

Høgskolen Innlandet, avd Rena

Thomas Skjønberg

Masteroppgave

Hvordan fungerer tiltakene til NAV

MPA – Master in public administration

2017

Forord

Det å skrive en mastergradavhandling er både en tung og krevende prosess, men samtidig lærerik. Det er med glede at jeg kan si at min avhandling endelig er ferdig.

Prosesen med både finne teori, intervju informant, analyse/drøfting samt komme med en konklusjon er en morsom og spennende prosess som krever mye av personen som utfører disse oppgavene.

Det er på sin plass å takke alle informanter som har deltatt på min materavhandling. Jeg vet mange er interessert i å lese avhandling etter levering, så en takk er på sin plass. Informantene var åpne og villige til å la seg intervju, og det hadde en meget stor betydning for utfallet av denne avhandlingen. Det rettes også en takk til diverse ledere i NAV som har hjulpet meg med å presentert relevante tabeller og statistikk som har vært relevant for min oppgave.

Sammendrag

I denne studien har jeg tatt en nærmere titt på hvordan tiltakspakken til NAV fungerer og hva den har å tilby sine brukere. Jeg har gått inn på hvordan tiltakspakken fungerer og hva som er innholdet i tiltakspakken. Fungerer tiltakspakken på en tilfredsstillende måte, eller er ikke tilbudet godt nok ut ifra samfunnets behov. Denne studien er delt opp i forskjellige kapitler. En del som dekker relevant teori som er med på å besvare studiets problemstilling, en del hvor tiltakspakken blir presentert, en del hvor statistikk og data blir presentert, og en del med analyse og drøfting. Til slutt er det en del som konkluderer hva studiet har kommet frem til. I løpet av disse kaptlene har jeg besvart problemstillingen “Hvordan fungerer tiltakene til NAV”

Abstract

In this study, I have taken a closer look at the qualification programme NAV offers their customers. I will take a closer look at how the qualification programme works and the content of the package. Does the qualification programme package work in a satisfactory manner, or is the service provided not good enough. The study is divided into several parts. One part that cover the theory used to answer this study, one part where the qualification programme will be presented, one part with statistics and data presented, one part with analysis and discussion, and a last part with a conclusion of the study. During these chapters, I answer the question on “How does the qualification programme work”

Innholdsfortegnelse

| | |
|---|----|
| Innledning..... | 7 |
| NAV sin historie | 8 |
| Begrepsavklaringer..... | 10 |
| Teori..... | 11 |
| Betydningen av å være i arbeid..... | 11 |
| Selvbilde | 12 |
| Mestring | 13 |
| Sosiale relasjoner | 13 |
| Ordinært arbeidsliv som mål..... | 14 |
| EUSEs femtrinnsprosess | 15 |
| Trinn 1: | 15 |
| Trinn 2: | 16 |
| Trinn 3: | 16 |
| Trinn 4..... | 18 |
| Trinn 5..... | 19 |
| Maslows behovsteori | 20 |
| Fysiologiske behov..... | 21 |
| Trygghetsbehov | 21 |
| Sosiale behov..... | 21 |
| Anerkjennelse/status | 22 |
| Selvrealisering | 22 |
| Den tradisjonelle tilnærmingen..... | 23 |
| NAV sine tiltak | 24 |
| Avklaring..... | 24 |
| Oppfølging..... | 25 |
| Arbeidsutprøving..... | 26 |
| Tilskudd til lønnsutgifter..... | 28 |
| Midlertidig lønnstilskudd..... | 28 |
| Varig lønnstilskudd..... | 29 |
| Kvalifisering | 29 |
| Bedriftsintern opplæring | 30 |
| Kvalifisering i arbeidsmarkedsbedrift:..... | 31 |
| Tilrettelegging..... | 31 |

| | |
|---|----|
| Tilretteleggings og oppfølgingsavtale..... | 32 |
| Forebygging og tilretteleggingstilskudd | 34 |
| Honorar til BHT | 35 |
| Metode og design..... | 36 |
| Kvalitativ metode | 37 |
| Intervju | 38 |
| Valg av intervjuobjekter | 41 |
| Systematiseringsprosessen | 42 |
| Forskningsdesignet..... | 43 |
| Statistikk | 44 |
| Presentasjon av data | 47 |
| Intervjuer | 47 |
| Intervjuer av NAV-ledere..... | 48 |
| Helhetsinntrykk: | 48 |
| Intervju av NAV-brukere..... | 51 |
| Helhetsinntrykk: | 51 |
| Fra tema til koder: | 53 |
| NAV-ledere | 53 |
| NAV-brukere..... | 57 |
| Analyse og drøfting av data..... | 61 |
| NAV-ledernes syn på tiltakspakken..... | 61 |
| Hva fungerer bra, og hva fungerer dårlig? | 62 |
| Finner man rett tiltak til rett bruker? | 66 |
| NAV brukernes syn på tiltakspakken..... | 69 |
| Fellesnevner hos positive brukere: | 70 |
| Fellesnevner hos negative brukere | 74 |
| Betydningen tiltak har og betydningen av å være i arbeid | 78 |
| Hvordan fungerer tiltakene til NAV? | 79 |
| Er tiltakspakken til NAV optimal opp mot brukernes behov? | 79 |
| Er det noe som trengs å endres med tiltakspakken? | 80 |
| Resultatet av å være i tiltak..... | 80 |
| Konklusjon | 83 |
| Er tiltakspakken optimal opp mot brukernes behov? | 83 |

| | |
|--|----|
| Hvor stort behov har mennesker for å være i jobb, og hvordan bidrar tiltakspakken for å oppnå dette? | 83 |
| Er det noe som kan endres med tiltakspakken? | 84 |
| Samsvarer NAV sine tiltak med samfunnets behov? | 84 |
| Oppsummering..... | 85 |
| Kritikk til oppgaven..... | 87 |
| Referanseliste:..... | 88 |
| Vedlegg..... | 92 |
| Vedlegg 1..... | 93 |
| Informasjonsbrev til brukere..... | 93 |
| Vedlegg 2..... | 94 |
| Intervju av NAV-brukere..... | 94 |
| Vedlegg 3..... | 96 |
| Intervju av NAV-ledere..... | 96 |

Innledning

At NAV har flere metoder og tiltak for å få brukere ut i ordinært arbeid er nok så allment kjent. Men hva slags tiltak er det NAV har å tilby? Man leser ofte i media om brukere som har stått utenfor arbeidslivet i en årrekke til tross for at dem har vært innom så si alle tiltak som kan tilbys. I følge NAV selv er tiltak opprettet for å få brukere ut i ordinært arbeid slik at dem skal klare å bli selvforsørget. «NAV's tilbud om arbeidsrettede tiltak er fleksibelt og kan tilpasses den enkeltes behov for kvalifisering og arbeidstrening for å komme i arbeid» (NAV, 2013,09.02).

I denne masteravhandlingen er mitt ønske å se nærmere på tiltakene og hvordan tiltakene fungerer. Jeg ønsker å finne ut om de fungerer optimalt, eller om det er forbedringer som kan gjøres. For å gjøre dette har jeg funnet teori om de forskjellige NAV tiltakene, fakta om hvordan tiltakene fungerer, data hentet fra intervjuer med både NAV-ledere og brukere, samt teori på behovet mennesker har for å være i ordinært arbeid. Til slutt kommer jeg frem til en konklusjon angående hvor godt tiltakene til NAV fungerer opp mot hva NAV-ledere og NAV-brukere føler om tiltakspakken til NAV.

Grunnen til at jeg valgte dette temaet er fordi det er et tema jeg finner interessant og nyttig å gå nærmere inn på. Man hører stadig om NAV sin utvikling i media. Ofte er det negativt man hører. Jeg hadde svært lite kunnskaper om hvordan NAV fungerer da jeg begynte på denne masteroppgaven, så det var også mye læring for meg i å velge et slikt tema.

Min problemstilling for denne masteravhandlingen er derfor som følger: «Hvordan fungerer tiltakene til NAV»

Med dette menes å gå nærmere inn på hvordan tiltakene fungerer i praksis og om dem er gode nok. Svarer dem på samfunnets behov, og er dem nyttige å ha.

I en slik problemstilling er det også naturlig at det vil dukke opp undertemaer som er relevante i denne besvarelsen. Dette er temaer som:

- Er tiltakspakken til NAV optimal opp mot brukernes behov?

- Hvor stort behov har mennesker for å være i jobb, og hvordan bidrar tiltakspakken til å dekke dette behovet?
- Kunne det vært noe som burde blitt endret med tiltakspakken, eller fungerer den godt som den er?
- Samsvarer NAV sine tiltak med hva menneskene som trenger arbeidsrettet bistand har som behov?

For å svare på problemstillingen er avhandlingen laget slik at det først er en teoridel som presenterer relevant teori som er nødvendig å ha med for å svare på problemstillingen under drøftingsdelen. Videre har jeg en oppsummeringsdel som tar for seg de forskjellige tiltakene NAV har å tilby. Etter kapittelet om de forskjellige tiltakene har jeg et kapittel hvor jeg presenterer valget av metode og hvordan jeg valgte å samle inn data på den måten jeg gjorde. Videre vil det bli presentasjon av data som er samlet inn via intervjuer, samt et kapittel hvor denne dataen blir analysert og drøftet. Til slutt konkluderes det med hva som har blitt funnet ut i løpet av denne mastergradsavhandlingen, samt et svar på problemstilling og undertemaer.

NAV sin historie

NAV ble opprettet 1 juli 2006 som et resultat av sammenslåingen mellom Aetat og Trygdeetaten. Sosialtjenesten ble derfor delegert til kommunalt nivå, og det ble opprettet NAV kontor i alle landets kommuner i perioden 2006-2011. De lokale kommunen fikk derfor ansvar for sosialtjenesten som inngår under lov om sosiale tjenester. Den mest vanlige økonomiske ytelsen NAV gir ut på kommunalt nivå er sosialstønad. For å motta sosialstønad sies det at man skal være i yrkesrettet aktivitet, og disse aktivitetene er ofte via et form for tiltak. Tiltak har flere hensikter, men alle har et felles mål. Det målet er å få mennesker til å stå i ordinært arbeid tilsvarende sin arbeidsevne. Hvilket tiltak som passer til hvilken bruker er helt individuelt. Tiltakene har forskjellige hensikter, noe jeg skal komme dypere inn på senere. Noen tiltak kan ha som hensikt å kartlegge arbeidsevne. Andre kan være så enkelt som sosial mestring, arbeidsrettet rehabilitering eller så enkelt som arbeidspraksis for å opparbeide seg arbeidserfaring. (NAV, 2013, 09.02)

Det er vanlig at NAV sine brukere deltar på minst et slikt tiltak. Mange brukere deltar også på flere. Studiets hensikt er å gå nærmere inn på de forskjellige tiltakene. Vi skal se på hvordan dem fungerer, og hva som er tiltakenes hensikt. Dette vil være et casestudie med bruk av kvalitativ analyse hvor både ansatte i NAV, samt brukere som har vært i slike tiltak vil bli intervjuet og analysert.

Begrepsavklaringer

I denne masteroppgaven dukker det opp flere begreper og ord som kan være utenfor allmenn kjennskap. Etter hvert som avhandlingen ble jobbet med lærte jeg meg mer og mer «NAV-språket» som fort kan være litt vanskelig å forstå dersom man ikke er kjent med NAV sine tiltak, og hvordan ting gjøres i NAV. Det er derfor fornuftig å gjennomgå de begrepene som ikke er så kjent for den allmenne person. Noen av ordene og begrepene kan også fort oppfattes som noe annet etter som det kan ha forskjellig mening ut i fra personen som tolker.

Bruker: I denne avhandlingen brukes ordet bruker som en betegnelse for personer som er NAV sine klienter. En bruker er en bekjent av NAV som mottar NAV sine tjenester. Et annet ord som kunne blitt brukt isteden er klient, og kanskje med vanlig for den allmenne person. Etter som NAV selv bruker ordet bruker, samt at NAV-ledere som ble intervjuet brukte ordet bruker tilegner jeg med også dette begrepet i besvarelsen.

Arbeidsevne: Arbeidsevne beskriver hvor mye en person er i stand til å jobbe. Det finnes forskjellige grader av arbeidsevne. Noen personer kan ha helt nedsatt arbeidsevne slik at dem ikke er i stand til å fullføre noe arbeid, mens andre personer kan ha nedsatt arbeidsevne men fortsatt klare en begrenset form for arbeid. Ordinær arbeidsevne vil si at personen er i stand til å stå i en helt vanlig jobb som folk flest.

Ordinært arbeid: Vil si at en person utføre vanlig lønnet arbeid. Ikke i form av arbeidsutprøving, arbeidstrening eller arbeidspraksis. Ordinært arbeid kan komme i alle typer stillingsstørrelser.

Teori

I dette kapitlet skal jeg presentere relevant teori som har en sammenheng med tema i min mastergradavhandling. Dette er relevant teori som baserer seg på hvorfor det er viktig å ha en inntektsgivende jobb. Mye av teori rundt de psykologiske faktorene ved å ha en fast ordinær jobb, men også nødvendigheten med å være selvforsørgende.

Det finnes mye interessant teori som omhandler viktighetene med å ha jobb, både for individet og samfunnet. Teorien jeg har valgt å bruke er teori som jeg har funnet relevant, samt litteratur som jeg har vært igjennom via min bachelor og mastergrad. Det er helt klart mye annen god faglitteratur som kunne ha blitt trukket inn i tillegg.

Betydningen av å være i arbeid

Det kan være mange grunner til at mennesker faller utenfor arbeidslivet. Noen av grunnene kan ligge i fysiske, psykiske og sosiale forhold, eller en blanding av disse. Dette er årsaker som kan bidra til at mennesker faller utenfor arbeidslivet. Mange av personene som befinner seg utenfor arbeidslivet er preget av høyt frafall fra skole. Dette fører igjen til lavere utdanning, lav og svingende motivasjon, ustabile livssituasjoner. Disse personene føler også ofte at dem har negative erfaringer med både hjelpeapparat eller arbeidslivet. En slik situasjon kan føre til manglende selvtillit, manglende kompetanse og manglende arbeidserfaring. Det kan ofte oppleves slik at fagfolk fra støtteapparater ikke har tro på dem, eller at potensielle arbeidsgivere ikke har tro på at dem kan være en nyttig arbeidskraft. I et arbeidsmarked som ofte preges av konkurranse om jobben kan disse personene som har behov for ekstra støttefunksjoner ofte falle utenfor og dermed redusere sjansene sine for å få jobb. (Frøyland & Spjelkavik, 2015).

NAV har som oppgave i å skaffe arbeid til folket. En av måtene NAV får folk i arbeid er ved bruk av tiltaksplasser. Disse tiltaksplassene er i regi av såkalte tiltaksbedrifter som får

oppdrag via forhåndsgodkjente avtaler eller anbudsrunder. I 2010 ble hele 3,3 milliarder kroner brukt til tiltak bare i skjermet sektor. Dette utgjør ca 44 prosent av alle av utgifter i arbeidsmarkedstiltakene. (Frøyland & Spjelkavik, 2015).

Det å stå utenfor arbeidslivet kan ha sine negative effekter. Det å stå utenfor arbeidslivet kan føre til sosial isolasjon, dårlig selvbilde, passivisering og tap av sosiale roller. Det å stå lenge utenfor arbeidslivet er også forbundet med redusert livskvalitet og kan til og med føre til depresjon. (Frøyland & Spjelkavik, 2015, s. 210).

Personer med psykoselidelser står ofte utenfor arbeidslivet til tross for at de faktisk ønsker å være i arbeid. Dette er synd både for personene og samfunnet. Internasjonale studier viser at så mange som 70 % av personer med psykoselidelser ikke deltar i noen form for inntektsgivende arbeid. Hverken fulltids eller deltidsjobb. Hvis man ser for seg at disse 70 % hadde kommet seg ut i arbeid kunne det ha spart det norske samfunn for hele 1,5 milliarder kroner årlig. Det er mye penger som kunne ha blitt brukt på andre viktige ting som for eksempel å styrke helsevesenet. (Frøyland & Spjelkavik, 2015)

Selvbilde

Det å være i arbeid og føle at man er til nytte for noe kan gjøre mye med en persons selvbilde. Man kan selv yte noe, samtidig som man yter noe for andre. Dette har betydning for arbeidstakers eget selvbilde, samt hvordan arbeidstaker ser på seg selv og andre. (Drew & Hardman, 2007). Et selvbilde er oppfatningen en person har av seg selv. Kompetanse og arbeidserfaring kan være elementer som påvirker en persons oppfatning om seg selv eller andre. Selvbildet kan sammenheng mellom en persons livskvalitet. Den kan samtidig ha betydning for personens psykiske helse. Arbeid kan være en viktig del av et menneskes identitet (Berg, 2005). Et av kriteriene for at man skal oppnå god livskvalitet er å ha selvfølelse. Selvfølelse påvirker selvbildet. En god selvfølelse innebærer at man føler sikkerhet, trygghet på at man har gode nok evner, mestringsfølelse, samt følelsen av å være til nytte for et større fellesskap. (Næss, 2001). Alle disse elementene kan arbeid være med å påvirke.

Mestring

Det å ha mestringfølelse er noe de fleste mennesker knytter til noe positivt. I veldig mange arbeidssituasjoner er det fokus på å mestre sine arbeidsoppgaver. Det er en gjensidig forventning mellom arbeidsgiver og arbeidstakers krav til hva som forventes av både arbeidstaker og arbeidsgiver. Mestring kan forstås på flere måter. Mestring kan forstås som håndtering. Håndtering går ut på i hvor stor grad man håndterer de arbeidsoppgaver som har blitt gitt, med enten et vellykket resultat eller ikke. (Borge, 2003).

Mestringserfaring forteller om en person tidligere mestringshistorie. Dette handler om erfaringer en person har gjort som har gjort at han eller henne har mestret noe.

Mestringserfaringen forteller om man har lyktes med noe eller ikke. Det å ha en god mestringserfaring gir følelse av personlig kontroll, men om man derimot mislykkes vil det gi en motsatt effekt. (Woolfolk, 2004). Det å mestre arbeid gir den gode følelsen av personlig kontroll. Hvis man har erfart at man har lyktes tidligere er dette med på å styrke troen på at man kan lykkes igjen. Man kan også få troen på at man kan klare lignende oppgaver. Man oppnår troen på at man har det som skal til for å lykkes. Dette styrker også selvbilde, og gjør at man takler eventuell motgang bedre. (Bandura, 1997).

Sosiale relasjoner

På arbeidsplasser er det naturlig at det oppstår sosiale relasjoner mellom kollegaer. Sosiale relasjoner er viktig for å føle tilhørighet. En sosial relasjon vil si at mennesker møter hverandre mer enn en gang og oppnår en relasjon. (Jacobsen, 2000). Via sosiale relasjoner åpner det seg opp for dialog. En dialog er et gjensidig forhold hvor begge parter har åpenhet og vilje til å lytte til hverandre. Samtidig som man lytter til andre snakker man og gir av seg selv. (Jacobsen, 2000). Mennesker som møter hverandre mer enn en gang vil etter hvert danne seg relasjon slik at man forholdet seg til hverandre. Det fører igjen til at man hilser og gjenkjenner hverandre når man treffes. Man oppnår med dette en sosial tilhørighet. Arbeidsplassen er et relevant sted for å danne sosiale relasjoner som igjen har innvirkninger på både selvbilde, tilhørighet og mestring.

Ordinært arbeidsliv som mål

I Norge har vi flere ulike metoder for å styrke arbeidsdeltakelsen for personer som av ulike grunner har problemer med tilnærme seg ordinært arbeid på egenhånd. NAV er hovedaktør for å få disse personene ut i arbeid. I lang tid har man hatt som tradisjon å tilby arbeidstrening, kurs og arbeidstilvenning utenfor arbeidslivet. Hensikten med dette er at personer skal få sjansen til å forbedre seg og kvalifisere seg for det ordinære arbeidslivet. Det stilles visse krav i arbeidslivet, og denne arbeidstreningen, kursingen eller arbeidstilvenningen skal være med på å kvalifisere mennesker til å oppnå disse kravene. I flere år har NAV utviklet det som kalles tiltaksplasser for å få personer som har behov for å få bistand til å nå målet om ordinært arbeid. (Frøyland & Spjelkavik, 2015).

I NOU 2012:6 beskriver arbeidsdepartementet arbeids- og velferdsetaten (NAV) sin tiltakspakke slik:

«Arbeids- og velferdsetaten anskaffer arbeidsrettede tiltak på tre ulike måter; gjennom direkte kjøp av tiltaksplasser fra forhåndsgodkjente leverandører i skjermet sektor, gjennom anbud etter regelverket for offentlige anskaffelser eller som enkeltplasser fra ordinære arbeidsgivere og utdanningsinstitusjoner. Tiltak i skjermet sektor er i utgangspunktet forbeholdt personer som har nedsatt arbeidsevne. Bedriftene skal ha attføring som sin primære virksomhet. De skal som hovedregel være organisert som et aksjeselskap med kommunal/fylkeskommunal aksjemajoritet. Overskuddet skal forbli i virksomheten og komme attføringsarbeidet og deltakerne til gode. Det skal ikke betales utbytte. De forhåndsgodkjente tiltaksbedriftene er organisert som såkalte attføringsbedrifter og vekstbedrifter. Hovedforskjellen mellom de forhåndsgodkjente tiltaksarrangørene ligger i hvilke tiltak de tilbyr. *Attføringsbedriftenes* hovedtilbud er avklaring og utprøving av arbeidsevne, kvalifisering og tiltaksplasser for tidsbestemt tilrettelagt arbeid. *Vekstbedriftenes* hovedtiltak er Varig tilrettelagt arbeid i skjermet virksomhet. Begge virksomhetene kan organisere Avklaring, Arbeid med bistand og Arbeidspraksis i skjermet virksomhet. Arbeidspraksis, Lønnstilskudd, Varig tilrettelagt arbeid og utdanning arrangeres i ordinære virksomheter og i utdanningsinstitusjoner. I tillegg til de nevnte tiltakene i skjermet og ordinær virksomhet, er det noen tiltak som anskaffes gjennom reglene for offentlige anskaffelser. Dette omfatter tiltakene Arbeidsmarkedsopplæring,

Oppfølging, Avklaring og Arbeidsrettet rehabilitering. Disse arrangeres derfor både i ordinær og skjermet virksomhet avhengig av hvem som får oppdraget.»

(NOU, 2012:6, 2012 s. 50).

EUSEs femtrinnsprosess

EUSE som står for European Union of Supported Employment har utviklet en prosessmodell som består av fem trinn. Modellen er anerkjent for å være en europeisk modell som beskriver god praksis og rammeverk for SE. SE står for supported employment og går ut på å integrere mennesker slik at dem oppnår målet om ordinær jobb. Den går ut på at oppfølgingsressurser for å få personer ut i jobb er nødvendig og billigere for samfunnet på sikt. SE baserer seg på å integrere mennesker istedenfor skjermete tilnærminger.

EUSEs femtrinnsprosess har blitt utviklet av praktikanter fra Danmark, England, Tyskland, Finland, Hellas, Irland, Norge, Skottland, Sverige, Spania, Nord-Irland og Østerrike. Den er ikke et forskningsbasert prosessverktøy, men det er likevel relevant og et anvendelig verktøy for å se nærmere på hvordan den kan brukes for å få personer ut i ordinært arbeid. (Frøyland & Spjelkavik, 2015).

Trinn 1:

Innledende kontakt og samarbeidsavtale:

I denne første fasen av femtrinnsprosessen er det viktig å gi nødvendig informasjon til personen som søker arbeid. Dette er informasjon om hva slags bistand som kan ytes. Ved å gi best mulig informasjon om dette får brukeren en formening om hva slags bistand som kan passe han eller hennes behov. NAV sin oppgave i dette trinnet vil være å hjelpe brukeren til å bruke denne informasjonen blandet med erfaringskunnskap til å foreta et valg om bistand. I NAV vil dette for eksempel være hvilken av tiltakene i tiltakspakken man skal velge. Aktivitetene man foretar på dette trinnet må være relevante i forhold til det ultimate målet om å få brukeren i ordinært arbeid og til slutt bli selvforsørget.

Trinn 2:

Yrkeskartlegging og planlegging:

I denne fasen er det viktig at veileder fra NAV kartlegger brukerens interesser, ferdigheter og bistandsbehov. Det er viktig å få arbeidssøkeren selv til å bistå med denne informasjonen.

Dette for å få arbeidssøkers interesser, behov, forutsetninger, erfaringsbakgrunn og ambisjoner til å samsvare med en potensiell jobb. Det skal utvikles en handlingsplan mellom NAV og bruker. Arbeidssøkeren skal være med på å påvirke egne karriereutvalg og delta i formingen av eget arbeidsprosjekt. Dette arbeidsprosjektet skal samsvare med interesser og yrkesfaglige ambisjoner.

Trinn 3:

Finne en passende jobb:

Dette er kanskje det vanskeligste trinnet i femtrinnsprosessen. Nemlig å finne en passende jobb. I dette trinnet er det essensielt at de to foregående trinnene har blitt gjort grundig, slik at det å finne en passende jobb har et godt utgangspunkt. Her må man finne hvilke aktiviteter som passer best for bruker som samsvarer med ønske om jobb. Hvis brukeren for eksempel ønsker en jobb innen renholdbransjen, så kan kanskje tiltaket oppfølging med praksisplass innenfor renhold være aktuelt. Det finnes flere metoder for å identifisere en egnet jobb for bruker. En av dem kalles for jobbmatch.

Jobbmatch:

En jobbmatch går ut på å finne rett person til rett jobb. Dette gjøres ved at man kartlegger brukerens ønsker og forutsetninger og samsvarer med en potensiell arbeidsgiver behov for arbeidskraft. En arbeidsgiver har visse arbeidsoppgaver som trengs å bli fullført. Da gjelder det å finne den rette arbeidssøker til å fullføre disse oppgavene ut i fra arbeidssøkers ønsker og forutsetninger. Personer som har store bistandsbehov har ofte opplevd før at dem ikke mester arbeidsoppgaver som har blitt tildelt dem. Derfor er det å utføre en god jobbmatch ekstra viktig for disse personene. På den måten finner man riktig jobb til rett person. Det kan

hende disse personene har hatt vanskeligheter med for eksempel å fullføre skole. Det kan igjen føre til lav mestringsfølelse. Det er derfor viktig å finne en jobb som dem føler at dem mestrer for å så gjenvinne selvtillit og få mestringsfølelsen tilbake. I følge Frøyland og Spjelkavik er ikke nødvendigvis «den rette jobben» en definert eller ledig stilling som arbeidssøker går inn i. Isteden kan det og bør ofte være «en jobb eller stilling som blir utviklet med utgangspunkt i arbeidssøkerens ressurser og arbeidsgiverens behov». (Frøyland & Spjelkavik, 2015, s 57). På denne måten unngår man at jobbmatch blir for statisk.

Jobbmatchen blir heller formet ut i fra brukerens ressurser, og arbeidsgivers behov. Hvis man ikke finner et arbeidsforhold hvor både arbeidsgiver og arbeidssøkers interesser samhandler er det også lite sannsynlig at det vil bli et godt arbeidsforhold over tid. Det er viktig at både arbeidstaker og arbeidsgiver nyter godt av hverandre. Dette gjelder ikke bare arbeidstaker behov men også arbeidsgivers behov om å få en ansatt som passer inn i arbeidsmiljøet samtidig som at krav om produktivitet blir møtt. Det oppstår da en gjensidig vinn-vinn situasjon for begge parter. Det ligger da til rette for at jobbmatchen vedvarer og blir varende over tid. (Frøyland & Spjelkavik, 2015)

Når man skal utføre en jobbmatch er det flere elementer som må vurderes. Dette er elementer som blant annet:

- Samsvarer arbeidsoppgavene med arbeidssøkers ønsker og ambisjoner?
- Hvordan er utviklingsmulighetene i den potensielle jobben?
- Vil arbeidssøkeren fungere godt med arbeidskolleger, er arbeidsmiljøet passende for arbeidssøkers behov og ønsker?
- Hvor tilgjengelig er arbeidsplassen for arbeidstaker?
- Har arbeidstaker noen spesielle behov for hjelpemidler eller opplæring for å mestre arbeidsoppgavene?

For å gjennomføre en god jobbmatch er det essensielt at det er god kommunikasjon mellom veileder i NAV og bruker. Hvis dette ikke er tilfellet kan det føre til en dårlig jobbmatch og et dårlig arbeidsforhold mellom arbeidstaker og arbeidsgiver. Det kan også skape dårlige relasjoner mellom NAV og bruker. Det er også viktig at bruker er samarbeidsvillig ovenfor NAV slik at NAV får den informasjonen som trengs for å utføre en best mulig jobbmatch. Dette kan for eksempel være informasjon om helsesituasjon som må tilrettelegges ved

utførelsen av en jobbmatch. Dette kan være informasjon som kan påvirke en potensiell jobb, og må derfor legges til rette slik at arbeidsforholdet blir mest mulig optimalt.

Trinn 4

Samarbeid med arbeidsgiver:

Etter å ha funnet en arbeidsgiver er det viktig å kartlegge hva slags muligheter som finnes hos denne arbeidsgiveren for arbeidstaker. Det er derfor viktig at flere temaer blir drøftet slik at arbeidsgiver og arbeidstaker for et best mulig utgangspunkt for et varig arbeidsforhold. Dette er temaer som blant annet:

- Vilkår og betingelser for den ansatte. (Ofte i form av en kontrakt)
- Hva slags støtte og tilretteleggingsbehov arbeidstaker har hvis han eller henne har noen behov for det.
- Kartlegge arbeidsplassens kultur
- Samsvare arbeidstakers kompetanse og erfaring med hva slags behov arbeidsgiver har.
- Fastsette en arbeidstid
- Fastsette arbeidsoppgaver
- Kartlegge om det finnes noen stønader fra aktuelle velferdstjenester dersom det skulle være aktuelt.
- Gå igjennom HMS, helse og sikkerhetskrav
- Råd og veiledning til arbeidsgiver hva slags forpliktelser arbeidsgiveren har ovenfor arbeidstaker.

Hvis slike temaer er diskutert og drøftet før arbeidsforholdet starter gir det et godt grunnlag for et videre arbeidsforhold som kan vare over tid. (Frøyland & Spjelkavik, 2015)

Trinn 5

Opplæring på og utenfor arbeidsplassen:

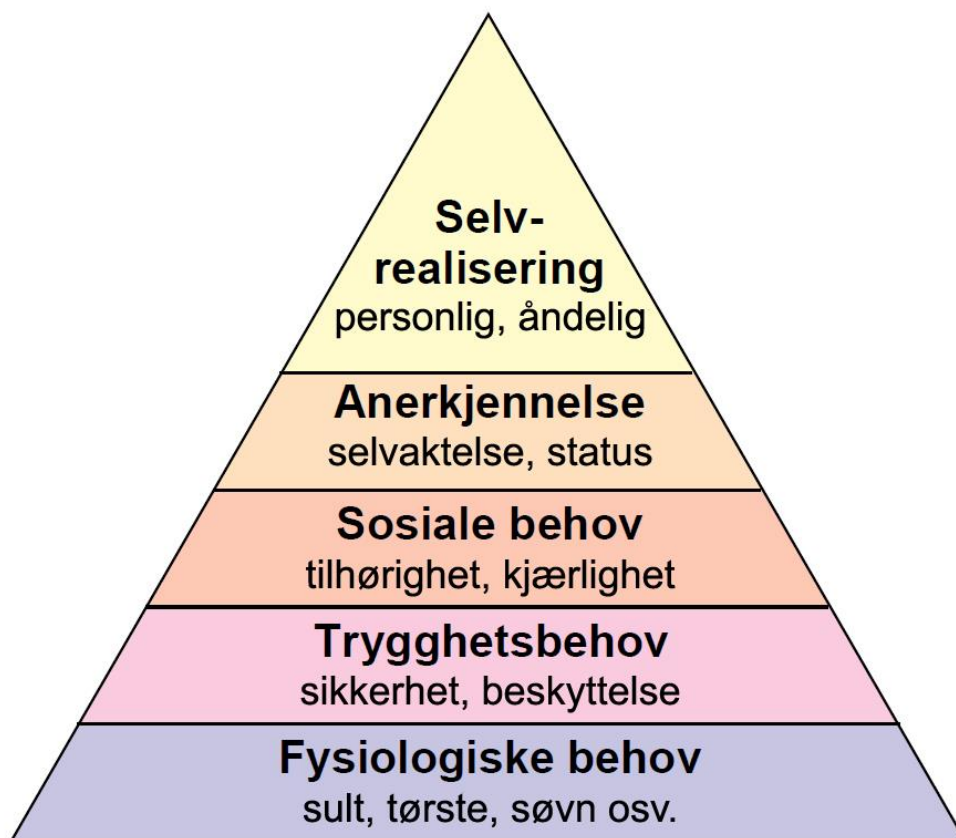
De fleste som begynner i en ny jobb har behov for en form for opplæring. Hvor mye opplæring/trening som trengs er veldig individuelt fra person til person, samt at det avhenger av hva slags arbeidsoppgaver som skal utføres. Det er viktig å få god opplæring på arbeidsoppgavene man skal utføre. På den måten unngår man avvik og unødvendig merkostnader for arbeidsgiver. I mange bransjer kreves det også kunnskap om produkter eller tjenester som bedriften tilbyr. Riktig opplæring er derfor essensielt. Opplæring skal vanligvis nedtrappes gradvis og heller erstattes av normal kunnskap og kompetansedeling mellom kolleger. Nivået av hvor mye støtte man skal motta på arbeidsplassen skal planlegges og gjennomgås med kolleger, arbeidsgiver og arbeidstaker. Hva slags støttetiltak for å optimalisere opplæring, kompetansedeling og strategiarbeid for et effektivt videre arbeidsforhold kan blant annet være:

- Hva slags bistand som trengs på arbeidsplassen
- Vurdering av hva slags kultur og arbeidsmiljø det er på arbeidsplassen
- Oppfølging angående sosiale ferdigheter
- Identifisere arbeidsplassen skikk og praksis
- Kartlegge behovet for bruk av mentor eller en fadder
- Lytte og ta læring av saker eller situasjoner som oppstår på arbeidsplassen
- Støtte angående bruk av velferdsgoder. Kartlegge om det er noen velferdsgoder eller om det er bruk for å ta kontakt med byråkrati.
- Økonomisk bistand utenfor jobb dersom det er behov for det
- Om arbeidssøker trenger støtte til å tilpasse seg arbeidsplassen
- Kartlegge videre karriereutvikling og redegjøre for videre muligheter
- Bistå i effektive praktiske problemer som for eksempel kjøp av arbeidsklær, reisevei til jobb osv.
- Opprettholde samarbeid med relevante støtteapparat
- Åpen diskusjon rundt arbeidssituasjoner

(Frøyland & Spjelkavik, 2015)

Maslows behovsteori

For å uttrykke betydningen av å være i jobb og hvorfor det er viktig å ha en jobb å dra til for å utfylle menneskets behov har jeg valgt å dra inn Maslows behovsteori i min besvarelse. Grunnen til dette er at jeg mener alle mennesker har et behov for å være i jobb, og for å begrunne denne påstanden har jeg sett nærmere på hva Maslow mener om veien til selvrealisering ved bruk av hva han kaller for behovspyramiden. Denne pyramiden består av 5 forskjellige steg til å nå veien til selvrealisering. Disse stegene er fysiologiske behov, trygghetsbehov, sosiale behov, anerkjennelse og selvrealisering. Alle disse trinnene er viktig for å oppfylle det behovet mennesket har i følge Maslow. En fast ordinær jobb er med på å oppfylle disse behovene. I utgangspunktet handler Maslow sin behovspyramide om behov for mennesket på generelt grunnlag. Behovsteorien kan likevel brukes i veldig mange sammenhenger. Det er en relevant teori som fungerer godt å sammenligne med menneskets behov for å ha en jobb. En jobb kan være med å fylle alle stegene opp mot den endelig målet om selvrealisering. (Jacobsen & Thorsvik, 2013).



(Figur 1.1, behovspyramiden)

Fysiologiske behov

Dette er det nederste nivået i Maslows behovspyramide. Maslow mener selv at alle nivåene er med på å oppfylle hverandre, og at alle nivåene må oppfylles for å nå det endelige målet om selvrealisering. De forskjellige trinnene er grunnleggende elementer som mennesker trenger for å dekke de mangelbehov som mennesker har. Det er ikke slik at de nederste behovene er nødt til å bli oppfylt før et menneske begynner å tenke på de andre trinnene i pyramiden, men Maslow mener at det er essensielt å få de nederste trinnene oppfylt først.

Fysiologiske behov går ut på å dekke de aller viktigste elementene i et menneskes liv. Dette er for eksempel elementer som mat, vann, søvn og husly. Dette er grunnleggende behov som trengs å dekket for å nå til det neste nivået i pyramiden. Hvis disse behovene ikke blir dekket er det vanskelig å nå opp til de videre behovene. Går man rundt sulten og trøtt er dette behov man tenker på å få oppfylt før man prøver å oppnå noe annet. Det er derfor essensielt å oppfylle disse behovene før man går videre opp i behovspyramiden. (Jacobsen & Thorsvik, 2013).

Trygghetsbehov

For at mennesker skal føle seg vel har vi behov for trygghet. Dette behovet går ut på at man føler seg trygg og sikker både når det kommer til nåtid og fremtid. Dette er ofte det personer trekker inn som et viktig element når dem har en jobb. Det er viktig å ha en trygg og sikker jobb å gå til. På den måten sikrer man trygghet og kontinuitet i jobb og hverdagssituasjon. Trygghet er ofte sammenlignet med sikkerhet, god og stabil helse, forutsigbarhet og kontinuitet. (Jacobsen & Thorsvik, 2013).

Sosiale behov

Sosiale behov går ut på den sosiale kontakten mennesker har med hverandre. Det er mange psykologiske studier og faglitteratur som påpeker viktigheten med dette, ikke bare Maslow. Mennesket har behov for å være i sosial kontakt med andre for å utvikle seg. En jobb kan

bidra til å være en arena for dette. Mange knytter personlig kontakt via jobb, og det er nesten umulig å ha en jobb hvor du ikke må sosialisere på en eller annen måte med andre mennesker. Sosiale tilknytninger fører til at man føler en tilhørighet og at man får utviklet og delt kunnskap. Elementer som knyttes opp mot sosiale behov er blant annet vennskap, fortrolighet, tilhørighet og anerkjennelse. Disse elementene kan en jobb bidra til at man oppnår. (Jacobsen & Thorsvik, 2013).

Anerkjennelse/status

I følge Maslow har mennesket behov for å bli anerkjent og det å ha en status i et samfunn. Hvis du ikke får noen anerkjennelse eller gitt en viss status er det vanskelig å føle tilhørighet noe sted. Hvis man får anerkjennelse fra andre eller for eksempel en arbeidsgiver kan personen føler at han eller henne er med på å bidra til noe positivt. Man føler at man er til nytte og har en plass i samfunnet. Mennesket har et behov for å bli sett og anerkjent for sine handlinger. En jobb kan være en bidragsyter til at et slikt behov blir oppfylt. Ved å oppnå anerkjennelse og status kan man få følelsen at man presterer og mestrer noe. Man føler at man er dyktig, oppnår frihetsfølelse og kan føle seg selvstendig og uavhengig. (Jacobsen & Thorsvik, 2013).

Selvrealisering

Det aller siste steget i behovspyramiden og det ultimate målet er selvrealisering. Det å oppnå selvrealisering vil si at mennesket føler at sitt eget talent og kunnskap blir brukt og utnyttet på en best mulig måte. De fleste mennesker har følelsen av at dem er god til noe eller kan brukes til noe nyttig. Denne følelsen oppnås ved å nå målet om selvrealisering. Ofte kan man si at man oppnår selvrealisering ved at man overskrider sine egne grenser samtidig som man ivaretar sine egne og for eksempel en arbeidsgivers interesser. Man får på en måte realisert sitt potensiale til et nivå man ønsker å oppnå. Mennesket har et behov for å selvutfoldelse. Behovet for å utvikle og ekspandere sine ferdigheter kan man se langt ned i alder hos de fleste mennesker. I følge Maslow har mennesket behov for å kontrollere og dominere sin egen utvikling. (Jacobsen & Thorsvik, 2013).

Den tradisjonelle tilnærmingen

Resultatet av den tradisjonelle tilnærmingen Norge har hatt over flere år for å få personer ut i ordinært arbeid er noe usikker. Det har vært tradisjon i Norge å legge relativt stort vekt på arbeidsforberedende innsats. På den måten skal brukernes kompetanse og ferdigheter styrkes. Det har lenge vært sterkt statlig engasjement for å finansiere yrkesrettede tiltak som skal hjelpe arbeidssøkere ut i lønnet arbeid. Til tross for at staten har satt så mye fokus på tiltak har vi ikke lykkes særlig bedre med inkludering av utsatte grupper arbeidssøkere enn andre land. (Frøyland & Spjelkavik, 2015). «Selv om ulike arbeidsforberedelser samlet utgjør de dominerende innsatsene for å øke arbeidsinkluderingen, foreligger det forbausende lite forskningsbasert litteratur og effektstudier av disse innsatsene» (Frøyland & Spjelkavik, 2015, s37).

Dessverre er det slik at registerdataanalyser både i Norge og andre land tyder på moderate effekter av arbeidsmarkedstiltak. Røed og Raaum (2006) finner en viss effekt, men poengterer at det også er en innelåsende effekt. Marcussen og Røed (2014) påpeker at jo nærmere arbeidslivet man er jo bedre effekt har arbeidsrettede tiltak. Man kan derfor påstå at disse personene som står nærme arbeid fra før ikke bør regnes som veldig vellykket resultat av et arbeidsmarkedstiltak. Frøyland & Spjelkavik påpeker at vi vet lite om effekten av arbeidsrettede tiltak med tanke på overgang til jobb. Grunnen til at effekten er såpass usikker er mye på grunn av at mange av prosjektene og tilbudene har en noe uklar innretning når det kommer til arbeid som mål. Et eksempel på det er at målet ofte er aktivitet mot arbeid, og at det endelige målet om å komme i jobb ligger langt frem i tid.

NAV sine tiltak

I dette kapitlet gir jeg en oversikt over de forskjellige tiltakene til NAV. Dette er hensiktsmessig for å forstå hva slags tiltak NAV har å tilby, slik at det som kommer i drøfting og konklusjonsdelen faktisk kan setter i relevans.

Avklaring

Dette er en av de mest brukte tiltakene NAV gir sine brukere. En avklaring vil si å gjøre rede for hvor mye arbeidsevne en bruker har. Hva slags jobb kan brukeren være egnet for, og hva er det sannsynlig at brukeren kan mestre. Det kan også avklares hvor stor stillingsprosent som er egnet for hver enkelt bruker. Det er ikke alle brukere som kan jobbe for eksempel i en 100% stilling, men egner seg godt i en 40% stilling. Det er tross alt bedre å ha en 40% jobb en ingen jobb i det hele tatt. Det kommer både samfunnet og brukeren til gode. Studier viser at personer med jobb trives bedre i hverdagen. Maslows behovsteori er en sentral teori som bygger på veien til selvrealisering via arbeid. Jeg kommer nærmere inn på hvorfor veien til selvrealisering via jobb er viktig senere i avhandlingen. (NAV, 2006, 12.06).

Avklaring er et meget viktig tiltak som er med på å kartlegge brukerens behov. Det er liten nytte i å sende en bruker ut i arbeid som han eller henne ikke vil mestre. Det bruker NAV mye ressurser på, samt at brukeren blir demotivert. Brukeren kan derfor miste motivasjonen, som igjen fører til en negativ innstilling til andre tiltak. Hvis en bruker med for eksempel med helseproblemer i beina blir satt til å gjøre en jobb som krever mye bruk av bein sier det seg selv at den jobben vil være lite effektiv og motiverende for brukeren. Det er derfor man kan sende en bruker på avklaring, slik at man får en nøyere gjennomgang av hva slags arbeid som kan passe brukeren. For eksempel kontorarbeid hvor man heller bruker hender mer enn bein.

Avklaring kan brukes i forskjellige situasjoner. Enten du har vært lenge ute av arbeidslivet, eller har helseproblemer som trengs å kartlegges. Avklaring kan enten utføres ved hjelp av kartlegging, eller arbeidsutprøving. Avklaring kan være for personer både med og uten arbeidsforhold. Det kan også gjelde om man er sykemeldt og ønsker å komme tilbake i arbeid.

Det kan hende at brukeren og arbeidsgiver er usikker på hva som er arbeidsevnen til brukeren etter eller under en sykemelding. Da kan avklaring være et nyttig verktøy. Det å gi ekstra bistand til kartlegging av arbeidsevne kan gis til både bruker og arbeidsgiver. (NAV, 2006, 12.06).

Avklaring kan gi svar på spørsmål som:

- Kan jobben utføres dersom arbeidsoppgaver blir tilpasset?
- Kan enkle virkemidler være løsningen for en forbedret arbeidsevne?
- Hva slags bistand skal til for at bruker fungerer i arbeidslivet?
- Hvordan kan kompetanse til bruker øke mulighetene for økt arbeidsevne?

(NAV, 2006, 12.06).

Via avklaring kan også brukeren få økt kunnskap om hvordan arbeidsmarkedet fungerer, og hvordan arbeidsmarkedet kan respondere til brukerens nåværende situasjon. Avklaring veileder brukeren til å forstå yrkesmål og arbeidsoppgaver.

Avklaring kan fint kombineres dersom man allerede har et arbeidsforhold. Det kan være situasjoner i brukerens nå-tilstand som tilsier at det være nyttig med en avklaring. Kanskje har helsen endret seg siden man først fikk jobben, eller det kan være andre faktorer som gjør at det kan være hensiktsmessig å få en avklaring av arbeidsevne. Avklaring skjer enten på egen arbeidsplass eller via en tiltaksarrangør som har fått i oppdrag av NAV å utføre en avklaring.

Oppfølging

Oppfølging kan på noen måter sammenlignes med avklaring. Oppfølging er for personer som trenger støtte eller veiledning til enten å finne eller beholde en eksisterende jobb. Forskjellen på avklaring og oppfølging er at under oppfølging får du ingen avklaring av din arbeidsevne.

Skal en bruker gå under tiltaket oppfølging skal det være en ganske klar forståelse av hvor stor arbeidsevnen til brukeren er. Oppfølging kan blant annet skje via en mentor ordning.

Mentor kan forklares slik at en kollega, student eller andre personer kan bistå som en oppfølging i arbeidet som tiltaksbrukeren utfører. På denne måten får brukeren ekstra hjelp til å meste eller lære nytt eller eksisterende arbeid. Ofte kan brukeren trenge en mentor som hjelper til slik at arbeidsoppgaver kan bli utført. Ved bruk av mentor bistår NAV med tilskudd slik at det veier opp for den ekstra utgiften dette koster bedriften. Det er også mulig å bistå bedrifter med et inkluderingstilskudd. Dette vil si at NAV gir tilskudd til merutgifter som skulle oppstå ved oppfølgingsarbeidet av brukeren. (NAV, 2014, 29.01).

Oppfølging kan også omhandle noe som kalles for jobbklubb. Jobbklubb er for personer som er på søk etter jobb. Innholdet i tiltaket jobbklubb går ut på at brukeren får støtte til å orienteres i jobbmarkedet. Dette kan være i form av orientering av arbeidsplasser, yrker, hjelp til å skrive CV og hjelp til å skrive søknader. Poenget med en jobbklubb er å få brukeren til å forstå hvordan hans eller hennes kompetanse kan brukes mest mulig effektivt for å gjøre seg attraktiv i arbeidsmarkedet. Man vil få hjelp til å analysere og søke etter stillingsutlysning, samt skrive gode søknader som matcher godt opp mot stillingsutlysningen. I tillegg til disse elementene kan brukeren også få intervju trening. Det vil si at man setter opp fiksjonelle intervjuer omtrent slik som et vanlig intervju ville vært. På den måten kan brukeren få trening i selve intervjusituasjonen. Mange av NAV sine brukere har liten intervju trening og kan derfor yte godt av et slikt hjelpemiddel. Brukere vil også få innsikt og forklaring av hvordan man kan bruke sitt eget nettverk for å skaffe seg jobb. (NAV, 2008, 02.04).

Arbeidsutprøving

Arbeidsutprøving er for personer som vil prøve seg i en bestemt jobb over en kortere periode. Dette kan være fordi dem enten trenger opplæring eller bare en referanse. Arbeidsutprøving går under forskjellige typer tiltak. Disse er arbeidstrening, arbeidsforberedende trening, arbeidspraksis i skjermet virksomhet, og IA-plass.

Arbeidstrening

Dette er tiltaket for personer som vil teste ut om dem mestrer en bestemt type jobb. Det kan også være for personer som trenger å opparbeide seg referanser mens man søker ordinær jobb. Dette kan være for brukere med liten arbeidserfaring, eller har stått utenfor jobb en lengre periode og trenger å opparbeide seg noen gode referanser. Noen brukere har ikke særlig mye erfaring eller referanser i det hele tatt. Da kan dette tiltaket være en myk start inn i arbeidslivet. Brukeren får testen ut hva slags arbeid som fungerer eller ikke fungerer. I bunn og grunn gir tiltaket arbeidstrening brukeren opplæring i å utføre vanlige arbeidsoppgaver i en begrenset periode. Arbeidstreningen finner sted på en ordinær arbeidsplass, og oppgavene er tilrettelagt brukerens behov. Mens brukeren er på arbeidstrening følger det med tett oppfølging fra NAV. Tiltaket er til for at brukeren skal få prøvd ut hva slags muligheter som er i dagens arbeidsmarked. Det kan ofte være slik at enten bruker eller NAV har en formening om at brukeren kan være funksjonell i et gitt yrke, da er arbeidstrening en ideel løsning for å få testet ut dette. (NAV, 2014, 01.01).

Arbeidsforberedende trening

Arbeidsforberedende trening er et type tiltak for brukere som har behov for å starte trening i skjermet omgivelser. Dette er brukere med det man kaller nedsatt arbeidsevne. (Nedsatt arbeidsevne vil si at man har mindre en 100% arbeidsevne). Brukeren jobber i et skjermet arbeidsmiljø før han eller henne går over til ordinært arbeid. Brukeren får opplæring eller tilrettelagt arbeidstrening samt oppfølging med mål om å skaffe arbeid. (NAV, 2013, 05.09). Målet er at via trening og oppfølging skal brukeren skal få ordinært arbeid på sikt. Tiltaket bidrar med å kartlegge kompetanse til bruker samt karriereveiledning. (NAV, 2016, 06.10).

Arbeidspraksis i skjermet virksomhet

Dette tiltaket er for brukere med vesentlig nedsatt arbeidsevne. Brukeren får utføre jobb i skjermet virksomhet som tar hensyn til brukerens situasjon og behov. (Ofte kalt APS). Tiltaket skal styrke brukerens mulighet til å komme i utdanning eller ordinært arbeid. Arbeidstreningen i skjermet virksomhet blir tilpasset hver enkelt bruker, samt at brukeren får tett oppfølging fra NAV. De skjermede bedriftene driver enten tjenester eller produksjon som

brukeren får testet sin arbeidsevne via. Bedriften er etablert til å kunne tilby avklaring, arbeidstrening eller tilby arbeid til personer med nedsatt arbeidsevne. (NAV, 2006, 12.06).

IA-plass

En IA-plass er en bedrift som er under ordningen «inkluderende arbeidsliv» og skal bidra til at flere personer med nedsatt funksjonsevne og andre utsatte grupper kommer lettere ut i ordinært arbeid. Hvis personer med nedsatt funksjonsevne trenger å prøve seg i arbeid kan en IA-bedrift være aktuelt. Bedrifter som er med i en IA-avtale har ansvar for å tilby praksisplasser til personer som kan trenge det. Det kan også gjelde personer som allerede har et arbeidsforhold, men trenger å prøve seg i en annen bedrift. Det samme gjelder for personer som ikke har et arbeidsforhold. Disse personene får tilbud om å prøve seg i bedrifter som er med i IA-avtalen. (NAV, 2013, 04.09).

Tilskudd til lønnsutgifter

Lønnstilskudd er en form for tilskudd hvor arbeidsgiver får dekket en del av lønnsutgiftene til en arbeidstaker. Denne formen for tiltak er ofte vanlig å bruke når en person har stått utenfor arbeid en lengre periode, eller at det er gode grunner til at bedriften skal få hjelp til å dekke lønnsutgiftene til denne personen. Det kan for eksempel være fordi brukeren har stått utenfor arbeid en lengre periode og trenger tett oppfølging. Lønnstilskuddet skal være til for hjelpe bedriften med eventuelle ekstra utgifter som det vil koste å ha brukeren ansatt i bedriften. Tiltaket er til fordi det kan være personer som har vansker med å skaffe seg ordinært arbeid på vanlige vilkår. Da skal lønnstilskuddet veie opp slik at forholdet mellom bruker og bedrift blir mer likt som et ordinært ansettelsesforhold. Kanskje er dette personer som trenger ekstra oppfølging for eksempel på grunn av helsemessige årsaker. Lønnstilskudd kan komme i to varianter. Midlertidig lønnstilskudd og varig lønnstilskudd. (NAV, 2013, 05.09).

Midlertidig lønnstilskudd

Midlertidig lønnstilskudd er til for å øke brukerens mulighet til å få eller beholde arbeid. Lønnen til brukeren skal forbli ordinær lønn, men arbeidsgiver for et tilskudd som skal være

med på å dekke lønnen til arbeidstaker. Tilskuddet varer i en begrenset periode. Det har ingen ting å si om virksomheten er offentlig eller privat drevet. Brukeren skal i hovedsak utføre ordinære arbeidsoppgaver i bedriften. Det midlertidige lønnstilskuddet kompenserer for eksempel for lavere produktivitet av diverse årsaker. NAV inngår en avtale sammen med arbeidsgiver som spesifiserer varighet, oppfølgingsbehov og hva slags tilrettelegging som eventuelt trengs. I tillegg kan det gis inkluderingstilskudd til ordinære arbeidsgivere. Et slikt type tilskudd skal være med på å kompensere for merutgifter arbeidsplassen har for å tilrettelegge for arbeidstakeren. Lønnstilskudd kan vare fra 1-3 år avhengig om arbeidsevnen er nedsatt, og eventuelt hvor mye den er nedsatt. (NAV, 2006, 12.06).

Varig lønnstilskudd

Varig lønnstilskudd er tiltenkt brukere med varig og vesentlig nedsatt arbeidsevne. Det er påtenkt at dette tiltaket er til for å forhindre og forebygge uførepensjonering. Det fungerer på samme måte som midlertidig lønnstilskudd hvor arbeidsgiver får et tilskudd i lønnen til arbeidstaker for en bestemt periode. Arbeidstaker skal få ordinær lønn under arbeidsforholdet. Varig lønnstilskudd brukes ofte hvis bruker står i fare for å falle utenfor ordinært arbeid etter tolv måneder med enten full eller gradert sykemelding. Varig lønnstilskudd skal være med på å forhindre at dette skjer. Det kan også gjelde for personer som allerede mottar full eller gradert uføretrygd, men har et ønske om arbeid. Det kan hende at NAV ikke finner andre tiltak som er aktuelle, og da kan varig lønnstilskudd være til bidrag for at disse personene skal få skaffet seg eller beholde ordinært arbeid. Det som skiller varig lønnstilskudd fra midlertidig er at NAV kan gi lønnstilskudd til arbeidsgiver uten noen tidsavgrensning. Kravet er at arbeidsgiver ansetter eller beholder en person med varig eller vesentlig nedsatt arbeidsevne. NAV sin oppgave er å gi nødvendig oppfølging til arbeidsgiver og arbeidstaker for å støtte opp mot arbeidsforholdet. (NAV, 2008, 28.01)

Kvalifisering

Kvalifisering er et tiltak som er tiltenkt personer som trenger med kompetanse før man kan konkurrere med andre ordinære arbeidssøker på arbeidsmarkedet. En slik opplæring går ofte under navnet AMO-kurs (Arbeidsmarkedskurs) og er kjent tiltak for mange NAV-brukere.

Et AMO kurs kan komme i flere varianter. Kursene er relativt korte og er rettet mot et spesifisert yrke. AMO kursene skjer i regi av NAV, men det er ofte eksterne tiltaksarrangører som står for innholdet i kurset. AMO-kurs inneholder ofte en blanding av teori og praksis. Praksisen kan finne sted på en ordinær arbeidsplass. Når det kommer til vanlig utdanning kan NAV gi støtte til dette hvis brukeren ikke fyller vilkår for rett til utdanning i utdanningssystemer vi allerede har i Norge. Det kan også søkes om utdanning for personer over 22 år som har nedsatt arbeidsevne.

Hvis en bedrift for eksempel må under en omstillingsprosess kan bedriften søke NAV om støtte til utdanning for personer i bedriften. Det forutsetter de samme kravene som over, og at arbeidsmarkedet krever at de ansatte må opparbeide seg ny kompetanse. (NAV, 2013, 05.09).

Opplæring kan kvalifisere bruker enten via arbeidsmarkedskurs, yrkesrettet opplæring eller utdanning. Opplæringen er med på å kvalifisere brukeren til enten å skaffe seg eller beholde en jobb. Varigheten på de forskjellige opplæringformene er:

Arbeidsmarkedskurs: Opptil ett år (Ofte kortere)

Yrkesrettet opplæring: Opptil 2 år

Ordinær utdanning: Opptil 3 år (Kan også ha mindre varighet)

(NAV, 2007, 12.09).

Bedriftsintern opplæring

Bedriftsintern opplæring vil si at en bedrift får tilskudd til opplæring av egne ansatte. Grunnen til dette er for å unngå oppsigelser. Oppsigelser vil ofte koste både NAV og samfunnet mer enn å gi tilskudd for å prøve å unngå oppsigelser. Bedriftsintern opplæring inneholder teori, ofte kombinert med praktisk trening. Tilskuddet er til for å dekke opplæring som kommer i

tillegg til bedriftens ordinære opplæring. Hvis opplæring er obligatorisk for å oppfylle nasjonale krav, eller hvis det er knyttet bindingstid til opplæring skal det ikke gis tilskudd. Hvis en bedrift er avhengig av å gjøre vesentlig endring i produksjonen eller at det er nødvendig for bedriften å etablere seg i nye markeder, kan bedriften søke om bedriftsintern opplæring. Dette for å unngå oppsigelser eller nedskjæringer som koster NAV og samfunnet mye penger. Det stilles krav om at ansattes kompetanse blir styrket som en følge av bedriftsintern opplæring. Personer som er dels permittert kan også falle under bedriftsintern opplæring. (NAV, 2006, 14.08)

For noen personer kan det være vanskelig å følge vanlig undervisning av forskjellige årsaker. Da kan kvalifisering i arbeidsmarkedsbedrift være aktuelt.

Kvalifisering i arbeidsmarkedsbedrift:

Kvalifisering i en arbeidsmarkedsbedrift vil si at brukeren får yrkesrettet opplæring i en skjermet virksomhet. Målet er å få brukeren til å opparbeide seg reel og formell kompetanse. Dette tiltaket er til for brukere som har fått nedsatt arbeidsevne og derfor har problemer med vanlig standard undervisning. Brukeren må ha et behov for tilrettelagt opplæring og arbeidstrening. Målet med tiltaket er å gi personer med nedsatt arbeidsevne høyere kompetanse slik at dem kan stå nærmere det ordinære arbeidsliv. Kompetanseheving skal skje i et tilrettelagt miljø slik at det samsvarer med brukerens behov opp mot den nedsatte arbeidsevnen. Opplæringen skal skje i et bedriftsmiljø i arbeidsmarkedsbedriften slik at brukeren får et mest mulig realistisk bilde av et reelt arbeidsmiljø. Brukeren som deltar i tiltaket er midlertidig ansatt i bedriften med en vanlig arbeidskontrakt. Arbeidskontrakten skal inneholde lønn og avtalevilkår. (NAV, 2006, 12.06)

Tilrettelegging

Noen ganger finnes det forhold som gjør at personer ikke klarer å utføre arbeidsoppgavene sine på tilstrekkelig ønsket måte. For å få til at arbeidsoppgavene blir utført på en tilfredsstillende måte kan arbeidsforholdene eller arbeidsplassen tilrettelegges slik at brukeren

klarer å oppfylle det som forventes av arbeidsplassen. NAV har flere forskjellige tiltak som bidrar til at personer som vanligvis står et stykke utenfor arbeid kan jobbe ved at de praktiske forholdene blir lagt til rette. Bruker og arbeidsgiver kan få hjelp til avdekke og tilpasse behovene slik at det blir tilrettelagt for bruker på arbeidsplassen. Det kan både tilbys hjelpemidler og tilskudd til arbeidsgiver, slik at det blir gjort nødvendige tilpasninger. (NAV, 2013, 05.09)

Tilretteleggings og oppfølgingsavtale

En tilretteleggings og oppfølgingsavtale skal være med på å bidra til at personer som har behov for bistand i fra NAV enten skal få ny jobb eller beholde eksisterende jobb. Den skal være med på å støtte arbeidsgiver samt inkludere personer med funksjonsnedsettelse. Avtalen skal inneholde regelmessige oppfølging av både arbeidstaker og arbeidsgiver. Arbeidsgiver og arbeidstaker skal ha en fast kontaktperson i NAV å forholde seg til, samtidig som eventuell saksbehandling skal ta kort tid. Det skal være en trygghet for både arbeidsgiver og arbeidstaker at NAV bidrar med nødvendige hjelpemidler samt tilrettelegging og oppfølging. De viktige og essensielle elementene i en slik tilrettelegging og oppfølgingsavtale er dermed:

- Regelmessig oppfølging av både bruker og arbeidsgiver
- En fast saksbehandler/kontaktperson i NAV som sørger for stabilitet i avtalen
- Effektiv og rask saksbehandling
- En trygghet mellom partene som sørger for at arbeidstaker og arbeidsgiver får den bistanden som trengs. Dette i form av tilrettelegging, oppfølging og hjelpemidler.

En slik avtale tar i hovedsak for seg to målgrupper.

- Unge arbeidssøkere som er under 30 år. Dette må være personer som trenger bistand i fra NAV for enten å komme seg i arbeid eller beholde eksisterende arbeid. Personen som ønsker bistand i form av en slik avtale må også ha nedsatt arbeidsevne. Hvis det er hensiktsmessig kan NAV også vurdere om en slik avtale skal brukes av andre arbeidssøkere som faller utenfor denne målgruppen.
- Den andre hovedmålgruppen som går under kravene for en slik avtale er arbeidsgivere som ansetter personer innenfor målgruppen over, eller tar inn personer via arbeidsmarkedstiltak.

I avtalen skal det inneholde et samarbeid mellom arbeidstaker og arbeidsgiver hvor det blir vurdert hva slags oppfølging eller tiltak som er nødvendig for at arbeidstaker skal beholde eller komme seg i jobb. Avtalen er skriftlig og signeres av alle parter involvert. Det vil si NAV, arbeidstaker og arbeidsgiver. Via en slik avtale forplikter NAV seg å støtte både arbeidstaker og arbeidsgiver med oppfølging, tilskudd til hjelpemidler samt overholde avtalte frister. Poenget med å ha en fast kontaktperson fra NAV er at det skal vær en rask og effektiv kommunikasjon mellom NAV, arbeidstaker og arbeidsgiver, og at det kan svares raskt på eventuelle spørsmål eller utfordringer som måtte oppstå. Det NAV skal bidra til via en slik avtale er blant annet:

- Finne arbeidsplasser eller tiltaksplasser som er egnet for brukeren. Dette gjøres via kontakt med arbeidsgivere.
- Kartlegge hva slags behov arbeidsplassen har for tilrettelegging.
- Finne ut hva slags arbeidsmarkedstiltak som kan være aktuelt. Dette kan være i form av lønnstilskudd, arbeidstrening, veiledning, hjelpemidler, og tilrettelegging. NAV bestemmer hva som er nødvendig og hensiktsmessig ut fra brukerens og arbeidsgivers behov.

- At arbeidstaker får oppfølging og støtte når det kommet til arbeidsforholdet. Både opp mot arbeidsgiver og kolleger på arbeidsplassen.

En slik avtale har ingen tidsbegrenset ramme, men avgjøres av NAV hvor lenge det er hensiktsmessig å oppretteholde avtaleforholdet. (NAV, 2008, 31.01).

Forebygging og tilretteleggingstilskudd

Dette er et tiltak for ansatte i IA-virksomheter. Målet med dette tiltaket er å forebygge og tilrettelegge slik at ansatte i IA-virksomheter kan skaffe seg eller beholde arbeid til tross for helseutfordringer. Tilskuddet er til for å bidra når det er behov for nødvendig tilrettelegging på arbeidsplassen for en arbeidstaker, og at den nødvendige tilretteleggingen fører til merutgifter eller merinnsats for arbeidsgiver. IA-virksomheten kan i et slikt tilfelle søke om forebygging og tilretteleggingstilskudd. Denne ordningen gjelder bare til ansatte i IA-virksomheter. NAV kan gi tilskudd til forskjellige ting som blant annet:

- Dekning til merutgifter som bedriften har i forhold til ekstra personell når for eksempel arbeidstaker må avlastes eller endre arbeidsoppgaver
- Transport til eller fra arbeidsplassen dersom det er nødvendig at tilrettelagt arbeid bare kan utføres et annet sted enn hvor arbeidstaker jobber til vanlig.
- Opplæring i nye arbeidsoppgaver, kursing, tilrettelegging, eller kortere opplæringstiltak. Det kan også gis tilskudd til arbeidstrening dersom det er behov for det.
- Opplæring av tillitsvalgte, ansatte og ledere i form av forebyggende sykefravær.
- Hvis bedriften ikke har bedriftshelsetjeneste kan det gis tilskudd hvor en kvalifisert fysioterapeut eller ergoterapeut gjør en arbeidsplassvurdering.

Generelle velferdstiltak, lovpålagte HMS-kurs eller behandling gis ikke tilskudd til via et slikt tiltak.

Forebyggende og tilretteleggingstilskudd gis til arbeidsgiver dersom arbeidstaker står i fare for å bli sykemeldt eller personer som mottar sykepengen eller arbeidsavklaringspenger. Vanligvis varer et slikt tilskudd opptil 12 uker. NAV kan evaluere om det er nødvendig at tilskuddet skal forlenges med opptil 36 uker. (NAV, 2006, 30.08)

Honorar til BHT

Bedrifter som er under IA-avtale, altså IA-virksomheter kan få refusjon for bruk av en godkjent bedriftshelsetjeneste. Dette kan for eksempel være at NAV betaler ut honorar hvis det er behov for tiltak i form av organisatorisk, ergonomisk, fysisk eller psykososial art. Det er bedriftshelsetjenesten som skal vurdere om det er behov for tiltak i samarbeid med arbeidstaker og arbeidsgiver.

Metode og design

Da masteravhandlingen skulle begynnes på bestemte jeg meg tidlig hvordan metodedelen skulle se ut for å besvare emnet jeg ønsket å belyse. Fra starten sto det mellom to valg av metode. Enten en kvantitativ tilnærming eller kvalitativ tilnærming.

I dette kapittelet skal jeg gjøre red for bruk av metode. Både når det kommer til metoden som er valgt, men også metoder som kunne vært aktuelt å bruke. Jeg vil argumentere hvorfor jeg har valgt metoden jeg valgte, samt poengtere hvorfor jeg utelukket de andre metodene. I vitenskapelig metode er det viktig at det stilles spørsmål om en antakelse er forankret i systematisk og troverdig måte å få svar på spørsmålene på. En god systematikk omhandler både bearbeiding, innsamling, samt en presentasjon av dataene. (Johannesen, Tufte og Kristoffersen, 2010).

I min tilnærming har jeg valgt å bruke kvalitativ metode. Studien er derfor basert på intervjuer gjort med sentrale personer. Disse personene er både NAV-ledere, samt NAV sine brukere som har vært ute i tiltakene som NAV tilbyr. Brukerne er valgt ut tilfeldig slik at jeg ikke hadde noen forkunnskap om dem hadde en negativ eller positiv tilnærming til NAV og tiltakene som NAV tilbyr. Intervjuprosessen begynte i utgangspunktet med NAV-ledere og hvordan dem oppfattet tiltakspakken til NAV. Etter hvert som det kom frem data fra disse intervjuene fant jeg det meget sentralt å intervjuere brukere som faktisk hadde vært i tiltak via NAV for å få en oppfatning av hva dem personlig mener om tiltakene. Her burde det finnes mye data av både negativ og positiv oppfatning av tiltakene, samt at man kan få analysert hva som kan gjøres annerledes for å forbedre tiltakene dersom det skulle være behov for det. I tillegg til intervjuer er det hentet inn artikler og data som er relevant for avhandlingen. Til slutt ser jeg på datagrunnlaget for studiet samt drøfte datamaterialets reliabilitet og validitet.

Det finnes helt klart positive og negative sider ved begge tilnæringsmetoder til hvordan det ville vært aktuelt å legge opp intervjuer. Mitt valg falt på en kvalitativ intervju og

analysemetode. Jeg skal komme nærmere inn på hvorfor jeg valgte dette, og hvorfor jeg valgte å ikke ha en kvantitativ spørreundersøkelse.

Kvalitativ metode

Kvalitativ metode er en metodeform hvor man går inn i et dypere nivå i datamaterialet for å analysere. Resultatet av en slik forskningsmetode er at man får godt dypere inn i forskningsproblemet, og det gir mer rom for det man kaller for induktiv forskning. Induktiv forskning vil si at man starter relativt åpent med å samle inn informasjon som skal belyse forskningsproblemet. Ved å bruke kvalitativ metode får man en langvarig og tett kontakt med intervjuobjektene enn hva man ville ha fått om man brukte en kvantitativ metode. Man kan si at man er ute etter å produsere tekstdata istedenfor talldata. (Johannesen, Tufte og Kristoffersen, 2010).

Kvalitativ metode blir ofte brukt når det skal forskes på et område hvor det ikke har blitt forsket på så mye tidligere. Dette er likevel ikke alltid tilfellet. I min avhandling finnes det mye relevant litteratur og forskning som er i lik retning som min problemstilling. Det er likevel vanskelig å finne noe som er konkret likt som omhandler min avhandling. Det finnes med andre ord lite studie som omhandler nøyaktig tiltakspakken til NAV. Det er derfor viktig for min oppgave at det blir gått nøye inn på forskningspersonene slik at jeg får svar på de problemstillingene som avhandlingen omhandler. Jeg innhenter relevant statistikk og data hvor teori blir forsterket eller svekket via kvalitativ metode og intervjudata. Kvalitativ intervju har som formål å innhente kvalitativ kunnskap i form av forståelig språk. Innhente åpne nyanserte beskrivelser fra mennesket selv. Det som kan være utfordringen med kvalitativ intervjumetode er å få en god struktur ut i fra en stor mengde ustrukturert data. Det skal tolkes og analyseres på en slik måte at det er forståelig og har hensikt. Det er en utfordring å redusere informasjonsmengden slik at den blir håndterlig å jobbe med. Det er viktig å lage et rammeverk slik at innholdet blir riktig formidlet. (Kvale, 2006).

Intervju

Når det kommer til form av intervju finnes det i hovedsak tre forskjellige intervjuformer. Disse i form av strukturert, semistrukturert og ustrukturert. En strukturert intervju metode baserer seg på en strukturert intervjuguide gjennom intervjuet. Spørsmålsformuleringen er faste og strukturerte og det er meninger at intervju fremgangen skal følge strukturen som er satt opp på forhånd.

Et semistrukturert intervju jobber også ut i fra en intervjuguide som er satt opp på forhånd. Forskjellen her er at det er mer rom for improviserte spørsmål og svar. Spørsmålene kan tilpasses mer etter hvordan intervjugangen går. Tema, spørsmål og rekkefølge kan tilpasses ut i fra hvordan intervjuet utvikler seg. Et semistrukturert intervju tilpasser seg mer intervjuobjektet og hvordan intervjuobjektet svarer på spørsmålene i forhold til et strukturert intervju.

Et ustrukturert intervju går ut på at man har fastsatt et tema på forhånd, men ikke så mye mer. Spørsmålene blir til der og da under intervju prosessen. På den måten blir intervjuet levende, og man lar intervjuet gå sin egen retning. En slik intervju metode kan fort føre til at det blir litt for ustrukturert og man kan gli litt ut av hva man egentlig skal komme frem til. (Johannesen, Tufte og Kristoffersen, 2010)

I min avhandling har jeg valgt å ha en slags blanding av strukturert og semistrukturert intervju. Før selve intervjuet hadde jeg en struktur på spørsmål og hvordan jeg skulle foreta intervjuet. På denne måten får man med de spørsmålene man synes er relevante i forhold til problemstillingen som skal besvares. Til tross for at jeg hadde en strukturert intervjuguide før selve intervjuene opplevde jeg at flere av intervjuene tok en mer semistrukturert tilnærming etter hvert som intervjuene pågikk. Jeg lot ofte intervjuobjektene snakke litt fritt utenfor spørsmålene. På denne måten fikk jeg frem egne meninger fra intervjuobjektene, samt at samtalen tok en positiv retning. Intervjuobjektene fikk lov til å drøfte og synse litt rundt problemene som igjen gjorde at jeg plukket opp data jeg ikke nødvendigvis regnet med at jeg skulle innhente på forhånd. Jeg kan med andre ord si at planen var å ha strukturert intervju,

men endte opp med semistrukturert på nesten samtlige intervjuer. Noe jeg var godt fornøyd med i etterkant.

For å gjennomføre intervjuene valgte jeg å bruke Kvale sin struktur på hvordan intervjuundersøkelser anbefales å gjøres. Dette var en nyttig veiledning som bidro til å få en god struktur både før og etter at intervjuene fant sted. Det er viktig i en slik intervjuprosess at man får det best mulige resultatet. Får man ikke den kunnskapen man ønsker å innhente i løpet av denne prosessen kan man måtte gå tilbake å gjøre ting om igjen. Dette er tidskrevende og lite effektiv.

1. Finne tema for intervjuet:

Før intervjuet startet formulerte jeg ovenfor intervjuobjektene hva som var tema, samt hvordan jeg oppfattet temaet. På denne måten får intervjuobjektene et innblikk på hva som skal besvares, samt at dem skjønner mer hvorfor akkurat dem blir intervjuet angående dette temaet.

2. Planlegging:

Før intervjuene fant sted hadde jeg planlagt hva som var hensikten med intervjuene. Jeg ønsket å få økt kunnskap om hvordan tiltakene til NAV fungerer, samt effekten av disse tiltakene. Er det eventuelt noe som kan endres på. Det er viktig å planlegge hva man ønsker å få ut av intervjuene før intervjuene finner sted. Ved kvalitativ metode er intervjuer, datainnsamling og analyse krevende. Det er derfor uheldig om man ikke får de svarene man ønsker i etterkant av et intervju, og må gå tilbake å ta flere intervjuer eller tilleggsspørsmål.

3. Selve intervjuene:

Når intervjuene finner sted baserte jeg selve intervjuet ut i fra den forhåndslagde intervjuguiden. Det som var viktig før intervjuene var å ha reflektert over hva slags kunnskap jeg ønsker å få ut av intervjuene, samt hvordan den medmenneskelige biten av intervjuet skulle utfolde seg. På denne måten gir intervjuene innholdsmening samt at det blir en god og naturlig flyt på hvordan kunnskapen innhentes via intervjuprosessen. Informantene ble også informert over at alt som ble sagt i samtalen

ble 100% anonymisert. Ingen av informantene skulle navngis eller gjenkjennes i løpet av masteroppgaven. Selve intervjuene ble planlagt å ta mellom 30-45min, men de fleste varte rundt en times tid. Dette på grunn av at den ble en god flyt i samtalen, og at jeg hadde ønske om at informantene skulle snakke fritt slik at det ble en god flyt. Noen av intervjuene hadde også en innledning på opp til 5-15 min som egentlig ikke hadde noen ting med avhandlingen å gjøre. Bare for å få informantene til å føle seg komfortable med intervjusituasjonen. Flere av intervjuobjektene var personer som ikke er vant med å intervjues, samt at det kunne ligge andre faktorer bak som gjorde at en trygg og god innledning til intervjuet ga et bedre resultat for selve intervjuprosessen.

4. Transkribering:

I denne prosessen gikk det ut på å få alt av muntlig informasjon som informanter hadde gitt over til tekst som kan brukes til senere analysering. De aller fleste av intervjuene hadde mye muntlig dialog mellom intervjuer og intervjuobjekt. Dette er en tidskrevende prosess som tar mye tid når informanter har mye informasjon og meninger å komme med. Det ble brukt båndopptaker under intervjuene, for senere å transkribere den viktigste og mest relevante informasjonen. Jeg skrev ikke ned ord for ord av hele samtaler etter som det hadde tatt ekstremt lang tid. Jeg plukket ut derfor setninger og informasjon som var relevante. Eksempel på ting som ikke blir transkribert er når den ene intervjuinformanten begynner å snakke om sitt favorittfotballag på slutten av samtalen. Dette er ikke informasjon jeg har brukt for i min oppgave. Relevant materialet skrives ned for å gjøres klar for analyse.

5. Analysering:

I denne prosessen analyserer jeg all dataen som er samlet inn og transkribert fra intervjuene. Hva var det som kom ut av dataene, og hvordan kan det settes i sammenheng for min oppgave. Er informasjonen informantene kom med relevant for å svare på min problemstilling, og hvordan kan informasjonen analyseres og tolkes.

6. Verifisering av data:

Her blir det verifisert om dataen som er samlet inn er troverdig og «god nok» for en masteroppgave. Kan funnene generaliseres. Det blir stilt spørsmål om undersøkelsens validitet og reliabilitet. Det er viktig at dataen som blir brukt i kvalitativ intervjubasert

metode kan generaliseres slik resultatet respondentene gir har overføringsverdi til andre (Kvale, 2006). Med 9 informanter som er brukt i dette studiet føler jeg at funnene i undersøkelsen kan gjenkjennes av befolkningen generelt og derfor betraktes som generaliserbare.

7. Rapportering av funn:

I denne delen rapporteres det om hva som har blitt funnet ut av i løpet av undersøkelsen. Det er viktig at rapporteringen skjer i en form hvor vitenskapelige teorier blir overholdt. Rapporteringen bør være innenfor visse etiske retningslinjer. På den måten fremstår også rapporten som mer troverdig ovenfor dem som leser. Rapporten skal være lesbar og forståelig. De etiske retningslinjene i min rapport har blitt overholdt i form av at alle intervjuobjekter har blitt 100 % anonymisert. Det ble lovet alle informanter at dataen som kommer frem i løpet av mastergradavhandlingen ikke vil være identifiserbart. Data som er identifiserbart har blitt forkastet slik at all taushetsplikt har blitt overholdt.

Valg av intervjuobjekter

Da jeg skulle starte å samle inn data fant var utgangspunktet mitt at jeg skulle starte å intervjuere ledere i NAV. Etter som det er mange forskjellige ledere på forskjellige nivåer valgte jeg å ta personer som er NAV-ledere på lokale NAV kontor. Disse lederne har en del mer interaksjon både med veileder og brukere enn hva ledere på høyere nivå har. Jeg fryktet at om jeg hadde gått et hakk oppover i hiarkiet ville jeg fått en mer «ovenfra» syn på hvordan ting fungerer istedenfor at lederne som faktisk står nærmere daglig bruk av tiltakspakken fikk uttale seg. Det hadde sikkert vært nyttig å intervjuere ledere på høyere nivå også, men jeg var nødt til å begrense antall intervjuobjekter til å være passe størrelse til en mastergradavhandling.

Etter å ha intervjuet to NAV ledere. En fra et lokalt NAV kontor i Hedmark og en fra et lokalt NAV kontor i Oslo fikk jeg en klar og god oppfatning av hvordan dem så på tiltakspakken til NAV og hva som eventuelt kunne forbedres. Det var hele tiden planlagt fra starten at jeg skulle intervjuere både NAV-ledere og NAV brukere for å få perspektiver og meninger fra

begge parter. Etter å ha intervjuet NAV-ledere fikk jeg en bedre formening om hva som var fornuftig å ha med i intervjuguiden når NAV-brukere skulle intervjues.

Når det kommer til antall informanter falt jeg på et totalt antall på 9 personer. 2 NAV-ledere og 7 NAV-brukere. I kvalitative intervjuer er det for så vidt ingen begrensninger på hvor mange intervjuobjekter man kan intervjuer. Kvalitative intervjuer er ofte ressurs og tidskrevende, og bør derfor holdes innenfor en rimelig mengde i forhold til oppgavens innhold. (Johannesen, Tufte og Kristoffersen, 2010). I min oppgave følte jeg at 9 intervjuobjekter var mer enn nok etter som det er tidskrevende og utfordrende både å lage intervjuer, holde intervjuer, og analysere datamateriell i etterkant.

Systematiseringsprosessen

Denne prosessen finner sted etter at intervjuene har blitt gjort. Dataen som kommer frem under intervjuene blir kategorisert slik at det blir en oversikt over all informasjonen som har kommet frem under intervjuene. Hvis ikke informasjonen blir kategorisert er det vanskelig å analysere og drøfte informasjonen som har kommet frem på et senere tidspunkt.

Kategoriseringen gir en oversikt og flyt over de neste trinnene i prosessen.

Neste steg i systematiseringsprosessen er å analysere og tolke data. Dette var en tidskrevende prosess som tok en del tid. Her skal dataen analyseres og tolkes. Her er det viktig at jeg hadde gjort en god jobb i kategoriseringsprosessen på forhånd. I kategoriseringsprosessen kastet jeg fra meg mye informasjon som ikke var vits å ta med videre i en analyse og tolkningsdel. Dette sparte meg for mye unødig analyse av datamateriell som ikke var brukbart. Slik som for eksempel spørsmål i begynnelsen av intervjuer som kun var der for å skape kjemi og komfortabel setting for intervjuobjekt.

For å analysere meningsinnholdet i intervjuene valgte jeg å bruke Malterud (1996) sin tilnærming av hvordan man skal analysere meningsinnholdet i intervjuene man har foretatt seg. For å forstå hva man skal analysere må man danne seg et helhetsinntrykk av materialet

man har samlet inn. For å gjøre dette organiserte jeg materialet slik at forskjellige «emner» ble opplyst. Jeg så det fra det Malterud kaller for «fugleperspektivet» og dannet et helhetlig bilde av hva jeg hadde samlet inn av informasjon. I følge Malterud er det viktig at forskeren ikke systematiserer hovedtemaer i denne delen analysemetoden, men jeg må ærlig innrømme at dette var litt vanskelig. Jeg så allerede her for meg hvordan mye av materialet skulle systematiseres enda jeg ikke satt det opp konkret. Jeg konsentrerte meg om sentrale temaer ut i fra informasjonen som informantene hadde gitt meg. På den måten dannet jeg meg et bilde over hvordan materialet skulle brukes i det videre analysearbeidet.

I neste fase kommer selve systematiseringen av materialet. Dette kaller Malterud for å finne meningsbærende elementer. For å finne meningsbærende elementer går man igjennom prosessen som kalles for koding. Kodene kan utvikles i fra temaer i fra forrige fase. Etter hvert som systematiseringsprosessen utvikles kan man justere kodingen underveis.

Utfordringen med kodingprosessen er at man lett kan begynne å tolke materialet. Dette skal ikke gjøres i denne prosessen. I kodingprosessen skal man knytte stoffet sammen med andre elementer i materialet som sier det samme. Man utvikler prinsipper for dekontekstualisering av materialet. (Malterud, 1996).

Til tross for at Malterud sin tilnærming for å analysere meningsinnholdet var dette mer en veileder enn en fasit på hvordan jeg skulle analysere innholdet i dataen jeg hadde samlet inn. Særlig i koding prosessen hadde det tidens til å skli over i en mer egnen tilnærming hvor jeg kodet innholdet i materialet og plasserte det innenfor spørsmålskategorier som svarte på spørsmålene i intervjuguiden. Jeg hadde en formening om hvilken spørsmål som kom til å svare på gitte problemer eller utfordringer, og hva disse spørsmålene kom til å få for svar før intervjuet fant sted. Dette hjalp meg senere i analyse og kodingprosessen hvor det innsamlede innholdet skulle gi en mening og et svar på problemstillingen min.

Forskningsdesignet

Når det kommer til valg av forskningsdesign er det flere som kunne vært både relevante og nyttige i forhold til min avhandling. Både casesdesign, grounded theory, fenomenologi og

etnografi kunne ha blitt brukt. For å tilpasse min oppgave og hva som var sentralt i forhold til min problemstilling og avhandlingsstruktur kan man si at mitt valg falt på en slags blanding av både casedesign og grounded theory. Et casestudie er et studie som går grundigere inn på sosiale fenomener. Dette gjøres ved at en «case» analyseres grundig. For å finne ut hvordan en prosess eller samfunn fungerer kan casestudie være et relevant forskningsdesign. Nettopp derfor passer det godt til min problemstilling. Grounded theory består av et sett systematiske retningslinjer for å innhente, systematisere, analysere, og drøfte data. Grounded theory bygger også på muligheten av endring underveis, samt at designet kan bygges opp og endres etter som oppgaven utvikler seg. (Johannesen, Tufte og Kristoffersen, 2010).

Statistikk

| Personalressurser | Tiltaksressurser |
|--|--|
| 11,5 mrd til lønn og drift av ca 13 500 ansatte i NAV | 9,5 mrd til kjøp av tjenester fra tiltaksarrangører |

Figur 3.1 (Nieuwejaar,2016).

Oversikten i tabellen over viser hvor mye midler som er budsjettet til å bruke på personalressurser og tiltaksressurser i 2017. Hele 11,5 milliarder kroner er tiltenkt lønn og drift av ca 13 500 ansatte som jobber i NAV. Dette er riktig nok ikke kun ansatte som jobber spesifikt med tiltak, men også andre ledd i NAV som for eksempel pensjon, uføre, økonomi osv.

Den andre posten i budsjettet er tiltaksressurser. Her er det budsjettet til hele 9,5 milliarder kroner i 2017. Dette er penger NAV bruker på å kjøpe tjenester av tiltaksarrangører. Disse tiltaksarrangørene

Arbeidssøkere i arbeid – helt eller delvis:

| | |
|------------------------|------------------------------|
| Lønnstilskudd: | fra 63,6 % til 74,8 % |
| Oppfølging: | fra 41,2 % til 49,4 % |
| Arbeidspraksis: | fra 35,8 % til 47,8 % |
| AMO: | fra 35,2 % til 42,7 % |

Nedsatt arbeidsevne i arbeid – helt eller delvis:

| | |
|--------------------------------|------------------------------|
| Midl.lønnstilskudd: | fra 63,7 % til 74,1 % |
| Arbeid med bistand: | fra 33,2 % til 38,1 % |
| Oppfølging: | fra 30,2 % til 37,3 % |
| Utdanning: | fra 30,1 % til 34,4 % |
| Arbeidspraksis ordinær: | fra 26,4 % til 33,5 % |
| AMO: | fra 20,8 % til 26,1 % |
| APS: | fra 13,8 % til 17,4 % |

Figur 2.1 (Nieuwejaar,2016).

Tabellen over viser status i arbeidsmarkedet 6 måneder etter avsluttet tiltak. Prosenten forteller hvor stor andel personer som var med i tiltaket som nå er yrkesaktive. Prosenten sier ingen ting om hvor stor stillingsprosent personene har i arbeidslivet 6 måneder etter avsluttet tiltak, men at disse personene er i en form for jobb. Tabellen viser forskjellen fra slutten av 2013 til slutten av 2015.

Man kan se tydelig på tabellen at personer som har vært under tiltaket lønnstilskudd har en klart høyere yrkesaktivitet enn de andre tiltakene. I 2015 var det hele 74,8 % av alle som fungerte under tiltaket lønnstilskudd som var yrkesaktive 6 måneder etter avsluttet tiltak. Dette er en meget høy prosentandel sammenlignet med de andre tiltakene.

Videre kan man se at oppfølging, arbeidspraksis og AMO har et resultat på under 50 % 6 måneder etter avsluttet tiltak. Både oppfølging, arbeidspraksis og AMO har økt betraktelig fra 2013 til 2015, noe som tyder på en god fremgang ved bruken av arbeidsrettede tiltak.

Tabellen viser også forskjellen mellom ordinære arbeidssøkere i arbeid og arbeidssøkere med nedsatt arbeidsevne. Det er også her tydelig at lønnstilskudd har de beste resultatene når det kommer til status i arbeidsmarkedet 6 måneder etter avsluttet tiltak. Man ser likevel at flere av de andre tiltakene har store sprik mellom arbeidssøkere og arbeidssøkere med nedsatt arbeidsevne. Hvis vi for eksempel ser på AMO hos ordinære arbeidssøkere så er 35,2 % (2013) og 42,7 % (2015) i arbeid 6 måneder etter avsluttet tiltak, mens hos personer med nedsatt arbeidsevne er det kun 20,8 % (2013) og 26,1 % (2015) som er i arbeid 6 måneder etter endt tiltak. Dette gir en differanse fra ordinære arbeidssøkere og arbeidssøkere med nedsatt arbeidsevne på 14,4 % (2013) og 16,6 % (2017) i tiltaket AMO. Samme trend er det hos flere av de andre tiltakene. Dette indikerer at det er flere tiltak som fungerer dårligere på brukere med nedsatt arbeidsevne i motsetning til ordinære arbeidssøkere.

Presentasjon av data

I dette kapitlet vil data som er samlet inn fra informantene jeg har foretatt intervjuer på bli presentert. For å presentere datamaterialet på en oversiktlig måte har jeg valgt Malterud sin firetrinnsmodell. Firetrinnsmodellen viser helhetsinntrykk, systematisering, sammenfatning av mening og sammenfatning opp mot problemstilling. Det vil også bli presentert relevant statistikk som er med på å besvare problemstilling og undertemaer for denne oppgaven.

Intervjuer

Alle intervjuene har blitt gjennomført i form av en intervjuguide som er arbeidet på forhånd. En intervjuguide for de to NAV-lederne som skulle intervjues, og en annen intervjuguide for de 7 NAV-brukerne som var med i undersøkelsen. Jeg hadde på forhånd bestemt meg for at både NAV-ledere og NAV-brukere skulle intervjues. Alle informantene var positive til å stille opp til intervju. Noen var mer skeptiske til anonymitet enn andre, men det ble forklart og forstått av alle informanter. Det var viktig for meg å samle inn data fra både brukere og ledere etter som de presenterer to forskjellige sider. Den ene gruppe er med på å forme tiltakene og hvordan dem skal bli brukt, mens den andre parten er brukere av tiltakene. Det ville vært lite representabelt om bare en part hadde blitt intervjuet. Det var ikke satt noe bestemt antall informanter som skulle intervjues på forhånd. Etter å ha intervjuet 2 NAV-ledere konkluderte jeg med at jeg hadde tilstrekkelig data jeg trengte. Jeg konkluderte med at jeg mest sannsynlig ikke hadde fått så mye annerledes data av å intervju en til to NAV-ledere til. Når det kommer til NAV brukere var situasjonen litt annerledes. Jeg bestemte meg tidlig for å intervju 5-6 informanter. Jeg spurte på forhånd 7 informanter etter som jeg ikke regnet med at alle ville stille opp, men slik ble det. Alle var villige til å intervjues, og derfor ble også alle informantene det. Jeg følte ikke at 7 informanter var for mange, men samtidig at 7 stykker holdt for å få den dataen jeg trengte.

I utgangspunktet skulle alle intervjuobjektene få samme spørsmål ut i fra at intervjuguiden var lik. Intervjuene levde likevel sine egne liv, og samtalene kunne ta litt forskjellige retninger noen ganger. Til tross for at samtalene var noe ulike ble de samme spørsmålene besvart

uansett hvordan intervjuet utartet seg. Noen ganger ble det mer naturlig å omstrukturere spørsmålene etter hvordan samtalen gikk, men spørsmålene var for det meste de samme. I noen enkelte tilfeller kunne det forekomme oppfølgingsspørsmål som var naturlige å flette inn etter hvordan samtalen utartet seg. Informantene hadde alltid mulighet til å komme med kommentarer og innspill, noe som også ble opplyst om på forhånd. utfordringer med å holde intervjuer på denne måten er å holde det strukturert, samt å få svar på de spørsmålene man ønsket svar på i utgangspunktet. Jeg følte ikke at dette ble noe problem etter som jeg alltid hadde klart for meg hva slags temaer og spørsmål jeg ønsket svar på. I alle intervjuer ble det brukt båndopptaker, men dette ble informert om at ble slettet rett etter transkribering.

Intervjuer av NAV-ledere

Helhetsinntrykk:

De to lederne fra NAV overrasket meg litt når det kom til engasjement og positivitet ovenfor masteroppgaven min. Jeg hadde på forhånd fortalt dem om hva oppgaven skulle handle om. Jeg hadde ikke gitt dem noen konkret problemstilling. Dette skyldtes at jeg var klar over at problemstillingen kunne forandre seg etter hvert som oppgaven utviklet seg.

Lederne startet tidlig i intervjuet med å oppsummere for meg hva som var i tiltakspakken til NAV. Felles for begge lederne var at dem hadde en god oversikt over hva tiltakspakken hadde å tilby, men også at dem ikke var 100 % sikre på hvert tiltak nøyaktig inneholdt. Noe som jeg forsto raskt var rettferdig etter som mange av tiltakene er kompliserte og kan jobbe på tvers av hverandre. Noen av tiltakene stiller også spesifikke krav som kan være vanskelig å ha oversikt over til en hver tid når det er såpass mange tiltak NAV har å tilby.

Tiltakene i NAV fungerer slik at veiledere gjør en individuell kartlegging av brukerens behov for videre oppfølging. Dette gjøres via det som kalles for en arbeidsevnevurdering. I arbeidsevnevurderingen kartlegger veileder i NAV hva som skal til for at brukeren skal nå mål om ordinært arbeid. Det blir bestemt et innsatsnivå fra NAV hvor tett oppfølging

brukeren har behov for. Ut i fra hva som kommer ut av en kartlegging og arbeidsevnevurdering bestemmes det om brukeren har behov for å sendes på tiltak, og eventuelt hva slags tiltak som kan hjelpe brukeren med å nå mål om ordinært arbeid.

Lederne ga et godt inntrykk av kunnskap om tiltakspakken, men hadde likevel innvendinger på at tilbudet ikke var perfekt. Til tross for at flere tilbud var gode og har god statistikk å vise til er det enkelte tiltak som ikke fungerer like godt. Grunnen til dette kan ha flere forklaringer. Noe av utfordringen som kan oppstå er at veiledere i NAV blir for fokuserte på å sende brukere ut i tiltak. På den måten blir de litt «blinde» ovenfor brukerens egentlige behov. Det hender at brukere går ut i tiltak som ikke passer brukerens situasjon. Dette er bortkastet tid for både bruker og NAV, samt kostbart for samfunnet generelt.

Oppsummering av hva resultat fra intervju av NAV ledere etter at intervjuer er transkribert, kodet og analysert:

| | Nav leder 1 | Nav leder 2 |
|--|--|--|
| Hvordan er utvalget i tiltakspakken til NAV? | Oppfatter tilbudet som meget bredt og mange muligheter til tiltak. Tiltakspakken består av mange forskjellige tiltak som skal være tilpasset de forskjellige brukeres behov. | Utvalget av tiltak er bra og variert. Det finnes mange forskjellige tiltak som er tilpasset de forskjellige situasjonene som bruker har. |
| Opplever du at det noen ganger er vanskelig å finne rett tiltak til rett bruker? | Det kan ofte være en utfordring å finne rett tiltak til rett bruker. Som regel går det bra, men det finnes tilfeller hvor brukere må gjennom flere tiltak fordi første tiltak ikke var riktig for dem. | Som regel føler jeg at valg av tiltak er noe veileder i NAV har kontroll på. Det skjer selvfølgelig at man velger et feil tiltak som ikke passer brukeren. Det kan noen ganger være utfordringene siden tiltakene er så mange, og noen baserer seg på ganske like krav og innhold. |

| | | |
|---|---|--|
| <p>Er det nok tiltak som det er i dag, eller trengs det fler?</p> | <p>Det er nok tiltak som det er i dag. Kanskje kunne noen av tiltakene vært omstrukturert slik tiltakspakken ble mer oversiktlig. Jeg tror ikke tiltakspakken hadde blitt bedre av å legge inn flere tiltak.</p> | <p>Det er godt mulig man kunne hatt flere tiltak inn i tiltakspakken. Det er også godt mulig det kunne vært fjernet noen. Om tiltakspakken trenger å bli større i seg selv er ikke nødvendigvis en god løsning. Vi har god erfaring med noen tiltak, og mindre god erfaring med andre.</p> |
| <p>Hva slags tiltak har dere best erfaring med?</p> | <p>Lønnstilskudd er utvilsomt det tiltaket som har fungert best hos oss, og best på landsbasis. Det er noe både arbeidstakere og arbeidsgivere finner positivt, og mange av tiltakene med lønnstilskudd får folk ut i fast jobb etter en stund.</p> | <p>Flere av tiltakene vi tilbyr har fungert godt, lønnstilskudd og oppfølging er det jeg føler fungerer best. Lønnstilskudd har vi fått mye positive tilbakemeldinger fra både brukere og arbeidsgivere. Statistikk viser også at det er tiltaket som fungerer best. Oppfølging er et tiltak hvor brukere blir fulgt opp tett. Tett oppfølging er ofte nøkkelen til å få brukere ut i fast jobb.</p> |
| <p>Hva slags tiltak fungerer dårlig</p> | <p>Føler ikke at noen av tiltakene ikke fungerer</p> | <p>Føler at de fleste tiltakene fungerer bra. Noen tiltak kan kanskje justeres eller endres litt, men alt i alt har NAV en god og bred tiltakspakke</p> |

Intervju av NAV-brukere

Helhetsinntrykk:

Når det kommer til intervjuene av NAV-brukere var den største forskjellen å bemerke seg at dem ikke hadde like stor kunnskap som NAV-lederne når det kom til tiltakspakken. Dette er også ganske logisk etter som NAV-lederne bør og skal ha en bedre oversikt en de fleste brukere. Det som overrasket mest var den positive holdningen de fleste respondentene hadde til å bli intervjuet. Enda noen av dem hadde negative ting å si om NAV var dem villige til å la seg intervjuet. Kanskje muligheten til å si sin mening om NAV også var noe av grunnen til at dem var så villige til å intervjues. En annen kontrast mellom intervju av NAV-ledere og NAV-brukere var tildensen intervjuet hadde til å gli over i andre temaer eller endre retning i forhold til hva som var planlagt. Noen av respondentene var meget villige til å prate om andre ting, mens et par respondenter var rimelig stille av seg og måtte ha oppfølgingsspørsmål for å holde samtalen gående. Jeg følte likevel ikke at det å få svar på temaene jeg ønsket var noe problem. Skulle samtalen gli ut var det bare å spore inn på riktig tema via intervjuguiden som var laget på forhånd.

Alle intervjuer startet med at jeg fortalte kort om hva som var hensikten med intervjuet og hva jeg ønsket å få besvart i oppgaven min. Etter å ha kartlagt for intervjuobjektene hva vi skulle gå igjennom og hvorfor vi skulle gå igjennom det startet jeg på selve intervjuet. I løpet av selve intervjuet kom det frem blandet meninger blant intervjuobjektene hva dem syntes om NAV og hvordan det fungerte. Naturlig nok var de fleste som var positive ovenfor NAV personer som hadde nytt godt av tiltak. Det var en rød tråd mellom positivitet og vellykket resultat av å være i tiltak. På den andre siden var de fleste som ikke hadde fått like godt resultat like positive til hvordan NAV fungerte og hvordan tiltaket hadde vært. Noen respondenter hadde til og med vært i tiltak flere ganger uten godt resultat. Fellesnevneren for personene som var negative ovenfor tiltakene hadde forankret denne negativiteten ut fra dårlig opplevelse med bruk av tiltak.

Oppsummering av hva resultat fra intervju av NAV-brukere etter at intervjuer er transkribert, kodet og analysert:

| | Informant 1 | Informant 2 | Informant 3 | Informant 4 | Informant 5 | Informant 6 | Informant 7 |
|---|----------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------|---|---|---|--|
| Hvordan opplever du tiltaksplanen til NAV | God, og morsomt å være i tiltak. | For mange tiltak, passet ikke meg | Tiltaket passet ikke meg | Helt greit | Unødvendig, må igjenno m masse tull jeg ikke hadde bruk for | Trivdes i tiltak, men fikk ingen ting ut av det | Fikk jobb etter tiltak, bra oppfølging fra NAV |
| Hva slags tiltak gikk du på? | Avklaring | Oppfølging og avklaring | Avklaring | Oppfølging og lønnstils kudd | AMO-kurs, oppfølging og APS | Oppfølging og APS | APS og lønnstils kudd. |
| Tidligere arbeidserfaring | Tømrer | Tømrer | Helsefagarbeider | For det meste arbeidsledig | Frisør | Helsefagarbeider | Vaktmester og kokk |
| Årsak til at du kom i kontakt med NAV | Mistet jobben, måtte ha ny | Permittert fra jobb og helse | Helse, måtte si opp tidligere jobb | Helsemessige faktorer, lenge arbeidsledig | Helsemessige faktorer, måtte bytte yrke | Helsemessige faktorer, måtte bytte yrke | Oppsagt i forrige jobb |
| Fikk du jobb innen 3 mnd etter endt tiltak? | Nei | Nei | Nei | Ja | Nei | Ja | Ja |

Fra tema til koder:

I denne delen skal jeg presentere de forskjellige temaene og hvordan dem har blitt kodet ut av intervjuene. I forkant av intervjuene hadde jeg visse spørsmål/tema som skulle bli besvart.

Hele hensikten med å utføre intervjuene var å få svar på disse temaene. Man får svar fra informanter som man igjen må kode inn i de forskjellige temaene man ønsker belyst.

NAV-ledere

Hvordan oppleves tiltakspakken til NAV?

Lederne opplyser om at dem generelt sett har en god opplevelse og forståelse av tiltakspakken til NAV. Felles hos begge ledere er at dem synes tiltakspakken er stor og varierende nok til å kunne fylle de fleste situasjoner. Lederne har inntrykk av at brukerne ikke alltid er like godt fornøyd med tiltakene som NAV har å tilby dem. Noe av dette kan skyldes grunnen i at brukerne selv ikke alltid vet hva som er best for dem når det kommer til prosessen ved å skaffe ordinært arbeid. Noen brukere er også lite villig til å gå ut i tiltak fordi dem heller trives med å ikke ha noen jobb. Da er hovedutfordringen å få brukerne til å endre mening angående arbeid. Det er vanskelig uansett hva slags tiltak man velger at brukerne skal starte på hvis ikke brukerne selv er motivert til å gå ut i tiltak. Lederne er selv overbevist over at tiltakspakken er en positiv ting når det kommer til å få brukere ut i ordinært arbeid. Noen tiltak har bedre resultater enn andre.

Hvordan er utfordringen med å finne rett tiltak til rett bruker?

Det kan ofte være utfordrende å finne rett tiltak til rett bruker. Det gis uttrykk om at utfordringer er der, men at dem kan løses med bedre veiledning fra veiledere i NAV. I oppfølgingsspørsmål om turnover og nyansettelser i NAV kan ha noe å si for rett tiltak til rett bruker var det litt delte meninger om dette var en faktor.

Informant 1 mente det kunne oppstå utfordringer ved at veiledere ikke alltid har like stor oversikt over de forskjellige tiltakene og hvordan dem fungerte. Det kan ta lang tid før en

veileder i NAV føler seg trygg på tiltakspakken etter som den er meget variert. Det stilles også forskjellige krav til de forskjellige tiltakene ut i fra situasjonen til bruker. Dette kan by på utfordringer for nye ansatte som trenger tid til å sette seg inn i tiltakspakken.

Informant 2 opplyste om at dette ikke var et særlig stort problem, men at det en sjelden gang kunne oppstå slike situasjoner. Det er NAV-lederne sin oppgave og NAV generelt å ha kontroll over at alle ansatte har oversikt over tiltakene som NAV tilbyr sine brukere. Dette er essensielt i forhold til å finne rett tiltak til rett bruker. Informanten opplyste likevel om at utfordringen ved å finne rett tiltak til rett bruker noen ganger er en utfordring. Til tross for at veiledere i NAV setter seg inn i brukerens situasjon og historie, så kan man ikke vite alt om brukeren. Det er ikke sikkert brukeren selv gir alle opplysninger til NAV, og det er ikke sikkert NAV har tilgang eller mulighet til å finne ut alt om bruker heller. Dette kan igjen føre til at bruker noen ganger blir satt i feil tiltak. Det er også mange ganger brukerne er motvillige til å delta i tiltak fordi dem egentlig ikke har motivasjon til å starte i en ordinær jobb. Dette gjør veilederne i NAV sin jobb betraktelig vanskeligere når man skal finne rett tiltak til brukeren.

Hvordan fungerer tilbudet i tiltakspakken, nok tiltak eller trengs det fler?

Under dette temaet er det nok så likt svar som kommer frem fra begge NAV-ledere. Det svares med at tiltakspakken er stor nok som den er i dag, og det er ikke behov for flere tiltak. Det kan noen ganger være utfordrende å navigere seg igjennom de tiltakene som er i tiltakspakken i dag, så flere tiltak er ikke nødvendig. Når det kommer til oppfølgingsspørsmål om det er nødvendig å fjerne noen av tiltakene er også begge NAV-ledere enig. Det er ikke nødvendig. Det spørres videre om noen av tiltakene kan endres på. Da svarer informantene at det finnes forbedringspotensialet i flere tiltak. Noen av tiltakene kan være litt ødeleggende for seg selv fordi det stilles visse krav om brukernes situasjon. Noen ganger kan disse kravene være til hinder for brukere som faktisk trenger diverse tiltak.

Hva slags tiltak er det som fungerer?

Her svarer informantene også meget likt. Begge NAV ledere har en soneklar mening om hvilket tiltak som fungerer best. Det tiltaket er lønnstilskudd. Det poengteres at det også er flere tiltak som fungerer godt, men at lønnstilskudd er det som har fungert best resultatmessig.

I oppfølgingsspørsmål om hvorfor dette er tiltaket som fungerer best tror informant 1 at det er mye på grunn av at arbeidsgivere stiller seg meget positive når det kommer til lønnstilskudd. Særlig private bedrifter er avhengig av lave lønnskostnader for å gå i overskudd, så hvis NAV kan bidra til lønnstilskudd er dette med på å forbedre økonomiske gevinst for bedriften. Mye av grunnen til at bedrifter tør å satse på brukere er fordi det ligger lønnstilskudd bak. Det er ikke like stor risiko for å satse på et arbeidsforhold som kanskje ikke kommer til å fungere hvis lønnstilskudd blir brukt.

Informant 2 begrunner også mye av årsaken til hvorfor lønnstilskudd er så populært med at det kommer bedrifter til gode. Informanten er litt mer positiv ovenfor at dette er en vinn-vinn situasjon for alle parter og ikke bare bedrifter. Bedrifter tør å satse på brukere med behov for tilpasning, og brukere får en arbeidsplass å dra til. Informanten antyder også til at mye av grunnen ligger i at risikoen ikke er like stor på grunn av at det ligger et lønnstilskudd bak. Det poengteres fra begge informanter at det er litt merkelig at bedrifter stiller seg så raskt positivt til lønnstilskudd når det er snakk om det, men ikke like begeistret for når det blir foreslått andre tiltak som for eksempel arbeidspraksis. Årsaken til dette er at mange bedrifter forbinder arbeidspraksis eller arbeidsutprøving med noe negativt. Ofte kan dem tenke at dette er personer som ikke fungerer i jobb, men i realiteten er det de samme personene som går under lønnstilskudd også.

| Fylke | Tidsbegrenset lønnstilskudd per august 2015 | Tidsbegrenset + midlertidig lønnstilskudd per august 2016 | % endring fra 2015 til 2016 |
|------------------|---|---|-----------------------------|
| Landet | 3172 | 4787 | 51 |
| Nord-Trøndelag | 115 | 133 | 16 |
| Finnmark | 62 | 73 | 18 |
| Oppland | 148 | 175 | 18 |
| Møre og Romsdal | 291 | 346 | 19 |
| Buskerud | 245 | 307 | 25 |
| Troms | 129 | 168 | 30 |
| Aust-Agder | 152 | 204 | 34 |
| Hedmark | 116 | 162 | 40 |
| Akershus | 305 | 446 | 46 |
| Hordaland | 325 | 478 | 47 |
| Østfold | 207 | 313 | 51 |
| Vest-Agder | 99 | 156 | 58 |
| Oslo | 213 | 343 | 61 |
| Nordland | 134 | 221 | 65 |
| Telemark | 87 | 144 | 66 |
| Vestfold | 144 | 255 | 77 |
| Rogaland | 237 | 467 | 97 |
| Sør-Trøndelag | 135 | 322 | 139 |
| Sogn og Fjordane | 22 | 65 | 195 |

Tabell 4.1 (Nieuwejaar,2016).

I tabellen kan man se hvor stor økning det har vært i antall bruk av tidsbegrenset lønnstilskudd fra august 2015 til august 2016 i de forskjellige fylkene i landet. Det er en ganske markant økning i de fleste fylker hvor Sogn og Fjordane er det fylket som har økt mest prosentvis med hele 195 % økning fra året før. Dette er riktignok et fylke som har lavt antall personer ute i lønnstilskudd, så når antallet øker gjør dette et stort utslag på prosentandelen. Sør-Trøndelag er motsatt eksempel hvor det er et høyt antall brukere som fikk tidsbegrenset eller midlertidig lønnstilskudd i 2015, men fortsatte å øke betraktelig i august 2016. Fra august 2015 til august 2016 gikk det fra 135 brukere på lønnstilskudd til hele 322 brukere. Tabellen forteller oss hvor mye bruken av lønnstilskudd har økt de siste årene. Det er en grunn til at så mange fylker har økt bruken, trolig fordi tiltaket fungerer godt.

Hvilke tiltak er det som fungerer dårlig?

Begge NAV-ledere besvarer dette temaet med at det ikke er noen tiltak som fungerer dårlig. Det er noen tiltak som har dårligere resultater statistisk sett, men slik må det alltid bli poengteres det hos begge NAV-ledere. Begge er enige som nevnt tidligere at det er tiltak som kan forbedres, og har forbedringspotensialet, men ikke at det er noen tiltak som fungerer dårlig i seg selv. Da hadde dem ikke vært i tiltakspakken. Det er noen tiltak som skiller seg ut veldig ved å ha gode resultater, men det betyr ikke at de andre tiltakene med lavere resultater ikke fungerer. Det kan være andre faktorer som spiller inn. Blant annet fordi noen tiltak tar for seg ganske «tunge» brukere som krever mye. Disse brukerne har det også mer vanskelig å stå i ordinær jobb, noe som også har innvirkning på de statiske resultatene over hvilke tiltak som fungerer best.

NAV-brukere

Hvordan oppleves tiltakspakken til NAV?

Her er det ganske så spredte meninger blant informantene. Tiltakspakken oppleves forskjellig blant de 7 informantene. Mye av dette skyldes trolig utfallet de forskjellige brukerne hadde av å være i tiltak. Flere av respondentene opplevde tiltakspakken som fungerende og nyttig å være med på.

- Positive ladde svar:

De informantene som svarte med en positiv tilnærming til NAV sine tiltak forklarte at tiltakene var nyttige, og til og med spennende å være med på. Enkelte informanter opplevde at det ble sett og hørt, samt at dem fikk muligheten til å by på seg selv. Noen hadde ikke vært i arbeidsrettet aktivitet på lang tid, og var glad for å i det hele tatt få muligheten til å drive med arbeidsrettet aktivitet. Tiltakene var med på å hjelpe informantenes situasjon som hadde hindret dem i å få jobb så langt. Det legges merke til at informantene som hadde fått hjelp på grunn av helsemessige utfordringer også

var de informantene som hadde en positiv tilnærming ovenfor NAV. Fellesnevneren for disse informantene var at dem var i fast arbeid før, men måtte avslutte eller trappe ned dette på grunn av helsemessige årsaker. Dette gjenspeiles igjen i at det var ønske om å få fortsette å jobbe da informantene tiltrådte i tiltak. Motivasjonen til å få ny jobb var til stede.

- Negative ladde svar:

Informantene som hadde en negativ opplevelse av tiltakspakken til NAV hadde en fellesnevner ved at dem ikke hadde fått noe godt resultat ut av å være i tiltak. Kun en informant som fikk jobb etter endt tiltak var negativ til opplevelsen av tiltakene NAV hadde satt informanten ut i. Resten av informanter som var negative til tiltakspakken hadde ikke fått ordinær jobb innen 3 mnd etter endt tiltak.

Opplevelsen av tiltakspakken opplevdes naturlig nok litt forskjellig. Informantenes bakgrunn, livssituasjon, motivasjon og hva slags tiltak dem var i var alle faktorer som virket å påvirke opplevelsen av tiltakspakken til NAV. Bakgrunnen til at de forskjellige informantene med negativ opplevelse med tanke på hvorfor de var arbeidsledige var av forskjellige faktorer. Noen hadde blitt permittert, mens andre måtte slutte i tidligere jobb på grunn av helsemessige årsaker.

Utfordringen med å finne rett tiltak til rett bruker

Flere av informantene gir uttrykk for at feil tiltak ble brukt i sitt tilfelle. Både en informant som fikk jobb etter endt tiltak, og informanter som ikke fikk jobb etter endt tiltak. Da underspørsmålet om hvorfor dette er tilfellet, var det feil vurdering av NAV/veileder i nav som var grunnen i følge informantene. Informantene hadde på følelsen at dem mer ble «hivd ut i et tiltak» istedenfor å faktisk kartlegge hva som egentlig var brukernes behov. Den ene informanten fortalte at «Det følte som veilederen min var mer opptatt av å få meg ut i tiltak raskest mulig istedenfor å høre på at jeg ikke var klar for tiltak enda» En annen informant forteller at «Det virket som veileder nesten var en robot som delte personer ut til forskjellige tiltak, nesten som om at jeg skulle i det tiltaket fordi det var mest vanlig».

Fellesnevneren for informantene som fortalte at det var brukt feil tiltak fortalte at hensyn eller kartlegging til informantenes behov ikke ble tatt godt nok hensyn til. På den andre siden var de som fikk jobb innen 3 måneder etter endt tiltak fornøyd med valg av tiltak. Resultatet av tiltaket er var med på å gjøre informantene positive til at rett tiltak ble brukt.

Hvordan fungerer tilbudet i tiltakspakken, nok tiltak eller trengs det fler?

Det kommer frem fra informantene at tilbudet i tiltakspakken er stort nok. På underspørsmålet om informanten kjenner til tiltakspakken til NAV var det kun en informant som visste hva denne gikk ut på. Resterende informanter hadde i liten grad eller ingen kunnskap om de andre tiltakene NAV har å tilby. Det er en stor pakke NAV har å tilby med forskjellige tiltak, og de fleste brukerne har ikke satt seg inn i de forskjellige tiltakene. Informantene hadde tro på at NAV og veiledere i NAV visste hvilken tiltakspakke som var best ut i fra informantens behov. Det blir liten relevans å drøfte om tiltakspakken er for stor eller liten når flertallet av informanter ikke har kunnskap om hva slags tiltak som tilbys.

Hva slags tiltak er det som fungerer?

Ut i fra resultatet informantene har hatt er det tiltaket lønnstilskudd og oppfølging som har fungert best. Det er 3 av 7 informanter som hadde jobb 3 måneder etter endt tiltak. Samtlige av disse informantene var enten under tiltaket lønnstilskudd eller oppfølging. Nå er riktig nok lønnstilskudd noe man har hvis man får seg en jobb, så lønnstilskudd vil alltid være innenfor faktoren «3 måneder etter endt tiltak».

Under spørsmålet hvilket tiltak som fungerer best svarer en informant «Jeg har lenge prøvd å skaffe jobb på egenhånd, men på grunn av helsemessige utfordringer har det vært vanskelig. Da NAV fortalte potensiell arbeidsgiver om lønnstilskudd turte dem å satse på meg». Det kommer også frem fra informanter at oppfølging også fungerer godt som tiltak. Informantene forteller at under oppfølging blir dem fulgt opp rundt hele situasjonen med å skaffe seg ordinært arbeid. Det er ikke noe alternativ å sitte hjemme å være passiv når man har visse delmål man skal oppnå. Det kan virke som at svare fra informanter gir uttrykk for at tettere

oppfølging eller lønnstilskudd gir bedre resultater både ut i fra informantenes egen mening, men også med tanke på resultatene informantene har hatt etter endt tiltak. Flere av informantene som ikke har fått seg ordinær jobb etter endt tiltak har også som vane å ha vært innom flere tiltak. Det er da vanskelig å påpeke om spesifikt tiltak ikke fungerte, eller om brukeren har noen andre faktorer som spiller inn.

Hvilke tiltak er det som fungerer dårlig?

En rød tråd som går igjennom alle informanter er at tiltaket avklaring har fungert dårlig. Ingen av de to informantene som har vært på tiltaket avklaring har fått jobb tre måneder etter endt tiltak. De fleste informanter gir uttrykk for at det er vanskelig å vite hvilke tiltak som fungerer og hvem som ikke fungerer etter som det er mange tiltak og vanskelig å ha oversikt over alle. Det kan være andre faktorer som gjør at visse tiltak ikke fungerer fordi informantene har forskjellig bakgrunn og forskjellig situasjon som gjør at valget av tiltak blir som det blir. På underspørsmål om hvor ofte du møtte opp på tiltak svarte en informant «Jeg har kun møtt opp på 5 av 16 tiltaksdager». Dette alene tyder på at årsaken til at tiltaket fungerte dårlig er andre faktorer enn kun tiltaket selv. Motivasjon for å dra i tiltak er et nøkkeltema som går igjen hos flere av informantene som opplevde at tiltaket dem har vært i har fungert dårlig.

Analyse og drøfting av data

I dette kapitlet skal jeg ta for meg analysen av dataen som har blitt presentert i kapitlet «presentasjon av data». Dataen som har blitt presentert skal analyseres og drøftes opp mot problemstillingen. Jeg skal belyse hva som har kommet frem i løpet av intervjuer og statistikk som har blitt presentert. Data vil bli sammenlignet opp mot teori, samt gi svar på problemstilling og aktuelle undertemaer som oppstår under problemstillingen.

NAV-ledernes syn på tiltakspakken

Det kommer frem via begge NAV ledere at tiltakspakken fungerer slik den er i dag ut i fra ledernes oppfatning. Begge ledere konkluderer med at tiltakspakken er bred og har varierte tilbud som skal passe til forskjellige målgrupper.

Problemet med tiltakspakken slik den er i dag er at den er omfattende og krevende å sette seg inn i. Det er mange hensyn som skal tas til rette for en veileder som skal velge rett tiltak til rett bruker. På grunn av forskjellige krav og faktorer kan det være utfordrende å finne rett tiltak til rett bruker. I utgangspunktet er det gode tiltak som er med i tiltakspakken, men det krever litt å sette seg inn i elementene hvert tiltak tilbyr.

«Det er mange tiltak som er gode i tiltakspakken til NAV. Jeg er ikke i tvil om at det er gode nok tiltak som vi har i dag, men noen av tiltakene har rom for modifisering. Kanskje kan noen av kravene tiltakene stiller noen ganger være hindrende mot sitt eget formål, men det er også nødvendig å ha dem der for å ha visse retningslinjer å forholde seg til. Det er et komplisert system å få arbeidssøkere som har stått uten jobb i lenger tid ut i arbeid, men ved riktig bruk av tiltakspakken er jeg overbevist over at dette skal være mulig uansett brukeren bakgrunn og tilretteleggingsbehov». (NAV-leder Akershus).

Sitatet over viser eksempel på hvordan NAV-lederne ser på tiltakspakken. Både ut i fra dette sitatet og dataen som ble presentert i forrige kapittel viser til NAV-ledernes tiltro til tiltakspakken. Det er en universal rød linje mellom begge NAV-ledere som bekrefter dette. Tiltakspakken er god og varierende, men utfordringen er å implementere den riktig. Både i form av kompetanseheving hos veiledere, men også ved at noen tiltak kunne ha blitt tilpasset brukernes behov litt annerledes. Det er vanskelig å tilpasse en brukers behov etter standard retningslinjer siden hver NAV-bruker er unik og har sin egen historie og bakgrunn. Tiltakene er formet ut i fra at de skal dekke brukeres forskjellige bakgrunner, men kan aldri være en fasit på det faktiske behovet brukeren har.

NAV-ledernes sine syn på tiltakspakken viser tiltro til tiltakene NAV har å tilby. Det er fornuftig å stille noe kritikk til NAV-lederne sine meninger etter som dem faktisk jobber med dette daglig, og blir noe inhabile ovenfor kvaliteten i tiltakspakkene. Denne påstanden kan forsvares i overentusiasme ovenfor NAV sine tiltak, men samtidig uttrykker skepsis både ovenfor kunnskap hos veiledere og at flere av tiltakene har behov for å modifiseres eller gjøres endringer på. Kanskje er det fornuftig å anta at litt patriotisme ovenfor arbeid og arbeidsplass også kan være faktorer som spiller inn når spørsmål angående tiltakspakken skal besvares. Det skal godt gjøres å få dedikerte ledere og ansatte å være for kritiske til eget produkt. Det var likevel en ærlig dialog mellom NAV-ledere og intervjuer som økte troverdigheten til svarene som ble gitt. Mye av dette antar jeg skyldes at det ble lovet anonymitet i forkant av intervjuene. På den måten visste NAV-lederne at negative svar ovenfor eget arbeid ikke kunne blitt stilt imot dem i etterkant. Det ville vært fornuftig å stille sterkere kritikk om ingen av NAV-lederne så noe forbedringspotensialet i tiltakspakken i det hele tatt.

Hva fungerer bra, og hva fungerer dårlig?

At det er mye som fungerer bra i tiltakspakken er ikke NAV lederne noe i tvil om. Men at det er ting som fungerer dårlig kommer også frem via intervjurundene. Statistikk er også med på å begrunne at diverse tiltak har forbedringspotensialet.

NAV lederne er raske med å trekke frem de mest positive tiltakene som gir best resultater. Et tiltak som skiller seg virkelig ut er lønnstilskudd. Som man kan se i figur 2.1 i denne masteroppgaven er det hele 74,8% av alle ordinære NAV-brukere som går under lønnstilskudd som er i arbeid 6 måneder etter avsluttet tiltak. 74,1% med nedsatt arbeidsevne er i arbeid 6 måneder etter avsluttet tiltak. Dette skiller seg veldig ut fra mange andre tiltak. Noe som er spesielt imponerende er at såpass mange med nedsatt arbeidsevne er i en eller annen form for arbeid etter avsluttet tiltak. Brukere med nedsatt arbeidsevne er ofte mer krevende enn ordinære arbeidssøkere, så at resultatet er nesten like høyt hos brukere med nedsatt arbeidsevne er imponerende i seg selv. Det er heller ingen andre tiltak som har så gode resultater å vise til som lønnstilskudd.

Det blir trukket frem av NAV-lederne årsaken til hvorfor lønnstilskudd fungerer så godt. Hovedtemaet som går igjen hos begge informanter er at bedriftene ser mulighet istedenfor utfordring. Når lønnstilskudd blir presentert for bedrifter forholder bedriftene seg positive til et slikt tiltak. Det er med på å minske lønnskostnadene for bedriften, noe som ser positivt ut i et regnskap og for resultatet til bedriften. Det er også mindre risiko for bedriften å satse på personer etter som det koster mindre å ha dem istedenfor andre arbeidssøkere. Personene under lønnstilskudd er riktignok under et tiltak i regi av NAV som igjen tilsier arbeidsevnen er noe nedsatt. Dette kan igjen føre til redusert effektivitet og produktivitet for bedriften. Dette er noe bedriftene blir gjort klar over. På grunn av at lønnstilskudd veier opp for denne nedsatte effektiviteten og produktiviteten bedriften kan oppleve, så tør likevel bedriften å satse på brukeren.

Det poengteres av NAV-lederne at alle tiltak har som mål å gjøre brukeren selvforsørget over tid. Dette gjelder også lønnstilskudd. Det er vanlig at lønnstilskuddet reduseres med tiden til et endelig mål om 0 % lønnstilskudd.

En faktor som er med på å påvirke bedriftene til å være villige til å motta brukere på lønnstilskudd er at den bryter litt med den stereotypiske arbeidspraksis-tilnærmingen mange bedrifter har ovenfor NAV. NAV forbindes av noen bedrifter til kun å «Spy ut» (Sitat NAV-leder 1) personer som ikke er egnet i jobb. Når lønnstilskudd blir brukt istedenfor ordinær arbeidspraksis, utprøving, arbeidspraksis i skjermet virksomhet eller andre tiltak stiller ofte bedriftene seg mer positive.

En annen faktor er at lønnstilskudd ofte har en direkte forbindelse til det ordinære arbeidslivet. Noen tiltak som for eksempel arbeidspraksis i skjermet virksomhet gir brukere praksis i en skjermet virksomhet som er tilpasset deres historie og situasjon. Enda dette ofte er nyttig for brukere for å opparbeide seg arbeidstrening eller andre ferdigheter, så er det ikke alltid ordinære bedrifter ser på praksis i en skjermet virksomhet som en ressurs dem kan benytte seg av. Det kan igjen oppstå stereotypiske konklusjoner om hvorfor en person har vært i en skjermet virksomhet istedenfor en ordinær arbeidsplass. De fleste bedrifter er avhengige av å være lønnsomme, og hvis dem ikke ser på personer som en ressurs til arbeidsplassen er det heller ingen grunn til å ansette disse personene. Det er godt mulig bedriften har mange andre kvalifiserte arbeidssøkere dem heller vil prioritere.

Til tross for at lønnstilskudd er det desidert beste tiltaket resultatmessig er det andre tiltak som også fungerer. Ser man kun på resultater i % av hvor mange som kommer ut i arbeid er kun lønnstilskudd som imponerer. Det er viktig å se de andre faktorene som også spiller inn når brukere velges til tiltak. NAV sine brukere har mange forskjellige bakgrunner og det er ikke alle brukere som egner seg til lønnstilskudd heller. Mange brukere har for eksempel en helsesituasjon som gjør det vanskelig for dem å komme i jobb. NAV-lederne trekker frem et eksempel med brukere med psykiske lidelser. For noen av dem er kanskje arbeidstrening det eneste reelle å oppnå de neste fem kommende årene. Dette fordi arbeidstreningen er en del av behandlingen for å bli kvitt de psykiske plagene. NAV samhandler med andre offentlige aktører blant annet helse. Det kan for eksempel tenkes at en bruker er under behandling hos en psykolog. Denne psykologen har poengtert at arbeidstrening eller trening på sosial mestring er planen for de neste årene. De psykiske helseutfordringene er såpass store at det er planen videre for å forbedre arbeidsevnen på sikt. Det kan hende at denne brukeren for eksempel har vært på tiltaket avklaring, eller oppfølging før denne konklusjonen falt hos en psykolog. Det blir da en urimelig statistikk å si at tiltaket oppfølging ikke fungerer etter som slike brukere er langt mer krevende enn mange av brukerne som går under lønnstilskudd.

Eksempelet over viser hvordan tiltaket lønnstilskudd fungerer veldig bra for sine brukere, men at andre tiltak blir en slags fallskjerm for brukerne som ikke er egnet til å gå under lønnstilskudd som tiltak. Det kan antas ut i fra data som er hentet fra intervju med NAV-

ledere at «tyngre» brukere ofte har tidens til å falle under andre tiltak enn lønnstilskudd siden lønnstilskudd ofte er skreddersydd for brukere som står nærmere en posisjon i arbeidslivet.

Hvis man ser fra en annen vinkel enn kun prosent av antall tiltaksbrukere som er i en form for jobb seks måneder etter avsluttet tiltak, så er oppfølging et tiltak som fungerer godt. Enda det er rundt halvparten som er i dette tiltaket som får jobb etter avsluttet tiltak er det som nevnt tidligere andre faktorer som også må tas hensyn til. Det poengteres av NAV-ledere at oppfølging kan omhandle mange forskjellige brukere som er i forskjellige situasjoner. Disse brukerne har ofte er forskjellig innsatsbehov enn hva brukere i for eksempel lønnstilskudd har. Som poengtert i teoridelen er oppfølging et tiltak som følger brukeren over tid. Dette kan være for eksempel å skrive CV, søke jobber, og oppfølging under selve arbeidet. Dette er en mer krevende prosess enn kun å tildele lønnstilskudd. Det som er viktig å nevne er at lønnstilskudd ofte blir brukt etter eller under et annet tiltak. Det kan godt hende at en bruker har vært på tiltaket oppfølging og så går over til lønnstilskudd når oppfølging er fullført. Kontrast av dette er for eksempel når brukere er under oppfølging og det viser seg at brukeren ikke er i stand til å fullføre tiltaket med et resultat som tilsier arbeid. Da har brukeren vært i tiltaket oppfølging og feilet. Dette går ut av resultatet i form av hvor mange som kommer ut i jobb etter avsluttet tiltak. Lønnstilskudd har aldri blitt trukket inn fordi brukeren ikke var i stand til å få seg en arbeidsplass hvor lønnstilskudd er aktuelt. Denne dårlige statistikken går kun ut over tiltaket oppfølging, men ikke lønnstilskudd. Dette fordi lønnstilskudd aldri ble trukket inn. Tiltaket oppfølging står derfor igjen som en taper på statistikken, mens lønnstilskudd ikke blir påvirket. Eksempler som dette kan også være årsaken til at oppfølging ikke ser like pent ut som lønnstilskudd på statistikken vist i figur 2.1.

Et av tiltakene som kommer dårligst ut i figur 2.1 er APS. Arbeidspraksis i skjermet virksomhet. Som jeg har vært inne på så vidt tidligere er dette «vanskeligere» brukere enn brukere generelt. Brukerne som faller inn under dette tiltaket er brukere som ofte har sosiale problemer, helseproblemer, eller andre utfordringer som gjør at dem står et godt stykke unna ordinært arbeid forteller NAV-lederne. Det å ha en arbeidspraksis i en skjermet virksomhet er ikke nødvendigvis et springbrett ut i arbeid. Mange av brukerne som går i dette tiltaket har APS som er første steg i en lang prosess med endelig mål om ordinært arbeid. Det er derfor naturlig at resultatet i figur 2.1 er vesentlig lavere enn mange andre tiltak. En bruker kan for

eksempel være i APS , for å så gå over til AMO, utdanning eller oppfølging. Hvis en bruker først er i APS i 6 måneder og så AMO i 8 måneder vil ikke APS telle positivt i statistikken over hvor mange som har kommet ut i arbeid 6 måneder etter avsluttet tiltak. APS ble nemlig avsluttet tidligere enn 6 måneder før brukeren kom ut i arbeid og teller derfor negativt på statistikken.

Finner man rett tiltak til rett bruker?

Ut i fra statistikk og hva NAV-ledere forteller er det litt uenigheter. Statistikken taler for seg selv. Figur 2.1 viser at det er mange tiltak som har under 50 % av brukere som er ute i inntektsgivende arbeid seks måneder etter at tiltaket er avsluttet. Spørsmålet som naturlig nok dukker opp da er om NAV klarer å finne rett tiltak til rett bruker, eller om tiltakene rett og slett er for dårlige i seg selv.

Når NAV-lederne utaler seg om det er vanskelig å finne rett tiltak til rett bruker oppstår det noe usikkerhet i svarene. Informantene føler seg trygge på at NAV er i stand til å finne rett tiltak til rett bruker, men påpeker samtidig at det er en utfordring av og til. Det poengteres at det noen ganger kan være utfordringer ved å finne brukerens egentlige behov. Dette kan skyldes flere faktorer. Blant annet hvor mye erfaring veilederne har med den type brukere, samt hvor kjent veiledere er med de forskjellige tiltakene. Faktoren at brukeren ikke alltid forteller hele sin bakgrunn og historie til NAV-veileder finnes det også tilfeller av. Dette kan tyde på at det å skape tillit mellom bruker og veileder kan være en utfordring. Mistillit og dårlig innstilling ovenfor NAV er også en faktor som gjør at bruker ikke åpner seg for veiledere. Dette kan være på grunn av stereotyper som har oppstått i samfunnet når det kommer til synes på hvordan NAV fungerer. I følge NAV-lederne er media også med på å påvirke dette. Man kan stadig se negative artikler ovenfor NAV i media, særlig skrekkhistorier. Man hører sjelden noe om nye tiltak eller positive ting som NAV har utført. Noen tiltak er det også lang ventetid på fordi tiltaksarrangører har en lang venteliste. Noen tiltak består av tett oppfølging av hver enkelt bruker. Det kreves derfor mer ressurser av

tiltaksarrangør for å få dette til. Det kan da hende at veileder heller velger et annet tiltak som ikke er like godt egnet til bruker fordi ventetiden er mindre

| Elementer som gjør det vanskelig å finne rett tiltak til rett bruker: | Årsak: | Resultat: |
|--|--|---|
| Brukere som ikke åpner seg opp for veileder | Stereotypiske tanker ovenfor NAV. Helsemessige utfordringer i form av psykiske eller fysiske plager. Private grenser. Ikke oppstått gjensidig tillitt mellom veileder og bruker | Veiledere får ikke nok info om bruker, og klarer derfor ikke å kartlegge hva slags tiltak som er best for bruker. |

| | | |
|------------------------------------|---|--|
| For lang ventetid i rett tiltak | Tiltaksarrangører har ikke kapasitet til å ta i mot alle. Noen tiltak krever lengre og tettere oppfølging = mindre kapasitet til å ta imot mange brukere. | Veiledere velger det nest beste alternativet istedenfor det beste på grunn av lang ventetid. Kan derfor ende med dårlig resultat av tiltaksbruken. |
| For lite kunnskap hos veiledere | Veiledere kan være nye og uerfarne. Ikke nok kunnskap om tiltakspakken. | Velger feil tiltak. På grunn av lite kunnskap kan det hende at det hadde vært et bedre tiltak til bruker enn tiltaket som ble valgt. |
| Brukere er negative ovenfor tiltak | Stereotyper som oppstår i samfunnet når det kommer til synet på NAV. Dårlige erfaringer med NAV. Bekjentskap som har fortalt dårlige ting om NAV. Media. Føler seg lite forstått. | Dårlig motivasjon og lite tro på at tiltak fungerer kan være med å bidra til dårligere resultat av tiltaket. |

Som man kan se i tabellen over er det presentert de forskjellige elementene som er med på å gjøre det vanskelig å finne rett tiltak til rett bruker. Alle elementene har en årsak som har en

påvirkning av resultatet av tiltaket. De mest vanlige elementene som gjør det vanskelig å finne rett tiltak til rett bruker i følge NAV-lederne er:

- Brukere som ikke åpner seg opp ovenfor veileder. På den måten kan det hende at veileder ikke får all nødvendig info, og dermed ikke klarer å finne optimalt tiltak til rett bruker.
- Noen av tiltakene har for lang ventetid. Dette fører til at andre tiltak velges isteden. Dette til tross for at det muligens ikke er det beste tiltaket bruker burde plasseres i.
- Veileder kan noen ganger ha for lite kunnskap om de forskjellige tiltakene som NAV har å tilby. Dette kan føre til at veiledere sender brukere på tiltak som ikke passer bruker. Det kan hende andre tiltak er bedre egnet brukers situasjon og historie
- Brukere er generelt negative ovenfor tiltak. NAV-veilederne påpeker at det er ekstra vanskelig å få tiltak gjennomført eller oppnå ønsket resultat dersom bruker er demotivert eller har lite lyst til å starte i tiltak. Motiverte brukere er som regel de som får best resultater når det kommer til gjennomføring av tiltak. Både når det kommer til å delta, men også til å få ordinært arbeid i etterkant av tiltak.

NAV brukernes syn på tiltakspakken

Hos NAV brukerne ser man en større spredning i positivitet versus negativitet i forhold til tiltakspakken til NAV. Naturlig nok er det større spredning både fordi det er et høyere antall informanter som har blitt intervjuet, men også fordi brukerne selv har vært med i tiltakene. Det er naturlig å anta at meninger blir flere og sterkere når man selv har deltatt på noe. Det er vanskeligere å ha gode synspunkter på noe man selv ikke er delaktig i, så man kan på den måten si at dataen er samlet inn fra informantene er nok så valid på bakgrunn av dette.

Den største faktoren man legger merke til når dataen fra informantene har blitt analysert er variasjonen av tilfredshet. Noen brukere er meget godt fornøyd, mens andre brukere er totalt uenig alt som har med tiltakspakken å gjøre. Sammenhengen med personene som misliker tiltakspakken har ofte ikke hatt noen gode resultatet i etterkant. Likevel var det en informant som ikke var fornøyd med tiltakspakken til tross for at bruker hadde tiltrådt ordinært arbeid kort tid etter at tiltaket var avsluttet. Forskjellen her var at brukeren selv mente at det var mulig å skaffe jobb på egenhånd uten å måtte inn i noe tiltak. Grunnen til at bruker var i tiltak var fordi det var noe NAV foreslo. Med bakgrunn i dette hadde ikke bruker noen tro på at tiltaket gjorde noen forskjell, da ordinær jobb var innenfor rekkevidde for brukeren uansett.

Det er nesten slik at informantene kan deles på midten over hvem som er positive ovenfor NAV sine tiltak, og hvem som er negative.

Fellesnevner hos positive brukere:

De positive brukerne fellesnevner er at tiltaket dem har vært i har fungert godt opp mot bakgrunn og jobbsituasjon. Det er gjengående at NAV har hatt en god oppfølging av brukeren, og at rett tiltak ble brukt til rett bruker. Dette etter brukernes egen oppfatning. Flere av informantene var glade bare for å få lov til å være med på tiltak. Det blir satt pris på at brukeren blir tatt hånd om, og at det er et offentlig hjelpeapparat som ønsker å hjelpe personer ut i jobb. Noen av brukerne hadde også stått utenfor arbeidslivet en lengre periode. Det kan derfor være naturlig å anta at det å bli sett og hørt på, samt å bli brukt som en ressurs som kan være i ordinært arbeid er en oppnåelse i seg selv. Motivasjonen til å være i tiltak øker. Som drøftet tidligere er økt motivasjon en faktor som utgjør en forskjell om tiltaket har et positivt resultat i etterkant eller ikke.

| Elementer som bidrar positivt til brukernes syn på tiltakspakken | Brukernes kommentarer | Resultat |
|---|---|---|
| Føle å bli sett og hørt av veileder | «Jeg følte at NAV så behovet jeg hadde for å komme ut i jobb.» «Det er ikke sunt å gå hjemme hele dagen uten å ha noe å gjøre, når jeg fikk en ordinær jobb følte jeg endelig at jeg kunne brukes til noe.» «Mine ønsker om jobb videre ble tatt hensyn til, jeg tror ikke en ny jobb i noe jeg ikke trives med eller har erfaring med kunne blitt noe godt resultat» | Brukerne føler seg sett og hørt, og dermed får motivasjon til å delta og fullføre tiltak. Det er viktig for brukerne å bli sett og hørt. På den måten blir ønsker og behov ivaretatt når målet om ordinært arbeid skal oppnås. Det oppnås tillitt mellom bruker og NAV. |
| Muligheten for å komme i arbeid | «Det er ikke sikkert jeg hadde komme tilbake i arbeid hvis det ikke var for tiltak. Når man har fått nedsatt arbeidsevne er det fort vanskelig å komme inn på det ordinære arbeidsmarkedet.» «Jeg søkte mange jobber før jeg var i tiltak via NAV uten en gang å få noe svar, CV'en min så ikke pen ut, og jeg hadde mange år utenfor arbeidslivet» | Tiltak åpner opp for muligheter til å komme i arbeid. Det som før kunne være umulig er nå mulig på grunn av NAV sitt kontaktnett og avtaler med arbeidsplasser. Folk som trenger det får den ekstra støtten som trengs for å få en fot innenfor arbeidslivet. |
| Endring i hverdagen | «En hverdag uten jobb gir lite mening for meg» «Det er | Mange av brukerne ønsket selv å være i en jobb |

| | | |
|---|--|---|
| | <p>kjedelig å ikke ha noen jobb å dra til. I begynnelsen er det deilig å ha fri, men dette er noe man blir fort lei av».</p> | <p>istedenfor å være hjemme. Personer som ønsket å være i jobb viste engasjement for å få endret hverdagen sin. NAV bidrar med å få endret dette med bruk av tiltak, samt å få brukere ut i ordinært arbeid. Bruker blir en samfunnsressurs istedenfor en kostnad for samfunnet.</p> |
| <p>Lønnet arbeid gir høyere inntekt</p> | <p>«Det er tøft å leve på sosialstønad, man har nesten ikke penger til noen ting.» Overganger fra vanlig lønnet arbeid og dagpenger var tøft, jeg hadde plutselig ikke råd til noe». «Det er godt å endelig ha penger til ting igjen etter at jeg begynte i fast jobb»</p> | <p>Motivasjonen og gleden av å tjene egne penger, samt å få råd til et vanlig liv. Mange av informantene (både de som var positive til tiltakspakken og dem som var negative) uttrykker misnøye med hvor dårlig råd dem har. Nesten alle tiltak har som mål å få personer i ordinært arbeid. På denne måten øker inntekten i de fleste tilfeller og bidrar til at brukere får bedre råd. Brukerne bidrar også mer til samfunnsnyttige ting når dem har bedre råd.</p> |

Som man kan se i tabellen over er det mange elementer som spiller inn når brukere har et positivt syn på tiltakspakken til NAV. De positive elementene beviser at det er ting som

fungerer med tiltakene NAV har å tilby. Elementene beskriver hvordan brukeren oppfatter det å være i tiltak, og hva som er resultatet av disse oppfatningene.

- Føle det å bli sett og hørt av NAV og veileder i NAV er et viktig element som spiller inn hos brukerne. Brukere forteller at det å bli respektert og hørt på er viktig for motivasjonen til å fullføre tiltak. Når brukere blir hørt på er dem med på å forme ønsker å behov som brukeren har i målet mot arbeidslivet. Det blir derfor lettere å finne passende arbeid. Som poengtert i teoridelen under EUSEs femtrinnsprosess på både trinn 2: kartlegging av bruker og trinn 3: finne en passende jobb med jobbmatch poengteres det hvor viktig det er å kartlegge brukeren. Brukeren må få poengtere sine behov, og komme med interesser og ønsker. Dette bidrar til en bedre jobbmatch og et bedre potensielt arbeidsforhold over tid. Er det noe dataen fra informantene viser, så er det er denne teorien stemmer. Brukerne synes også selv det er viktig å bli hørt og at ønsker og interesser blir kartlagt. På den måten føler brukerne at tiltaket har mer verdi, og et potensielt arbeidsforhold har et bedre utgangspunkt å bli bygd videre på. Resultatet av dette er også at det blir et tillitsforhold mellom bruker og NAV
- For mange er muligheten av å komme i arbeid en viktig faktor. Et tiltak kan være med på å påvirke dette. For noen brukere kan tilfellet være slik at de står et godt stykke utenfor arbeid. Diverse tiltak kan derfor være med på å gi brukeren det springbrettet som trengs for å komme inn på det ordinære arbeidsmarked. NAV har et stort kontaktnett av leverandører av tiltak, samt bedrifter som har samarbeidsavtaler med diverse tiltak. Det at personer får muligheter til å komme i jobb gjør at dem blir en ressurs for samfunnet. Kanskje hadde ikke disse personene hatt det like lett for å komme i ordinært arbeid hvis det ikke hadde vært for NAV sine tiltak.
- For noen brukere er endring i hverdagen et element som er med på å bidra positivt på synet til NAV sin tiltakspakke. Det kan være slik at mange brukere har stått utenfor arbeidslivet en lengre periode og trenger å endre hverdagen sin. Det er også brukere som nylig har vært i arbeid men som har fått endringer i sin arbeidssituasjon. For disse brukerne er det ønskelig å få en endring i hverdagen i form av en ordinær jobb. Flere

av informantene beskriver det å sitte hjemme og ikke ha noen jobb å dra til er krevende og demotiverende. Tiltak bidrar til muligheten for endring i hverdagen. Dette i form av å oppnå forbedret livskvalitet, mestringsfølelse og selvtillit. Som poengtert i teorikapittelet er dette faktorer som er viktig for mennesket. Brukerne blir derfor en samfunnsressurs istedenfor en kostnad for samfunnet.

- En stabil økonomi er et viktig element for de fleste personer. Med en stabil økonomi blir hverdagen enklere og mindre bekymringer. For mange av brukerne er det tøft å gå på ytelse fra NAV etter som det ikke er mye penger til overs. Det å få en ordinær jobb med en fast inntekt bidrar til å stabilisere økonomien. Et tiltak som bidrar til at mennesker kommer i fast arbeid er med andre ord innvirkende for en forbedret økonomisk tilværelse. En stabil økonomi er med på å dekke fysiologiske behov og trygghetsbehov i Maslows behovspyramide. Brukerne kommer da enda nærmere målet om selvrealisering.

Alle disse nevnte elementene over er med på å poengtere den positive graden av hvordan tiltakspakken til NAV fungerer. Hvis tiltakene er med på å oppfylle disse behovene for brukerne så poengterer det at tiltak har en positiv verdi for noen personer.

Fellesnevner hos negative brukere

Til tross for flere positive meninger om tiltak er det også en stor andel brukere som har negative omtaler om tiltakene NAV har å tilby sine brukere. Det er spredte meninger om tiltakene fungerer blant informantene, og dem som er negative ovenfor NAV sine tiltak har liten tro på at dem noen gang vil fungere optimalt. Fellestrekket til de negative brukerne er at de fleste står fortsatt uten ordinært arbeid når tiltaket er avsluttet. Det er derfor fornuftig å tro at resultatet av å være i tiltak har en påvirkning av oppfatningen av hvor godt tiltak fungerer. Til tross for at de fleste informantene ikke har fått jobb etter avsluttet tiltak var det en informant som hadde fått jobb som stilte seg negativ ovenfor tiltak. Informanten mente at det var liten hensikt å være i tiltak, og at ordinær jobb var innenfor rekkevidde uavhengig om deltakelse i tiltak eller ikke. «Tiltaket var bortkastet tid» er brukerens kommentar.

Når det kommer til meningen av å være i tiltak er det spredte synspunkter på dette temaet. Noen av brukerne poengterer at tiltak er bortkastet tid, og at det er noe NAV bare utfører for å ha noe å gjøre, mens andre brukere ser poenget med å være i tiltak. Til tross for at disse brukerne ser poenget har dårlige resultater ført til at holdningen ovenfor tiltak er av negativ karakter.

| Elementer som fører til negativt syn på NAV sine tiltak | Brukernes kommentar | Resultat |
|--|--|---|
| Dårlig resultat av å være i tiltak | «Jeg brukte masse tid og energi på å være i tiltak uten noe nytte». «Jeg gadd ikke møte opp alle dager i tiltak fordi det var bortkastet tid, jeg får ingen jobb uansett» «Skjønner ikke meningen av å være i tiltak når det ikke er noen vits å være der, får ingen jobb av å være i tiltak» | Brukerne oppnår ingen gode resultater av å være i tiltak. Tid og energi blir brukt på å være i tiltak som ikke gir noen ordinær jobb tilbake til brukeren. Brukeren blir negativ til å være med i flere tiltak. |
| Mistillit mellom bruker og NAV | «NAV skjønner ikke min situasjon». «Jeg synes NAV er noe drit fordi dem bare maser om aktivitet hele tiden enda helsen min ikke tilsier at jeg kan jobbe». «NAV har ikke peiling på hvordan dem skal få meg ut i arbeid» «Det virker som veilederen min synes jeg er en slask som ikke gidder å jobbe» | Mistillit mellom bruker og veileder fører til dårligere motivasjon når det kommer til gjennomføring av tiltak. Brukere som ikke møter opp eller er positive til tiltak virker å ha et negativt resultat når det kommer til å komme seg i ordinært arbeid. |

| | | |
|-------------------------|---|--|
| Dårlig historie med NAV | «Jeg har vært i NAV systemet i mange år, jeg har ikke troen på at jeg kommer til å fungere i en ordinær jobb» «Helsen min tilsier at jeg burde hatt utføre for lengst, men NAV vil fortsette å prøve meg ut i tiltak». «Jeg har bare hørt negative ting om NAV i media, og jeg skjønner godt hvorfor» | Dårlig historie med NAV fører til lite motivasjon hos brukere. Brukere som har vært i tiltak og ikke fått ordinær jobb mister motivasjon og troen på at tiltak fungerer. |
|-------------------------|---|--|

Tabellen over viser noen av elementene som er årsaken til at brukere har et negativt syn på NAV sine tiltak. Man kan se sammenheng mellom tabellen som viser positive elementer og negative elementer at det er temaer som går igjen. Blant annet tilliten mellom bruker og NAV. Brukere som er positive ovenfor NAV sine tiltak nevner at det er en god tillit mellom bruker og NAV på en måte som gjør at det dannes respekt og forståelse. Likevel er det samme teamet relevant i tabellen som viser temaer som gjør at brukere har et negativt syn ovenfor NAV sine tiltak. Her poengterer brukerne at det er liten tillit mellom bruker og NAV og at NAV ikke ser behovet til bruker, eller at bruker ikke blir behandlet med den respekten som forventes. Det er verdt å legge merke til at samme tema har helt ulike meninger fra brukere som igjen gir et helt forskjellig resultat sammenlignet mellom de to tabellene. En fellesnevner som gjentar seg igjen og igjen er at brukere som ikke har oppnådd noe godt resultat av å være i tiltak er negative ovenfor NAV.

- Dårlig resultat av å være i tiltak fører til at bruker får en negativ holdning ovenfor NAV. Brukeren føler at det brukes tid og energi på noe som er bortkastet, og at NAV ikke oppfyller det som forventes. Når en bruker har vært i tiltak og ikke oppnådd noe godt resultat er det naturlig å forvente at motivasjonen for å bli satt ut i tiltak på nytt synker. Dette fører til at det blir vanskeligere for NAV å finne et nytt tiltak som skal

fungere når bruker ikke er motivert. Her kommer igjen teorien om EUSEs femtrinnsmodell med tanke på trinn 2 og 3 hvor viktig det er å finne et passende tiltak som igjen fører til en passende jobb for bruker. Som drøftet i teorikapittelet poengteres det viktigheten med å oppnå selvbilde, mestringsfølelse og selvrealisering. Dette oppnås ikke dersom brukeren får en dårlig historie med NAV og blir mer og mer negativ til å delta i tiltak. Ved å ikke komme seg ut i tiltak som igjen kan føre til ordinært arbeid kan brukeren gå glipp av viktige elementer som å oppnå sosiale behov, selvrealisering (maslows behovspyramide), mestringsfølelse, sosiale relasjoner og økt selvbilde. Istedenfor går det i den negative retningen hvor alle disse viktige faktorene for å oppnå psykososial tilfredshet blir utelatt.

- Mistillit mellom bruker og NAV er et område som kan ha store negative konsekvenser. Ikke bare fordi det skaper dårlig forhold mellom bruker og NAV, men også fordi det kan skape mistillit mellom NAV og befolkning generelt. Hvis et stort antall brukere er misfornøyde med hvordan NAV behandler dem, så sprer denne misnøyen seg til venner og bekjente. Man ser ofte eksempel i media hvor NAV kommer dårlig ut. Dette gjør jobben til NAV desto vanskeligere i fremtiden. Hvis NAV har et generelt dårlig rykte i befolkningen gjør dette arbeidet med brukere desto vanskeligere. Brukere oppfatter NAV som en negativ aktør, og stiller seg derfor negativt ovenfor det å delta i tiltak. Det er vanskelig å oppnå gode tiltaksresultater dersom brukere er negative før tiltaket i det hele tatt har begynt. Det kan nok antas at brukeren situasjon og resultat av å være i tiltak har noe å si med tillitsforholdet ovenfor NAV. Man kan se både i tabellen med positive elementer og negative elementer som påvirker brukerens syn på NAV at tillit og forståelse går igjen. Personer som er fornøyde med NAV forteller at det er en gjensidig tillit mellom NAV og bruker, mens personer i tabellen for negative elementer mener det motsatte om nøyaktig samme tema. Det vil derfor være riktig å anta at det å bli hørt og forstått, som igjen skaper tillit mellom bruker og NAV spiller en stor rolle når det kommer til tilfredsheten av tiltak.
- Noen brukere har en dårlig historie når det kommer til erfaringen dem har hatt med NAV. Denne dårligere erfaringen har påvirkning for videre aktivitet via NAV. Hvis en bruker har mistet motivasjonen og troen på at tiltak fungerer med bakgrunn i tidligere dårlig erfaring er det lite sannsynlig at denne brukeren vil oppnå det maksimale

potensialet tiltaket har å by på. Dårlig holdning og tro på tiltak vil minske effektiviteten av å være i tiltak. Det kan hende brukeren ikke møter opp når han/henne skal, eller at tiltaksarrangør sliter med å få brukere til å fullføre planlagt aktivitet på en tilfredsstillende måte. Dårlig historie med NAV kan ha påvirkning på brukerens mestringsfølelse og måloppnåelse. Som nevnt i teorien har dette stor betydning på brukerens livskvalitet. Dårlig erfaring mellom NAV og bruker er med på å sette en demper for at tiltak skal ha godt resultat. Dårlig resultat av å være i tiltak fører til at brukeren ikke kommer nærmere det ordinære arbeidsliv og dermed minsker mulighetene av å oppnå et godt selvbylde, sosiale relasjoner, mestringsfølelse og tilhørighet. Alle disse er faktorer som er med på å øke en brukers livskvalitet.

I denne masteravhandlingen er det lagt vekt på et rimelig stort teorigapittel og mye innsamlet data. Det er derfor hensiktsmessig å knytte teorien som har blitt presentert opp mot den dataen som er samlet inn og analysert samtidig som fokuset mot «hvordan tiltakene til NAV fungerer» blir besvart.

Betydningen tiltak har og betydningen av å være i arbeid

NAV sine tiltak har som hovedmål å få personer til å bli selvforsørget ved å stå i ordinært arbeid. Som poengtert i teoridelen er det mange fordeler med å være i arbeid. Arbeid kan bidra til å oppnå høyere livskvalitet i form av selvrealisering, selvbylde, måloppnåelse, mestring, oppnå mestringsfølelse, mestringserfaring og oppnå sosiale relasjoner. Hvis tiltak er med på å få brukere som egentlig står et stykke fra arbeidslivet ut i ordinært jobb er tiltak med på å få brukere til å realisere disse faktorene. Det er en stor mulighet for at disse faktorene blir vanskeligere å oppnå dersom man ikke tilegner seg ordinært arbeid. Arbeidsløshet fører til vanskeligheter med å oppnå sosiale relasjoner. Det kan føre til liten grad av mestringsfølelse. Som nevnt under forklaringen av Maslows behovsteori har mennesket behov for å oppnå fysiologiske behov, trygghetsbehov, sosiale behov, anerkjennelse og selvrealisering. En jobb er med på å oppfylle disse faktorene. Det er derfor desto viktigere at personer som ikke står i umiddelbar nærhet av arbeidslivet eller har utfordringer med å skaffe seg jobb på egenhånd deltar i tiltak. Et godt tiltaksresultat resulterer i at brukere for ordinært arbeid som igjen er med på å påvirke disse positive faktorene som fører til å bedre livskvaliteten.

Via innsamlet og analysert data kommer det frem at brukere ofte har et ønske om å være i ordinær jobb. Det gir dem blant annet bedre livskvalitet i form av bedre økonomi (fysiologiske behov i Maslows behovpyramide). Brukere oppnår også mestringsfølelse og tilhørighet av å ha en jobb å dra til. «Det er ikke sikkert jeg hadde kommet tilbake til arbeid hvis det ikke var for tiltak». Ved å være i tiltak førte det til at bruker etter hvert fikk seg en ordinær jobb. Bruker oppnådde derfor å føle tilhørighet, mestring, erfaring og sosial tilhørighet. Grunnleggende fysiologiske behov ble også dekket ved form av å få en økonomisk trygghet. Man kan på mange måter derfor si at det å være i tiltak for denne brukeren førte til selvrealisering fordi ordinær jobb var med på å dekke mange av behovene bruker hadde for å oppnå god livskvalitet.

Hvordan fungerer tiltakene til NAV?

Via innsamlet data drøftet opp mot teori har jeg sett på hvor hvordan tiltakene til NAV fungerer. Meningen med å lage oppgaven slik den er laget er for å ta et dypdykk inn i tiltakene til NAV for å kartlegge hvordan dem fungerer. Hvor godt dem fungerer, og eventuelt hva som kan gjøres annerledes. Både statistikk og data innsamlet fra brukere viser at det er potensialet for en bedring i veldig mange av tiltakene NAV har å tilby. Mange tiltak har en dårlig oppslutning når det kommer til å få brukere ut i fast arbeid etter endt tiltak. Faktorene som er årsaken til dårlig resultat for tiltakene er mange. Som det kommer frem av datainnsamling fra informanter er meninger og synspunkter om NAV sine tiltak ganske så spredt. Fellesnevneren som går igjen er at personer som har en dårlig oppfatning av NAV sine tiltak er personer som ikke har fått stort ut av å være i tiltak. Dette kan skyldes forskjellige årsaker.

Er tiltakspakken til NAV optimal opp mot brukernes behov?

En hovedårsak som bemerker seg er at brukere ikke er fornøyd med tiltaket dem har blitt plassert i. Oppfatningen er at tiltaket er feil ut i fra brukerens situasjon. Årsaken til at feil tiltak blir valgt er av forskjellige grunner. Det kan være manglende kunnskap hos veileder.

Ikke nok plass i ønsket tiltak. Ikke god nok kommunikasjon. Lite tillitt mellom bruker og NAV. På den måten kommer ikke all nødvendig informasjon frem til veileder som beslutter hvilket tiltak som er riktig for bruker. Man kan på en måte si at bruker blir feilbehandlet og derfor havner i et tiltak som ikke er det beste tiltaket ut i fra brukers situasjon. Et eksempel på dette er hvis en bruker oppgir at han er helsemessig frisk og bare trenger arbeidstrening. Veileder velger derfor et tiltak som for eksempel arbeidstrening eller oppfølging. Det viser seg at bruker har tilbakeholdt informasjon om psykiske lidelser fra veileder. Da blir situasjonen helt annerledes. Brukeren burde kanskje derfor vært i et helt annet tiltak som for eksempel avklaring eller arbeidsforberedende trening i skjermet omgivelser. Tiltaket blir derfor feil for bruker, og resultatet kan ende opp med å bli dårligere enn hva det hadde trengt å blitt dersom rett tiltak hadde blitt valgt i førsteomgang.

Er det noe som trengs å endres med tiltakspakken?

Ut i fra NAV-lederes synspunkt og brukers meninger er det lite som tyder på at tiltakspakken har behov for store endringer. Behovet for forbedring i form av endring er heller bruken av selve tiltakene. Er det noe undersøkelsen av både brukere og NAV-ledere konkluderer med så er det at det er rom for forbedring når det kommer til «rett tiltak til rett bruker». Her påpekes det både av NAV-ledere og brukere at ting kan bli gjort bedre. Feil tiltak blir valgt til feil bruker som igjen fører til dårligere tiltaksresultater. Dersom NAV følger EUSES femtrinnsprosess sine hovedprinsipper når det skal kartlegges hvilket tiltak som skal velges til hvilken bruker er det en større sannsynlighet for at rett tiltak vil bli valgt. Det er derfor sannsynlig å anta at slik kompetanse og arbeidsmetode ikke er tilstrekkelig implementert når det skal kartlegges brukers behov.

Resultatet av å være i tiltak

Det er mange tiltak som kommer dårlig ut når det gjelder antall deltagere som står i ordinær jobb etter endt tiltak. Det er flere årsaker til dette. Som NAV-lederne poengterer er det stor forskjell fra tiltak til tiltak hva som er innholdet, og hva slags type brukere det dekker. Et

tiltak som for eksempel arbeidsutprøving i form av arbeidstrening i skjermet virksomhet tar for seg «tunge» brukere som står langt utenfor arbeidslivet. Det er ikke rimelig å anta at disse skal ha like godt resultat av tiltak som for eksempel ordinære arbeidssøker som er under oppfølging, eller et AMO-kurs. Noen tiltak har for eksempel ikke alltid like stor hensikt å få brukere ut i arbeid med en gang. Tiltaket avklaring er et eksempel på dette. Her skal brukerne få avklart sin arbeidsevne. Ofte er det andre tiltak som blir iverksatt etter at brukeren har vært på avklaring, og da er det logisk at ikke alltid brukerne står i en ordinær jobb 6 måneder etter at tiltaket avklaring er ferdig.

Noen tiltak har også et bedre utgangspunkt for å lykkes når det kommer til «ordinært arbeid etter endt tiltak» statistikken som er presentert i denne masteroppgaven. Lønnstilskudd er et godt eksempel på dette. Lønnstilskudd er et tiltak som kommer inn ganske sent i prosessen om å skaffe ordinært arbeid, og derfor har større forutsetninger for å lykkes. Det er også et tiltak som tiltrer når bruker har ordinær jobb i siktet, og derfor har et mye bedre utgangspunkt for å se bra ut på resultatstatistikken. Grunnen til at denne ikke er på 100 % er fordi brukere har avsluttet ordinært arbeid før det har gått 6 måneder. Man kan derfor si at tiltaket lønnstilskudd ikke stiller under de samme premissene som andre tiltak, og derfor ser bedre ut på resultatstatistikken.

Det er naturlig å stille spørsmålet om pengebruken som det offentlige bruker på tiltak får de resultatene det betales for. 9,5 milliarder kroner er satt av som budsjettmidler til tiltaksarrangører i 2017. Dette er mye penger som bør resultere i et samfunnsnyttig resultat. Kanskje kunne denne summen vært på et lavere nivå og oppnådd et bedre resultat dersom tiltakene hadde blitt brukt bedre og blitt et hakk mer tilpasset brukers behov. Det er vanskelig å konkludere med om dette er for høyt pengebruk eller ikke. Det er mange faktorer som spiller inn som blant annet menneskene de forskjellige tiltakene dekker, og hvor mye mer det hadde kostet å ha alle disse menneskene utenfor jobb.

Det er rettferdig å hevde at noen tiltak bør prestere bedre enn andre. De «vanskeligste» brukerne blir ofte plassert i tiltakene som viser til dårligere resultat på statistikken, men disse brukerne må også ha et tiltak som er tilpasset situasjon, helse og arbeidsevne. Det er et stort spekter av forskjellige mennesker med forskjellig bakgrunn, behov og personlighet som deltar

i tiltak. Om tiltakspakken er optimalisert opp mot brukernes behov er vanskelig å svare konkret på uansett hvor mye statistikk og informasjon som hentes inn angående de forskjellige tiltakene. Det er alltid flere faktorer som er avgjørende hvorfor noen tiltak har bedre resultat enn andre, og tiltakene er en veiledende standard til å få personer ut i det ordinære arbeidsliv, ikke en fasit.

Konklusjon

Denne masteroppgaven hadde som utgangspunkt å svare på problemstillingen «hvordan fungerer tiltakene til NAV» med undertemaer som: Er tiltakspakken optimal opp mot brukernes behov. Hvor stort behov har mennesker for å være i jobb, og hvordan bidrar tiltakspakken til å dekke dette behovet. Kan det være noe som kan endres med tiltakspakken, eller fungerer den godt nok som den er. Samsvarer tiltakene med hva mennesker som trenger arbeidsrettet bistand har behov for.

Er tiltakspakken optimal opp mot brukernes behov?

Det er vanskelig å ha et konkret rett svar på dette spørsmålet, men data samlet inn fra informanter samt teori som er presentert beviser at tiltakspakken til NAV er bred og omfattende. Tiltakspakken er laget for å være et utgangspunkt for å dekke brukeres behov. Alle brukere er forskjellige og har forskjellige utfordringer som gjør at dem ikke har tilegnet seg ordinært arbeid på egenhånd. Tiltakspakken er skreddersydd slik at den skal dekke det allmenne behovet for de fleste brukere, men denne avhandlingen avdekker at dette ikke alltid er tilfellet. Flere informanter er misfornøyde med tiltakene til NAV. Resultatmessig kan det også tyde på at tiltakspakken ikke er 100 % optimal opp mot brukeres situasjon etter som mange tiltak har lav resultatoppnåelse. Som drøftet er det mange årsaker til at noen tiltak stiller dårligere enn andre på resultatstatistikken. Om det noen gang er mulig å få tilpasset tiltakspakken slik at den er 100 % optimal mot enhver bruker er lite sannsynlig.

Hvor stort behov har mennesker for å være i jobb, og hvordan bidrar tiltakspakken for å oppnå dette?

Som teorien tilsier har mennesket et stort behov for å være i inntektsgivende arbeid. Det er med på å oppfylle mange av behovene mennesker har for å oppnå bedre livskvalitet. Både teori og informanter bekrefter viktigheten av å være i arbeid. Tiltakspakken til NAV er med på å realisere dette. Til tross for at noen tiltak fungerer bedre enn andre er det ingen tvil om at tiltak er med på å hjelpe mennesker ut i jobb. Ved at brukere deltar i tiltak og etter hvert anskaffer en ordinær jobb er dem med på å bidra til samfunnet istedenfor å være en kostnad.

For dem som trenger litt ekstra hjelp som for eksempel arbeidstrening eller oppfølging er tiltakspakken et nyttig hjelpemiddel for å komme ut i arbeid. Uten tiltakspakken er det ikke sikkert disse personene hadde klart å skaffe seg arbeid på egenhånd. Istedenfor å komme seg ut i arbeid ville dem vært en økonomisk belastning for samfunnet i form av å måtte leve på goder som resten av samfunnet providerer. Det er derfor fornuftig å konkludere med at tiltakspakken er med på å hjelpe mennesker med å oppnå behov for å være i en ordinær jobb.

Er det noe som kan endres med tiltakspakken?

Det er alltid rom for å diskutere om noe i tiltakspakken kan endres. Mye tyder også på at det er rom for endring for å oppnå et enda bedre resultat. Noen av tiltakene har rom for å oppnå bedre resultat på resultatstatistikken, men på grunn av mange varierende faktorer er det vanskelig å peke på hva som spesifikt kan endres. Både NAV-ledere og brukere bekrefter at det er rom for forbedring, men det er vanskelig å se spesifikt hva som kan endres for å forbedre tiltaksresultatene. Småjusteringen kan gjøres for å endre tiltakene til å prestere enda bedre resultatmessig.

Samsvarer NAV sine tiltak med samfunnets behov?

Som nevnt i denne avhandlingen har samfunnet behov for at personer er i arbeid. Det å ha folk utenfor arbeidet er en økonomisk belastning for samfunnet. Egen trivsel og livskvalitet har også betydning av å være i jobb. NAV sine tiltak har som hensikt å avdekke hva slags bistand brukere trenger for å komme seg ut i inntektsgivende arbeid. Tiltakene bidrar til å få mennesker ut i jobb, det avdekket denne avhandlingen ganske så konkret. At utfallet er varierende og at resultatet har potensial til å bli bedre er absolutt til stede, men tiltakene gjør en forholdsvis god jobb med å dekke samfunnets interesser. Mange personer som står langt utenfor arbeidsliv får muligheten å komme nærmere ordinært arbeid på grunn av tiltak. Man kan konkludere med at tiltak får personer ut i arbeid, men med varierende resultat. På den måten kan man si at NAV sine tiltak dekker samfunnets behov, men med mulighet for å dekke enda mer. Det er ganske så sikkert at uten NAV sine tiltak ville det vært langt flere personer som hadde stått utenfor arbeidslivet.

Oppsummering

I denne masteravhandlingen har jeg sett på tiltakspakken til NAV for å svare på problemstillingen: «Hvordan fungerer tiltakene til NAV».

Jeg har først tatt for meg relevant teori som både er med på å gi svar på hovedproblemstilling, men også undertemaene som ble presentert i innledning. Denne teorien er viktig for å få innblikk i flere av temaene oppgaven bygger på, samt at analyse og drøftingsdelen har noe faglig relevant teori som kan settes til drøfting opp mot data som er samlet inn fra informanter.

Videre har jeg valg å gå igjennom de fleste av tiltakene som NAV har å tilby sine brukere. Dette er viktig for å få et overblikk i hva NAV sine tiltak går ut på, samt at det som blir presentert av data har en viss mening for den allmenne person som leser avhandlingen. Det er også nødvendig å ha et overblikk over NAV sine tiltak når analyse og drøftingsdelen blir lest.

Etter presentasjon av tiltak kommer en metodedel. Denne delen har forklart hvordan jeg har brukt metoden jeg har valg for denne avhandlingen. Jeg begrunner hvorfor jeg har valgt å intervju de informantene jeg valgte å intervju, samt fordeler og ulemper med dette. Det blir forklart hvordan jeg har bygd opp forskningsdesignet mitt, samt hvorfor jeg har valgt det designet jeg valgte. Dette er viktig for å begrunne hva man har kommet frem til, og hvordan man kom frem til det. Det forklarer tankegangen jeg har hatt når jeg skal samle inn data, og hvorfor det ble valgt å gjøre på denne måten. Ekstra viktig er det å forklare dette fordi det finnes mange andre forskningsdesign og metoder som fint kunne vært like gode som det jeg valgte å bruke.

Videre blir dataen presentert for leseren. Dette er riktignok et utsnitt av dataen jeg har samlet inn, og ikke all informasjonen. Da hadde avhandlingen blitt vesentlig lenger, og overgått hva som er forventet innhold i forhold til størrelsen på en slik masteravhandling. Den viktigste dataen blir presentert slik at analyse og drøftingsdelen skal ha noe å referere og bygge opp mot.

Etter at dataen har blitt presentert kommer delen med analyse og drøfting. Her drøftes og analyseres dataen som har blitt presentert, i tillegg til noe som ikke har blitt direkte presentert, men logisk nok er data som har sammenheng med innholdet som ble presentert i foregående kapittel.

Til slutt kommer delen med konklusjon. Her har jeg presentert hva som kan konkluderes etter at teori har blitt presentert, metode forklart, data presentert og analysert. Til tross for at det er noe konkludering i analyse og drøftingsdelen, er dette en mer presis konklusjon som presenterer konklusjon på problemstilling og undertemaer på en klar og oversiktlig måte.

Min hovedproblemstilling var «Hvordan fungerer tiltakene til NAV». Gjennom denne avhandlingen har dette svaret kommet frem. Det blir presentert hvordan de forskjellige tiltakene fungerer, samt hvor godt de fungerer. Det kan konkluderes med at tiltakene fungerer i den grad at det hjelper personer som står utenfor arbeidslivet til å få en ordinær jobb. Noen av tiltakene har varierende grad av resultat, men dette har logiske forklaringer. Det er vanskelig å se at det er noe bedre alternativ til tiltakene NAV har å by på. Det kan stilles spørsmål om pengebruken blir rettferdiggjort av de varierende resultatene, men alt i alt fungerer tiltakspakken til NAV godt. Det finnes potensiale til forbedringer, men mye av årsaken til at noen tiltak har dårligere resultat enn andre er varierende tilstand hos brukere av tiltaket. Noen brukere er «tyngre» og «vanskeligere» å få ut i en ordinær jobb. Informantenes svar er varierende når det kommer til hvor godt tiltakene til NAV fungerer, men de negative svarene preges ofte av at brukeren ikke har fått noe godt resultat av tiltaket. Det vil aldri bli mulig å få samtlige brukere som er i tiltak ut i ordinært arbeid, men det er mulig å forbedre resultatet som er i dag via effektivisering av tiltakene. Et eksempel er å implementere mer bevisst forhold til EUSEs femtrinnsmodell når det skal gjøres valg om hvilket tiltak bruker skal benytte.

Så alt i alt kan det konkluderes med at NAV sine tiltak fungere nok så godt. Det er forbedringspotensialet, men det er vanskelig å se noen andre konkrete måter å få personer som står utenfor arbeid ut i arbeid. Mennesket har et behov for å være i jobb for å oppnå livskvalitet, og NAV sin tiltakspakke er med på å påvirke dette.

Kritikk til oppgaven

Alt i alt er jeg meget fornøyd med hvordan oppgaven har utviklet seg til et endelig sluttprodukt. Det finnes likevel flere måter å stille kritikk til oppgaven på. Når det kommer til teoridelen er det mye som kunne gjorde annerledes. Det finnes utrolig mye relevant teori når det kommer til behovet mennesker har for å være i jobb. Både når det kommer til det psykologiske perspektivet, men også på samfunnsnivå. Det er dyrt å ha mennesker utenfor jobb. Noe mer teori innenfor temaet kostbarhet for samfunnet hadde vært relevant, men jeg måtte velge hva jeg synes passet best til å besvare min oppgave. Da ble hovedfokuset mot betydningen av å være i jobb. Nettopp fordi dette var et behov å ha med i forhold til drøftingsdelen.

Det er også fornuftig å si at metodedelen også kunne blitt utført annerledes. Det finnes andre gode forskningsdesign man kunne ha brukt for å svare på min problemstilling. Kvantitativ intervju metode kunne også vært relevant, men da hadde utfallet av data blitt annerledes. Jeg hadde ikke kommet like nøye inn på intervjuobjektene for å stille oppfølgingsspørsmål. Noe jeg syntes var viktig i denne oppgaven.

Det er mye mer data som også kunne blitt presentert, men jeg måtte velge den dataen jeg hadde fått frem som var mest relevant til å besvare min problemstilling. Jeg har mye god data som ikke blir presentert i selve kapittelet hvor jeg presenterer data. Likevel er dette data som underbygger drøftingsdelen og blir på en måte bruk «usynlig».

I drøftingsdelen og konklusjonen føler jeg å ha fått frem det jeg ønsket å få frem med denne oppgaven. Likevel sitter jeg igjen med følelsen at det var mye mer som kunne ha blitt drøftet, men igjen er omfanget og rammene innenfor denne masteravhandlingen blitt tatt hensyn til. Dette er et tema og problemstilling som kunne ha blitt skrevet flere hundre sider om. Utfordringen her har vært å begrense til hva som er mest relevant, samt holde seg innenfor oppgavestørrelsen som er gitt.

Referanseliste:

Johannesen, A., & Tufte, P.A., & Christoffersen, L., (2010) *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode*. Oslo: Abstrakt forlag AS

Drew, C. J., & Hardman, M. L. (2007). *Intellectual Disabilities Across the Lifespan*. New Jersey: Pearson Education, Inc.

Næss, S. (2001, juni 20). Livskvalitet som psykisk velvære. *Tidsskrift for Den norske legeforening*, 2001, nr.16, 121, s.1940-1944. Hentet fra:
<http://tidsskriftet.no/2001/06/kronikk/livskvalitet-som-psykisk-velvaere>

Borge, A. I. H. (2003). *Resiliens. Risiko og sunn utvikling*. Oslo: Gyldendal Akademisk

Jacobsen, D.A & Thorsvik, J. (2013) *Hvordan organisasjoner fungerer*. Bergen: Fagbokforlaget

Woolfolk, A. (2004). *Pedagogisk psykologi*. Trondheim: Tapir Akademisk Forlag

Jacobsen, B. (2000). *Eksistensens psykologi. En introduksjon*. Oslo: Pax Forlag AS.

Bandura, A. (1997). *Self-efficacy. The exercise of control*. New York: W. H. Freeman and Company.

Berg, N. B. (2005). *Elev og menneske. Psykisk helse i skolen*. Oslo: Det Norske Samlaget

Kvale, S. (2006). *Det kvalitative forskningsintervju*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag.

Malterud, K. (1996). *Kvalitative metoder i medisinsk forskning*. Aurskog: Tano Aschehaug

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

NOU, 2012:6, (2012) *Arbeidsrettede tiltak*. Departementenes servicesenter

Informasjonsforvaltning: Oslo 2012. Hentet fra:

<https://www.regjeringen.no/contentassets/f2ce6d22c3914e7b89d15db41285cf85/no/pdfs/nou201220120006000dddpdfs.pdf>

NAV, (2013, 09.09). Arbeidsrettede tiltak. Hentet fra:

<https://www.nav.no/no/NAV+og+samfunn/Samarbeid/For+kommunen/Relatert+informasjon/arbeidsrettede-tiltak>

Nieuwejaar, Kirsten (2016). *Budsjettforslaget for 2017 Signaler, forventninger og muligheter*. Upublisert presentasjon. Presentert på kontormøte NAV-Åmot, Rena 24.01.17.

NAV, (2006, 12.06) Avklaring. Hentet fra:

<https://www.nav.no/no/Person/Arbeid/Oppfolging+og+tiltak+for+a+komme+i+jobb/avklaring--894>

NAV, (2008, 02.04) Jobbklubb. Hentet fra:

<https://www.nav.no/no/Person/Arbeid/Oppfolging+og+tiltak+for+a+komme+i+jobb/Tiltak+for+a+komme+i+jobb/Relatert+innhold/jobbklubb>

NAV, (2014, 29.01) Oppfølgingstiltak. Hentet fra:

<https://www.nav.no/no/Person/Arbeid/Oppfolging+og+tiltak+for+a+komme+i+jobb/Tiltak+for+a+komme+i+jobb/Oppfolging>

NAV, (2014, 01.01) Arbeidstrening. Hentet fra:

<https://www.nav.no/no/Person/Arbeid/Oppfolging+og+tiltak+for+a+komme+i+jobb/Tiltak+for+a+komme+i+jobb/Relatert+innhold/Arbeidstrening>

NAV (2013, 05.09) Arbeidsutprøving. Hentet fra:

<https://www.nav.no/no/Person/Arbeid/Oppfolging+og+tiltak+for+a+komme+i+jobb/Tiltak+for+a+komme+i+jobb/Arbeidsutproving>

NAV, (2016, 06.10). Arbeidsforberedende trening. Hentet fra:

<https://www.nav.no/no/Person/Arbeid/Oppfolging+og+tiltak+for+a+komme+i+jobb/Relatert+informasjon/Arbeidsforberedende+trening>

NAV. (2006, 12.06) Arbeidspraksis i skjermet virksomhet. Hentet fra:
<https://www.nav.no/no/Person/Arbeid/Oppfolging+og+tiltak+for+a+komme+i+jobb/Tiltak+for+a+komme+i+jobb/Relatert+innhold/arbeidspraksis-i-skjermet-virksomhet>

NAV. (2013, 04.09). IA-plass. Hentet fra:
<https://www.nav.no/no/Person/Arbeid/Oppfolging+og+tiltak+for+a+komme+i+jobb/Tiltak+for+a+komme+i+jobb/Relatert+innhold/ia-plass>

NAV. (2006, 12.06) Midlertidig lønnstilskudd. Hentet fra:
<https://www.nav.no/no/Person/Arbeid/Oppfolging+og+tiltak+for+a+komme+i+jobb/Tiltak+for+a+komme+i+jobb/Relatert+innhold/tidsbegrenset-l%C3%B8nnstilskudd>

NAV. (2013, 05.09) Tilskudd til lønnsutgifter. Hentet fra:
<https://www.nav.no/no/Person/Arbeid/Oppfolging+og+tiltak+for+a+komme+i+jobb/Tiltak+for+a+komme+i+jobb/Tilskudd+til+lønnsutgifter>

NAV. (2008, 28.01) Varig lønnstilskudd. Hentet fra:
<https://www.nav.no/no/Person/Arbeid/Oppfolging+og+tiltak+for+a+komme+i+jobb/Tiltak+for+a+komme+i+jobb/tidsubestemt-l%C3%B8nnstilskudd--805374506>

NAV (2013, 05.09) Kvalifisering. Hentet fra:
<https://www.nav.no/no/Person/Arbeid/Oppfolging+og+tiltak+for+a+komme+i+jobb/Tiltak+for+a+komme+i+jobb/Kvalifisering>

NAV (2007, 12.09) Opplæring. Hentet fra:
<https://www.nav.no/no/Person/Arbeid/Oppfolging+og+tiltak+for+a+komme+i+jobb/Tiltak+for+a+komme+i+jobb/Relatert+innhold/oppl%C3%A6ring>

NAV (2006, 14.08) Bedriftsintern opplæring. Hentet fra:
<https://www.nav.no/no/Person/Arbeid/Oppfolging+og+tiltak+for+a+komme+i+jobb/Tiltak+for+a+komme+i+jobb/bedriftsintern-oppl%C3%A6ring--1073746214>

NAV (2006, 12.06) Kvalifisering i arbeidsmarkedsbedrift. Hentet fra:
<https://www.nav.no/no/Person/Arbeid/Oppfolging+og+tiltak+for+a+komme+i+jobb/Tiltak+for+a+komme+i+jobb/Relatert+innhold/kvalifisering-i-arbeidsmarkedsbedrift>

NAV. (2008, 31.01) Avtale om tilrettelegging, og oppfølging for arbeidssøkere og arbeidsgivere. Hentet fra:
<https://www.nav.no/no/Person/Arbeid/Oppfolging+og+tiltak+for+a+komme+i+jobb/Tiltak+for+a+komme+i+jobb/Relatert+innhold/tilretteleggingsgaranti>

NAV. (2013, 05.09) Tilrettelegging. Hentet fra:
<https://www.nav.no/no/Person/Arbeid/Oppfolging+og+tiltak+for+a+komme+i+jobb/Tiltak+for+a+komme+i+jobb/Tilrettelegging>

NAV. (2006, 30.08) Forebyggings- og tilretteleggingstilskudd for IA-virksomheter og BHT honorar. Hentet fra:
<https://www.nav.no/no/Person/Arbeid/Oppfolging+og+tiltak+for+a+komme+i+jobb/Tiltak+for+a+komme+i+jobb/Relatert+innhold/forebyggings-og-tilretteleggingstilskudd-for-ia-virksomheter-og-bht-honorar>

Figur 1.1, behovspyramiden, hentet fra: <http://ndla.no/nb/node/85351?fag=102780>

Vedlegg

Vedlegg 1

Informasjonsbrev til brukere

Hei, mitt navn er Thomas Skjønberg og jeg er i gang med å skrive en mastergradavhandling som omhandler tiltakene som NAV har å tilby sine brukere.

I den forbindelse lurer jeg på om du har lyst og anledning til å intervjues angående NAV sine tiltak. Temaet er hvordan tiltakene fungerer og din erfaring fra å være i tiltak. Det jeg ønsker å få frem i hovedsak er din erfaring med NAV og hva du synes om de forskjellige tiltakene som NAV har å tilby. Både positive og negative meninger tas imøt med glede

Intervjuet er helt uforpliktende, og du kan når som helst trekke deg om du ikke ønsker å bli intervjuet. All intervju skjer anonymt, og ditt navn blir ikke å kjenne igjen i masteravhandlingen.

Jeg hadde satt veldig stor pris på om du ønsket å stille til intervju. Du vil bli kontaktet innen noen få dager av meg, og du har full frihet til å takke nei dersom du ønsker det.

Mvh Thomas Skjønberg

Vedlegg 2

Intervju av NAV-brukere

Kort kartlegging av bruker:

Kjønn:

Geografisk tilhørighet?

Introduksjon (skaffe tillit og trygghet)

- Takk for at du tar deg tid til å la deg intervjuer.....
- Gjennomgå hva som skal bli snakket om, fortelle om oppgaven min og hva jeg ønsker å få ut av å ha intervju
- Fortelle om den praktiske informasjonen rundt intervjuet. Hvor lang tid det vil ta sånn ca, bruk av båndopptaker osv.
- Fortelle om taushetsplikt og anonymitet. Alle opptak bli slettet etter transkribering, og masteravhandlingen skal ikke avsløre identiteten til noen av informantene
- Fortelle at det ikke er noen dumme svar, og at det bare er å snakke fritt.
- Ønsker du ikke å svare på noen spørsmål eller avbryte intervjuet kan du når som helst gjøre det.

Spørsmål: Hva er ditt favorittmåltid? (For å fleipe litt og skape trygghet med samtalen)

Bruker får presentere seg selv:

Fortell meg litt om deg selv. Hva er din bakgrunnshistorie, og hvordan kom du i kontakt med NAV?

Spørsmål som har tilknytning til besvarelsen:

Hva slags utdanning har du?

Tidligere arbeidserfaring?

Hvordan havnet du i kontakt med NAV?

Fortell litt om deg selv og din historie med NAV?

Hva slags tiltak har du vært i via NAV?

Hvordan opplevde du disse tiltakene? Positivt? Negativt?

Hadde tiltakene noen nytteverdi for deg?

Har du fullført alle tiltak som er tiltenkt deg, eller er du fortsatt i tiltak?

Føler du at noen andre tiltak via NAV hadde passet bedre for deg?

Hvor god kjennskap hadde du til tiltakspakken til NAV før du begynte i ditt første tiltak?

I hvilken grad tror du tiltakspakken er med på å løfte samfunnet vi lever i? Har den for eksempel noen nytteverdi for samfunnet generelt?

Ytterligere info/fri snakk:

Alle spørsmålene blir stilt i løpet av intervjuet, men veldig varierende ut i fra når i intervjuet spørsmålene blir stilt. Noen av spørsmålene blir besvart av bruker i innledningen når bruker forteller sin historie. Spørsmålene er en sjekklister for å se at det viktigste har blitt besvart i løpet av samtalen. Mange av samtalen bidro til å besvare spørsmål som ikke var i intervjuguide på forhånd.

Avslutning:

Takk for at du stilte opp i intervju og at du var med på å hjelpe meg med å besvare min masteroppgave. Det settes det stor pris på. Er du villig til å kontaktes dersom jeg skulle ha noen oppfølgingsspørsmål?

Vedlegg 3

Intervju av NAV-ledere

Introduksjon (skaffe tillit og trygghet)

- Takk for at du tar deg tid til å la deg intervjuere.....
- Gjennomgå hva som skal bli snakket om, fortelle om oppgaven min og hva jeg ønsker å få ut av å ha intervju
- Fortelle om den praktiske informasjonen rundt intervjuet. Hvor lang tid det vil ta sånn ca, bruk av båndopptaker osv.
- Fortelle om taushetsplikt og anonymitet. Alle opptak bli slettet etter transkribering, og masteravhandlingen skal ikke avsløre identiteten til noen av informantene
- Fortelle at det ikke er noen dumme svar, og at det bare er å snakke fritt.
- Ønsker du ikke å svare på noen spørsmål eller avbryte intervjuet kan du når som helst gjøre det.

Din morsomste dag på jobb?

Spørsmål som har tilknytning til besvarelsen:

- Hvordan føler du som NAV-leder at tiltakene til NAV fungerer?
Oppfølging: Hva er det som fungerer, hva er det som ikke fungerer?

- Mener du at det er for mange eller for få tiltak?
Oppfølging: Hvorfor?

- Hvordan føler du at NAV treffer med tiltakene i forhold til personer som blir sendt i tiltak?
Oppfølging: Kan det gjøres noe for å treffe bedre?

- Er det noen tiltak du føler at du savner?
Oppfølging: Hvis ja, kom med forslag til hva det kunne ha vært.

- Er det noen tiltak som ikke hadde trengt å være i tiltakspakken?

Oppfølging: Hva kunne det vært isteden? Eller trengs det bare å fjernes noen?

- Har du noen eksempler på historier hvor tiltak har vært en skikkelig suksess for bruker?
- Har du noen eksempler på når tiltak ikke har fungert i det hele tatt?
- Hvordan føler du i forhold til å finne rett tiltak til rett bruker? Er det vanskelig, eller har veilederne i NAV såpass kontroll på tiltakene til at brukere blir sendt på rett tiltak?
- Hvorfor valgte du å jobbe i NAV?
- Hvis du ville gjort noe annerledes i forhold til tiltakstilbudene som NAV har, hva ville det ha vært? Kan det for eksempel omstruktureres til å få et bedre resultat?
- Samsvarer tiltakspakken med samfunnets behov?
- Føler du at tiltakspakken kan gjøre mer for brukerne enn hva den gjør i dag?

Oppfølging: I så fall hva kan gjøres?

Avslutning:

Takk for at du stilte opp i intervju og at du var med på å hjelpe meg med å besvare min masteroppgave. Det settes det stor pris på. Er du villig til å kontaktes dersom jeg skulle ha noen oppfølgingsspørsmål?