

MASTEROPPGAVE

Emnekode: S0330S

Kandidat: 40

Navn: Marte Storengen Evensen

Unge arbeidslediges oppstart i arbeidsmarkedstiltak

Dato: 15.05.19

Totalt antall sider: 92

Forord

Det har både vært en svært lærerik og utfordrende prosess å skrive denne masteroppgaven.

Jeg startet med oppgaven ca. et halvt år etter at jeg startet mitt arbeidsforhold i NAV.

Igjennom min tid som NAV-veileder og rådgiver, samt mitt arbeid med forskjellige arbeidsområder i NAV, har mine kunnskaper og erfaringer økt og bidratt til eget perspektiv som der igjen preget, og forhåpentligvis styrket, mitt arbeid med materiale i denne masteroppgaven.

Jeg er også veldig glad for å ha gjennomført intervjuene med brukerne. De ga meg som både forsker, menneske og NAV-ansatt en innsikt i deres opplevelser. Jeg setter stor pris på informasjonen og erfaringene de delte med meg. I tillegg opplevde jeg at både brukerne og veilederne viste meg en stor tillit og åpenhjertighet under intervjuene, noe som bidro til at jeg sitter igjen med en følelse at disse intervjuene er sterke i sitt bidrag til arbeid med masteroppgaven.

Jeg vil også takke min veileder, venner og kollegaer som har stilt opp for meg underveis i prosessen, det setter jeg stor pris på!

Jeg håper at denne oppgaven kan bidra til å øke kunnskapene om hvilke faktorer som påvirker unge arbeidslediges oppstart på arbeidsmarkedstiltak.

Sammendrag

Målet med denne oppgaven har vært å få økte kunnskaper om hvilke faktorer som påvirker unge arbeidslediges oppstart i arbeidsmarkedstiltak. For å kunne si noe om dette har jeg gjennomført dybdeintervjuer med unge arbeidsledige som deltar på arbeidsmarkedstiltaket jobbklubb, og veiledere i NAV som arbeider med ungdom. Det var viktig for meg å snakke med ungdommene som startet på arbeidsmarkedstiltaket og bli kjent med deres perspektiver på hva som har påvirket både deres og veilederens motivasjon i denne arbeidsrettede rehabiliteringsprosessen, og veilederne som arbeidet med dem.

Arbeidsmarkedstiltaket jobbklubb er et virkemiddel for å nå målet med denne prosessen, som er en jobb. Hovedfunnene i oppgaven er at motivasjonen for oppstarten var knyttet til potensielle sanksjoner for den økonomiske støtten de mottok fra NAV og hvilket arbeidsmarkedstiltak som var tilgjengelig. Veilederne benytter sanksjonen som et virkemiddel for at brukerne skal samtykke til å starte på jobbklubb. Både brukerne og veilederne forteller at det i liten grad vektlegges motivasjonsarbeid eller medvirkning knytte til oppstarten. Den lave motivasjonen og medvirkningen ble forklart med en manglende tro om å kunne nå arbeidsmarkedstiltaketets mål om å komme i arbeid. Dette førte til at brukerne hadde en lav motivasjon for å starte på tiltaket, og at veilederne nedprioriterte brukervedvirkning i prosessen og derfor anså motivasjonsarbeid som uhensiktsmessig. Det er forsket mye på effekten av god brukervedvirkning, motivasjonsarbeid og mestring. Dette er viktige faktorer i en vellykket rehabiliteringsprosess, og innstillingen man tar med seg til en aktivitet kan ha stor betydning for resultatet av den. Det er også forsket mye på både unge arbeidsledige, og effektene av arbeidsmarkedstiltakene i NAV. Arbeidsmarkedstiltakene har en lav måloppnåelse for unge arbeidsledige. De unge arbeidsledige møter store utfordringer i dagens arbeidsmarked og det stilles stadig høyere krav til kompetanse for å få innpass i arbeidsmarkedet. Ungdommene som er i behov av bistand for å komme inn i arbeidslivet, er i stor grad prisgitt den hjelpen de møter hos NAV. Unge arbeidsledige er en prioritert gruppe hos NAV og det er et mål at de skal motta tidlig og rett hjelp for å komme i jobb. For å nå et mål, er det viktig at man har en tro på at det er gjennomførbart, og at det finnes en motivasjon for å nå målet. Oppgaves teoretiske perspektiver er bygger derfor på teorier om brukervedvirkning, motivasjon, selvbestemmelsesteori. Den tar også for seg teori knyttet til veilederens yrkesroller, og kategoriseringen og definisjonsmakten som er knyttet til dette.

Innholdsfortegnelse

FORORD	2
SAMMENDRAG	3
1.0. INNLEDNING	5
1.1. BAKGRUNN FOR VALG AV TEMA OG PROBLEMSTILLING.....	5
1.2. BEGRENSNINGER OG AVKLARINGER.....	6
1.3. OM «JOBBKЛУBB FOR UNGDOM»	7
1.4. OPPBYGGING AV OPPGAVEN.....	7
2.0 BAKGRUNN OG TIDLIGERE FORSKNING	8
2.1. HVEM ER DE UNGE ARBEIDSLEDIGE? UNGDOM OG ARBEIDSMARKEDSTILTAK	8
2.2. BRUKERMEDVIRKNING	10
2.3. REHABILITERING OG ARBEIDSRETTET OPPFØLGING.....	11
2.4. ARBEIDSLINJA, VELFERDSSTATEN OG INNTEKTSSIKRING	14
2.6. EFFEKTE AV TILTAK	17
2.7. VILKÅR, DAGPENSER OG ØKONOMISK SOSIALHJELP	20
3.0 TEORI	23
3.1. BRUKERMEDVIRKNING, MOTIVASJON OG MESTRING.....	23
3.2. YRKESROLLER OG BAKKEBYRÅKRATI.....	31
3.3. KATEGORISERING	35
4.0 METODE	38
4.1. INN FALLSVINKEL	38
4.2. INTERVJU SOM METODE.....	38
4.3. INTERVJUGUIDE - UTFORMING AV SPØRSMÅL.....	40
4.4. ROLLER OG FORSKNING PÅ EGEN ARBEIDSPASS.....	41
4.5. RAMMENE FOR GJENNOMFØRINGEN	43
4.6. REKRUTERING AV INTERVJUOBJEKTER OG GJENNOMFØRINGEN AV INTERVJUENE.....	44
4.7. INTERVJUGUIDEN, BRUKERNE:	47
4.8. INTERVJUGUIDEN, VEILEDERNE	48
4.9. ANALYSE AV DATA	49
4.10. AVSLUTNING	50
5.0. ANALYSE	52
5.1. PRESENTASJON AV INTERVJUOBJEKTENE.....	52
5.2. HVORDAN HAR BRUKERNE MEDVIRKET TIL OPPSTART PÅ JOBBKLUBBEN?	54
5.3. BRUKERNES OPPSTART PÅ JOBBKLUBBEN	58
5.4. VEILEDERNE OM OPPSTART PÅ JOBBKLUBBEN	61
5.5. KOMPETANSE	64
5.6. SANKSJONER	68
5.7. DRØFTING	72
6.0 AVSLUTNING	78
6.1. KORT OPPSUMMERING AV FUNN	78
6.2. AVSLUTTENDE REFLEKSJONER OG VIDERE FORSKNING.....	78
REFERANSER	81
VEDLEGG	86
VEDLEGG 1 NSD	86
VEDLEGG 2 INFORMASJONSSKRIV OG SAMTYKKE	88
VEDLEGG 3 INTERVJUGUIDE, VEILEDERE OG BRUKERE.....	91

1.0. Innledning

1.1. Bakgrunn for valg av tema og problemstilling

Målet med oppgaven har vært å øke mine kunnskaper om oppstarten på arbeidsmarkedstiltak, og ungdommene som deltok på arbeidsmarkedstiltak i regi av NAV. Utgangspunktet for oppgaven var et samarbeid med min tidligere lederen som var nysgjerrig på hvorfor jobbklubben ikke ga resultater, og allikevel var et tiltak som var benyttet i veldig stor grad av NAV, både lokalt og på nasjonalt nivå. Både unge arbeidsledige, tiltaket og konteksten interesserte meg, så dette er bakgrunnen for mitt valg av tema. Temaet for denne oppgaven er «Unge arbeidslediges oppstart i arbeidsmarkedstiltak». Oppgavens datamateriale består av fem kvalitative dybdeintervjuer med ungdommer som har deltatt i arbeidsmarkedstiltak i regi av NAV, og to kvalitative dybdeintervjuer med veiledere på NAV som arbeider med å hjelpe disse ungdommene inn i arbeidslivet. Oppgaven har et fenomenologisk perspektiv, da det tar utgangspunkt i brukernes subjektive virkelighetsoppfatning av jobbklubben. Brukernes svar i mine intervjuer med dem er utgangspunktet for intervjuet med NAV-veilederne. Hovedfunnene i oppgaven viser at oppstarten på jobbklubben påvirkes av vilkårene som er knyttet til den økonomiske støtten brukerne mottar fra NAV. Veilederne forteller om bruken av vilkårene som et verktøy for å sikre en oppstart på jobbklubben i en krevende arbeidshverdag. Funnene viser også at veilederne og brukerne demotiveres av en manglende tro på at tiltaket vil føre til at brukerne kommer i jobb. Dette er en faktor som påvirker oppstarten på arbeidsmarkedstiltaket, fordi dette viste seg å være utgangspunktet for både brukernes og veilederens lave motivasjon.

Dagens arbeidsmarked er utfordrende for unge med lav kompetanse, og det blir stadig færre ungdommer uten videregående skole som er i arbeid. Kravene i arbeidsmarkedet er høyere en tidligere og er et økende problem (SSB,2018) (NHO,2015). Blant mottakerne av økonomisk sosialhjelp er unge overrepresentert, og det er en økende andel unge som står i fare for å bli stående utenfor arbeidslivet. Det er politisk besluttet at ungdom skal prioriteres i NAV, og at de innen kort tid skal ha en plan for å komme i arbeid eller aktivitet og arbeidsmarkedstiltakene er et virkemiddel som benyttes i dette arbeidet.

Tema for min oppgave er ”Unge arbeidslediges oppstart i arbeidsmarkedstiltak”.

Problemstillingen for min oppgave er: Hvilke faktorer påvirker unge arbeidslediges oppstart i arbeidsmarkedstiltak?

Jeg har formulert fire forskningsspørsmål for å avklare og avgrense oppgaven:

1. Hvordan har brukerne medvirket til oppstarten på jobbklubben?
2. Hvilke forventninger har ungdommene og veilederne til resultatene av jobbklubben?
3. Hvilke motivasjonsfaktorer påvirker brukerne til å starte på jobbklubben?
4. Hvilke motivasjonsfaktorer påvirker veilederne til å sende brukerne på jobbklubben?

1.2. Begrensninger og avklaringer

Oppgaven er avgrenset til å gjelde arbeidsmarkedstiltaket jobbklubb, og unge arbeidsledige som ikke er i behov av omfattende bistand for å komme i jobb. Faktorene der et lagt vekt på er knyttet til motivasjonsfaktorer, da de holdningene og motivasjonen man går inn i en prosess med er av stor betydning for utholdenheten underveis og resultatene prosessen gir. Jobbklubb er et av tre tiltak som er tilgjengelig for unge arbeidsledige som ikke er i behov av omfattende bistand for å komme i jobb ; jobbklubb, arbeidsmarkedsopplæring og praksisplass. Grunnen til at jeg avgrenset til dette tiltaket er at det er et hyppig benyttet arbeidsmarkedstiltak i regi av NAV, og at det i skiller seg fra de andre tiltakene som ikke er rettet mot en konkret jobbmulighet, kompetanseheving eller arbeidsplass. Jeg vil redegjøre for de ulike tiltakene senere i oppgaven.

Oppgaven sier først noe om funnene knyttet til hvordan ungdommene medvirket oppstarten og forventningene til arbeidsmarkedstiltaket. Deretter går jeg inn på hvilke motivasjonsfaktorer som var tilstede for brukerne og veilederne. Jeg redegjør deretter for hovedfunnene i oppgaven.

Oppgaven tar også kun for seg selve oppstarten på tiltaket, og sier ikke noe om informantenes erfaringer med innholdet eller resultatet av jobbklubben jeg intervjuet de i forbindelse med. Dersom ungdommene for eksempel har en økende motivasjon underveis i tiltaket, vil ikke denne oppgaven kunne si noe om dette. Resultater fra tidligere jobbklubber er faktorer som er et tema, men dette er på bakgrunn av at dette påvirker motivasjonen for denne jobbklubben. Jeg har også valgt å omtale deltakerne på jobbklubben som brukere. Jeg har reflektert rundt dette, og kommet frem til at dette er den mest ryddige formen å omtale de på, for leseren.

1.3. Om «Jobbklubb for ungdom»

«Jobbklubb for ungdom» er et arbeidsmarkedstiltak som utføres på oppdrag fra NAV, av en arrangør som har vunnet et anbud. Målgruppen for jobbklubben er ungdom som har avbrutt skolegang eller på annen måte ikke er deltakende i skole/jobb.

Brukerne jeg intervjuet var deltakere i en jobbklubb gjennomført av en private aktør. Det er flere private aktører i Halden som arrangerer jobbklubber på anbud for NAV. Jobbklubber generelt har som mål at *”at ungdom som har avbrutt skolegang eller på annen måte ikke er deltakende i skole/jobb, fortsetter med utdanning eller kommer i arbeid”*. Dette målet er definert av NAV i anbudet. Deltakerne på jobbklubben var ungdommer i aldersgruppen 19-25 år som var brukere av NAV med et behov for lettere bistand til å komme i arbeid. Hovedaktivitetene i jobbklubben er å sette opp en god CV, finne ledige jobber, samt praktisk øvelse på jobbintervju. Det arrangeres en til tre jobbklubber i regi av NAV Halden hver måned, og det er sjelden mer enn en måned mellom oppstarten på en ny jobbklubb.

1.4. Oppbygging av oppgaven

Kapittel 1 er innledningen til oppgaven. Her sier jeg noe om bakgrunn for temaet, problemstillingen og hvordan jeg har valgt å begrense oppgaven. Jeg presenterer også jobbklubb for ungdom. Jobbklubb for ungdom er det tiltaket jeg har intervjuet deltakere fra, og veilederne om.

Kapittel 2 tar for seg bakgrunn for oppgaven, sentrale dokumenter og oppgavens begrepsmessige grunnlag.

Kapittel 3 tar for seg det teoretiske grunnlaget som tar utgangspunkt i motivasjon, brukermedvirkning og jobbklubben som en arbeidsrettet rehabiliteringsprosess. Det er hovedsakelig Romsland, Lingås og Deci og Ryans teorier om dette som er benyttet. I tillegg benyttes Grues teorier om kategorisering og teori om yrkesroller.

Kapittel 4 tar for seg metoden som er benyttet i oppgaven, forskningsmetode, utformingen og gjennomføringen av intervjuene, validitet og etikk.

Kapittel 5 presenterer funnene i oppgaven. Her har jeg presentert og tolket datamaterialet jeg fikk fra intervjuene. Her diskuterer jeg disse funnene opp mot teorigrunnlaget for oppgaven.

Kapittel 6 er avslutningen og oppsummeringen av oppgaven, med mine egne refleksjoner og tanker om mulig videre forskning.

2.0 Bakgrunn og tidligere forskning

Jeg vil i dette kapittelet redegjøre for tidligere forskning og sentrale dokumenter for oppgaven.

2.1. Hvem er de unge arbeidsledige? Ungdom og arbeidsmarkedstiltak

At ungdommer som står uten videregående utdanning har store utfordringer på arbeidsmarkedet, er et relativt nytt fenomen. Det er først på 1990-tallet at ungdom som ønsket å komme inn i arbeidslivet, startet å oppleve utfordringer med å komme inn på arbeidsmarkedet (Reegård og Rogstad 2016:25). Dette fremstilles også som et økende problem i St.meld. 33 (2015-2016:34): *“Unge er også overrepresentert blant mottakerne av økonomisk sosialhjelp, og andelen unge med lavinntekt har økt de siste årene. Dette betyr at en økende andel unge står i fare for å bli stående utenfor arbeidslivet”* .

Blant de som ble registrert som arbeidsledige under 25 år, var det kun 31% som registrerte seg som arbeidsledige som første gang. (NAV, 2013:12-15).

En tydelig fellesnevner for disse brukerne er at de har en lavere formell kompetanse enn gjennomsnittet for deres aldersgruppe. Flertallet av de som er registrert arbeidsledige har heller ikke rett på dagpenger.

For å ha rett på dagpenger må en person i løpet av året som gikk ha tjent 1,5 x grunnbeløpet (G) (140.451kr, pr 03.02.2018), eller 2,5G i løpet av de tre siste avsluttede kalenderårene (234.085kr, pr 03.02.2018). Det siste alternativet forutsetter en årsinntekt på under 80.000 kr pr år.

Dette indikerer en lav tilknytning til arbeidslivet, da det for eksempel ikke er en forutsetning å ha vært i en full stilling. Hvis man tar utgangspunkt i en minstelønn på 123kr, tilsvarer det en jobb i ca. 25% stilling i tre år ville gitt brukeren rett til dagpenger etter folketrygdloven. Det kreves altså ikke en høy tilknytning til arbeidslivet for å ha rett på andre økonomiske rettigheter enn økonomisk sosialhjelp.

En lav tilknytning til arbeidslivet i kombinasjon med en lav formell kompetanse er kjennetegnene for disse brukerne. De *”har en lang historie med manglende mestring, lav selvfølelse og lite motivasjon i skolen”*. I tillegg til dette har mange av de også en sosial arv. Det er en sammenheng mellom ungdommene som faller utenfor, og ungdommenes foreldre med en historie som mottakere av trygd og/eller økonomisk sosialhjelp og/eller har en svak tilknytning til arbeidslivet (NAV, 2013:12-15).

Frafallet i videregående skole er vedvarende høyt. Utfordringene knyttet til å ikke ha fullført videregående skole, er også økende, og medfører en høyere risiko for ungdommene en tidligere. Arbeidsmarkedets krav har økt, og det legges stor vekt på formell kompetanse, slik de som nevnt gjerne mangler. Fullført videregående skole blir da ”*selve portalen til et produktivt voksenliv*” (Hyggen og Hamer i Stjernø og Øverbye 2012:137). Å ikke ha fullført videregående skole øker risikoen for arbeidsledighet, og for å havne i en posisjon hvor brukeren er avhengig av ytelser fra NAV. I tillegg møter de et helt annet arbeidsmarked, med dårligere vilkår og arbeidsforhold (Hyggen og Hamer i Stjernø og Øverbye 2012:137).

Reegård og Rogstad (2016:9) beskriver frafall i videregående skole som utdanningssamfunnets akilleshæl. Årsakene til frafallet er også komplekse, men sees ofte i sammenheng med sosial ulikhet, familieforhold, tilhørighet og oppvekstvilkårene på den ene siden. På den andre siden har man faktorer som utviklingen i arbeidslivet og utdanningssystemer. Det er en økende grad av digitalisering i arbeidslivet, og en konsekvens av dette er at mange jobber som tidligere krevde en liten grad av formell kompetanse, utføres og dermed erstattes av for eksempel datasystemer og maskiner. Et krav til formell kompetanse er også en økende utfordring i arbeidsmarkedet.

Dette påpekes også i kompetansebehovsutvalgets rapport (NOU 2018:2).

Som en konsekvens av digitalisering, nye innovasjoner og demografiske endringer vil arbeidsmarkedet også endre sitt kompetansebehov. Man ser allerede nå at en langt større andel av de som er i arbeid har høyere utdanning. Fra 1950 til 2015 har andelen økt fra 3 prosent til 43 prosent. Det poengterer en sammenheng mellom jobb, lønn, utdanningsnivå og arbeidsledighet. En av årsakene til dette er at mange med høy utdanning tar jobber de er overkvalifiserte til, i tillegg til at høyere utdanning er nødvendig for å dekke de kommende behovene i de ulike sektorene (Fremtidens arbeidsliv NHO, 2015).

De ungdommene som faller fra i videregående skole står i fare for å aldri, eller kun i korte perioder, kunne ta del av det ordinære arbeidsmarkedet. Dette er blant annet fordi de mangler formell kompetanse. Gjennomgående i forskningen på dette området er at de frafalne ikke er jevnt fordelt, og at skolen reproducerer sosial ulikhet. Familiebakgrunn har betydning for i hvilken grad ungdommen lykkes, og vises til som en faktor som delvis forklarer de systematiske forskjellene. (Reegård og Rogstad 2016:18) (Hyggen og Hamer i Stjernø og Øverbye 2016:137-140). Det er ikke nødvendigvis bare formelle ferdigheter som mangler blant de unge som står utenfor arbeidslivet. Årsaker til at de

ikke fullfører videregående er ikke noe som forsvinner, selv om frafallet ofte er en konsekvensen av disse årsakene. I NSI-rapporten; Og hvem stod igjen..? (NSI, 2007:291) sier noe om at de som ikke oppnår studie- eller yrkeskompetanse, ofte er ungdommer som kommer fra hjem som har en lav sosial bakgrunn. Dette stemmer også godt overens med at familiebakgrunn har betydning for frafall i videregående skole og tilknytning til arbeidslivet senere i livet. Faktorer som sosial kompetanse er også faktorer som påpekes, og det er utarbeidet en veileder for skolene av Utdanningsdirektoratet om Utvikling av sosial kompetanse som skal *”bidra til å utvikle sosial tilhørighet og mestring av ulike roller i samfunns- og arbeidslivet og i fritiden”* da dette er en *”nødvendig forutsetning for aktiv deltakelse i samfunns- og arbeidsliv”* (Jansen, Ertesvåg og Westerheim, Utdannings direktoratet, 2008:3,6). Dette er utfordringer som ungdommene også tar med seg i møte med arbeidslivet. Ungdom er et av de viktigste satstingsområdene i NAV. Dersom ungdom blir stående utenfor et ordinært arbeidsliv, er dette et stort tap for både ungdommen og samfunnet. Det legges derfor stor vekt på tidlig innsats og samordnede tjenester, spesielt for ungdommene: *”For å oppnå korte stønadsløp og raskest mulig overgang til arbeid, er det viktig at det avklares tidlig hvilket bistandsbehov den enkelte har, slik at oppfølging kan gis der det er nødvendig og hen-siktsmessig. Rask inngripen er særlig viktig for unge som risikerer lange perioder utenfor arbeidslivet eller i verste fall uføretrygd og varig ekskludering fra arbeidslivet”* (St.meld. 33 2015-2016:33).

Arbeidsmarkedstiltak er et av virkemidlene i rehabiliteringsprosessen med mål om å få ungdommene i arbeid, og det er et mål at ungdommene raskt skal avklares for å nå målet om, arbeid. Avklaringen starter når de kommer i kontakt med NAV, som da vurderer hvilken innsats de er i behov av, for å komme i jobb. Denne avklaringen betyr at NAV vurderer de inn en av fire kategorier, som blir utgangspunkt for bistanden de vil motta fra NAV. Jeg vil komme nærmere inn på disse bistandsbehovene senere i oppgaven under kapitlet om kategorisering.

2.2. Brukermedvirkning

Det er forsket mye på brukermedvirkning, motivasjon og mestring både i og utenfor NAV. FoU er viktig i NAV, og rapportene som er tilgjengelige har vært til stor nytte for meg i oppgaven. Forskningen viser til viktigheten av brukermedvirkning, mestring hos brukerne og at de er motiverte, og at disse faktorene er tilstede i helhetlige rehabiliteringsprosesser.

Disse temaene har gått igjen i forskningen og offentlige dokumenter, og det vises til en positiv effekt når det benyttes. Jeg kommer tilbake til dette i teorikapittelet.

Forskningen viser også til at det dessverre også ofte er faktorer som er fraværende og at brukerne ikke alltid involveres i prosesser som angår dem selv. Det er et viktig mål i NAV, men *”en aktivt deltagende bruker og en involverende veiledningssamtale der brukernes ressurser tas i bruk er viktige, men også utfordrende å oppnå i praktisk arbeid”*

(Nicolaisen og Lima 2015:2). Faktorer som knapphet på tid og resultatoppnåelse er også gjennomgående faktorer som oppgis som årsaker til den manglende brukervedvirkningen. Det fremkommer også at *”Veiledere rapporterer at de opplever å stå i et krysspress som begrenser hvilke muligheter de har til å følge opp brukere slik de selv mener er riktig”* (Halvorsen m.fl. 2018:8). Veilederens prioriteringer er en gjennomgående faktor for den manglene brukervedvirkningen. Det er også de brukerne som har de mest alvorlige utfordringene, som prioriteres først. Dette begrenser tilbudet som gis til de med lettere utfordringer. En konsekvens av dette er at hjelpen brukerne er i behov av kommer for sent, og at utfordringene er større enn de i utgangspunktet kunne ha vært. Det fremkommer også at det er et stort potensiale for bedre brukervedvirkning i NAV (Nicolaisen og Lima 2015:46) (Ose m.fl. 2014:52).

2.3. Rehabilitering og arbeidsrettet oppfølging.

Ut ifra selve definisjonen på rehabilitering er det et fagområde som favner bredt.

Det er definert i Rehabiliteringsmeldingen (St.meld. 21, 1998-99), og tatt med videre inn i lovverkene som er utarbeidet i etterkant av stortingsmeldingen, som blant annet i pasient og brukerrettighetsloven §3:

Habilitering og rehabilitering er tidsavgrensede, planlagte prosesser med klare mål og virkemidler, hvor flere aktører samarbeider om å gi nødvendig bistand til pasientens og brukers egen innsats for å oppnå best mulig funksjons- og mestringsevne, selvstendighet og deltakelse sosialt og i samfunnet.

Dette danner altså utgangspunktet for de rettighetene brukerne har, og måten det arbeides med rehabilitering innenfor ulike sektorer i Norge, deriblant også i NAV. En rehabiliteringsprosess beskrives som tidsavgrensede prosesser med flere aktører, og at faktorer som mestring og aktiv deltakelse er sentrale trekk i en helhetlig rehabiliteringsprosess. For NAV er dette ofte en prosess som har som mål å bistå en bruker ut i arbeid. Brukeren har opplevd et brudd i sin tilværelse og er i behov av bistand for å komme videre og NAV er ofte en aktør i denne prosessen. Bruddet kan

enten være arbeidsledigheten i seg selv, eller andre hendelser eller opplevelser som bidrar til at de blir stående utenfor arbeidslivet. NAV er en del av ulike rehabiliteringsprosesser både med inntektssikring, oppfølging og avklaringer opp mot et arbeidsliv, og det samarbeides både internt i NAV og med eksterne aktører og samarbeidspartnere for å nå dette målet. Samarbeidspartene kan være helsevesenet, arbeidsgivere, tiltaksarrangører mv. Internt i NAV kan det dreie seg om kollegaer med ulik fagkompetanse eller andre instanser i NAV som for eksempel i forbindelse med hjelpemidler for å tilrettelegge på en arbeidsplass. NAV er en sammenslåing av tidligere trygdeetaten, A-etat og kommunenes sosialkontor. Dette resulterer i at det er mange ulike oppgaver og kompetanseområder på de ulike NAV-kontorene, og NAV kan derfor ha mange ulike roller i en rehabiliteringsprosess. Formålet med sammenslåingen var at flere arbeidsledige skulle komme i arbeid og aktivitet, og færre på stønad. Det skulle også bli enklere for brukerne å være i denne prosessen og den skulle bli bedre tilpasset brukernes behov. På denne måten skal NAV i større grad være en helhetlig og effektiv arbeids- og velferdsforvaltning (St.meld. 14, 2002-03). Sammenslåingen har nok løst noen av problemene rehabiliteringsmeldingen påpekte knyttet til den tidligere tredelingen av NAV. Tidligere kunne brukerne ha tre ulike kontorer å forholde seg til, og rent fysisk måtte gå mellom dem, for å måtte samordne tjenesten fra de ulike etatene. Det er på ingen måte noe som fremmer en rehabiliteringsprosess (St.meld. 14, 2002-03). Det står også i Rehabiliteringsmeldingen (St.meld. 21, 1998-99, kap 3.2.5.3) at *«ingen må falle utenfor ordningen fordi de betraktes som for friske til å få uføretrygd og for syke til å få arbeid»*. Faktorer som sviktende mestring er en av årsaksforklaringene hos de som lenge har stått utenfor arbeidslivet. Den sviktende mestringsfølelsen kan være på områder både i og utenfor arbeidslivet. Problemene kan også ha en sammenheng med den enkeltes helseutfordringer og hvordan dette tidligere har blitt møtt og ivaretatt. En dårlig helsesituasjon kan også bidra til sosial tilbaketrekking og/eller være så svingende at det å delta i arbeidsrettede aktiviteter eller situasjoner kan oppleves som så krevende at de ikke ser seg i stand til å delta i dette. (Rehabiliteringsmeldingen, St.meld. 21, 1998-99, kap 3.2.5.3) I stortingsmeldingen påpekes det også at å gå fra en situasjon der man passivt har mottatt stønad og så over til et arbeidsrettet tiltak, kan bli for utfordrende for brukerne. Dette er i tilfeller både med og uten medisinsk oppfølging. Det vises til erfaringer fra A-etat hvor et rehabiliteringstilbud i forkant av, eller parallelt med, arbeidsrettet aktivitet kunne ha bidratt til at mange mislykkede tiltak kunne ha vært unngått. Faktorer som for eksempel fritidsaktiviteter og økonomi og boforhold er

faktorer som også kan bidra til å i større grad lykkes med arbeidsrettede aktiviteter (Rehabiliteringsmeldingen, St.meld. 21, 1998-99, kap 3.2.5.3)”.

En motivert bruker er viktig for å nå et mål. Det står også at *”Ein viktig føresetnad for å kunne styrkje motivasjonen og meistringsevna vil vere at det finst arenaer som gir høve til sosialt samvere, trening i omgang med andre og til å delta i eit variert spekter av aktivitetar som kan fungere som trening før ein prøver ut attføringstiltak eller arbeid”* (St.meld. nr. 21, 1998-99, kap 3.2.5.3). Det sistnevnte er et tilbud som i liten grad tilbys av NAV i dag, og det er politiske føringer som i større grad fremmer en arbeidsrettet rehabilitering.

I St.meld 33 (2015-16:6) kan man se at politikken til en viss grad har endret seg noe.

”For å inkludere flere i arbeidsmarkedet, vil Regjeringen øke kravene til aktivitet i velferdsordningene”. Det er ikke nødvendigvis noe selvmotsigende i dette, men tiltakene det skisseres et behov for i rehabiliteringsmeldingen er til en viss grad endret. Det legges i større grad vekt på en tidligere og tettere arbeidsrettet oppfølging, og dette var også bakgrunnen for at de helserelaterte ytelsene rehabiliteringspenger, attføringspenger og tidsbegrenset uførestønad ble endret til en samlet ytelse; arbeidsavklaringspenger. Et av målene med dette var å få mennesker med behov for rehabilitering raskere tilbake i arbeid (St.meld 33 2015-16:38). Selv om kravene til aktivitet ikke er noe nytt, er det i liten grad lagt vekt på prosessene som forbereder brukeren på arbeidsrettede tiltak, som fremkommer som viktige i rehabiliteringsmeldingen, bl.a. for å unngå ytterligere mislykkede arbeidsrettede tiltak. De belyser allikevel noen av de samme problemstillingene knyttet til samhandling og rehabilitering: *”At flere skal kunne gjennomføre medisinsk behandling samtidig som de får arbeidsrettet oppfølging fra NAV-kontoret, utfordrer samhandlingen mellom NAV-kontoret og helsesektoren. Samspillet innen helse/arbeid-dimensjonen er komplekst fordi det involverer en rekke aktører med ulike roller, bl.a. bruker, arbeidsgiver, fastlege/ sykmelder, andre kommunale helse- og rehabiliteringstjenester, spesialisthelsetjenesten og arbeids- og velferdsforvaltningen”* (St.meld 33 2015-16:38). Altså er det svært mange aktører som samhandler i en arbeidsrettet rehabiliteringsprosess. NAV har altså et sentralt mål om å bistå brukeren ut i inntektsgivende arbeid, men inntektssikring i seg selv, og å bidra til sosial og økonomisk trygghet er også viktige oppgaver i NAV. Dette er også svært viktige verdier for en velfungerende velferdsstat, da *”verdier må skapes før de kan deles”* (St.meld 33 2015-16:1).

2.4. Arbeidslinja, velferdsstaten og inntektssikring

Hovedmålene til NAV er flere i arbeid og aktivitet, færre på stønad og et velfungerende arbeidsmarked. Det er en god forankret politisk linje for dette, og det er verdier som settes høyt i norsk politikk (St.meld. 14, 2002-03). Jeg vil nå gå gjennom noe av linjene i denne politikken. Jeg vil starte med et historisk perspektiv, arbeidslinjen og NAVs rolle som forvalter av velferdsgoder. Jobbklubben er en av mange aktiviteter som har som mål at om deltakerne skal komme i arbeid, og ikke være avhengig av stønad fra NAV. Arbeidsmarkedet og de politiske retningslinjene har endret seg, og dette påvirker igjen hvordan arbeidsmarkedspolitikken kommer til uttrykk.

At færre er i jobb kan henge sammen med at det er vanskeligere å finne egnet arbeid. Politikken endrer seg i takt med samfunnet. Jobbklubb for ungdom er et eksempel på et virkemiddel som finnes for å hjelpe en gruppe arbeidsledige med å komme i arbeid, og dekker et behov som ikke alltid har vært der. Som tidligere nevnt er det et relativt nytt fenomen at ungdom står utenfor arbeidslivet.

Utviklingen av arbeidslinjen kan deles inn i fire faser (Øverbye og Stjernø 2012:18-19): I den første fasen utvikler arbeid seg til å ha en sentral kulturell verdi og plikt i samfunnet. Den kristne kulturelle utviklingen i middelalderen førte til at arbeid ikke lenger ansås som en forbannelse. I den neste fasen blir forholdet mellom sosiale ytelser og arbeidsmotivasjon sentral. Fra den engelske fattigdomsloven av 1834 kan man se et prinsipp som fortsatt er sentralt i dagens politikk. Det går ut på at det *”alltid skulle lønne seg å arbeide fremfor å motta stønad”*. Dette er allikevel ikke et nytt fenomen i 1834. Den franske juristen Touquville skriver at man i 1795 finner et siste spor av dette knyttet til adelsmennesenes plikter; *”han må så vidt mulig sørge for levebrød til det hans vasaller som ingen jord har. Dersom noen av de synker ned i fattigdom, må han komme vedkommende til hjelp”* (Touquville 1988:57). Det er tydelig at disse prinsippene altså har lange historiske røtter, som også står sterkt i dag. På 1930-tallet innledes den tredje fasen da Arbeiderpartiet innfører en ny økonomisk- og politisk linje. Politikken hadde et mål om en sunn sosial politikk gjennom et sunt arbeidsliv. Fra *Politiske partiers fellesprogram* fra 1945 legges det vekt på at alle arbeidsføre skal ha både en rett og plikt til å arbeide, noe som viser at dette er noe som det generelt er, og var, stor politisk enighet om og er forankret i Grunnlovens § 110; *Statens myndigheter skal legge forholdene til rette for at ethvert arbeidsdyktig menneske kan tjene til livets opphold ved arbeid eller næring. Den som ikke selv kan sørge for sitt livsopphold, har rett til støtte fra det offentlige*. Denne støtten kan være både økonomisk men også i form av praktisk

bistand (Øverbye og Stjernø 2012:19). Dette fastsetter altså at staten har en grunnlovsfestet forpliktelse til å tilrettelegge for at alle skal kunne ta del av arbeidslivet. På 70-tallet omdefineres også arbeid fra å være en inntektssikring, til å også skulle være trygt og meningsfylt. Det er et uttalte mål om at byrdefull pendling og uønsket flytting bør unngås, og at arbeidet ikke skal påføre den enkelte unødig psykiske eller fysiske belastninger. Arbeidet skal ikke være en byrde, men også noe som gir materiell velstand og et middel for å fordele velferdsgoder (Øverbye og Stjernø 2012:189) (Kildal 2012:177-179). På 1990-tallet ble fokuset rettet mot sammenhengen mellom yrkesdeltakelse og utformingen av de sosialpolitiske stønadene. *"Arbeidslinja betyr at virkemidler og velferdsordninger – enkeltvis og samlet- utformes, dimensjoneres og tilrettelegges slik at de støtter opp under målet om arbeid til alle"* (St.meld. 35 1994-1995) (Øverbye og Stjernø 2012:18-19). Målet til Arbeidslinja var å forene høy sysselsetting med trygghet for dem som ikke klarer å forsørge seg på arbeidsmarkedet, og kom i kjølvannet av at utgiftene til ulike velferdsytelser økte gjennom 1980-tallet (Terum og Hatland 2014:4).

Ett av de viktigste målene er å fremme en høy sysselsetting, med trygghet for dem som av ulike årsaker ikke klarer å forsørge seg selv gjennom arbeid (Terum og Hatland 2014:4). Det finnes en bred politisk enighet om at det skal finnes velferdsordninger som sikrer en økonomisk trygghet, når man ikke har mulighet til å forsørge seg med egne inntekter. På den andre siden er et av virkemidlene for å sikre denne økonomiske tryggheten for de som ikke kan stå i jobb, rettigheter med forholdsvis høye stønader for en bred personkrets. Arbeidslinja forsøker altså å balansere to motstridene hensyn. Øverbye og Stjernø (2012:23) poengterer også at dette virkemidlet kan øke risikoen for at arbeidsmotivasjonen svekkes, og at et liv på stønad kan være fristende for enkelte, som blir den andre siden av arbeidslinjen. En stor utfordring med dette blir da å sette en korrekt og balansert grense som skiller mellom evne og vilje hos de som står utenfor arbeidslivet (Øverbye og Stjernø 2012:23). Dette var jo som nevnt noe av begrunnelsen for formuleringen i politikken i 1954, der det ble lagt vekt på at "disiplinen i befolkningen var høy". Dette vil igjen gi store konsekvenser med en drastisk innstramning, dersom dette blir nødvendig for å finansiere velferdsstaten i sin nåværende form, og beholde den tryggheten som gis i dag. En konsekvens ville da ha blitt at arbeidsuføre tvinges ut i arbeid for å kunne forsørge seg (van der Wel 2012:71) (Øverbye og Stjernø 2012:23). I NAV legges det vekt på å at man så raskt som mulig

skal komme i en ny eller tilbake til eksisterende jobb. Deltakelse i arbeidslivet settes høyt, men er også et mål som ikke må gå på bekostning av brukerne. Det er viktig at både at målet om arbeid og høy sysselsetting ivaretas, men dette fokuset kan også ha en bakside. Det finnes brukergrupper som er bedre tjent med å ha en lenger vei tilbake til et arbeidsliv og kan være i behov av rehabilitering uten et nærliggende arbeidsfokus (Terum og Hatland, 2014:25). Sykdom eller skade gir ofte ikke mange andre alternativer enn ”å bli sykemeldt og/eller uføretrygdet”, og det er nok for de færreste en ønskelig situasjon (Dale-Olsen og Røed 2012:146). Dette er nok et svært viktig fokus å ha, i kombinasjon med et stadig økende arbeidsfokus. Brukerne er ofte preget av å bli satt i, eller å være i en posisjon, der de er avhengig av et offentlig hjelpeapparat for å komme i arbeid eller å sikre seg et inntektsgrunnlag gjennom andre rettigheter. Arbeidsfokuset er altså ikke utelukkende positivt i en rehabiliteringsprosess og dette er hensyn som må balanseres i hjelpeapparatet (Rehabiliteringsmeldingen (kap 3.2.5.3).

NAV sitt arbeid er altså i stor grad, å legge til rette for både overgang til arbeid, men også å sikre dem som ikke har mulighet til dette. Et ofte benyttet virkemiddel for å oppnå en overgang til arbeid er såkalte arbeidsmarkedstiltak, som for eksempel Jobbklubb.

2.5. Arbeidsmarkedstiltak

Et arbeidsmarkedstiltak er et verktøy i oppfølgingen av arbeidsledige som gis av NAV, for å bidra til at de som står utenfor arbeidslivet, kommer i arbeid.

”Gjennom oppfølgingsaktivitetene skal den enkelte arbeidssøker få den bistand vedkommende trenger for å søke rett jobb, på rett måte for å komme raskest mulig i arbeid. Avtale om jobbsøkingsaktiviteter skal utformes i samarbeid med arbeidssøkerne individuelt. Hvis det ikke oppnås enighet, er det NAV lokalt som fastsetter hvilke aktivitetskrav den enkelte må stilles overfor. NAV lokalt må bruke sitt arbeidsmarkedsfaglige skjønn og vurdere den enkeltes kompetanse, alder, yrkesbakgrunn og muligheter på arbeidsmarkedet. Aktivitets- og mobilitetskrav tilpasses den enkeltes situasjon, og det må legges mer vekt på disse elementene etter hvert som ledighetsperioden øker”. (NAV 2008/5:27) Arbeidsmarkedstiltak er virkemidler NAV benytter for å hjelpe brukerne med å komme i arbeid. Jeg vil redegjøre for arbeidsmarkedstiltakene; arbeidsmarkedsopplæring (AMO) jobbklubb og praksis i ordinær virksomhet da dette er de mest brukte tiltakene ved NAV Halden for ordinære

arbeidssøkere. I tillegg til dette har man også tiltaket lønnstilskudd, men jeg har valgt å se bort i fra dette her. Dette benyttes når det er mulighet for fast ansettelse, og dermed et tiltak som kommer senere i prosessen, enn det min oppgave omhandler. Når brukeren mottar et lønnstilskudd er de ordinært ansatt i bedriften og NAV betaler deler av lønnen til arbeidsgiver i en periode.

Arbeidsmarkedsopplæring (AMO), jobbklubb og praksis i ordinær virksomhet er også de tre arbeidsmarkedstiltakene som oftest er benyttet mot ordinære arbeidssøkere under 25 år. Jeg vil kort si noe om hver av dem.

Arbeidsmarkedsopplæring er et kompetansehevende tiltak, som for eksempel at brukeren tar et truckførerbevis, utdanning eller sertifikat regi av NAV.

Jobbklubb har som mål å gi opplæring for arbeidssøkere, i jobbsøking. Dette kan bestå av alt fra gruppeundervisning i hvordan man finner ledige stillinger på nett, setter sammen sin CV, til individuell øvelse på jobbintervju. Dette forgår som oftest i gruppe med noe individuell opplæring.

Praksistiltak er en form for arbeidstrening i en ordinær virksomhet. Brukeren er i en bedrift, i tillegg til de andre ansatte for å både kunne bidra og observere. De skal ikke være en selvstendig ressurs for bedriften.

Jobbklubb og praksistiltak kan også kombineres. ”Jobbklubb for ungdom med praksis” er et eksempel på dette. De skal da både få opplæring på jobbklubben og forsøke seg i en praksis i ordinær virksomhet for å møte arbeidslivet.

Målet med å delta i et arbeidsmarkedstiltak skal være å øke mulighetene for arbeid.

Effekten av disse tiltakene gjør noe med hvorfor de deltar/sendes på tiltakene.

2.6. Effekten av tiltak

Jeg vil her presentere ulik forskning som forteller noe om effektene av ulike tiltak. Det er lagt vekt på tiltakene som er relevante for oppgaven. Det overordnede målet, eller hensikten tiltakene skal tjene, er å bidra til at deltakerne skal komme i arbeid. Jeg vil si noe om effekten av tiltakene da dette er faktorer som kan fortelle noe om veilederne og brukernes motivasjon knyttet til å starte på jobbklubb, da både egne og andres tidligere erfaringer kan være av betydning. I en effektstudie av brukere som deltok i arbeidsmarkedstiltak, kom det frem at brukere i aldersgruppen 25-45 år hadde en dobbelt så stor sjans for å komme i jobb eller utdanning. Dette var sammenlignet med dem, i samme aldersgruppe, som ikke hadde deltatt på tiltak. En annen effekt av deltakelsen på tiltakene var også en reduksjon av utbetalinger av økonomisk sosialhjelp for kommunen.

Når en bruker deltar i et arbeidsmarkedstiltak vil de ha rett på en statlig ytelse; tiltakspenger. Dette kan altså medføre til en innsparing i de kommunale budsjettene.

Studien viste også at de mellom 25 og 45 år hadde et større utbytte av arbeidsmarkedstiltak enn de som var mellom 18 og 24 år, men også at for hvert år de ble eldre, minket samtidig sannsynligheten for at de kom i en jobb eller utdanning. Etter å ha vært mottaker av sosialhjelp i seks eller flere måneder i løpet av en tolv måneders periode minket også sannsynligheten for å komme i arbeid betraktelig, sammenlignet med de som ikke er langtidsmottakere av økonomisk sosialhjelp (Steiro, Smedslund og Rud 2012). Espen Dahl og Thomas Lorentzen (2005) undersøkte aktive arbeidsmarkedsprogram rettet mot sosialhjelpsmottakere. De peker på at det er en sammenheng mellom alder, utdanning og arbeidserfaring, og effekten deltakeren får ut av å delta i praksistiltak. Det var middels positive resultater totalt sett, men også for undergruppene. De yngre med lav utdanning og lite arbeidserfaring, hadde en negativ effekt av tiltakene. Altså at de i stedet for å komme i, eller nærmere en jobb, ble stående lenger unna arbeidslivet. Dette stemmer også overens med Steiro, Smedslund og Rud (2012) som også peker på at de under 25 år har mindre utbytte av arbeidsmarkedstiltak enn de i aldersgruppen 25-45 år. Også Hamre og Bråthen (2006:37) trekker frem at blant de som deltok i arbeidspraksis, hadde det størst estimert effekt for voksne (25-54 år). Effekten av opplæringstiltak (unntatt jobbklubb) hadde også størst estimert effekt for de voksne deltakerne. Blant de hadde voksne menn med dagpengerrettigheter og voksne kvinner uten dagpenger størst utbytte av opplæringstiltakene. De konkluderer med at jobbklubb var det tiltaket som har størst effekt for de voksne som deltok og for personer som mottok dagpenger. Samlet effekt av de fire typene tiltakene (fjerde kvartal 2004) ”*var den estimerte sysselsettingseffekten av arbeidsmarkedstiltakene samlet var størst for voksne (25-54 år) som deltok og for personer med dagpenger*” (Hamre og Bråthen 2006:37-38). Det er ikke så interessant i seg selv om de har rett på dagpenger etter folketrygdloven. Det kan allikevel si noe om at de har en tilknytning til arbeidslivet i utgangspunktet, siden de har opparbeidet seg denne rettigheten.

I *Analyse av dimensjonering av arbeidsmarkedstiltak for ordinære arbeidssøkere* (Dale-Olsen, Røed og Schøne 2006) kom de frem til at ved å plassere en person på tiltak, reduseres stort sett arbeidsledigheten. Et annet funn er at jobbene som tiltakene fører til er relativt kortvarige arbeidsforhold. Arbeidsmarkedsopplæringskurs har en bedre effekt enn tiltak som lønnstilskudd, offentlig sysselsettingsplasser og vikarpraksis selv om

disse også har en gunstig effekt på nyansettelsesraten. Tiltak generelt øker deltakernes jobbmuligheter og reduserer ledigheten.

Analysen peker også på risikoen for en fortrenkningseffekt hvis en ansettelse av en NAV-bruker skjer på bekostning av andre arbeidssøkere. Uavhengig av effekten et tiltak har, vil det kunne oppleves som en meningsfylt aktivitet, som gir deltakeren en egenverdi, som er utover selve effekten for kommende jobbmuligheter (Dale-Olsen, Røed og Schøne 2006:94-96). Haugan (2015) kom frem til at det ikke er unge arbeidssøkere som har størst effekt av arbeidsmarkedstiltak. De som har best effekt av dette er brukere i alderen 25-41 år, og at menn har en noe høyere effekt sammenlignet med kvinner. Effekten er også høyere for de med fullført videregående skole og blant deltakere med bakgrunn fra yrker som håndverk, bygg, anlegg og transport har størst effekt. Derimot har personer med høyere utdanning og bakgrunn fra yrker som innen kontor og administrasjon, ledelse eller akademia minst effekt av arbeidsmarkedstiltakene (Haugan, 2015). Mye av forskningen knyttet til arbeidsmarkedstiltak ikke handler om ungdom spesielt. De viser for eksempel til at *"Opplæringstiltak (både i klasserom og jobbtrening) har også positive effekter, men først og fremst på mellomlang sikt"*. Jobbklubben med praksis er et slikt tiltak. Forskningen sier som nevnt bare noe om det som gjelder for deltakerne generelt. De påpeker også at *"ungdom er en særlig vanskelig målgruppe å hjelpe"* (Ines, Røed, Simson og Zhang, 2017:34). De viser også til en studie som kun fokuserte på ungdom, og tok utgangspunkt i studier fra hele verden, også kom fram til at *arbeidsmarkedstiltak for ungdom har små eller ingen effekter*. De konkluderer også med at *"at forsterket aktivering, opplæringstiltak og lønnstilskudd gjennomgående gir opphav til mer positive effekter enn andre tiltak. Dette er et kjent resultat fra både norske studier og studier fra andre land"*. Arbeidstrening er det mest brukte tiltaket i Norge. *"Når forskerne sammenlikner søkere som har vært ledige, med søkere som har deltatt på arbeidstrening, finner de at arbeidsgiverne vurderer deltagere på arbeidstrening som mindre attraktive kandidater for den utlyste stillingen enn søkere som bare har gått ledige i samme periode"*. Tiltakene kan altså ha en motsatt effekt for deltakerne, hvis arbeidsgiverne vurderer deltakelsen som negativ når de vurderer de som arbeidssøkere.

Tiltakene er altså verktøyene NAV benytter for å bistå sine brukere med å komme i arbeid. Arbeidsmarkedstiltakene er en tjeneste som etaten tidlige sto for, men i dag er lagt ut på anbud om ivaretas av private aktører. Arbeidsmarkedstiltakene benyttes av brukere som

mottar støtte fra NAV, og NAV har derfor også muligheten til å sette vilkår om at mottakerne benytter disse tiltakene. Jeg skal nå si noe om de vanligste ytelsene som de unge arbeidsledige mottar, og kravene som stilles når de mottar ytelsene.

2.7. Vilkår, dagpenger og økonomisk sosialhjelp

De som deltar på jobbklubben mottar en form for ytelse eller oppfølging fra NAV. I utgangspunktet er ytelsene enten dagpenger, økonomisk sosialhjelp eller begge deler. Det er først når de deltar på jobbklubben at de har mulighet til å søke om ytelsen tiltakspenger. Tiltakspenger vil være aktuelt for de som bare mottar økonomisk sosialhjelp, fordi summen som utbetales er lik for alle, og utbetaling er lavere enn minstesatsen på dagpenger.

I dette avsnittet vil det kort bli presentert noe om ytelsen økonomisk sosialhjelp og dagpenger. Jeg skal også si noe om de vilkårene som kan settes for mottakerne av disse ytelsene. Grunnen til dette er at det ikke nødvendigvis er frivillig for brukere i NAV, hvorvidt de ønsker å delta i arbeidsrettet oppfølging eller ikke. Dette er forankret i regelverket knyttet til de ulike ytelsene. Jeg vil bruke dagpenger og økonomisk sosialhjelp som eksempel for bruk av vilkår, da det er disse ytelse som er aktuelle for deltakerne på jobbklubben.

Dagpenger under arbeidsledighet regnes som en ytelse i en omstillingsperiode, og erstatter arbeidsinntekt og regnes som en stønad til livsopphold (Kjønstad og Syse 1 2014:70, 150-152). Ytelsen skiller seg på enkelte punkter fra andre ytelser etter folketrygdloven (ftrl). Den er markedsrelatert og med større mobilitetskrav enn andre ytelser. Dagpenger kan ifølge Kjønstad og Syse (1)(2014:150) som *”et kompromiss mellom det å sikre uforskyldte arbeidsløse en rett til tilstrekkelig understøttelse og frykten for at regelverket skal bli ”for godt”. Det skal lønne seg å arbeide”*. Dagpenger ytes etter folketrygdloven. §4-15 i opptil to år, og er altså tidsbegrenset (Kjønstad og Syse 1 2014:151).

Økonomisk sosialhjelp er ikke en ytelse på samme måte som dagpenger, og ytes som bidrag. Den regnes ikke som inntekt, og gir for eksempel ikke pensjonspoeng eller rett til andre ytelser. Det er en midlertidig ytelse og formålet med lov om sosiale tjenester er *”å bedre levekårene for vanskeligstilte, bidra til sosial og økonomisk trygghet, herunder at den enkelte får mulighet til å leve og bo selvstendig, og fremme overgang til arbeid,*

sosial inkludering og aktiv deltakelse i samfunnet". Stønad til livsopphold ytes hovedsakelig etter § 18 i lov om sosiale tjenester og ytes til *"de som ikke kan sørge for sitt livsopphold gjennom arbeid eller ved å gjøre gjeldende økonomiske rettigheter, har krav på økonomisk stønad. Stønaden bør ta sikte på å gjøre vedkommende selvhjulpen"*. Både for mottakere av dagpenger og økonomisk sosialhjelp kan det settes vilkår. Jeg vil ikke gå inn på vilkårene som må oppfylles for å ha rett til ytelsen dagpenger, men derimot på vilkårene som settes til mottakere som allerede mottar ytelsene. For å ha rett på økonomisk sosialhjelp heter det *"at alle andre muligheter skal være forsøkt"*. Her vil man da etter lov om sosiale tjenester kunne settes vilkår om deltakelse, fordi dette er en annen måte å få inntekter på, og dermed en forutsetning for å ha rett på til økonomisk sosialhjelp. Det kan også settes vilkår for tildeling av disse stønadene og å takke nei til å delta på et arbeidsrettet tiltak som jobbklubb vil kunne medføre sanksjoner som både stans og reduksjon av ytelsene. Hvis vilkårene for dagpengene ikke oppfylles kan dette medføre bortfall av dagpenger i 4 uker til 6 måneder, avhengig av hva slags aktivitet som er nektet og antall ganger. Vilkår kan ha liten effekt hvis konsekvensen av at vilkåret er brutt bare medfører en overgang til en annen inntektssikringsordning, som økonomisk sosialhjelp (Hagelund, Øverbye, Hatland og Terum 2016:33). Det ble innført en strengere aktivitetsplikt i 2016, hvor det i lov om sosiale tjenester ble mulig å stanse stønaden dersom vilkårene om arbeidsrettet aktivitet ikke ble oppfylt. Dette har blitt endret siden 2016. I utgangspunktet tillot rundskrivet til lov om sosiale tjenester fra at stønad kan stanses ved brudd på vilkår, f.eks. om å følge opp en avtalt arbeidsrettet aktivitet, kan medføre stans av stønad. Dette ble i 2017 endret til at *"Bestemmelsen gir adgang til å redusere stønaden ved brudd på vilkår. Brudd på vilkår kan også få andre konsekvenser enn å redusere stønaden"*. For de under 30 år har også kravet til å sette vilkår blitt noe strengere. Det heter etter §20a i lov om sosiale tjenester at *"Det skal stilles vilkår om aktivitet for tildeling av økonomisk stønad til personer under 30 år, med mindre tungtveiende grunner taler mot det"*.

Det er altså et mål i seg selv at det som hovedregel skal være en aktivitet for de under 30 år som søker om økonomisk sosialhjelp, men endringen fra stans til reduksjon sikrer at tjenesten er mer forsvarlig. Økonomisk sosialhjelp er det siste sikkerhetsnettet, og det vil være urimelig å frata brukerne denne inntekten i sin helhet. Denne aktiviteten har en sammenheng med å gjøre brukeren selvhjulpen, og da gjerne gjennom å komme i arbeid.

Målet med vilkårene er at brukeren er i aktivitet og at det fremmer arbeidslinjas mål. Vilkårene utgjør altså sanksjonene som brukerne risikerer dersom de for eksempel ikke deltar i arbeidsmarkedstiltak etter initiativ for NAV, som for eksempel et tiltak som jobbklubb.

3.0 Teori

Jeg vil i dette kapitlet presentere oppgavens teoretiske grunnlag. Jeg vil starte med Lingås, Romsland, teorier om brukermedvirkning, motivasjon og mestring, og Deci og Ryans selvbestemmelsesteori. I kapittel 1 fremkommer at dette er viktige virkemidler for å nå NAVs mål om arbeid, og viktigheten av dette i rehabiliteringsprosesser. Jeg vil deretter yrkesroller, bakkebyråkrati og kategorisering. Yrkesrollene, byråkratiet og kategoriene som benyttes i systemet er også viktig fordi både de ansatte og rammene de arbeider innenfor er av stor betydning for hjelpen brukeren mottar.

3.1. Brukermedvirkning, motivasjon og mestring

Men all sann hjelp begynner med en ydmykelse. Hjelperen må først ydmyke seg under den han vil hjelpe og derved forstå, at det å hjelpe ikke er å beherske, men det å tjene – at det å hjelpe ikke er å være den herskesykeste, men den tålmodigste, at det å hjelpe er villighet til inntil videre å finne seg i å ha urett og ikke å forstå, det den andre forstår. (fra Kierkegårds hjelpekunst i Lingås 2008:26).

Faktorer som mestring og motivasjon er velkjente suksessfaktorer i arbeid med brukere. Manglende mestring påpekes som en utfordring for arbeidsledige allerede i rehabiliteringsmeldingen, og både viktigheten og fraværet av det er en gjennomgående faktorer. Det er viktig at brukerne er involvert i prosesser som handler om dem, og er en del av de beslutningene som fattes da det tross alt gjelder dem selv. Dette er ikke noe nytt, men defineres i dag som brukermedvirkning og er en lovfestet rett brukere har i en rekke ulike lovverk. Målet med dette er ofte å myndiggjøre brukeren, slik at de er delaktige og opplever at de eier prosessene de er en del av. Dette er viktig for å oppleve mestring og motivasjon. Lingås (2008:157) definerer brukermedvirkning som ”*det offisielle begrepet som i lover og forskrifter utgjør et samlebegrep for brukerens ulike former for aktiv deltakelse og medvirkning*”. Myndiggjøring av brukeren innebærer at fagpersonen avstår fra makt og lar brukeren selv bestemme hva som er best for seg selv. Det er to tradisjonelle prinsipper innenfor brukermedvirkning og myndiggjøring av brukeren som er sentrale. Det ene er at relasjonen er basert på likeverd. Det andre er at brukeren kjennes sin sak best, og at hjelpen er et tilbud og ikke en ”maktutøvelse fra en ekspert”. Dette gir brukermedvirkningen en egenverdi (Lingås 2008:159). Dette er svært hensiktsmessige prinsipper. Når brukeren selv er motivert og engasjerer seg, kommer man frem til løsninger

som de selv ønsker, eller på en annen måte kan lære noe underveis. Dette gir brukerne en følelse av mening, mestring og sammenheng, som igjen øker motivasjonen og følelsen av å gjøre noe nyttig. For å oppnå dette er det også viktig at brukeren er motivert. Motivasjon handler om innsats og prestasjoner, og handler om indre psykologiske prosesser som får oss til å handle, og hva som i eller rundt oss får oss til å utføre handlingene. Teorier om motivasjon er viktige fordi de kan fortelle oss noe om hva som påvirker at vi handler som vi gjør, og gjennom å forstå dette kan man også påvirke hvorfor en bruker blir motivert. Motivasjon bygger på grunnleggende psykologiske behov hos alle, uansett situasjon, kultur, miljø mv.

Hvordan, og i hvilken grad, disse behovene tilfredsstilles, er avgjørende for motivasjonen. Dette er også viktig for at motivasjonen skal opprettholdes over tid. Motivasjonen vil også være variabel, og variere ut ifra omgivelser og sammenheng som for eksempel hvilke aktiviteter eller situasjoner man befinner seg i. Den er altså ikke statisk, konstant eller overførbart. Motivasjon, medvirkning og mestring er faktorer som igjen *”har vist seg å virke direkte helbredende, helsefremmende og lærerikt”* (Lingås 2008:160) Man kan ikke observere motivasjon direkte, men man kan se det i atferdsmønstret til brukerne og gjennom å gjøre seg kjent med dem. Jeg har forsøkt å få et innblikk i dette gjennom de kvantitative intervjuene.

Selvbestemmelsesteorien er en anerkjent teori om mestring. Den tar utgangspunkt i hvordan ulike handlinger tilfredsstiller ulike grunnleggende psykologiske behov i oss. Teorien kobler motivasjon opp mot et medfødt menneskelig behov for å styre prosesser som omfatter oss selv, og det som motiverer oss. Teorien bygger i stor grad på tidligere forskning innenfor emnet, men skiller seg også ut ved å legge vekt på de psykologiske behovene, fremfor mål som er tillærte gjennom for eksempel sosial påvirkning (Deci og Ryan 2008:182). Motivasjon deles i kategorier: indre og ytre. Det varierer altså om det er aktiviteten i seg selv, og gleden med å gjennomføre den som motiverer brukeren, eller om det er ytre forhold som om det er faktorer utenfor selve aktiviteten som er motivasjonen. Dersom ingen av disse er tilstede kalles dette amotivasjon. Jeg skal nå redegjøre for de ulike kategoriene.

En indre, eller autonom, motivasjon er handlinger eller aktiviteter man gjør det for sin egen del. Motivasjonen kommer innenfra, og fokuset er på selve handlingen og gleden ved å gjennomføre den. Handlinger eller aktiviteter som har et slikt utgangspunkt gir et best mulig utgangspunkt for læring og utvikling, og kan bidra til at brukeren når sitt fulle

potensiale. Det kan derfor også virke helsefremmende. En indre motivasjon, eller autonom, motivasjon kan være en interesse og glede ved å gjøre det. Dersom aktiviteten er indre motiverte er det også kort vei til handling. Handlingene tar utgangspunkt i verdier og tro – det gjøres fordi dette er noe som er viktig og riktig for en selv. Man er altså villig og ønsker å utføre handlingen for sin egen skyld. Dette er en sunn form for motivasjon. Når behovene som gir indre motivasjon er oppfylt, handler også mennesket ofte på eget initiativ. Handlingene motiveres av at man tilfredsstiller grunnleggende psykologiske behov som tilhørighet, kompetanse og autonomi. Kompetansen er viktig for å kunne føle at man behersker situasjonen og å føle seg trygg i sine omgivelser. Dersom man ikke lykkes, svekkes derimot troen på sin egen kompetanse og det kan svekke indre motivasjonsfaktorer som tidligere var tilstede for handlingene. Det er også vesentlig at når disse motivasjonsfaktorene er tilstede, utvikles også det selvbestemmende mennesket.

Selvbestemmelse er den faktoren som er viktigst for indre motivasjon.

Selvbestemmelsesteorien vektlegger indre motivasjon. Dette fremmer og opprettholder en varig motivasjon, og bidrar også til utholdenhet. Et godt eksempel på en slik handling er barn som leker. De trenger ikke å motiveres for å leke, men gjør det for sin egen del. Leken er belønningen i seg selv. Barna har ikke noe annet mål med å gjennomføre aktiviteten enn å være delaktig i den. En viktig forutsetning for dette er at aktivitetene velges med utgangspunkt i egne interesser. Man er da mer utholdende og engasjert i aktivitetene. Det er altså viktig å legge til rette for at brukeren tror på seg selv, og sin kompetanse (Deci og Ryan 2008:182-184). Indre motivasjon kan også komme av egne interesser som personlige mål, verdier og interesser. For eksempel kan dette være å starte på en jobbklubb fordi man har et mål om å komme i arbeid.

Gjennom å være delaktig i sitt eget liv og oppleve at det man gjør er nyttig, opplever man også mestring. Romsland (2012:161) definerer dette som en *”opplevelse av sammenheng i tilværelsen og kan defineres ut fra hvor stor grad viktigheten er forutsigbar, håndterbar og meningsfull”*. Det er også nødvendig å oppleve en sammenheng i dette og ha strategier knyttet til å se en helhet av prosessene man befinner seg i, for å kunne mestre dette. En av grunnene til at det er viktig å se på dette i et helhetlig perspektiv er at man ikke kan isolere mestringen og måloppnåelsen fra den sosiale og kulturelle konteksten som brukeren befinner seg i, hvis det skal oppleves som meningsfylt (Romsland 2012:161-162). Mening beskrives som det som er av betydning i et menneskes liv, og det er bare brukeren selv som kan skape dette. Dette forutsetter at brukeren aktivt deltar selv i prosessen med å bygge sin egen tilværelse. På denne måten blir også brukerens tilværelsene meningsfylt, og i "stil"

med brukerens identitet. I begrepet "stil" ligger *måter å leve på som markerer verdier og identitet ovenfor seg selv eller andre (Romsland 2012:163)*. Her kommer også faktorer som sosiale omgivelser og tilfredsstillende økonomi som bærebjelker i brukernes liv og valg av, eller en ønsket, livsstil. Å finne denne livsstilen er en pågående prosess med selvrefleksjon og å "finne seg selv". Dette er elementer som er viktige og avgjørende for å kunne legge strategier, samt på en konstruktiv måte kunne jobbe med hensiktsmessige planer som oppleves som meningsfulle og mestrende, fordi de også er fylt med sammenheng og kontinuitet (Romsland 2012:161-164, 177). Slike faktorer kan være svært nyttige å gjøre seg kjent med for å arbeide med brukerens indre motivasjon.

At disse faktorene ikke er tilstede, trenger ikke nødvendigvis å tilsa at det ikke finnes motivasjon hos brukerne. De kan også handle om ytre motivasjonsfaktorer i form av for eksempel belønning eller straff. Det som skiller den ytre motivasjonen fra den indre er altså at motivasjonen kommer utenifra. Motivasjonen handler da om å oppnå et mål eller et ønske om et gitt utfall. Handlingen i seg selv er ikke målet, men utfallet av handlingen. Det kan også være for å unngå en sanksjon, oppnå en belønning eller å høste annerkjennelse fra andre. Det er det motsatte av indre motivasjon, men det er også slik at de fleste handlinger drives av en ytre motivasjon. Ytre motivasjon er mer effektiv dersom den allikevel har innslag av indre motivasjonsfaktorer, som for eksempel at de oppleves som verdifulle. Det er mulig å skape en indre motivasjon i handlinger som i utgangspunktet er basert på ytre motivasjonsfaktorer. Dersom det er ytre faktorer som har medført at de har startet på jobbklubben, kan det for eksempel skje ting underveis som gjør at brukerne finner indre motivasjon (Deci og Ryan 2008:183).

Både en indre og ytre motivasjon, er som begrepene selv tilsier motivasjonsfaktorer. Hvis ingen av disse er tilstede kalles dette amotivasjon. Amotivasjon er altså handlinger som ikke har noen form for motivasjon, altså umotivert. Dette kan være fordi brukerne opplever å ikke ha nødvendig kompetanser for å nå målet med handlingen, eller at det ikke finnes noen grad av selvbestemmelse knyttet til handlingen. Det kan også oppstå på grunn av at alle faktorene ligger utenfor ens egen kontroll. Dette kan for eksempel være fordi de har mislykket med å gjennomføre handlingen tidligere eller at tilbakemeldingene har vært negative. Eksempler på dette kan være å tidligere ha deltatt i arbeidsrettede tiltak som ikke har ført til jobb, eller å ha møtt på jobbintervjuer som ikke har ført til ansettelse (Deci og Ryan 2008:183-184). Brukernes opplevelse av tilhørighet, kompetanse og autonomi er viktige for å opprettholde motivasjon hos brukeren over tid.

For å bidra til en indre motivasjon hos brukeren er det viktig å se etter, og legge til rette for slike forhold. Et godt motivasjonsarbeid i møte med brukere fremmer i størst grad den indre motivasjon hos dem selv. For å arbeide med brukernes motivasjonsfaktorer er brukervedvirkning avgjørende, og for å finne disse motivasjonsfaktorene og hjelpe brukerne med å finne mening er det en forutsetning at man treffer brukerne, og gjør seg kjent med dem.

Det er til det beste for brukeren hvis aktivitetene i rehabiliteringsprosessen er selvvalgt. Mennesker har et behov for å ta egne valg samt å oppleve at de blir tatt på alvor. Hvordan mennesker evner å søke personlig vekst og innsatsen de velger å legge i handlingen har en sterk sammenheng med dette. Mennesker ønsker at de selv skal kunne ta egne valg, og at utgangspunktet for det man gjør, er en egen autonom vilje. Veien til å oppnå dette er betydelig lenger hvis det er ytre faktorer som er utgangspunktet for handlingene (Lingås 2008:159-160) (Deci og Ryan 2008:183-184). Å anerkjenne brukerens følelser og situasjon kan man bedre forstå dem, og ved å gjøre dette kan man også øke deres følelse av selvbestemmelse og dermed den indre motivasjonen. Dette øker også sannsynligheten for at de legger en større innsats i handlingene.

Det finnes også utfordringer knyttet til brukervedvirkning. Brukernes livsverden blir sett sammen med systemverdenen. Dette kan for eksempel dreie seg om at brukeren har en utfordring, og kanskje også en tenkt løsning på problemet. Dette utgjør da livsverdenen til brukeren. Brukeren skal bistås av en veileder som arbeider innenfor bl.a. lovverk, rutiner og retningslinjer med sin fagkompetanse, som da utgjør systemverdenen for brukerne. I en brukerundersøkelse om NAV fremkommer det at brukere, også de som har rett på tett oppfølging, opplever bistanden de får som *"lite relevant for egen livssituasjon"*. Brukervedvirkningen i NAV beskrives også som en sterk ideologi, men at det i mindre grad er utviklet som et praktisk arbeidsverktøy. I undersøkelsen fremkom det også at *"2/3 av henvendelsene til NAV-kontorene handler om økonomiske ytelser og 78 prosent av møtene er på under 10 minutter"* (SMK 2014:84-86, 123).

I en arbeidshverdag preget av effektivitet og målbare krav er det ofte enklere å ta avgjørelser på vegne av den det gjelder, fordi dette får sakene løst på en raskere og mer effektiv måte. Det kan være både tidskrevende og utfordrende å skulle løse problemer i samråd med brukeren, og å være lojal ovenfor deres ønsker. Faktorer som egen prestisje, samt valg og prioriteringer av arbeidsoppgaver er også faktorer som ofte kan komme i konflikt med dette hensynet. Det er ikke alltid brukeren gir uttrykk for å ønske

å medvirke selv heller. De ønsker ikke nødvendigvis friheten til å velge, og legger ansvaret over på hjelperen, som igjen også kan motta en positiv bekreftelse i form av for eksempel ros og takknemmelighet. Å ikke ta rollen som verdsatt hjelper og i større grad styre prosessene kan også svært tidskrevende, da det er en stor jobb som må gjøres for å ansvarliggjøre brukeren og motivere dem til å medvirke i sitt eget liv (Lingås 2008:157-160). Dette er også et tema i stortingsmeldingen ”NAV i en ny tid – for arbeid og aktivitet”, hvor en større grad av brukermedvirkning ofte vektlegges:

”Bedre brukermedvirkning er derfor helt avgjørende for å kunne oppnå gode resultater. For det første er brukerne de som best kjenner sine hindringer og muligheter for å komme i jobb. For det andre må brukerne være motiverte og aktivt med i den arbeidsrettede prosessen” (St.meld 33 2015-2016:44). *”.. økt arbeidsretting, avbyråkratisering og bedre brukermedvirkning”* er også et av forslagene for å styrke den arbeidsrettede brukeroppfølgningen fra NAV-kontoret (St.meld 33 2015-2016:51).

Lingås (2008:161-162) benytter utbetalinger av sosialhjelp som eksempel på en rasjonalisert prosess, med lav grad av brukermedvirkning og stor grad av kontroll. I dialog med brukeren er det ofte lagt vekt på rask problemløsning. Samtalen med brukeren bygger ofte på å kontrollere gitte opplysninger i et skjema eller dataprogram, og deretter finne en løsning. Det er lite rom for brukeren til å medvirke i en slik situasjon, og de politiske føringene som ligger til grunn for de rammene som er gitt. Et eksempel på slike rammer er de politisk satte satsene for økonomisk sosialhjelp i de ulike kommunene. Av brukerne jeg intervjuet var fire av fem langtidsmottakere av økonomisk sosialhjelp før de startet på jobbklubben, og fikk rett på tiltakspenger. Jeg nevner dette fordi den økonomiske biten, med mange kontrollpunkter, ofte er et utgangspunkt for deres møte med NAV.

Faktorer som *”et stort arbeidspress, innarbeidede rutiner og uheldige virksomhetskulturer”* bidrar til å hemme brukermedvirkningen, og derav utviklingen av mestring og deltakelse for brukeren (Lingås 2008:160). For at brukeren aktivt skal delta i en aktivitet og medvirke i dette er det en forutsetning at brukeren også engasjerer seg i prosessen knyttet til å avklare formålet med å delta i aktiviteten. Brukermedvirkning forutsetter at brukeren blir hørt, og er delaktig i avgjørelsene knyttet til dem, som for eksempel hvilke arbeidsrettede tiltak de skal delta i. Dette er for å i større grad kunne komme nærmere målet om arbeid. Dette øker også sannsynligheten for at de sitter igjen med en god forståelse av formålet, som da er at de for eksempel skal komme i inntektsgivende arbeid. En annen side av brukermedvirkning er i hvilken grad “brukeren

kjenner sitt eget beste”, og er i stand til å ta rasjonelle avgjørelser av ulike årsaker. I mange situasjoner kan det være vanskelig å avgjøre hvor tungt de ulike meningene skal vektlegges, når avgjørelser fattes. Noen ganger kan det være helt urealistiske ønsker, eller at det ikke vil være en hensiktsmessig løsning på sikt. Brukerne møter fagpersoner som er erfarne innenfor de områdene de søker hjelp med, og som ofte har gode råd knyttet til løsninger og gode planer på bakgrunn av sin erfaring. En god form for brukermedvirkning vil da være å kunne komme posisjon med brukeren, hvor man sammen kan komme frem til en løsning som bygger på veilederens erfaringer og handlingsrom, og fortsatt treffer brukers ønsker og behov. Det får sjelden god effekt når brukeren sitter med en opplevelse av å *”må forhandle med helsepersonell og saksbehandlere om hvordan han eller hun skal leve sitt liv og på hvilke betingelser”*, selv om dette er situasjoner som forekommer (Grue 2014:79) (Lingås 2008:159-162). Målet med brukermedvirkning er å i større grad kunne høre brukeren, og på den måten bidra til mestring og motivasjon. I enkelte tilfeller vil det være situasjoner der brukeren trenger råd og veiledning knyttet til hva som er rimelig og gjennomførbart. Dette kan være typiske situasjoner der veilederne må rasjonalisere tiden sin. For å kunne gi en bruker riktig hjelp, vil det gå på bekostning av den hjelpen som kan ytes til en annen av veilederens brukere. En måte å frigjøre denne tiden, kan være en svakere grad av brukermedvirkning ovenfor noen, og på den måten frigjøre kapasitet til prosesser med en større grad av brukermedvirkning med andre brukere.

I NAVs brukerundersøkelser fremkommer det også at *”Når det gjelder brukere med sammensatte behov, vises det til at NAV er et fragmentert system, der systemet er organisert med sikte på å håndtere et omfattende antall brukere med enkle behov”* (SMK, 2014:83) Det legges vekt på å benytte standardiserte prosedyrer. Dette kan medvirke til at det blir mer utfordrende for brukere med sammensatte og komplekse behov å ikke får den hjelpen de er i behov av, på bakgrunn av organisasjonen fragmenterte organisering.

Offentlig sektor er preget av faktorer som modernisering, New Public Management, målstyringer, som også påvirker i hvilken grad brukeren blir hørt. Uavhengig av graden i hvilken grad det finnes rom for brukermedvirkning, burde det som et minimum alltid være klart for brukeren hva følgene og konsekvensen av handlinger som omfatter dem selv. Jeg vil allikevel skille på en svak grad av brukermedvirkning der veileder tar snarveier for å nå målet de er enige med brukerne i, og tilfeller der brukeren blir et virkemiddel for å nå et mål. I situasjoner der brukeren ikke er del i prosessen, og brukes

som et mål er i strid med etiske prinsipper som ”*ikke tillater at mennesker blir redusert til virkemidler*” (Lingås 2008:159-162).

Effektiviseringen av offentlig sektor kan sees på som et eksempel på en prosess som bidrar til at brukere telles, og kan også føre til at de benyttes som virkemidler (Breimo & Thommesen (2012:289-290)). Organisasjonene og etatene som forvalter velferdsgodene våre, er også politikkenes forlengende arm, og etatene eksisterer ikke kun for sin egen skyld. For å ha goder i en velferdsstat som kan omfordeles, må det også komme inntekter, som for eksempel skatter og avgifter, som deretter kan omfordeles på en rettferdig måte. Et sosialistisk perspektiv på dette er å utjevne forskjeller, og omfordele goder i samfunnet. New Public Management og en bestiller-utførermodell er at den kan bidra til en bedre kontroll, økonomistyring i organisasjonen, og gjøre driften mer kostnadseffektiv. Det skal også gi en bedre kvalitet på tjenestene og rettsikkerheten til brukerne styrkes. Det er også et mål i seg selv at pengene benyttes mest mulig effektivt og at tjenestene som leveres er rettferdige og av en god kvalitet. På den andre siden skal også brukerne også være i fokus, med sine likheter og ulikheter. Dette er to hensyn som kan være utfordrende å forene (Breimo & Thommesen 2012:289,290).

New public management er en metode for å ansvarliggjøring av veilederne i større grad gjennom å la de ta ansvar for måloppnåelse og resultater, og fremfor tidligere prinsipper som tok utgangspunkt i at de arbeidet for fellesskapets beste. Dette kan gi veilederne en større grad av selvbestemmelse i sin arbeidshverdag og opp mot brukerne. På den andre siden kan insentivene deres i større grad blir basert på en egeninteresse, og ikke av et ønske om å hjelpe andre og gjennom dette oppleve jobben som meningsfylt. Produktivitet og brukerperspektiv er ikke så enkelt å forene. Effektivitet kan også gå på bekostning av politiske mål. Mål og resultatstyring sier mest om kortsiktige mål, og kan for eksempel overse samfunnsøkonomiske interesser. Det er for eksempel enklere å måle hvor mange vedtak som er fattet, enn hvor god hjelp innholdet i vedtaket faktisk er for brukeren. Arbeid først er et uoppnåelig mål, selv om dette er NAVs slagord utad. Alle kan ikke arbeide, og det er ofte ting som må på plass før arbeid, som for eksempel bolig og økonomi. Det er vanskelig å starte i en ny jobb dersom man ikke vet hvor man skal sove de neste nettene eller om man har penger til å kjøpe mat.

Brukermedvirkning er en lovfestet rettighet og plikt fra yrkesutøverne.

Brukermedvirkning skal benyttes innenfor utformingen av tjenestene som ytes til brukeren. En utfordring knyttet til dette er at lovverket som forvaltes, og som fordeler

disse godene, også stiller vilkår for å kunne motta disse godene. Dette er rammer som er satt av systemet som veilederen må jobbe innenfor, og forvalte på en gitt måte. Det defineres ikke som tvang, men har elementer av det, da det i svært stor grad kan begrense både medbestemmelsen og handlingsfriheten til brukeren. Veilederen har også lite selvbestemmelse når det kommer til dette, og kan kun benytte seg av en definert mengde skjønn. Det finnes også svært få muligheter for samvittighetsfritak, til tross for at det kan gå på både kompromiss med verdier og moral for den ansatte, både personlig og yrkesetisk (Lingås 2008:167-171).

3.2. Yrkesroller og bakkebyråkrati

Jeg vil her si noe om rollen veilederen har i møte med brukeren og balansen opp mot systemet de arbeider i. Veilederen som treffer brukeren er i en profesjonell rolle og besitter kunnskaper om både systemet og området brukeren ønsker hjelp innenfor. Forholdet mellom brukeren og veilederen er dermed asymmetrisk. Brukeren er i en situasjon der han må gi opp en del av sin autonomi og selvbestemmelse ved å be om bistand med sine utfordringer, og stole på at han ivaretas av de han møter (Slettebø & Madsen 2012:270, 271). Et viktig element i en helhetlig rehabilitering er at den som mottar bistand opplever en prosessen som helhetlig, og at de opplever å mestre den. Det er også viktig at det resulterer i et mål som brukeren ønsker å oppnå. Veilederen har en svært viktig rolle når det kommer til å oppnå nettopp dette. Relasjonen mellom veilederen og bruker må være bygget på tillit, da det er på denne måten de kan gjøre seg kjent med de behovene og målene som brukeren har, og sammen arbeide for å nå disse målene (Slettebø & Madsen 2012:270). Som tidligere nevnt har også veilederne en stor makt, da de i stor grad forvalter velferdsgoder. Jeg skal ikke gå nærmere inn på intervjuene med veilederen i dette kapitlet, men en av dem, Nina, trakk frem et sitat fra Løgstrups "Den etiske fordring" (1975) i sammenheng med hvordan vi samhandlet med brukerne: *"Den enkelte har aldri med et annet menneske at gjøre uden at han holder noe av dets liv i sin hånd. Det kan være meget lidt, en forbigående stemning, en opplagthet som man får til å visne eller som man vekker, en lede man uddyper eller hæver. Men det kan også være så forferdende meget, så det simpelthen står til den enkelte om den annens liv lykkes eller ej."*

Det understreker en del av viktigheten knytte til at veilederen tar sin rolle, spesielt den de har ovenfor brukeren, på alvor, og ser i hvor stor grad de kan påvirke brukeren. Selv om man bl.a. i NAV ofte kan vektlegge at de er en støttespiller, og at brukeren selv må være aktør i sitt eget liv, utelukker ikke dette den makten de kan ha ovenfor nettopp

brukerens liv. Slettebø & Madsen (2012:270) trekker bl.a. frem at veilederens profesjon er en faktor som kan bidra til å både fremme eller hemme om virkemidlene fungerer etter intensjonen. Det arbeider mange ulike profesjoner i NAV, og det kan være en forskjell på hjelpen du får av en sosionom eller jurist. Utdanningen og yrkesbakgrunnen til veilederen vil prege møtet med brukeren, og dermed også relasjonen og samarbeidet mellom bruker og veileder. For sosialarbeidere gjelder også yrkesetiske retningslinjer som er i tråd med det som tidligere er nevnt. Det står bl.a. at *”Yrkesutøvernes arbeid skal ta utgangspunkt i brukernes/klientenes egne verdier, kunnskap og ressurser. De har et ansvar for å påse at tiltak og tjenester ikke bidrar til å umyndiggjøre brukerne/klientene. Samtidig er brukerne/klientene ofte i utsatte posisjoner og er avhengig av andres hjelp. Yrkesutøverne kan måtte gripe inn i brukernes liv og relasjoner også mot deres egen vilje” (FO,2018).*

Arbeidsrettede aktiviteter skal utformes sammen med brukeren, og vurderes individuelt. Dersom veileder og bruker ikke blir enige om den arbeidsrettede aktiviteten, er det NAV lokalt som avgjør hvilke aktivitetskrav som skal stilles. I tillegg skal det være en gjennomførbar plan for veilederen, og i tråd med de retningslinjene eller føringene arbeidsgiver setter for tjenestene som ytes. Det kan være utfordringer for veileder å balansere dette, og imøtekomme begge ønsker. I tillegg til lojaliteten veilederne har ovenfor brukeren, har de også en lojalitet ovenfor sin arbeidsplass som kan medføre at det også er andre hensyn som vektlegges i samhandlingen med brukerne.

Bakkebyråkratene setter de politiske målene ut i livet. Lipsky (2010) beskriver at bakkebyråkratene må rasjonere sine tjenester, gjennom en differensiering av brukerne. De møter brukerne og forvalter både regelverket og det skjønnet regelverket gir rom for. Dette innebærer også at byråkratene forvalter både godene og sanksjonene i NAV.

Det er vanskelig å gjøre dette med en høy kvalitet da mangel på tid og informasjon begrenser mulighetene for å gjøre helhetlige og individuelle vurderinger. Paradokset er, som tidligere nevnt, at tiden de benytter på å hjelpe en bruker, går på bekostning av en annen bruker siden det ikke finnes nok til å hjelpe alle. Dette kan medføre at byråkratene i mindre grad vil se brukerne som individer og møter brukerne med stereotypiske oppfatninger og favoriserer enkelte. De har altså et like stort mål om en bekvemmelig, eller overkommelig, arbeidshverdag, som målet om å gjøre en god jobb for brukeren. Mange kan oppleve dette som nødvendig for å balansere forventningene de møter hos både brukere og arbeidsgiver. Tidligere forskning har vist at antall øremerkede tiltaksplasser ikke

tilsvarer antallet sosialhjelpsmottakere, og det har derfor vært fokus på hvem som får tilbud om tiltaksplass. Et eksempel på dette er ungdomsgarantien i NAV. Det er politisk besluttet at ungdom skal prioriteres, og innen kort til ha en plan for å komme i arbeid eller aktivitet. Dette medfører at NAV prioriterer dem, og at det i større grad finnes resurser på NAV-kontorene til å gjøre dette.

I NAV er det sentralt i regelverkene å både behandle brukerne likt, men også å kunne gjøre helhetlige og individuelle vurderinger. Likebehandlingen er vesentlig for rettsikkerheten. Skjønn og individuelle vurderinger er også viktige for å se brukernes totale situasjon. Hvis målet er å bistå noen til å komme i lønnet arbeid, vil veien din være noe ulik for de fleste, og kreve individuelle tilpasninger i regelverket. Lipsky (2010) skriver om dette som en ”masseproduksjon fremfor individuell behandling”, som kan medføre at brukeren tilpasses systemet istedenfor at systemet tilpasser seg etter brukeren.

Veilederne møter krav om effektivitet, måloppnåelse og har knappe resurser. De skal nå mål som kan være selvmotsigende og ambisiøse.

Det er mye i arbeidet med mennesker som ikke kan måles, som for eksempel en skjønnsmessig vurdering. Rehabiliteringsprosesser kan ta lang tid, og er ikke alltid tjent med å kombineres med et effektivitetsfokus. Allikevel ser man ofte at det stilles slike krav i disse prosessene. For eksempel er tiden en kan ha arbeidsavklaringspenger kortet ned til 3 år, fra å tidligere ha vært relativt ubegrenset. Det finnes selvsagt fordeler med dette også, men det er stadige politiske endringer som forutsetter mer effektive prosesser. Det er bare det som lar seg operasjonalisere som målet, som for eksempel hvor mange deltakere som kom i jobb etter et arbeidsmarkedstiltak. Det sier ikke noe om hvor egnet brukerne er til jobben, hvor lenge de står i den eller et tidskrevende forarbeid som ikke har gitt uttelling på noen målinger. NAVs mål setter veilederne i dilemmaer, for eksempel rehabilitering og aktivitetskrav til brukerne. Dette er dilemmaer som må løses på høyere nivåer, men presses nedover i organisasjonen slik at de ansatte må forholde seg til disse. Dette er faktorer som i stor grad preger arbeidshverdagene og bistanden brukerne mottar fra NAV.

Organisasjonens mål balanseres opp mot brukernes behov, skaper yrkesetiske utfordringer for de ansatte. Hvis fokuset flyttes for tett opp mot organisasjonens mål for den ansatte, kan dette medføre en fremmedgjøring som medfører at den medmenneskelige dimensjonen i jobben gradvis forsvinner. Årsaker til dette kan være at en veileder ikke ser helhet i arbeidet sitt for eksempel fordi de bare arbeider med deler av saken. En annen årsak kan være at de ikke ser resultatene eller utfallet av arbeidet eller kan kontrollere utfallet av

jobben. Dette henger ofte sammen med en lederstil som går ovenfra og ned, med føringer som de ansatte har liten eller ingen påvirkningskraft på (Vabø2014:29-32). Det er et stort fokus på individet og deres mål, sett opp mot effektivisering, i denne stortingsmeldingen (*St.meld. 21, "Mot ein heilskapleg rehabiliteringspolitikk"*, 1998-99:12).

Kontrollen i en organisasjon som arbeider etter prinsippene for New Public Management er forankret øverst i organisasjonen. Oppgavene til organisasjonen utføres ut ifra det ledelsen har bestemt. Dette innebærer at det er en avstand mellom de som utformer retningslinjene, og yrkesutøverne som møter brukerne. Det er viktig å huske at organisasjonen er til for brukerne (Vabø2014:29). Dette er ulempen med en slik organisering, at yrkesutøverne som arbeider etter en slik modell også er nederst i organisasjonen. De har en betydelig grad av kontroll over hvordan politikken settes ut i live og dermed også fungerer i praksis (Vabø 2014:29). Målstyring og effektiviseringsfokus kan også bidra til at yrkesutøverne får redusert tiden de har til brukeren, og at fokuset heller rettes mot å oppnå eller ivareta mål organisasjonen har satt, fremfor å ivareta brukeren, når det blir benyttet en "bestiller-utførermodell". Bestiller-utførermodellen er inspirert av New Public Management, og gir føringen for hvordan yrkesutøverne skal levere resultater (Vabø 2014:29). Dette kan være utfordrende å forene med en helhetlig og individuell rehabilitering, som kan være en tidskrevende prosess. Yrkesutøveren kan bli satt i en konflikt knyttet til å nå organisasjonens mål og samtidig kunne ivareta brukerens behov. Et eksempel på dette kan være en bestilling av en jobbklubb fra NAV sentralt, som lokalkontorene skal fylle med brukere. Veilederne må da finne et gitt antall brukere i sin portefølje til jobbklubben innen et gitt tidspunkt, og dermed utføre bestillingen (Vabø 2014:32-34). Innenfor New Public Management er det et fokus på effektivisering, og er ikke noe nytt innenfor helsesektoren, som for eksempel ulike former for utfordringer eller funksjonshemminger. Ved å skape ulike kategorier kan det utvikles standarder, noe som er typisk for effektiviseringsprosesser. Bistanden brukeren får av NAV er i sammenheng med det bistandsbehovet de er vurdert til. Å sette ting inn i ulike standardiserte systemer er også et viktig element i New Public Management. I New Public Management er både moderniseringen og effektiviseringen viktige temaer som kan være både fremmende og hemmende faktorer knyttet til å nå de målene som er satt i velferdsstaten

3.3. Kategorisering

”Innenfor rammene av offentlig administrerte støtteordninger, kan det etableres klare rammet rundt hvem som er såkalt verdig trengende” (Grue 2014:34).

Målgruppen for jobbklubben er brukere med et innsatsbehov som kalles standard eller situasjon. De er altså kategorisert av NAV, og hjelpen de får i NAV systemene har en tett sammenheng med dette bistandsbehovet. Kategorier er også et viktig element i NPM, da dette også bidrar til effektive prosesser. Dette blir derfor en faktor som påvirker oppstarten på jobbklubb.

For å kunne forstå og håndtere vår verden er vi i behov av å kategorisere og sette ting i system. Dette er på ingen måte et moderne fenomen, men har foregått lenge. Man finner ulike kategoriseringssystemer tilbake til 1800-tallet innenfor for eksempel sykdommer, raser, planter mv., og kanskje også tidligere enn dette også (Grue 2014:33).

Kategorisering kan foregå på mange ulike måter og med ulike parametere. Hvordan kategoriseringen foregår påvirker også hvordan den kommer til uttrykk og hvilken funksjon den antas og ha. Det ligger også en definisjonsmakt i kategoriseringen, den er *”med på å bestemme hvem som er vanlig, hvem som er uvanlig, og hva disse kategoriene får av praktisk betydning”* (Grue 2014:87). Hvordan kategoriene utformes og kategoriseringen foregår vil variere ut ifra hensikten, og hva som skal kategoriseres. Det er selvsagt en forskjell på å kategorisere løvtrær og mennesker for eksempel.

Vi har også ulike måter å kategorisere mennesker på, ut ifra de ulike situasjonene de befinner seg i. Kategoriene setter rammer for både brukerne og yrkesutøverne, gjennom å være institusjonelt forankret. Dette er også tilfelle i NAV, hvor kategorisering, måling og systemer ofte blir brukt for å oppnå effektivitet og kontroll. Det finnes mange ulike kategorier av brukere innen NAV, tidligere har jeg for eksempel skrevet om langtidsmottakere av økonomisk sosialhjelp som er en kategori, enslig forsørger er en annen. Jeg skal ikke gå nærmere inn på alle de ulike kategoriene som finnes, men presentere de som er mest relevant for oppgaven.

I NAV benyttes fire ulike kategorier for å vurdere hvilket innsatsbehov brukerne har rett på i oppfølgingen. Innsatsbehovet gir grunnlaget for tildeling av ulike rettigheter i form av både penger og mengden oppfølging. De fire kategoriene er i stor grad benyttet opp mot de aller fleste av brukerne i NAV. De benyttes for å vurdere hvilket bistandsbehov en bruker er i behov av, og definerer dermed hvilken bistand, og omfanget av

oppfølgingen, de har rett på fra NAV, og definerer i stor grad handlingsrommet til veilederne. Jeg vil nå legge frem de fire ulike bistandsbehovene (hentet fra St.meld. 33, 2015-2016:42) :

1. Standard innsats – tilbys brukere som forventes å kunne nå sitt mål om arbeid hovedsakelig gjennom egenaktivitet og i løpet av relativt kort tid.
2. Situasjonsbestemt innsats – tilbys brukere som har større problemer med å skaffe seg eller beholde arbeid. Ofte vil dette behovet ha sammenheng med endringer i arbeidsmarkedet eller et gap mellom den enkeltes kvalifikasjoner og arbeidslivets krav.
3. Spesielt tilpasset innsats – tilbys brukere som etter en arbeidsevnevurdering har fått fastslått at arbeidsevnen er nedsatt, samtidig som det legges til grunn at brukeren vil kunne skaffe seg eller beholde arbeid gjennom egeninnsats og mer omfattende bistand fra arbeids- og velferdsforvaltningen. For å komme i et inntektsgivende arbeid, vil mange også ha behov for tjenester fra andre offentlige tjenesteleverandører, eksempelvis fra ulike enheter i helsesektoren og utdannings- sektoren.
4. Varig tilpasset innsats – tilbys brukere som etter en arbeidsevnevurdering har fått fastslått at arbeidsevnen er varig nedsatt, og at brukeren ikke vil kunne skaffe seg eller beholde ordinært arbeid gjennom innsats fra arbeids- og velferdsforvaltning eller andre samarbeidende aktører (hentet fra St.meld. 33, 2015-2016:42).

I oppgaven har jeg begrenset meg til å snakke med brukere med et innsatsbehov som kategoriseres som standard eller situasjonsbestemt. Som man for eksempel kan se under bistandsbehovets standard står det at det forventes at de ”i løpet av relativt kort tid” vil ha funnet en jobb på egenhånd. Her defineres både bistandsbehovet og en forventet progresjon i kategorien (Grue 2014:87). De anses å være ordinære arbeidssøkere, som er relativt resurssterke på egenhånd, og har færre rettigheter knyttet til både arbeidsmarkedstiltak og andre ytelser. Det definerer på den måten også det handlingsrommet veilederne kan benytte ovenfor brukeren når det kommer til tilbud og ytelser. Man kan altså si at kategoriseringen kan gi brukerne og veilederne i NAV ulikt handlingsrom. Noen passer inn i en kategori som kan gi ulike fordeler, mens andre faller utenfor. Det kan også vanskeliggjøre arbeidet når man skal yte bistand i et byråkratisk

system med bestemte kategorier som definerer handlingsrommet, samt i hvilken grad de har mulighet til å benytte et faglig skjønn. En av de store ulempene med kategorisering er at det ofte preger rehabiliteringen, som for eksempel den arbeidsrettede oppfølgingen, og ikke organisasjonen som effektiviseres og standardiseres (Grue 2014:74) (Willig 2009).

4.0 Metode

4.1. Innfallsvinkel

Målet med intervjuene er å ta utgangspunkt i et fenomenologisk perspektiv, altså brukernes egne erfaringer med jobbklubb, for deretter å se dette i sammenheng med veiledernes syn på samme sak. Målet med dette var å kunne si noe om hva som påvirker unge arbeidslediges oppstart i arbeidsmarkedstiltak.

Oppgaven har eksisterende grenser for hvem og hva som inkluderes og ekskluderes, og kan derfor defineres som et case-studie. Kun ungdommer fra én enkelt jobbklubb ble intervjuet, og veilederne er ansatte ved NAV Halden. Det arrangeres mellom 25-40 jobbklubber i Halden hvert år, noen er for alle aldersgrupper og 10-15 av de er kun for ungdommer. Ved å ikke oppgi i hvilket tidsrom undersøkelsene er gjennomført, bevares også anonymiteten til brukerne i større grad. Undersøkelsen kan også defineres som pragmatisk siden det er et svært begrenset utvalg personer som intervjues, og dette medfører igjen at resultatet kan betegnes som *metaforisk eller prototypisk generalisering som referansepunkt for videre studier*. Det vil si at disse brukerne og veiledernes erfaringer kan være samsvarende med lignede brukere og veiledere, men det er også en mulighet for at det motsatte er tilfelle (Tjora 2012:35).

Jeg vil nå redegjøre for hvilke metoder som er benyttet, innhenting av data, rekruttering av informanter, og forhåndsregler jeg har tatt underveis og hvordan datamaterialet har blitt tolket og analysert. Målet med dette er å gjøre disse prosessene så transparente som mulig for leseren, og redegjøre for påliteligheten i oppgaven.

4.2. Intervju som metode

Kvalitative intervjuer er en metode som er egnet for å kunne studere meninger, holdninger og erfaringer hos intervjuobjektene, og på den måten få deres syn og meninger om saken.

Jeg har valgt å benytte semistrukturerte kvalitative dybdeintervju som metode, både overfor veilederne og brukerne. Målet med undersøkelsen var i utgangspunktet å finne ut hva som motiverte brukerne til oppstarten, og hvilke forventninger brukerne og veilederne hadde til jobbklubben. For å gjøre dette måtte jeg gjøre meg kjent med deres meninger, holdninger og erfaringer knyttet til jobbklubben, altså deres livsverden. Jeg syntes derfor at kvalitative semistrukturerte intervjuer var den mest hensiktsmessige måten å gjøre dette på, da jeg ønsket en nærhet til intervjuobjektene. Dersom jeg hadde

benyttet en kvantitativ metode kunne jeg ha nådd ut til en bredere brukergruppe gjennom for eksempel undersøkelser på nett eller spørreskjemaer, men dette ville i større grad gitt en oversiktskunnskap. Jeg ønsket å få dybdekunnskaper fra intervjuobjektene, og ved å gjøre intervjuene selv fikk jeg treffe intervjuobjektene, og utforske problemstillingen i samtaler med dem, og forsøke å gjøre meg kjent med deres livsverden og hvordan de skaper mening og forståelse av sin virkelighet. Da får jeg også oppleve kroppsspråket deres, mimikken, humor og reaksjoner generelt underveis i intervjuet. Dette er vanskelig å ta med inn i datamaterialet og å få frem for leseren av oppgaven fordi dette etterlater et inntrykk i meg. Ulempen med å treffe intervjuobjektene er at man også kan påvirke dem. Dette unngår man i større grad ved en upersonlig kvantitativ tilnærming, men det kan også være vanskeligere å få en god oppfattelse av deres virkelighet (Tjora 2012:104-106). Det finnes selvsagt noen fordeler med å ha benyttet kvantitative metoder. En av fordelene ville vært et bredere datagrunnlag som kunne gitt oppgaven mer gyldighet gjennom at utvalget hadde vært mer representativt, enn det grunnlaget ville ha vært med få intervjuobjekter. Det var naturlig å velge dybdeintervju som intervjumetode med utgangspunkt i det jeg ønsket å oppnå. Jeg snakket derfor med intervjuobjektene en og en, og jeg hadde satt av to timer til hvert intervju. Selv om vi ikke benyttet all tiden jeg hadde satt av til intervjuene, var det viktig for meg at både intervjuobjektene og jeg fikk tilstrekkelig med tid til å besvare spørsmålene.

Veilederne er i større grad en representant for brukernes systemverden, men det er også veilederens livsverden jeg har vært ute etter å bli kjent med. Målet med oppgaven er altså kunne si noe om brukeren og veilederens erfaringer knyttet til brukere de søker inn på jobbklubben basert på et fenomenologisk perspektiv, og det er utelukkende deres subjektive oppfattelse som utgjør grunnlaget for oppgaven. For å oppnå dette var det også nødvendig med en metode som gikk i dybden, selv om det da også fører til at man i betydelig mindre grad sitter igjen med resultater som kan si noe om fenomenet generelt (Tjora 2012:105).

Da jeg hadde tatt avgjørelsen om metoden, informantene og hvordan datamaterialet skulle innhentes søkte jeg Norsk senter for forskningsdata (NSD) om godkjenning for å gjennomføre undersøkelsen. Prosjektet medførte ikke meldeplikt eller konsesjonsplikt hos NSD (vedlegg 1).

Det var i utgangspunktet en annen problemstilling som jeg arbeidet etter søknaden ble godkjent. Med utgangspunkt i resultatene er også problemstillingen er begrenset til å i hovedsak gjelde motivasjonsfaktorer og fasen der brukerne starter på jobbklubben.

4.3. Intervjuguide - utforming av spørsmål

Som utgangspunkt for dybdeintervjuene utformet jeg en intervjuguide.

Denne ble utarbeidet som et verktøy for å kunne ha en oversikt over temaene jeg skulle snakke med intervjuobjektene om, og i tillegg få relevante svar som kunne besvare problemstillingen. Da det var kvalitativ data som ble innhentet, la jeg også opp til at intervjuene skulle være semistrukturerte, da jeg ønsket uformelle samtaler med rom for å la samtalen flyte naturlig og å ha muligheten til å stille oppfølgingsspørsmål underveis. Samtidig var det selvsagt viktig for meg at spørsmålene ble besvart og at svarene var utdypende, da målet med intervjuene var å kunne se informantenes ulike erfaringer om det samme fenomenet, altså jobbklubben, og deretter analysere dette. I tillegg til intervjuguiden hadde jeg stikkord til de ulike spørsmålene som ble stilt underveis. Noen ganger ble også noen av spørsmålene besvart i samtalen uten at det ble stilt spørsmål om dette.

Innledningsvis er det lagt vekt på å stille spørsmål som er enkle for intervjuobjektene å kunne besvare. Hensikten med dette er at informantene skal oppleve en mestring, ved at de har svar på spørsmålene, og ikke innlede med spørsmål som oppleves som krevende eller vanskelige for dem å besvare. Jeg benyttet et dagligdags og uformelt språk da jeg snakket med både veilederne og brukerne. Målet med dette var å skape en flyt, og en uformell samtale med dem. Ved å benytte semistrukturerte metoder og en intervjuguide legger man også noen føringer for samtalen. Jeg var bevist på dette da jeg utformet den, og la vekt på i ikke forsøke å lede intervjuobjektene med spørsmålene mine.

Intervjuguiden fungerte også som en slags sjekkliste, da jeg ved å benytte denne kunne forsikre meg om at jeg fikk svar på det jeg var interessert i å undersøke. Dette er en fordel med å benytte en intervjuguide, da man i større grad kan forsikre seg om at man får svar på spørsmålene, fremfor å for eksempel ha en åpen tilnærming uten noen føringer. En annen fordel er at informantene i stor grad har fått de samme spørsmålene og dette gjør også datamaterialet enklere å sammenligne (Tjora 2012:113).

Brukerne ble intervjuet før veilederne, og resultatene fra disse intervjuene dannet grunnlaget for spørsmålene til veilederne.

4.4. Roller og forskning på egen arbeidsplass

Kvaliteten i et dybdeintervju avhenger av tilliten som opparbeides mellom meg og de jeg intervjuer. For min del var det to hensyn jeg tok der. Det ene var i forhold til min yrkesrolle. Det andre var i forhold til det fysiske møtet med intervjuobjektene.

Hensynet til min egen yrkesrolle tok jeg allerede da jeg utformet problemstillingen, og valgte ut brukergrupper jeg selv ikke arbeidet med. Jeg ville ikke at de skulle ha en relasjon til meg som NAV-veileder, da jeg tror at dette i stor grad kunne ha preget svarene de ville gitt meg. Jeg la også til rette for å treffes utenfor NAV-kontorene, og poengterte min taushetsplikt både med hensyn til oppgaven, og ovenfor mine kollegaer og arbeidsgiver.

At jeg også hadde taushetsplikt ovenfor kollegaene mine var svært viktig for meg å få frem ovenfor brukerne da dette i stor grad ville kunne, eller kan ha, påvirket mine intervjuer.

I tillegg ønsker jeg å få vite noe om hva intervjuobjektene egentlig deler av informasjon og erfaringer. Brukerne har ulike roller, de er ungdommer som lever sine liv, og deltar på et tiltak samtidig som de også er brukere som mottar ytelse fra NAV og deltar i arbeidsmarkedstiltak. Jeg ønsket å snakke med ungdommen, og ikke ”NAV-brukeren”. Dette var noe jeg hadde noen bekymringer knyttet til hvilken rolle brukerne skulle ha da de besvarte mine spørsmål. Brukerne var kjent med at jeg arbeidet på NAV Halden, og hvordan de forholdt seg til dette, ville prege svarene jeg fikk. Det var viktig for meg å være ærlig med brukerne om hvor jeg jobbet, selv om jeg ikke møtte de som NAV-ansatt. Jeg opplevde dette i et av intervjuene, som ble forkastet på grunn av dette. I de andre intervjuene som utgjør datagrunnlaget for oppgaven, opplevde jeg dette som mindre problematisk enn jeg hadde fryktet. Jeg sitter igjen med et inntrykk av brukerne ikke svarte på mine spørsmål som en bruker til en ansatt hos NAV, og at dette kan ha styrket min oppgave. Det kan også ha vært en fordel at jeg stilte brukerne spørsmål om opplysninger som jeg i utgangspunktet kunne ha hentet ut fra NAV, men valgte å innhente denne informasjonen fra brukerne isteden.

Veilederne er også selvstendig individer, med profesjonelle yrkesroller. Jeg ønsket selvsagt at de skulle være i de rollene der de i størst grad er seg selv, eller ”off stage” som Goffmann kaller det. Også her sitter jeg igjen med et inntrykk av å ha lyktes med dette. Dette er på bakgrunn av at jeg opplevde å få veldig ærlige svar fra veilederne

(Hutchunson og Oltedal 2010:75). Jeg opplevde også at informantene kunne utrykke seg kritisk både til jobbklubben og NAV. Nå var ikke kritikk et mål i seg selv under intervjuene, men jeg syntes det vitner om at de var oppriktige, og ikke forsøke å gi meg svar som de anså at jeg ønsket meg. Dette gjorde at jeg la til side noe av den bekymringen jeg gikk inn i dette med, altså at de ville opptre tilbakeholdene og være opptatt av å svare korrekt ut ifra hvor jeg arbeidet. Det samme opplevde jeg i intervjuene med veilederne, som også uttrykket seg ærlig og til tider kritisk på en måte jeg opplevde som oppriktig og tillitsfull. Spesielt svarene fra veilederne om hvorfor de søkte på deltakere inn på jobbklubben, som svært ærlige. Det er to eksempler på dette her:

”Noen ganger når det er oppretta jobbklubb ble den jo oppretta bare fordi det mangla tiltak. Det viktigste argumentet er nok hvor stort tiltakspegebudsjettet var. Var viktigst at vi har mange i tiltak. Det veier nok tyngst da. Ikke akkurat at jeg har tenkt at det hadde vært veldig nødvendig for denne personen” (Nils) og ”For å ha deltakere i arbeidsrettet aktivitet, og møte et mål om planer og aktivitet” (Nina).

Et annet eksempel på dette er da en av brukerne fortalte at han kun starte på tiltaket for å få penger til å leve av. Dette er ikke i tråd med sosialtjenesteloven. Det kunne for eksempel medført konsekvenser for brukernes inntekter, dersom vedkommende hadde opplyst til en NAV-veileder at han ikke har et mål om arbeid. På bakgrunn av brukernes opplysninger er ikke vilkårsbruken i tråd med lovverket. Dette er et typisk eksempel på et svar jeg på forhånd fryktet at de ikke skulle tørre å gi under intervjuene på grunn av hvor jeg arbeider.

Det er selvsagt også en fare for at jeg tolker mer i svarene jeg fikk, da jeg forsøkte å vurdere i hvilken grad de var ærlige og åpenhjertige. Jeg følte i alle fall at informantene våget å uttrykke seg oppriktig om NAV og jobbklubben, og at jeg på den måte kan si at jeg til en viss grad oppnådde målet om en ærlig, uformell og åpen dialog.

At dette preget dialogen med informantene er noe jeg anser som en kvalitetsøkende faktor for intervjuene, dersom mine antakelser etter å ha gjennomført intervjuene og arbeidet med datamaterialet stemmer.

Gjennom å være bevisst på at jeg hadde flere roller da jeg valgte å skrive en oppgave knyttet til arbeidsplassen min har jeg også forsøkt å distansere meg fra min rolle som ansatt i NAV i forbindelse med dette. Jeg fikk god hjelp og støtte av min daværende leder som selv har forsket på NAV. Det var nok til større hjelp enn jeg kanskje forstod

på det tidspunkt, da han var veldig åpen for å være kritisk til sin egen arbeidsplass. Når jeg ser tilbake på prosessen som oppgaven har vært, har en lojalitet ovenfor arbeidsplassen som ansatt i liten grad vært noe jeg opplever å måtte ta stilling eller hensyn til. Det var hele veien brukernes opplevelse av dette jeg var ute etter å få frem, og deretter veiledernes. Jeg har forsøkt å legge vekt på å få frem dette i oppgaven, uavhengig av hvor jeg er ansatt, selv om dette selvsagt er noe jeg har hatt med meg gjennom prosessen.

Et annet dilemma som kan oppstå ved å forske på sin egen arbeidsplass kan være resultatene. Man har en naturlig lojalitet til sin arbeidsgiver og ovenfor sine kollegaer. Dersom man oppdager forhold i undersøkelsene som er kritikkverdige, kan man i høyere grad ha en terskel for å gå inn i dette når det gjelder ens egen arbeidsplass. Jeg opplevde dette da brukerne fortalte om hvordan vilkårene ble benyttet. Det brukerne fortalte meg er ikke i tråd med regelverket NAV forvalter, og dette forteller noe om hvordan veilederne har arbeidet med dem. Min opplevelse av dette kan også ha hatt noe med at jeg kjenner disse systemene bedre enn det brukerne gjør, og at jeg så for meg at denne typen informasjon ville være vanskeligere å få ut av brukerne, med tanke på at det ligger nært å være et brudd på det regelverket vi jobber ut ifra i NAV.

Både brukerne og veilederne delte informasjon som jeg så for meg at ville være vanskelig å få tak i på en annen måte enn via de kunnskapene og erfaringene de selv har, og jeg forventet kanskje at de i større grad ville ha en form for lojalitet til NAV i svarene sine. Jeg er veldig glad for at jeg sitter igjen med en motsatt opplevelse av dette. Jeg opplever at svarene er oppriktige fra intervjuobjektene og i liten grad er preget av hvor jeg er ansatt, og også styrker materialet som er lagt til grunn for den videre analysen.

4.5. Rammene for gjennomføringen

Den første etiske utfordringen jeg møtte, etter å ha valgt tema, var å forske på min egen arbeidsplass, etter at avgjørelsen om tema for oppgaven var avgjort.

Når man forsker på sin egen arbeidsplass får man flere roller, og man blir i mindre grad objektiv og utaforstående overfor det feltet man skal forske på. Jeg forsøkte å ta noen forhåndsregler for å begrense dilemmaer som kunne oppstå da jeg skulle velge tema og rekruttere informanter. Det var også viktig for meg å finne en brukergruppe som jeg ikke arbeidet med selv, da jeg anså at disse rollene kunne være vanskelig å skille, slik jeg har redegjort for tidligere i oppgaven. Det ville også kunne være vanskelig å bedømme validiteten i svarene jeg fikk fra informantene, da de kunne holde tilbake

informasjon som er viktig for meg som forsker på den ene siden, men på den andre siden for eksempel kunne fått konsekvenser for støtten de mottar fra NAV, dersom jeg hadde vært i den rollen.

Det var derfor viktig for meg å velge ut en brukergruppe som jeg ikke arbeidet med, og generelt har svært lite med å gjøre i min arbeidshverdag, for å unngå å ha en slik dobbeltrolle. Valget falt derfor på ungdom som skulle delta på jobbklubb. Min daværende leder setter ord på dette begrepet i sin masteroppgave; ”nærhetsforsker”, og gjorde meg først oppmerksom på denne problematikken (Haug 2012:48). Dette var til god hjelp og refleksjon knyttet til prosessen med å velge ut problemstilling og deretter brukere for oppgaven.

Jeg arbeider også sjelden sammen med veiledere til disse brukerne, og selv hadde jeg generelt små forkunnskaper knyttet til både jobbklubben og brukergruppen. Underveis i oppgaven har også mine kunnskaper og erfaringer om NAV økt, men den kompetansen jeg har opparbeidet meg ligger ikke direkte nær oppgavens tema.

Det er allikevel umulig å unngå at dette preger oppgaven. Problemstillinger og temaer fra oppgaven, som for eksempel bruk av vilkår, er temaer som kommer opp i alt fra lunsjpauser til møter. Det vil ikke være mulig å kunne skille på rollene som student og ansatt i slike situasjoner.

Jeg var også bekymret for at de skulle stille meg spørsmål knyttet til NAV, som for eksempel utbetalinger og søknader. Dette fikk jeg ingen spørsmål om fra deltakerne, og om dette er fordi de ikke hadde spørsmål om dette, eller at jeg klargjorde min rolle tydelig nok får jeg aldri vite, men jeg håper på det sistnevnte.

4.6. Rekruttering av intervjuobjekter og gjennomføringen av intervjuene

Det ble gjennomført totalt åtte dybdeintervjuer. Seks intervjuer med brukere og to med NAV-veiledere. Intervjuene ble tatt opp på en analog båndopptaker, og varte i gjennomsnitt i 62 minutter. Det korteste intervjuet varte i 39 minutter og det lengste i 2 timer og 18 minutter.

Brukerne jeg intervjuet er omfattet av taushetsplikt, og det måtte i forkant av intervjuene avklares hvordan man gikk frem for å komme i kontakt med dem på riktig måte. Etter at avklaringen fra NSD var på plass, ble det gjort formelle på arbeidsplassen min og med jobbklubben. Dette var også undersøkt på forhånd med NAV og med jobbklubben, men ikke formelt godkjent.

Først ble oppgaven og intervjuene godkjent med min nærmeste leder, og vår øverste leder. Hun avklarte også dette på fylkesnivå i NAV, som godkjente at jeg fikk tilgang på deltakerlister og kunne kontakte brukerne. Jeg valgte å ikke benytte opplysninger fra NAV utover dette for å gjøre meg kjent med informantene. Deretter bisto min leder med å kontakte lederen hos arrangøren som arrangerte jobbklubben. Der fikk jeg også en deltakerliste, som jeg selv tok kontakt med.

Både veilederne på jobbklubben og NAV Halden fikk informasjon om at jeg skulle gjennomføre intervjuer, men ikke med hvilke brukere, og hva hensikten med dette var, i tilfelle dette skulle bli et tema i samtaler de hadde med brukerne. Det kunne sikkert også hatt en positiv effekt at de ikke hadde visst det, da jeg la vekt på å distansere meg fra min jobb i NAV, men jeg syntes allikevel det var mest ryddig at de var informert om det. Informasjonen som ble gitt til jobbklubben og mine kollegaer er den samme som ble gitt i form av et informasjonsskriv til brukerne før de gjennomførte intervjuene og ga samtykke til deltakelse på intervjuene (Vedlegg 2). Intervjuobjektene signerte også for samtykke til deltakelsen i studien, og fikk i forkant av intervjuene på nytt gjøre seg kjent med informasjonsskrivet. Jeg gikk også gjennom informasjonsskrivet muntlig med dem, og jeg ga dem også muligheten til å trekke seg gjennom å understreke at dette var frivillig. Dette var spesielt viktig for meg, da det var en delvis tredjepart som hadde tatt del i rekrutteringsprosessen, ved at de fikk informasjonen på jobbklubben. På denne måten forsøkte jeg også å redusere sannsynligheten for at de deltok på bakgrunn av å for eksempel ha opplevd et ytre press. Det var viktig for meg å være trygg på at de deltok av egen fri vilje, og at de skulle være trygge på at intervjuene var anonyme. De var også kjent med at intervjuet ble tatt opp på en analog båndopptaker, og at innholdet ble slettet etter at intervjuene var blitt transkribert. De fikk også tilbud om å lese gjennom de transkriberte intervjuene i etterkant, men det var ingen av brukerne som takket ja til dette, eller tok kontakt i ettertid for at de hadde ombestemt seg. Veilederne jeg intervjuet fikk samme informasjon som brukerne jeg intervjuet, signerte samtykkeskjemaet og var kjent med muligheten til å trekke seg, og å lese gjennom intervjuet etter at jeg hadde transkribert det. Veilederne ble rekruttert gjennom en forespørsel på epost fra meg. Jeg vet ikke om disse veilederne har søkt inn brukerne jeg har intervjuet, og de vet heller ikke hvilken av jobbklubbene jeg har intervjuet brukere fra. De arbeider der imot med den samme gruppen, og har derfor kunnskaper om deltakerne og jobbklubben.

Det arrangeres flere jobbklubber i Halden hver måned. Dette bidrar til å sikre anonymiteten til brukerne, da det i løpet av et år er svært mange ungdommer som er innom dette tiltaket og tidspunkt for når undersøkelsene ble gjennomført ikke er kjent for andre enn mine ledere som godkjente min permisjon. Lederen på jobbklubben er heller ikke kjent med hvilke brukere jeg intervjuet, men hvilken jobbklubb jeg intervjuet brukere fra. Jeg har derfor begrenset noe av informasjonen om informantene i presentasjonen av dem, for å i størst grad beholde deres anonymitet.

Intervjuene ble gjennomført på ulike steder. Ett intervju var på NAV Halden, og de resterende i tiltaksarrangørens lokaler. Veilederne ble intervjuet hjemme hos meg. Som nevnt er det viktig å skape et godt tillitsforhold til intervjuobjektene. Dette la jeg vekt på med tanke på valg av lokaler også. Intervjuene ble gjennomført i jobbklubbens lokaler. Jeg opplevde det som et bedre alternativ enn NAVs lokaler. Jeg gjennomførte kun ett intervju på NAV fordi jobbklubben brukeren deltok på var stengt den dagen intervjuet skulle gjennomføres. I dette intervjuet kommer vi mot slutten inn på en del forhold som er svært private og sårt for brukeren, som han gjennom tiden ikke har opplevd at NAV har tatt hensyn til. Jeg hadde allerede fått svar på spørsmålene knyttet til jobbklubben, og valgte å ikke transkribere eller ta med dette da det ikke er av relevans for oppgaven. Det jeg derimot merket meg var at dette skjedde på det ene intervjuet jeg hadde på NAV, og det kan jo selvsagt være tilfeldig, men jeg tror at det kan ha vært positivt å gjennomføre intervjuene i jobbklubbens lokaler, og ikke på NAV, spesielt med tanke på tilliten jeg ønsket å skape, og distansen til NAV.

Intervjuene med veilederne ble gjennomført hjemme hos meg, med mye av den samme begrunnelsen. Det er allikevel vanskelig å si noe om hvilken innvirkning dette kan hatt. Intervjuene med veilederne ble gjennomført hjemme hos meg fordi det også her var viktig å ta en avstand til arbeidsplassen, litt av samme grunn som med brukerne. De fikk også informasjon om min taushetsplikt, og vår arbeidsgiver vet ikke hvem av mine kollegaer som er intervjuet, og de valgte selv om de ønsket å snakke med sin leder om intervjuene. Jeg er ikke kjent med om de valgte å gjøre dette for å kunne ta ut tiden de brukte i avspasering. Jeg er derimot klar over at dette er et gode som kan ha hatt innvirkning på deres avgjørelse, men sitter igjen med et inntrykk av at det ikke har påvirket intervjuene (Tjora 2012:110-111).

Brukerne og veilederne kan betegnes som et bekvemmelighetsutvalg og er strategisk valgt. Dette er brukere og veiledere jeg hadde tilgang på gjennom min arbeidsplass, og mine ledere hadde anledning til å være hjelpelige med å frigjøre tid og godkjenne

muligheten til å snakke med dem. Siden brukerne i NAV er omfattet av regler og retningslinjer for personvern, utgjør derfor både arbeidsplass, geografisk tilhørighet, og det arbeidsrettede tiltaket en bestemt avhengig variabel, siden dette var bestemt før undersøkelsen ble gjennomført. Jeg var altså kjent med at intervjuobjektene hadde både kompetanse og kunnskaper som jeg hadde nytte av for å besvare min problemstilling. Det er heller ikke alle deltakerne på jobbklubben som deltok, men de som var positivt innstilt til å la seg interjue gjennom å besvare min samtale og å møte opp. Dette kan også ha betydning for den innhentede dataen, da intervjuobjektene hadde denne positive innstillingen til felles.

Undersøkelsen vil heller ikke kunne si noe om eventuelle variasjoner mellom ulike NAV-kontorer, ulike jobbklubber eller tiltak på grunn av at utvalget er svært lite. Jeg ser, kanskje dessverre litt for sent hvordan oppgaven ville vært godt tjent med ytterligere spørsmål og en bredere brukergruppe. Dette påvirker naturlignok også validiteten i oppgaven. Jeg har intervjuet de personene jeg har hatt tilgang til å intervjue underveis i prosessen, og var til en viss grad også prisgitt de som ønsket å snakke med meg (Tjora 2012:219) (Skog 2010:71). Ingen av brukerne hadde deltatt på jobbklubb lenger enn en uke da jeg intervjuet dem.

De hadde altså et inntrykk av hva jobbklubben innebar da jeg snakket med dem. Dette kan ha medført at de har gitt andre svar enn de ville ha gjort, dersom jeg hadde gjennomført intervjuene med brukerne før oppstart i arbeidsmarkedstiltaket.

4.7. Intervjuguiden, brukerne:

De to første spørsmålene var ment som oppvarmingsspørsmål. Jeg spurte både brukerne og veilederne om alder og erfaringer de har fra arbeidslivet, og høyeste fullførte utdanning. Ved å stille disse spørsmålene ønsker jeg også å poengtere at jeg ikke kjente de fra NAV. Dette er en annen måte å treffe de på, da jeg ville la de fortelle om seg, fremfor å vise at jeg hadde gjort meg kjent med dem, slik man ofte gjør i jobbsammenheng. Dette utgjorde oppvarmingsspørsmålene i intervjuene mine (Tjora 2012:112). Refleksjonsspørsmålene i intervjuet med brukerne knyttet seg til forventninger. Jeg la vekt på hvorfor de valgte å starte på jobbklubben mv. Jeg la vekt på at spørsmålene skulle være åpne, og ikke være spørsmål som kunne besvares med bare ja eller nei. Dette var for å finne ut om det var noe de hadde ønsket selv, altså om det var en indre motivasjon eller om de startet på grunn av en ytre motivasjon, som for eksempel frykt for sanksjoner eller å møte andres forventninger, men også få mer utdypende svar for å kunne gjøre seg kjent med brukernes virkelighetsbilde, eller

livsverden (Tjora 2012:117, Blaikie 2010:100) Deretter spurte jeg hva de ønsket å få ut av jobbklubben, hvordan jobbklubben hadde styrket dem mot arbeidslivet og hva de opplevde som mest og minst nyttig. Dette gjorde jeg for å kunne si noe om det var et samsvar mellom forventningene og opplevelsen, og hvordan dette påvirket motivasjonen til brukerne.

Intervjuguiden ligger vedlagt (Vedlegg 3). Jeg benyttet intervjuguiden som et utgangspunkt da jeg snakket med intervjuobjektene. Noen ganger ”svarte” informantene på spørsmål som jeg ikke hadde stilt enda, og noen ganger passet det seg å hoppe til et annet spørsmål tidligere, slik det naturlig nok blir under en samtale som flyter litt.

Intervjuguiden fungerte som et godt verktøy underveis i intervjuet for å ha en oversikt over spørsmålene og for å få svar på det jeg lurte på, med utgangspunkt i min egen problemstilling. Det bidro også til at jeg kunne styre samtalen mot de temaene og områdene, som jeg ønsket fokusere på under intervjuene. Det var også viktig at det ble stilt relativt like spørsmål, da det er flere ulike personer som ble intervjuet, som deretter sammenlignes. Dette er viktig for å kunne analysere svarene opp mot problemstillingen, og sikre at man fikk svar på de ulike spørsmålene. Intervjuguiden var et godt verktøy her (Tjora 112-114:2012).

Avslutningsvis stilte jeg dem spørsmål om det var ”noe du skulle ønske at jobbklubben hadde inneholdt?”. Til de brukerne som hadde deltatt på andre tiltak, stilte jeg også spørsmål om ”hvordan opplever du dette tiltaket i forhold til de andre du har deltatt i?”. I ettertid ser jeg nok at dette ikke nødvendigvis var gode avrundningsspørsmål, da det kom svært mye informasjon fra deltakerne her også. De reflekterte ikke nødvendigvis så mye på disse spørsmålene, men ble litt personlige i svarene. Jeg avsluttet alltid med å spørre om de hadde noe mer de ønsket å fortelle før vi avsluttet (Tjora 2012: 113-114).

4.8. Intervjuguiden, veilederne

Intervjuene med veilederne tar som nevnt utgangspunkt i funnene i intervjuene jeg hadde med brukerne. Dette dreide seg i hovedsak om at brukerne fortalte om at de ikke er spesielt motiverte ovenfor å komme i inntektsgivende arbeid som et resultat av jobbklubben, og det er ingen av de som svarte at de startet på jobbklubben for å komme i jobb. Det fremkommer også at det handlet i stor grad om å tilfredsstille et system, og en frykt for sanksjoner. Jeg valgte derfor å kort fortelle noe om funnene her, men veilederne ble ikke gjort kjent med dette.

Etter innledningsspørsmålene spurte jeg veilederne om hvordan de valgte ut brukerne som de sendte på jobbklubb. Jeg gjorde dette da jeg ønsket å få kunnskaper om hva som gjorde

at nettopp disse brukerne ble sendt på jobbklubb, og hvilket arbeid som var lagt i å inkludere, rekruttere, motivere og forberede brukerne til å starte på jobbklubben, og hvordan de eventuelt brukte vilkår knyttet til de økonomiske stønadene. Målet med dette var å få et innblikk i hvordan de motiverte brukerne, også knyttet til indre og ytre motivasjonsfaktorer. Begge veilederne fortalte om en forskjell på noen få brukere som ønsket å delta, og de brukerne veilederne ”påla” å delta. De understreker også at de som ønsket å delta var svært sjeldne, generelt. På bakgrunn av dette dreide det neste spørsmålet til veilederne seg om forskjellen på de brukerne som ønsket å delta, og de som ikke ønsket å delta i jobbklubb. Dette handlet også mye om å få ytterligere kunnskaper om deres tanker rundt motivasjon, brukermedvirkning og forholdene rundt oppstarten på jobbklubben. Jeg spurte også om hvilke forventninger veilederne trodde brukerne hadde til jobbklubben. De fortalte begge om ungdommer med dårlig utgangspunkt og forutsetninger, med en lang vei ut til et ordinært arbeidsliv. Veilederne forteller om en lav måloppnåelse blant brukerne, og gir ikke uttrykk for å ha gode erfaringer med arbeidsmarkedstiltak. Veilederne fortalte også om sin egen motivasjon for å sende brukerne på tiltak, og om hvilke faktorer de la vekt på i denne prosessen. Det de fortalte meg underveis i intervjuene la også utgangspunkt for mer utdypende oppfølgingsspørsmål, og det er derfor jeg kort har sagt noe om svarene deres i dette avsnittet.

4.9. Analyse av data

Intervjuene ble transkribert kort tid etter at de ble gjennomført. Jeg tok meg god tid til å transkribere intervjuene og det var store deler av de forskjellige intervjuene jeg hørte gjennom flere ganger, og la svært stor vekt på å gjøre dette på en ryddig og nøyaktig måte. Intervjuene ble skrevet ned ord for ord, og ikke fortolke noe av det de hadde fortalt enda. Jeg gjennomførte alle intervjuene før jeg transkriberte de. I ettertid ser jeg at jeg kunne ha vært tjent med å gjøre dette rett etter intervjuene. Da jeg transkriberte intervjuene dukket det opp ideer som kunne ha vært nyttig å ta med seg til andre intervjuer. Det finnes allikevel kanskje en fordel med at jeg ikke gjorde det slik, og det er at intervjuene i stor grad hadde det samme utgangspunktet, selv om intervjuene kun var semistrukturerte. Etter at analysedokumentene var klare begynte jeg å sortere ut det jeg syntes var nyttig opp mot problemstillingen, og la dette over i et skjema som minner mye om Tjoras (2012:181-183). Jeg benyttet et skjema der jeg hadde hovedtemaer, som jeg sorterte datamaterialet under. Jeg benyttet både egne notater og brukte direkte sitater med utgangspunkt i de transkriberte intervjuene. Gjennom dette, og å ha hørt gjennom intervjuene, helt eller delvis, flere ganger, føler jeg at datamaterialet er godt

gjennomarbeidet. Ved å analysere materialet på en skjematisk måte så jeg svarene opp imot hverandre og kunne enklere analysere og sammenligne de svarene jeg hadde fått. Jeg analyserte et og et intervju inn og hentet der etter ut datamaterialet for videre analyse. Det begynte med notater og markeringer på utskrifter av transkriberte intervjuer, til å til slutt føres inn i skjemaet. Dette var et nyttig verktøy for å kunne se dataene i sammenheng, da intervjuene var semistrukturerte, og at svarene fantes på ulike steder; i de ulike intervjuene. Ved å benytte en skjematisk oppstilling fikk jeg en strukturert oversikt over svarene de hadde gitt. Det var også temaer som ble trukket frem ved flere ulike tilfeller som var nyttig å samle. På denne måten fikk jeg også arbeidet meg gjennom de ulike intervjuene nøye, og gått gjennom de flere ganger. På denne måten sikret jeg meg at all relevant data ble hentet ut og lagt til grunn for videre analyse. På flere av kategoriene mine benyttet jeg også deres direkte sitater, og la en gjennomgående stor vekt på å at min egen forståelse av svarene deres ikke skulle prege dette.

4.10. Avslutning

Jeg har også forsøkt å redegjøre for min tilnærming til forskningsområde, med utgangspunkt i at det er svært nærliggende til mitt arbeidsområde. Dette er faktorer som ville påvirket måten jeg har analysert datamaterialet og forsket på området. Jeg har gjort meg opp mange tanker rundt dette, og i stor grad forsøkt å ta de forholdsreglene som har vært mulig for å styrke validiteten i oppgaven. Jeg håper også dette kommer tydelig frem for leseren, og at jeg har klart å ha en reflektert tilnærming til oppgaven og resultatene, selv om det er uunngåelig at dette vil ha en innvirkning på oppgaven. Gjennomføringen av intervjuene er avklart med både NAV og NSD (vedlegg 1) at brukerne kan intervjuers, og de er anonymisert med fiktive navn fra A-E og veilederne har fått navn som starter på N. Navnene er satt ut ifra en alfabetisk rekkefølge. Prosjektet medførte ikke meldeplikt eller konsesjonsplikt hos NSD. Det er innhentet samtykke fra samtlige av informantene, og informasjonen er behandlet i tråd med NSDs regler. Sitatene er angitt i anførselstegn. Hvis det kun er deler av sitatet som er angitt er det satt ”...” i tilknytning til sitatet. Jeg har underveis i mitt arbeid med masteroppgaven økt kunnskapene mine om både NAV og om sosialarbeid, fordi arbeidserfaringen min i etaten har økt parallelt. Dette har nok preget oppgaven på den måten at flere elementer som overrasket meg i starten av mitt arbeidsforhold, nå i større grad er selvfølgeligheter. For eksempel satt jeg igjen etter intervjuene og var veldig overasket over at brukerne ikke hadde et klart mål om en jobb, og at jobbmuligheter heller ikke var motivasjonen deres for å delta i jobbklubben.

Måten veilederne hadde benyttet vilkår overfor brukerne var også noe jeg ble svært overasket over. I dag er dette noe jeg er kjent med at er en del av arbeidshverdagen deres, fordi jeg har skrevet denne oppgaven, men også jobbet sammen med dem over tid. Jeg ser på det som en styrke for oppgaven at dette var relativt nytt for meg da jeg gjennomførte intervjuene. På den måten var det ikke selvfølgeligheter for meg, og det skapte en større distanse mellom mine roller som både ansatt og student. Hadde jeg gjort dette på nytt i dag, ville jeg nok i større grad kunne forutsett dette. Det er selvsagt alltid en fordel når man skal undersøke noe å ha kunnskaper på området og selv om jeg velger å se på det som noe positivt, ville det nok i dag kunne vært en oppgave som gikk mer i dybden på noen bestemte områder fordi jeg i større grad ville hatt kunnskaper og erfaring nok til å snevre det inn fra starten av oppgaven. Den største fordelene med mine manglende erfaringer er nok at jeg møtte brukerne med en oppriktig naivitet, som jeg tror har kunne bidratt til at de også ga meg oppriktige svar jeg ikke nødvendigvis så for meg å få.

5.0. Analyse

Etter å ha intervjuet informantene satt jeg igjen med flere faktorer som påvirket at de unge arbeidsledige hadde startet på jobbklubben. Jeg vil nå redegjøre for funnene i oppgaven.

Både brukerne og NAV-veilederne fortalte om felles faktorer for oppstart – at det handlet om noe utenfor dem selv – altså ytre motivasjonsfaktorer. Brukerne nevnte ofte oppfordring fra NAV om å delta i jobbklubb, mens NAV-veilederne nevnte oppfordring fra sin arbeidsgiver om å sette brukere i jobbklubb. Å få bistand til, eller bare det å komme i jobb var ikke en faktor som noen av de fortalte at hadde påvirket til oppstarten på jobbklubb for verken veilederne eller brukerne i stor grad. Brukerne forteller om få indre motivasjonsfaktorer som at de selv har medvirket til oppstarten eller at de av andre grunner deltar for sin egen del. På bakgrunn av dette har jeg også lagt vekt på brukernes motivasjon og brukermedvirkningen i tilknytning til oppstarten, da dette er vesentlige faktorer for en vellykket prosess, og kanskje kan si noe om årsaken til mangelen på motivasjon. Innledningsvis vil jeg presentere intervjuobjektene. Jeg vil deretter starte med å si noe om hva veilederne og brukerne fortalte om hva som påvirket til oppstart på jobbklubb og brukermedvirkningen i prosessen underveis. Så vil jeg si noe om hva veilederne fortalte om hvorfor de søkte brukerne inn på jobbklubben og hvordan de lot brukerne medvirke til dette, etterfulgt av at jeg går inn på temaet om brukernes motivasjonsfaktorer. Det brukerne ofte kommer tilbake til er at de er i behov av penger til livsopphold, og at tiltaket er en forutsetning for dette. Til slutt vil jeg si noe om de strukturelle årsakene til oppstarten.

5.1. Presentasjon av intervjuobjektene

Brukerne:

Alle brukerne er mellom 20-25 år, og er arbeidsledige. Arbeidsledigheten er årsaken til at de er brukere av NAV Halden. De har et mål om å skaffe arbeid, og NAV har vurdert at disse brukerne står nærme arbeidslivet. Fire av fem av deltakerne har inntekter i form av økonomisk sosialhjelp, og derfor lite økonomisk kapital utover støtten fra NAV.

Dere arbeidserfaring varierer fra ingen erfaring hos de som hadde lavest erfaring til vikariater på under et år hos de med høyest utdanning. Utdanningsnivået deres varierer fra avbrutt videregående skole til treårig høyskole hos de med høyest utdanning.

Opplysningene om inntekt, utdanning og alder tilsier at de er representative for deltakere på jobbklubb. Det varierer fra 150-200 ungdommer som deltar på jobbklubb i

Halden hvert år, og arrangørene varierer. Tiltaket har blitt benyttet, i noe varierende form, de siste 10 årene i av NAV Halden. Jeg har på bakgrunn av dette valgt å presentere hver av informantene kort, og har lagt vekt på antall årlige deltakere og arrangerte jobbkubber. Jeg legger også vekt på at det er flere arrangører av jobbkubber og at brukerne er representative for deltakere på jobbkubb. På grunnlag av dette vurderer jeg det slik at deres anonymitet er ivaretatt. De generelle opplysningene om brukere som deltakere på jobbkubb har jeg fått i en kort samtale med hun som er tiltaksansvarlig for NAV Halden. Tiltaksansvarlig og kontoret er kjent med hva opplysningene benyttes til. Jeg valgte å innhente opplysningene fra henne, da NAV ikke hadde statistikk over dette tilgjengelig som bakgrunnsmateriale for oppgaven. Jeg vil nå gi en kort presentasjon av brukerne:

Anne: Har tidligere deltatt på to jobbkubber og vært i tre ulike praksiser. Hennes arbeidserfaring består av korte arbeidsforhold.

Beate: Fullført videregående men avbrøt lærlingtiden. Deltatt på to jobbkubber tidligere, og arbeid først. Deltar i første tiltak som 18 åring. Ingen arbeidserfaring.

Caroline: Fullført treårig høyere utdanning. Har dagpenger, og deltar på sin første jobbkubb. Har noe relevant arbeidserfaring fra året etter hun var ferdigutdannet. Føler seg utenfor på jobbklubben.

Daniel: Avbrutt to ulike studieretninger i videregående skole. Har ikke deltatt i arbeidsrettet aktivitet tidligere. Ingen arbeidserfaring.

Erik: Har tidligere deltatt i tiltaket arbeid først i åtte måneder, og selv bedt om en annen arbeidsrettet aktivitet og derfor startet i jobbklubben. Ingen arbeidserfaring.

Veilederne :

Begge veilederne har arbeidet i lenger perioder (2 år eller mer) med ungdommer i brukergruppene som er aktuelle for jobbkubb, og har i hele perioden de arbeidet med dem benyttet jobbkubb for å ha deltakere i arbeidsrettet aktivitet. De har altså god erfaring med, og kunnskaper om både jobbkubber og brukergruppen. For at leseren

enklere skal kunne skille mellom veilederne og brukerne når de leser oppgaven, har veilederne fått navn som starter på N.

Nina: Utdannet førskolelærer. Har åtte års arbeidserfaring fra NAV. Tidligere jobbet i barnehage. Har arbeidet med brukere som er standard, situasjon og spesielt tilpasset i NAV, og med ulike prosjekter som har gått ut på tett oppfølging av brukerne.

Nils: Utdannet sosionom, og to år innen statsvitenskap. Har fire års arbeidserfaring i NAV, og tidligere arbeidet i industrien. Har arbeidet med brukere som er standard, situasjon og spesielt tilpasset. Har også arbeidet med tett oppfølging av brukere med ytelsen kvalifiseringsprogrammet.

5.2. Hvordan har brukerne medvirket til oppstart på jobbklubben?

Å kunne medvirke er viktig for å oppleve selvbestemmelse og å bli motivert til å starte med en handling eller aktivitet. Dersom de opplever autonomi kan brukerne også i større grad vokse som mennesker og ta ansvar for eget liv. Å legge til rette for at brukerne opplever mening, mestring og eierskap i rehabiliteringsprosesser opplever brukerne også å være delaktige og det kan ha gode helsefremmende effekter for brukerne. Jeg skal først si noe om hva brukerne fortalte om hvordan de medvirket til oppstarten på tiltaket. Videre skal jeg si noe om hva veilederne fortalte om hvordan de lot brukerne medvirke til oppstarten.

En viktig faktor for å oppleve selvbestemmelse, eller autonomi i en handling er at brukerne blir involvert og er aktive i prosessen selv. Det er to av brukerne som forteller at de har tatt initiativ i denne prosessen selv; Beate og Erik. Beate forteller at hun i forkant av jobbklubben hadde et møte med en NAV-veileder om aktivitetsplikten hun hadde i forbindelse med at hun mottok økonomisk sosialhjelp. Hun fikk noen ulike alternativer til hvilket tiltak hun kunne delta på, og hun valgte jobbklubb. Begrunnelsen hennes for dette valget var at jobbklubben var det tiltaket som startet opp tidligst, av de tiltakene hun fikk tilbud om å delta på. Beate er den eneste av brukerne som forteller at hun har fått ulike tiltak å velge mellom av sin veileder. Selv om hun har hatt anledning til selvbestemmelse og har hatt muligheten til å velge det hun selv mener er mest riktig for henne selv, er det ikke dette hun forteller om som motivasjon for henne til å delta i jobbklubben. Grunnen til at hun startet på jobbklubben lå i et initiativ fra NAV om at hun skulle delta i en arbeidsrettet aktivitet, og ikke at hun selv ønsket et tiltak for å komme i arbeid. Hennes motivasjon lå i at hun raskt ville komme i gang med et tiltak for å ha noe å gjøre og å

oppfylle kravet om aktivitet. Beate har medvirket til oppstarten gjennom å selv velge hvilket tiltak hun ønsket å delta på.

Erik er den eneste brukeren som forteller at han selv tok initiativ til deltakelsen til å starte på jobbklubben. Dette var fordi han var lei av tiltaket han først var i, og var ivrig på å få en jobb. Han var dermed aktiv og delaktig i prosessen som førte til at han startet på jobbklubben. NAV medvirket i mindre grad i prosessen, da Erik forteller at han selv tok initiativ til dette, og i dialog med NAV ble det lagt vekt på at han skulle være i et tiltak, og at han måtte være i sitt nåværende tiltak frem til jobbklubben startet. Han forteller at *”Egentlig så jeg ikke for meg noen ting. Det var vel det at jeg trengte penger, og da måtte jeg ha noe å gjøre, frem til jeg fant en ordentlig jobb”*. Han hadde en bestemt oppfatning av at han måtte være i et tiltak for å motta økonomisk støtte fra NAV. Dette er kun tilfelle hvis den arbeidsrettede aktiviteten er vurdert å være hensiktsmessig. Han hadde en indre motivasjonsfaktor for å delta, da han så på dette som et ledd i en prosess som ville få han nærmere sitt mål om arbeid. Han stilte seg også undrede til at NAV ikke hadde kontaktet han, siden han hadde vært i sitt forrige tiltak i over et halvt år uten at dette ga noen resultater i form av arbeid.

De tre andre brukerne; Anne, Caroline og Daniel forteller at de ble kontaktet av NAV og ble informerte om at de skulle starte opp i tiltaket jobbklubb. Caroline og Daniel fikk informasjonen over telefon, og Anne fikk beskjed i posten. De beskriver ikke å ha medvirket i prosessen eller jobbklubben som et tilbud som kan hjelpe dem videre. Det er i større grad en instruksjon som har motivert dem til å starte på jobbklubben. Anne beskrev årsaken til at hun startet på jobbklubben på følgende måte; *”Jeg husker jeg fikk den der, da man har søkt om støtte (økonomisk sosialhjelp), så får man brev med; du får det og det og det, med betingelse, eller vilkår heter det, også ligger det et sånt ark om du vil være med eller ikke (på tiltaket) som du kan signere. Det var vel så å si det jeg fikk. Da står det også at du må være der fra ni til tre og sånn derre standard ting. Men det var greit for da visste jeg jo hvor jeg skulle. Jeg leste også en del på nettsiden til tiltaket da”*.

Caroline fortalte at hun ble ringt fra NAV og at de fortalte om tiltaket kort tid etter at hun hadde søkt dagpenger. Hun startet opp i tiltaket noen uker etter dette. Da jeg spurte henne hvilke forventninger hun hadde fortalte hun at *”Jeg fikk ikke så god tid til å tenke over det før jeg ble kasta ut i det”*, og at hun ikke hadde *”noen større tanker om hva dette skulle bidra med”* for henne. Dette forklarer hun med at hun fikk lite informasjon om hva en jobbklubb var på forhånd, så hun var derfor litt usikker på hva hun gikk til. Kunnskap om hva man skal delta på, og hva som forventes av en - er viktige faktorer for å kunne

føle seg trygg og at man behersker situasjoner. Caroline medvirket ikke til oppstarten på jobbklubben, og selv om hun hadde noen uker før oppstarten på jobbklubben, beskrev hun fortsatt at hun i liten grad opparbeidet seg forventninger til tiltaket. Hennes medvirkning til oppstarten var i likhet med Anne å takke ja til deltakelsen som ble initiert av NAV. Det samme gjaldt også for Daniel. Han ble også oppringt av en veileder som fortalte om tiltaket i forbindelse med at han søkte om økonomisk sosialhjelp. Han fortalte at denne telefonen var grunnen til at han startet på jobbklubben da *”det var noe jeg måtte gjøre. Det var gjennom NAV så det var ikke et valg jeg hadde”*. Daniel beskriver NAV som noe overordnet han selv, og så det ikke som en mulighet å medvirke i sin egen sak. Brukerne beskriver prosesser de i liten grad medvirker til. Prosessen bærer også preg av at oppstarten er en konsekvens av en instruksjon, fremfor et mål om arbeid satt i samarbeid med NAV. På denne måten umyndiggjøres de også, ved at beslutninger om deres eget liv, tas over hodet på dem.

Dette stemmer godt overens med det veilederne forteller om hvordan de arbeider med å la brukerne medvirke til oppstarten på jobbklubben. De forteller at de, hovedsakelig, på forhånd bestemmer seg for hvem de skal sende på jobbklubber, og tar deretter kontakt for å informere brukerne om dette. Grunnen til at det er et tema for veilederne å sende ungdommer på jobbklubb har et utgangspunkt i initiativ fra NAV, og ikke et arbeid med å finne tiltak som passer til deres brukere. Dette gjøres for å møte et krav fra NAV om å ha ungdommer i arbeidsrettet aktivitet.

De forteller at de i liten grad har tid til å snakke med, og motivere brukerne før de starter på tiltaket. Nils kaller det et *”massemobiliserende tiltak”* og at noen brukere *”måtte”* sendes dit. Nina svarer at det er *”for å ha deltakere i arbeidsrettet aktivitet”*.

På spørsmål om hvilke brukere de prioriterte å sende på jobbklubben legger begge vekt på å ha valgt ut de brukerne som de tror vil være enklest å sende dit, og gjorde *”minst motstand”*. Det handler altså ikke om brukernes kompetanse eller mål, men å på en rask måte nå måltallene arbeidsgiveren hadde satt for dem. Det er altså effektive, rasjonaliserte prosesser med et mål om en rask måloppnåelse, fremfor å arbeide med å motivere brukerne til å delta. De tar altså avgjørelsene for brukerne på forhånd, da dette er den mest effektive måten å på kortest mulig tid få brukerne ut i tiltak. På denne måten fratår veilederne også brukerne muligheten til selvbestemmelse ved å begrense brukernes muligheter til å påvirke egne prosesser. At brukerne selv får medvirke i prosesser som angår dem, er noe de har rett til. Det er også viktig for å lykkes med rehabiliteringsprosesser og å myndiggjøre brukerne, og en inkluderende

brukermedvirkning bidrar til vellykkede rehabiliteringsprosesser. Både Nina og Nils forteller at de kjenner til viktigheten av å la brukerne medvirke og føle eierskap i rehabiliteringsprosesser. Veilederne opplever derimot at de ikke har tilstrekkelig med tid til å inkludere brukerne i prosessen, selv om de gjerne skulle ønske at de kunne det. Nina og Nils forteller også at det legges liten vekt på å motivere eller å skape rom for at brukeren kan medvirke til at brukeren selv skal ha et ønske om å delta, eller være motivert for å benytte jobbklubben til å komme i jobb. De sier også at det er liten tid til oppfølging av brukerne. I tillegg til dette møter veilederne et krav fra arbeidsgiveren planer og aktivitet, når de får sendt ungdommene på jobbklubb. De har altså liten tid til å benytte sin kompetanse i arbeidet med brukerne, på grunn av arbeidsmengden.

Nina og Nils forteller også at det er en utfordring med å ”gå de rundene med dem (brukerne)” før en jobbklubb, da dette også kan føre til at det blir vanskeligere å sende de på jobbklubb fordi brukerne kanskje oppdager at det ikke er riktig tiltak for dem. Nina og Nils beskriver medvirkningen som en risikofaktor, da det kan føre til et merarbeid, og at dette er et dilemma de ofte står i; å balansere krav fra arbeidsgiveren og brukerens beste. De anser det også som urealistisk at de skulle hatt tid til å i stor grad kunne la brukerne medvirke til oppstarten på jobbklubben. Nina og Nils forteller at de fikk instruksjoner om hvor mange som skulle delta på tiltaket, og da det startet opp. De fikk gjerne kort tid til å skaffe antall deltakere. Dette begrenset også tiden de hadde til å sikre en kvalitet i prosessen gjennom å kunne finne riktige brukere og å ta seg tid til å snakke med de om selve jobbklubben. Aktiviteter i en rehabiliteringsprosess oppleves som mer meningsfylte og hensiktsmessige for brukerne hvis brukerne har medvirket og aktivitetene er selvvalgte. Her er metoder fra brukermedvirkning viktige. Å samarbeide med brukerne mot et felles mål øker sannsynligheten for vellykkede prosesser og kan også være helsefremmende for brukerne. Veilederne har ikke gjort seg kjent med brukerne og deres mål eller hverdag i prosessene som fører til oppstarten på jobbklubben. Prosessene som beskrives av brukerne vektlegger ikke en likeverdig relasjon mellom dem og veilederne. Hjelpen de mottar i form av jobbklubben er i større grad en instruksjon enn et tilbud om en arbeidsrettet aktivitet. Ved at brukerne ikke medvirker i prosessen som fører til at de starter på jobbklubben, fratas de også muligheten til å ta egne valg, og dette er faktorer som kan virke demotiverende. Gjennom at brukerne i liten grad har medvirket til å starte på jobbklubben, vil også innsatsen de legger i gjennomføringen være lavere. Å selv bidra i egne prosesser og oppleve selvbestemmelse er også en viktig faktor dersom man skal

oppnå en indre motivasjon. Jeg vil nå si noe om hvilke faktorer de fortalte at motiverte de til å delta på jobbklubben.

5.3. Brukernes oppstart på jobbklubben

Motivasjonsfaktorene som har påvirket brukerne til å starte på jobbklubben varierer noe mellom dem, men det er også noen faktorer som går igjen. Jeg skal nå presentere disse.

Anne forteller at grunnen til at hennes oppstart dreide seg om at hun var i behov av penger, og derfor ”gjorde som NAV ga beskjed om”. Hun ønsket seg en ordentlig praksisplass, da hun hadde dårlig erfaring med tidligere praksisplasser. Arbeidspraksis er et arbeidsrettet tiltak som er tilgjengelig for henne, med utgangspunkt i hennes bistandsbehov hos NAV. Hennes hovedmotivasjon ligger utenfor henne selv, og hun hadde lave forventninger til hva jobbklubben skulle bidra med. Hennes tidligere erfaringer med lignende tiltak var negative, både i forbindelse med ulike arbeidsmarkedstiltak og i arbeidslivet. Anne forteller også at hun startet fordi jobbklubben var en forutsetning for å motta økonomisk sosialhjelp.

For Beate var en av faktorene som motiverte henne at hun håpet på å kunne utvide nettverket sitt. Dette gjaldt både for hennes sosiale liv, gjennom å treffe nye mennesker og at jobbklubben har et nettverk ut mot arbeidsgivere og andre nettverk. Hun håper også at hun skal kunne få ”... hjelp med å finne ut hva jeg kan gjøre videre”. Hun har deltatt på jobbklubber tidligere og forteller at hun er godt kjent med innholdet i jobbklubben. Hun så også frem til å treffe nye mennesker. Hun la stor vekt på det sosiale da hun snakket om hva tiltaket skulle inneholde for henne. Hun forteller senere at hun syntes sammensetningen av gruppen var noe av det negative med jobbklubben, fordi hun opplevde at de hadde veldig ulike mål med deltakelsen. En av Beates motivasjonsfaktorer var altså det sosiale med å delta på en jobbklubb. Dette kan være en sterk motivasjonsfaktor; tilhørighet. Jeg sitter igjen med et inntrykk at hun hadde nok kanskje håpet på en større grad av tilhørighet i gruppen, og å øke sitt sosiale nettverk gjennom deltakelsen. Hun er klar over at arbeidsrettet aktivitet er en fortsetning for økonomisk støtte.

Caroline forteller at veileder bestemte hvilket kurs hun skulle delta på, og at hun ikke hadde noen forventninger utover å få litt tilbakemeldinger på søknad og CV. Hun opplever å ha god kompetanse på å skrive dette selv, og at hun har et privat nettverk som også kan bistå henne med dette. På spørsmål om hva hun visste om innholdet i kurset svarte hun at; ”Jeg visste jo bare at vi skulle få hjelp med å skrive søknader og CV og sånt egentlig”. Hun forteller også at dette er kompetanse hun føler at hun besitter selv, og egentlig ikke er

i behov av. Hun har vært arbeidsledig i en under 6 mnd. og har høyere utdanning. Hun tror selv at kan skaffet seg en jobb på egenhånd, og at jobbklubben ikke vil bidra med ny kompetanse hun ikke allerede har, men at *"det er jo greit å få noen tilbakemeldinger fra noen andre kanskje"*. Deltakelse i arbeidsrettet aktivitet er også påkrevd fra NAV for at hun skal motta dagpenger, og hun er godt kjent med dette.

Daniel uttrykker et sterkt ønske om å finne seg en jobb, men beskrev jobbklubben som bortkastet for å nå dette målet. Han hadde også en positiv innstilling til jobbklubben i form av at han hadde satt seg et mål om å *"...finne ut hva jeg skal gjøre resten av livet"*. Han forteller også at han vet at det er vanskelig å få innpass i arbeidsmarkedet, og at dette er grunnen til at han tenker på å fullføre videregående skole. Dette er indre motivasjonsfaktorer, og han ønsker også å finne noe som er riktig for han å gjøre videre. Selv om disse motivasjonsfaktorene ikke er på plass før oppstarten, kan det være motiverende for Daniel å ha et mål om å finne dette i seg selv.

Han forteller også at deltakelsen på jobbklubben var nødvendig for at han skulle motta økonomisk sosialhjelp.

Motivasjonen til Eriks oppstart handlet mest i at han følte at det tiltaket han deltok i før jobbklubben, var for mennesker som sto langt unna arbeidslivet. Erik fortalte at han tenkte det ville gjøre han mindre attraktiv for arbeidsgivere hvis de fant ut at han deltok på nettopp dette tiltaket. Han forteller at han startet på jobbklubben for å være i en annen aktivitet enn den han deltok i for øyeblikket, og at han *"...hadde ingen forventninger utover det"*. Han anså det heller ikke som et alternativ å avslutte sitt eksisterende tiltak, da han så for seg å bli stående uten inntekt dersom han ikke deltok i et tiltak. Han angir altså en ytre motivasjonsfaktor i form av en sanksjon, tap av inntekt, for å være i arbeidsrettet aktivitet generelt. Han var tydelig på at han *"måtte være i tiltak for å få penger"*. Erik var også skeptisk til om han ville nå dette målet på bakgrunn av at han hadde lav formell kompetanse, og så for seg at han måtte gjør noe med dette etterhvert. I forbindelse med dette opplevde han at NAV hadde sviktet han.

Anne, Daniel og Erik uttrykker seg tydelig på at motivasjonen deres var knyttet til å møte et krav fra NAV. De har et ønske om å jobbe, men opplever det som utfordrende å nå dette målet. Beate og Daniel motiveres også av å få hjelp på jobbklubben til å finne ut *"hva de skal gjøre med livene sine"*. Dette er et viktig arbeid for dem, både som mennesker, men også i prosessen med å komme i arbeid. Gjennom å arbeide med dette kan de finne en indre motivasjon som kan hjelpe dem med å komme videre, og nærmere det målet de setter seg. Det å ha et mål med sine handlinger er viktig generelt, og spesielt i

rehabiliteringsprosesser. Dette er faktorer som påvirker at de starter på jobbklubben, fordi de ser for seg et utbytte av å delta der. Beate motiveres også av forhåpningene om et sosialt felleskap. Tilhørighet er en sterk indre motivasjonsfaktor og det kan påvirke Beates innstilling til å starte der, da hun motiveres av dette. Av tiltakene hun fikk tilbud om, er dette det tiltaket som har grupper, fremfor de to andre tiltakene som kan være en og en bruker. Erik motiveres også av et mål om å komme i jobb, selv om han ikke ser på jobbklubben som er direkte verktøy for å nå dette målet, opplever han det som en faktor som gjør han mer attraktiv på arbeidsmarkedet. Han er klar over at han har utfordringer med å møte arbeidsgiveres krav om formell kompetanse, men ser mulighetene for å gjøre noe med dette. Hans oppstart på jobbklubben påvirkes av et ønske om en jobb, selv om han ikke tror at jobbklubben skal hjelpe han med å skaffe det.

Beate og Erik forteller om at de selv har medvirket i prosessen, men at de ikke har startet på jobbklubben på eget initiativ. For de tre andre brukerne handlet det om en opplevelse av en instruksjon fra NAV. Brukermedvirkningen beskrives som fraværende i prosessene som førte til at de startet på jobbklubben. Brukernes opplevelse av denne fasen stemmer i stor grad overens med hva veilederne forteller om hvordan de jobber med brukerne. Brukerne beskriver få innslag av motivasjonsarbeid som medvirket til oppstarten på jobbklubben. Brukerne forteller at de i liten grad er motiverte for å komme i jobb som et resultat av jobbklubben, så dette er ikke en sterk faktor som påvirker at de startet på jobbklubben. Den samme innstillingen finner jeg også hos veilederne. Det er ingen av veilederne som oppgir at de søker brukerne inn på jobbklubben med et mål om at det skal ende med inntektsgivende arbeid. Det er altså en gjensidig mangel på både tro og motivasjon knyttet til at tiltaket skal levere ut fra målet som er satt for deltakerne, både fra de selv og veilederne, og innstillingen til oppstarten på jobbklubben preges av dette. Jeg skal gå nærmere inn på dette funnet i avsnittet om kompetanse. Dette er en av faktorene som samtlige av brukerne hadde til felles som påvirket at de startet på jobbklubben. Brukerne oppgir ulike motivasjonsfaktorer som både påvirker oppstarten på jobbklubben. Motivasjonsfaktoren alle brukerne har til felles er frykten for sanksjoner, i form av at de kan miste økonomisk støtte. De uttrykker også at jobbklubben ikke er et tiltak som vil medføre at de kommer i jobb. Brukerne og veilederne uttrykker ikke at brukerne mangler kompetanse for å starte på jobbklubben, men for å nå målet med jobbklubben, som er arbeid. Dette er en hemmende faktor. Disse to faktorene utgjør hovedfunnene i oppgaven. Jeg skal først presentere veiledernes motivasjon for å sende brukerne på jobbklubb for deretter å komme tilbake til hovedfunnene.

5.4. Veilederne om oppstart på jobbklubben

Arbeidsmarkedstiltak, som jobbklubber, er et av få tiltak som kan benyttes for å nå målet om å ha brukere i arbeidsrettet aktivitet. Store deler av den arbeidsrettede oppfølgingen er privatisert og ligger derfor utenfor NAV-kontoret. Veilederen må benytte eksterne tiltak for å bistå brukerne i rehabiliteringsprosessene. En viktig del av dette er at de skal bistå brukerne med å nå målet om arbeid. Jobbklubb er et tiltak veilederne benytter fordi det er tilgjengelig, og fordi de møter arbeidsgiverens målsetning om at det skal benyttes for å nå et mål. Målet i dette tilfellet er arbeid, noe verken brukerne eller veilederne er optimistiske til at tiltaket skal føre til. Veilederens motivasjon ligger ikke i å hjelpe brukeren med å komme i jobb, men å møte et krav til arbeidsrettet aktivitet. Her ser man at de arbeider for å møte måltallene til arbeidsgiveren, og at dette går på bekostning av brukerne, som ikke får den hjelpen de kan være i behov av. Å imøtekomme arbeidsgivers mål og krav er faktorer som motiverer veilederne, da dette kan gi de anerkjennelse blant kollegaer og tilhørighet på arbeidsplassen. Dette er en faktor som kan påvirke at veilederen søker inn ungdommer på jobbklubb. Veilederen uttrykker derimot en liten glede over handlingene, og beskriver at dette går på kompromiss med deres faglige kompetanse, og jeg vil på bakgrunn av dette ikke definere det som en påvirkende faktor.

Nils forteller om at virkemidlene, i form av ulike tiltak, er for snevert. Han har ikke tid til å følge de opp, og heller ikke tiltak som hjelper brukerne med de problemene som han mener at trenger fokus. Han beskriver utfordringene til brukerne som at de *”har en del sosiale utfordringer i bagasjen som ikke er helsemessige”*. Problemet med at utfordringene ikke er helsemessige, begrenser rettighetene deres i NAV, og da også handlingsrommet hans. *”Boksene blir litt for firkanta”* og at det igjen begrenser hjelpen han som sosionom kan gi brukerne.

Veiledernes oppfatning av brukerne stemmer også godt overens med det tidligere forskning forteller om hvem de unge arbeidsledige er, og hvilke utfordringer de har med seg i bagasjen. Kunnskaper om dette er også faktorer som svekker motivasjonen. Denne bakgrunnen som forskningen og veilederne viser til dette kan påvirke indre motivasjonsfaktorene hos brukerne. Det kan være at arbeid ikke er en så sterk verdi for brukerne, hvis de er oppvokst med foreldre som står utenfor arbeidslivet, eller i en kultur som ikke verdsetter arbeid høyt fordi mange rundt dem også står utenfor arbeidslivet. Dette kan også være faktorer som også gjør det mindre utfordrerne for de å

motta støtte fra NAV. Disse faktorene har noe å si for hvilke indre psykologiske prosesser som skjer i brukerne, og hvilken indre motivasjon de har for oppstarten på jobbklubben. Brukerne forteller også om at det er elementer knyttet til uformelle normer i et arbeidsliv som gjør de usikre på hvordan de skal håndtere en ev. kommende jobbsituasjon. Veilederne hadde ikke tid til å følge brukerne opp tettere enn det som ble gjort, på grunn av arbeidsmengden. Dette er faktorer som i svært liten grad bidrar til å motivere brukerne eller resultatene ved å være på en jobbklubb. Jeg tror heller ikke at deltakerne sitter igjen med en følelse av at tiltaket er tilpasset situasjonen de er i, og dette gir også en mistillit til det systemet som er der for å hjelpe dem med å skape seg en selvstendig tilværelse.

På spørsmål om hvilke brukere de tror ville hatt størst utbytte av jobbklubben svarer begge veilederne at det er andre brukere enn de som de selv sender på jobbklubber. Både Nina og Nils tror at det er brukere som står nær jobb som vil ha størst utbytte av jobbklubben. Blant brukerne under 25 år som er registret arbeidsledige hos NAV er som tidligere nevnt 69% ikke arbeidsledig for første gang, og flertallet er uten dagpengerettigheter. Med andre ord har de brukerne en lav tilknytning til arbeidslivet. Av de brukerne jeg intervjuet var det kun én av de som hadde dagpengerettigheter.

Handlingsrommet til veilederne er altså begrenset av kategorien som ungdommene er plassert i, og det er også dette som begrenser hvordan de kan benytte sin sosialfaglige kompetanse. Grue (2014:87) beskriver definisjonsmakten i kategorisering som noe som beskriver hvem som er ”vanlige” og ”uvanlige” og hvilken praktisk funksjon kategoriene har. I NAV har kategoriene en klar praktisk betydning i form av både bistand i form av hvilke tiltak og ytelser de kan ha rett på. Med utgangspunkt i veilederens uttalelser og hvordan de unge arbeidsledige beskrives kan kanskje disse ungdommene være kategorisert som for nære et ordinært arbeidsliv, og dermed gå glipp av bistand som NAV besitter kunnskaper om at kan være meget nødvendig for dem, og hensiktsmessig for samfunnet. Kategoriseringen utgjør altså i hvilken grad veilederne kan benytte sin kompetanse og hva, og i hvilken grad, de har anledning til å la brukeren medvirke og å arbeide med motivasjonen til brukerne.

Veilederne motiveres i størst grad av faktorer som ligger utenfor dem selv, altså ytre motivasjonsfaktorer. Det er ikke brukerens beste eller deres faglige vurdering som ligger til grunn for at de søker inn ungdommer på jobbklubb. At veilederne mangler en indre motivasjon for å benytte tiltaket for å hjelpe brukerne, begrenses også i hvilken

grad de kan benytte sin kompetanse i jobben. Å ikke få benytte kompetansen sin kan også virke demotiverende på dem, og gjøre de mindre utholdende og ivrige i jobben sin. Dette vil igjen også påvirke den hjelpen brukerne mottar fra NAV. Hvordan veilederne utfører jobben sin, er det som i stor grad også påvirker den hjelpen brukeren får fra NAV. Dette er faktorer som er hemmende for at ungdommene starter på jobbklubb. Veilederne arbeider i et felt som er politisk styrt, og de skal samtidig skal ha en lojalitet ovenfor brukeren og beskriver ofte dette som et krysspress å skulle ivareta begge disse hensynene. Rammene for veiledernes handlingsrom ligger i hvilket bistandsbehov brukeren er vurdert til. De vet også hva som er riktig, men opplever ikke å ha anledning til å arbeide på en måte som de selv anser å være forsvarlig og hensiktsmessig overfor brukeren. Ninas erfaringer med jobbklubben, at det sjelden førte til at brukerne fikk jobb og *“...hvis de først fikk en jobb, så varte det nok ikke så lenge”*. Motivasjonsfaktorene hos veilederne ligger også utenfor dem selv, det handler om å møte et mål gjennom å oppnå et bestemt utfall. Det opplevde ikke å gjøre et godt sosialfaglig arbeid ovenfor brukeren eller å utnytte sin egen kompetanse. De faktorene som veilederne oppgir at påvirker brukernes oppstarter på jobbklubben er ikke tett knyttet opp til brukerens beste eller at de skal komme i en jobb som følge av tiltaket. Dette preger veilederens motivasjon for å søke inn brukerne på jobbklubber. Selv om det å møte arbeidsgiverens krav kan være motiverende for veilederen, er det en ytre motivasjonsfaktor da det ikke er knyttet opp deres egne verdier eller en tro på at det de gjør er hensiktsmessig for brukeren.

Veilederne har også begrensninger i hvilke tiltak de har å tilby sine brukere. Hvilke tiltak de kan tilby har en sammenheng med kategorien brukeren er plassert i. På denne måten begrenses også veilederne når de skal forsøke å bistå brukerne med riktig hjelp. Dette fratrar også veilederne en del av deres selvstendighet som sosialarbeidere og begrenser hvordan de kan utøve kompetansen de besitter. Motivasjonen ligger uten for deres egne yrkesverdier, som er å gjøre det beste for brukeren. Dette svekker også veilederens indre motivasjon, ved at de heller ikke er delaktige i sitt arbeid. På samme måte som for brukerne vil en indre motivasjon for å gjøre et godt arbeid, som er i tråd med sine verdier, være nyttig for brukeren, forutsatt at deres mål var å gjøre det beste for brukeren. De kan selvsagt ha en indre motivasjon i form av at måloppnåelse på jobben og å kunne høste anerkjennelse fra sine ledere. Med utgangspunkt i samtalene jeg hadde med brukerne, fikk jeg ikke et inntrykk av at de opplevde innsøkingene på tiltak eller måloppnåelsen i seg selv ikke var noe som motiverte dem eller påvirket de til innsøkingen til jobbklubben, men

heller gikk på kompromiss med deres yrkesetikk. Veilederne hadde ulikt kjønn, utdanningsbakgrunn og erfaring fra NAV. Jeg opplevde ikke at dette at det var store variasjoner i funnene dem imellom.

5.5. Kompetanse

Kompetanse er en faktor som er viktig for å oppnå motivasjon, ved at man enten ikke opplever å ha kompetanse til å nå målet med handlingen. For jobbklubben og rehabiliteringsprosessen brukerne jeg intervjuet er i hos NAV, ligger fokuset på å skaffe en jobb. Brukerne beskriver at de i liten grad opplever å ha kompetansen som er nødvendig for å nå dette målet. De beskriver det som positivt at jobbklubben har opplæring om utfordringer i arbeidslivet som økende kompetansekrav, stor konkurranse om jobbene, og arbeidsledighet i oppstarten på jobbklubben. Dette er selvsagt noe som kan ha påvirket svarene til de som har deltatt tidligere, men deres tilknytning til arbeidslivet og –erfaring underbygger at dette er en reel utfordring for ungdommene. Det er også et område det er forsket mye innenfor, og dette underbygger også ungdommenes svar.

Å føle at man ikke har kompetanse kan virke demotiverende. For brukerne handler det ikke om kompetansen til å gjennomføre selve jobbklubben, men kompetansen for å nå målet med jobbklubben; arbeid. Det kan derimot virke motiverende å få bekreftelse på at årsaken til nederlaget ligger utenfor en selv. Å få en bekreftelse på dette kan derfor virke motiverende i rehabiliteringsprosessen til brukerne, men også bidra til amotivasjon dersom faktorene som kan medvirke til motivasjon er fraværende. Beate forteller at hun fikk bekreftelse på at hun har gjort det hun kunne selv for å forsøke å komme i jobb før hun startet på jobbklubben også *”det ikke går på bare meg, at arbeidsmarkedet også er vanskelig nå. Det er liksom mange som har det sånn. Det hjelper. Du føler ofte at du er alene, og at du tar det personlig når man får avslag på avslag så hjelper det å få den støtten og bekräftelsen på at du gjør ting riktig da. Og at det mange i samme situasjon”*. Daniel og Erik forteller også om at det er vanskelig å få seg jobb på grunn av at det er mange som søker på jobbene og at man ofte må ha mer utdanning en det de selv har. De beskriver det også som positivt å ha fått en bekreftelse på dette i oppstartsfasen på jobbklubben. Daniel sier også at han ser på det som litt bortkastet å starte der fordi jobbklubben fordi han ikke forventer å få en form for bistand som fører til en jobb. Anne og Caroline har treårig høyere utdanning. De forteller begge at de trodde det ville være enklere å få innpass på arbeidsmarkedet etter å ha fullført utdanningen, og uttrykker å være skuffet over utfordringene de har møtt under forsøkene på å komme i arbeid. Anne forteller

at jeg håpa jo på at det skulle bli noe, men jeg tørr liksom ikke helt å stole helt på det” da hun ønsker seg en jobb, men erfaringene hennes tilsier at dette er vanskelig. Dette svekker da hennes motivasjon for å nå målet om jobb gjennom å starte på jobbklubben.

Veilederne forteller at det er sjelden de har søkt inn brukere fordi de vurderer at tiltaket kommer til å få brukerne i jobb, og at det handler mer om å tilfredsstille et system. Igjen kommer de tilbake til faktorer som handler om kunnskaper og selvstendighet i sitt eget arbeid. De forteller at de ikke har tid til brukerne, og arbeider for å levere resultater ut ifra hva arbeidsgiveren bestiller, i likhet med en ”Bestiller-utførermodell” som ikke er forankret i deres faglige kompetanse. Gjennom å benytte makt og å frata brukerne muligheten til å medvirke i slike prosesser, opplever ikke brukerne å ha en selvråderett, eller å være aktører i sitt eget liv. Brukerne er i ung alder godt kjent med NAV, og sine plikter som bruker av systemet. De har derimot mindre innsikt i sine rettigheter. Det er en forutsetning at aktiviteten er hensiktsmessig, det mener ikke veilederne at det er, og allikevel sender de umotiverte ungdommer på jobbklubben. Å gjøre brukerne kjent med sine rettigheter kan være en hensiktsmessig måte å myndiggjøre brukeren på, men det kan også gjøre arbeidshverdagen til veilederne mer utfordrende. Dette er veldig uheldig for måloppnåelsen knyttet til jobbklubben. I tillegg påvirker det brukerens selvbilde på en negativ måte, samt skader den prosessen brukerne befinner seg i som skal resultere i arbeid eller å skape seg en meningsfylt tilværelse. Nils beskriver dette slik: *Det å sette folk på tiltak etter tiltak som ikke fungerer, og det er ikke bare knytta til jobbklubber, det kan jo være at folk bli dytta ut i en praksisplass også liksom, sånn nesten på tving, også ser man at det fungerer ikke, og det kan jo i verste fall medføre at vedkommende kan få et dårligere selvbilde og rett og slett bli dårligere av det. Det tenker jeg at kan være en konsekvens av at man sender dem på tiltak etter tiltak, for man kan jo tenke at hva gjør det med et menneske ved at det sitter igjen med at nå har jeg prøvd det, det virka ikke, nå har jeg prøvd det, det virka ikke, nå har jeg prøvd det, det virka ikke, og da blir det sånn at da: er det meg da? Og da er det veldig lett å konkludere i at årsaken ligger i en sjøl, og det gjør det på ett vis også noen ganger, men spørsmålet er om vi er nødt til å poengtere det med å sende dem i praksis gang på, gang på, gang. Og det er jo et poeng som kanskje gjør den der forsvarlighetsbiten i det noe mer problematisk.* Veilederendes erfaring med brukerne de sender på jobbklubb stemmer godt overens med forskningen og brukernes svar. Brukerne som er sendt på jobbklubb for ungdom har lav sannsynlighet for å komme i et varig inntektsgivende arbeidsforhold.

På spørsmål om hvordan de fant brukere i sin portefølje til jobbklubbene svarer Nils at: *”Noen ganger når det er oppretta jobbklubb bare fordi det mangla tiltak. Det viktigste argumentet er nok hvor stort tiltakspegebudsjettet var. Det er viktigst at vi har mange (brukere) i tiltak. Det veier nok tyngst da. Ikke akkurat at jeg har tenkt at det hadde vært veldig nødvendig for den personen(brukeren)”*.

Det samme forteller Nina, ... *”jeg vet ikke om noen av de hadde noe utbytte av det (jobbklubben). Jeg søkte dem inn på jobbklubb, det er kanskje femte gangen de er der. Det er jo rart å søke inn folk på noe som ikke har gitt noe utbytte før”*. De motiveres altså ikke av at jobbkubben er hensiktsmessig for brukerne, men av andre grunner. Disse grunnene forklarte de med å håndtere sin egen arbeidshverdag, og å møte arbeidsgiverens krav til dem. De har også en oppfattelse av at brukerne har utfordringer med å nå målet om arbeid gjennom jobbklubben, på grunn av manglende kompetanse *”det er en del grunnleggende ferdigheter som mangler, og samfunnet forventer at de har det”* (Nils). En av utfordringene med å legge jobb i brukermedvirkning og mestringsarbeid for veilederne forteller de også at *”sannsynligvis fører til at en ser hvor feil det er å sende dem på jobbklubb”* (Nina). Dette er altså et dilemma for veilederne som opplever å må prioritere tiltaksdeltakelse på en effektiv måte. Dette påvirker også oppstarten i form av at motivasjonen for å starte på jobbklubben er svært lav.

Generelt er de unge arbeidsledige i Norge i stor grad mennesker med en lav tilknytning til arbeidslivet. De har ikke fått fullført videregående skole, eller vært i ordinært arbeid tidligere (NAV, 2013:12-15). En fullført videregående utdanning er viktig for å kunne komme inn i arbeidslivet og sikre seg en stabil jobb. Frafallet i videregående skole sees ofte i sammenheng med deres sosialøkonomiske status og bakgrunn, og utfordringene beskrives som komplekse. Den sosiale ulikheten produseres allerede på skolen, og familiebakgrunn er en faktor som delvis kan forklare forskjellene man ser at oppstår allerede der (Reegård og Rogstad 2016:9) (Hyggen og Hamer i Stjernø og Øverbye 2012:137). I tillegg stilles det høyere krav i arbeidslivet i dag, bl.a. gjennom høyere krav til formell kompetanse (NOU 2018:2). Forklaringen på deres manglende motivasjon kan ligge i en bevissthet knyttet til dette. Disse faktorene som forklarer utfordringer knytte til en inngangsbillett på arbeidsmarkedet, kan bidra til å påvirke motivasjonen til oppstarten på jobbklubben. Deltakelse på jobbklubben vil ikke kunne løse de utfordringene som brukerne har for å komme seg i jobb, og det er heller ikke hensikten med tiltaket. Brukerne forteller også om kompetanse de selv opplever å mangle i forhold til arbeidslivet. Å øke denne kompetansen ligger også utenfor jobbklubbens hensikt. Daniel forteller for eksempel at det

bare er opplæring i jobbintervjuer og CV og ikke ting som hvordan man kledde seg på jobb og hva man snakket med arbeidsgivere om *"utafor selve jobbintervjuet"*. Anne nevner at hun savner kunnskap om *"...praktiske ting som oppførsel, hvordan man blir kjent med kollegaer og sånn"* og *"...hvordan man oppfører seg når man leverer en CV, eller bli kjent med de man skal jobbe sammen med"*.

Her spiller også NAVs kategorisering av brukerne en rolle. De har et innsatsbehov som tilsier at de ikke har et omfattende hjelpebehov for å komme i arbeid. Nina beskriver ungdommene som personer som kommer fra *"...dårlig strukturerte hjem"*. Hennes oppfattelse av de er at de har *"...manglende evner til å stå i ting på egenhånd og uten hjelpere. De er sårbare ungdommer. Det er jo at de er det, det er vel ikke en ungdom som har fortalt om at de har foreldre i jobber. De kommer fra kaotiske tilværelser i en eller annen form, det er ofte skilte foreldre, mobbing, flytting, gjerne uføretrygda foreldre når de havna hos oss så tidlig"*.

Nils beskriver kunnskapene de mangler som en *"tilpasningsproblematikk ut mot arbeidslivet"*. Han beskriver de på følgende måte: *"...De har store utfordringer, som ikke er helseproblematikk. De forstår ikke krav og forventninger som de møter. Det er en del grunnleggende ferdigheter som mangler, og samfunnet forventer at de har der"* og *"...Det kommer nok fra mangler i egen oppvekst og oppdragelse. Har en de sosiale utfordringer i bagasjen som ikke er helsemessige, og dem tar vi ikke hensyn til på samme måte"*.

Brukerne går inn i tiltaket med lave forventinger og en bevissthet knyttet til en kompetanse de savner. Etterhvert som jeg jobbet med intervjuene med brukerne tenkt mye over hvorfor de ikke snakket om muligheten for å øke sin formelle kompetanse, når de på sett og vis er klar over dette selv, og kun la fokuset på å komme i jobb. Jeg spurte ikke brukerne om dette, men veilederne om de forsøkte å bevisstgjøre brukerne på situasjonen de befant seg i. Svaret på dette var at de ikke hadde tilstrekkelig tid til dette og at de også bevisstgjør seg selv på at jobbklubben ikke nødvendigvis er riktig tiltak for brukerne. Resultatet av dette blir da et merarbeid som de heller ikke opplever å ha tid til. Under arbeidet til veilederne vektlegger de ikke motivasjonsarbeid eller brukermedvirkning, og de kommer derfor heller ikke i posisjon til å ta tak i utfordringer som de har kunnskaper om at er tilstede for brukerne. Dette er faktorer som påvirker for motivasjonen, da jobbklubben ikke er noe brukerne selv har et ønske om. De ser heller ikke for seg å ha et utbytte av jobbklubben i form av å komme i jobb fordi de opplever å mangle noen nødvendige kunnskaper for å nå målet.

Til tross for dette benytter de tiltaket for en stor andel av sine brukere samtidig som de har en lav tro på utbytte av dette på bakgrunn av sine og andres erfaringer; *”Min erfaring er at jobbklubben er noe de går på veldig mange ganger uten at det gir noe særlig”* (Nils). Veilederne tror ikke at brukerne er motiverte til å starte på jobbklubben eller at den vil resultere i en jobb. Nina tror at de i beste fall forventer *”enda en praksis som ikke gir noe mer”*. Nils forteller at *”de har veldig lave forventninger, de har enten vært på det før eller så kjenner de noen som har negative erfaringer fra å ha vært der”*. De forteller ikke dette til brukerne, men selger jobbklubben inn som et ledd i en prosess for å komme i jobb, til tross for at de selv ikke har tro på det. Nina beskriver deltakerne som *”De var resignerte, og følte seg utnyttet og nødt til å tilfredsstille systemet”*. Å tilfredsstille et system og å mangle kompetanse er ytre motivasjonsfaktor som negativt påvirker motivasjonen til oppstarten på en jobbklubb, men dessverre er en faktor som går igjen hos både brukerne og veilederne. Dette kan igjen være ødeleggende for indre motivasjonen og personlig vekst, og dermed øke brukerens utfordringer og føre de lenger fra arbeid. Kategorisering påvirker også motivasjonen for både veilederne og brukerne i oppstarten av tiltaket. NAVs føringer for kategorisering av brukernes bistandsbehov setter grenser for hvilke tilbud veilederne kan tilby ungdommene. Veilederens muligheter for å bidra med sin egen kompetanse og selvbestemmelse blir begrenset som følge av dette. Mestringsarbeid og brukervedvirkning er verktøy som veilederne anser som viktige for å gi brukerne den riktige hjelpen i deres individuelle rehabiliteringsprosesser, men opplever ikke å ha anledning til å benytte disse verktøyene i arbeidshverdagen sin. På samme måte blir brukernes motivasjon svekket gjennom en oppfatning av manglende selvbestemmelse, motivasjon og tro på sin egen kompetanse under deres oppstart i jobbklubb. Det er også et samsvar mellom brukernes opplevelse av denne manglende selvbestemmelsen, og veilederens arbeidsmetoder. Dersom veilederne hadde benyttet andre midler en makt og kontroll for å påvirke brukernes oppstart på jobbklubben, ville brukernes selvbestemmelse blitt bygget opp i større grad, som er en autonomi faktor. Dette kan igjen gi store gevinster både for brukerne selv, og for å nå NAVs mål. Jeg vil nå si mer om bruken av sanksjoner.

5.6. Sanksjoner

Både brukerne og veilederne kommer ofte tilbake til at økonomisk stønad er en motivasjon for oppstarten på jobbklubb. For brukerne handler det om at de trenger pengene til livsopphold, og å stanse eller redusere denne er en sanksjon veilederne kan benytte dersom de ikke ønsker å starte på jobbklubben.

For veilederne handlet det også om instruksjonene fra sin arbeidsgiver som var knyttet til tiltaksbudsjetter som må utnyttes, og innsparinger i sosialbudsjettet ved at brukerne i perioden får rett på tiltakspenger over statlige budsjetter. Veilederne forteller at de i større grad arbeider for å tilfredsstille et system, fremfor å legge vekt på å sammen med brukerne komme frem til hensiktsmessige planer og mål, og at det til tider også kan gå på bekostning av brukeren, de beskriver altså et krysspress fra bruker og sin arbeidsgiver: NAV. Veilederens jobb er også å forvalte både godene til brukerne. Dette kan være både om de skal starte på tiltak, og eventuelt hvilket tiltak de får starte på, og inntektene som de lever av. I tillegg forvalter de også sanksjonene, da for eksempel manglende tiltaksdeltakelse vil kunne medføre lavere eller manglende inntekter. Konsekvensen for brukerne ved å ikke starte på jobbklubben kan være at brukernes inntekter forsvinner. Fire av fem deltakerne mottar økonomisk sosialhjelp, og har svake økonomiske ressurser. På det tidspunktet jeg intervjuet brukerne var ikke regelverket endret, og stans av stønad kunne være en sanksjon hvis brukerne ikke deltok i arbeidsrettet aktivitet. Det samme gjelder for mottakere av dagpenger, og det varierer fra bruker til bruker i hvilken grad de er kjent med at det er en mulighet å søke om sosialhjelp hvis de mister retten til dagpenger. Både maktbruk og kontrollfaktorer bidrar til å skape et miljø som ikke gir en opplevelse av selvbestemmelse eller kompetanse. Dette gir igjen en negativ effekt på den indre motivasjonen til de som skal utføre handlingene.

Brukerne satte ikke samme ord på dette som de veilederne gjorde. Brukerne gav uttrykk av å være godt kjent med systemet og forutsetningen for at de skal kunne motta økonomisk støtte. De uttrykte en større bevissthet knyttet til dette, fremfor rettighetene de har knyttet til for eksempel brukermedvirkning. Tre av brukerne jeg intervjuet henviste direkte til de økonomiske insentivene da vi snakket om hvorfor de startet på jobbklubben. Anne forteller at *"da sa de at skal du få den økonomiske støtten så må du være med på jobbklubb, eller de sa kanskje ikke må, men har du lyst. Og da tenkte jeg sånn at for det første så vil jeg jo ha penger, selvfølgelig"*. Erik forteller det var noe han var nødt til, fordi det var gjennom NAV; *"Så det var ikke frivillig egentlig, men må man så må man. Men så lenge jeg får gjort noe videre så er det jo greit"*. Det samme forteller Daniel; *"Det var gjennom NAV så det var ikke et valg jeg hadde"*. Brukerne Caroline og Beate har en litt mer implisitt måte å uttrykke det på. Beate er den eneste som har hatt et møte med veilederen sin i forkant av oppstarten på jobbklubben, og at hun har fått ulike alternativer, og selv valgt å starte på jobbklubben. Hun er kjent med at det er plikt til å delta i arbeidsrettet aktivitet for å motta ytelser fra NAV. Caroline er den eneste av

brukerne som ikke er sosialhjelpsmottaker. Hun mottar dagpenger, og har i søknadsprosessen om dette blitt informert om sine plikter og rettigheter. I denne informasjonen fremkommer det tydelig at det kan få konsekvenser for ytelsen, hvis de ikke starter med en arbeidsrettet aktivitet. Det er strenge vilkår som må oppfylles for å kunne takke nei til dette.

Tre av brukerne beskriver sin opplevelse av hvordan veilederne benyttet vilkår på en måte som kan defineres som maktutøvelse fra veilederne. Veilederne er også ærlige om at de benytter sanksjonene de forvalter som verktøy for å nå sine definerte mål om deltagere. Brukeren gis ikke mulighet til å velge hva de selv anser som best for seg selv og fratas i stor grad muligheten til å medvirke i sin egen sak. Dette er faktorer som direkte påvirker at de starter på jobbklubben, og svekker motivasjonen gjennom at de selv ikke har bidratt til at de starter der. Å la brukerne medvirke i prosessen er en suksessfaktor for å motivere brukerne, og bidra til å gi dem en følelse av mening, mestring og sammenheng (Lingås 2008:159). Dette er faktorer som veilederne er kjent med at er effektive, men at det også er faktorer de ikke har tid til å benytte seg av, på grunn av sin arbeidshverdag.

Selv om veilederne i NAV har anledning til å benytte vilkår, skal vilkårene også være hensiktsmessige, og bidra til at brukeren kommer i jobb. Vilråene skal i tillegg settes i samråd med brukeren. Jeg sitter ikke igjen med et inntrykk av at veilederne har satt dette vilkåret i samråd med brukeren, men heller benyttet dette som et verktøy for å nå måltall. Dette er også et eksempel hvor veilederne må kompromisse med sin egen kompetanse og faglige dyktighet for å møte krav fra sin arbeidsgiver. Dette kan igjen medføre at veilederne mister sin motivasjon for å utføre et godt sosialt arbeid, når deres indre motivasjon for å gjøre dette svekkes.

Nina og Nils forteller begge om hvordan de bruker vilkår knyttet til å motivere brukerne til å starte på jobbklubben. Nina forteller om jobbklubben og innsøkingen som at det *"Kunne jo virke frivillig, men det var jo tvang"* og Nils svarer raskt at han *"sier at de må gå dit, ellers får de ikke penger"* på en spøkefull måte, men også at det *"...nesten alltid ender der"*. Veilederne forteller også om at det er vanskelig å motivere brukerne på grunn av mangel på tid, og at de fleste av brukerne har deltatt tidligere uten å ha kommet i jobb. Da blir vilkår et verktøy for veilederne, som sikrer en rask måloppnåelse. De benytter altså sanksjonsmuligheter for å motivere brukeren til å takke ja til, og starte på tiltaket. Veilederne sier at de i utgangspunkt fremstiller jobbklubben til brukerne som et ledd i en prosess mot å komme i jobb. Da de ofte opplever motstand hos brukere som ikke anser dette å være realistisk, ender det ifølge veilederne ofte med at de måtte komme inn på

konsekvensene det kunne få av å ikke starte i arbeidsrettet aktivitet. Dette var fordi det var vanskelig for veilederne å argumentere for at jobbklubben skal lede til en jobb. På grunn av en nødvendig effektivitet i arbeidshverdagen kan det være vanskelig for veilederne å komme i en posisjon hos brukeren som muliggjør å kunne jobbe med indre motivasjonsfaktorer hos dem.

Prosessene som blir beskrevet av både veilederne og brukerne bærer preg av at innsøkingen til tiltaket og jobbklubben er noe de ikke i stor grad har en positiv innstilling til. Det er heller ikke lagt noen jobb i å motivere brukerne til å starte på jobbklubben. I brukerundersøkelsen fra NAV (SMK,2014) fremkommer det også at 78% av brukermøtene har en varighet på under 10 minutter. Dersom møtene eller samtalene med brukerne hadde en tidsbruk tilsvarende dette, er det selvsagt også vanskelig å komme i posisjon til å handle annerledes. Da vil det også være effektivt å kunne benytte sanksjoner som en motivasjon for å sikre en rask måloppnåelse, gjennom at deltakerne da takker ja. Felles for både brukerne og veilederne er at de i større grad motiveres av krav som stilles fra NAV, enten for å beholde økonomiske støtte fra brukernes side. For veilederne handler det om å levere på ønskede resultater. Nils beskriver tiltakene som at de: *”...fungerer som oppbevaring og til å tilfredsstille et system. De er kanskje på sin femte jobbklubb på fem år, og lærer ikke noe radikalt nytt”*. Den lave måloppnåelsen i tiltakene og brukernes kunnskaper om, eller innstilling til det, gjør det også vanskelig for veilederne å finne andre motivasjonsfaktorer for å sikre at brukerne starter på jobbklubben.

Det er en gjennomgående faktor at oppstarten på jobbklubb motiveres av å tilfredsstille noe utenfor dem selv og at hovedvekten av motivasjonsfaktorer er ytre motivasjonsfaktorer. Det finnes noe, men liten egen motivasjon hos ungdommene. Dette i kombinasjon med at de selv i liten grad har medvirket til oppstarten på jobbklubben kan også forklare at brukerne i liten grad ser på det som meningsfylt å starte på jobbklubben (Romsland 2012:161). At det er motivasjonsfaktorer tilstede er også vesentlig for en vellykket rehabiliteringsprosess. Oppstarten på jobbklubben bærer lite preg av å være et resultat av motiverte brukere og veiledere.

Vilkår og aktivitetsplikt er faktorer som påvirker oppstarten på jobbklubben, og kan defineres som et maktmiddel. Det er altså en klar sammenheng mellom bruken av sanksjoner og hvorfor ungdommene starter på jobbklubben. Vilkår og stans av økonomisk støtte er et effektivt middel som kan benyttes av veilederne for å sikre oppstarten på jobbklubbene. Vilkår er et virkemiddel som er definert som et maktmiddel NAV har til

rådighet, og bruken av dette kan gi veilederne en mer effektiv arbeidshverdag dersom de benytter sanksjoner fremfor brukervedvirkning. En annen konsekvens av å benytte brukervedvirkning kan være at veilederne også kommer frem til at brukerne ikke passer inn på jobbklubben, og får utfordringer med å møte arbeidsgiverens krav til effektivitet og målstyring. Dermed kan også de korte brukermøtene og manglende brukervedvirkningen også tjene en funksjon gjennom å begrense i hvilken grad de selv konfronteres med dette av brukerne, og opplever demotivasjon på denne måten.

Brukerne starter ikke på jobbklubben for sin egen del, og dette i seg selv er en faktor som er hemmende for oppstarten på jobbklubben. Veilederne søker ikke inn brukerne fordi de har tro på at dette er riktig hjelp, og dette er også en hemmende faktor. Faktorene ligger i størst grad å oppfylle ytre krav, og det er disse ytre kravene som i hovedsak motiverer både veilederne og brukerne til å starte på jobbklubb og kan defineres om hemmende da innstillingen til jobbklubben fra både veilederne og brukerne er at det vil medføre nok et nederlag for de å gjennomføre deltakelsen.

5.7. Drøfting

Ungdommene har i liten grad medvirket til oppstarten på jobbklubben og dette påvirker også motivasjonen til oppstarten i tiltaket. Brukervedvirkningen til oppstarten i tiltak er i stor grad fraværende og at det handler om instruksjoner fremfor medvirkning. Det er kun en av brukerne som selv tar initiativ til oppstarten på jobbklubben og en som selv har valgt tiltaket. De andre deltakernes medvirkning består i å takke ja til å starte på et arbeidsrettet tiltak. Det brukerne forteller om sine opplevelser knyttet til oppstarten på arbeidsmarkedstiltaket, stemmer godt overens med det veilederne forteller om sine arbeidsmetoder. Brukernes motivasjon for å starte på jobbklubben er noe ulik og handler alt fra et ønske om et økt sosialt nettverk, å bli mer attraktive for arbeidsgivere, til å kunne legge en plan videre i livet. Motivasjonsfaktoren de har til felles er å beholde den økonomiske støtten de mottar fra NAV.

For brukerne er jobbklubben en forutsetning for å motta den økonomiske støtten de får i dag. Som arbeidsledig med lav økonomisk kapital er denne støtten avgjørende for at brukerne skal kunne sørge for sitt livsopphold. Brukerne motiveres til å oppstarten på jobbklubben på bakgrunn av dette og dette er den faktoren som i størst grad påvirker oppstarten og som utgjør en fellesnevner hos ungdommene. Dersom bruken av vilkåret ikke knyttes til en hensiktsmessig aktivitet og er satt i samråd med brukeren kan det beskrives som maktutøvelse fra systemets side. Brukerne opplever arbeidsrettede tiltak

som noe de må delta på for å sikre sin økonomi, og anser det ikke som et ledd i en prosess for å nå et mål om arbeid. Motivasjonen som påvirker brukerne til å starte på jobbklubben er i hovedsak ytre faktorer. Indre motivasjonsfaktorer forekommer i mindre grad, og dette påvirker motivasjonen for oppstarten på tiltaket, på en negativ måte. Det er en tydelig sammenheng mellom bruken av vilkår og at ungdommene starter i arbeidsrettede tiltak. Alle brukerne forteller at de ble motivert av å beholde sin økonomiske støtte da de startet på jobbklubben. Veilederne benytter vilkår som virkemidlet for å påvirke ungdommene til å starte i arbeidsrettede tiltak.

Ytre motivasjon, som frykten for sanksjoner, er ikke utelukkende negativt og kan være hensiktsmessig i kombinasjon med indre motivasjonsfaktorer. Selv om ungdommens oppstart motiveres av å beholde sin økonomiske støtte, legger de også vekt på at jobbklubben ikke er et hensiktsmessig tiltak å starte i. Dette kan forklares med at de opplever å ikke ha tilstrekkelig kompetanse til å oppnå målet med jobbklubben. Brukerne opplever arbeidsmarkedet som utfordrende, og de har tidligere mislykkes med å få innpass på ulike arbeidsplasser. På samme måte som kompetanse og mestring kan være sterke indre motivasjonsfaktorer, kan det også ha en tilsvarende motsatt effekt når man opplever å ikke ha tilstrekkelig kompetanse. Årsaken til at det i liten grad var sterke motivasjonsfaktorer hos brukerne, kan være at de ikke så noen hensikt med å gjennomføre jobbklubben. Dette forklares med at brukerne opplever å ikke ha kompetanse til å nå målet som er satt for prosessen. Veilederne har også en manglende tro på dette. Oppstarten i tiltaket påvirker da gjennom at brukerne er demotiverte og at veilederne legger liten vekt på å la brukerne medvirke. Brukernes manglende tro på sin egen kompetanse er faktorer som kunne ha blitt avdekket dersom veilederne i større grad hadde inkludert brukerne i prosessene som fører til at veilederne beslutter at de skal starte i arbeidsmarkedstiltak. Veilederne kunne da ha justert hjelpen ut ifra de utfordringene brukerne har, dersom jobbklubben ikke hadde vært riktig tiltak. Anne er et eksempel på dette. Hun ønsker seg egentlig en praksisplass, som er et tilgjengelig tiltak for hennes brukergruppe, men sendes på jobbklubb. Alternativt kunne de også ha motivert brukerne og jobbet med den manglende opplevelsen av kompetanse, slik at de startet på jobbklubben med en høyere grad av motivasjon.

For veilederne er det også andre faktorer en brukerne som påvirker oppstarten i arbeidsmarkedstiltaket. Arbeidsmarkedstiltak er et virkemiddel som NAV primært benytter for å nå et mål om arbeid. I tillegg til det politiske målet om høy sysselsetting, kommer

også lokale mål som å fylle opp tiltaksplasser som NAV har innkjøp, av samt målet om å ha brukere i arbeidsrettet aktivitet. Dette er faktorer som påvirker oppstarten i form av at det motiverer veilederne til å søke inn brukerne. Veilederne har en negativ måte å uttrykke seg til dette som motivasjonsfaktorer, både sitt eget arbeid og ovenfor metodene de benytter i møte med brukerne. Veilederne beskriver prosesser som går på kompromiss med deres egne verdier og brukernes selvstendighet og rettigheter. Å bistå brukerne gjennom å benytte sanksjoner som motivasjonsfaktorer er heller ikke i tråd med deres egne verdier og holdninger til hvordan man best hjelper mennesker. Motivasjonen deres ligger derfor i å møte krav fra arbeidsgiver, fremfor å arbeide for brukerens beste. Det er også i strid med deres yrkesetiske retningslinjer.

Tiltaksdeltakelse er en aktivitet som skal være avtalt sammen med brukeren som en del av rehabiliteringsprosessen. Jobbklubben er et tiltak som er for brukere som NAV har vurdert at trenger litt hjelp for å komme i arbeid, men ikke har et omfattende hjelpebehov.

Bistandsbehovet til brukerne er også noe som legger føringer for hvordan veilederne må strukturere sin arbeidshverdag og påvirker igjen hjelpen de kan få. Brukernes bistandsbehov påvirker oppstarten på jobbklubben fordi det legger sterke føringer for hvilke muligheter veilederne har til å bistå dem, og å la de medvirke i prosessen.

Utfordringene som ligger til grunn for kategoriseringen av brukernes bistandsbehov stemmer heller ikke med inntrykket veilederne har av de unge arbeidsledige brukerne de har søkt inn til arbeidsrettede tiltak som jobbklubb. Veiledernes motivasjon svekkes av at brukerne er i behov av andre hjelpetiltak, som de ikke har anledning til å tilby dem.

Veiledernes motivasjonsfaktorer for at ungdommenes skal starte på jobbklubb er noe som i hovedsak handler om å møte arbeidsgiverens mål og resultater, og da kommer også brukerens beste i andre rekke. Dette påvirker oppstarten i arbeidsmarkedstiltaket gjennom at det er det tilbudet veilederne har å tilby brukerne for å bidra til at de er i arbeidsrettet aktivitet.

Den manglende motivasjonen hos både veilederne og brukerne kan forklares av den lave måloppnåelsen arbeidsrettede tiltak har for ungdom, også påvirker oppstarten. Opplevelser av at jobbklubben ikke gir ønskede resultater er en faktor som har negativ effekt på motivasjonen, både hos veilederne og brukerne. Det er ingen av dem som har noen forventninger til at jobbklubben skal føre til en jobb, fordi det sjelden gjør det.

Motivasjonen for oppstarten stemmer ikke overens med målet som er satt for jobbklubben; å komme i jobb. Jeg tror det har en sammenheng med at det ikke ligger et

motivasjonsarbeid i forkant av innsøkingen til jobbklubben og en manglende tro på at tiltaket vil ha ønsket effekt. Kombinasjonen av manglende tro på tiltaket og tid til å møte brukerne er faktorer som demotiverer veilederne. At bistandsbehovet heller ikke stemmer overens med brukerens utfordringer, og at det sjelden handler om en manglende vilje, men heller evne påvirker også til en lav motivasjon for oppstart på jobbklubben.

Veilederne fremstiller heller ikke jobbklubben som et tilbud for brukerne, men en forutsetning for den økonomiske støtten de mottar. Dette stemmer også overens med brukernes opplevelse av å i liten grad ha selvbestemmelse i oppstarten på jobbklubben. Veilederne har heller ikke kontaktet brukeren med en motivasjon om at dette er et hensiktsmessig tiltak for brukeren.

Veilederne motiveres av å nå arbeidsgiverens krav til dem, og det kan også motiveres gjennom at de for eksempel får anerkjennelse av kollegaer og ledere, i form av at dette er anerkjennelser og kan oppleves belønnende å nå et mål. Det er altså ytre motivasjonsfaktorer som påvirker at veilederne søker inn ungdommene på jobbklubben, og ikke deres egne verdier eller tro på tiltaket som er motivasjonsfaktorene. Veilederne kjenner til viktigheten av å motivere brukerne og å opparbeide en likeverdig relasjon. Samtidig opplever de også å ikke å ha tid til å legge vekt på dette i sin arbeidshverdag. Dette krysspresset påpekes også som en utfordring for veiledere i NAV generelt (Halvorsen m.fl. 2018:8). De får derfor ikke benyttet sin kompetanse som sosialarbeidere, og motivasjonen som er knyttet til å best mulig grad hjelpe brukerne i rehabiliteringsprosessen mot arbeid blir også svekket. Deres yrkesrolle medfører også at de har et ansvar ovenfor brukerne. Ved å gjøre seg kjent med brukeren, og la de eie sin egen sak risikerer de altså mer arbeid og lar brukerens selvbestemmelse gå på bekostning av å møte arbeidsgiverens krav om effektivitet. Selv om de ikke uttrykker seg positivt til dette, er det kravene fra arbeidsgiveren som i størst grad motiverer de til å søke inn brukerne på jobbklubb. Veiledernes manglende motivasjon og positive innstilling til jobbklubbens mål og som et hensiktsmessig tiltak, påvirker brukernes oppstart på arbeidsmarkedstiltaket. Dette er fordi det i liten grad legges vekt på motivasjonsarbeid. Eksempler på dette er at viktige behov som brukernes selvbestemmelse og kompetanse om eget liv settes til side, for at veilederne skal nå andre mål enn å hjelpe brukerne.

Ved å bruke tid på å hjelpe brukeren med å oppleve mening, mestring og sammenheng i sin tilværelse kan de også hjelpe brukerne med å øke sin motivasjon til å engasjere seg. Dette kan gi de en følelse av å gjøre noe nyttig, og dette er igjen faktorer som er helbredende, helsefremmende og lærerikt for brukerne. Altså kunne dette igjen gi positive

effekter for NAV fordi motiverte brukere i større grad også fremmer engasjement i sin egen sak, fremfor brukere som opplever avmakt og demotivasjon som faktorer i sine rehabiliteringsprosesser. Måten veilederne forholder seg til brukerne på, fører til at brukerne i større grad blir demotiverte og resignerte, og potensielt også kommer lenger unna målet om arbeid. Det påvirker da ikke bare oppstarten på arbeidsmarkedstiltaket, men også NAVs mål. Dersom det hadde blitt lagt til rette for meningsfylte rehabiliteringsprosesser som brukerne selv var motivert for, ville dette også positivt kunne påvirke NAVs mål om at de kom i arbeid. Selv om brukermedvirkning, motivasjon og rett hjelp til rett tid er viktige verdier i NAVs overordnende politikk, opplever ikke veilederne at det gis rom for å utøve dette i sin arbeidshverdag. Demotiverte brukere vil naturlig medvirke mindre grad i sin egen sak fordi de ikke opplever å bli hørt, og dette gjør det også enklere for veilederne å ta avgjørelser på deres vegne, da de legger ansvaret over på de som er satt til å hjelpe dem. Dette kan også ha en sammenheng med at de tidligere også har opplevd at det har blitt tatt avgjørelser som de selv ikke har fått medvirke til eller har vært motivert for selv, og dermed påvirke i hvilken grad brukerne anser det som hensiktsmessig å engasjere seg i oppstart i ulike arbeidsmarkedstiltak.

Veilederne er bevisst på makten de har ovenfor brukeren, og hvordan de kan påvirke livene deres, men setter til tross for dette lojaliteten til arbeidsgiveren foran den de skal ha til brukerne. At veilederne i større grad motiveres av egeninteresser, og ikke et ønsket om å hjelpe brukerne, men samtidig opplever jobben som meningsfylt, er en av ulempene som påpekes i forbindelse med metoder fra New public management. Det er en slik prosess veilederne beskrev for meg da de fortalte hva som har motiverte dem til å søke inn brukere på jobbklubben. På denne måten blir brukerne også et virkemiddel for å nå et mål, fremfor at det arbeides for deres beste. NAV eksisterer for å være der for brukerne, og ikke å levere gode måltall. Konsekvensen av dette blir også at brukerne ikke får rett hjelp til rett tid, og risikoen for at utfordringene de har øker, er tilstede. I ytterste konsekvens kan dette igjen medføre at NAVs arbeid blir kontraproduktivt fordi brukerne svekkes mot arbeidslivet av å demotiveres og oppleve en liten grad av mestring og kontroll.

Frykten for sanksjoner er det som i størst grad påvirker unge arbeidslediges oppstart i arbeidsmarkedstiltak. Det er altså i stor grad av ytre motivasjonsfaktorer som påvirker de unge arbeidsledige. Motivasjonen er forankret i forhold som ligger utenfor både veilederne og brukerne. Felles for samtlige brukere er de at motiveres av frykten for sanksjoner og at

de demotiveres av å i liten grad opplever å ha tilstrekkelig kompetanse til å nå målet med å starte i et arbeidsrettet tiltak; å komme i jobb. Det er ikke nødvendigvis noe negativt i at det er ytre motivasjonsfaktorer som motiverer deltakerne til å starte på jobbklubben. Ytre motivasjonsfaktorer er ikke utlukkende negativt, men de må ha en tilknytning til indre motivasjonsfaktorer for å kunne fungere i lengden. Dersom brukerne starter på en jobbklubb med en indre motivasjon om å finne en jobb, er sannsynligheten større for at de lykkes med dette, og at de er mer utholdende. Brukerne beskrives som resignerte og mangler motivasjon for å komme i jobb. Det er kanskje dette problemet som må løses, ikke kun at de er arbeidsledige. Det blir en form for symptombehandling, fremfor å se på årsakene til utfordringene.

6.0 Avslutning

6.1. Kort oppsummering av funn

Målet med denne oppgaven har vært å kunne si noe om Hva som påvirker unge arbeidslediges oppstart i arbeidsmarkedstiltak. Gjennom å undersøke hvilke motivasjonsfaktorer som bidro til dette. For å svare på oppgaven utarbeidet jeg forskningsspørsmål for å besvare problemstillingen:

1. Hvordan har brukerne medvirket til oppstarten på jobbklubben?
2. Hvilke forventninger har ungdommene og veilederne til resultatene av jobbklubben?
3. Hvilke motivasjonsfaktorer påvirker brukerne til å starte på jobbklubben?
4. Hvilke motivasjonsfaktorer påvirker veilederne til å sende brukerne på jobbklubben?

Oppgaven viser at brukerne i liten grad av medvirker i oppstarten på arbeidsrettede tiltak, og at det legges liten vekt på et motivasjonsarbeid i forkant av oppstarten. Både veilederne og brukerne har lave forventninger til resultatene av jobbklubben. Årsaken til dette handler ikke om evnen til å starte på, og gjennomføre tiltaket, men brukernes kompetanse og kunnskaper til å nå målet om å komme i jobb etter jobbklubben. Motivasjonsfaktorene for å starte på jobbklubb handlet om å beholde sine økonomiske rettigheter for samtlige av brukerne jeg intervjuet. Veilederne forteller også om bruken av vilkår som et effektivt virkemiddel for å sikre at ungdommene starter på jobbklubben. Veilederne motiveres også til å benytte tiltaket fordi det er dette verktøyet de har til rådighet i sin arbeidshverdag, for å nå et mål om flest mulig brukere i arbeidsrettet aktivitet. Målet med den arbeidsrettede aktiviteten er å bidra til at brukerne kommer i jobb, men dersom dette gjøres på uhensiktsmessige måter, kan det medføre at målet om arbeid blir vanskeligere å nå. Dersom suksessfaktorer som brukermedvirkning og mestringsarbeid i større grad hadde blitt benyttet i de arbeidsrettede rehabiliteringsprosessene, ville dette også kunne påvirket brukerne på en måte som i større grad bidro å nå NAVs mål om å gi både rett hjelp, i rett tid og å komme i arbeid.

6.2. Avsluttende refleksjoner og videre forskning

Da jeg startet med oppgaven, og forberedte meg til intervjuene med ungdommene hadde jeg en oppfatning av at de i større grad ønsket dette selv, og at tiltaket i større grad hadde

en overgang til arbeid og at det generelt var en mer positiv innstilling til tiltakene. Dette preget utformingen av spørsmålene til ungdommene, og resultatet av disse undersøkelsene ble utgangspunktet for intervjuene med veilederne.

Gjennom intervjuene og arbeidet med oppgaven har jeg fått et innblikk i både brukernes og mine kollegaers erfaringer. Deres erfaringer lå langt unna de antakelsene jeg gikk inn i oppgaven med, og det har til tider vært et trist perspektiv å se NAV igjennom. Mitt datamateriale inneholder for få informanter til å se noen variasjoner knyttet til utdanning, kjønn, alder mv. opp mot funnene i oppgaven. Oppgaven ville også utvilsomt vært tjent med flere informanter og noen ytterligere spørsmål i intervjuguiden. Min utfordring her lå nok i at jeg ble overasket over ærligheten i svarene deres, og at jeg så for meg en mer positiv innstilling til det arbeidsrettede tiltaket hos brukerne.

Jeg har også tenkt mye på om jeg kunne spurt om de hadde startet på jobbklubben hvis det ikke hadde vært for vilkårene. En utfordring med kunne også vært om de hadde stilt med motspørsmål om sine rettigheter knyttet til dette. Dette kunne ha medført at hadde påvirket dem, selv om jeg mener at de har rett til å kjenne sine rettigheter. Hadde jeg skulle startet på nytt med oppgaven i dag ville jeg har gått nærmere inn på bruken av vilkårene, og etter et godt forarbeid stilt brukerne flere spørsmål om dette temaet og benyttet teorier om makt og det juridiske aspektet knyttet til dette for å analysere datamaterialet.

Med utgangspunkt i funnene i oppgaven er det også andre innfallsvinkler som kan være interessante for videre forskning.

Min oppgave handler kun om et arbeidsmarkedstiltak, og det kunne ha vært interessant å undersøke motivasjonen til ungdommer som starter på andre arbeidsmarkedstiltak. Et annet alternativ kunne vært å se på en bredere aldersgruppe og deres motivasjon for oppstarten i et arbeidsmarkedstiltak. Dette kunne fortalt noe om motivasjonen er lik, lavere eller høyere opp mot andre tiltak, eller om alder har en betydning.

Det kunne også ha vært interessant å forske på motivasjonen for jobbklubben og gått dypere inn i tilknytningen deltakerne har til arbeidslivet. På denne måten kunne man sammenlignet dette og resultatene av jobbklubben. Jeg syntes det hadde vært spesielt interessant å sett på resultatene over tid, og om varighetene av eventuelle arbeidsforhold som jobbklubben resulterer i. Jeg tenker da på at deltakerne har en lav tilknytning til arbeidslivet fra før og at veilederne fortalte at arbeidsforholdene generelt viste seg bli kortvarige de gangene tiltaket førte til en jobb.

Generelt kunne det også ha vært interessant å forsket på resultatene av jobbklubben, og å se nærmere på noen av årsaken til at det er et så hyppig benyttet arbeidsmarkedstiltak.

Personlig tenker jeg at det er to interessante temaer jeg kunne ønsket å undersøke videre. Det ene er å se hvilken effekt motivasjonsarbeid og brukervedvirkning kunne ha hatt på brukerne, og sett om dette hadde gitt andre resultater enn de som oppnås i dag. Dette ville ikke vært noe nytt i den forstand at brukervedvirkning, mestring og motivasjon er områder som i svært stor grad er forsket på, og man vet mye om hva som er effektivt. Jeg tenker allikevel at det kunne ha vært interessant å se på effekten av dette. Et annet interessant område å forske på ville også vært bistandsbehovet som brukeren er definert inn i hos NAV. Jeg tror det kunne vært veldig interessant og nyttig å se nærmere på om bistandsbehovet og hvilke ev. utfordringer unge arbeidsledige har, stemmer overens. Grunnen til dette er at bistandsbehovet i stor grad utgjør hjelpen de får, og med tanke på hvor viktig en tidlig innsats kan være for ungdommene tenker jeg at dette kunne vært svært interessant.

Referanser

Breimo, Janne Paulsen og Thommesen, Hanne (2012) *koordinerende enhet som uttrykk for reformprosesser i offentlig forvaltning* i Solvang og Slettebø (2012) *Rehabilitering*
Oslo: Gyldendal

Dale-Olsen, H. og M. Røed (2012). "Ufør av sine kollegers uførhet?". I Stjernø, S. og E. Øverbye (red.), *Arbeidslinja. Arbeidsmotivasjonen og velferdsstaten*. Oslo: Universitetsforlaget

Deci, Edward. & Ryan, Richard (2008). *Self-determination theory: A makrotheory of human motivation, development and health*. Social Psychology and self-determination theory hentet fra

<https://pdfs.semanticscholar.org/a32f/3435bb06e362704551cc62c7df3ef2f16ab1.pdf>

FO (2018) *Yrkesetikk* hentet fra <https://www.fo.no/yrkesetikk/category150.html>.

Fremtidens arbeidsliv (2015) *Næringslivets perspektivmelding, NHO*.

<https://www.nho.no/publikasjoner/p/naringslivets-perspektivmelding/fremtidens-arbeidsliv/>

Goffman, E. (1992) *Vårt rollespill til daglig. En studie i hverdagslivets dramatik*. Oslo: Pax Forlag A/S.

Grue, J. (2014): *Kroppsspråk: fremstillinger av funksjonshemming i kultur og samfunn*. Oslo, Gyldendal Akademisk

Hagelund, Anniken, Øverbye, Einar, Hatland, Aksel og Lars Inge Terum (2016)

Sanksjoner arbeidslinjas nattsider? DOI: 10.18261/issn.2464-3076-2016-01-02 hentet fra:

https://eazy.uin.no:2060/tidsskrift_for_velferdsforskning/2016/01/sanksjoner_arbeidslinjas_nattsider

Hamre, Jørn Ivar og Bråthen, Magne (2006) *Evaluerer av ordinære arbeidsmarkedstiltak*
Oslo–Kongsvinger: Statistisk sentralbyrå

Dale-Olsen, Harald, Røed, Marianne og Schøne, Pål (2006) *Omfang av*

arbeidsmarkedstiltak: Betyr det noe? Effekter av dimensjonering av tiltak på ledighet i

Norge

Halvorsen, Kristin, Riis-Johansen, Marit Olave, Andenæs, Ellen og Thomassen Hammerstad, Gøril. UTVEI – Utvikling av veiledningssamtalen i NAV Forskningsbasert utviklingsarbeid for og med veiledere. Hentet fra:

https://www.nav.no/no/NAV+og+samfunn/Kunnskap/FoU-midler/Relatert+informasjon/_attachment/545573?_download=true&_ts=1687afbe8a0

Haug, Jan Martin (2012) *Reformer og identitet (NAV-reformen)*. Hentet fra:

<https://brage.bibsys.no/xmlui/handle/11250/147954/browse?value=Haug%2C+Jan-Martin&type=author>

Haugan, Espen (2015) *Utdanning får folk i arbeid* hentet fra

<https://www.nav.no/no/Lokalt/Troms/Pressemeldinger/utdanning-får-folk-i-arbeid>

Hutchunson og Oltedal (2010) *Modeller i sosialt arbeid*, Oslo: Universitetsforlaget

Hyggen og Hamer (2012) *Arbeidsmotivasjon i lys av frafall fra videregående skole velferdskontrakter* i Stjernø, Steinar og Einar Øverbye (red) 2012: Arbeidslinja. Arbeidsmotivasjonen og velferdsstaten. Oslo: Universitetsforlaget.

Ines, Røed, Simson og Zhang (2017) *Effekter av arbeidsmarkedspolitikken rettet mot ungdom i Nord-Europa* 03/2017 (Volum 34)) hente fra <https://forskning.no/2017/07/nav-tiltak-gjor-det-vanskeligere-fa-jobb/produisert-og-finansiert-av/hogskolen-i-oslo-og-akershus>

Jahnsen, H., Ertesvåg, S., & Westerheim, K.T. (2008). *Utvikling av sosial kompetanse. Veileder for skolen*. Hentet fra

https://www.udir.no/Upload/Satsningsomraader/LOM/5/Veil_Sos_kompetanse.pdf?epslanguage=no

Kildal, Nanna (2012) *Fra arbeidsetos til insentiver og velferdskontrakter* i Stjernø, Steinar og Einar Øverbye (red) Arbeidslinja. Arbeidsmotivasjonen og velferdsstaten. Oslo: Universitetsforlaget.

Kjønstad og Syse (2014) *Velferdsrett I*, Oslo: Gyldendal

Lingås, Lars Gunnar (2008) *Etikk og verdivalg i helse- og sosialfag*. Oslo: Gyldendal

- Lipsky, Michael (2010) *Street-Level Bureaucracy, 30th Ann. Ed.: Dilemmas of the Individual in Public Service* London: Russell Sage Foundation
- Lorentzen, Thomas og Dahl, Espen (2008) *Norway: Social Security, Active Labour Market Policies and Economic Progress* Hentet fra https://www.researchgate.net/publication/3047337698_Norway_Social_Security_Active_Labour_Market_Policies_and_Economic_Progress
- NAV (2008) *Hva skjer etter avsluttet arbeidssøkerperiode?* // rapport // nr 5 // Hentet fra: <https://www.nav.no/no/NAV+og+samfunn/Kunnskap/Analyser+fra+NAV/NAV+rapportserie/NAV+rapporter/hva-skjer-etter-avsluttet-arbeidssøkerperiode>
- NAV (2013) *Unges tilknytning til arbeidslivet*, // Rapport 3 // hentet fra: https://www.nav.no/no/NAV+og+samfunn/Kunnskap/Analyser+fra+NAV/NAV+rapportserie/NAV+rapporter/_attachment/354590?_download=true&_ts=1407c10b74
- NOU (2018) *Fremtidige kompetansebehov I — Kunnskapsgrunnlaget* Oslo: Kunnskapsdepartementet
- Nicolaisen, Heidi, Lima, Ivar og Åsland, Andreas (2015) *Arbeidsevnevurderingen: Reell Brukermedvirkning*, FAFO. Hentet fra <https://www.faf.no/index.php/zoo-publikasjoner/item/arbeidsevnevurderingen-reell-brukermedvirkning>
- Ose, Solveig, Mandal, Roland og Mordal, Siri (2014): *Utfordringer med ungdomssatsingen i Sør-Trøndelag*, Sintef-rapport hentet fra: <http://www.sintef.no/Publikasjoner-SINTEF/Publikasjon/Download/?pubId=SINTEF%20A26225>
- Reegård, Kaja og Rogstad, Jon (2016) *De frafalne. Om frafall i videregående opplæring - hvem er de, hva vil de og hva kan gjøres?* Oslo: Gyldendal
- Romsland, Grace Inga (2012). *Mestring som mulighet. Solvang, Per Koren Slettebø, Åshild (Red.), Rehabilitering. Individuelle prosesser, fagutvikling og samordning av tjenester.* Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Slettebø & Madsen (2012) *Individuell plan som arbeidsmetode i rehabiliteringsprosesser* i Solvang og Slettebø (2012) *Rehabilitering* Oslo: Gyldendal
- Statsministerens kontor (2014) *Brukernes møte med NAV* hentet fra:

https://www.regjeringen.no/globalassets/upload/asd/dokumenter/2014/rapporter/brukernes_mote_med_nav_delrapport_fra_ekspertgruppe.pdf

Stortingsmelding nr.35 (1994-1995) *Velferdsmeldingen* Oslo: Sosial og helsedepartementet

Stortingsmelding nr.21 (1998-99). *Ansvar og meistring. Mot ein heilskapleg rehabiliteringspolitikk*. Oslo: Sosial- og helsedepartementet

Stortingsmelding nr.14 (2002-2003) *Samordning av Aetat, trygdeetaten og sosialtjenesten* Oslo: arbeids og sosialdepartementet

Stortingsmelding nr.33 (2015–2016) *NAV i en ny tid – for arbeid og aktivitet* Oslo: Arbeids og sosialdepartementet

Steiro Asbjørn, Smedslund Geir, Rud, Mons Georg (2012) *Tiltak for å inkludere sosialhjelpsmottakere i arbeidsmarkedet* hentet fra <https://www.fhi.no/publ/eldre/tiltak-for-a-inkludere-sosialhjelpsmottakere-i-arbeidsmarkedet/>

Støren, Liv Anne; Helland, Håvard; Grøgaard, Jens B. (2007) *Og hvem stod igjen...? Sluttrapport fra prosjektet Gjennomstrømning i videregående opplæring blant elever som startet i videregående opplæring i årene 1999–2001* NIFU STEP-rapport;14-2007 hentet fra <https://brage.bibsys.no/xmlui/handle/11250/278656>

Terum og Hatland (2014) *Søkelys på arbeidsmarkedet*, årgang 19 Oslo: institutt for samfunnsforskning

Thommesen, Hanne (2011) *Rehabilitering* Oslo: Gyldendal

Tjora, Aksel (2010): *Kvalitative forskningsmetoder i praksis*. Oslo: Gyldendal Akademisk forlag

Touquville, Alexis de (1988) *Det gamle regimet og revolusjonen*, Oslo: Aschehoug

Vabø, Mia (2014) *Bakkebyråkratiet- der emosjonelt arbeid blir politikk i Velferdens organisering* Oslo: Universitetsforlaget

Van der Wel, Kjetil, Dahl, Espen, Lødemel, Ivar, Borghild Løyland, Sille Ohrem Naper og Slagsvold, Marit (2006): *Funksjonsevne blant langtids- mottakere av sosialhjelp*. HiO-rapport 29/2006. Oslo: Høgskolen i Oslo.

Willig, R. (2009): *Umyndiggørelse*. København, Hans Reitzels Forlag

Øverbye og Stjernø; *Arbeidsmotivasjon, arbeidslinje og velferdsstat* i Stjernø, Steinar og Einar Øverbye (red) 2012: *Arbeidslinja. Arbeidsmotivasjonen og velferdsstaten*. Oslo: Universitetsforlaget.

Vedlegg



Britt Lillestø
Fakultet for samfunnsvitenskap Nord universitet

8026 BODØ

Vår dato: 30.06.2016 Vår ref: 48884 / 3 / ASF Deres dato: Deres ref:

TILBAKEMELDING PÅ MELDING OM BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER

Vi viser til melding om behandling av personopplysninger, mottatt 08.06.2016. Meldingen gjelder prosjektet:

<i>48884</i>	<i>Hva fremmer og hemmer ungdoms deltakelse på Jobbklubb med praksis?</i>
<i>Behandlingsansvarlig</i>	<i>Nord universitet, ved institusjonens øverste leder</i>
<i>Daglig ansvarlig</i>	<i>Britt Lillestø</i>
<i>Student</i>	<i>Marte Storengen Evensen</i>

Etter gjennomgang av opplysninger gitt i meldeskjemaet og øvrig dokumentasjon, finner vi at prosjektet ikke medfører meldeplikt eller konsesjonsplikt etter personopplysningslovens §§ 31 og 33.

Dersom prosjektopplegget endres i forhold til de opplysninger som ligger til grunn for vår vurdering, skal prosjektet meldes på nytt. Endringsmeldinger gis via et eget skjema, <http://www.nsd.uib.no/personvern/meldeplikt/skjema.html>.

Vedlagt følger vår begrunnelse for hvorfor prosjektet ikke er meldepliktig.

Vennlig hilsen

Kjersti Haugstvedt

Amalie Statland Fantoft

Kontaktperson: Amalie Statland Fantoft tlf: 55 58 36 41
Vedlegg: Prosjektvurdering
Kopi: Marte Storengen Evensen m.s.evensen@gmail.com

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

<small>NSD – Norsk senter for forskningsdata AS</small>	<small>Harald Hårfagres gate 29</small>	<small>Tel: +47-55 58 21 17</small>	<small>nsd@nsd.no</small>	<small>Org.nr. 985 321 884</small>
<small>NSD – Norwegian Centre for Research Data</small>	<small>NO-5007 Bergen, NORWAY</small>	<small>Faks: +47-55 58 96 50</small>	<small>www.nsd.no</small>	

Vedlegg 1 NSD

Personvernombudet for forskning



Prosjektvurdering - Kommentar

Prosjektnr: 48884

Vi kan ikke se at det behandles personopplysninger med elektroniske hjelpemidler, eller at det opprettes manuelt personregister som inneholder sensitive personopplysninger. Prosjektet vil dermed ikke omfattes av meldeplikten etter personopplysningsloven.

Det ligger til grunn for vår vurdering at alle opplysninger som behandles elektronisk i forbindelse med prosjektet er anonyme.

Med anonyme opplysninger forstås opplysninger som ikke på noe vis kan identifisere enkeltpersoner i et datamateriale, verken:

- direkte via personentydige kjennetegn (som navn, personnummer, epostadresse el.)
- indirekte via kombinasjon av bakgrunnsvariabler (som bosted/institusjon, kjønn, alder osv.)
- via kode og koblingsnøkkel som viser til personopplysninger (f.eks. en navneliste)
- eller via gjenkjennelige ansikter e.l. på bilde eller videoopptak.

Personvernombudet legger videre til grunn at navn eller samtykkeerklæringer ikke knyttes til sensitive opplysninger.

VEDLEGG 2 INFORMASJONSSKRIV OG SAMTYKKE**Forespørsel om deltakelse i forskningsprosjektet*****Hva fremmer og hemmer ungdoms deltakelse på
Jobbklubb med praksis?*****Bakgrunn og formål**

Målet med å gjennomføre prosjektet er å få økte kunnskaper om jobbklubben gjennom å se på deltakernes erfaring knyttet til deres deltakelse som f.eks. hvorfor de deltar, forventninger, erfaringer mv. på jobbklubben.

Bakgrunnen for prosjektet er en masteroppgave i rehabilitering ved Nord universitetet.

Formålet med jobbklubben som jeg ønsker å intervju deltakere fra er å sørge for at ungdom som har avbrutt skolegang eller på annen måte ikke er deltakende i skole/jobb, fortsetter med utdanning eller kommer i arbeid. Deltakerne jeg ønsker å intervju er mellom 19 og 24 år, er ordinære arbeidssøkere

Hva innebærer deltakelse i studien?

Undersøkelsen vil være en kvalitativ undersøkelse som vil vare i under en time. Det vil innebære en samtale mellom undertegnede og deltakeren. Det vil bli stilt spørsmål om høyeste fullførte utdanning, arbeidserfaring og tidligere deltakelse i arbeidsrettede tiltak, i tillegg til deres erfaringer med jobbklubben.

Hva skjer med informasjonen om deg?

Alle personopplysninger vil bli behandlet konfidensielt. Det er kun undertegnede som vil ha tilgang til informasjonen og alt vil anonymiseres før oppgaven publiseres. Jeg har

taushetsplikt ovenfor intervjuobjektene og informasjon som blir gitt meg vil ikke deles med noen andre og heller ikke være tilgjengelig for mine kollegaer. Det vil ikke publiseres materiale som kan indentifisere intervjuobjektene.

Prosjektet skal etter planen avsluttes senest 15.10.2016. Alt datamateriale vil slettes så snart oppgaven er ferdigstilt.

Frivillig deltakelse

Det er frivillig å delta i studien, og du kan når som helst trekke ditt samtykke uten å oppgi noen grunn. Dersom du trekker deg, vil alle opplysninger om deg bli slettet.

Dersom du ønsker å delta eller har spørsmål til studien, ta kontakt med Marte Storengen Evensen på telefonnummer 97796823. Det vil også være mulig å ta kontakt med min veileder førsteamanuensis Britt Lillestø eller nestleder ved NAV Halden; Jan Martin Haug.

Studien er meldt til Personvernombudet for forskning, NSD - Norsk senter for forskningsdata AS.

Samtykke til deltakelse i studien

Jeg har mottatt informasjon om studien, og er villig til å delta

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

VEDLEGG 3 INTERVJUGUIDE, VEILEDERE OG BRUKERE

Intervjuguide veiledere:

Hvorfor har du sendt akkurat disse ungdommene på jobbklubb?

Er det noen forskjell på de som frivillig deltar og de som er der i frykt for sanksjoner?

Tror dere at brukerne kommer til å få seg jobb etter at jobbklubben er over?

Hvordan opplever deres ungdommenes forventninger til jobbklubben?

Opplever dere at ungdommene har selvinnsikt overfor den situasjonen de befinner seg i?

Er de innforstått med de risikofaktorene det innebærer å vær i sin situasjon?

Prøver dere å bevisstgjøre de ovenfor sin egen situasjon?

Er måloppnåelsen ved deltakelse i jobbklubb med praksis i tråd med ordrebekreftelsen?

Intervju guide/temaliste med deltakere:

Alder:

Hvorfor deltar du på jobbklubben?

Hvilke erfaringer har du fra arbeidslivet/høyeste fullførte utdanning?

Indre og ytre motivasjon?

Til de som har deltatt på andre tiltak:

Stemte jobbklubben overens med det veilederen ga deg inntrykk av det var?

Hvordan opplever du dette tiltaket i forhold til de andre du har deltatt i?

På hvilken måten følger du at jobbklubben har bidratt til å styrke deg i forhold til arbeidslivet?

Hva har du opplevd som mest nyttig på jobbklubben?

Hva har du opplevd som mest unyttig på jobbklubben?

Har jobbklubben svart til forventningene dine?