette arbeidet betyr mye, å ha noe å gå til og gi tilbake til samfunnet, at jeg betyr noe. Det hjelper folk til å komme tilbake til livet igjen, vi blir sett i mørket. Jeg sliter med angst, men jeg roer meg ned når jeg kommer hit. Arbeidet her er terapi for sjelen min og gir meg håp, det får meg til å tenke på andre ting. Det er veldig godt å vite at jeg har en mulighet, at jeg kan

bidra med det jeg kan og ta pause hvis det blir for tungt. Dette har faktisk reddet livet mitt. Samfunnet har glemt at vi bare er mennesker som har våre dager. Jeg hadde ikke jobb før, det var tungt for meg og kroppen min. Samfunnet har så høye arbeidskrav ... da føler jeg at jeg ikke er god nok. Vi er jo bare mennesker. Alle her vet om sine begrensninger og hva de kan få til. Jeg synes at arbeidsmarkedet er intenst og krevende, mange krever høy utdanning. Det får meg til å slite og føle at jeg ikke er bra nok. Jeg synes ikke at ting er lett sosialt og har mine svakheter innenfor hva som kan være viktig når man forholder seg til arbeid. Før følte jeg at mange dører var stengt for meg (Deltaker A).

Ifølge Berge og Falkum (2013) har ulike variasjoner av «Place then train» tilnærmingen bidratt til at fokuset retter seg mot hvordan arbeidsplassen kan bli et sted for utvikling av brukerens sosiale ferdigheter, mestringsfølelse og helsemessig tilfriskning. Sitatet over viser at jobbspesialistens arbeidsmåte spiller en stor rolle, i tillegg til at tilretteleggingsbehov på arbeidsplassen hjelper deltakerne til å holde motivasjonen oppe under arbeidet. Gjennom min deltakende observasjon på feltarbeidet, bemerket jeg at deltakerne virket glad over fellesskapet på bedriften. Ifølge Berge og Falkum (2013) handler ikke psykisk helse kun om menneskers behov når det gjelder omsorg og helsetjenester, men muligheten til inkludering og engasjement i fellesskap, i tillegg til å delta og bidra til samfunnet som borgere (Berge & Falkum, 2013, s.207). I en studie av arbeidslivets krav fremholder de videre: Tanken om at mennesker med helse- og sosiale utfordringer er sårbare, syke eller svake til å jobbe, er en forestilling som er utbredt og finnes i store deler av vårt samfunn (Berge & Falkum, 2013, s.210). Det stilles spørsmål om en person har nok styrke til å jobbe, og ikke kun om personens ressurser – i tillegg til arbeidslivets krav. Når forskere undersøker arbeidslivet som en risikofaktor for helseutfordringer, fokuserer de ofte på kravene om prestasjon og produktivitet. Det er relevant å anta at fokuset på strenge arbeidskrav gjør det vanskelig for mennesker med psykiske utfordringer å bli inkludert i arbeidslivet. Hensikten til konkurranseevnen kan gjøre at arbeidsgivere blir kritiske til å ansette arbeidssøkere som de tenker vil ha høyt fravær og dårlige prestasjoner (Berge & Falkum, 2013, s.211). Hva kan løsningen på dette være?

Innenfor NAV reformen er det et en prioritering om økt samhandling og kommunikasjon mellom sosialkontor, trygdekontor og arbeidskontor. En mer systematisk, organisert og helhetlig samhandling mellom NAV og helsetjenester vil gi større sjanse for vellykket arbeidsbehandling av mennesker med psykiske problemer (Berge & Falkum, 2013, s.212). «Depresjon og angst kan i høy grad forstås som vanlige psykiske reaksjoner på en vanskelig

livssituasjon – kombinasjonen av omfattende livsproblemer, ensomhet og fordommer hos andre blir en tung b r for mange» (Berge & Falkum, 2013, s.212).

6.16 Arbeidsmiljøets betydning

Det forutsettes et inkluderende og trygt arbeidsmiljø for at brukeren skal klare å fungere godt i arbeidslivet (Berge & Falkum, 2013, s.184). Tidligere studier viser at den sosiale inkluderingen er avgjørende for å beholde og mestre en jobb (Haavorsen & Hernes, 2010, s.123). En av deltakerne på arbeidsinkluderingsbedriften fremmet viktigheten av arbeidsmiljøet:

Det betyr mye for meg å ha noe godt å komme til. Det er et veldig fint arbeidsmiljø her med folk som har god humor. Vi hjelper hverandre samarbeider godt. Tilstedeværelsen gjør at vi slipper å tenke mye når vi jobber, det er bra for psyken min. Jeg slipper å sitte hjemme med tunge tanker. Vi gir tilbake til samfunnet på en måte, det gir mening og jeg føler meg inkludert. De ansatte er engler for meg, de ser meg og er helt fantastiske (Deltaker B)

Mange brukere har opplevd at arbeid bidrar til å forbedre strukturen i livet, og hverdagen f r nye dimensjoner og ny mening (Schafft, 2009, s.19). På feltarbeidet mitt observerte jeg at det ble arrangert ulike samlinger for deltakerne. Ifølge Schafft spiller sosiale arrangementer og støttepersonell en nødvendig rolle for tilrettelegging, i tillegg er det et viktig bindeledd mellom ansatte, veiledere og arbeidsgivere (Schafft, 2009, s.19). «Felleskap er å ha varme, interessante og velfungerende relasjoner til andre på arbeidsstedet (Berge & Falkum, s.282)». Gjennom min deltakende observasjon på feltarbeidet la jeg merke til at de ansatte jobbet tett sammen med deltakerne, i tillegg til at de utførte de samme arbeidsoppgavene. Ifølge Elstad og Norvoll kan de nære relasjonene styrke og bidra positivt til psykisk helse (Elstad & Norvoll, 2013, s.137). I sammenheng med dette trekker jeg frem viktigheten av trivsel på arbeidsplassen: «Trivsel betegnes som en viktig forutsetning for å utøve sosialt arbeid» (Folkenborg, 2014, s.180). En annen deltaker belyste sin utviklingsprosess gjennom tiltaket:

Jeg føler på en personlig vekst, blir kjent med min egen historie, f r praksisplass, gode venner og stresser ikke med arbeidsoppgavene. Det var forferdelig å sitte hjemme lenge før jeg begynte her. Nå klarer jeg å håndtere mine problemer bedre og kan leve et liv der jeg ikke føler meg utenfor lenger. I tillegg finner jeg ressurser i meg selv, alle kan bidra. Man burde

være bevisst og ta opp usikkerheter når man er ny på arbeidsplassen. Det er også viktig å være bevisst på sine egne grenser og hva man kan dele med andre (Deltaker C).

Sitatet fremhever noe som flere deltakere på bedriften satte ord på: Brukeren får god tilrettelegging for å klare å gjennomføre arbeidsoppgavene. Jeg observerte at flere deltakere smilte når de snakket om arbeidsmiljøet, og nevnte at det var tungt å være hjemmeværende før de kom seg i arbeid. Mine funn peker på at deltakerne får god tilrettelegging for deres arbeidsevne av jobbspesialistene, og noen føler ikke behovet for å søke videre til ordinært arbeid siden de er så fornøyde med bedriften. I henhold til dette kommer det frem i noen av intervjuene med jobbspesialistene at de burde vært mer streng med brukere som deltar i tiltakene over lengre tid enn det som er planlagt i deltakelsesperioden. I en tidligere studie av jobbmatch etter utskrivning fra arbeidsrettede tiltak fremholder Munkejord og Arntzen (2021):

Gjennom utvidet oppfølging i NAV har jobbspesialister klart å få de fleste brukerne ut i lønnet jobb, men hva vil oppstå videre? Resultatene er ikke like gode på lang sikt. Gjennom flere intervjuer kom det frem at deltakerne fikk veiledning fra jobbspesialisten over lengre tid. En jobbmatch skapes steg for steg i relasjonen mellom jobbsøker, arbeidsgiver og jobbspesialist. Å oppnå en langsiktig jobbmatch avhenger ofte av om jobbspesialisten kan bygge et forhold med brukeren som er tillitsfullt, og som gir mulighet til å jobbe tett med brukeren over tid. I tillegg innebærer dette at det er rom for gjensidig diskusjon, og enkelte ganger går partene uvanlige veier for å finne hensiktsmessige løsninger (Munkejord & Arntzen, 2021, s.96).

6.17 Å ta eget initiativ

En god kommunikasjonsstrategi er viktig for å få til gode fremskritt når man skal følge brukerne på jobb eller løse andre sosiale utfordringer (Glemmestad, 2021, s.149). En av deltakerne fortalte om viktigheten av å kommunisere med de ansatte på bedriften:

Kommunikasjonen har mye å si, det å ta opp ting man har på hjertet eller hvis det er noe annet man vil jobbe med, da blir det mye bedre. Det er viktig at vi kommer i kontakt med de ansatte for at de skal hjelpe oss videre, vi vet ikke om alle tar initiativ eller oppsøker tilbudene. Det er ikke alltid lett for de ansatte å vite hva de skal gjøre, da er det viktig at vi tar tak i ting selv og forteller dem hva vi sliter med slik at de vet hvordan de skal tilrettelegge for oss. Det som er greit her er at vi har en øvelse på å jobbe, det er sosialt og veldig godt

tilrettelagt. Før slet jeg jevnlig med å komme på jobb og trengte en periode til å koble av, men det gikk ikke bra over lengre tid. Nå fungerer jeg bedre og er mer til stede i hverdagen. Jeg har kommet meg inn i en regelmessig rutine. Jeg håper på å kunne komme i ordinært arbeid etter hvert og få nye utfordringer på sikt (Deltaker D).

Fra boken «Arbeidsinkludering i sosialt arbeid» fremholder Askheim at brukerne har rett til inntektsstøtte, hjelpetjenester og arbeidsrettede tiltak, men de skal samtidig gjøre det de kan for å komme seg i arbeidslivet og utføre de fastsatte og planlagte tiltakene (Askheim, 2019, s.282). Sitatet ovenfor viser at brukeren har kontroll over livet sitt og samtidig mottar støtte fra tiltaket. I en studie om skjønn og brukerinnflytelse fremholder Heum (2014):

Brukerinnflytelse er en hjelpende faktor som gjør skjønnsmessige avgjørelser mer nøyaktige. Det er i hovedsak et hjelpemiddel som ivaretar personens interesser, og innebærer hvordan mennesker kan påvirke sine egne forhold og ha innflytelse på avgjørelsene som påvirker dem (Heum, 2014, s.66). Videre fremholder Heum at det er flere grunner til hvorfor brukeren burde ha innflytelse over sin egen situasjon, inkludert mestringsfølelse og motivasjon. Det handler om effektene av kontroll over sin egen eksistens (Heum, 2014, s.67). Dette kan uttrykkes som en terapeutisk effekt som støtter en persons motivasjon og mestring. Når brukerne føler at de har en reell mulighet til å påvirke sin egen situasjon, har de også en bedre følelse av eierskap både for sine mål og for å gjennomføre hjelpemidlene det er behov for, slik at målet blir nådd. I tillegg er brukerinnflytelse et viktig aspekt i empowerment-tilnærmingen, som innebærer å overføre makten til brukerne, slik at personens handlefrihet og krefter blir styrket (Heum, 2014, s.67).

7.0 Konklusjon

I konklusjonen oppsummerer jeg de mest grunnleggende funnene som er relevant for min problemstilling. Svarene mine på problemstillingen er basert på jobbspesialistene og deltakerne sine refleksjoner, i tillegg til tidligere forskning og ulike teorier. Jeg vil sette søkelyset på hva som kan bli gjort annerledes, og til slutt gir jeg egne tanker og ideer til videre forskning.

Som vi har sett bruker jobbspesialistene gode inkluderingsstrategier for å hjelpe brukerne uti arbeidslivet. De fleste deltakerne på bedriften var fornøyd med tiltakene og jobbspesialistenes arbeidsmåte. På en annen side kunne enkelte deltakere være i tiltaket over lengre tid enn det som er planlagt. Noen jobbspesialister påpekte at de burde være strengere med dem i dette tilfellet. Mine funn viser i tillegg at enkelte deltakere kan få en sterk reaksjon når forløpet ikke blir slik de ønsker, og måten jobbspesialisten samhandler på spiller en viktig rolle i inkluderingsarbeidet.

Jeg mener at det burde det vært strengere tiltak for brukere som deltar i de arbeidsrettede tiltakene over lengre tid enn det som er planlagt, slik at arbeidsinkluderingen blir mer effektiv og bedriften kan oppnå bedre resultater. Flere informanter opplevde både positive og negative erfaringer med inkluderingsarbeidet. Dette gjør det vanskelig å fremheve konklusjoner uti fra ett av synspunktene, men de negative erfaringene burde kanskje vektlegges mer. På bakgrunn av mine funn og det Berge & Falkum sier, er det mye som er likt – mange mennesker med nedsatt arbeidsevne opplever at helsen blir verre når de er arbeidsledig over lengre tid, og det kan være vanskelig å bli inkludert i arbeidslivet når samfunnet stiller høye arbeidskrav. Det var tydelig at jobbspesialistene på arbeidsinkluderingsbedriften gjorde en bra jobb for å få deltakerne uti arbeid. På en annen side burde det ha vært større fokus på hvordan deltakerne kan utfordre seg selv på andre måter og ikke delta «for lenge» i tiltaket. Uti fra mine funn viser det seg at vellykket arbeidsinkludering krever engasjement og innsats både fra brukeren og jobbspesialisten, for det kan bli vanskelig å lykkes med inkluderingsprosessen dersom brukeren ikke er motivert til å komme seg i arbeid. Sett fra mitt stå sted er tillit og relasjon viktig i samarbeidet med brukeren. I tillegg ser vi at tett og individuell oppfølging er gode inkluderingsstrategier for å få deltakerne ut i arbeidslivet. Dette kan for eksempel være utfordrende for jobbspesialister i NAV som jobber med mange brukere, slik min empiri og tidligere studier viser. Flere brukere opplevde bedre tilrettelegging og følte seg mer «sett» på bedriften enn hos NAV.

Uti fra mine empiriske funn, mener jeg at arbeidslivet i Norge burde ha lavere arbeidskrav, i tillegg til bedre muligheter og tilrettelegging for mennesker med helse- og sosiale utfordringer. Jeg tenker at mange i samfunnet med nedsatt arbeidsevne er gode ressurser i arbeidslivet, men de får ikke sjansen til å vise sine evner og styrker på grunn av de høye arbeidskravene som flere arbeidsplasser krever. Enkelte deltakere gav uttrykk for at de ikke fikk samme muligheter som i arbeidsinkluderingsbedriften andre steder. Selv skulle jeg gjerne sett at systemet forandret seg, men arbeidsgivere kan alltid forbedre dette ved å skape nye muligheter og inkludere mennesker med helse- og sosiale utfordringer i arbeidslivet.

7.1 Forslag til videre forskning

I min studie intervjuet jeg kun informanter fra arbeidsinkluderingsbedriften. Uti fra det jeg har sett, var deltakerne fornøyde med jobbspesialistene sitt arbeid. Jeg tenker at det kunne være interessant å intervjuere brukere som kun deltar på arbeidsrettede tiltak hos NAV. I tillegg vil intervjuer med veiledere, saksbehandlere og jobbspesialister som jobber i NAV være interessante. Det vil være interessant å se om deres perspektiver og opplevelser vil ha en likhet med informantene sine uttalelser fra denne studien.

Litteraturliste

Arbeids- og sosialdepartementet (2005) *Lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv. (arbeidsmiljøloven)* Hentet fra:

https://lovdata.no/dokument/LTI/lov/2005-06-17-62/KAPITTEL_4#%C2%A74-2

Arbeids- og inkluderingsdepartementet (2010) *Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen (sosialtjenesteloven)*. Hentet fra:

<https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2009-12-18-131>

Anker, T. (2020). *Analyse i praksis : en håndbok for masterstudenter* (1. utgave.). Cappelen Damm akademisk.

Andreassen, T. A. (2004). *Brukermedvirkning, politikk og velferdsstat* (Vol. 13, pp. X, 477). Arbeidsforskningsinstituttet.

Askheim, O.P. (2019). Empowerment – strategi for inkludering eller tåkelegging? (Red.) Glemmestad, H., & Kleppe, L. C. *Arbeidsinkludering i sosialt arbeid* (s.277-288). Fagbokforlaget

Berg, E. K. (2006) Hva skal dokumenteres? Erdal, B., & Dikic, Z. (2006). (Red.) *Ute - inne : oppsøkende sosialt arbeid med ungdom* (s.288-304). Gyldendal akademisk.

Berge, T., & Falkum, E. (2013). *Se mulighetene : arbeidsliv og psykisk helse* (p. 331). Gyldendal akademisk.

Dalland, O. (2017). *Metode og oppgaveskriving* (6. utg., p. 267). Gyldendal akademisk.

Damsgaard, H. L. (2010). *Den profesjonelle sosialarbeider* (p. 206). Cappelen akademisk forl.

Det kongelige sosialdepartementet. St.meld. nr.40 (2002-2003) *Nedbygging av funksjonshemmende barrierer. Strategier, mål og tiltak i politikken for personer med nedsatt funksjonsevne*. Hentet fra:

<https://www.regjeringen.no/contentassets/5a8122df4dee44a38beb1ca42698b490/no/pdfs/stm200220030040000dddpdfs.pdf>

Elstad, T., & Norvoll, R. (2013) Sosial eksklusjon og inklusjon. (Red.) Norvoll, R. *Samfunn og psykisk helse : samfunnsvitenskapelige perspektiver* (s.117-147). Gyldendal akademisk.

Eide, S.B (2016) Brukermedvirkning? (Red.) *Forvaltning av makt og moral i velferdsstaten : fra sosialt arbeid til "arbeid med deg selv"?* (s.26-40). Gyldendal akademisk.

Ellingsen, I. T. (2015). *Sosialt arbeid : en grunnbok* (p. 342). Universitetsforl.

Ellingsen, I. T & Levin, I. (2015) Det sosiale i sosialt arbeid. (Red.) Ellingsen, I. T. *Sosialt arbeid : en grunnbok* (s.47-64). Universitetsforl.

Fangen, K. (2004). *Deltagende observasjon* (2. utg., p. 300). Fagbokforl.

Falkum, E. (2012) *Risiko og inkludering. Betingelser for funksjonshemmedes og eldres deltakelse i arbeidslivet*. Hentet fra:

<https://oda.oslomet.no/oda-xmlui/bitstream/handle/20.500.12199/4017/r2012-11.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

FN- Sambandet. *FNs verdenserklæring om menneskerettigheter* (art. 23) Hentet fra:

<https://fn.no/avtaler/menneskerettigheter/fns-verdenserklæring-om-menneskerettigheter>

Frøyland, K., Glemmestad, H., & Kleppe, L. C. (2019) En sosialfaglig tilnærming til arbeidsinkludering. (Red.) Glemmestad, H., & Kleppe, L. C. *Arbeidsinkludering i sosialt arbeid* (s.53-69). Fagbokforlaget

Frøyland, K. (2020). *Arbeidsinkludering av utsett ungdom : i lys av Supported employment og kapabilitetstilnærminga* (1. utgåva.). Fagbokforlaget.

Fernades, A.G., & Kjørstad, M. (2022). Samhandling på ulike premisser? Brukermedvirkning i introduksjonsprogrammet for nyankomne flyktninger. Sønderskov, M., Saltkjel, T., & Rønningstad, C. (Red.) *Samhandling og inkludering i arbeidslivet* (s.140-158) Cappelen Damm akademisk. (1. utgave.). Fagbokforlaget.

Folkenborg, K. (2014) Virksomhetenes sosiale ansvar. (Red.) Spjelkavik, Ø., & Frøyland, K. *Inkluderingskompetanse: ordinært arbeid som mål og middel* (s.174-187). Gyldendal akademisk.

Fyhn, T., Øygarden, Olaug., Monstad K., Skagseth, M. (2021) Evaluering av samarbeidet mellom NAV og helsetjenesten om Individuell jobbstøtte (IPS). Hentet fra:
[FINAL+Sluttrapport+NORCE+Samhandling+IPS\[14090\].pdf](#)

Figley, C.R (red.) (2002) *Treating compassion fatigue*. New York: Routledge.

Glemmestad, H. (2021). *Oppfølgingsarbeid i NAV : sosialt arbeid på NAV-kontoret* (1. utgave.). Fagbokforlaget.

Glemmestad, H., & Kleppe, L. C. (2019). *Arbeidsinkludering i sosialt arbeid* (1. utgave.). Fagbokforlaget.

Grimen, H. (2009). *Hva er tillit* (Vol. 30, p. 151). Universitetsforl.

- Hutchinson, G. S., & Oltedal, S. (2017). *Praksisteorier i sosialt arbeid* (p. 229). Universitetsforl.
- Hansen, R., & Solem, M.-B. (2017). *Sosialt arbeid : en situert praksis* (p. 414). Gyldendal akademisk.
- Hagaseth, I.T. (2019). Arbeid og utenforskap. (Red.) Glemmestad, H., & Kleppe, L. *Arbeidsinkludering i sosialt arbeid* (s.27-48). Fagbokforlaget
- Haavorsen, P. & Hernes, T. (2010) Inkluderingsstrategier og arbeidsrettede tiltak. (Red.) Saglie, T., Haavorsen, P., Heum, I., & Hernes, T. (2010). *Arbeidsinkludering : om det nye politikk- og praksisfeltet i velferds-Norge* (s.109-141). Gyldendal akademisk.
- Hernes, T. (2010) Et bakteppe. (Red.) Saglie, T., Haavorsen, P., Heum, I., & Hernes, T. (2010). *Arbeidsinkludering : om det nye politikk- og praksisfeltet i velferds-Norge* (s.13-41). Gyldendal akademisk.
- Heum (2010) Fordeling av velferdstjenester. (Red.) Saglie, T., Haavorsen, P., Heum, I., & Hernes, T. *Arbeidsinkludering : om det nye politikk- og praksisfeltet i velferds-Norge* (s.148-192). Gyldendal akademisk.
- Hansen, H.-T., Lundberg, K. G., & Syltevik, L. J. (2013). *Nav - med brukeren i sentrum?* (p. 204). Universitetsforl.
- Heum, I. (2014). *Skjønn : perspektiver på skjønnsutøvelse i NAV* (p. 151). Gyldendal akademisk.
- Hansen, R., Solem, M. B., & Nybø, E. (2017) Hva kjennetegner sosialt arbeid (Red.) Hansen, R., & Solem, M.-B. *Sosialt arbeid : en situert praksis* (s.23-45) (Red.) Gyldendal akademisk.
- Hansen, R., Solem, M. B., & Nybø, E. (2017) Sosialt arbeid som fag (Red.) Hansen, R., & Solem, M.-B. (2017). *Sosialt arbeid : en situert praksis* (s.29-45). Gyldendal akademisk
- Heidenreich, M. & Rise, D. (2016) *Integrating social and employment policies in Europe*. Hentet fra:
[*Integrating Social and Employment Policies in Europe: Active Inclusion and ... - Martin Heidenreich, Deborah Rice - Google Bøker*](#)
- Isdal, P. (2017). *Smittet av vold : om sekundærtraumatisering, compassion fatigue og utbrenthet i hjelperyrkene* (p. 306). Fagbokforl.
- Johansen, T., & Schönfelder (2021) Utvidet oppfølging i NAVs egen regi – bidrar det til økt arbeidsinkludering? (Red.) Kane, A. A., & Spjelkavik, Øystein. *Arbeidsinkludering, læring og innovasjon i NAV*. (s.105-130). Orkana forlag AS.
- Kroken, R., & Madsen, O. J. (2016). *Forvaltning av makt og moral i velferdsstaten : fra sosialt arbeid til "arbeid med deg selv"?* (p. 171). Gyldendal akademisk.

Kane, A. A. (2021) NAVs samarbeidsplikt som virkemiddel for arbeidsinkludering. (Red.) Kane, A. A., & Spjelkavik, Øystein. *Arbeidsinkludering, læring og innovasjon i NAV*. (s.191-215). Orkana forlag AS.

Kane, A. A (2017) *Aktivering av unge sosialhjelpsmottakere – forutsetninger for å sikre overgangen til arbeid*. Hentet fra:
https://www.researchgate.net/publication/317571497_Aktivering_av_unge_sosialhjelpsmottakere_-_forutsetninger_for_a_sikre_overgangen_til_arbeid

Kvale, S., Brinkmann, S., Anderssen, T. M., & Rygge, J. (2009). *Det kvalitative forskningsintervju* (2. utg., p. 344). Gyldendal akademisk.

Kane, A. A., & Spjelkavik, Øystein. (2021). *Arbeidsinkludering, læring og innovasjon i NAV*. *Arbeidsinkludering, læring og innovasjon i NAV*.

Langeng, P. I & Stene, E. (2010) *Sosiale tjenester – fra kommunal fattigomsorg til aktivt medeierskap i arbeidslinja*. (Red.) Saglie, T., Haavorsen, P., Heum, I., & Hernes, T. *Arbeidsinkludering : om det nye politikk- og praksisfeltet i velferds-Norge* (s.257-283). Gyldendal akademisk.

Lau, B., Finne, L. B, & Berthelsen, M. (2011) *Deltakelse i arbeidslivet: Helsefremmende eller en risiko for utvikling av dårlig mental helse?* Hentet fra:

<https://psykologtidsskriftet.no/fagartikkel/2011/08/deltakelse-i-arbeidslivet-helsefremmende-eller-en-risiko-utvikling-av-darlig>

Linde, S., & Nordlund, I. (2006). *Innføring i profesjonelt miljøarbeid : systematikk, kvalitet og dokumentasjon* (2. utg., p. 189). Universitetsforl.

Malterud, K. (2017). *Kvalitative forskningsmetoder for medisin og helsefag* (4. utg., p. 254). Universitetsforl.

Munkejord, M. C., & Arntzen, C. (2021) En analyse av arbeidssøkeres erfaringer med å få oppfølging. (Red.) Kane, A. A., & Spjelkavik, Øystein. *Arbeidsinkludering, læring og innovasjon i NAV*. (s.77-99). Orkana forlag AS.

Fossestøl, K., & Andreassen, T. A. (2011). *NAV ved et veiskille : organisasjonsendring som velferdsreform* (p. 279). Gyldendal akademisk.

Norvoll, R. (2013). *Samfunn og psykisk helse : samfunnsvitenskapelige perspektiver* (p. 384). Gyldendal akademisk.

NOU 2012:6 (2012). *Arbeidsrettede tiltak*. Oslo: Arbeidsdepartementet. Hentet fra:

<https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/nou-2012-6/id672029/sec2>

NOU (2019). *Arbeid og inntektssikring. Tiltak for økt sysselsetting*. Oslo: Arbeids- og sosialdepartementet. Hentet fra:

<https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/nou-2019-7/id2637967/>

Olsen, J.K & Kane, A.A. (2019). Lovgivning av betydning for arbeid og arbeidsinkludering. (Red.) Glemmestad, H., & Kleppe, L. C. *Arbeidsinkludering i sosialt arbeid* (s.108-120). Fagbokforlaget

Postholm, M. B. (2010). *Kvalitativ metode : en innføring med fokus på fenomenologi, etnografi og kasusstudier* (2. utg., p. 242). Universitetsforl.

Gundersen, K., Moynahan, L., & Olsen, T. S. (2006). *Nettverk og sosial kompetanse* (p. 348). Gyldendal akademisk.

Reme, S.E., Monstad, K., Fyhn, T., Sveinsdottir, V., Løvvik, C., Lie, SA., Øverland, S. (2019)

Individual placement and support for young adults at risk of early work disability (the seed trial). A randomized controlled trial. Hentet fra:

https://www.sjweh.fi/show_abstract.php?abstract_id=3837&fullText=1

Saglie, T., Haavorsen, P., Heum, I., & Hernes, T. (2010). *Arbeidsinkludering : om det nye politik- og praksisfeltet i velferds-Norge* (p. 291). Gyldendal akademisk.

Schafft, A. (2014) Om lederstøtte når ansatte sliter psykisk. (Red.) Spjelkavik, Øystein, & Frøyland, K. *Inkluderingskompetanse: ordinært arbeid som mål og middel* (s.189-203). Gyldendal akademisk.

Schafft, A., & Spjelkavik, Ø. (2014) Arbeidsgiveres erfaringer med inkludering. (Red.) Spjelkavik, Øystein, & Frøyland, K. *Inkluderingskompetanse: ordinært arbeid som mål og middel* (s.156-173). Gyldendal akademisk.

Schafft, A. (2013) Om å komme seg i arbeid. (Red.) Norvoll, R. *Samfunn og psykisk helse : samfunnsvitenskapelige perspektiver* (s.188-212). Gyldendal akademisk.

Solstad, A. (2017) Sosialt arbeid i en velferdspolitisk kontekst. (Red.) Hansen, R., & Solem, M.-B. *Sosialt arbeid : en situert praksis* (s.331-355) (Red.) Gyldendal akademisk.

Solem, M.B (2017) Posisjon for sosialt arbeid. (Red.) Hansen, R., & Solem, M.-B. *Sosialt arbeid : en situert praksis* (s.115-127) (Red.) Gyldendal akademisk.

Schafft, A. (2009). *Å få seg en jobb : arbeidsrettet rehabilitering ved psykiske helseproblemer* (p. 128). Kommuneforl.

Skilbrei, M.-L. (2019). *Kvalitative metoder : planlegging, gjennomføring og etisk refleksjon* (1. utgave.). Fagbokforlaget.

Sigstad, H. M. H. (2004) *Brukermedvirkning – alibi eller realitet?* Hentet fra:
<https://tidsskriftet.no/2004/01/kronikk/brukermedvirkning-alibi-eller-realitet>

Spjelkavik, Ø., & Frøyland, K. (2014). *Inkluderingskompetanse : ordinært arbeid som mål og middel* (p. 365). Gyldendal akademisk.

Spjelkavik, Ø. (2016) *Arbeidsrettet brukeropfølging – «Place then train» i kvalifiseringsprogrammet i NAV?* Hentet fra:

[Evaluering av 'Forsøket Arbeidsavklaringspenger \(AAP\) som lønnstilskudd' \(dfo.no\)](https://www.dfo.no/evaluering-av-forsoket-arbeidsavklaringspenger-aap-som-lonnstilskudd)

Støldal, B.T, & Spjelkavik, Ø. (2014) Jobbmatch og utvikling. (Red.) Spjelkavik, Ø., & Frøyland, K. *Inkluderingskompetanse: ordinært arbeid som mål og middel* (s.52-63). Gyldendal akademisk.

Strand, A. H. & Nielsen, R. A. (2015) *Veier inn i, gjennom og ut av arbeidsavklaringspenger, hvor langt unna arbeidslivet står mottakerne?* Fafo-rapport 2015: 29). Hentet fra:

<https://www.fafo.no/images/pub/2015/20434.pdf>

Sønderskov, M., Saltkjel, T., & Rønningstad, C. (2022). *Samhandling og inkludering i arbeidslivet* (1. utgave.). Cappelen Damm akademisk. (1. utgave.). Fagbokforlaget.

Tveiten, S. (2006). *Den vet best hvor skoen trykker- : om veiledning i empowermentprosessen* (p. 159). Fagbokforl.

Tjora, A. H. (2017). *Kvalitative forskningsmetoder i praksis* (3. utg., p. 285). Gyldendal akademisk.

Ulleberg, I., & Jensen, P. (2017). *Systemisk veiledning i profesjonell praksis* (p. 223). Fagbokforl.

Wadel, C., Fuglestad, C. C., & Fuglestad, Otto Laurits. (2014). *Feltarbeid i egen kultur* (Rev. utg. av Carl Cato Wadel og Otto Laurits Fuglestad., p. 238). Cappelen Damm akademisk.

Wangen, G.J. (2019). *Arbeidsinkludering som skreddersøm*. Glemmestad, H., & Kleppe, L. C. (2019) (Red.) *Arbeidsinkludering i sosialt arbeid* (s.125-148). Fagbokforlaget

Wangen, G. (2014) *Oppfølging på arbeidsplassen*. (Red.) Spjelkavik, Ø., & Frøyland, K. *Inkluderingskompetanse: ordinært arbeid som mål og middel* (s.65-92). Gyldendal akademisk.

Willumsen, E. (2015) *Tverrprofesjonelt samarbeid i sosialt arbeid*. (Red.) Ellingsen, I. T. *Sosialt arbeid : en grunnbok* (s.154-170). Universitetsforl.

Vedlegg 1 Informasjonsskriv

VIL DU DELTA I FORSKNINGSPROSJEKTET "arbeidsinkludering"?

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å finne ut hvordan jobbspesialister kan styrke arbeidsinkluderingen for personer med helse- og sosiale utfordringer. I dette skrivet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

Formål

Formålet med forskningsprosjektet er å finne ut hvordan jobbspesialister kan styrke arbeidsinkluderingen for personer med helse- og sosiale utfordringer, blant annet mennesker med depresjon og angst. Opplysningene skal kun brukes til prosjektoppgaven.

Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

Nora Wamid er ansvarlig for prosjektet, og oppgaven skrives individuelt.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Dette er en masteroppgave der jeg ønsker å intervju 4-6 ansatte som jobber på bedriften jeg har praksis i, i tillegg til deltakere som kan hjelpe meg med å få svar på problemstillingen min. Jeg har undersøkt hvilke tiltak som jobber for arbeidsinkludering. Min problemstilling er: Hvordan kan jobbspesialister styrke arbeidsinkluderingen for mennesker med nedsatt arbeidsevne?

Hva innebærer det for deg å delta?

Jeg kommer til å bruke kvalitative intervjuer og observasjon som metode. Jeg vil også lage intervjuguide og ha klare spørsmål som er relevant for dette temaet. Intervjuene kommer til å være semistrukturert - det vil si at jeg stiller noen spørsmål og lar samtalen utvikle seg deretter. Hvert intervju vil cirka ta 30 min- 1 time, og jeg vil informere om taushetsplikt og at informantene blir anonymisert. Jeg tar notater underveis på datamaskinen, og presenterer oppgaven min til informantene mine før intervjuet.

Spørreskjemaet inneholder spørsmål som: «Hvilke utfordringer opplever dere med å hjelpe deltakerne ut i jobb?» og «Hvilke tiltak brukes for å finne arbeidsplasser som er tilpasset deltakernes arbeidsevne og helsetilstand?».

Det er frivillig å delta

Det er frivillig å delta i prosjektet. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke

samtykket tilbake uten å oppgi noen grunn. Alle dine personopplysninger vil da bli slettet. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg.

Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger

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

- Prosjektgruppe, student og veileder
- Navnet og kontaktopplysningene dine vil jeg erstatte med en kode som lagres på egen navneliste adskilt fra øvrige data, og jeg vil lagre datamaterialet på forskningsserver

Hva skjer med personopplysningene dine når forskningsprosjektet avsluttes? Prosjektet vil etter planen avsluttes i Juni. Etter prosjektslutt vil datamaterialet med dine personopplysninger anonymiseres.

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 Personverntjenester vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

Dine rettigheter

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

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

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

- Heidi Dahl Bønnhoff (Førstemanuensis Institutt for sosiologi og sosialt arbeid, Universitetet i Agder heidi.bonnhoff@uia.no)
- Nora Wamid (student, prosjektansvarlig) nora_nlmi@hotmail.com

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

- Personverntjenester på epost (personverntjenester@sikt.no) eller på telefon: 53 21 15 00.

Med vennlig hilsen

(Student) Nora Wamid

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet *arbeidsinkludering*, og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- å delta i intervju og observasjon
- å delta i spørreskjema

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

-

(Signatur av prosjektdeltaker, dato)

Vedlegg 2 Intervjuguide

Spørsmål til ansatte

- Kan du beskrive en typisk arbeidsdag?
- Hvilke erfaringer har dere med brukerne?
- Hvilke resultater får dere?
- Hva er deres mål?
- Hva går jobben din ut på?
- Hvilke tiltak fungerer best?
- Er det noen grupper som er mer krevende enn andre?
- Hvordan samarbeider dere med NAV?
- Er det noe du føler som kunne blitt gjort bedre?
- Hvilke utfordringer opplever dere med å hjelpe deltakerne ut i jobb?
- Hvilke tiltak brukes for å finne arbeidsplasser som er tilpasset deltakernes arbeidsevne og helsetilstand?
- Hvilke tilbakemeldinger får dere fra deltakerne?
- Hvordan jobber dere med deltakere som ikke klarer å få jobb?

Spørsmål til deltakerne

- Hva synes du om tiltaket?
- Føler du at det har skjedd en utvikling etter at du deltok her?
- Er det noe du tenker som kunne blitt gjort bedre?
- Er tiltaket slik du forventet?
- Hva ønsker du å oppnå gjennom dette tiltaket?
- Hva betyr arbeid for deg?