

VEIEN FRA EKSKLUDERING TIL INKLUDERING

Sosialfaglige tilnærminger i NAV

Av Synne Kristoffersen

**OSLO
MET**

Fakultet for samfunnsvitenskap

Masterstudium i sosialfag – studieretning sosialt arbeid

16.05.22

FORORD

I begynnelsen av studiet var jeg innstilt på at det skulle bli utfordrende, tidkrevende og frustrerende å skrive en masteroppgave – og akkurat det ble det. Men alle utfordringene underveis har kommet med et stort læringsutbytte, som jeg er sikker på at vil komme godt med i fremtidig arbeid, uansett hvor veien videre bærer.

Det er viktig for meg å få takke de menneskene som har bidratt til at jeg har kommet i mål med denne oppgaven.

Jeg vil takke veilederen min, seniorforsker Øystein Spjelkavik, for mange kloke innspill og råd gjennom hele prosessen. Jeg vil også takke for muligheten til å få bli med på AFIs forskningsteam i forsknings- og utviklingsprosjektet «Inkluderingskompetanse som samskaping». Det har vært til stor hjelp og inspirasjon å få delta på møter og konferanser, i tillegg til at det har bidratt til kontaktetablering av informanter.

Videre vil jeg takke NAV-veilederne som har tatt seg tid fra sin travle arbeidshverdag, og stilt opp som informanter i dette prosjektet.

Sist, men absolutt ikke minst, ønsker jeg å takke familie og venner for oppmuntring og støtte, som har motivert meg underveis. Jeg er veldig takknemlig for all hjelp, spesielt fra de beste foreldrene og storesøster man kan ønske seg, som har kommet med innspill og råd. Det har betydd mye for meg! En særlig takk vil jeg også gi til min medstudent, venninne og navnesøster, Synne Kongsteien Hovland. Du har vært en enorm støttespiller, ikke bare under arbeidet med denne masteroppgaven, men gjennom alle de siste fem årene som studenter.

Oslo, 16.05.22

Synne Kristoffersen

SAMMENDRAG

Denne masteroppgaven omhandler hvilke sosialfaglige tilnæringer som benyttes av NAV-veiledere i arbeidsrettet oppfølging av jobbkandidater. Hensikten med undersøkelsen var å skape kunnskap om hvilke sosialfaglige tilnæringer som skilte seg ut i NAV-veiledernes arbeidspraksis, og i hvor stor grad veilederne var bevisste over de bakenforliggende påvirkningsfaktorene for egen praksis. Denne oppgaven er bygget på et kvalitativt forskningsdesign, og empirien er et resultat av gruppeintervjuer med NAV-veiledere. Det er utført tre gruppeintervjuer, av til sammen ni NAV-veiledere, ved tre ulike NAV-kontorer i Norge.

Det er foretatt en tematisk analyse av datamaterialet, som er bygget på seks analytiske spørsmål. Funnene har blitt fortolket, analysert og diskutert i lys av både et hermeneutisk og et sosialkonstruktivistisk perspektiv, samt et bredt teoretisk rammeverk. Min tolkning av hvilke sosialfaglige tilnæringer informantene benyttet seg av har vært bakgrunnen for hvilke sosialfaglige teorier og tilnæringer som har blitt presentert i denne oppgaven.

Følgende hovedtrekk kan beskrive denne undersøkelsen: NAV-veiledernes praksis indikerer at anerkjennelse, brukermedvirkning, myndiggjøring, relasjonsbyggende elementer og en helhetlig tilnærming er inkorporert i deres praksis. NAV-veilederne benytter seg av flere sosialfaglige tilnæringer, men ofte er disse tilnærmingene ubevisste. Det konkluderes med et forslag om å tilrettelegge for og utøve mer kollektiv kritisk refleksjon i NAV-kontorene, for å bevisstgjøres hvilke faktorer som påvirker veilederes praksis i møte med mennesker. Det er med bakgrunnen i en antagelse om at det vil forbedre ny veilederpraksis. I tillegg anses det som vesentlig at NAV-veiledere fokuserer mer på mulighetene som befinner seg både hos kandidatene og i arbeidsmarkedet, i stedet for deres begrensninger.

ABSTRACT

This master thesis deals with the social work approaches used by front-line workers in the Norwegian Labor- and Welfare Organization (NAV) in work-oriented support. The purpose of this study was to create knowledge about which social work approaches stood out in the front-line workers' practices, and how aware they were of the underlying influencing factors for their own practice. This thesis is based on a qualitative research design, and the empirical data is the result of group interviews with front-line workers at NAV. There was conducted three group interviews, with a total of nine front-line workers, at three different NAV offices in Norway.

A thematic analysis of the material has been carried out, based on seven analytical questions. The findings have been interpreted, analyzed and discussed in the light of both a hermeneutic and social constructivist perspective, and a broad theoretical framework. My interpretation of which social work approaches the informants used has been the background for which social work theories and approaches that has been presented in this thesis.

The following main findings can describe this study: The front-line workers at NAV indicates that recognition, user-involvement, empowerment, relationship-building elements and a holistic approach are incorporated in their practice. The front-line workers at NAV applied several social work approaches, but these approaches seem to be most of the time applied subconsciously. The thesis concludes with a proposal to facilitate and exercise more collective critical reflection in NAV offices, in order to raise awareness of the factors that influence front-line workers' practice in interaction with people. This is based on the assumption that it will improve new practices for front-line workers. It is also considered essential that front-line workers in NAV are more focused on the possibilities that exist in both the candidates and within the labor market, instead of their limitations.

INNHALDSFORTEGNELSE

FORORD	ii
SAMMENDRAG	iii
ABSTRACT	iv
INNHALDSFORTEGNELSE	v
KAPITTEL 1 INNLEDNING	1
1.1 Bakgrunn for valg av tema og forforståelse	1
1.1.1 Problemstilling.....	2
1.2 Avgrensninger.....	3
1.3 Begrepsavklaring	3
1.4 Oppgavens relevans for sosialt arbeid	4
1.5 Oppgavens videre oppbygging.....	5
KAPITTEL 2 KUNNSKAPSSTATUS	7
2.1 Sysselsetting i Norge	7
2.1.1 Arbeid – som både rett og plikt.....	8
2.1.2 Supported Employment	9
2.1.3 Inkluderingskompetanse som samskaping	10
2.2 NAV – organisatoriske rammer	14
2.2.1 Sosialfaglig oppfølgingsarbeid og kompetanse i NAV	15
KAPITTEL 3 DEN METODOLOGISKE TILNÆRMINGEN	17
3.1 Vitenskapsteoretisk perspektiv	17
3.1.1 Hermeneutikk.....	17
3.1.2 Sosialkonstruktivisme.....	18
3.2 Valg av metode.....	19
3.3 Fremgangsmåte for datainnsamling	20
3.3.1 Litteratur og kilder.....	20
3.3.2 Rekruttering av intervjudeltakere	21
3.3.3 Utforming av intervjuguide	22
3.3.4 Gjennomføring av gruppeintervjuer	23
3.4 Analyse av datamaterialet.....	25
3.4.1 Transkriberingsprosessen.....	25
3.4.2 Tematisk analyse	26
3.5 Forskningsetikk.....	27

3.6 Pålitelighet, troverdighet og overførbarhet av studien	28
3.6.1 Faglig og personlig ståsted	30
3.6.2 Metodologiske begrensninger og andre mulige tilnærminger	31
KAPITTEL 4 TEORETISK UTGANGSPUNKT	32
4.1 Sosialt arbeids rammeverk	32
4.1.1 Sosialfaglig kompetanse	32
4.1.2 Skjønn og dømmekraft	34
4.1.3 Maktperspektivet	35
4.1.4 Kritisk reflekterende praksis	37
4.2 Relasjons- og endringsarbeid i sosialt arbeid	38
4.2.1 Styrkeperspektivet	39
4.2.2 Anerkjennelse	40
4.2.3 Brukermedvirkning	40
4.2.4 Personen-i-situasjonen og helhetsperspektivet	41
4.2.5 Å starte der personen er	42
KAPITTEL 5 PRESENTASJON AV FUNN	43
5.1 Faktiske forhold	43
5.2 Betydningen av NAV-veilederes kompetanse	43
5.3 Kandidatutvelgelse og brukerkunnskap	45
5.3.1 Kandidatutvelgelse	45
5.3.2 Brukerkunnskap	46
5.4 Relasjonsarbeid	47
5.4.1 Tillit og trygghet	48
5.4.2 Språk	50
5.4.3 Makt	50
5.4.4 Oppsummering om relasjonsbygging	51
5.5 Jobbmatching og mentormatching	51
5.6 Oppfølging	52
5.7 Hybridmodellen og inkluderingskompetanse	53
5.7.1 'Hybridmodellen'	53
5.7.2 Inkluderingskompetanse	54
KAPITTEL 6 DISKUSJON	55
6.1 Fra ekskluderingskompetanse til inkluderingskompetanse	55

6.1.1 Å se muligheter fremfor begrensninger.....	55
6.1.2 Å bygge den relasjonelle grunnmuren.....	58
6.1.3 Å inneha et realitetskompass.....	61
6.1.4 Å avlæres «Navsk»	62
6.2 Sosialfaglig kompetanse i NAV – kompatibelt eller motstridende?	63
6.2.1 Byråkratiske føringer	63
6.2.2 Betydningen av faglig kompetanse	65
KAPITTEL 7 KONKLUSJON	67
7.1 Hovedfunn.....	67
7.2 Hvilke sosialfaglige tilnærminger benytter NAV-veiledere seg av i arbeidsrettet oppfølging av jobbkandidater?	68
7.3 Til ettertanke	69
REFERANSER.....	71
VEDLEGG	76
Vedlegg 1: Godkjenningbrev fra NSD	77
Vedlegg 2: Intervjuguide til gruppeintervju	79
Vedlegg 3: Informasjonsskriv med samtykkeerklæring	81

KAPITTEL 1

INNLEDNING

1.1 Bakgrunn for valg av tema og forforståelse

Min interesse for sosialt arbeid vokste frem på grunnmuren av interessen min for sosial inkludering. Det at mennesker ikke føler seg som en del av et fellesskap, tenker jeg kan være utrolig skadelig over lengre tid. Arbeidsmarkedet og utdanningssystemene er de største inkluderingsarenaene vi har. Jeg mener at dette er et viktig innsatsområde for å minske sosiale problemer, som for eksempel sosialt utenforskap og psykiske helseproblemer. Arbeidsinkludering er viktig for å skape et sosialt fellesskap, og kan bidra til at flere mennesker finner mestringsfølelse, autonomi og en følelse av tilhørighet. Satt i et større perspektiv vil også arbeidsinkludering bidra til å minske ulikhetene i samfunnet, og støtte opp under den velferdsstaten vi har i dag.

Under bachelorløpet og gjennom masterstudiet i sosialt arbeid har arbeid og arbeidslinja ofte blitt tatt opp og diskutert i fag som stats- og kommunalkunnskap og sosialpolitikk. Men arbeidsinkludering og inkluderingskompetanse satt i et sosialarbeiderperspektiv har ikke stått sterkt i utdanningsløpet. Jeg har praksiserfaring fra NAV ved avdeling for rus og psykisk helse. Her stod heller ikke arbeidsinkludering sterkt, etter min oppfatning. Andre prioriteringer kom først, som ruskonsultasjon, rusrehabilitering, bopel, økonomi og helse. Brukerne skulle avklares og være friske nok før det kunne snakkes om arbeid eller utdanning. Samtidig oppfattet jeg at arbeidsinkludering stod ganske sterkt ved andre avdelinger på NAV, som avdelingen for unge under 30 eller innvandrere. Inntrykket mitt har vært at NAV har en rekke tiltak for de som står utenfor arbeidsmarkedet, men at de kan oppleves standardiserte og ikke tilpasset den enkelte.

Jeg har også hatt en forforståelse av at arbeidsmarkedet kan være tøft og at det er høy konkurranse i de fleste yrker, og at kravene om utdanning og kompetanse stadig vokser. Det ser ut til å være en voksende andel av mennesker i arbeidsaktiv alder med ulike helseproblemer som står utenfor arbeidslivet, i tillegg er de tilsynelatende stadig yngre (Frøyland & Spjelkavik, 2014b, s. 23). Arbeidsinkludering av mennesker med særlige støttebehov vil måtte imøtekomme vår tids teknologit utvikling, digitalisering og effektivisering på arbeidsmarkedet. Dette tenker jeg er utfordrende, og krever en

nyskapende holdning. I den sammenheng var jeg interessert i forskningsprosjektet «Inkluderingskompetanse som samskaping» (INKO-prosjektet), ledet av seniorforsker Øystein Spjelkavik, som jeg har vært så heldig å få være en del av. Kort sagt handler det om å utvikle inkluderingskompetanse internt på NAV-kontorene som er med i prosjektet, så vel som i bedrifter. Tanken er at NAV-veilederne skal velge ut noen kandidater fra porteføljen sin som ønsker arbeid, og sammen med kandidatene koble dem på aktuelle bedrifter. Deretter skal veilederne samarbeide med bedriftene om å sette i gang en mentoroppfølging for kandidatene (Spjelkavik et al., 2022, s. 5). Denne arbeidsmetoden bygger i stor grad på kunnskap og praksis fra ulike former for Supported Employment (SE), men med NAV-veiledere som sentrale aktører i stedet for jobbspesialister. Fra et tidligere prosjekt har denne praksisutviklingen blitt kalt 'hybridmodellen' (Spjelkavik et al., 2020). Dette vil jeg komme nærmere inn på i kapittel 2.

Når det kommer til den nye veilederpraksisen hadde jeg en forforståelse om at det kunne styrke kandidaten, samt tilrettelegge for mer brukermedvirkning og myndiggjøring av kandidaten. Jeg fikk delta på en dialogkonferanse sammen med forskningsteamet fra prosjektet, og de ulike NAV-kontorene som deltar i dette prosjektet. Som følge av denne dialogkonferansen ble jeg nysgjerrig på hvilke faktorer som spiller inn på veiledernes bestrebelser på å utvikle ny praksis innen arbeidsrettet oppfølging, hvordan det jobbes med kandidatens ønsker og mål for å tilrettelegge for utvikling av en god jobbmatch, og hvilke kandidater veilederne anser som aktuelle for arbeidspraksis med mentoroppfølging. I tillegg ble jeg nysgjerrig på hvilke faktorer som har formet de ulike veiledernes praksis innen arbeidsrettet oppfølging, bevisste eller ubevisste.

For denne oppgaven tar jeg utgangspunkt i NAV-veiledernes brukerperspektiv i et arbeidsinkluderingsløp, og hvordan sosialfaglige praksiser kommer til syne i dette arbeidet. Bygget på denne interessen er problemstillingen dermed som følgende:

1.1.1 Problemstilling

Hvilke sosialfaglige tilnærminger benytter NAV-veiledere seg av i arbeidsrettet oppfølging av jobbkandidater?

1.2 Avgrensninger

Denne oppgaven avgrenses til å utforske de sosialfaglige tilnærmingene benyttet av NAV-veiledere som deltar i prosjektet «Inkluderingskompetanse som samskaping», og som har hatt eller har kandidater med mentoroppfølging i bedrift. Det er ikke avgrenset ytterligere, hverken til forhold som angår veiledernes personlige eller faglige bakgrunn. Med tanke på interessen min for hvilke sosialfaglige tilnærminger veilederne praktiserer ut ifra, kunne det vært aktuelt å avgrense fokusområdet til veiledere med sosialfaglig utdanning. Jeg har likevel valgt å ikke avgrense på denne måten, fordi det er et interessant poeng å utforske om veiledere uten sosialfaglig bakgrunn har inkorporert sosialfaglige tilnærminger i sin praksis eller ikke. Sentralt i denne oppgaven er INKO-prosjektet, og 'hybridmodellen'. Jeg vil spesifisere at det ikke er 'hybridmodellen' som sådan jeg undersøker, men heller det mulighetsrommet som kan oppstå når NAV-veiledere får anledning til å utvikle ny praksis.

Med 'sosialfaglig kompetanse', 'sosialfaglig praksis', 'sosialfaglig tilnærming' e.l., menes den sosialfagligheten sosialarbeidere har som felles verdi- og kunnskapsgrunnlag. Samtidig vektlegges det i denne oppgaven sosialfagligheten i sosionomers utdanning og yrkesutøvelse, men det vil være deler som overlapper med de andre sosialfaglige profesjonene. Fellesorganisasjonen (FO) benytter begrepet sosialarbeider som en samlebetegnelse for sosionomer, barnevernspedagoger, vernepleiere og velferdsvitere (FO, 2019). Denne definisjonen av sosialarbeider brukes i denne oppgaven også.

1.3 Begrepsavklaring

Kandidat: I stedet for det kanskje mer vanlige 'bruker'-begrepet, vil jeg i denne oppgaven bruke begrepet 'kandidat'. Dette er basert på uttalelser fra gruppeintervjuene med veiledere, hvor det stort sett var enighet om at begrepet 'bruker' hadde en negativ undertone. Begreper som kandidat, arbeidssøker, deltager og joæbbdeltager ble foretrukket av veilederne.

Mentorordning: Mentorordning beskriver opplegget rundt en kandidat som er i arbeidspraksis og har fått tildelt en mentor på gjeldende arbeidsplass. Begrepet mentorordning er et paraply-begrep, som brukes uavhengig av om det er knyttet et tiltak (mentortiltaket og mentortilskudd) til ordningen eller ei. En mentor er en bedriftsintern

ressurs som har et særlig opplærings- og oppfølgingsansvar for kandidaten. I denne oppgaven brukes begrepene mentorordning og mentoroppfølging.

Brukergruppe: En brukergruppe defineres på bakgrunn av støttebehovene eller alderen til kandidatene som NAV-veilederne jobber sammen med. Dette kan for eksempel være «Unge under 30 år», eller «Innvandrere og flyktninger».

Inkluderingskompetanse: I denne oppgaven vil begrepet inkluderingskompetanse referere til hvordan Spjelkavik (2014) beskriver det. Inkluderingskompetanse er sammenfatningen av bruker- og veiledningskompetanse, og kunnskap om arbeidsmarkedet og tilrettelegging på arbeidsplassen for mennesker med omfattende støttebehov (s. 40-41). Dette fremstilles grundigere i kapittel 2.

Hybridmodellen: Begrepene 'hybridmodellen' og 'hybridveileder' vokste frem fra forskerne ved AFI (Arbeidsforskningsinstituttet), som omhandler inkluderingskompetanse som samskaping, og utformingen av ny veilederpraksis ved NAV-kontorene. Dette blir grundigere presentert i kapittel 2.

Hen: Brukes som et kjønnsnøytralt begrep, både for å anonymisere informanter fra datamaterialet og som en måte å omtale andre på uten å gi dem et kjønnsuttrykk.

1.4 Oppgavens relevans for sosialt arbeid

Den overordnede oppgaven en sosionom har er å forebygge, redusere og/eller løse sosial utenforskap. Sosionomer må jobbe for å se den enkeltes muligheter og utfordringer i sammenheng med de samfunnsmessige rammene individet inngår i (Ellingsen et al., 2021, s. 11). Som Glemmestad, Kleppe & Frøyland (2019) nevner henger sosialt arbeid og arbeidsinkludering utvilsomt sammen, da hjelp til selvhjelp er en viktig målsetting for sosionomer (s. 53).

Arbeidsdeltakelse står sentralt i samfunnet, både politisk og som samfunnsnorm (Kane & Spjelkavik, 2021, s. 21). Det står såpass sterkt at det kan føre med seg et stigma å være utenfor arbeid eller utdanning. Arbeidsplassen er en arena for nettverksbygging, og for mange gir det å være i arbeid en følelse av tilhørighet (Kleppe & Glemmestad, 2019, s. 15). I tillegg er arbeidsdeltakelse en døråpner for tilgangen på utvidete rettigheter og sentrale ytelser fra velferdsstaten (Kleppe & Glemmestad, 2019, s. 15). Arbeidsinkludering kan

forebygge sosiale problemer, som dårlige oppvekstvilkår, fattigdom, sosial ekskludering, helsemessige og sosiale problemer (Kane & Spjelkavik, 2021, s. 208).

I sosialt arbeids fagfelt er samfunnsmessig inkludering en av hovedmålsettingene – sosionomer skal bidra til at mennesker blir inkludert i samfunnet (Kleppe & Glemmestad, 2019, s. 19). Mangelen på arbeid kan føre til sosial ekskludering og sosialt utenforskap. Arbeidsdeltakelse bidrar både til personlig selvrealisering og økonomisk frihet for de fleste, og er derfor et viktig virkemiddel for å motvirke fattigdom og utenforskap (Kleppe & Glemmestad, 2019, s. 19).

1.5 Oppgavens videre oppbygging

Hittil i kapittel 1 har bakgrunnen for valg av tema og problemstilling blitt presentert, samt avgrensninger og avklaringer, og oppgavens relevans for sosialt arbeid. Videre vil oppgaven struktureres som følgende:

I *kapittel 2* fremlegges en kunnskapsstatus på arbeidsinkluderingsfeltet. Først presenteres rammeverket for arbeidsinkluderingen i Norge, med ulike lov- og styringsdokumenter, og arbeidsmetoder i arbeidsinkluderingsløp. Her vil forskningsprosjektet «Inkluderingskompetanse som samskaping» presenteres mer detaljert enn innledningsvis. Det blir også gått nærmere inn på de organisatoriske rammene for NAV, og hvordan det er tilrettelagt for arbeidsinkludering. Kapitlet avsluttes med en fremstilling av sosialfaglig oppfølgingsarbeid og kompetanse innenfor arbeidsinkludering i NAV.

I *kapittel 3* redegjør jeg for den metodiske tilnærmingen til oppgaven, og hvor oppgaven plasseres vitenskapsteoretisk. Jeg begrunner valgene tatt gjennom de ulike fasene av prosessen med masteroppgaven, herunder fremgangsmåten for datainnsamling og analysing av data, samt forskningsetiske hensyn, og oppgavens validitet og reliabilitet.

I *kapittel 4* presenteres oppgavens teoretiske utgangspunkt. Kapitlet er delt inn i to hovedkategorier; sosialt arbeids rammeverk og relasjons- og endringsarbeid. Innenfor sosialt arbeids rammeverk blir det sosialfaglige kompetansegrunnlaget introdusert, samt skjønn og dømmekraft, maktaspektet, og kritisk refleksjon. Innenfor kategorien relasjons- og endringsarbeid blir anerkjennelse, brukermedvirkning, helhetsperspektivet og en ikke-vitende holdning presentert.

I *kapittel 5* fremlegges det analyserte datamaterialet i underkategoriene «faktiske forhold», «betydningen av NAV-veileders kompetanse», «kandidatutvelgelse og brukerkunnskap», «relasjonsarbeid», «jobbmatching og mentormatching», «oppfølging» og «'hybridmodellen' og inkluderingskompetanse».

I *kapittel 6* diskuteres det analyserte datamaterialet i lys av teori og tidligere forskning som har blitt presentert i de tidligere kapitlene. Dette kapitlet er delt inn i to hovedkategorier, som jeg har kalt «fra ekskluderingskompetanse til inkluderingskompetanse» og «sosialfaglig kompetanse i NAV – kompatibelt eller motstridende?». Den første hovedkategorien omhandler veiledernes individorienterte arbeidsrettede oppfølging. Den andre hoveddelen diskuterer mulighetsrommet for sosialfaglige tilnærminger innenfor de byråkratiske rammene NAV-veiledere jobber.

I *kapittel 7*, det siste kapitlet, oppsummeres hovedfunnene og problemstillingen besvares. Det reflekteres avslutningsvis over læringsutbyttet denne prosessen har resultert i, og tanker om forbedringspotensialer angående den nye veilederpraksisen.

KAPITTEL 2

KUNNSKAPSSTATUS

I dette kapitlet vil tidligere forskning innenfor feltet av arbeidsinkludering presenteres. Innledningsvis introduseres kunnskap om sysselsettingen i Norge og aktiveringspolitikken, herunder relevante lov- og styringsdokumenter. Deretter presenteres Supported Employment (SE), etterfulgt av en presentasjon av prosjektet «Inkluderingskompetanse som samskaping» ledet av AFI ved OsloMet. Videre redegjøres det for noen av hovedtrekkene ved NAVs rammevilkår for arbeidsinkludering. NAV er et stort system, så her er det deler av NAVs system som faller utenfor fremstillingen om det ikke anses som særlig relevant for oppgaven. Avslutningsvis beskrives det hvordan sosialt arbeid og sosialfaglig praksis inngår i NAV og arbeidsinkludering.

2.1 Sysselsetting i Norge

Norge er et land med relativt høy yrkesdeltakelse blant befolkningen. Omtrent 80% av Norges befolkning i alderen mellom 20 og 64 år er sysselsatt (Hagaseth, 2019, s. 35; NOU 2021: 2, s. 7). En av årsakene til den høye arbeidsdeltakelsen i Norge er at vi har mange kvinner, eldre og innvandrere som deltar i arbeidslivet (Hagaseth, 2019, s. 35). Til tross for høy arbeidsdeltakelse, får 17% av befolkningen i aldersgruppen mellom 18-66 år helse relaterte ytelser, noe som er en relativt høy andel sammenlignet med andre land (NOU 2019: 7, s. 11).

I 2016 var 4,7% av arbeidsstyrken i aldersgruppen 15-74 år arbeidsledige (Meld. St. 29. (2016-2017), s. 154). Det er en økende trend av unge under 30 år som får uføretrygd eller arbeidsavklaringspenger fra NAV, fra 3,4% i 2000 til 5,1% i 2017 (NOU 2019: 7, s. 23). Av de menneskene som står utenfor arbeidslivet er det særlig to grupper som toppe statistikken; unge med psykiske lidelser, og mennesker med flyktning- og innvandrerbakgrunn (Kleppe & Glemmestad, 2019, s. 17).

Det er varierende årsaker til hvorfor noen mennesker har vanskeligheter med å delta i arbeidslivet. Både fysiske, psykiske og/eller sosiale faktorer kan være utslagsgivende (Spjelkavik, 2014, s. 34). Den delen av befolkningen som i økende grad står utenfor arbeidslivet er mennesker med lav utdanning, ustabile livssituasjoner, ustabil motivasjon og dårlige erfaringer med arbeidslivet eller hjelpeapparatet (Spjelkavik, 2014, s. 34). En del av

dem som står utenfor arbeidslivet mangler kompetanse og arbeidserfaring, og ofte er det slik at verken de selv, arbeidsgivere eller støtteapparatet har tillit til og tro på dem som arbeidskraft. På bakgrunn av dette er det vanskelig for mennesker med særlige støttebehov å konkurrere om ledige stillinger på arbeidsmarkedet (Spjelkavik, 2014, s. 34).

Arbeidsmarkedet preges i dag av høye krav til arbeidssøkere – i form av kompetanse, utdanning og relevant arbeidserfaring (NOU 2019: 7, s. 11). NAVs omverdensanalyse (2021) redegjør for særlige samfunnstrender av betydning for arbeids- og velferdsområdet frem til 2035, og deres potensielle konsekvenser for NAV. Forhold som teknologisk fremdrift, globalisering og et grønnere skifte fordrer at arbeidslivet må omstilles ved stadig raskere takt (NAV, 2021, s. 5).

2.1.1 Arbeid – som både rett og plikt

Arbeidslinja har vært en sentral del av Norges sosialpolitikk siden 1990-tallet (Hagaseth, 2019, s. 30). Siden den tid har det blitt ført en aktiveringspolitikk, hvor deltakelse på arbeidsrettet aktivitet både er en rett og en plikt knyttet til ytelser (Hagaseth, 2019, s. 31). Arbeidsinkludering er både regulert i norsk lov og blir omtalt i både lovforarbeider og i offentlige styringsdokumenter (Kane & Spjelkavik, 2021, s. 17). Målsettingen om større deltakelse i arbeidslivet for de som får økonomisk bistand fra NAV har de siste årene vært et skjerpet fokusområde for politiske og administrative myndigheter (Ellingsen et al., 2021, s. 23). Mottakeren av stønader som økonomisk sosialhjelp, dagpenger eller arbeidsavklaringspenger er derfor pliktet til å delta i arbeidsrettet aktivitet som vilkår for utbetalingene (Glemmestad et al., 2019, s. 55).

Arbeid er nedfelt i FNs verdenserklæring om menneskerettigheter som en rettighet (Kleppe & Glemmestad, 2019, s. 18; Kane & Spjelkavik, 2021, s. 20). I Grunnlovens § 110 pålegges statens myndigheter å ivareta og tilrettelegge for borgernes rett til selvforsørgelse gjennom arbeid (Kleppe & Glemmestad, 2019, s. 18; Kane & Spjelkavik, 2021, s. 20). I tillegg slår Grunnloven § 98 fast at ivaretagelsen av borgernes rett til arbeid skal sikres uten diskriminering, og dermed må det være et mål å inkludere borgerne i arbeidslivet ut fra deres egne ressurser (Kane & Spjelkavik, 2021, s. 21).

Inkluderende arbeidsliv (IA) er kjent som en visjon for et inkluderende arbeidsliv som gir rom for alle som kan og vil delta i arbeidslivet (Hagaseth, 2019, s. 34). I 2017 ble

‘inkluderingsdugnaden’ introdusert, hvor bedrifter og Regjeringen samarbeidet for å rekruttere flere arbeidssøkere med ‘hull i CV-en’ (Hagaseth, 2019, s. 35).

2.1.2 Supported Employment

I boken «Inkluderingskompetanse: Ordinært arbeid som mål og middel» (Frøyland & Spjelkavik, 2014b) utforsker forfatterne om arbeidslivet er en reell mulighet for mennesker med rusvansker, psykisk helseproblematikk, utviklingshemming eller nedsatt funksjons- eller arbeidsevne av ulike årsaker (s. 19). Boken synliggjør at med økt inkluderingskompetanse i støtteapparatet kan ordinære arbeidsplasser introduseres tidligere i et inkluderingsforløp, enn det vanligvis gjøres. Denne påstanden er basert på erfaringer innhentet fra internasjonal forskning om arbeidsinkludering for utsatte grupper (Frøyland & Spjelkavik, 2014b, s. 20).

Supported Employment (SE) er en metodisk tilnærming som særlig siden 2012 har blitt populær i Norge, herunder ‘individuell jobbstøtte’ (IPS) (Ellingsen et al., 2021, s. 40). Hovedtilnærmingen i SE er det som kalles for ‘place-train’, hvor kandidaten får rask utplassering i arbeid etterfulgt av nødvendig tilpasning og oppfølging (Frøyland & Spjelkavik, 2014b, s. 18; Frøyland, 2019, s. 71). Sentralt for denne tilnærmingen er en kombinasjon av helsemessig oppfølging og arbeidstrening, som skjer parallelt med hverandre (Ellingsen et al., 2021, s. 40). Derfor er evnen til organisatorisk og tverrfaglig samarbeid også et kriterium for inkluderingskompetansen (Spjelkavik, 2014, s. 41; Ellingsen et al., 2021, s. 40). Her skal jobbspesialist samarbeide med behandler i oppfølgingen av kandidaten, slik at kandidaten kan stå i arbeid (Ellingsen et al., 2021, s. 40). Oppfølgingen av kandidaten skal tilrettelegges den enkeltes støttebehov og mestring til enhver tid (Spjelkavik, 2014, s. 38).

‘Place-train’-tilnærmingen baseres på et prinsipp om at de aller fleste kan delta i arbeidslivet, om de får tilgang på en jobb som passer deres kompetanse, preferanser og behov (Spjelkavik, 2014, s. 38). Oppfølging etter SE-metodikk tilbys i økende grad i Norge (NOU 2019: 7, s. 193). Forskning har også i økende grad støttet opp om at tilnærminger som SE og IPS er mer effektive metoder for å hjelpe mennesker ut i arbeid, enn trinnvise arbeidsforberedende tiltak (Frøyland & Spjelkavik, 2014b, s. 18; Ellingsen et al., 2021, s. 41).

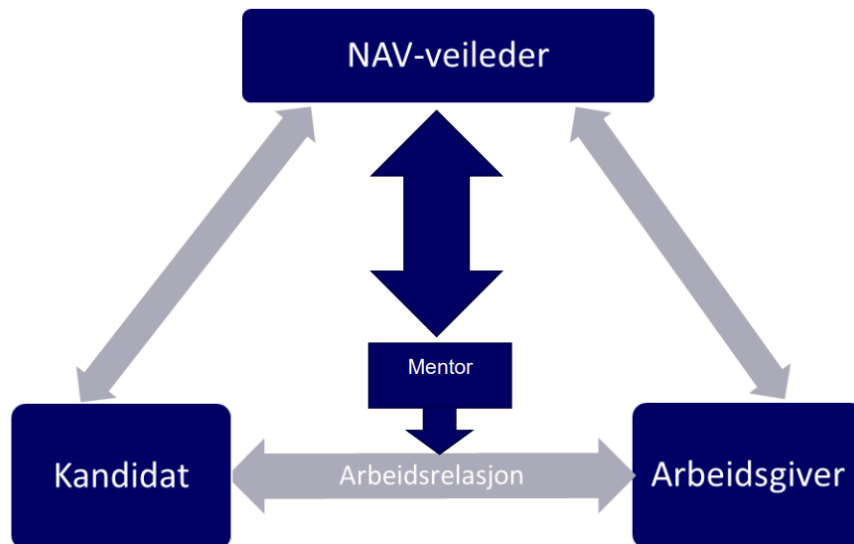
Mennesker med omfattende støttebehov kan få ulike oppfølgingstjenester fra NAV, som for eksempel skreddersydd tilrettelegging på arbeidsplassen og bruk av mentor (NOU 2019: 7, s. 193). En mentor er en utnevnt person i gjeldende bedrift som får særlig ansvar for

oppfølging av kandidaten, både faglig og sosialt (Spjelkavik et al., 2020, s. 86). Mentoren skal bidra til trygghet for og inkludering av kandidaten på arbeidsplassen (Spjelkavik et al., 2020, s. 86). NAV-veiledere kan tilby bedrifter et mentortilskudd (økonomisk kompensasjon) om bedriften har en avtale om at en mentor i bedriften følger opp kandidaten (Spjelkavik et al., 2020, s. 30). I SE kobles bruk av mentor gjerne til «naturlig bistand» (natural supports) på arbeidsplassen for å styrke opplæring, sosial inkludering og jobbfastholdelse (Frøyland & Kvåle, 2014, s. 94).

2.1.3 Inkluderingskompetanse som samskaping

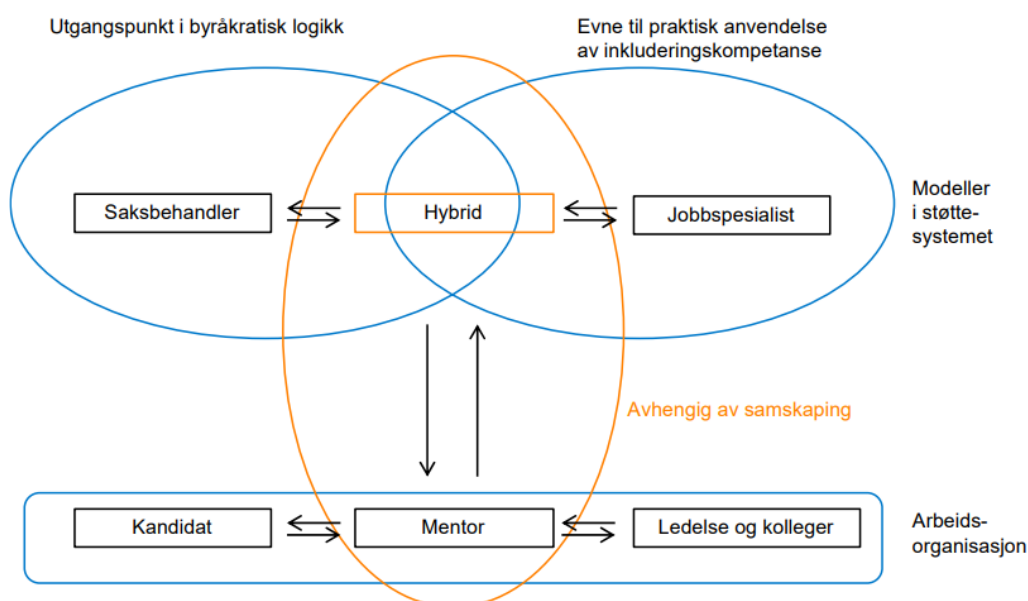
«Inkluderingskompetanse som samskaping» er et forsknings- og utviklingsprosjekt finansiert av NAV FoU (2020 – 2023). Prosjektet vil ta sikte på intern organisasjonslæring i NAV, og utvikling av inkluderingskompetanse både i NAV og i bedrifter via samskaping mellom veiledere, brukere og mentorer (Spjelkavik et al., 2022, s. 5). I prosjektet deltar 6 ulike NAV-kontor, fra 3 ulike fylker i landet. Det er også noen flere NAV-kontor med som 'gjester', som har tilgang til prosjektets Teams-kanal og som kan delta på felles møter, men som ikke er omfattet av forskningen (Spjelkavik et al., 2022, s. 5).

Utviklingen av inkluderingskompetanse i NAV og bedrifter er læring i praksis. Det handler om å reflektere over egen praksis, og stadig forme og tilpasse underveis i et inkluderingsløp (Spjelkavik et al., 2022, s. 39). I praksis vil inkluderingskompetanse omhandle at kandidaten får støtte og tilrettelegging for å prøve ulike yrker og arbeidsoppgaver, selv om kandidaten ikke er ansett som umiddelbar 'jobbklar'. Det avhenger av et tett samarbeid mellom NAV-veileder, bedrift og kandidat. Det kreves et tett samarbeid med den aktuelle bedriften om «oppfølging som fremmer mestring, forebygger eventuelle problemer, og som identifiserer behovet for fysisk, psykisk og sosial tilrettelegging» (Spjelkavik, 2014, s. 41). Det handler om å skape muligheter for kandidater som ønsker å delta på arbeidsmarkedet (Spjelkavik, 2014, s. 41).



Figur 1, illustrasjon av inkluderingskompetanse gjennom samskaping (Spjelkavik et al., 2022, s. 38)

Prosjektet tar utgangspunkt i et tidligere modellutviklingsprosjekt finansiert av NAV FoU, kalt «Samarbeid om utvikling av inkluderingskompetanse i virksomhetene», som varte fra 2016-2019. Kort sammenfattet omhandlet det at en NAV-veileder jobbet tettere enn vanlig sammen med en bedrift og mentor på arbeidsplassen. Dette var en praksisutvikling som ble forstått som å gå mer i retning av samskaping enn hva som var vanlig ved NAV-veileders tiltaksoppfølging og som fikk benevnelsen 'hybridmodellen' (Spjelkavik et al., 2022, s. 6).



Figur 2, illustrasjon av 'hybridmodellen' (Spjelkavik et al., 2020, s. 31)

‘Hybridmodellen’, som illustrert i figur 2, er en modell for arbeidsinkludering som tar utgangspunkt i bruk av inkluderingskompetanse i praksis (Spjelkavik et al., 2020, s. 33). Den er avhengig av kontinuerlig samarbeid mellom NAV-veileder og bedrift, i utviklingen av naturlig bistand på arbeidsplassen. Dette er betegnet som samskaping, eller en samskappingsprosess (Spjelkavik et al., 2020, s. 33). Denne praksisen bygger på «place-train»-prinsippet. Det betyr at mennesker med særlige støttebehov får muligheten til å utvikle seg og prøve seg frem på ordinære arbeidsplasser, i motsetning til å øve seg på arenaer utenfor arbeidslivet (Spjelkavik et al., 2020, s. 11). En slik tilnærming bygger på antagelsen om at de fleste kan delta i arbeidslivet, så lenge det blir tilrettelagt for den enkeltes støttebehov, kompetanse og preferanser (Spjelkavik et al., 2020, s. 11).

Begrepene ‘hybridmodellen’ og ‘hybridveileder’ har oppstått via forskerne ved AFI, i utviklingen av inkluderingskompetanse og ny praksis i NAV. Verken begrepene eller modellen skal forstås som et ‘ferdig produkt’ og er per dags dato ikke implementert i NAV, men er i stadig utvikling (Spjelkavik et al., 2022, s. 6). Ideen bak ‘hybridmodellen’ er at tettere samarbeid mellom veileder og mentor kan gi bredere kunnskap både om kandidaten og arbeidsplassen, og arbeidsplassens utvikling av inkluderingskompetanse. Dette kan bidra til mer tillit, mer fleksibel innsats og en tettere relasjon mellom NAV og arbeidsmarkedet, til kunnskapsutvikling om mentorordningen, og til økt inkluderingskompetanse både i NAV og i bedrifter (Spjelkavik et al., 2022, s. 38). Forhåpentligvis vil disse prosessene også kunne øke kandidatenes mestringmuligheter og motivasjon, samt minske risikoen for frafall og utstøting (Spjelkavik et al., 2022, s. 39).

En av utfordringene knyttet til inkluderingskompetanse er at denne tilnærmingen tar utgangspunkt i å tilpasse tilbudet til det enkelte arbeidsinkluderingstilfellet, men byråkratiet tar utgangspunkt i standardiserte rammer som fordrer likebehandling (Spjelkavik et al., 2020, s. 34). ‘Hybridmodellen’ forsøker å inkorporere inkluderingskompetanse på en realistisk måte, som går sammen med den byråkratiske konteksten (Spjelkavik et al., 2020, s. 34). Tanken er at NAV kan utvikle bedre inkluderingskompetanse ved at veilederne får mer ansvar for arbeidsinkludering, og ikke delegerer all arbeidsinkludering til jobbspesialister (Spjelkavik et al., 2022, s. 39). I den nye praksisen tilegner NAV-veilederen seg noe av arbeidsmetodene og forståelsesrammene til en jobbspesialist, men skal samtidig være saksbehandler (Spjelkavik et al., 2020, s. 6). Veiledere har en mye større portefølje i forhold

til jobbspesialister, derfor er rommet for spesialisert arbeidsrettet oppfølging mer begrenset. For at en veileder ved NAV skal kunne jobbe på denne måten må de tillegges fleksibilitet av ledelsen, i form av rom for skjønnsutøvelse (Spjelkavik et al., 2020, s. 32).

Spjelkavik et al. (2020, s. 32) oppsummerer saksbehandlermodellen og jobbspesialistmodellen i NAV som følgende:

Saksbehandlermodellen: Rigide rammer av regler og systemstyring – liten fleksibilitet, autonomi og mulighet for skjønnsutøvelse. Store porteføljer med standardiserte arbeidsformer rettet mot brukersaker. Ikke tilgjengelig tid til å praktisere inkluderingskompetanse. Liten tid til jobbmatching og mentormatching med kandidat, samt standardisert oppfølging og samarbeid med mentor, virksomhet eller kandidat

Jobbspesialistmodellen: Små porteføljer. I hovedsak er jobbspesialister feltarbeidere, som er ute og knytter kontakt med bedrifter. Gode muligheter for tett oppfølging av kandidater og bedrifter, basert på behovene deres.

NAV-veilederne som deltok i det tidligere prosjektet fikk gjennom samarbeidet med mentorer i bedriftene bredere kunnskap om arbeidsmarkedet, hvordan bedre matche kandidat med arbeidsplass, og hvordan de kunne styrke samarbeidet med bedrift, mentor og kandidat. Dette spiller en viktig rolle i utviklingen av inkluderingskompetanse (Spjelkavik et al., 2020, s. 10). I sluttrapporten konkluderte forskerne blant annet med at inkluderingskompetanse i bedriftene ble utviklet i samskaping med NAV (Spjelkavik et al., 2020, s. 9). Mer detaljert konkluderes det med at 'hybridmodellen' blant annet kan styrke relasjonen mellom NAV og arbeidsmarkedet gjennom samskaping. Den kan bidra til utvikling av inkluderingskompetanse, både i NAV og bedrifter. Videre kan den skape interne fagutviklingsarenaer i NAV, og være en brobygger mellom saksbehandlermodellen og jobbspesialistmodellen (Spjelkavik et al., 2020, s. 10).

I en underveisrapport fra mars 2022, av prosjektet «inkluderingskompetanse som samskaping», fremkommer det at fremdriften av 'hybridmodellen' på NAV-kontorene har gått saktere enn forventet, grunnet pandemien Covid-19, stor arbeidsmengde blant veilederne på kontorene og usikkerhet omkring selve praksisen i 'hybridmodellen' (Spjelkavik et al., 2022, s. 5). Som beskrevet i sluttrapporten fra det tidligere prosjektet er

det ikke én riktig måte å praktisere 'hybridmodellen' på (Spjelkavik et al., 2020, s. 10). Det er opp til NAV-veilederne og bedriftene og skape løsninger som fungerer for dem.

2.2 NAV – organisatoriske rammer

Et overordnet mål for den norske velferdsstaten er å gi bedre og mer helhetlige tilbud til de som trenger det. I den sammenheng ble NAV-reformen iverksatt, som samlet hva som tidligere var arbeids- og trygdekontorene, samt kommunale sosiale tjenester, under samme organisasjon som i dag er NAV (Meld. St. 13 (2011-2012), s. 8). Med Arbeids- og velferdsetaten menes den statlige delen av NAV, og med Arbeids- og velferdsforvaltningen menes hele organisasjonen samt kommunale samarbeidspartnere (Glemmestad, 2021, s. 19). Omtrent 1/3 av statsbudsjettet forvaltes av NAV – hele 487 milliarder kroner, hvert år. Mesteparten av midlene går til alderspensjon og uføretrygd (Glemmestad, 2021, s. 22).

I vurderinger om kandidatens rett på uføretrygd eller arbeidsavklaringspenger er arbeidsevnevurderingene i NAV sentrale. Det ser ut til at det har vært en tendens til å fokusere mer på helsemessige utfordringer enn mulighetene kandidaten har for arbeid (NOU 2019: 7, s. 120). NAV har en rekke programmer for å vurdere hvorvidt kandidatene kan stå i jobb, i hvilken grad de kan arbeide og innenfor hvilket fagfelt de kan og vil ta del i. I NAV er det også utviklet noen programmer som skal hjelpe kandidatene direkte ut i arbeidslivet, uten å måtte gå gjennom skjermet arbeidstrening eller diverse kvalifiseringsprogram (Ellingsen et al., 2021, s. 40). NAV er pliktig til å tilrettelegge for brukermedvirkning av oppfølgingen til hver enkelt, samtidig som den enkelte er forpliktet til å jobbe for å bli selvhjulpen (Malmberg-Heimonen et al., 2019, s. 332).

NAV er sterkt regulert av politiske styringer og lovverk, hvorav Sosialtjenesteloven er blant disse (Ellingsen et al., 2021, s. 68). I Sosialtjenesteloven § 1 (2009) konstateres det at lovens formål er å «bedre levekårene for vanskeligstilte, bidra til sosial og økonomisk trygghet, herunder at den enkelte får mulighet til å leve å bo selvstendig, og fremme overgang til arbeid, sosial inkludering og aktiv deltakelse i samfunnet». Videre står det at loven skal sørge for et helhetlig og samordnet tjenestetilbud, og bidra til likeverd, likestilling og forebygge sosiale problemer (Sosialtjenesteloven, 2009, § 1). Ytelsen økonomisk sosialhjelp er en kommunal stønadsordning som NAV er ansvarlig for (Glemmestad, 2021, s. 22). Økonomisk sosialhjelp er en rettighet for mennesker som ikke er selvforsørgende, i form av arbeid,

trygdeytelser eller andre inntektskilder (Hagaseth, 2019, s. 46). Det er et betydelig større fokus på mottakerne av sosialhjelp som er under 30 år. De skal få enda tettere oppfølging, slik at antallet unge mennesker som er avhengige av NAV over lengre perioder minskes (Ellingsen et al., 2021, s. 68). Det kan stilles vilkår for utbetalingen av økonomisk stønad til mottakerne som er under 30 år (Ellingsen et al., 2021, s. 40). Veilederne ved NAV som jobber med arbeidssøkere, mottakere av sykepenger eller mennesker med nedsatt arbeidsevne, har gjennomsnittlig en portefølje på omtrent 90 kandidater. Samtidig er det stor variasjon mellom ulike NAV-kontor og veilederne som jobber der (NOU 2019: 7, s. 207). NAV-veiledernes store porteføljer krever standardiserte tilnærminger, grunnet mangel på tid (Spjelkavik et al., 2020, s. 32).

2.2.1 Sosialfaglig oppfølgingsarbeid og kompetanse i NAV

Mange av de menneskene som oppsøker NAV har sammensatte behov. Et av målene til NAV er å tilrettelegge for og opprettholde størst mulig grad av mestring for den enkelte, og fra veilederne krever det ofte kompetanse på flere områder (Meld. St. 13 (2011-2012), s. 47). Det å havne i en hjelpetrengende rolle kan oppleves som en krenkelse i seg selv, noe som gjør at kvaliteten på profesjonsutøverens fremgangsmåte blir enda viktigere (Skau, 2017, s. 38). Den økende digitaliseringstrenden i helse- og sosialtjenestene vil gjøre at majoriteten av brukerdialogene på NAV vil skje på digitale plattformer i 2035 (NAV, 2021, s. 6). Som en konsekvens av dette spår NAV (2021) at det vil føre til større forventninger til menneskers møte med NAV, når de først møtes ansikt-til-ansikt. Dette gjør at veiledernes kompetanse med tanke på rådgivning og relasjonsbygging trolig blir viktigere. For å tilby gode tjenester må veilederne være flinke til å forstå menneskene som oppsøker NAV, og ha god kompetanse til å møte deres behov (NAV, 2021, s. 6).

NAV (2021) eksemplifiserer hva de økende forventningene fra kandidatene vil kreve av NAV og NAV-veiledere (s. 15). Fra veilederne vil det kreve mer kunnskap om menneskene som oppsøker NAV, og en bredere forståelse av deres livssituasjon og bistandsbehov. Det vil også kreve at veilederne har og fortsetter å utvikle veilederkompetanse, hvorav kommunikasjonsferdigheter og relasjonsferdigheter innhentet fra forskning og videreutdanninger er sentralt (NAV, 2021, s. 15). Veilederne kan også tillegne seg disse ferdighetene via tilrettelagte arenaer for faglig refleksjon og ferdighetstreninger (NAV, 2021, s. 15). Som helhetlig organisasjon vil det kreve tilrettelagt kunnskapsdeling og

organisasjonslæring, innad i NAV og i samarbeid med NAV's samarbeidspartnere. Veilederne ved NAV som jobber med arbeidsrettet oppfølging bør ha kompetanse på flere områder, hvorav markedsliv, sosialfag, inkludering, forvaltning og veiledning inngår (NAV, 2021, s. 15).

De som jobber i helse- og velferdssektoren må ha kunnskap om sentrale faktorer av betydning for folkehelsen. I den sammenheng er det illustrert en figur av Stortingsmelding 13 (2011-2012) over faktorer som spiller inn på folkehelsen (s. 47). Faktorene her trukket frem er psykisk helse, rusmiddel- og legemiddelbruk, trygge oppvekstvilkår, skole og utdanning, ernæring, fysisk helse og funksjonsevne, arbeidslivsdeltakelse, sosial deltakelse, bolig og økonomiske ressurser, og likeverd og like muligheter (Meld. St. 13 (2011-2012), s. 47). Mennesker påvirkes ofte av flere faktorer på samme tid, og vil derfor ha behov for koordinert bistand av helse- og velferdsarbeidere (Meld. St. 13 (2011-2012), s. 46).

I NAV arbeider mennesker med ulik faglig bakgrunn sammen, og det er til tider utydelig hva slags kompetanse som kreves i ulike oppgaver (Ellingsen et al., 2021, s. 14). Det er ingen formelle krav til utdanning eller kompetanse for de som arbeider i NAV, likevel er det en bred enighet om at veilederne bør ha minst 3-årig høyere utdanning (Meld. St. 13 (2011-2012), s. 98). Velferdsvitere og sosionomer er vanlige yrkesgrupper på NAV, og det er disse utdanningene som har en kompetanseprofil mest innrettet mot brukerrettet oppfølgingsarbeid i NAV, blant helse- og sosialfaglige profesjonsutdanninger (Glemmestad, s. 22-23). Siden NAV-reformen har sosialarbeideridentiteten og deres tradisjonelle kunnskapsgrunnlag vært under press. Noe av kjernekompetansen i sosialt arbeid, som å se den enkelte i sin samfunnsmessige kontekst, relasjonsarbeid, og endringsarbeid, har blitt utfordret av NAVs foretrukne arbeidsformer, nemlig målstyring og standardisering (Øvreid, 2018, s. 104).

Stortingsmelding 13 (2011-2012) understreker at sikringen av et godt helhetlig tilbud til mennesker med sammensatte bistandsbehov krever et godt samspill mellom helsefaglig og sosialfaglig kompetanse, og ser behovet for å styrke den sosialfaglige kompetansen i NAV (s. 81). Likevel er andelen NAV-veiledere med sosialfaglig utdanning stadig mindre. Terum, Torsvik & Øverbye (2017) sammenlignet NAV-undersøkelser fra 2011 og 2015, og fant at andelen sosialarbeidere ansatt i den kommunale delen av NAV har hatt en nedgang fra 60 % til 45 % på disse årene (Ellingsen et al., 2021, s. 80)

KAPITTEL 3

DEN METODOLOGISKE TILNÆRMINGEN

Dette kapitlet tar for seg oppgavens metodologiske tilnærming. Til å begynne med redegjøres det for oppgavens vitenskapsteoretiske perspektiv. Deretter presenteres arbeidsprosessen og de metodiske valgene som har blitt tatt underveis, med begrunnelsene for disse. Det diskuteres også hvorvidt datainnsamlingen, analysen av funnene og rapporteringen har foregått på etisk forsvarlig vis. Videre reflekteres det omkring oppgavens pålitelighet, troverdighet og overførbarhet.

3.1 Vitenskapsteoretisk perspektiv

Forskerprosessen i denne oppgaven har tatt utgangspunkt i en hermeneutisk tradisjon, med en sosialkonstruktivistisk forståelsesramme. Det er på bakgrunn av at disse perspektivene anser menneskers virkelighetsforståelse som i konstant bevegelse basert på deres fortolkninger, i tillegg til at de tar den kontekstuelle rammen i betraktning. Hensikten med studien har vært å fortolke NAV-veiledernes både bevisste og ubevisste forståelser av egen praksis, samtidig som jeg har utforsket hvordan veilederne har forstått og utviklet den nye veilederpraksisen. Denne studien har ikke utforsket dette isolert fra konteksten. Den kontekstuelle rammen i dette tilfellet er arbeidsrettet oppfølging i NAV og de overordnede politiske føringene som påvirker dette, noe som har påvirket min forståelse og arbeidet med denne oppgaven.

3.1.1 Hermeneutikk

Fenomenologi og hermeneutikk henger tett sammen – noen vil også mene de er gjensidig avhengig av hverandre. Det er likevel noen ulikheter mellom disse perspektivene. I en fenomenologisk analyse vil forskeren forsøke å forstå sosiale fenomener ut fra menneskenes opplevelsesverden, og beskrive dem slik menneskene opplever dem. Dette ut ifra en forståelse om at den virkelige verdenen vi lever i er den vi mennesker oppfatter (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 45) Fra et hermeneutisk utgangspunkt er man opptatt av å fortolke mening (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 33).

I en hermeneutisk tilnærming vil forskeren fortolke språklige tekster eller menneskelig handling. Det er bygget på ideen om at vi må ta hensyn til konteksten handlingen eller teksten inngår i, samt konteksten rundt forskeren. Ethvert menneske har sin egen

forståelsesramme, som er bygget av tradisjon og historie, og 'fordommer' som Gadamer er kjent for å ha sagt (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 69). Fortolkningen og forståelsen er kontekstavhengig (Johannessen et al., 2010, s. 365). Ved å ta et hermeneutisk utgangspunkt i kvalitativ forskning kan forskeren analysere dataene sine ved å være oppmerksom på den kontekstuelle fortolkningsrammen (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 70).

'Den hermeneutiske sirkel' er et kjent fenomen i kvalitative analyser. Den illustrerer hvordan fortolkning er i konstant bevegelse – fra helhet til del, og fra del til helhet (Johannessen et al., 2010, s. 364). Baruch Spinoza ses som grunnleggeren av den moderne hermeneutiske intensjonalismen (Gilje, 2020, s. 193), og han ser på hermeneutikken som en metode som kan bidra til å forstå intensjonal mening (Gilje, 2020, s. 198). Spinoza (2014) trekker frem at det er et skille mellom mening og sannhet (gjengitt av Gilje, 2020, s. 199). Med det menes at vi kan avdekke meningen bak en uttalelse, men det er ikke nødvendigvis slik at uttalelsen er sann. Dette er viktig å være oppmerksom på i hermeneutisk arbeid (Gilje, 2020, s. 199).

3.1.2 Sosialkonstruktivisme

Et sosiokulturelt perspektiv er forenklet sagt en forståelse av individet som en aktiv deltaker sett i sammenheng med det samfunnsmessige forhold individet inngår i (Solem & Hansen, 2017, s. 62). Nærmere bestemt vil man i et sosiokulturelt perspektiv prøve å forstå den enkelte i sin sosiale og kulturelle kontekst (Jensen & Ullberg, 2011, s. 68). En kultur betegnes som de sosiale normer og tradisjoner som en gruppe har til felles (Solem & Hansen, 2017, s. 62). I et sosiokulturelt perspektiv blir kunnskap ansett som sosialt og kulturelt konstruert, ved at det blir skapt, endret og opprettholdt gjennom sosial samhandling i en historisk, kulturell og sosial sammenheng (Solem & Hansen, 2017, s. 64). Konstruktivisme er en samfunnsvitenskapelig posisjon som bygger på ideen om at mennesker konstruerer virkeligheten via sine fortolkningsrammer (Jensen & Ullberg, 2011, s. 31).

Sosialkonstruktivisme vektlegger språkets betydning, og hvordan kunnskap dannes i en intersubjektiv kontekst hvor språket konstruerer virkelighetsoppfatningen mennesker har til omverdenen (Thomassen, 2006, s. 180). Et kjent begrep innenfor konstruktivistisk tenkning er 'Thomas-teoremet'. «Hvis en situasjon blir definert som sann, blir den sann i sine konsekvenser» (Solstad, 2020, s. 251). Sosialkonstruktivisme ble først lansert som begrep av Peter Berger og Thomas Luckmann i 1966, med boken 'Konstruksjonen av den sosiale virkelighet' (Solstad, 2020, s. 250). Deres prosjekt var å avsløre samfunnets 'tatt-for-

gittheter', som blir skapt via sosial samhandling og bekreftet via språket (Solstad, 2020, s. 251).

Vi mennesker er fortolkende vesener – det ligger i vår natur (Jensen & Ulleberg, 2011, s. 27). Vi oppdager noe, tolker det, forstår det, og knytter nye fenomener til det vi allerede har fortolket og forstått (Jensen & Ulleberg, 2011, s. 33). På den måten tenkes det at vi mennesker lever i hver vår konstruerte verden, i vår egen persepsjon av virkeligheten (Jensen & Ulleberg, 2011, s. 33). Sagt på en annen måte kan det være like mange virkelighetsoppfatninger som det finnes mennesker (Brandth, 1996, s. 153). Slik sett kan vi aldri forstå et annet menneske fullt ut (Jensen & Ulleberg, 2011, s. 33). Det skapes likevel kollektive forståelsesrammer, som kommer til syne i ulike kulturelle grupperinger. Sosiale verdener skapes i all form for samhandling med andre mennesker, og alle tilføyer til konstruksjonen via koordinering av mening som deretter bidrar til en tilnærmet felles forståelse (Jensen & Ulleberg, 2011, s. 177).

3.2 Valg av metode

Valgt metode for denne studien er kvalitativ, hvorav datamaterialet består av gruppeintervjuer av NAV-veiledere. Kvalitativ metode kan defineres som beskrivende data i form av tale, i motsetning til tallfestede data som betegnes som kvantitativ metode (Halvorsen, 2008, s. 128). En form for kvalitativ forskningsmetode er gruppeintervju, som innebærer at flere mennesker diskuterer et gitt tema sammen med forskeren (Brandth, 1996, s. 145). Forskningsspørsmålet for dette prosjektet handler om NAV-veileders praksis i et arbeidsinkluderingsløp, og herunder veiledernes egen forståelse av praksisen sin og hvordan sosialfaglige perspektiver utspiller seg. Derfor ble gruppeintervju valgt som metode, både for å innhente informasjon, men også med et ønske om å skape en arena for erfaringsutveksling og felles refleksjon blant veilederne. Ved at forskeren stiller spørsmål i en gruppe, utløses sosial samhandling, og det er i sosial samhandling meninger konstrueres (Brandth, 1996, s. 155).

Hensikten var ikke å finne en 'fasit' på hva som fungerer best, men heller få en forståelse for hva som legges til grunn for valgene som tas i veiledernes arbeid med kandidatene. Gruppeintervjuer åpner også opp for at intervjudeltakerne ikke bare får muligheten til å gi

uttrykk for at de er enig med de andre deltakerne, men også at de kan være uenig i det som blir sagt. Det kan føre til gode diskusjoner (Brandth, 1996, s. 156).

En styrke ved gruppeintervjuer er at det gjerne føles mer avslappet enn individuelle intervjuer, og kan derfor bidra til at gruppemedlemmene deltar mer aktivt (Halvorsen, 2008, s. 139). Gruppeintervjuer med deltakere som jobber sammen kan avdekke forhold og gi en dypere forståelse av feltet som ikke hadde vært observerbare ved individuelle intervjuer, som for eksempel sosial kontekst, maktforhold og relasjoner og dynamikker på arbeidsplassen (Frey & Fontana, 1991, s. 184). I tillegg kan gruppeintervjuer av denne typen fremme idéskaping, skape nye refleksjoner og identifisere språk som tidligere ikke har blitt anerkjent (Frey & Fontana, 1991, s. 184).

3.3 Fremgangsmåte for datainnsamling

3.3.1 Litteratur og kilder

Forskningsrapporten «Arbeidsinkludering og mentor: inkluderingskompetanse gjennom samskaping» (Spjelkavik et. al., 2020) ledet opp mot det nåværende prosjektet; «Inkluderingskompetanse som samskaping». Derfor vektlegges rapporten i denne masteroppgaven, samt underveisrapporten for det nåværende prosjektet av Spjelkavik et al. (2022). I oppgaven, som i det praktiske prosjektarbeidet, blir selve prosjektet referert til som 'INKO-prosjektet'.

Litteratursøket har vært knyttet til sammensetningen av sosialt arbeid og arbeidsinkludering. Fokuset under litteratursøket har vært særlig rettet mot norsk litteratur, siden NAV og velferdssystemet i Norge er nokså unikt. I den sammenheng er det flere viktige litteraturkilder som tildeles stor vekt i denne oppgaven, som «Inkluderingskompetanse: ordinært arbeid som mål og middel» av Frøyland & Spjelkavik (2014), «Arbeidsinkludering i sosialt arbeid» av Glemmestad & Kleppe (2019), «Arbeidsinkludering, læring og innovasjon i NAV» av Kane & Spjelkavik (2021).

I selve utvelgelsen av litteratur og tidligere forskningsbidrag innenfor arbeidsinkludering har nyere bidrag blitt høyest prioritert. Dette fordi arbeidsinkluderingsfeltet stadig er i utvikling. Når det kommer til litteratur på teoretiske perspektiver innenfor det sosialfaglige feltet er det ikke avgrenset til en spesifikk tidsperiode, men heller valgt ut på bakgrunn av tema for oppgaven og relevansen. NAV-veilederne som deltok i gruppeintervjuene, og min tolkning av

hvilke sosialfaglige tilnærminger de benyttet seg av, har lagt føringer for hvilke sosialfaglige teorier og tilnærminger som blir presentert i denne oppgaven.

3.3.2 Rekruttering av intervjudeltakere

Rekrutteringen av intervjudeltakere foregikk i samarbeid med INKO-prosjektet. Tilknyttet INKO-prosjektet var seks NAV-kontor i tre ulike fylker i Norge, og for hvert kontor var det én kontaktperson. Det ble etablert kontakt med de seks kontaktpersonene via e-post hvor de fikk informasjon om masterprosjektet, med en forespørsel om det var mulig å samle mellom tre og fire veiledere per kontor til gruppeintervju. Kriteriene for intervjudeltakere var veiledere som hadde eller har hatt én eller flere kandidater utplassert i bedrift med mentoroppfølging. Deretter kom jeg i direkte kontakt med aktuelle veiledere som viste interesse for å delta på intervju.

Antallet mellom tre og fire veiledere ble satt på bakgrunn av at det både ville gi variert informasjon, samtidig som det ville gi nok talerom til hvert enkelt menneske. En gruppediskusjon med et lite antall medlemmer kan bringe frem refleksjoner, kollektive meninger og latente holdninger (Halvorsen, 2008, s. 139). Johannessen et al., (2010) omtaler gruppeintervjuer mellom tre og fem deltakere for minigruppeintervjuer, og viser til flere fordeler med et lite antall deltakere. Fordelene innebærer blant annet at det gir rom til flere for å delta aktivt i samtalen, det er enklere å åpne seg med færre til stede, det er enklere å få mer detaljerte historier og det er enklere å diskutere komplekse temaer i en liten gruppe (s. 105). Eventuelle fallgruver med bruk av minigrupper kan være at det kan være vanskeligere å få i gang diskusjoner. Dermed kan man risikere at enkelte deltakere ikke vil samarbeide med hverandre (Johannessen et al., 2010, s. 105).

Årsaken til at gruppene ble sammensatt på bakgrunn av arbeidsplass var for å få mest mulig åpne diskusjoner, og det ble vurdert som best at deltakerne hadde en relasjon til hverandre fra før. En annen variant kunne vært og samlet deltakere fra ulike kontor, som også kunne ha bidratt til interessante diskusjoner, siden det kanskje ville fått frem større ulikheter basert på arbeidskultur. Samtidig kan en sammensetning av deltakere som ikke kjenner hverandre bli preget av lite åpenhet og trygghet, og eventuelt redsel for prestisjetap og følelsen av utilstrekkelighet, som kan dempe dybden og bredden i intervjuene (Brandth, 1996, s. 162).

3.3.3 Utforming av intervjuguide

Intervjueren kan innta ulike roller – passive eller aktive. En passiv rolle innebærer at intervjueren kun stiller nok spørsmål til å holde diskusjonen gående (Frey & Fontana, 1991, s. 180). Intervjuformen for denne studien var en semi-strukturert samtale, hvor det ble tatt i bruk en intervjuguide underveis. Jeg var bevisst over min egen forforståelse, og jeg ville ikke la antagelsene mine styre deltakerne i noen bestemte retninger. Derfor formulerte jeg åpne spørsmål, som var minst mulig ledende (se vedlegg 2). Siden intervjuene var semi-strukturerte var avsporinger fra intervjuguiden forventet, og det var derfor formulert noen oppfølgingsspørsmål som kunne stilles om det virket hensiktsmessig. Tanken var å oppfordre til en diskusjon blant deltakerne i form av erfaringsdeling og refleksjoner, dermed var det viktig å la avsporingene skje til en viss grad, men allikevel forsøkte jeg å følge de trådene som kunne lede til en besvarelse av oppgavens problemstilling.

Utformingen av intervjuguiden var en prosess som innebar mange ulike overveielser og refleksjoner. I oppstartfasen delte jeg problemstillingen inn i et par ulike temaer, og deretter formulerte jeg noen spørsmål innenfor hvert tema. Temaene var «brukerperspektivet», «hybridmodellen», og «begrepsforståelse». Jeg innså etter hvert som intervjuguiden ble utformet at en del av spørsmålene kunne være vanskelige å svare på, og måtte derfor ta en ny vurdering av intervjuguidens innhold. En forsker som er ny innenfor fortolkende studier overser ofte forskjellen mellom analytiske spørsmål og intervju spørsmål, og kan ende med å stille analytiske forskerspørsmål til informantene sine (Magnusson & Maracek, 2015, s. 50). Etter hvert som arbeidet med intervjuguiden fortsatte så jeg et behov for å skille mellom hvilke spørsmål jeg ville stille intervjudeltakerne, og hvilke spørsmål som gikk i retning av analytiske forskerspørsmål som heller kunne hjelpe med analyseprosessen i etterkant av intervjuene.

Under forberedelsen av et intervju kan det være lurt både å lage en intervjuguide med spørsmål som skal stilles til deltakerne, men også en guide med analytiske forskningsspørsmål (Johannessen et al., 2010, s. 139; Kvale & Brinkmann, 2009, s. 144). Jeg startet med å skrive ned de analytiske forskerspørsmålene jeg var interessert i å få svar på, og formulerte deretter spørsmålene til intervjuet ut fra de analytiske spørsmålene. Disse spørsmålene ble også diskutert i AFIs forskergruppe. På den måten ble intervjuguiden mer

oversiktlig, i tillegg til at det styrket fokuset mitt i forkant av intervjuene. Prosessen med utformingen av intervjuguiden viste seg å være en viktig forberedelse til intervjuene.

De analytiske forskerspørsmålene jeg satt opp var følgende:

- 1) Hvordan utvikles og forstås inkluderingskompetanse på NAV-kontorene?
- 2) Hvilke faglige perspektiver eller grunnprinsipper bygger veilederne sine praksiser på?
- 3) Hvordan identifiserer veilederne behovet til brukerne sine – både psykisk, fysisk og sosialt? Og på hvilke måter spiller denne brukerkunnskapen inn på samarbeidet med brukeren?
- 4) Hvordan tilpasser veilederne seg til rollen mellom arbeidssøker og arbeidsmarkedet?
- 5) Hvilke utfordringer knytter veilederne til 'hybridmodellen'?
- 6) Hvilke styrker knytter veilederne til 'hybridmodellen'?

3.3.4 Gjennomføring av gruppeintervjuer

Til sammen deltok ni veiledere på de tre gruppeintervjuene som ble gjennomført. Før selve intervjuet starter er det lurt at forskeren introduserer temaet og prosjektets formål, informerer om lydopptak og hva det skal brukes til, og åpner for spørsmål fra deltakerne (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 141). Ved møtets start foretok vi en gjennomgang av informasjonsskrivet og samtykkeerklæringen. Intervjupersonene ga samtykke til at det ble gjort lydopptak av intervjuet og at anonymisert informasjon som fremkom i intervjuet kunne brukes til dette prosjektet, samt INKO-prosjektet (se vedlegg 3). Intervjuene startet med at jeg som intervjuer kort presenterte hensikten med studiet. Deretter ble deltakerne invitert til å dele navnet sitt og hvilken brukergruppe de hovedsakelig jobbet sammen med. Dette går innunder det Johannessen et al. (2010) kaller 'faktaspørsmål', som er enkle spørsmål med enkle svar. Disse spørsmålene stilles helst i den første fasen av intervjuet for å etablere en relasjon og tillit mellom forskeren og informantene (s. 141).

Underveis i et gruppeintervju er det viktig å tilrettelegge for en trygg og aksepterende atmosfære, slik at deltakerne utvikler et tillitsforhold til forskeren og de andre deltakerne – det er av betydning for hva som sies, og hvordan det sies (Brandth, 1996, s. 159). Det var intensjonelt å begynne intervjuet med noen enklere spørsmål, for å bygge et relasjonelt bånd og samhold i gruppen. En observasjon jeg merket meg ved ett av intervjuene var at deltakerne fikk litt 'høyere skuldre' da lydopptakeren ble satt på, og det tok litt tid å 'varme

opp', selv om intervjuet startet med forholdsvis åpne og enkle spørsmål. Det kom få utfyllende svar, og det tok litt tid før diskusjonene kom i gang. Jeg forsøkte derfor å endre kroppsspråket mitt og vise litt mer av min egen personlighet, som et forsøk på å skape større trygghet i gruppen. Om dette var utslagsgivende er vanskelig å si, men gruppen ble mer komfortable etter hvert, og det kom interessante diskusjoner utover i intervjuet.

Som påpekt av Frey & Fontana (1991) må intervjueren av gruppeintervjuer være oppmerksom på hvordan for eksempel gruppedynamikken kan påvirke intervjusituasjonen, i form av at noen av deltakerne kan overkjøre eller overtale andre, eller hvordan allerede etablerte relasjoner farger intervjuet. I forkant av intervjuene ble det vurdert om gruppesammensetningen skulle være av arbeidskollegaer, eller NAV-veiledere ved ulike kontorer. Det ble vurdert at det mest sannsynlig ville være mest fordelaktig med gruppe-medlemmer som allerede hadde en relasjon, for å få i gang gode diskusjoner. Under alle intervjuene jeg holdt var mitt inntrykk at deltakerne hadde en god relasjon til hverandre, og at arbeidsmiljøet var godt. Dette anså jeg som et styrkende bidrag til intervjuene, på den måte at deltakerne var komfortable til både å være enige og uenige med hverandre.

En annen forberedelse som viste seg å være viktig i intervjuene var at jeg ville gi rom for pauser, og utnytte tausheten som eventuelt kom underveis. Taushet kan brukes som et middel i et intervju. Ved å åpne opp for pauser i samtalen får intervjudeltakerne mulighet til å tenke litt rundt det som har blitt sagt, og kan deretter bryte tausheten med ny informasjon (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 148). Dette kaller Johannessen et al. (2010) for 'femsekunderspausen' (s. 158). Det er en typisk reaksjon å ville fylle stillheten, men da kan man gå glipp av viktig informasjon som kunne kommet frem om deltakerne hadde fått litt mer tid til å reflektere over hva som blir sagt. Dette kom tydelig frem underveis i alle intervjuene. Om jeg ventet litt med å gå videre til neste spørsmål etter et tema hadde blitt utforsket og stillheten begynte å komme, så endte det som oftest med at noen av deltakerne tilføyte noe mer.

Under intervjuet bør intervjueren lytte aktivt, og være til stede i det som skjer i intervjusituasjonen. Ved aktiv lytting menes både å høre på det som sies, men også hvordan det sies (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 151). Underveis i intervjuene var dette tidvis utfordrende, da det er mye som skjer i et gruppeintervju, og mange inntrykk å forholde seg

til. Samtidig var det en trygghet å ha med lydopptaker, slik at jeg kunne være helt til stede i intervjuene. De stundene i løpet av intervjuene hvor det var mest problematisk å lytte aktivt, var da jeg også følte et behov for å notere ned visse ting som ble gjort eller sagt.

Etter intervjuet er over er det en fordel om det rundes av med en debriefing (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 142). Ved endt intervju fikk deltakerne derfor mulighet til å stille spørsmål om de lurte på noe, og vi snakket litt om hvordan det var å delta på intervju.

3.4 Analyse av datamaterialet

Johannessen et al. (2018) definerer analyse som en prosess hvor forskeren leter etter svar på spørsmål, og prosessen drives av spørsmålene som stilles (s. 22). Kvale & Brinkmann (2009) beskriver en analyseprosess som en oppdeling av elementer (s. 201). En analyse er nemlig en dynamisk prosess – man går ofte frem og tilbake, reflekterer underveis, og prøver og feiler (Johannessen et. al., 2018, s. 26). Analysen jeg har foretatt av datamaterialet har vært en slik prosess. Datamaterialet har blitt tolket i ulike retninger, sett i lys av ulike perspektiver og forskningsbidrag underveis, for å forsøke å åpne opp for ulike måter å tolke materialet på. Denne prosessen kan ses i sammenheng med 'den hermeneutiske sirkel'. Fortolkningen har vært i konstant bevegelse, fra helhet til del og fra del til helhet (Johannessen et al., 2010, s. 364).

3.4.1 Transkriberingsprosessen

Som Johannessen et al. (2010) presiserer er det en fordel om forskeren skriver ned ting direkte etter endt intervju, om det ikke ble tid til å skrive ned underveis i intervjuet (s. 148). Like etter hvert enkelt intervju var overstått skrev jeg ned umiddelbare tanker og refleksjoner av hva jeg merket meg underveis. Intervjuene ble transkribert så fort som mulig i etterkant av intervjuene. På den måten ble dataene best ivaretatt, ved å kunne enklere legge til observasjoner når det gjelder kroppsspråk og kontekst, samt egne tanker og refleksjoner som oppstod underveis i intervjuet. Lydopptakene til intervjuene ble lyttet til flere ganger, for å kvalitetssikre transkriberingen.

Uttalelsene fra de ulike NAV-kontorene ble kategorisert som uttalelser fra personer fra «Kontor A», «Kontor B» og «Kontor C». Deltakerne fikk fiktive navn, der alle deltakerne fra «Kontor A» fikk navn som begynte på A, deltakerne fra «Kontor B» fikk navn som begynte på B, og deltakerne fra «Kontor C» fikk navn som begynte på C. Dette ble gjort for å

anonymisere deltakerne, samtidig som det forteller hvilke deltakere som jobber sammen på samme kontor.

3.4.2 Tematisk analyse

For å analysere datamaterialet må forskeren redusere, systematisere og kategorisere data – dette er forutsetningen for forståelse (Johannessen et al., 2010, s. 165). Psykologene Virginia Braun og Victoria Clarke introduserte tematisk analyse som en tilnærming til kvalitativ analyse (Johannessen et al., 2018, s. 279). Datamaterialet deles inn i ulike kategorier/temaer med data som har viktige fellestrekk (Johannessen et al., 2018, s. 279). Til sammen skal temaene svare på problemstillingen (Johannessen et al., 2018, s. 280). Johannessen et al. (2018) presenterer en utgave av en tematisk analyse som er delt inn i fire faser:

- 1) Forberedelse
- 2) Koding
- 3) Kategorisering
- 4) Rapportering

Det er denne analyseutgaven jeg forholdt meg til under analysen av datamaterialet fra de gjennomførte gruppeintervjuene.

3.4.2.1 Forberedelse

I den forberedende fasen får forskeren et helhetsinntrykk av materialet og leter etter sentrale temaer (Johannessen et al., 2010, s. 173). Selve transkriberingsprosessen var en del av forberedelsen for analysen. Ved å lytte til lydopptakene og gjennomgangen av de transkriberte intervjuene fikk jeg oversikt over materialet. Allerede ved transkriberingen og notatskriving i etterkant av intervjuet var analyseringen av materialet i gang.

3.4.2.2 Koding

Koder i analyseprosessen skal være hjelpemidler for å organisere meningsbærende informasjon (Johannessen et al., 2010, s. 174). Kodene jeg valgte å bruke for analysen var i første omgang formulert med utgangspunkt i intervjuguidens spørsmål. Hvert spørsmål fra guiden fikk et tall, til sammen ble det 18 ulike koder. Deretter plasserte jeg tallene som representerte de ulike spørsmålene bak uttalelsene som ga informasjon om dette. Mange uttalelser fra veilederne i intervjuene ga informasjon om flere temaer, og fikk derfor flere

koder tilknyttet seg. Her begynte prosessen med å få en oversikt over hvilke koder som virket å sammenfalle mest, som ga grunnlaget for kategoriseringen.

3.4.2.3 Kategorisering

Neste steg ble å jobbe med intervjuene samlet. Jeg samlet direkte sitater fra alle intervjuene som tilhørte samme kode, for å få bedre oversikt over materialet. Deretter skrev jeg korte oppsummeringer med mine egne ord over den informasjonen som fremkom, under hver kode. Til sammen hadde jeg nå 18 forskjellige oppsummeringer, og fikk dermed et tydelig bilde av datamaterialet.

Kategoriene ble som følger:

1. Betydningen av NAV-veileders kompetanse
2. Kandidatutvelgelse og brukerkunnskap
3. Relasjonsarbeid
4. Jobbmatching og mentormatching
5. Oppfølging
6. 'Hybridmodellen' og inkluderingskompetanse

I tillegg kategoriserte jeg også andre ting for å få oversikt over materialet, som for eksempel veiledernes brukerportefølje (størrelsen, kandidater med mentoroppfølging, kandidaters støttebehov m.m.), men dette er ikke kategorier som er gjenstand for analysing. Dette er en kategori jeg har kalt 'faktiske forhold', som jeg vil redegjøre for i kapittel 5 hvor funnene presenteres.

3.5 Forskningsetikk

Masterprosjektet er vurdert av NSD (med prosjektnummer 128737), og følger NSDs retningslinjer for datainnsamling og datahåndtering (se vedlegg 1). Ved rekrutteringen av deltakere til intervju ble et informasjonsskriv sendt ut, samt en samtykkeerklæring. Her ble prosjektets formål, metode for datainnsamling, reglement for datahåndtering, samt deltakers rettigheter og personvern forklart. Deltakerne ble også informert om muligheten til å trekke seg, frem til transkriberingen ble fullført. Alle deltakere av forskningsstudier har krav på anonymitet (Dalland, 2017, s. 77). Alle identifiserbare opplysninger ble anonymisert eller slettet i transkriberingsprosessen, inkludert lydopptak, og dermed kunne ikke deltakerne trekke sine uttalelser etter endt transkribering. Oppbevaringen av transkriberte

intervjuer og lydopptak er i tråd med OsloMet's retningslinjer, ved bruk av Nettskjema-applikasjonen.

Ved planleggingen og underveis i studien har en viktig etisk refleksjon handlet om hvorvidt forskningen kunne bidra til et utvidet blikk på dette temaet, og hvem som kunne dra nytte av den. Dette forskningsprosjektet er nok i størst grad nyttig for veiledere som jobber i NAV, men også for jobbspesialister og alle som jobber for å motvirke arbeidsløshet i Norge. Forhåpentligvis kan den gi NAV-veiledere en utvidet forståelse av deres praksis, og skape nye refleksjoner og bevissthet omkring mer kreativ tilrettelegging for å minske arbeidsløshet. I tillegg kan det være nyttig for sosialarbeiderutdanningene.

Maktaspektet var av etiske hensyn viktig å reflektere over, spesielt maktrelasjonen mellom forsker og deltakere. Gruppeintervjuer er med på å utjevne maktrelasjonen da intervjupersonene er i flertall (Brandth, 1996, s. 158). Deltakerne var kjent med at jeg som intervjuer var student og forholdsvis uerfaren på feltet av arbeidsinkludering, sett i forhold til veiledernes erfarne posisjon, noe som også kan ha vært med på å jevne ut maktforholdet. I tillegg var gruppedeltakerne på hvert intervju kjente for hverandre, noe som sannsynligvis gjorde intervjusituasjonen mindre preget av en ujevn maktfordeling mellom intervjuer og deltakere.

3.6 Pålitelighet, troverdighet og overførbarhet av studien

Det er flere årsaker til at det er vanskelig å generalisere funn i kvalitativ forskning. Johannessen et al. (2010) eksemplifiserer noen av årsakene til dette: det blir som oftest ikke tatt i bruk strukturerte datainnsamlingsteknikker, men det er samtalen som styrer datainnsamlingen. Observasjonene er verdiladede og kontekstavhengige. I tillegg operer forskeren fra sitt unike ståsted (s. 229). Under prosessen av fortolkning, analyse og rapportering skjer det en utvelgelse av hvilke data som brukes og presenteres (Johannessen et al., 2010, s. 39). I den sammenheng er det viktig at forskeren er bevisst på egen forskerposisjon, og at data som blir benyttet ikke er uavhengig av forskerens forforståelse (Johannessen et al., 2010, s. 40). I dette prosjektet har jeg som forsker gjennomgående utfordret egne oppfatninger, og forsøkt å innta en åpen posisjon under datainnsamlingen og overfor datamaterialet. Dette var for å minske sannsynligheten for misforståelser og eventuell feilrapportering.

Prosesen i denne studien har vekselvis beveget seg mellom analyse, fortolkning og rapportering. Arbeidet med å fortolke materialet i lys av teori og forskning har blitt kombinert med å lese gjennom transkriberingene av intervjuene, for å stadig forsikre at materialet ble gjenkjennbart i rapporteringen.

Det kan være vanskelig å generalisere funn fra gruppeintervjuer (Halvorsen, 2008, s. 140). Gruppedynamikken kan være avgjørende for graden av åpenhet i gruppediskusjonen (Halvorsen, 2008, s. 139), noe som både kan være en styrke og en svakhet i dataproduksjonen, avhengig av gruppedynamikken. Veilederne som deltok i hvert enkelt gruppeintervju, jobbet på samme NAV-kontor. Tanken bak dette var at det kunne synliggjøre det lokale NAV-kontorets organisasjonskultur og veiledernes kollektive forståelser av deres arbeidspraksis, i tillegg til å skape tryggere rammer for intervjuene. Om gruppedeltakerne kjenner hverandre godt, kan det samtidig være større sannsynlighet for at samtalen avsporer til andre ting som ikke er særlig relevant. Eller så kan det være at etablerte relasjoner blant deltakerne har skapt en gruppedynamikk med noen fastslåtte roller og rolleforventninger (Halvorsen, 2008, s. 139), noe som både kan være positivt og negativt. Det virket som relasjonen mellom gruppedeltakerne var sterk, i alle tre gruppeintervjuene, og det førte til interessante diskusjoner hvor det var rom for å uttrykke uenigheter.

I et gruppeintervju hvor deltakerne har erfaringer med de samme fenomenene, kan det tenkes at muligheten til å 'pynte på sannheten' minskes, da gruppedeltakerne må være realistiske. På den måten kan det sies at gruppedeltakerne validerer hverandre (Brandth, 1996, s. 157). Samtidig er det rapportert at deltakere i gruppeintervjuer har en tendens til å svare ut fra hva de antar er det felles meningsgrunnlaget, og ikke tør å utfordre dette i gruppen (Brandth, 1996, s. 157). Det kan være et problem om hensikten er hovedsakelig å utforske holdninger. Gruppeintervjuer er bedre egnet til å utforske erfaringer og perspektiver (Brandth, 1996, s. 157), noe som denne studien har lagt til grunn for valg av fremgangsmåte.

Som Brandth (1996) nevner, er det som regel ikke gunstig å foreta intervjuer hvor det er store statusforskjeller blant deltakerne (s. 161). Alle intervjudeltakerne var NAV-veiledere, men det var noe variasjon når det gjelder ansettelsesprosent, faglig bakgrunn, alder, kjønn og stillingsbeskrivelse/arbeidsoppgaver. Det kan tenkes at det var et hierarkisk statusforhold

blant intervjudeltakerne som deltok, men det var ikke noe som ga nevneverdig utslag i intervjuet så langt jeg kunne se.

Om forskeren etter hvert ser et visst mønster og kan omtrentlig forutse hva som kan komme frem av informasjon i neste gruppeintervju, er det på tide å gi seg (Johannessen et al., 2010, s. 106). Etter det tredje intervjuet så jeg store likhetstrekk ved hovedområdene av det som ville besvare problemstillingen for dette prosjektet, og valgte da å bruke den resterende tiden til rådighet til å analysere materialet i stedet for å initiere flere gruppeintervjuer.

3.6.1 Faglig og personlig ståsted

Det er viktig å påpeke at jeg som forsker ikke har vært verdinøytral i denne studien. Det er ikke mulig å være en nøytral observatør – forskere er deltakere (Johannessen et al., 2010, s. 31). Vi mennesker baserer som oftest våre oppfatninger om den store verden på våre individuelle erfaringer fra den lille verden (Johannessen et al., 2010, s. 28). Med andre ord; vi bruker forforståelsen vår til å tolke omverdenen (Johannessen et al., 2010, s. 38).

Det er flere faktorer som har påvirket meg som forsker, som jeg har måttet reflektere over underveis i prosjektet. Hovedvekten som har lagt føringer for hvordan jeg tenker og kommer frem til valg som tas er den faglige bakgrunnen jeg har fått fra bachelor- og masterstudiet i sosialt arbeid. I utdanningsløpet fikk jeg praksiserfaring fra NAV, hvor jeg tilbragte mest tid på avdeling for rus og psykisk helse. Fra disse erfaringene har jeg hatt en forforståelse om at det er lite fokus på arbeidsinkludering om veilederne anser kandidatene som 'langt fra arbeid', fordi det er andre faktorer som anses som nødvendig å løse eller klargjøre først. I tillegg fikk jeg inntrykk av et rigid byråkratisk system, som gjorde mulighetsrommet for skjønnsutøvelse forholdsvis lite for veilederne.

I tillegg til mitt faglige ståsted, har jeg måtte reflektere over mitt personlige ståsted. Spesielt under intervjuene kan det tenkes at min væremåte som person har vært med på å påvirke intervjuets form og intervjudeltakernes grad av deltakelse. Det kan for eksempel dreie seg om språk, og hvilke begreper jeg benyttet meg av, samt andre personlighetstrekk.

Studentposisjonen min er også fylt med en viss usikkerhet, grunnet lite erfaring med både forskning og selve feltet jeg forsker på. Dette kan ha hjulpet i form av at jeg gikk inn i prosjektet med et forholdsvis nytt blikk på tematikken. Samtidig er det færre holdepunkter

av tidligere erfaring å feste ny kunnskap på, som kan gjøre at viktige synspunkter kan falle bort.

I utgangspunktet dreide problemstillingen seg om veiledernes brukerperspektiv i vid forstand, men etter gjennomførelsen av intervjuene ble det tydelig at det var de sosialfaglige tilnærmingene som kom frem. Derfor ble problemstillingen endret i den retningen. Det er i den sammenheng viktig å påpeke at jeg ser de sosialfaglige tilnærmingene tydelig på bakgrunn av utdanningen jeg har gått, og derfor skilte dette seg ut for meg.

3.6.2 Metodologiske begrensninger og andre mulige tilnærminger

En forsker kan, og vil som regel, utvelge seg et teoretisk perspektiv å undersøke et fenomen fra. Hvilket perspektiv forskeren velger får avgjørende betydning for hvilke deler av virkeligheten som blir avdekket (Johannessen et al., 2010, s. 48). I denne oppgaven har jeg redegjort for og basert fortolkningsarbeidet mitt på et bredt teoretisk rammeverk, men som det ikke er gått særlig i dybden på. Det ble gjort et valg om å heller vise et bredt helhetsperspektiv på sosialfaglighet og sosialfaglige tilnærminger i sammenheng med arbeidsinkludering, da jeg tenker at det representerer sosialt arbeids kompleksitet og bredde. Temaet for denne oppgaven er stort, og det understrekes derfor at det kunne kommet frem annen informasjon med bruk av andre innfallsvinkler.

Dette prosjektet har tatt utgangspunkt i gruppeintervjuer. En annen variant som ble vurdert tidlig i forskningsprosjektet var å utforske tematikken med bruk av individuelle intervjuer i tillegg til gruppeintervjuene. På den måten kunne de individuelle intervjuene ha supplert med et dypere innblikk i hver enkelt veileders forståelse av arbeidsinkludering og egen praksis.

KAPITTEL 4

TEORETISK UTGANGSPUNKT

I dette kapitlet vil jeg presentere det sosialfaglige teoretiske utgangspunktet, som senere vil kobles opp mot funnene og tidligere forskning på feltet. Jeg har valgt å dele kapitlet inn i to kategorier, hvorav den ene kategorien omhandler sosialt arbeids faglige rammeverk. Den andre kategorien omhandler relasjons- og endringsarbeid med dets praktiske tilnærminger. Det presiseres at underkategoriene er til for å skape struktur og oversikt, men at de i stor grad ses i sammenheng med hverandre.

4.1 Sosialt arbeids rammeverk

4.1.1 Sosialfaglig kompetanse

Grimen & Terum (2009) påpeker hvordan det å være en god fagperson nettopp ligger i ordet selv; man må kunne faget sitt samtidig som man bruker seg selv som person i relasjonsbyggingen (s. 127). God praksis er kort sagt evnen til å kombinere god kunnskap og skape gode relasjoner (Grimen & Terum, 2009, s. 127).

Innenfor sosialt arbeid og sosionomprofesjonen er relasjons- og systemkompetanse sentral i det sosiale endringsarbeidet, noe som skiller seg fra de andre profesjonene innenfor samfunnsvitenskapene (Ellingsen et al., 2021, s. 14). I antologien «Sosialt arbeid: En situert praksis» (Hansen et al., 2017) blir profesjonelt sosialt arbeid definert som kombinasjonen av systematisk endringsarbeid og kompetanse i profesjonell samhandling. Det vil si at en sosialarbeider må kunne anvende relevant kunnskap og kompetanse i den gjeldende samhandlingen, på en profesjonell og systematisk måte (Hansen et al., 2017, s. 25). En sosialarbeider påtar seg en stor rolle, med engasjement for alle nivåer av et menneskes liv – fra praktisk bistand til dypt personlige situasjoner. Rollen omhandler i bred forstand å støtte og hjelpe mennesker til bedre levekår og økt livskvalitet (Hansen et al., 2017, s. 24).

Til grunn for sosialt arbeid ligger et humanistisk menneskesyn, og en rekke faglige verdier (Berg et al., 2015, s. 20). Sosialarbeideres forståelse av sosiale problemer, hvordan det sosiale arbeidet defineres og hvordan de møter andre mennesker er bygget på etisk refleksjon og etisk dømmekraft (Berg et al., 2015, s. 20; Glemmestad et al., 2019, s. 57). Fellesorganisasjonens (FO) yrkesetiske grunnlagsdokument er et særdeles viktig dokument for sosialarbeidere, som redegjør for sosialarbeideres forpliktende verdigrunnlag (FO, 2019).

Blant de forpliktende verdiene er «respekten for den enkeltes integritet», «anerkjennelse av ulikhet og ikke-diskriminering», «helhetssyn på mennesker», «tillit, åpenhet, redelighet», og «omsorg og nestekjærlighet» (FO, 2019, s. 4-5).

Sosialarbeidere har ikke monopol på noen bestemte stillinger eller oppgaver, slik som andre klassiske profesjoner har (Ellingsen et al., 2021, s. 14). Sosialarbeidernes status i samfunnet er heller ikke kjent for å være spesielt høy. Sosialt arbeid som fag, og fagets profesjonsutøvere, blir stadig kritisert av media, politikere og den vanlige 'mannen på gaten'. Det kan tenkes at årsaken til dette er at de sosiale problemene sosialarbeidere jobber for å minske er problemer samfunnet gjerne skulle vært foruten, og problemer som av noen anses som selvforskyldte (Hansen et al., 2017, s. 28).

Fossestøl (2019) presenterer en studie om sosialarbeideres selvforståelse, og på spørsmålet om hva som var viktig for dem i deres profesjonelle praksis benyttet de seg av et svært likt vokabular. Mange trakk frem helhetsperspektivet, «å møte mennesker der de er», og anerkjennelse av enkeltmenneskenes behov (s. 1975). Disse tilnærmingene er ansett som viktige for sosialarbeideres praksis, og disse kjernekonseptene kan anses å ha en etisk natur (Fossestøl, 2019, s. 1975).

Den praktiske kunnskapen er vanskelig å sette ord på, og kommer heller frem gjennom Fossestøls (2019) analyse av intervjuene utført med sosialarbeidere. I den sammenheng beskriver forfatteren analysen med ett oppsummerende ord: ambivalens (Fossestøl, 2019, s. 1982). Sosialarbeiderne er på den ene siden i tvil om i hvilken grad deres etiske og praktiske arbeid med mennesker og tilnærmingene til sosiale problemer er arbeid som krever profesjonell kunnskap, men på den andre siden ser de dette arbeidet som en kjerneaktivitet for sosialt arbeid, fra et yrkeslivsstandpunkt (Fossestøl, 2019, s. 1982).

Hvordan sosialarbeidere forstår sin egen profesjon og fagområde er i stor grad utviklet gjennom rollene sosialarbeidere har i NAV, da dette er en vanlig arbeidsplass for sosialarbeidere i Norge. På den måten har myndighetenes og folks forståelse om hvordan sosiale problemer bør arbeides med blitt påvirket (Solstad, 2017, s. 332). NAVs avklaringsbehov danner rammene for samarbeidet mellom sosialarbeideren og den enkelte som oppsøker NAV (Nybø, 2017, s. 216). Innenfor disse rammene er det sosialarbeideren som vurderer hvilke temaer som er relevante å utforske, på bakgrunn av sosialarbeiderens

profesjonelle kunnskap og kompetanse. Mer konkret påvirkes samarbeidet mellom sosialarbeider og den enkelte av sosialarbeiderens relasjonskompetanse, verdier, kunnskap, erfaringer, systemkompetanse og helhetsperspektiv (Nybø, 2017, s. 216). Som sosialarbeider i NAV omhandler systemkompetansen blant annet kunnskap om ytelser, og krav og rettigheter tilknyttet ytelsene (Nybø, 2017, s. 216).

4.1.2 Skjønn og dømmekraft

Sosialarbeideres fagfelt er kompleks, og det er ofte mange hensyn som skal ivaretas. Dette kan blant annet være den enkeltes behov, yrkesetiske verdier, arbeidstedets retningslinjer og normer, kolleger, og samfunnet i sin helhet. For å møte mennesker med sammensatte behov holder det ikke kun å følge generalisert kunnskap, juridiske regler og moralske normer som handlingsgrunnlag (FO, 2019, s. 8). Det er i så tilfelle sentralt å besitte praktisk dømmekraft (Hansen et al., 2017, s. 35), en faglig og moralsk dømmekraft, og evnen til å utøve skjønn (FO, 2019, s. 8).

Utøvelsen av skjønn kan beskrives med at man har evnen til å skille mellom relevante og irrelevante opplysninger, foreta vurderinger fra ulike perspektiver, og ta stilling til ulike interesser og hensyn som fremkommer (FO, 2019, s. 8). Sosialarbeidere som jobber i velferdstjenesten blir regulert av lovverk og organisatoriske føringer, men har likevel mulighet til å utøve faglig skjønn (Ellingsen et al., 2021, s. 130). Det er med utgangspunkt i at ingen situasjon er lik, og tjenestene som ytes skal tilrettelegges for den enkeltes situasjon (Ellingsen et al., 2021, s. 130). Skjønnsutøvelse er sentralt i sosialt arbeid, men det er et komplekst fenomen. Som regel fremstår kompetansen mer som 'taus kunnskap' basert på erfaring, enn kunnskap basert på vitenskapelig og artikulerbar kunnskap (Øvreid, 2018, s. 105).

Dømmekraft er på den ene siden formet av den historiske konteksten, og på den andre siden krever den et refleksivt forhold til institusjonaliserte praksiser og tankesett – dømmekraftbegrepet er et hermeneutisk begrep (Høilund & Juul, 2015, s. 61). Christoffersen (2011) illustrerer en sekskant som inneholder ulike elementer som påvirker dømmekraften. Han plasserer dømmekraft i sentrum, med seks elementer rundt: 1) menneskesyn og verdier, 2) forbilder, 3) personlig erfaring, karakter og dyd, 4) faglig kunnskap (inkludert etikk), 5) konvensjoner og rutiner, og 6) yrkeserfaring og praksis (Christoffersen, 2011, s. 78).

Her kobles dømmekraften sammen med hermeneutikken, fordi den ses på som en vekselvirkning mellom de ulike elementene. Eksempelvis kan vi si at forståelsen av den enkelte situasjon formes i lys av den etiske helhetsforståelse, og erfaringene i situasjonen kaster lys tilbake på helhetsforståelsen. Dømmekraften blir dannet og utviklet i vekselvirkningen mellom teori og praksis (Christoffersen, 2011, s. 77). Det påpekes også at den illustrerte sekskanten ikke er ment som en fullstendig kartlegging, men et forsøk på å belyse noen sentrale kilder som er med på å forme dømmekraften. Samtidig tydeliggjør det at dømmekraft er et sammensatt og komplisert fenomen (Christoffersen, 2011, s. 77).

4.1.3 Maktperspektivet

Makt er definert på mange måter, men den mest kjente definisjonen er nok fra Max Weber (Weber 1971): «Makt er sjansen til å få gjennomført sin vilje i en sosial relasjon, også ved motstand, uavhengig av hva denne sjansen er basert på» (Hansen, 2017, s. 81).

De yrkesetiske prinsippene i sosialt arbeid, som likeverd og solidaritet, skal sørge for at sosialarbeiderne ivaretar den enkelte. Likevel er det viktig å påpeke at vi aldri kan eliminere den strukturelle makten som fremkommer i relasjonene. Sosialarbeidere må forholde seg til systemet arbeidet inngår i, og har makt gjennom deres samfunnsmandat (Levin, 2015, s. 42).

Det er ulike meninger om hvor stor autonomi sosialarbeidere i den offentlige velferdsforvaltning har, men enigheten om at sosialarbeideren har makt overfor borgeren er bred (Høilund & Juul, 2015, s. 127). Sosialarbeidere har makt til å iverksette tiltak som går imot den enkeltes vilje (Ellingsen et al., 2021, s. 39). Det er helt nødvendig for sosialarbeidere å være seg bevisste om makten de representerer i møtet med borgerne, da manglende bevissthet omkring dette er farlig fordi det forhindrer sosialarbeidernes evne til etisk refleksjon (Høilund & Juul, 2015, s. 128).

Michel Foucault, en fransk filosof og psykolog, er mest kjent for sine maktanalyser. Han undersøkte særlig makten mellom staten og borgeren, fra et kritisk perspektiv (Mik-Meyer & Villadsen, 2007, s. 16). Foucault var opptatt av den moderne maktutøvelse, og så på den som en produktiv makt som bidro til skapelsen av bestemte evner hos borgerne (Mik-Meyer & Villadsen, 2007, s. 17). Han mente at makten har gått fra en åpen og direkte form, til en mer indirekte og skjult form, parallelt med demokratiseringen av samfunnet (Jensen & Ulleberg, 2011, s. 197). Ifølge Foucault er ikke makt noe man kan besitte. For Foucault handler

moderne maktutøvelse om måten den påvirker borgernes handlinger og selvoppfattelse (Mik-Meyer & Villadsen, 2007, s. 20).

I ettertid har Foucaults bidrag inspirert såkalte «governmentality»-studier, som er opptatt av de maktteknologier og diskurser som styringsmekanismer benytter seg av til å oppdele, kategorisere og forme borgerne med (Mik-Meyer & Villadsen, 2007, s. 19). Foucaults anskuelse av hvordan moderne styringsmekanismer grupperte og kategoriserte individer, samt skapte oppdelinger innad i individet, kalles for «dividing-practices». Det kan oversettes til adskillellesprosesser (Mik-Meyer & Villadsen, 2007, s. 19). Et av de analytiske begrepene til Foucault kalles for selvteknologier, eller selv-styring (Mik-Meyer & Villadsen, 2007, s. 23). Det dreier seg om teknologier som er internalisert i individet selv, som individet kan benytte seg av for å styre seg selv (Mik-Meyer & Villadsen, 2007, s. 30).

Pierre Bourdieu, en fransk sosiolog og antropolog, har med sine teorier og i likhet med Foucault vært en viktig bidragsyter til å forstå statens rolle som maktutøver (Mik-Meyer & Villadsen, 2007, s. 68). Han var opptatt av å forstå og forklare menneskers handlinger. Han var spesielt interessert i hvorfor mennesker instinktivt vet hvordan de skal handle i forskjellige situasjoner – hvordan handling oppstår fra kroppsliggjorte sosiale erfaringer (Jensen & Ulleberg, 2011, s. 33). I den sammenheng videreutviklet Bourdieu begrepet habitus, som knyttes til den enkeltes subjektive forståelse av verden (Jensen & Ulleberg, 2011, s. 33).

Bourdieu mente at hvert menneske har sin habitus, som er en form for kroppsliggjort underbevissthet som uttrykkes via sosiale praksiser (Jensen & Ulleberg, 2011, s. 34). Habitus er stabil, men ikke uforanderlig. Den er i stadig utvikling (Mik-Meyer & Villadsen, 2007, s. 76). Mennesker har forskjellige habitus, fordi habitus blir formet og påvirket av f.eks. oppvekstvilkår, klasses tilhørighet, økonomi, og på den måten begrenses menneskers persepsjon (Mik-Meyer & Villadsen, 2007, s. 77). Habitus ses i sammenheng med et sosialkonstruktivistisk perspektiv, da habitus stadig utvikles i takt med menneskers sosiale praksiser og konstruksjon av virkeligheten (Jensen & Ulleberg, 2011, s. 35). Bourdieu er enig med Foucault i at makt ikke er noe man kan besitte, men at makten skapes i sosiale relasjoner (Mik-Meyer & Villadsen, 2007, s. 70).

En maktform som ikke er like synlig i hjelpearbeid ligger i språket. Det er viktig å være bevisst på hvilket språk man benytter seg av, da ulike former for omtale som kan bidra til kategorisering av den enkelte kan oppleves krenkende (FO, 2019, s. 11). Klientgjørelse kan beskrives som en prosess hvor menneskelige problemer omgjøres til et 'systemspråk', i møter mellom individer og velferdsinstitusjoner. Den enkeltes situasjon blir avklart ut fra institusjonelle kategorier og forståelsesrammer (Järvinen & Mik-Meyer, 2003, s. 10). I en velferdsinstitusjon må menneskelige problemer standardiseres, for å kunne knytte individet sammen med de rettighetene personen har krav på (Järvinen & Mik-Meyer, 2003, s. 15).

4.1.4 Kritisk reflekterende praksis

Kritisk refleksjon anses både som en teoretisk tilnærming så vel som en arbeidsmetode for å skape ny forståelse og innsikt i egne praksiser (Kojan & Storhaug, 2015, s. 186), og anses som en kjernekompetanse i sosialt arbeid (Ellingsen et al., 2021, s. 135). For å ta stilling til hvilke aspekter som påvirker et menneskes liv trenger sosialarbeidere å utvikle det som kalles for en kritisk, refleksiv kapasitet. Det betyr at sosialarbeiderne har et bevisst forhold til egne reaksjonsmønstre og egen forforståelse i hjelpearbeidet (Hansen et al., 2017, s. 25). Samtidig må det plasseres i en samfunnsmessig kontekst og helhetsforståelse, herunder hvilke strukturelle maktforhold som påvirker situasjonen (Hansen et al., 2017, s. 25; Kojan & Storhaug, 2015, s. 187).

Som Ellingsen et al. (2021) poengterer er ikke hensikten med å utøve kritisk refleksjon at man skal kritisere seg selv, kollegaer eller samfunnsforhold. Hensikten er at man skal bevisstgjøres sin egen faglige posisjon, kunnskapsforståelse og forvaltningen av faget i samhandling med andre mennesker (Ellingsen et al., 2021, s. 125). Det er viktig å kunne reflektere over egen praksis, ved å forsøke å studere den med et utenfra-blikk. Det kan være et misforhold mellom hva man tenker man gjør, og hva som faktisk gjøres (Ellingsen et al., 2021, s. 135). Kritisk refleksjon er en ferdighet sosialarbeiderne må oppøve og vedlikeholde med kontinuerlig trening (Ellingsen et al., 2021, s. 135).

Som sosialarbeider bør kritisk refleksjon være en del av praksisen, med den hensikt av at den kan bidra til frigjøring (Heyerdahl-Larsen & Hansen, 2017, s. 136). Derfor er maktaspektet viktig å rette oppmerksomheten mot i kritisk refleksjon, fordi man må utfordre maktforhold for å bidra til frigjøring (Heyerdahl-Larsen & Hansen, 2017, s. 136). Språket er med på å

skape og opprettholde ujevne maktforhold, derfor er språket også viktig å være oppmerksom på i en kritisk reflekterende praksis (Heyerdahl-Larsen & Hansen, 2017, s. 144).

Vi kommer ikke unna makten sosialarbeidere har, men makten kan brukes til noe positivt. Ved å anvende kritisk refleksjon kan man bidra til en positiv endring både av og i praksis (Ellingsen et al., 2021, s. 134). Kritisk refleksjon er nødvendig for å kunne utøve makt på en myndiggjørende måte i arbeidsrelasjonen med dem sosialarbeideren skal hjelpe (Ellingsen et al., 2021, s. 133). Kritisk refleksjon over rollen som sosialarbeider og praksisen som utføres kan bidra til økt kompetanse, økt engasjement og økt brukermedvirkning (Ellingsen et al., 2021, s. 134). Ved å innta en kritisk refleksiv posisjon kan sosialarbeideren også forsøke å innta den enkeltes perspektiv, og på den måten komme nærmere reell brukermedvirkning (Ellingsen et al., 2021, s. 135).

Donald Schön blir ofte trukket frem når det handler om reflekterende praksis. Han mente at praksiserfaringene i seg selv er en kunnskapskilde, om man klarer å binde praksiserfaringene sammen med refleksjon (Ellingsen et al., 2021, s. 127). Schön tok utgangspunkt i at vi ofte handler på bakgrunn av kunnskap som er internalisert, uten å tenke noe særlig over hvilken kunnskap vi bygger forståelsen vår på, eller hvordan vi bruker kunnskapen i de ulike situasjonene. Dette kalte han for «knowing-in-action».

Han mente at vi kan bli mer bevisst på hvordan vi anvender kunnskap i praksis ved å reflektere over erfaringene våre (Ellingsen et al., 2021, s. 127). Denne tause kunnskapen er vanskelig å sette ord på, fordi den har blitt en naturlig del av oss, og den blir sjeldent tenkt på som kunnskap (Ellingsen et al., 2021, s. 127). Hvis vi stopper opp i en situasjon og må tenke ut en strategi for håndtering av situasjonen der og da, tilsvarer det noe Schön kaller for «reflection-in-action», eller refleksjon i handling (Ellingsen et al., 2021, s. 127).

4.2 Relasjons- og endringsarbeid i sosialt arbeid

I sosialt arbeid står relasjonsarbeid sterkt (Levin & Ellingsen, 2015, s. 112) – både relasjonen mellom sosialarbeider og mennesket, men vel så viktig den enkeltes relasjoner til andre i sin livsverden (Hansen et al., 2017, s. 31). Samtalen er sentral i arbeid med mennesker (Jensen & Ulleberg, 2011, s. 46), og relasjonskompetanse ses som en nødvendighet og forutsetning for å kunne bidra til ønsket endring for den enkelte (Hansen et al., 2017, s. 31).

Relasjonsarbeid er gjensidig påvirket av kommunikasjon, og sosialarbeidere bør derfor ha en

forståelse av hvordan kommunikasjon kan komme til uttrykk i sosiale sammenhenger (Jensen & Ulleberg, 2011, s. 19).

Det relasjonelle er oppdelt i ulike aspekter. Det omhandler den enkeltes relasjon til sosialarbeideren, sosialarbeiderens relasjon til den enkelte, og rammene relasjonen inngår i (Hansen et al., 2017, s. 32). Sosialarbeidere jobber i relasjoner, fordi alle deltar i en sosial livsverden (Levin & Ellingsen, 2015, s. 112). Sosialarbeidere kan bistå i å endre personers sosiale relasjoner med andre i deres sosiale sammenhenger, og forstår personer i lys av deres relasjoner med andre. Sosialarbeidere bruker også relasjonen mellom personen og seg selv som middel i hjelpeprosessen (Hansen et al., 2017, s. 31). Sagt på en annen måte jobber sosialarbeidere *i, med og gjennom* relasjoner (Levin & Ellingsen, 2015, s. 112).

Den oppfatningen vi har av en person har betydning for hvordan vi behandler den personen (Levin & Ellingsen, 2015, s. 117). For å få en oppfatning av en person må man ha tolket visse aspekter ved den personen, noe som betyr at det er ulike varianter av fortolkninger og oppfatninger av samme person (Levin & Ellingsen, 2015, s. 117).

Malmberg-Heimonen et al. (2019) undersøkte data fra HOLF-prosjektet med hensikt om å utforske arbeidsrelasjonen mellom NAV-veiledere og de som trengte oppfølging. Funnene viste at det var best erfaringer når det gjaldt det relasjonelle aspektet ved arbeidsforholdet. De påpeker at det ikke betyr at det var misnøye angående målsetting eller arbeidsfordeling, men at det var bedre erfaringer med det relasjonelle. Dermed understøtter disse funnene at god relasjonsbygging forutsetter godt sosialt arbeid (Malmberg- Heimonen et al., 2019, s. 345).

4.2.1 Styrkeperspektivet

I sosialt arbeid har styrkeperspektivet og myndiggjørende praksis fått større plass de senere tiårene. Det handler om å se den enkeltes styrker og muligheter, fremfor begrensninger og utfordringer. Dette er for at den enkelte skal kunne oppleve mestring og kontroll over egen livssituasjon (Berg et al., 2015, s. 24). Det er også verdifestet i FO's yrkesetiske grunnlagsdokument at sosialarbeidere skal sørge for at tiltak og tjenester ikke er med på å umyndiggjøre den enkelte (FO, 2019, s. 2).

4.2.2 Anerkjennelse

Anerkjennelsesbegrepet er spesielt tilknyttet den tyske sosialfilosofen Axel Honneth (Ellingsen & Skjefstad, 2015, s. 99). Ifølge Honneth er det viktig å forstå hva krenkelse innebærer, for å forstå hva det vil si å anerkjenne andre. Å bli anerkjent av andre er viktig for egen utvikling av selvrespekt, i motsetning til å bli krenket, som vil kunne svekke selvtilliten, selvrespekten og selvaktelsen (Ellingsen & Skjefstad, 2015, s. 100).

Anerkjennelse kan være vanskelig å gi en konkret definisjon på, fordi alle mennesker har ulike behov. Men vi kan likevel si at å lytte, vise forståelse, akseptere og tolerere, være bekræftende og åpen, er tilnærminger som bidrar til anerkjennelse (Jensen & Ulleberg, 2011, s. 262). Vel så viktig som det er å stille gode spørsmål er det å lytte til det personen har å si (Jensen & Ulleberg, 2011, s. 286). En aktiv lyttende posisjon inntas når man genuint er nysgjerrig og ønsker å forstå den andre, og er åpen for å bli fortalt noe man ikke allerede vet (Jensen & Ulleberg, 2011, s. 287).

Et synonym for anerkjennelse kan være respekt. Dette blir ofte forbundet med en kjerneverdi i sosialt arbeid, samtidig som det blir fremhevet i lover relevant for sosialt arbeid. Blant annet fremkommer det i formålsparagrafen til Lov om sosiale tjenester i NAV at man skal møte mennesker med respekt (Ellingsen & Skjefstad, 2015, s. 98). Sosialarbeidere som jobber i offentlig forvaltning må ofte fungere både som hjelpearbeider og kontrollør, noe som kan gjøre anerkjennelse utfordrende (Ellingsen & Skjefstad, 2015, s. 102).

4.2.3 Brukermedvirkning

Et annet kjent uttrykk i sosialt arbeid, og i NAV, er 'hjelp til selvhjelp' og brukermedvirkning. De siste årene har brukermedvirkning fått større vekt i sosialt arbeid og i hjelpeapparatet (Ellingsen & Skjefstad, 2015, s. 106). I NAV skal det tilrettelegges for brukermedvirkning. Det er opprettet samarbeid med brukerorganisasjoner for å planlegge, gjennomføre og vurdere tiltak (Hansen, 2017, s. 90).

Sosialarbeideren er pliktet til å samarbeide med den enkelte, og den enkelte har en lovmessig rett til å få delta i egen sak (Berg et al., 2015, s. 24; Ellingsen et al., 2021, s. 57). For å tilrettelegge for medvirkning er det en forutsetning at sosialarbeideren forsøker å forstå den enkeltes situasjon (Ellingsen & Skjefstad, 2015, s. 107). Det er ingen tvil om at sjansen

for å lykkes blir drastisk mindre om vi handler uten å ta hensyn til den enkeltes ønsker og behov (Ellingsen et al., 2021, s. 25).

Brukermedvirkning er heller ikke statisk, men kan ha ulike grader. Det kan variere fra den enkeltes mulighet til å bli informert og konsultert, til å få fullstendig kontroll over beslutningen som tas i egen sak (Ellingsen et al., 2021, s. 57). Mulighetsrommet for brukermedvirkning vil også kunne variere.

Brukermedvirkning blir ofte utfordret av systemer og lovverk sosialarbeiderne jobber innenfor. Retten den enkelte har for brukermedvirkning kan derfor komme i konflikt med andre regler, som for eksempel vilkårssetting for økonomisk sosialhjelp (Ellingsen & Skjefstad, 2015, s. 108). Sosialarbeidere vil også møte enkelte som har vanskeligere for å ta avgjørelser i egen sak enn andre (Berg et al., 2015, s. 24). Når det er sagt er ofte den enkeltes følelse av å bli hørt og tatt på alvor noen ganger vel så viktig, om ikke viktigere, enn å selv ta avgjørelsene (Ellingsen & Skjefstad, 2015, s. 110).

4.2.4 Personen-i-situasjonen og helhetsperspektivet

Sosialarbeidere er opptatt av samspillet mellom mennesker og deres omgivelser, med de mulighetene og begrensningene som inngår her (Hansen et al., 2017, s. 29). 'Personen-i-situasjonen' er et velkjent uttrykk i sosialt arbeid, og knyttes opp mot helhetsperspektivet. Mer konkret handler det om å se 'hele mennesket', med dets relasjoner til andre mennesker og samfunnet personen er en del av.

Den første til formelt å lansere konseptet «personen-i-situasjonen» var Mary Richmond (Cornell, 2006, s. 50). Helhetsperspektivet i sosialt arbeid, å se 'personen i situasjonen', tydeliggjør at sosialarbeidere ikke bare driver endringsarbeid på individnivå, men at det også handler om å oppdage og motvirke samfunnsmessige forhold som bidrar til ekskludering og marginalisering (Berg et al., 2015, s. 19).

For å få et helhetsperspektiv kan sosialarbeideren innta et hverdagslivsperspektiv. Her ønsker sosialarbeideren å få et innblikk i menneskers hverdag, som blant annet skole, jobb, økonomi, bolig, nettverk og fritidsaktiviteter (Hansen et al., 2017, s. 29). Samfunnsmessige forhold endres stadig, noe som gjør sosialt arbeid til et dynamisk fag som må omformes etter disse forholdene (Berg et al., 2015, s. 20). Ved å innta et helhetsperspektiv og et

systemkritisk blikk skal sosialarbeideren kunne få øye på klientskapende prosesser som skapes i samhandlingen mellom aktør og struktur (Hansen et al., 2017, s. 30).

4.2.5 Å starte der personen er

Et annet kjent uttrykk i sosialt arbeid er «å starte der personen er». Det betyr at sosialarbeideren må forsøke å sette seg inn i den andres livssituasjon for å forstå det sosiale problemet, som vil være utgangspunktet for endringsarbeidet (Levin, 2015, s. 41). Det er ofte utfordrende for sosialarbeidere å komme til bunns i hva den enkeltes situasjon og behov er, noe som kan skyldes at sosiale problemer er tabubelagte og vanskelige å snakke om (Levin, 2015, s. 41). Det å prøve å sette seg inn i andres ståsted henger tett sammen med å være empatisk (Levin & Ellingsen, 2015, s. 118).

Sosialarbeidere kan prøve, men vil aldri fullt og helt forstå den andre. Dette er fordi vi forstår verden ulikt, og det er personen selv som er ekspert på eget liv (Levin & Ellingsen, 2015, s. 118). Det leder over til «den ikke-vitende posisjon», som er en holdning sosialarbeidere kan innta i møte med den enkelte. Sosialarbeiderne kan forsøke å legge fra seg fordommer og forutinntatte holdninger, og på den måten kan en likeverdig dialog ta plass (Jensen & Ulleberg, 2011, s. 259).

KAPITTEL 5

PRESENTASJON AV FUNN

I det følgende kapitlet vil jeg presentere funnene fra datamaterialet, innunder de tematiske analysekategoriene. Kategoriene er som følger: «faktiske forhold», «betydningen av NAV-veilederes kompetanse», «kandidatutvelgelse og brukerkunnskap», «relasjonsarbeid», «jobbmatching og mentormatching», «oppfølging» og «hybridmodellen og inkluderingskompetanse». Direkte sitat fra intervjuene inkluderes for å vise til eksempler på grunnlaget for funnene, eller for å understreke poeng som anses viktige.

5.1 Faktiske forhold

Gjennomsnittlig hadde veilederne som ble intervjuet 50 kandidater i sin portefølje, men det var store forskjeller mellom ytterpunktene. En intervjudeltaker hadde 14 kandidater – denne personen var den eneste av deltakerne med portefølje som mer kunne minne om en jobbspesialist. En annen deltaker hadde 93 kandidater i porteføljen. De resterende intervjudeltakere hadde omkring 40-50 kandidater i porteføljen. Den dagen intervjuet ble avholdt hadde veilederne mellom én til fire kandidater hver med mentoroppfølging i bedrift. Syv av dem jobbet spesifikt med brukergruppen «Unge under 30», og de andre to jobbet med kandidater i alle aldre.

Av intervjudeltakerne var det 3 personer med hovedsakelig helsefaglig bakgrunn, 4 personer med hovedsakelig sosialfaglig bakgrunn, og 2 personer med hovedsakelig pedagogisk bakgrunn. Veilederne ga inntrykk av at det er en god del ulike faglige bakgrunner ved deres kontorer, men at det er flest veiledere med sosialfaglig bakgrunn. Andre bakgrunner det ble vist til på de ulike kontorene var blant annet politi, lærer, jurist, vernepleier og økonom.

5.2 Betydningen av NAV-veilederes kompetanse

NAV-veiledere skal være støttespillere og veiledere for kandidaten, og til tider også ha en rådgivende og i større grad inngripende rolle. I tillegg skal veilederne være forvaltere av et lovverk. Samtidig skal de også bygge relasjoner og tillit med bedrifter på arbeidsmarkedet. Rollen de innehar er derfor kompleks.

Det var varierte meninger blant veilederne om hvordan utdanning spiller inn på rollen som NAV-veileder. Noen mente at det var personlige egenskaper som var mest utslagsgivende,

mens andre tenkte at det var veiledernes faglige bakgrunn. Det var en enighet om at det var en kombinasjon av faglig og personlig kompetanse som til sammen utgjorde hvordan man jobbet som veileder. Veilederne anerkjente viktigheten av faglig kompetanseheving, og viktigheten av et mangfold av utdanninger og kompetanse i NAV. I den sammenheng mente flere veiledere at det var viktig å reflektere over sin egen faglige bakgrunn i arbeid med mennesker.

(...) Det har jo noe å si, tenker jeg, hvilken utdanning du har. Det har noe å si, for vi har lært forskjellige ting. Også har det noe å si hvem jeg er som enkeltperson. Også har det noe å si hva slags erfaring jeg har. Også kunne vi satt opp 'ørten' sånne søyler bortover med hva som påvirker hvordan vi møter de brukerne vi har. Og det syns jeg er verdt å reflektere over. Det betyr ikke at det ene er bedre eller dårligere enn noe annet, men jeg tror at hvis vi glemmer å reflektere over hva det er som påvirker hvordan vi møter brukerne våre, så tror jeg vi går glipp av noe viktig.

- «Berit», «Kontor B»

Veilederne fikk spørsmål om hva de selv hadde verdsatt i møte med en NAV-veileder i arbeidsrettet oppfølging. De anså det som viktig at veilederne har bred kunnskap om NAVs tiltak, så kandidaten kan bli presentert ulike alternativer og bli inkludert i prosessen om veien videre.

Ja, kanskje en veileder som er mer ... Altså, menneske, da. Som kan skjønne at noe er utfordrende, og ikke bare hopper over det. Tar tak i det jeg syns er utfordrende. Og gjør det beste ut av den situasjonen. Det tror jeg at jeg ville ha satt pris på. At noen har sett meg for den jeg er. Og ikke prøver å presse meg inn i en form jeg ikke passer inn i. Og som gjør det beste, da. Ut ifra de rettigheten jeg har. Rett og slett. I NAV.

- «Camilla», «Kontor C»

Jeg også tenker det. Jeg ville fått presentert flere muligheter, da. Ikke bare bli satt inn i et tiltak, men «Hva har vi å velge i? Hva er mulighetene? Hva passer for meg?». Jeg tror jeg hadde satt pris på å ikke bare få lansert én ting, også går vi for det. Men at man kan finne ut av det sammen, av hva som passer best. For det er jo som sagt et hav av tiltak og virkemidler her på NAV. Det er så vanskelig å kanskje velge ut det rette, noen ganger. Men at kanskje hvis jeg hadde fått blitt med å vurdere det, da. Hva som er rett. Da måtte jeg ha fått presentert litt flere ting.

- «Caroline», «Kontor C»

Når det kommer til viktigheten av sosialfaglig bakgrunn var veilederne noe ambivalente til dette. Noen veiledere syns det kunne vært mer variasjon blant NAV-veilederes faglige bakgrunn. Andre veiledere mente at det er viktig med en sosialfaglig bakgrunn, enten i form av et utdanningsløp eller kurs. Dette i sammenheng med etiske hensyn, og den maktposisjonen veilederne har i møte med kandidatene.

Ja, du må ha en egnethet. Det er nesten det viktigste. Og ydmykheten, det ble kanskje ikke nevnt så mye, men ... Ydmykhet, i forhold til at det sitter et menneske foran deg som du kan bidra til å endre livet til. Og da er det utrolig viktig å ha den etiske balasten.

- «Anne», «Kontor A»

5.3 Kandidatutvelgelse og brukerkunnskap

5.3.1 Kandidatutvelgelse

Alle veilederne ble spurt om hvilke kandidater de anså som aktuelle for arbeid i bedrift med mentoroppfølging, underforstått om det var noen egenskaper ved kandidaten som ville være viktig å ha eller ikke ha i den sammenheng. De fleste veiledere mente at det var ganske mange som ville hatt nytte av en mentor på arbeidsplassen. Følgende kandidater ble trukket frem som aktuelle for mentoroppfølging i bedrift: 1) personer som hadde en eller annen form for utfordring som kunne hatt nytte av ekstra oppfølging på arbeidsplassen. Utfordringene kunne være sosiale og/eller helsemessige (fysisk eller psykisk). 2) Personer som hadde et ønske om, og vilje/motivasjon, til å være i arbeid.

Noen veiledere synes det var vanskelig å vurdere hvem som ville hatt behov for en mentor på arbeidsplassen, eller som var klare for å stå i arbeid i det hele tatt.

De jeg jobber med, noen er jo i et arbeidsforhold, men har helseutfordringer som gjør at de ikke kan jobbe for fullt. Og de er jo ikke interessante å ha inn i dette her, for de har en arbeidsgiver og skal bare trappe opp og komme seg tilbake. Også har du de som ikke har et arbeidsforhold som ofte er for syke, rett og slett, til å jobbe, per i dag. Det er derfor de er på arbeidsavklaring. Av de brukerne jeg har, da, så har jeg funnet 2 stykker som egner seg for det.

- «Atle», «Kontor A»

Alle veilederne sa at det ikke var én spesifikk brukergruppe, eller noen helt spesifikke karakteristikk ved kandidatene, som var avgjørende for å få tilbudet om mentoroppfølging i bedrift. Veilederne mente at det var svært variert hvilke årsaker som gjorde at den enkelte ble tilbudt mentoroppfølging, og at hver enkelt sak ble vurdert individuelt. Noen kandidater fikk tilbud om mentoroppfølging i bedrift fordi de virket lite selvstendige og selvgående i arbeid, og hadde behov for oppfølging på de faglige kravene. Andre kandidater kunne ha behov for mentor fordi den sosiale samhandlingen var vanskelig for dem. Veilederne mente at en mentor først og fremst var mest nyttig for den sosiale tilpasningen og for at kandidaten skulle føle seg trygg på arbeidsplassen, enten det ville være i form av faglig og/eller sosial

trygghet. Det var en generell enighet blant veilederne om at mennesker har behov for faglig og sosial trygghet på arbeidsplassen for å kunne stå i jobb over lengre tid.

Alle trenger oppfølging i starten. Det gjør jo vi også. Jeg husker selv hvor nervøs jeg var første dagen, og første uken, og da kan du tenke deg hvordan det er for de som på en måte ikke har de mestingsfølelsene fra tidligere, heller. Så det er jo på en måte lett å sette seg inn i, da. (...). Og jeg tror at hvis du trives, og føler du blir tatt imot, og sett, så tror jeg du på en måte gir alt du kan, da. I det faglige, og ellers i jobben.
- «Bjørn», «Kontor B»

Noen uttrykte at det krever en omstilling, både for kandidaten og veilederen, å drive arbeidsrettet oppfølging dersom kandidaten har helseproblemer.

Ja, også er det jo litt sånn i tiden at, det er mye helse i arbeid. Det er blitt litt mer fokus på det. Så, jo tryggere vi blir på det, at det faktisk går an å jobbe for fullt, selv om man ikke er hundre prosent frisk. Men det er klart, det er jo en litt lenger vei å gå, da. Man må kanskje ha 3-4 samtaler, og kjøre deg en tur på jobbsafari, og få brukeren i denne modusen også. For de har jo ofte så fokus på sykdommen sin, sant, og på alt de ikke klarer. Men jeg har troen, det er det vi må gjøre, og den veien vi må gå. For vi har jo holdt på i mange, mange år, og administrert tiltak, og det funker for dårlig. Folk kommer seg ikke videre.
- «Are», «Kontor A»

5.3.2 Brukerkunnskap

Kartleggingen ble av veilederne ansett som viktig for å få til en god jobbmatch – jo grundigere kartlegging, desto bedre jobbmatch for kandidaten. Veilederne forsøkte å bli kjent med hva kandidatene selv ønsket, med tanke på arbeid og/eller utdanningsretning, og det ble ansett som det viktigste fokuset i kartleggingen. Alle veilederne nevnte ulike kartleggingsskjemaer og verktøy som de hadde til rådighet under særlig førstegangssamtaler med kandidater, men det var stor variasjon knyttet til hvordan og i hvilken grad de ble benyttet. Veilederne som brukte kartleggingsverktøy foretrakk at de ble inkorporert inn i hva som ville føles som en naturlig samtale mellom veilederen og kandidaten.

Det blir litt sånn, når du kommer der med et skjema så skal du liksom gå gjennom det, så får du ikke den naturlige samtalen. Men det er litt det der med å ha litt kontroll på de spørsmålene på forhånd, og heller gå naturlig innom dem. Det føler jeg har bedre effekt. Da blir det en samtale, og ikke et intervju.
- «Borghild», «Kontor B»

Veilederne utførte grundige kartlegginger, ved å gjennomgå mange ulike temaer sammen med kandidaten.

Vi går inn på nettverk, boforhold, økonomi ... Vi snakker om psykisk og fysisk helse. Vi snakker om tidligere skolegang; hva som var utfordrende med det, og hva som var bra med det. Vi snakker også om arbeidserfaring, hvis de har det. Hva de likte med den jobben, og hva de ikke likte. Så vi graver egentlig veldig mye, på mange forskjellige områder. Vi snakker en del om nettverket deres, om de bruker nettverket sitt i forhold til det å finne jobb, osv. Så vi får kartlagt veldig mange aspekter, da. Og i en sånn her samtale blir du veldig godt kjent med en bruker. Og de samtalene er ganske lange også, kan være. Og da jobber vi veldig mye med dette med tillit, og det at de skal kjenne på at det er ok å prate, da.

- «Camilla», «Kontor C»

For å gjøre en vurdering av om kandidatene kunne hatt nytte av en mentor på arbeidsplassen nevnte noen av veilederne at de stilte noen litt dypere spørsmål, for å kartlegge hvor trygge kandidatene var i sosiale settinger. De spurte gjerne om hvordan de følte seg i møtet på NAV, hvordan de var i sosiale settinger, hvor de følte seg trygge og utrygge, samtidig som veilederne forsøkte å lese kroppsspråket deres.

Bare rent sånn, «Syns du at det er vanskelig å spise lunsj med masse folk?», «Syns du at det er vanskelig å spørre noen om hjelp?», «Syns du det er vanskelig å ...?». Altså helt vanlige spørsmål for å kartlegge best mulig. Også finner man ofte ut i de svarene om det oppleves som behov eller ikke, og hvordan jeg skal videreformidle det, på en måte. Kontra, «Har du lyst til å jobbe der? Ja, jeg skal ringe dit», da. «Ja, du kan begynne der på mandag». Altså, den tiden er litt forbi. Eller, den er forbi. Vi kartlegger mye mer nå. Helt, så langt ned som mulig, for at det skal bli best mulig match. Og best mulig for både brukeren og arbeidsgiver.

- «Bjørn», «Kontor B»

5.4 Relasjonsarbeid

Veilederne påpekte at relasjonsbygging mellom veilederen og kandidaten var svært viktig, men at det samtidig var tidkrevende. Flere veiledere brukte mye tid på relasjonsbygging, hvor de for eksempel møtte kandidatene utenfor NAV-kontoret og tok dem med på kjøreturer. Andre veiledere var mer løsningsorienterte, og brukte ikke bevisst like mye tid på relasjonsbygging, men viste likevel tilnærminger som kan virke relasjonsbyggende. De aller fleste veilederne var bevisste på behovet for å bruke tid på relasjonsbygging, og finne ut av hva kandidaten ønsker og har behov for.

På selve spørsmålet om hvordan veilederne gikk frem for å bygge relasjoner med kandidatene var det ikke i utgangspunktet et enkelt spørsmål å svare på, og det krevde at veilederne snakket litt og reflekterte om det sammen.

Men jeg vet ikke om vi har noe, jeg vet ikke om jeg kan si navnet på en sånn metode jeg bruker, på relasjonsbygging, nei. Det finnes sikkert et navn på det, det er jo sånn som en har lært ...

- «Atle», «Kontor A»

Jeg tror vi bruker en slags metodikk, men at ikke vi tenker så mye på det.

- «Are», «Kontor A»

Noen veiledere uttrykte at det var fint å kunne bevisstgjøres omkring deres fremgangsmåter for relasjonsbygging:

(...), vi satt og snakket om hvordan vi bygger relasjoner, og da må en jo begynne å tenke litt ... (...) Men samtidig så må man jo, det er jo litt greit å få brutt det litt ned også, da. For noe gjør vi jo! (ler).

- «Are», fra «Kontor A»

5.4.1 Tillit og trygghet

I kartleggingsfasen var relasjonsbygging av høy prioritet. Mange veiledere så på dette som nødvendig å etablere før de bevegde seg inn på sårbare temaer. Alle veilederne viste til at de jobbet med tillitsbygging i møte med kandidatene, slik at kandidatene kunne tørre å åpne seg opp om temaer som ville være vanskelig å prate om.

Og det at folk er usikre, det kan også komme i veldig mange forskjellige varianter. En ting er jo dem som sitter der og er helt stille, og svarer enkelt på spørsmål. Men en annen ting er den som sitter egentlig og vrir på sannheten, og gjerne forteller om hvor greit alt er. Også er det ikke alltid at det er så greit. Og da trenger man tid til å finne ut av hva som egentlig er problemet

- «Borghild», «Kontor B»

Igjen så er det noe de har gjort gjennom hele oppveksten, så er det å vri på sannheten, fordi det er det som har funket best, og som har holdt de flytende eller gående, eller kall det hva du vil. Og hvis vi da biter på, og hopper på, fordi de sier det de tror vi vil høre for eksempel, så blir det jo fort et havari-prosjekt. Nok en gang. Men hvis vi har roen til å sitte der, og høre, og sjekke ut, og ... Fordi det er så fristende å hoppe på reparasjon og løsning, lenge før du har gjort den egentlige jobben. Så det er veldig viktig å ta seg litt tid

- «Bente», «Kontor B»

Det var ikke uvanlig at veilederne observerte kandidater som var tydelig nervøse, spesielt under første møte med NAV. Derfor vektla de viktigheten av å trygge og berolige dem.

Ja, jeg hadde jo en tidligere i uken hvor hen var helt utslitt da hen kom inn til samtale. Hen var helt utslitt, hen hadde gruet seg så mye. Svetten rant, og hen satt nesten bare og skalv. Da snakket vi litt om det, da. Hva planen er i dag, og at «Vi skal bare gjøre dette og dette, og det er ikke noe mer enn det. Så håper jeg at du får en god opplevelse av samtalen, og at du kan gå hjem og ha det litt lettere etterpå i alle fall».
Ja, det er ofte vi opplever
- «Caroline», «Kontor C»

Ved å spørre kandidatene direkte om hvordan det oppleves å møte på NAV kan veilederne forsøke å berolige dem:

Og hvis du er heldig så klarer man noen ganger å få spurt om det, i alle fall er det min erfaring. Så spør du, når du blir kjent med dem, at «Når du forresten er her på NAV, har du gruet deg? Har du sovet godt i natt før du kom, eller ikke? Hva tenker du er det verste som kan skje her i dag? Hva er du redd for at jeg kan finne på å gjøre eller si?».
Altså, det er bedre å si det, for da kan de si sånn «Ja, jeg hadde gruet meg veldig til i dag, fordi jeg tenker at det verste som du kunne si var ...», også vet du jo. «Ok, men da vet jeg litt hvordan det ser ut». For hvis ikke du får vekk frykten, ja, da kommer du jo ingen vei. Da blir man jo stående der i en usagt frykt.
- «Berit», «Kontor B»

Flere veiledere sier at de jobber med å møte kandidatene 'der de er', og der de føler seg trygge. Da er fleksibilitet viktig, og ha tiden til å møte kandidatene der de er trygge, på deres premisser:

Jeg har en som på en måte bare har svart ja og nei, i nesten ett år, på spørsmål. Men så fikk jeg gravd ut at han var litt interessert i sjakk. Og siden det så har vi spilt sjakk noen ganger. Og da er det jo en samtale! Da ble det hele setninger, og han spurte meg om ting, og jeg sitter der og må prøve å holde igjen sjokket, sant? (Ier). (...) jeg har jobbet med det at det er ikke alle som det passer for å sitte inne på et NAV-kontor. Altså sånn, det å møte de litt der de er. Gjerne utenfor vårt bygg, og på deres premisser, og der de er trygge og gode, og ... Ja. Så det jobber vi mye med. Men det er jo utrolig krevende, men også vanvittig spennende.
- «Bjørn», «Kontor B»

Flesteparten av veilederne nevnte det å nullstille seg – å stille seg inn på kandidatene før et møte.

Jeg synes det er vanskelig å svare på, men jeg er nok der at jeg begynner litt på nytt, med hver ny person man møter, på et vis. Og man må føle seg litt frem også, selv om man har noen ting baki der, så blir det litt ... Det er en ny person, og nye utfordringer, og ja ... Man må gripe det an, på nytt. Sånn opplever jeg det.
- «Bente», «Kontor B»

5.4.2 Språk

De fleste veilederne snakket om språket som både et virkemiddel, men også som en potensiell fallgrube i møte med kandidatene. Flere nevnte at det jobbes med å legge fra seg «NAV-språket», og ikke snakke «NAVsk». Dette ble det snakk om i sammenheng med både muntlige kandidatmøter og møter med bedrifter, samt skriftlige referat og vedtak. Ved språkets betydning for relasjonsbygging mente veilederne at det var viktig å bruke et hverdagsspråk med kandidatene, og ikke ta i bruk 'NAV-språket'.

Nei, altså, jeg er litt sånn på 'small-talk', da. Bruker litt tid på det. Og ikke så mye 'NAV-språk'. Jeg sitter ikke og snakker om jobbfastholdelse og naturlig bistand, og sånne ting (ler). Jeg er veldig sånn, nedpå.

- «Camilla», «Kontor C»

Kroppsspråket kandidatene utstrålte var også delaktig i veilederens anskuelse av dem som mennesker. Slik kunne veilederne få øye på om kandidatene virket rolige eller nervøse for å møte veilederen.

Jeg prøver heller å observere litt når vi går inn til samtale, og ser litt på dem. Om de gruer seg skikkelig, eller om de ser nervøse ut. Jeg prøver å møte dem der dem er.

- «Caroline», «Kontor C»

I tillegg til dette er brukerbegrepet blitt diskutert i hvert intervju, og det er en generell enighet om at begrepet 'bruker' har en negativ klang. Begreper som jobbdeltaker, kandidat og arbeidssøker er foretrukket ovenfor bruker.

Vi sier brukere, men det er et fælt ord egentlig. Bruker er litt sånn, «dere bruker oss, dere (...). Nei, jeg synes bruker er et uheldig ord, da. Det er jo flere av brukerne også, som reagerer på det, at de blir omtalt som bruker.

- «Atle», «Kontor A»

Ja. Jeg kunne ha blitt mye flinkere til å bruke 'kandidat'. Du ser jo bare nå i dag, så har i alle fall jeg sittet her og utbrodert om 'bruker'. Kandidat, jo, den skal jeg begynne å bruke mer bevisst.

- «Anne», «Kontor A»

5.4.3 Makt

Veilederne var bevisste på maktdimensjonene i møte med kandidater:

Hvis de snakker om psykisk helse eller noen fysiske utfordringer eller noe sånt, så er jeg veldig sånn bekreftende, da. Til det de sier. Ja så jeg prøver på en måte å være litt sånn ... For jeg har alltid den her makt-tanker i bakhodet. Det at vi har mulighet til å trekke noen opp, eller å trekke noen ned, som NAV-veileder.

- «Camilla», «Kontor C»

Maktaspektet kom også frem i sammenheng med kandidater som virker nervøse for hvilke konsekvenser et møte ved NAV kan få:

Ja, jeg tror de er redde for å bare møte. At «Her er det noen som skal bestemme og styre over meg og mine penger. Og hvis jeg gjør noe feil så stopper alt». Ja, det tror jeg det er mange som tenker på.

- «Bente», «Kontor B»

Ja, «Jeg har en husleie jeg skal betale, jeg har sånn og sånn ...». Det er liksom den personen over bordet som har makten over om du får penger eller ikke. Samtidig som man skal hjelpe og være en kompis, altså, i noen tilfeller ... Det er vanskelig, en vanskelig rolle. Det er mange roller, i dette.

- «Bjørn», «Kontor B»

5.4.4 Oppsummering om relasjonsbygging

Tilnærminger for relasjonsbygging veilederne benyttet seg av var gjennomgående temaer, og oppsummert har jeg trukket frem følgende aspekter som gikk igjen i datamaterialet: å bygge tillit, vise omsorg, lytte, speile, anerkjenne, være tålmodig, bruke hverdagspråk, lese kroppsspråk, være bevisste på maktdimensjonene, finne noen felles interesser, dele av seg selv, vise interesse, og være nysgjerrig. Flesteparten av aspektene ved informasjonen som er innhentet her henger tett sammen, og anses i noen tilfeller som en forutsetning for hverandre.

5.5 Jobbmatching og mentormatching

Mange av veilederne hadde varierte erfaringer når det gjaldt å matche kandidat med bedrift, og hadde ulike fremgangsmåter for kontaktetablering med bedrifter. Noen ganger var det kandidaten selv som kom med et spesifikt ønske. Veilederne brukte også interne ressurser ved sine NAV-kontor til å finne aktuelle bedrifter som matchet kandidatens ønske.

Kandidatenes ønsker ble vektlagt i den arbeidsrettede oppfølgingen. Veilederne tok også personens væremåte i betraktning, med tanke på hva veilederne så for seg at kandidaten kunne passe inn i. Veilederne viste til hvordan de måtte være et 'realitetskompass', ved både å ha kunnskap om arbeidsmarkedet og kandidaten, og inkludere dette i vurderingen. For å få bredere kunnskap om arbeidsmarkedet anså veilederne det som viktig å besøke bedriftene.

De så fordelene med å skape gode relasjoner med arbeidsgivere og bedrifter, og ha kjennskap til dem, for å skape et bilde av hva som skulle til for å få til en god match.

Veilederne mente at det var lærerikt og spennende å besøke bedrifter, men at dette også var svært tidkrevende. Veilederne hadde ulike erfaringer med bedrifter. Noen bedrifter var

løsningsorienterte og flinke til å tilrettelegge for kandidatene, og andre bedrifter syns dette var krevende. Veilederne introduserte som regel tilbudet om mentoroppfølging til kandidaten som et tilbud de har på NAV, som kunne være med på å tilrettelegge forholdene så kandidaten skulle få en god arbeidserfaring.

Det er jo litt det med å ha noen, og å gå til noen som har, som en vet at har litt ekstra tid til deg, hvis du lurert på noe. Det handler jo litt om å bli mottatt på en god måte også. For de som er engstelige, og skal begynne på en helt ny arbeidsplass. Jeg kan godt forstå at det er skummelt. Og da bare ha noen som møter deg, og ønsker deg velkommen, og tar deg med når de skal spise lunsj. Altså, det er jo egentlig det sosiale, en sosial støttespiller, egentlig.

- «Borghild», «Kontor B»

5.6 Oppfølging

Det varierte hvem veilederne fulgte opp mest av kandidatene eller mentorene, og hvor tett oppfølging kandidatene fikk av veilederne. Veilederne anså det som veldig fordelaktig å besøke kandidaten på arbeidsplassen, og observere hvordan samhandlingen mellom kandidaten og medarbeiderne er der. Samtidig som dette var tidkrevende.

Jeg jobber med ungdommer, så jeg ser at den største utfordringen, hvis vi tenker inn på en arbeidsplass med mentoroppfølging, så er det jo denne angsten og dårlig mestringsevne som da fører til denne unnvikelsesatferden. Som da gjør at de ikke møter, og blir lett borte, og vil ikke si ifra og alt det her. Så da tenker jeg at her må jeg sikkert legge inn mye energi på å være med første dag, også følge opp på at de møter opp. At jeg ringer, eller sender SMS og ... Ja, er veldig tett på den første tiden, da. Kanskje hver dag den første uken, så får vi se.

- «Are», «Kontor A»

Noen veiledere syns det var vanskelig å tilby grundig oppfølging, fordi de var preget av en stor arbeidsmengde og lite tid tilgjengelig. Det var ofte for mange andre saker som hastet, og derfor ble oppfølgingen tidvis nedprioritert.

Ja, en driver jo nesten bare med å slukke branner, holdt jeg på med å si. En må ta de haste-tingene. Og da får man ikke gjort noe sånn grundig oppfølging.

- «Caroline», «Kontor C»

De fleste veilederne trakk frem fordelene med å ha en mentor på arbeidsplassen som fulgte opp kandidaten, slik at mentoren kunne fange opp ting som ikke nødvendigvis veilederne klarte å fange opp i møter med kandidatene.

Også, det er litt med det helhetlige perspektivet, da. Jeg tenker, det er jo brukeren sitt liv, og det ville ikke ha føltes rett å bare snakke med mentor, uten å involvere bruker. Og samtidig kan mentor også ha gjort sine observasjoner, da, som er viktige. Det kan

være at mentor får på plass en del av puslespillet vi ellers ikke ville hatt.

- «Borghild», «Kontor B»

5.7 Hybridmodellen og inkluderingskompetanse

5.7.1 'Hybridmodellen'

Veilederne mente at den nye veilederpraksisen kunne styrke relasjonene med kandidater, mentorer og bedrifter, og styrke inkluderingskompetansen på NAV og i bedriftene. Spesielt kom det frem at det bidro til at kandidatene ble bedre ivaretatt og fikk tettere oppfølging. I tillegg ble veilederne utfordret til å være mer løsningsorienterte og jobbe litt ekstra for å få til arbeidsinkludering enn hva de tidligere hadde gjort. De uttrykte stor tro på denne praksisnære modellen, men de anerkjente at det likevel ikke alltid gikk så bra i praksis. Blant annet nevnte de utfordringer ved at de byråkratiske sidene ved NAV la føringer som hemmet den tette oppfølgingen 'hybridmodellen' fordrer. I tillegg hadde noen veiledere utfordringer med å få til en god jobbmatch med kandidatene sine, enten fordi de ikke fant aktuelle kandidater i porteføljen sin, eller fordi bedrifter ikke var villige til å tilrettelegge etter behovene.

Noen veiledere beskrev det som vanskelig å motivere flere kollegaer til å være med og utvikle 'hybridmodellen', og tilrettelegge for organisasjonslæring. Noen veiledere sa at arbeidet med å utvikle 'hybridmodellen' ble nedprioritert. Dette på grunn av mangel på ressurser, en intern omorganisering på NAV-kontoret, eller fordi det var andre prosjekter gående som hadde høyere prioritet. De fleste veiledere syntes likevel dette hadde fungert fint, og mente at det var godt tilrettelagt. I disse tilfellene ble kontorets ledere trukket frem som gode pådrivere. Noen veiledere sa at de hadde fått ekstra tid og anledning til å tilby bedrifter økonomisk kompensasjon, og noen sa det motsatte. Ikke overraskende virket det som at de veilederne som sa at arbeidet med 'hybridmodellen' jevnt over gikk bra, var de samme som sa at de fikk mest ressurser tilgjengelig til å bruke til dette arbeidet. En av veilederne trakk frem maktaspektet i sammenheng med de ressursene de har fått tildelt for å tilrettelegge for å jobbe med 'hybridmodellen':

Jeg kan jo bestemme hvilke tiltak brukerne kan benytte seg av. Det gjorde jeg jo ikke før. Før så måtte jeg spørre NAV om det er greit, eller om det kunne være en løsning (...). Nå synes jeg, at jeg har jo makten i alle hendene, på en måte, samtidig (ler). Misforstå meg rett, da. Jeg føler ikke at jeg har noe makt, men jeg har i alle fall pengesekken tilgjengelig, og kan tenke litt annerledes.

- «Anne», «Kontor A»

5.7.2 Inkluderingskompetanse

Veilederne beskrev inkluderingskompetanse som helhetlig oppfølging, et samarbeid med bedrifter, og informasjonsdeling internt på kontoret. Noen definerte det som at inkluderingskompetanse er en kombinasjon av brukerkompetanse og markedskompetanse. For å utvikle inkluderingskompetanse på kontorene hadde ett kontor jevnlig 'bedriftsdager' hvor de besøkte ulike bedrifter og ble kjent med markedet og etterspørselen, men også arbeidsgiverne og hva de etterspurte på de ulike stedene. De skulle deretter dele de erfaringene og den informasjonen de fikk frem på en intern kanal for alle ansatte, så alle fikk den samme kunnskapen. Det kunne være vanskelig å knytte kontakt med bedrifter, og derfor så veilederne det som nødvendig med mengdetrening for å bli god og trygg på dette. Samtidig var det viktig å holde seg oppdatert på og forstå teori og forskning fra feltet. Det virket som at en viktig forutsetning for inkluderingskompetanse var at flere på kontoret hadde det samme fokuset, og den samme teoretiske grunnpakken og forståelsen. Felles målsettinger og et godt fagmiljø som legger til rette for å lære av hverandre var ansett som viktig.

Inkluderingskompetanse ble koblet opp mot å ha troen på enkeltmennesker, se mulighetene og forstå at alle mennesker er unike. Ifølge noen veiledere måtte det en holdningsendring til på NAV-kontorene for å bedre utvikle og øke inkluderingskompetansen. Veilederne måtte prøve litt hardere for å få øye på mulighetene for at mennesker kan arbeide.

Men det er kanskje litt den der troa på at alle kan. Det ligger vel litt der tror jeg.

- «Atle», «Kontor A»

Ja da, og vi kan ikke sitte her på NAV-kontoret. Vi har litt sånn, kanskje litt innenfor inkluderingskompetanse, da, at det må en holdningsendring til. Vi kan ikke sitte og ta 'high-five' når vi får uføretrygda folk, altså.

- «Are», «Kontor A»

Nei. For da får vi de ut av porteføljen vår, liksom.

- «Anne», «Kontor A»

Men problemet er jo at vi har blitt så gode på sånn 'ekskluderingskompetanse'. Vi kan jo det. Jeg kan jo få uføretrygda hvem som helst jeg, kom med blekka så skal jeg ... (ler). Jeg kan jo snakke med leger, ikke sant, og jeg vet jo hvordan jeg skal dreie det til. Jeg kjenner jo systemet godt. Så, nei, det er artigere å jobbe med inkluderingskompetanse.

- «Are», «Kontor A»

KAPITTEL 6

DISKUSJON

I dette kapitlet diskuteres datamaterialet i lys av teoretiske bidrag og forskningsbidrag – materialet blir her analysert og fortolket. Diskusjonen er delt inn i to hoveddeler. Den første hoveddelen omhandler veiledernes individorienterte arbeidsrettede oppfølging, hvor temaer som relasjonsbygging og kartlegging inkluderes. Den andre hoveddelen diskuterer mulighetsrommet for sosialfaglige tilnærminger innenfor de byråkratiske rammene NAV-veiledere jobber innenfor.

6.1 Fra ekskluderingskompetanse til inkluderingskompetanse

6.1.1 Å se muligheter fremfor begrensninger

Utgangspunktet for arbeidsinkluderende innsats er at de fleste mennesker tilknyttet NAVs hjelpeapparat har kapasitet til å delta i arbeidslivet om de får tilstrekkelig oppfølging og tilrettelegging (NOU 2019: 7, s. 194). Dette ser ut til å være i overensstemmelse med måten de involverte veilederne i denne studien tenkte. Veilederne mente at det kun var to 'kriterier' for å være aktuell for mentoroppfølging på arbeidsplassen – kandidaten måtte ha en eller annen form for ekstra oppfølgingsbehov og et ønske om å jobbe. Det at veilederne ikke avgrenset dette ytterligere, viser her til en tro på at de fleste kan jobbe om det kan bli tilrettelagt for den enkeltes ønsker og behov. I tillegg uttrykte veilederne positive innstillinger til «place-train»-tilnærmingen. De hadde troen på at tettere oppfølging og raskere inkludering i det ordinære arbeidslivet for den enkelte fungerer bedre enn å gå gjennom diverse arbeidsforberedende tiltak og avklaringer.

Likevel var det flere som hadde utfordringer med den praktiske gjennomføringen av arbeidsrettet oppfølging basert på den tilnærmingen 'hybridmodellen' fordrer. Til tross for åpne 'inngangskriterier' for mentoroppfølging, mente flere av veilederne at det var utfordrende å finne aktuelle kandidater for dette. Det kan det være flere årsaker til. Det kan for eksempel dreie seg om arbeidskulturen veilederne jobber innenfor. I NAV får de fleste menneskene med særlige støttebehov tilbud om ulike arbeidsforberedende tiltak, avklaring eller kurs, eller tilbud om uførepensjon, i stedet for 'place-train'-tilnærmingen der man heller benytter det ordinære arbeidslivet direkte (Frøyland & Spjelkavik, 2014a, s. 327). Det kan dermed se ut til å være vanskelig for NAV-veiledere å bryte med vante prosedyrer og

arbeidsmønstre, da disse er internalisert. Noen mennesker går gjennom et helt liv med bestemte virkelighetsoppfatninger, tanke- og handlingsmønstre, uten å være bevisst på dem (Skau, 2017, s. 26). Som Skau (2017) poengterer har vi alle mye å tjene på å innta en kritisk analytisk posisjon overfor egne tanke- og reaksjonsmønstre vi betrakter som selvsagte (s. 28). På den måten kan vi bryte med vante tanke- og handlingsmønstre. Det som en gang har blitt konstruert kan også dekonstrueres (Thomassen, 2006, s. 182).

Utfordringene med å finne aktuelle kandidater for arbeidsrettet oppfølging med mentor kan også dreie seg om ulike utgangspunkt for å jobbe med arbeidsinkludering. Noen veiledere ser først og fremst etter mulighetene, mens andre ser raskere på begrensningene. Det er ikke tydelige skillelinjer her, men hvilke kandidater som blir ansett som aktuelle for mentoroppfølging på arbeidsplassen ser ut til å være svært skjønnsbasert. Det ligger også mye makt i dette. Man kan tillegge personer ulike karakteristika som utløser visse muligheter og begrensninger for videre handlingsforløp (Rugkåsa, 2012, s. 25).

I et sosialkonstruktivistisk perspektiv kan det tenkes at veilederne 'skaper' ulike kandidater med ulike handlingsrom, basert på fortolkede egenskaper og kvalifikasjoner. Foucault mente at moderne styringsmekanismer bidro til skapelsen av bestemte individer, via adskillellesprosesser (Mik-Meyer & Villadsen, 2007, s. 19). I slike adskillellesprosesser blir mennesker kategorisert, samtidig som det skjer begrepslige oppdelinger innad i individet (Mik-Meyer & Villadsen, 2007, s. 19). Som hjelpere må man være forsiktig med å vurdere hvem som er 'jobbklar' eller ikke på bakgrunn av egne forforståelser og forestillinger, og dermed potensielt hindre noen fra å forsøke seg i det ordinære arbeidslivet (Glemmestad, 2021, s. 85). Veilederne har definisjonsmakten til å plassere kandidatene i ulike kategorier, som for eksempel 'jobbklar', 'nedsatt arbeidsevne', eller 'i behov av spesielt tilpasset støtte'. I den sammenheng minner jeg om Thomas-teoremet: «Hvis en situasjon blir definert som sann, blir den sann i sine konsekvenser» (Solstad, 2020, s. 251).

Begrepene veilederne bruker om kandidatene sine, og hvilket språk de bruker rundt dem, kan bidra til 'skapelsen' av individer. Eksempelvis kan veiledernes omtale om kandidatene som 'aktivt arbeidssøkende' bidra til at kandidatene oppfatter seg selv på en annen måte enn ved omtalen som 'arbeidsledige'. Det kan videre føre til en sterkere motivasjon til å bli 'selvhjulpen'. Det er dette Foucault kaller selvteknologier, hvor selvstyrende mekanismer blir

internalisert i individet selv (Mik-Meyer, 2007, s. 19). Slik sett kan veiledernes språklige bevisstgjøring som utjevning av det skjeve maktforholdet mellom dem og kandidaten i stedet ses som en tilsløring av makten. I denne sammenhengen kan tilsløring av makt via språket oppleves produktiv, i form av at kandidatene omtales som handlende aktører, og ikke passive hjelpemottakere. Ved at veilederne omtaler kandidatene som aktive deltakere med iboende ressurser, kan det videre støtte oppunder kandidatenes persepsjon av seg selv som nettopp det – ressurssterke. Dermed kan det føre til myndiggjøring.

Et viktig spørsmål når det gjelder arbeidsinkludering er om mennesker med helseproblemer blir bedre av å jobbe, eller ikke (Ellingsen et al., 2021, s. 82). Veilederne påpekte at de fleste som oppsøker NAV har lite eller ingen arbeidserfaring eller arbeidsrettet kompetanse. Mange av de som står utenfor arbeidslivet havner trolig i tunge jobber som ikke er helsefremmende (Ellingsen et al., 2021, s. 82). Veilederne må derfor ta komplekse vurderinger av den enkeltes muligheter og arbeidsevne, noe som krever at veilederne inkluderer den enkeltes perspektiv (Ellingsen et al., 2021, s. 82).

Noen av veilederne uttrykte at det var utfordrende å finne aktuelle kandidater som var friske nok til å arbeide, og som likevel hadde et særlig støttebehov hvor en mentoroppfølging kunne være nyttig. I NAV virker det som det har vært større fokus på helsemessige utfordringer enn på mulighetene kandidaten har for arbeid (NOU 2019; 7, s. 120). Det kan være vanskelig å se for seg mulighetene for tilrettelegging for mennesker som har helseutfordringer, fordi det er internalisert i oss at det er uforenelig med arbeid. Likevel ser det ut til å være godt dokumentert at en god del helserelaterte utfordringer er forenlige med arbeidsdeltakelse, og i mange tilfeller kan arbeid være helsefremmende (Kane & Spjelkavik, 2021, s. 21; Meld. St. 13 (2011-2012), s. 10; NOU 2019: 7, s. 12). Selv om dette er godt dokumentert virket det som at denne kunnskapen ikke enda har blitt en del av veiledernes handlingsrom, noe som begrenser kandidatenes mulighetsrom.

En del av endringsarbeidet i sosialt arbeid på NAV går ut på å forsøke å motivere mennesker ut i arbeid eller aktivitet. Det er utfordrende å møte mennesker som ikke er motiverte på en anerkjennende måte, samtidig som man skal forsøke å styrke og motivere, uten at dette blir enda en krenkelse i den enkeltes møte med velferdstjenestene (Høilund & Juul, 2015, s. 89). Mennesker som ikke er arbeidsklare står i fare for å bli krenket, og til ikke å bli behandlet

som «moralsk tilregnelige individer» (Høilund & Juul, 2015, s. 117). Det er derfor viktig å påpeke at ikke alle kan jobbe; noen har krav på uførepensjon. Samtidig som styrkeperspektivet er viktig i sosialt arbeid, betyr det ikke at sosialarbeideren ikke skal anerkjenne det som er vanskelig og utfordrende (Berg et al., 2015, s. 24). Derfor er det en fin balanse mellom å styrke oppunder personens iboende ressurser, og anerkjenne personens utfordringer.

Veilederne fortalte om kandidater som ofte ga uttrykk for lav selvtillit, og som fokuserte mye på sine egne begrensninger og eget sykdomsbilde. Mange av de med manglende arbeidskompetanse og erfaring som oppsøker NAV har også muligens møtt motstand i arbeidslivet, eller fra støtteapparatet. De opplever ofte at verken de selv, arbeidsgivere eller støtteapparatet har tro på dem som arbeidskraft (Spjelkavik, 2014, s. 34). Ved å legge alt fokuset på en anerkjennende praksis kan det hende det støtter oppunder ideen om at kandidaten ikke kvalifiseres for arbeid. Som en av veilederne nevnte var de blitt gode på 'ekskluderingskompetanse', og har kunnskap om hvordan mennesker med et visst sykdomsbilde kan få innvilget søknaden om uføretrygd.

I disse tilfellene er det kanskje særdeles viktig at veilederne har troen på dem, og jobber for å belyse de ressursene kandidatene besitter. Ved å utforske personens ressurser – både personlige og ressurser fra omgivelsene – kan man bidra til at personen føler større grad av kontroll (Glemmestad et al., 2019, s. 64). Det handler om å ha troen på dem, selv om de ikke har det selv. 'Hybridmodellen' bygger på konseptet om at det tette samarbeidet mellom veilederne og mentorer på arbeidsplassen skal styrke kandidaten, og bidra til anerkjennelse, mestring og motivasjon. Derfor handler det om at veilederne også bør ha troen på at mentorene bidrar til god oppfølging av kandidatene.

6.1.2 Å bygge den relasjonelle grunnmuren

En av de viktigste posisjonene en sosialarbeider kan ha er å få innsyn i personens iboende ressurser, og hjelpe ut fra dem. For å få innsyn i personens muligheter må man ha en grunnleggende relasjon (Ellingsen et al., 2021, s. 57). Sosialarbeideren bør strebe etter å skape en relasjon bygget på likeverd, og sammen kan man finne ut av hvilke muligheter og begrensninger som finnes, og hvilke veivalg som kan tas videre (Glemmestad et al., 2019, s. 64). Da veilederne ble bedt om å gå gjennom hva som er viktig i kartleggingsfasen med

kandidatene sto relasjonsbyggingen frem som viktig for flesteparten. Kartleggingen ses som gjensidig påvirket av relasjonsbygging, på bakgrunn av hvilke tilnærminger veilederne vektla i denne prosessen. Det dukket opp viktige teknikker og tilnærminger til relasjonsbygging gjennomgående i intervjuene, også utenom selve spørsmålet som omhandlet dette. Spørsmålet om hvordan veilederne gikk frem for å bygge relasjoner med sine kandidater var i utgangspunktet ikke så enkelt å svare på, og det krevdes litt refleksjon omkring dette underveis i intervjuet. Det kan ses som et uttrykk for 'taus kunnskap'. Kunnskapen har blitt internalisert, og derfor er den vanskelig å sette ord på (Ellingsen et al., 2021, s. 127).

Relasjonsbyggende tilnærminger anses derfor som en del av veilederens 'tatt-for-gittheter'. Med hjelp av Bourdieu's habitus-begrep kan vi forstå det som at de konkrete arbeidsmønstrene til veilederne, og tilnærmingene for relasjonsbygging, ligger i en kroppsliggjort underbevissthet. Den kroppsliggjorte underbevisstheten vår, habitus, er stabil, men likevel foranderlig (Mik-Meyer & Villadsen, 2007, s. 76). Veilederne ga uttrykk for at det var interessant å utforske og reflektere over sin egen praksis ved relasjonsbygging. Ved å gjøre dette jevnlig, helst i samtaler med andre, kan det skape nye forståelser som veilederne kan ta med seg videre og stadig forbedre egen praksis. Skau (2017) mener at personlig kompetanse utvikles i sosialt samspill og med tilbakemeldinger fra andre, i tillegg til at vi må reflektere over den slik at vi kan lære av egne erfaringer (s. 75). En slik reflekterende praksis er noe som krever kontinuerlig trening (Ellingsen et al., 2021, s. 135).

Personen som oppsøker NAV må dele tidvis følsomme og private opplysninger om livet sitt til veilederen, for å kunne utløse ønskelige ytelser (Solstad, 2017, s. 347). Veilederne hadde alle erfaringer med å møte på personer som virket nervøse og redde ved spesielt første fysiske møte med NAV. Veilederne nevnte viktigheten av 'å starte der personen er', og forsøkte å sette seg inn i hvordan det ville vært å oppsøke NAV. De brukte derfor mye tid på å betrygge dem, og skape et tillitsbånd, spesielt om de oppdaget at kandidatene virket nervøse eller redde. Dette tyder på at veilederne er empatiske og vil vise omsorg for mennesket de samhandler med. Det er i tråd med det yrkesetiske prinsippet som omhandler omsorg og nestekjærlighet (FO, 2019, s. 5).

Veilederne viste til viktigheten av grundig kartlegging av kandidatens interesser, ønsker og behov. De forsøker å se an hvordan kandidatene svarer på spørsmålene, og hvordan de føler

seg i møtet ved for eksempel å lese kroppsspråket deres. Dette indikerer at de ikke bare hører på hva kandidatene sier, men *hvordan* de sier det, og dermed forsøker å forstå mennesket foran dem. Det å bli utspurt uten å føle seg hørt, kan være krenkende (Skau, 2017, s. 37). På samme måte kan det være myndiggjørende å føle seg hørt og anerkjent i en kartleggingssamtale. Det kan tyde på at anerkjennende aspekter, som lytting, vise nysgjerrighet, og et ønske om å forstå den andre (Jensen & Ulleberg, 2011, s. 287), er viktige tilnærminger for veilederne. Utsagnet til «Camilla» (se delkapittel 5.4.3) beskriver hvordan hun særlig bevisstgjøres maktaspektet i samtaler hvor kandidater utleverer sensitive opplysninger, som diverse helseutfordringer. Dette utsagnet er et eksempel på en viktig refleksjon over veilederes påvirkningskraft i møte med kandidater, og hvordan veiledere kan bruke anerkjennende tilnærminger for å 'trekke noen opp, i stedet for ned'.

Veilederne uttrykte et ønske om å gjøre kartleggingen så naturlig som mulig, ved å inkorporere kartleggingen i en samtale, hvor de også kan dele av seg selv. For eksempel om de oppdager noen felles interesser eller holdninger. Dette begrunnet de med et ønske om å bygge et tillitsbånd for videre bygging av relasjonen, og motvirke at det skulle føles ut som et intervju for kandidaten. Denne tilnærmingen kan på den ene siden bidra til en utjevning av maktforholdet mellom kandidaten og veilederen, da kandidaten kan erfare en følelse av myndiggjøring i form av å bli anerkjent.

På den andre siden innhenter veilederne (sårbar) informasjon fra kandidatene, men tilslører det som en 'naturlig' samtale. Dermed kan det ses som et forsøk på å utjevne makten som veilederne på sin side utvilsomt har en overvekt av. Veilederne kan ikke eliminere den strukturelle makten som ligger i relasjonen mellom dem og kandidatene (Levin, 2015, s. 42), men ved å innta et systemkritisk blikk kan veilederne bli mer bevisste på klientskapende prosesser som skapes her (Hansen et al., 2017, s. 30). Veilederne viser under den grundige kartleggingen at de ivaretar helhetsperspektivet. De var bevisste på at kartleggingssamtalene kunne oppleves upersonlige og standardiserte, og omstilte seg deretter.

Veilederne ønsket å gå inn i hvert møte med 'blanke ark', nullstille seg, se an det unike mennesket foran seg, og ikke ta forhastede beslutninger uten å ha blitt kjent med den enkelte først. Det tyder på at veilederne anvender den sosialfaglige tilnærmingen om å innta

en ikke-vitende posisjon i møte med kandidatene. Det første møtet med kandidatene legger grunnmuren for det videre relasjons- og endringsarbeidet, ved at både veilederen og kandidaten fortolker hverandre. Relasjonsbygging er basert på de fortolkningene personene involvert i samhandlingen har av hverandre (Levin & Ellingsen, 2015, s. 117). Veilederne må tolke en sosial virkelighet som den andre allerede har tolket (Ellingsen et al., 2021, s. 38). Det kan skape flere fallgruver. Selv om veilederne har et ønske om å gå inn i nye relasjoner med en ikke-vitende holdning, er det likevel rimelig å anta at det ikke er mulig å unngå at deres antagelser påvirker møtet. Järvinen & Mik-Meyer (2003) mener at å innta en 'ikke-vitende posisjon', uten å ha forutinntatte ideer om hva som er best for personen, er en illusjon (s. 19-20). De fortolkningsrammene enhver person har er ofte ubevisste, og det er derfor vanskelig å til enhver tid ta hensyn til hvordan vi former persepsjonen av mennesket vi samhandler med.

6.1.3 Å inneha et realitetskompass

I arbeidet med å finne en god jobbmatch til kandidatene var kandidatenes ønsker av høyeste verdi for veilederne. De viste alle til viktigheten av å inkludere kandidaten i prosessen om å finne ut av hvilke bedrifter og arbeidsoppgaver de kunne passe til. Her hadde de et tydelig fokus på brukermedvirkning. Det er i tråd med de yrkesetiske retningslinjene, herunder respekt for den enkeltes integritet. Sosialarbeidere skal tilrettelegge for medvirkning og styrke den enkelte til å kunne leve i samsvar med de verdiene, mulighetene og begrensningene personen innehar (FO, 2019, s. 4). For å tilrettelegge for brukermedvirkning må sosialarbeideren kunne gi fra seg definisjonsmakten over personens utfordringer og hvordan de skal løses, og i stedet inngå et samarbeid med personen (Glemmestad et al., 2019, s. 64).

Ved at sosialarbeideren bidrar til en utjevning av maktforholdet mellom personen og sosialarbeideren, som tilrettelegger for brukermedvirkning, kan personen få en sterkere selvforståelse og tro på egen kapasitet (Glemmestad et al., 2019, s. 64). Personen kan i tillegg få ansvar for å velge arbeidsoppgaver eller arbeidssted, som videre vil gi en følelse av mestring og forutsigbarhet (Glemmestad et al., 2019, s. 64). Veilederne trakk frem hvordan det noen ganger var kandidaten selv som kom med ønsker om arbeidsplass, og dermed brukte de kandidatens eget nettverk og egne ressurser. På den måten henger anerkjennelse, brukermedvirkning og myndiggjøring tett sammen. I sosialt arbeid er anerkjennelse,

myndiggjøring og brukermedvirkning sentrale og beslektede begreper, som også kan være gjensidig påvirkende (Ellingsen & Skjefstad, 2015, s. 97). Om sosialarbeideren tilrettelegger for brukermedvirkning, kan det samtidig virke anerkjennende, noe som videre kan bidra til økt mestring og myndiggjøring for den enkelte (Ellingsen & Skjefstad, 2015, s. 110).

Som veilederne påpekte er det deres arbeidsoppgave å overveie den enkeltes muligheter innenfor arbeidsmarkedet. Det gjør man ved å ta høyde for den enkeltes interesser, ressurser, og muligheter samt eventuelle hindringer og begrensninger, i kombinasjon med hvordan det samsvarer med arbeidsmarkedets etterspørsel av kompetanse og arbeidskraft (Glemmestad et al., 2019, s. 65; Spjelkavik & Thingbø-Støldal, 2014, s. 56). Dette beskriver det som Glemmestad (2021) kaller for 'mulighetsrommet' (s. 114). Veilederne må være en form for 'realitetskompass' for kandidatene.

I den sammenheng virket veilederne bevisste på arbeidsmarkedet og kravene det stiller til arbeidssøkere. Ved flere anledninger snakket veilederne om utfordringer med å finne bedrifter som var villige til å tilrettelegge for kandidatene, selv om det fulgte med økonomisk kompensasjon. I tillegg tok de hensyn til politiske føringer som faktorer for arbeidsinkluderingen. Refleksjonene veilederne gjorde omkring dette viser til et helhetsperspektiv. De har ikke bare et individfokus, men et fokus på individet med sin samfunnsmessige kontekst – 'personen-i-situasjonen'.

Samtidig kan det tenkes at veilederne tidvis overvurderer hvor sterke kravene i arbeidslivet er, selv om det var ulike innstillinger til dette. Flere veiledere var positive til mulighetsrommet, og trakk frem gode erfaringer med bedrifter som var flinke til å tilrettelegge. Veilederne som har uttrykt utfordringer med å introdusere kandidater til arbeidsgivere, var bekymret for om arbeidsgivere var villige til å ta de imot. Det kan tyde på at veilederne tenker at arbeidsgivere bare er interessert i ressurssterke kandidater. Likevel er tanken med 'hybridmodellen' at mentorordningen skal åpne opp mulighetene for kandidatene. Dermed er det fortsatt sånn at flere veiledere ser begrensningene fremfor mulighetene.

6.1.4 Å avlæres «Navsk»

I en kritisk reflekterende praksis bør man være oppmerksom på språket, da det kan bidra til å skape og opprettholde ujevne maktforhold (Heyerdahl-Larsen & Hansen, 2017, s. 144).

Veilederne beskrev at de brukte et hverdagslig språk, og ikke et byråkratisk språk, i møte med kandidatene. Det kan virke som at dette var en teknikk i relasjonsbyggingen, for å bygge tillit og gjøre den enkelte mer komfortabel og trygg i møte med et system som kan virke skremmende. Veiledernes bevisstgjøring av språket og begrunnelsen for dette bygger opp under et ønske om å utjevne det skjeve maktforholdet mellom veilederne og kandidatene.

I denne sammenheng var også brukerbegrepet oppe til diskusjon under intervjuene.

Brukerbegrepet kan virke misvisende, og uklart, og kan utfordres ved å stille spørsmål ved «Hvem er det som bruker hvem, og til hva og på hvilke premisser?» (Skau, 2013, s. 28). De fleste mente begrepet 'bruker' og 'arbeidsledig' var utdaterte begreper, og foretrakk andre begreper som deltaker, arbeidssøker, kandidat etc. Dette var fordi 'bruker' og 'arbeidsledig' var knyttet til noe passivt, og de andre foreslåtte begrepene er mer aktive. Samtidig som det var fokus på brukerbegrepet, og at det ikke var et gunstig begrep å bruke, var det likevel slik kandidatene stadig ble omtalt i løpet av intervjuene. Det tyder på at begrepet er institusjonalisert.

6.2 Sosialfaglig kompetanse i NAV – kompatibelt eller motstridende?

6.2.1 Byråkratiske føringer

Maktrelasjonen mellom NAV-veileder og den enkelte er asymmetrisk, noe som gjør denne relasjonen kompleks (Solstad, 2017, s. 346). Maktaspektene som følger byråkratiet fører til spørsmålet om hvorvidt det er rom for sosialt arbeid i den offentlige forvaltningen (Solstad, 2017, s. 331). På mange måter har NAVs arbeidsmarkedstiltak bidratt til flere tilbud om mer helhetlig arbeidsrettet bistand for utsatte personer som ønsker arbeid. Samtidig som det er rettigheter knyttet til dette, er det også plikter. I dette rommet mellom frivillighet og press, som ofte blir kalt for spenningsfeltet, skal sosialt arbeid praktiseres (Glemmestad et al., 2019, s. 55). Veilederne var bevisste på det faktum at rollene deres var komplekse, noe som tidvis skapte situasjoner som utfordret deres evne til etisk og kritisk refleksjon. De skal fungere som veiledere for den enkelte, forvaltere av et lovverk, og brobyggere til arbeidsmarkedet. I dette spenningsfeltet kan lojalitetskonflikter oppstå, og sosialarbeiderne må kunne skille mellom rettigheter og behov (FO, 2019, s. 10). Vurderingen av hvilke behov den enkelte har krever sterk evne til skjønnsutøvelse av sosialarbeiderne (FO, 2019, s. 10).

Høilund & Juul (2015) stiller spørsmål ved hvor stort handlingsrom sosialarbeidere har til å utøve personlig dømmekraft i møte med den enkelte borger. Etter deres mening er dette handlingsrommet snevert (s. 89). Tidvis vil økonomiske rammer og begrensede ressurser forårsake vurderinger som havner i konflikt med de yrkesetiske verdiene (FO, 2019, s. 10). Det var en sammenheng mellom veilederne som hadde utfordringer med å se mulighetene for å tilby en kandidat mentoroppfølging i et arbeidsforhold, og de som uttrykte ressursmangel ved kontoret de jobbet på. Det var helt tydelig at veilederne som følte en lav grad av autonomi og mindre tilgjengelige ressurser følte et mindre rom for skjønnsutøvelse og muligheten til å drive et produktivt hjelpearbeid.

For at sosialarbeideren kan utøve profesjonelt skjønn kreves det mye kunnskap og kompetanse, samtidig som NAV avgrensar det faglige skjønnnet og autonomien innenfor visse rammer (Ellingsen et al., 2021, s. 80). Samtidig ga alle veilederne uttrykk for at ledelsen tilrettela for å jobbe med utviklingen av ny veilederpraksis, og arbeidsinkludering generelt. De viste for eksempel til eksempler på fremgangsmåter på deres lokale NAV-kontorer hvor det var tilrettelagt for å heve arbeidsmarkedskompetansen. Det kan derfor tenkes at kandidatens mulighetsrom delvis begrenses av veilederne selv, fordi tidligere arbeidsmønstre er internalisert og fremstår som 'taus kunnskap'. Øvreid (2018) trekker frem at skjønnsutøvelse er et komplekst fenomen, som ofte fremstår som 'taus kunnskap' og er erfaringsbasert (s. 105).

Det var flere veiledere som beskrev en høy grad av autonomi og rom for skjønnsutøvelse, og hadde mye ressurser tilgjengelig. Et stort rom for skjønnsutøvelse bringer med seg mye makt. Som Høilund & Juul (2015) presiserer kan det være farlig om sosialarbeidere ikke er seg bevisst den makten de representerer i samhandling med de som oppsøker NAV, ettersom det forhindrer sosialarbeiderne fra å utøve etisk refleksjon. En av veilederne ga uttrykk for å inneha en høy grad av autonomi, og spesielt en frihet angående mengden ressurser som kunne benyttes i arbeidet med 'hybridmodellen'.

I den sammenheng ble maktaspektet tilknyttet. Veilederen beskrev først sin besittelse av makt, men deretter rettet hen seg: «Misforstå meg rett, da. Jeg føler ikke at jeg har noe makt, men jeg har i alle fall pengesekken tilgjengelig, og kan tenke litt annerledes». Denne uttalelsen anses ikke som at den kommer fra en veileder som er ubevisst over

maktposisjonen sin, men det kan virke som makt ble ansett som noe negativt denne veilederen ikke ville erkjenne. All makt er ikke negativt. Makt kan brukes til noe positivt. Det at veilederen har høy grad av autonomi, i kombinasjon med stor tilgang på ressurser, kan skape bedre muligheter for kandidatene. Ved å kritisk reflektere over egen posisjon kan sosialarbeideren utøve makt på en myndiggjørende måte med den enkelte (Ellingsen et al., 2021, s. 133).

6.2.2 Betydningen av faglig kompetanse

Hansen & Natland (2016) argumenterer for at det trengs mer kunnskap om hvordan faglig bakgrunn påvirker den praktiske utøvelsen av sosialt arbeid. Ellingsen et al. (2021) poengterer at kritisk refleksjon er avgjørende for å utøve faglig og etisk forsvarlig sosialt arbeid, i tillegg til at det kan bidra til faglig utvikling og profesjonell myndiggjøring for den enkelte (s. 124). En del av veilederne mente at det var viktig å reflektere over egne faglige bakgrunner, for å bli bevisst på hvilke antagelser som ligger til grunn for de ulike meningene og valgene som tas. Dette er et viktig utgangspunkt å ha for å utøve en kritisk reflekterende praksis. Hansen & Natland (2016) trekker frem at det trengs mer kunnskap om utviklingen av praksis, og kritisk refleksjon i forhold til praksis, for å muliggjøre arbeidsrelasjoner innenfor de politiske og institusjonelle rammene (Hansen & Natland, 2016, s. 112). Øvrelid (2018) argumenterer for at det kan være fordelaktig å organisere kollektive refleksjonsrom i NAV, for å avklare og operasjonalisere mandat, arbeidsoppgaver og fremgangsmåter (s. 117). Utviklingen av inkluderingskompetanse må skje ved at veilederne reflekterer over egen praksis, og deretter former og tilpasser den deretter i et inkluderingsløp (Spjelkavik et al., 2022, s. 39).

Selv om veilederne hadde ulike meninger om viktigheten av sosialfaglig bakgrunn var de enige om at det var fordelaktig å kunne jobbe tverrfaglig. De var positivt innstilt på et faglig mangfold, hvor man kunne samarbeide og diskutere for å bevisstgjøres ulike fremgangsmåter og fortolkningsrammer. I mange tilfeller kreves det at en veileder kan jobbe tverrfaglig, både innad på et NAV-kontor, men også med NAVs samarbeidspartnere. Det er også i tråd med de yrkesetiske prinsippene, spesielt evnen til å ha et helhetssyn på mennesker. Sosialarbeidere skal vektlegge en helhetlig tilnærming til mennesker med sammensatte hjelpebehov, og bidra til et godt samarbeid på tvers av hjelpeapparatet (FO, 2019, s. 5).

I Fossetøls (2019) studie om sosialarbeideres selvforståelse og profesjonelle praksis var sosialarbeiderne ambivalente til egen profesjon. De var tvilsomme til viktigheten av sosialfaglig utdanning, men likevel anså de arbeidet sitt som en kjerneaktivitet for sosialt arbeid (Fossetøl, 2019, s. 1982). I utforskningen av viktige fremgangsmåter ved arbeidet deres trakk de frem sosialfaglige tilnærminger som anses som sosialt arbeids kjernekompetanse (Fossetøl, 2019, s. 1975). Et interessant funn i mitt materiale har noen likhetstrekk med studien. Flere veiledere mente at sosialfaglig utdanning ikke var avgjørende å ha i dette arbeidet, og at den personlige egenheten var det viktigste. Samtidig viste veilederne til viktigheten av blant annet å være bevisst på maktaspektet og etiske retningslinjer, inneha relasjonskompetanse, og ha et helhetsperspektiv. De benyttet seg også av flere andre tilnærminger som tilhører sosialt arbeids kjernekompetanse. Det kan være ulike årsaker til hvorfor veilederne anså sosialfaglig utdanning som lite viktig i arbeidet deres, til tross for at sosialfaglige tilnærminger kan ses som kjerneaktiviteter. Sosialt arbeids status i samfunnet, som ikke er særlig høy (Hansen et al., 2017, s. 28), kan være en årsak. Det kan også dreie seg om at kunnskapen de besitter, og tilnærmingene de benytter seg av, er 'taus'. Det vil si at de ikke er seg bevisste på at det er sosialfaglige tilnærminger som benyttes.

Sosialarbeidere i NAV har en utfordrende oppgave med å utvikle og opprettholde de faglige verdiene innenfor de organisatoriske rammene (Solstad, 2017, s. 355). Samtidig som NAVs rammer tidvis gjør det vanskelig å utføre godt sosialt arbeid, utfordrer de også sosialt arbeid på en positiv måte. Det utfordrer sosialarbeiderne ved NAV til å reflektere over hva fagets kjerne er, hvorfor det er viktig at sosialt arbeid er en del av NAV, hva som gjør sosialarbeidere profesjonelle og hvorfor det hevdes at sosialarbeidere utfører arbeidsoppgavene med en annen kvalitet enn av de med andre faglige bakgrunner som skal ivareta de samme arbeidsoppgavene (Solstad, 2017, s. 355). Øvrelid (2018) konkluderer med at målstyrings- og standardiseringsverktøy ikke fremstår som en stor trussel mot sosialarbeidernes profesjonsidentitet, men at de heller er en kontekstuell ramme som bidrar til å definere den.

KAPITTEL 7

KONKLUSJON

I det følgende og avsluttende kapitlet oppsummeres de viktigste funnene. I utviklingen av intervjuguiden og arbeidet med datainnsamlingen utarbeidet jeg noen analytiske spørsmål. I det følgende vil jeg forsøke å besvare de, noe som sammen med refleksjoner av diskusjonen vil besvare problemstillingen: «Hvilke sosialfaglige tilnærminger benytter NAV-veiledere seg av i arbeidsrettet oppfølging av jobbkandidater?». Videre vil jeg reflektere over betydningen av denne oppgaven og læringsutbyttet.

7.1 Hovedfunn

Jeg var interessert i hvordan veilederne identifiserte kandidatenes behov og ønsker, og hvordan dette spilte inn på samarbeidet med kandidatene deres. Selve kartleggingen av kandidatenes behov og ønsker hadde høy prioritet, og det var tydelig at veilederne brukte tid på dette i begynnelsen av relasjonen. Kartlegging og relasjonsbygging hang tett sammen, da mye av kartleggingen ble gjort på en måte som var ment til å bli kjent med kandidaten så naturlig som mulig innenfor de byråkratiske rammene. Inntrykket jeg gjorde meg var at veilederne ville knytte bånd med kandidatene som medmennesker, støttespillere og bidragsytere, og ikke som kontrollerende saksbehandlere og forvaltere. Et hverdagslig språk, samt utforsking av eventuelle felles interesser eller holdninger, ble brukt som metoder for å få til dette. I tillegg hadde veilederne erfaring med at mentorene kunne fylle på med nyttig kunnskap om kandidatene, som videre kunne bidra til bedre tilrettelegging og oppfølging av kandidaten.

Et av de analytiske spørsmålene jeg stilte innledningsvis var hvordan inkluderingskompetanse utvikles og forstås i NAV-kontorene. Inntrykket mitt har vært at det har blitt forsøkt tilrettelagt for å jobbe i tråd med 'hybridmodellen' og utvikling av inkluderingskompetanse på de lokale NAV-kontorene. Selve fenomenet inkluderingskompetanse ble beskrevet ganske likt av alle tre kontorene. Kort oppsummert forstås inkluderingskompetanse som kombinasjonen av brukerkunnskap og markedskunnskap. Det ble også koblet sammen med en holdning og et perspektiv veilederne strebet å jobbe ut fra, hvor det i større grad enn tidligere skulle fokuseres på muligheter før begrensninger.

Det ble knyttet både utfordringer og fordeler til den nye veilederpraksisen. Noen veiledere synes det var utfordrende å finne aktuelle kandidater for mentoroppfølging i bedrift, og finne bedrifter som var villige til å tilrettelegge for kandidatene. Andre hadde mer positive erfaringer med dette. Utfordringene ble i hovedsak trukket frem i sammenheng med tidspress, lite ressurser, og vanskeligheter med å koble aktuelle kandidater med bedrifter. Veilederne opplevde rollene deres som komplekse, og fylt med forventninger fra kandidatene, bedrifter og overordnede politiske og organisatoriske målsettinger. Bedre tilrettelegging og oppfølging av kandidaten, samt utvikling av inkluderingskompetanse i NAV og bedrifter, var blant fordelene som ble trukket frem ved utarbeidelsen av ny veilederpraksis.

Lagt til grunn for problemstillingen stilte jeg et analytisk spørsmål om hvilke faglige perspektiver eller prinsipper veilederne bygger sine praksiser på. Under intervjuene ble det ikke navngitt noen spesifikke faglige arbeidsmodeller veilederne bygget sin praksis på, men etter å ha analysert materialet har det kommet frem flere sosialfaglige perspektiver og tilnærminger. De fleste handler om måten veilederne møter enkeltmennesker på, men det kommer også frem tilnærminger som tar hensyn til samfunnsmessige forhold.

7.2 Hvilke sosialfaglige tilnærminger benytter NAV-veiledere seg av i arbeidsrettet oppfølging av jobbkandidater?

I dette prosjektet fremkom en rekke sosiale tilnærminger ved veiledernes praksis. Anerkjennelse, brukermedvirkning og myndiggjøring ses som gjensidig påvirkende, og det tyder på at NAV-veilederne har inkorporert disse tilnærmingene til sin praksis. Veilederne brukte ulike teknikker for å bygge relasjoner med kandidatene sine etter sosialfaglig praksis, for eksempel ved å innta en ikke-vitende posisjon og 'å starte der personen er'. I tillegg hadde veilederne evnen til å se 'personen-i-situasjonen' og ha en helhetlig tilnærming, ved å ta hensyn til konteksten for den arbeidsrettede oppfølgingen. Flere ganger viste veilederne til en bevissthet omkring maktaspektet, hvorav språkbruk og faglig bakgrunn er blant de påvirkende faktorene. Det konkluderes med at NAV-veilederne både jobber ut fra et individ- og et samfunnsmessig perspektiv.

7.3 Til ettertanke

Forforståelsen min var at den nye veilederpraksisen kunne bidra til myndiggjøring av kandidatene og større grad av brukermedvirkning. Ingen andre enn kandidatene selv kan svare på om denne veilederpraksisen har ført til en følelse av myndiggjøring, eller om de føler at de har fått medvirket i egen sak. Samtidig kan det tyde på at 'hybridmodellen' kan tilrettelegge for større grad av brukermedvirkning, med tanke på den grundige kartleggingen veilederne foretar og tettere oppfølging av kandidaten med bruk av mentor på arbeidsplassen. I kombinasjon med de sosialfaglige tilnærmingene som benyttes i arbeidsrettet oppfølging, kan det bidra til myndiggjøring av kandidaten.

Jeg vil påpeke at det ikke er 'hybridmodellen' som sådan jeg har undersøkt, men mulighetsrommet som kan oppstå når NAV-veilederne får anledning til å utvikle ny praksis. Antagelsen min er at suksessraten for arbeidsrettet oppfølging vil gå opp om NAV-veiledere bruker tid på å bygge relasjoner og drive grundig kartlegging med sine kandidater, og at dette er en forutsetning for en god jobbmatch. Samtidig anser jeg det som vesentlig at veilederne retter mer fokus på mulighetsrommet for å utvikle ny praksis basert på en 'place-train'-tilnærming, og har større tiltro til at bedrifter og mentorer kan gi tilstrekkelig tilrettelegging og oppfølging av kandidater.

Målet for denne oppgaven har vært å undersøke hvilke sosialfaglige tilnærminger som skilte seg ut i NAV-veiledernes praksis i arbeidsrettet oppfølging, og hvor bevisste veilederne var på de bakenforliggende påvirkningsfaktorene for egen praksis. Jeg sitter igjen med en forståelse av at NAV-veiledere bruker en del sosialfaglige tilnærminger, uten at de er særlig bevisste på disse. Derfor mener jeg at NAV-veiledere i større grad bør bevisstgjøres på sin kunnskapsforståelse, og den kompetansen de sitter på.

For å bryte med internalisert praksis bør veilederne innta en kritisk refleksiv posisjon. Det er ikke nødvendigvis et mål eller en mulighet å reflektere over alle handlingene man til enhver tid utfører. Da ville man ikke fått gjort noen verdens ting. Men det er min påstand at det burde tilrettelegges for mer kollektiv kritisk refleksjon i NAV-kontorene, slik at veiledere kan få et tydeligere forhold til hva praksisen deres bygges på. Ved å artikulere virkelighetsforståelsene våre kan det føre til felles forståelsesrammer.

Denne oppgaven har ikke hatt som mål å finne ut av hvorvidt det bør være flere sosialarbeidere i NAV, eller viktigheten av en sosialfaglig tilnærming i arbeidsrettet oppfølging. Etter utforskingen av denne oppgavens tematikk har det likevel blitt tydelig for meg at sosialfaglige tilnærminger og sosialt arbeids kjernekompetanse bør ha en stor plass i arbeidsrettet oppfølging i NAV. Det som kunne vært vel så interessant å undersøke videre er hvilke sosialfaglige tilnærminger som *ikke* er en del av NAV-veilederes praksis.

REFERANSER

- Berg, B., Ellingsen, I. T., Levin, I. & Kleppe, L. C. (2015). Hva er sosialt arbeid? I I. T. Ellingsen, I. Levin, B. Berg & L. C. Kleppe (Red.), *Sosialt arbeid: En grunnbok* (s. 19-35). Universitetsforlaget.
- Brandth, B. (1996). Gruppeintervju: perspektiv, relasjoner og kontekst. I H. Holter & R. Kalleberg (Red.), *Kvalitative metoder i samfunnsforskning* (2. utg., s. 145-165). Universitetsforlaget.
- Christoffersen, S. A. (2011). *Profesjonsetikk: om etiske perspektiver i arbeidet med mennesker* (2. utg.). Universitetsforlaget.
- Cornell, K. L. (2006). *Person-In-Situation: History, Theory, and New Directions for Social Work Practice*, 6(1), 50-57. Praxis.
- Dalland, O. (2017). *Metode og oppgaveskriving* (6. utg.). Gyldendal Akademisk.
- Ellingsen, I. T., Kleppe, L. C., Martinsen, K. H. & Vindegg, J. (2021). *Sosionomen i situasjonen*. Universitetsforlaget.
- Ellingsen, I. T. & Skjefstad, N. S. (2015). Anerkjennelse, myndiggjøring og brukermedvirkning. I I. T. Ellingsen, I. Levin, B. Berg & L. C. Kleppe (Red.), *Sosialt arbeid: En grunnbok* (s. 97-111). Universitetsforlaget.
- Fellesorganisasjonen (FO). (2019). *Yrkesetisk grunnlagsdokument: for barnevernspedagoger, sosionomer, vernepleiere og velferdsvitere* (2019-2023). Fellesorganisasjonen.
<https://www.fo.no/getfile.php/1324847-1580893260/Bilder/FO%20mener/Brosjyrer/Yrkesetisk%20grunnlagsdokument.pdf>
- Fossestøl, B. (2019). Ethics, Knowledge and Ambivalence in Social Workers' Professional Self-Understanding. *British Journal of Social Work*, 49, 1968-1986. Oxford University Press.
- Frey, J. H. & Fontana, A. (1991). The group interview in social research. *The social science*

- journal*, 28(2), 175-187. Elsevier Inc.
- Frøyland, K. (2019). Arbeidsinkluderingskompetanse basert på Supported Employment. I H. Glemmestad & Kleppe, L. C. (Red.), *Arbeidsinkludering i sosialt arbeid* (s. 71-87). Fagbokforlaget.
- Frøyland, K. & Kvåle, L. S. (2014). Utvikling av naturlig bistand på arbeidsplassen. I K. Frøyland & Ø. Spjelkavik (Red.), *Inkluderingskompetanse: Ordinært arbeid som mål og middel* (s. 93-106). Gyldendal Akademisk.
- Frøyland, K. & Spjelkavik, Ø. (2014a). Inkluderingskompetanse: Et fagfelt i utvikling. I K. Frøyland & Ø. Spjelkavik (Red.), *Inkluderingskompetanse: Ordinært arbeid som mål og middel* (s. 326-340). Gyldendal Akademisk.
- Frøyland, K. & Spjelkavik, Ø. (2014b). Inkluderingskompetanse: Et integrert perspektiv. I K. Frøyland & Ø. Spjelkavik (Red.), *Inkluderingskompetanse: Ordinært arbeid som mål og middel* (s. 17-32). Gyldendal Akademisk.
- Gilje, N. (2020). Hermeneutikk som metode – introduksjon til hermeneutisk intensjonalisme. I D. Jenssen, M. Kjørstad, S. Seim & P. A. Tufte (Red.), *Vitenskapsteori: For sosial- og helsefag* (s. 189-218). Gyldendal.
- Glemmestad, H. (2021). *Oppfølgingsarbeid i NAV: Sosialt arbeid på NAV-kontoret*. Fagbokforlaget.
- Glemmestad, H., Kleppe, L. C. & Frøyland, K. (2019). En sosialfaglig tilnærming til arbeidsinkludering. I H. Glemmestad & Kleppe, L. C. (Red.), *Arbeidsinkludering i sosialt arbeid* (s. 53-70). Fagbokforlaget.
- Grimen, H. & Terum, L. I. (2009). *Evidensbasert profesjonsutøvelse*. Abstrakt Forlag.
- Hagaseth, I. T. (2019). Arbeid og utenforskap. I H. Glemmestad & Kleppe, L. C. (Red.), *Arbeidsinkludering i sosialt arbeid* (s. 27-52). Fagbokforlaget.
- Halvorsen, K. (2008). *Å forske på samfunnet: En innføring i samfunnsvitenskapelig metode*

- (5. utg.). Cappelen akademisk forlag.
- Hansen, H. C. & Natland, S. (2016). The working relationship between social worker and service user in an activation policy context, *7*(2), 101-114. *Nordic Social Work Research*.
- Hansen, R. (2017). Empowerment som myndiggjøring og frigjørende praksis. I R. Hansen & M-B. Solem (Red.), *Sosialt arbeid: En situert praksis* (s. 73-93). Gyldendal Akademisk.
- Hansen, R., Solem, M-B. & Nybø, E. (2017). Sosialt arbeid som fag. I R. Hansen & M-B. Solem (Red.), *Sosialt arbeid: En situert praksis* (s. 23-45). Gyldendal Akademisk.
- Heyerdahl-Larsen, J. & Hansen, R. (2017). Forholdet mellom teori og praksis. I R. Hansen & M-B. Solem (Red.), *Sosialt arbeid: En situert praksis* (s. 128-156). Gyldendal Akademisk.
- Høilund, P. & Juul, S. (2015). *Anerkendelse og dømmekraft i socialt arbejde* (2. utg.). Hans Reitzels Forlag.
- Järvinen, M. & Mik-Meyer, N. (2003). Indledning: At skabe en klient. I M. Järvinen & N. Mik-Meyer (Red.), *At skabe en klient* (s. 9-29). Hans Reitzels forlag.
- Jensen, P. & Ulleberg, I. (2011). *Mellom ordene: Kommunikasjon i profesjonell praksis*. Gyldendal Akademisk
- Johannessen, A., Tufte, P. A. & Christoffersen, L. (2010). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode* (4. utg.). Abstrakt Forlag.
- Johannessen, L. E. F., Rafoss, T. W. & Rasmussen, E. B. (2018). *Hvordan bruke teori?: Nyttige verktøy i kvalitativ analyse* (5. utg.). Universitetsforlaget.
- Kane, A. A. & Spjelkavik, Ø. (2021). Arbeidsinkludering, læring og innovasjon i NAV. I A. A. Kane & Ø. Spjelkavik (Red.), *Arbeidsinkludering, læring og innovasjon i NAV* (s.17- 46). Orkana Akademisk.

- Kleppe, L. C. & Glemmestad, H. (2019). Arbeidsinkludering i sosialt arbeid. I H. Glemmestad & Kleppe, L. C. (Red.), *Arbeidsinkludering i sosialt arbeid* (s. 15-26). Fagbokforlaget.
- Kojan, B. H. & Storhaug, A. S. (2015). Erfaringsbasert kunnskap og refleksiv praksis. I I. T. Ellingsen, I. Levin, B. Berg & L. C. Kleppe (Red.), *Sosialt arbeid: En grunnbok* (s. 184-195). Universitetsforlaget.
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2009). *Det kvalitative forskningsintervju* (2. utg.). Gyldendal Akademisk.
- Levin, I. & Ellingsen, I. T. (2015). Relasjoner i sosialt arbeid. I I. T. Ellingsen, I. Levin, B. Berg & L. C. Kleppe (Red.), *Sosialt arbeid: En grunnbok* (s. 112-124). Universitetsforlaget.
- Magnusson, E. & Marecek, J. (2015). *Doing interview-based qualitative research: a learner's guide*. Cambridge University Press
- Malmberg-Heimonen, I., Tøge, A. G., Rugkåsa, M. & Gyüre, K. (2019). Arbeidsrelasjonen mellom bruker og veileder i NAV. I H. Aamodt, E. Dahl, E. Gubrium, M. Haldar & Å. Hermansen (Red.), *Sosialt arbeid og sosialpolitikk i samhandling: Et svar på velferdsstatens utfordringer?* (s. 332-349). Fagbokforlaget.
- Meld. St. 13 (2011-2012). *Utdanning for velferd: Samspill i praksis*. Kunnskapsdepartementet.
- Meld. St. 29. (2016-2017). *Perspektivmeldingen 2017*. Finansdepartementet.
- Mik-Meyer, N. & Villadsen, K. (2007). *Magtens former: Sociologiske perspektiver på statens møde med borgeren*. Hans Reitzels forlag.
- NAV. (2021). *NAVs omverdensanalyse 2021: Utvikling, trender og konsekvenser fram mot 2035* (NAV-rapport 01). Arbeids- og velferdsdirektoratet.
- NOU 2019: 7. (2019). *Arbeid og inntektssikring: Tiltak for økt sysselsetting*. Arbeids- og sosialdepartementet.

NOU 2021: 2. (2021). *Kompetanse, aktivitet og inntektssikring: Tiltak for økt sysselsetting*.

Arbeids- og sosialdepartementet.

Nybø, E. (2017). Individuelt sosialt arbeid og tverrprofesjonelt samarbeid. I R. Hansen & M-B.

Solem (Red.), *Sosialt arbeid: En situert praksis* (s. 212-242). Gyldendal Akademisk.

Rugkåsa, M. (2012). *Likhetens dilemma: Om sivilisering og integrasjon i den*

velferdsambisiøse norske stat. Gyldendal Akademisk.

Skau, G. M. (2013). *Mellom makt og hjelp: Om det flertydige forholdet mellom klient og*

hjelper (4. utg.). Universitetsforlaget.

Skau, G. M. (2017). *Gode fagfolk vokser: Personlig kompetanse i arbeid med mennesker* (5.

utg.). Cappelen Damm Akademisk.

Solem, M-B. & Hansen, R. (2017). Sosiokulturelle perspektiver. I R. Hansen & M-B. Solem

(Red.), *Sosialt arbeid: En situert praksis* (s. 62-72). Gyldendal Akademisk.

Solstad, A. (2017). Sosialt arbeid i en velferdspolitisk kontekst. I R. Hansen & M-B. Solem

(Red.), *Sosialt arbeid: En situert praksis* (s. 331-355). Gyldendal Akademisk.

Solvang, P. K. (2020). Sosialkonstruksjonisme. I D. Jenssen, M. Kjørstad, S. Seim & P. A. Tufte

(Red.), *Vitenskapsteori: For sosial- og helsefag* (s. 248-271). Gyldendal.

Sosialtjenesteloven. (2009). *Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen*

(LOV-2009-12-18-131). Hentet fra <https://lovdata.no/lov/2009-12-18-131>

Spjelkavik, Ø., Enehaug, H., Klethagen, P. & Schafft, A. (2020). *Arbeidsinkludering og*

mentor: inkluderingskompetanse gjennom samskaping (AFI-rapport 01).

Arbeidsforskningsinstituttet, OsloMet – Oslo Metropolitan University.

Spjelkavik, Ø., Enehaug, H., Schafft, A. (2022). *Inkluderingskompetanse som samskaping:*

Underveisrapport (AFI-notat 01). Arbeidsforskningsinstituttet, OsloMet – Oslo

Metropolitan University.

Spjelkavik, Ø. & Thingbø-Støldal, B. (2014). Jobbmatch og jobbutvikling. I K. Frøyland & Ø.

Spjelkavik (Red.), *Inkluderingskompetanse: Ordinært arbeid som mål og middel* (s. 52-64). Gyldendal Akademisk.

Thomassen, M. (2006). *Vitenskap, kunnskap og praksis: Innføring i vitenskapsfilosofi for helse- og sosialfag*. Gyldendal Akademisk.

Øvrelid, B. (2018). *Profesjonsidentitetens vilkår: Sosialt arbeid i Nav*, 21(2), 103-118.

Tidsskrift for velferdsforskning. Universitetsforlaget.

VEDLEGG

Vedlegg 1: Godkjenningbrev fra NSD

Vedlegg 2: Intervjuguide for gruppeintervjuet med Nav-veiledere

Vedlegg 3: Informasjonsskriv m/ samtykkeerklæring

Vedlegg 1: Godkjenningsbrev fra NSD

27.04.2022, 19:37

Meldeskjema for behandling av personopplysninger



Vurdering

Referansenummer

128737

Prosjekttittel

NAV-veilederes erfaringer med hybridmodellen

Behandlingsansvarlig institusjon

OsloMet – storbyuniversitetet / Senter for velferds- og arbeidslivsforskning / Arbeidsforskningsinstituttet

Prosjektansvarlig (vitenskapelig ansatt/veileder eller stipendiat)

Øystein Spjelkavik, [REDACTED]

Type prosjekt

Studentprosjekt, masterstudium

Kontaktinformasjon, student

Synne Kristoffersen, [REDACTED]

Prosjektperiode

31.10.2021 - 16.05.2022

Vurdering (1)

30.11.2021 - Vurdert

Det er vår vurdering at behandlingen av personopplysninger i prosjektet vil være i samsvar med personvernlovgivningen så fremt den gjennomføres i tråd med det som er dokumentert i meldeskjemaet med vedlegg 30.11.21. Behandlingen kan starte.

TAUSHETSPLIKT

Deltagerne i prosjektet har taushetsplikt. Intervjuene må gjennomføres uten at det fremkommer opplysninger som kan identifisere brukere.

TYPE OPPLYSNINGER OG VARIGHET

Prosjektet vil behandle alminnelige kategorier av personopplysninger frem til 16.05.2022.

LOVLIG GRUNNLAG

Prosjektet vil innhente samtykke fra de registrerte til behandlingen av personopplysninger. Vår vurdering er at prosjektet legger opp til et samtykke i samsvar med kravene i art. 4 og 7, ved at det er en frivillig, spesifikk, informert og utvetydig bekreftelse som kan dokumenteres, og som den registrerte kan trekke tilbake. Lovlig grunnlag for behandlingen vil dermed være den registrertes samtykke, jf. personvernforordningen art. 6 nr. 1 bokstav a.

PERSONVERNPRINSIPPER

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

- lovlighet, rettferdighet og åpenhet (art. 5.1 a), ved at de registrerte får tilfredsstillende informasjon om og samtykker til behandlingen
- formålsbegrensning (art. 5.1 b), ved at personopplysninger samles inn for spesifikke, uttrykkelig angitte og berettigede formål, og ikke viderebehandles til nye uforenlige formål
- dataminimering (art. 5.1 c), ved at det kun behandles opplysninger som er adekvate, relevante og nødvendige for formålet med prosjektet
- lagringsbegrensning (art. 5.1 e), ved at personopplysningene ikke lagres lengre enn nødvendig for å oppfylle formålet

DE REGISTRERTES RETTIGHETER

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

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

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

FØLG DIN INSTITUSJONS RETNINGSLINJER

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

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

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

MELD VESENTLIGE ENDRINGER

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

OPPFØLGING AV PROSJEKTET

NSD vil følge opp ved planlagt avslutning for å avklare om behandlingen av personopplysningene er avsluttet.

Kontaktperson hos NSD: [REDACTED]

Lykke til med prosjektet!

Vedlegg 2: Intervjuguide til gruppeintervju

INTERVJUGUIDE TIL GRUPPEINTERVJU

Introduksjon

- Veiledernes brukergruppe (*oppfølgingsbehov, alder*)
- Størrelsen på brukerporteføljen
- Antall brukere med mentoroppfølging (*Uavhengig om det er tiltaket mentor eller ikke*)
- Veiledernes faglige bakgrunn

'Hybridmodellen'

- Erfaringer så langt med arbeidet med hybridmodellen
Utfordringer/fordeler med denne måten å jobbe på?
- Tilrettelegging for utøvelse av veilederrollen/ny praksis
Ledelsesforankring (*avd. eller høyere opp*)
Prioritering av tid, tilgjengelig tid til å bruke på å være hybridveileder
Erfaringsutveksling/felles refleksjoner blant kolleger og samarbeid med kolleger
- På hvilke måter kan veilederes faglige bakgrunn påvirke dette arbeidet med 'hybridmodellen?' (*Generelt, ikke spesifikt disse som blir intervjuet*)

Brukerperspektivet

- Finnes det noen kandidater som er mer passende for mentoropplegget enn andre?
Og i så fall; på hvilken måte?
(*Hvordan defineres/vurderes hvem som er klare for arbeidslivet?*)
- Hvordan blir dere kjent med kandidatens ønsker mtp. arbeid, og støttebehov?
- Relasjonsarbeid: Hvordan gås det frem for å bygge en relasjon med kandidatene?
(*Brukes det noen spesielle metoder? Spesielt under første kontaktetablering*)
- Hvordan introduseres kandidaten for mentoropplegget?
- Hvordan gås det frem for å matche kandidat med arbeidsplass?
Hvilken rolle har kandidaten i denne prosessen?

Hvordan gås det frem for å matche kandidat med mentor på arbeidsplassen?

Hvilken rolle har kandidaten i denne prosessen?

- Oppfølging: Hvordan blir kandidatene fulgt opp etter de er koblet på arbeidsplass og mentor? Hva er viktigst å fokusere på i denne fasen?

Begrepsforståelse

- Hva legges i begrepet hybridmodellen, og det å være en hybridveileder?
(Sammenliknet med 'vanlig veilederrolle')
- Hvordan forstås begrepet inkluderingskompetanse?
- Brukerbegrepet: bruker, borger, kandidat, deltaker, arbeidssøker m.m.

Avslutning:

- Nå som vi har gått gjennom alle disse temaene, er det noen tanker dere sitter inne med som dere gjerne vil tilføye, som dere tenker er viktig at jeg får med meg videre?
- Hvordan var det å delta på intervjuet?
(Har det dukket opp noen nye tanker eller refleksjoner underveis i dette gruppeintervjuet?)
- Eventuelle oppklaringer/oppsummering

Vedlegg 3: Informasjonsskriv med samtykkeerklæring

Vil du delta i forskningsprosjektet

«NAV-veileders erfaringer med hybridmodellen»?

Dette er et spørsmål til deg som er NAV-veileder om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å kartlegge arbeidserfaringer med 'hybridmodellen' og mentorordninger. I dette skrivet gis informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

Formål

I samarbeid med ditt lokale og fem andre NAV-kontor gjennomfører Arbeidsforskningsinstituttet ved OsloMet i perioden 2020–2023 et forsknings- og utviklingsprosjekt som handler om NAV-veileders samarbeid med deltakere og bedrifter ved bruk av mentortiltaket. Dette er et masterprosjekt som inngår som en del av FoU-prosjektet «Inkluderingskompetanse som samskaping» (NSD-nummer 139926), hvor seniorforsker Øystein Spjelkavik ved AFI er ansvarlig. Masterprosjektet ledes av Synne Kristoffersen, som er student ved OsloMet. Formålet med masterprosjektet er å undersøke NAV-veileders erfaringer og refleksjoner som de har omkring 'hybridmodellen' og mentorordninger. Hensikten er å kartlegge hvilke muligheter og begrensninger NAV-veiledere ser med 'hybridmodellen', samt hvilke perspektiver det jobbes ut fra.

Målgruppen for studien er veiledere ved NAV, som jobber med utgangspunkt i 'hybridmodellen' som har brukere som deltar i en mentorordning. Forespørselen om deltagelse blir henvendt veiledere ved ulike NAV-kontorer i Norge, som har inngått et samarbeid med prosjektet «Inkluderingskompetanse som samskaping» og passer beskrivelsen nevnt over. Datainnsamlingen vil foregå i perioden januar-mars 2022. Hensikten er å samle informanter til 3 ulike gruppeintervjuer med mellom 3-4 deltagere.

Hva innebærer det for deg å delta?

Forskningsmetoden for prosjektet vil hovedsakelig være gruppeintervjuer med NAV-veiledere. Du vil kun bli spurt om å delta på ett gruppeintervju, gjerne med andre veiledere ved samme NAV-kontor om det lar seg gjøre. Intervjuet er semi-strukturert, det vil si at det inviteres til en samtale som skal være forholdsvis åpen. Deltakernes egne refleksjoner, erfaringer og opplevelser oppfordres til å deles innenfor de gitte rammene. Intervjuet vil

vare opp mot 2 timer. Det vil foretas lydopptak av intervjuet, som vil slettes så snart transkriberingen er fullført.

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, før transkriberingsprosessen er fullført. 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. Navnet ditt, og eventuelle andre identifiserbare personopplysninger som kan komme frem i intervjuet, vil anonymiseres i transkriberingsprosessen. Det gjelder også informasjon som kan knyttes til mentorer, bedrifter eller brukere. Dermed vil ingen identifiserbare opplysninger inkluderes i masteroppgaven. De som vil ha tilgang til lydopptaket av intervjuet er kun jeg (Synne Kristoffersen). De som vil ha tilgang til det transkriberte intervjuet er jeg (Synne Kristoffersen), og AFIs forskningsteam. Understreket samtykke oppbevares i tråd med OsloMets regler for personvern.

Hva skjer med opplysningene dine når vi avslutter forskningsprosjektet?

Alle opplysningene blir behandlet uten navn og fødselsnummer eller andre direkte identifiserende opplysninger som gjør at enkeltpersoner kan gjenkjennes. Alle opplysninger som innhentes i prosjektet oppbevares konfidensielt. Vi vil ikke registrere ditt navn, fødselsnummer eller andre direkte identifiserende opplysninger. Det vil ikke være mulig å identifisere deg eller arbeidsplassen i resultatene av studien når den publiseres. På oppdrag fra OsloMet har NSD – Norsk senter for forskningsdata AS vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

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:

- OsloMet ved Synne Kristoffersen ([REDACTED]), eller Øystein Spjelkavik ([REDACTED]).
- Vårt personvernombud: Ingrid Jacobsen ([REDACTED])

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

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

Med vennlig hilsen

Øystein Spjelkavik
(Forsker/veileder)

Synne Kristoffersen
Student

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet «NAV-veilederes erfaringer med hybridmodellen», og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- å delta i gruppeintervju i dette prosjektet
- at anonymisert informasjon om min involvering knyttet til 'hybridmodellen' og mentorordningen kan oppbevares og brukes i fremtidige vitenskapelige publikasjoner.

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

Sted, dato

Prosjektdeltakers signatur

Prosjektdeltakers navn i blokkbokstaver