

Engen, Turid Hovda (1005)

Relasjonsarbeid i arbeidsinkluderingsprosesser



DET SAMFUNNSVITENSKAPELIGE FAKULTET

Institutt for sosialfag

Stavanger, juli 2021

Student: Turid Hovda Engen

Veileder: Gurli Olsen

Antall ord i oppgavebesvarelsen: 20312

**MASTERSTUDIUM I SOSIALFAG
MASTERGRADSOPPGAVE**

SEMESTER: Våren 2021

FORFATTER/MASTERKANDIDAT: Turid Hovda Engen

VEILEDER: Gurli Olsen

TITTEL PÅ MASTEROPPGAVE: Relasjonsarbeid i arbeidsinkluderingsprosesser

ENGELSK TITTEL: Building relationship in work inclusion process

Hvordan vurderer jobbspesialisten betydningen av relasjon i arbeidsinkluderingsprosesser innenfor rammen av NAV og tiltaket Utvidet oppfølging

EMNEORD/STIKKORD:

Supported Employment, jobbspesialist, relasjoner, arbeidsinkluderingsprosesser

ANTALL SIDER: 71

STAVANGER, 30.07.2021

Turid Hovda Engen

Sammendrag

Bakgrunn: Utvidet oppfølging er et arbeidsrettet tiltak i Arbeids- og velferdsforvaltningen. Tiltaket innebærer tett individuell oppfølging fra jobbspesialist til personer som har omfattende og sammensatte støttebehov for å kunne skaffe og beholde arbeid. Det som kjennetegner en jobbspesialist er at hen jobber etter en arbeidsmetodikk som heter Supported Employment, der målet er ordinært arbeid ut fra jobbsøkers ønsker og preferanser.

Formål: Formålet med denne undersøkelsen er å få frem kunnskap om hvordan jobbspesialister ser på relasjonens betydning til jobbsøker og arbeidsgiver i arbeidsinkluderingsprosesser.

Metode: Studien har et kvalitativt design der målet var å få frem kunnskap om hvordan jobbspesialister selv ser på relasjonens betydning i arbeidsinkluderingsprosesser. Data ble samlet inn ved hjelp av semi-strukturerte intervjuer med fire jobbspesialister fra tiltaket Utvidet oppfølging i Sør – Rogaland. Dataen ble analysert ved hjelp av tematisk analyse.

Resultat: Studien har vist at det å bygge relasjoner er en kompleks oppgave. Jobbspesialistene investerer mye av seg selv, tid, refleksjoner og sosialt arbeids kunnskap i arbeidet med å utvikle trygge og tillitsfulle relasjoner både før, under og etter en arbeidsinkluderingsprosess. Hovedtemaene som kom frem gjennom tematisk analyse var at det å bygge relasjoner både har kvantitative-, kvalitative og kontekstuelle dimensjoner.

Konklusjon: Funnene i denne studien viser at tiden som jobbspesialistene bruker på å utvikle trygge og tillitsfulle relasjoner til jobbsøkere og arbeidsgivere kan ha betydning for hvordan arbeidsinkluderingsprosessen utvikler seg. Det er viktig at det blir lagt til rette for at jobbspesialistene får tid til relasjonsbyggingen for å kunne veilede jobbsøkerne mot målet som er ordinært lønnet arbeid.

Summary

Background: Extended Follow-up is a work-oriented measure in the Labour and Welfare Service. The measure involves close individual follow-up from a Job Specialist to people who have extensive and complex support needs to be able to obtain and maintain a job.

What characterises a Job Specialist is that they work according to a work methodology called Supported Employment, where the goal is ordinary work based on the jobseeker's wishes and preferences.

Purpose: The purpose of this thesis is to gain knowledge about how Job Specialists view the importance of the relationship with the jobseeker and the employer in work inclusion processes.

Method: The study has a qualitative design where the goal was to gain knowledge about the job specialists' own views on the importance of the relationship in work inclusion processes. Data were collected using semi-structured interviews with four Job Specialists from the Extended Follow-up measure in Sør-Rogaland. The data were analysed by using thematic analysis.

Result: This thesis demonstrates that building relationships is a complex task. The Job Specialists invest a lot of themselves, time, reflections and social work knowledge in the work of developing safe and trusting relationships both before, during and after a work inclusion process. The main themes that emerged through thematic analysis were that building relationships has both quantitative, qualitative and contextual dimensions.

Conclusion: The finding of this thesis shows that the time that Job Specialists spend developing safe and trusting relationships with jobseekers and employers can have an impact on how the work inclusion process develops. It is important that arrangements are made to ensure that the Job Specialists have time to build relationships in order to be able to guide the jobseekers towards the goal of ordinary paid work.

Forord

To år som masterstudent ved Universitetet i Stavanger er nå over. Arbeidet med denne masteroppgaven har vært krevende og utfordrende, men også svært lærerikt. Jeg ønsker å takke alle som har bidratt til at jeg nå er ferdig. Først og fremst vil jeg takke min veileder, Gurli Olsen, for råd, veiledning og støtte gjennom hele prosessen. Tusen takk for konstruktive tilbakemeldinger og motiverende ord. Deretter vil jeg takke mine informanter for at dere stilte opp i en travel hverdag, og for at dere delte deres arbeidshverdag, uten dere hadde ikke denne oppgaven vært mulig.

Til slutt vil jeg takke familie, venner og arbeidskollegaer for god støtte og oppmuntrende tilbakemeldinger underveis.

Tusen takk alle sammen!

Stavanger, 30.Juli 2021

Turid Hovda Engen

Innholdsfortegnelse

Sammendrag	3
Summary	4
Forord	5
1. Innledning.....	8
1.1 <i>Bakgrunn og aktualitet:</i>	8
1.2 <i>Hensikt</i>	10
1.3 <i>Tidligere forskning</i>	11
1.4 <i>Begrepsavklaring</i>	12
1.5 <i>Oppgavens oppbygning</i>	14
2. Kontekstuell ramme.....	15
2.1 <i>NAV</i>	15
2.1.2 <i>Veiledningsprinsipper i NAV</i>	16
2.2 <i>Utvidet oppfølging</i>	16
2.3 <i>Supported Employment</i>	17
2.3.1 <i>Fem trinns modellen</i>	18
2.3.2 <i>Jobbspesialist</i>	20
3. Teoretisk ramme	20
3.1 <i>Kompetanse</i>	20
3.1.1 <i>Inkluderingskompetanse</i>	20
3.1.2 <i>Relasjonskompetanse</i>	21
3.2 <i>Sosialt arbeid</i>	23
3.2.1 <i>Shulman</i>	24
3.2.2 <i>Lipsky - bakkebyråkratene</i>	25
4. Metode.....	26
4.1 <i>Forskningsdesign og metode</i>	27
4.1.1 <i>Kvalitativ eller kvantitativ metode</i>	28
4.2 <i>Kvalitativ forskningsintervju</i>	29
4.3 <i>Rekruttering av informanter</i>	29
4.4 <i>Datainnsamling</i>	31
4.4.1 <i>Intervjuguiden</i>	31
4.4.2 <i>Gjennomføring av intervjuene</i>	31
4.4.3 <i>Transkripsjon av datamaterialet</i>	32
5. Analyse	33
5.1 <i>Beskrivelse av analysen</i>	34
5.2 <i>Validitet og reliabilitet</i>	37
6. Etske vurderinger og betraktninger.....	37
7. Funn.....	38
7.1 <i>Kvantitativ dimensjon</i>	38
7.2 <i>Kvalitativ dimensjon</i>	40

7.3 Kontekstuell dimensjon	46
8. Diskusjon.....	49
8.1 Kompetanse.....	49
8.2 Å jobbe i, med og gjennom relasjoner	51
8.2.1 I relasjoner.....	52
8.2.2 Med relasjoner.....	52
8.2.3 Gjennom relasjoner	53
8.3 Strukturelle forhold.....	59
9 Avslutning	60
Litteraturliste	62
Vedlegg 1 Informasjonsskriv	67
Vedlegg 2 Samtykkeerklæring.....	69
Vedlegg 3 Intervjuguide	70
Vedlegg 4 Veiledningsprinsipper i NAV – internt dokument.....	71

1. Innledning

Som en innledning vil jeg begynne med å si litt om studiens bakgrunn og aktualitet, samt studiens hensikt og tidligere forskning om temaet. Videre vil jeg gjøre noen begrepsavklaringer før jeg til slutt sier noe om oppgavens oppbygning.

1.1 Bakgrunn og aktualitet:

Supported Employment er en spesifikk arbeidsinkluderingsmetode som er utviklet med tanke på å hjelpe mennesker som har sammensatte behov ut i arbeidslivet. Metoden ble utviklet på 1970- og 1980 tallet i USA og Canada etter økt fokus på menneskerettigheter og funksjonshemmedes situasjon i arbeidslivet. Man erfarte at mennesker med utviklingshemming godt kunne jobbe i ordinært arbeidsliv om en satte inn riktig bistand (NAKU, 2019). Denne oppgaven har særlig fokus på hvordan jobbspesialister, i tiltaket Utvidet oppfølging i norsk arbeids- og velferdsforvaltning (NAV), vurderer relasjonens betydning for å lykkes med jobbinkludering av personer som har behov for støtte og hjelp for å komme i arbeid. Målet med oppgaven er å bidra med økt kunnskap i sosialt arbeid om relasjonelle aspekter ved arbeidsinkludering.

I Norge er arbeidslinja et førende prinsipp for velferdspolitikken. Alt på begynnelsen av 1990 tallet, kom begrepet arbeidslinjen tydelig til uttrykk i atførings- og velferdsmeldingene (Haavorsen, Hernes & Heum, 2010, s. 42). I St meld nr. 35, «Velferdsmeldingen» (1994-1995), ble det vektlagt at det skulle føres en aktiv politikk som skulle føre til at alle som ønsket det skulle komme i jobb. Dette ved hjelp av utdanning, opplæring og aktiv arbeidsmarkedspolitikk. Arbeidslivet skulle legge forholdene til rette for å hindre utstøting, og det skulle lønne seg å arbeide (Meld. St. 35 (1994-1995), s 11). Virkemidler og velferdsordninger skulle utformes, dimensjoneres og tilrettelegges slik at de støtter opp under målet om arbeid til alle (Meld. St. 35 (1994-1995), s 11). Den enkelte skulle i stor grad forsørge seg selv og bidra til verdiskapingen i landet (Haavorsen et al., 2010, s. 44).

I Stortingsproposisjon nr. 46 (2004-2005) «Ny arbeids- og velferdsforvaltning», foreslo Regjeringen at det skulle etableres en felles statlig Arbeids- og velferdsetat (NAV) med en samordning av Aetats lokalkontor, trygdekontorene og kommunale sosialkontor (Prop. Nr. 46 (2004-2005), s 5). NAV-reformens mål var å få flere i arbeid og aktivitet, færre på stønad og

en mer effektiv arbeids- og velferdsforvaltning. Reformen skulle også gjøre det enklere å tilpasse brukernes behov (Prop. Nr. 46 (2004-2005), s 5).

Stortingsmelding nr. 9 (2006-2007) «Arbeid, velferd og inkludering» vektlegger viktigheten ved å skape flere arbeidsplasser for å sikre høy yrkesdeltakelse, lav ledighet og redusert fattigdom. Dette ved hjelp av en aktiv arbeidslivspolitik for å hindre utstøting fra arbeidslivet (Meld. St.9 (2006-2007), s 13).

Dette bygges videre på i Meld. St. 46, «Flere i arbeid» der en legger vekt på å inkludere flere med redusert arbeidsevne i arbeidslivet ved hjelp av arbeidsrettede tiltak og større bruk av ordinært arbeidsliv i arbeidsmarkedspolitikken (Meld. St. 46 (2012-2013), s 15-17).

I «Jeløya plattformen» fra 2018, la regjeringen blant annet vekt på å styrke arbeidslinjen ved å ta initiativ til en inkluderingsdugnad for å ansette flere personer med nedsatt funksjonsevne eller som har «hull i CV» (Regjeringen, 2018).

I NOU 2019:7 Arbeid og inntektssikring, tiltak for økt sysselsetting, ønsket en å ha fokus på tiltak som bidrar til kvalifisering, tilrettelegging og oppfølging slik at flere kan jobbe. Tiltak som styrker de økonomiske insentivene for arbeid, slik at flere vil jobbe og tiltak som gjør det mer lønnsomt å ansette arbeidstakere med helseproblemer eller svar kompetanse slik at flere får jobbe (NOU 2019:7, s 22).

Vektleggingen av et inkluderende arbeidsliv kommer også til uttrykk i en del lover, som NAV-loven, Arbeidsmarkedsloven, Lov om sosiale tjenester og Folketrygdloven.

Selv om det i mange år har vært satsing på inkluderende arbeidsliv i Norge, har gruppen av befolkning i arbeidsfør alder som befinner seg utenfor arbeidslivet økt. Denne gruppen blir også yngre. Det fører igjen til økt marginalisering og større sosial ulikhet. (Frøyland & Spjelkavik, 2014; NOU 2012:6, s 71). Samtidig som arbeidslivet krever høyere utdanning og bedre teoretiske ferdigheter, er årsaker som økt arbeidsinnvandring, teknologiutvikling, økende grad av automatisering en medvirkende årsak til at denne gruppen befolkning i arbeidsfør alder øker (Frøyland & Spjelkavik, 2014).

Sammenlignet med andre OECD land, er sysselsettingsgraden høy i Norge. Det viser at Norge langt på vei har en velfungerende arbeidsmarkedspolitikk, med lav arbeidsledighet og høy yrkesaktivitet (Haavorsen et al., 2010, s. 51). Likevel står endel mennesker utenfor

arbeidsmarkedet. NAV har ansvar for å bistå personer som har behov for oppfølging for å få eller beholde en jobb, og har tilgang på et bredt virkemiddelapparat for å øke jobbdeltakelsen i befolkningen (Haavorsen et al., 2010).

I Meld St 33 (2015-2016) blir oppfølging som arbeidsmetodikk definert som «*all samhandling mellom bruker og arbeids- og velferdsforvaltningen som har til formål å understøtte framdriften i den enkeltes prosess mot et mål*» (Meld St 33, 2015-2016, s 30).

Relasjonen mellom NAV -veilederen og brukeren utgjør kjerneaktiviteten i oppfølgingen da oppfølgingen består mye av å samhandle med mennesker. En skal gi tjenester for å bidra til at mennesker skal kunne endre sine livsvilkår slik at de kan få nye muligheter

Meld St 33 (2015-2016, s 30).

1.2 Hensikt

I alle møter mellom mennesker oppstår det en eller annen form for relasjon (Levin & Ellingsen, kap. 7, 2015). Relasjonen kan påvirke hvordan mennesker samhandler med hverandre, og utfallet av en samhandling. Forskning har vist tillit, anerkjennelse, trygghet er sentrale elementer i relasjonsbyggingsprosesser (Natland, Bjerke & Torstenssen, 2019). Jeg ønsket å se nærmere på hvordan relasjonen oppstår og opprettholdes i arbeidsinkluderingsprosesser, sett fra jobbspesialisters perspektiv.

Det leder meg til følgende forskningsspørsmål:

Hvordan vurderer jobbspesialisten betydningen av relasjon i arbeidsinkluderingsprosesser innenfor rammen av NAV og arbeidsmarkedstiltaket Utvidet oppfølging?

Med underspørsmål:

Hva ser jobbspesialisten på som viktige egenskaper for jobbspesialist-rollen?

Hvordan jobber jobbspesialisten for å utvikle en god relasjon?

Hvilke faktorer vurderer jobbspesialister innvirker på utviklingen av en myndiggjørende og produktiv relasjon?

I denne oppgaven har jeg undersøkt hvordan jobbspesialisten vurderer betydningen av relasjon i arbeidsinkluderingsprosesser innenfor rammen av NAV og arbeidsmarkedstiltaket

Utvidet oppfølging. Tiltaket Utvidet oppfølging benytter arbeidsmetodikken Supported Employment, der jobbspesialistene bruker en fem trinns modell i arbeidet med jobbsøkerne for å bistå til å skaffe og beholde jobb.

1.3 Tidligere forskning

Det finnes allerede studier som har undersøkt relasjonens betydning i arbeidsinkluderingsprosesser.

Frøyland (2017) har undersøkt spesifikt hvilke egenskaper og kvaliteter som sårbar ungdom og arbeidsgivere ser på som viktige for integrasjon i arbeidsmarkedet. Ungdommene som ble intervjuet i denne studien var mellom 18-25 år, og alle hadde betydelige rus-, helse – eller andre utfordringer. Funn fra studien vektlegger at jobbspesialist/sosialarbeider bryr seg, gir av seg selv, utviser tro på at jobbinkludering er mulig, at jobbspesialist/sosialarbeider er tilgjengelige, tålmodige og utforskende, samt at de imøtekommer «jobbdrømmen» ungdommen har (Frøyland, 2017).

Studien viser videre at arbeidsgiverne legger vekt på kvaliteter som evne til å bygge tillit og relasjoner, tilstrekkelig oppfølging på arbeidsplassen gjennom besøk og med å være tilgjengelig både fysisk og per telefon fra sosialarbeider/jobbspesialist. Videre at de er opptatt av arbeidsgivers situasjon, arbeidsplassen og miljøet der (Frøyland, 2017).

Aksjonsstudien «The importance of relationships in the encounter between NAV staff and young, vulnerable users» (Solheim et al., 2020), undersøker hva ungdommen selv erfarer er den viktigste hjelpen inn mot arbeidslivet. Å bygge relasjoner og tillit mellom den NAV-ansatte og ungdommen, er et sentralt funn i studien. Den NAV – ansatte bør ha kvaliteter som å bry seg, være anerkjennende, åpen, tilgjengelig, utholdende og utforskende kombinert med å kunne ha langvarig kontakt. Ungdommene inkluderer også relasjonen til andre brukere med som avgjørende for hjelpen mot sysselsetting. Gjennom denne kontakten opplevde ungdommene sosial anerkjennelse og en følelse av likeverd. Sårbar ungdom i møte med NAV-ansatte har behov for et godt og stabilt forhold, der relasjonen er av stor betydning (Solheim et al., 2020).

Artikkelen «Jeg fikk blankpusset håpet om at jeg hadde en framtid – Opplevelsen av god hjelp i møter med NAV» (Natland, Bjerke & Torstenssen, 2019), presenterer funn fra brukere

og deres erfaringer med hva som kjennetegner gode erfaringer i møte med NAV, og hvorfor de opplevde dette som bra. Resultatene viste at det som kjennetegnet hjelp var relasjon og kunnskap.

Å skape en god relasjon hadde betydning for oppfølgingsarbeidet. Brukerne vektla det å bli møtt med respekt, å bli sett og anerkjent som vesentlig for at brukere skulle kjenne en likeverdig relasjon, og for det videre samarbeidet mellom veileder og bruker. Videre viser artikkelen at det å ha tid, være tilgjengelig og at veileder hadde god kunnskap, samt at denne kunnskap ble delt med bruker, gjorde at bruker kunne få mer tillit til veilederen sin og trygge brukeren.

Rapporten fra prosjektet «Jobbspesialister i NAV. Følgforskning på implementering av oppfølgingstjenester i egenregi» (2020), oppsummerer at jobbspesialistene som deltar i studien har tro på Supported Employment som metode. Jobbspesialistene gjør også et godt og grundig arbeid med hensyn til kontaktetablering og relasjonsbygging med jobbsøkerne (Schönfelder et al., 2020, s. 3). På den andre siden viser også rapporten at måling av resultater, forventninger og tidspress gjør at jobbspesialistene blir stresset i arbeidshverdagen, og det ofte fører til at de føler de ikke gjør en grundig og god jobb før jobbsøkerne blir utskrevet av tiltaket (Schönfelder et al., 2020, s. 85).

Som tidligere studier viser er tillit, anerkjennelse og empati/respekt viktige ingredienser i arbeidsinkluderingsprosesser. Men det er likevel uklart hva som ligger i disse begrepene som jo også er kjent fra faglitteraturen. I min oppgave vil jeg forsøke å utvikle kunnskap om og en forståelse av hvordan jobbspesialister forstår og operasjonaliserer slike begreper i sitt arbeid.

1.4 Begrepsavklaring

Oppfølgingstjenester i egenregi: er arbeidsmarkedstiltak for jobbsøkere med behov for situasjonsbestemt eller spesielt tilpasset innsats som NAV selv tilbyr og tilbys enten som Utvidet oppfølging eller som individuell jobbstøtte (IPS).

Oppfølgingsvedtak fra NAV: Alle som henvender seg til NAV kontoret og som ønsker eller trenger bistandsbehov, har rett til å få sitt bistandsbehov vurdert. NAV – lovens § 14a vurderer brukers behov for å beholde eller skaffe seg arbeid, samt hvilken innsats som trengs for å nå målet. Oppfølgingsvedtaket kan ha fire utfall:

Standardinnsats tilbys brukere som forventes å kunne nå sitt mål ved hjelp av digitale tjenester fra NAV.

Situasjonsbestemt innsats tilbys brukere som har vansker med å få eller beholde arbeid. I tillegg til egeninnsats og digitale tjenester, kan NAV bistå med kortere aktiviteter som eksempel kvalifisering og jobbsøking.

Spesielt tilpasset innsats tilbys brukere som har fått nedsatt arbeidsevne etter en arbeidsevnevurdering. Brukeren kan skaffe seg arbeid eller beholde arbeid gjennom en egeninnsats og ved hjelp av NAV.

Varig tilpasset innsats tilbys brukere som har fått varig nedsatt arbeidsevne, som ikke vil kunne skaffe seg eller beholde arbeid.

Arbeidsevne: muligheter en har til å skaffe eller beholde arbeid. Arbeidsevnen er et resultat av forholdet mellom den enkeltes ressurser og funksjoner på den ene siden og arbeidslivets krav og forventninger på den andre siden.

Utvidet oppfølging: er et tiltak i NAV som bygger på bruk av jobbspesialister som jobber i tråd med EUSES fem trinns prosess. En skal tilby tett individuell oppfølging og bruke arbeidsmarkedet som arena for å mål om lønnet arbeid.

EUSE: European Union of Supported Employment, ble opprettet av et partnerskap bestående av ledere og fagpersoner som representerte tiltaksarrangører av Supported Employment i Europa. Partnerskapet produserte en verktøykasse for å øke kunnskap og ferdigheter blant fagpersoner ved hjelp av «Dette mener EUSE» -artikler og «Hvordan – guider».

Jobbspesialist: jobber målrettet og etter en egen metodikk med arbeidsinkludering av jobbsøkere med et sammensatt og/eller utvidet oppfølgingsbehov.

Arbeidsinkludering: vil si å gjøre det mulig for mennesker med helsebelastninger, funksjonsnedsettelse, sosiale utfordringer og andre grupper, å delta i det ordinære arbeidslivet. Målet er å få flest mulig ut i ordinært arbeid, da arbeid blir sett på som helsefremmende og kilde til samfunnsmessig tilhørighet og sosial kontakt.

Brukere: I NAVs begrepsapparat kaller en de som mottar ytelser og tjenester fra NAV, brukere. Når en mottar en tjeneste i Utvidet oppfølging, bruker en begrepe deltaker (en som

deltar i tiltak), kandidat (en er kandidat til en stilling) eller jobbsøker. I denne studien brukes begrepene deltaker, jobbsøker og kandidat i omtalen av personer som får oppfølging fra en jobbspesialist. Brukere blir brukt for å forklare teorier og i diskusjoner.

1.5 Oppgavens oppbygning

Som et kontekstuellt rammeverk for oppgaven vil jeg i kapittel 2 vil jeg først kort gjøre rede for trekk ved Arbeids- og velferdsforvaltningen (NAV). Arbeidsmarkedstiltaket Utvidet oppfølging vil så bli belyst for så og avslutte med arbeidsmetodikken Supported Employment, herunder også femtrinnsmodellen og jobbspesialistrollen.

Som et teoretisk rammeverk for oppgaven vil jeg i kapittel 3 først gjøre rede for kompetansebegrepet, herunder inkluderingskompetanse og relasjonskompetanse. Relasjonens betydning i sosialt arbeid, Lawrence Shulmans interaksjonistiske arbeidsmodell med fokus på relasjonens rolle i arbeidet med endring, blir så presentert. Til slutt i kapittelet vil jeg gi en kort gjennomgang av Micheal Lipskys teori om bakkebyråkrater.

I kapittel 4 vil jeg redegjøre for metodevalg jeg har tatt, for min forforståelse, og hvordan jeg fant frem til informantene. Deretter vil jeg presentere intervjuguiden, beskrive hvordan gjennomføring av intervjuene foregikk og fremgangsmåten for transkribering av intervjuene.

Jeg har valgt å benytte tematisk analyse, inspirert av Braun & Clarke for å analysere datamaterialet. Fremgangsmåten vil jeg redegjøre for i kapittel 5.

Etiske vurderinger og betraktninger for gjennomførelsen av undersøkelsen blir beskrevet i kapittel 6. Her trekker jeg frem noen vurderinger jeg har tatt i løpet av undersøkelsen, og som jeg mener er riktig i forhold til mine informanter.

Funn fra analysen av intervjuene blir presentert i kapittel 7. Viktige temaer som kom frem i analysen var at relasjon og relasjonsbyggingen både har kvantitativ-, kvalitativ- og kontekstuelle dimensjoner.

I kapittel 8 vil jeg diskutere funn om relasjoners betydning i arbeidsinkluderingsprosessen opp mot tidligere forskning og teori.

Avslutningsvis vil jeg i kapittel 9 komme med en oppsummering av studien samt komme med implikasjon for videre forskning.

2. Kontekstuell ramme

I denne oppgaven undersøker jeg hvordan jobbspesialisten vurderer betydningen av relasjon i arbeidsinkluderingsprosesser innenfor rammen av NAV og arbeidsmarkedstiltaket Utvidet oppfølging. Tiltaket Utvidet oppfølging benytter arbeidsmetodikken Supported Employment, der jobbspesialistene bruker en fem trinns modell i arbeidet med jobbsøkerne for å bistå til å skaffe og beholde jobb. Jeg vil derfor redegjøre for NAV, tiltaket Utvidet oppfølging og Supported Employment metodikken.

2.1 NAV

Arbeids- og velferdsforvaltningen (NAV) har som hovedmål å få flere i arbeid og aktivitet for å bidra til å hjelpe flest mulig inn i arbeidsmarkedet slik at de kan bli selvforsørget. Det har vært satset på ulike aktiviserings-, kvalifiserings- og arbeidsmarkedstiltak med en metodikk som var for en gradvis tilnærming til arbeidslivet «train then place» (Frøyland & Spjelkavik, 2014). Oppfølgingsplassene ble kjøpt inn fra eksterne aktører. Fra 2016 skulle en stor del av disse oppfølgingsplassene tilbys av NAV i egen regi (Meld. St. 33 (2015-2016), s. 66). Konseptet «jobbspesialister i NAV-kontor» ble utviklet på bakgrunn av metoder som styrker deltakernes egne ressurser og muligheter i det ordinære arbeidslivet av Arbeids- og velferdsdirektoratet (Meld. St. 33 (2015-2016), s. 60). Jobbspesialistene skulle tilhøre et eget team, ha tett kontakt med veileder på NAV kontoret, tett kontakt med arbeidsgiver og andre samarbeidspartnere for å tilby individuell oppfølging som hjelper jobbsøker til å få og beholde arbeid. Oppfølgingen og opplæringen skal i hovedsak skje på arbeidsplassen (Meld st. 33 (2015-2016) s. 60). Denne tilnærmingen kalles «place then train», eller Supported Employment (Frøyland & Spjelkavik, 2014).

Satsingen på utvidet oppfølging i egen regi i NAV finner en igjen i mål og disponeringsbrevene fra Arbeids- og velferdsdirektoratet de siste årene. Mål og disponeringsbrevet er direktoratets overordnede føringer av driften av NAV fylke.

Hovedprioriteringer som tjenestelinjen i NAV skal ha det neste året er gjengitt i brevene. Langsiktige og overordnede føringer for NAV er: «*flere i arbeid, bedre brukermøter og økt kompetanse*» (MD brev (2018), s 2).

I 2018 skulle alle fylker/region utvide tilbudet med jobbspesialister, både innenfor Utvidet oppfølging og Individuell jobbstøtte (MD brev (2018), s.6). I 2019 skulle tiltaket Utvidet oppfølging videreføres og styrkes, og det skulle ansettes flere jobbspesialister i NAV (MD brev (2019), s. 6).

I «Forskrift om oppfølgingstjenester i Arbeids- og velferdsetatens egen regi» fra 2019, blir hovedformålet med oppfølgingstjenester definert. Oppfølgingstjenester skal være med å styrke brukerens muligheter til å skaffe seg eller beholde arbeid ved hjelp av individuell oppfølging fra en jobbspesialist som følger metoden Supported Employment eller Individual Placement and Support (Forskrift om oppfølgingstjenester i Arbeids- og velferdsetatens egen regi, 2019, §1, §2).

2.1.2 Veiledningsprinsipper i NAV

Nav har en intern opplæringspakke rettet mot veiledere og ledere, Veiledningsplattformen. Denne gir en innføring i hva veiledning i NAV er, og bygger opp under bruken av fem prinsipper for veiledning som NAV har utarbeidet (Vedlegg 4). Disse prinsippene skal ligge i bunn for all samhandling i NAV. De fem prinsippene er;

1. Anerkjenne brukerens situasjon og behov
2. Avklare roller og gjensidige forventninger
3. Gi tilstrekkelig og relevant informasjon
4. Fremme brukerens ressurser og muligheter
5. Bidra til å sette mål og støtte brukeren i prosessen mot målet

2.2 Utvidet oppfølging

Utvidet oppfølging er et arbeidsmarkedstiltak som retter seg mot arbeidssøkere med store og/eller sammensatte behov for bistand for å kunne få og kunne beholde lønnet arbeid. Dette gjelder arbeidssøkere med situasjonsbestemt, spesielt tilpasset eller varig tilpasset innsatsbehov i NAV. Dette kan for eksempel være personer som tidligere har hatt en rusutfordring og som har lite eller ingen kompetanse, og som har vært lenge ute fra arbeidslivet eller kanskje ikke vært i arbeidslivet tidligere. Det kan også dreie seg om

ungdom som har droppet ut av skolen, som ikke har hatt jobb, og har problemer med å få innpass på arbeidsmarkedet pga. for eksempel hull i CV, lite arbeidserfaring, men som tidligere har prøvd andre tiltak gjennom NAV og ikke lykkes.

Tiltaket kan vare i 6 måneder, og kan forlenges med 6 måneder ved behov. For jobbsøkere med nedsatt arbeidsevne kan tiltaket vare inntil 3 år (Forskrift om oppfølgingstjenester i Arbeids- og velferdsetatens egen regi, 2019, §5).

Ansatte i tiltaket har tittelen jobbspesialist, og de jobber i tråd med European Union of Supported Employment (EUSE) sin fem trinns modell.

2.3 Supported Employment

Supported Employment er en arbeidsmetodikk som ved hjelp av en fem trinns prosess, brukes for å bistå personer med omfattende bistandsbehov til å kunne få og beholde jobb. Ved hjelp av empowerment og brukers eget ønske, jobber en mot å få ordinært lønnet arbeid. I denne arbeidsprosessen mellom jobbsøker, arbeidsgiver og jobbspesialist er arbeidsrelasjonen sentral (NAKU, 2019). Tidligere forskning viser at ved hjelp av Supported Employment metodikken, inkludert individuell jobbstøtte, kommer flere personer med bistandsbehov i ordinært arbeid enn ved hjelp av andre tiltak (NAKU, 2019).

Internasjonale utprøvinger til arbeidsinkludering i USA og Canada på 1970- og 1980 - tallet, er bakgrunn for Supported Employment tilnærmingen. Tilnærmingen ble i starten brukt for mennesker med psykisk utviklingshemming, men etter hvert ble tilnærmingen brukt mot en langt bredere brukergruppe (NAKU, 2019).

Sentrale målgrupper i dag er ifølge Frøyland og Spjelkavik (2014) personer med psykiske lidelser, problematisk rusmiddelbruk, utviklingshemming eller lærevansker, utsatt ungdom eller personer med dårlige norskkunnskaper (Frøyland & Spjelkavik, 2014).

Fra en tilnærming der fokuset har vært på arbeidstrening, klargjøring og kvalifisering til jobb (Train then place), har en beveget seg mer mot en tilnærming der en plasserer jobbsøker ut i ordinært arbeid, for så å trene personen på selve arbeidsplassen (Place then train) (NAKU 2019). NAV- kontor og arbeidsinkluderingsbedrifter har begynt å tilegne seg kompetanse på Supported Employment metodikken (NAKU, 2019).

I 1993 ble European Union of Supported Employment (EUSE) grunnlagt for å utvikle Supported Employment i Europa. Intensjonen var å styrke en metodisk tilnærming for

levering av Supported Employment tilbud til personer med funksjonsnedsettelse og/eller utsatte grupper. EUSE definerer Supported Employment som:

”Providing support to people with disabilities or other disadvantaged groups to secure and maintain paid employment in the open labour market” European Union of Supported Employment 2005

2.3.1 Fem trinns modellen

EUSE har utviklet en verktøykasse som består av åtte kjerneverdier; individrettet tilnærming, verdighet, selvbestemmelse, informerte valg, brukermedvirkning, konfidensialitet, fleksibilitet og tilgjengelighet. Disse verdiene og prinsippene finner en igjen i Yrkesetisk grunnlagsdokument for barnevernspeagoger, sosionomer, vernepleiere og velferdsvitere (FO, 2019). I forlengelse av disse åtte kjerneverdiene, er fem trinns modellen i Supported Employment utviklet (*Verktøykasse for SE*, u.å.).

Modellen som var ferdigstilt i 2010, er anerkjent som modell for god praksis og rammeverk for Supported Employment (Frøyland & Spjelkavik, 2014). Fremgangsmåtene som blir brukt i sosialt arbeid i dag, har store likheter med denne fem trinns modellen. Ifølge Wulf-Andersen (2016) ligger forskjellen på trinn fem, der en i Supported Employment tilnærmingen bruker arbeidsplassen som en del av hjelpeprosessen (Wulf-Andersen, 2016, s. 195).

I det første trinnet er det fokus på innledende kontakt og samarbeidsavtale. Relasjonen er basert på verdier som individuell tilnærming, selvbestemmelse, verdighet og informerte valg. Jobbsøkeren må få nok og nødvendig informasjon på en god og hensiktsmessig måte, slik at han eller hun kan ta en beslutning om det ønskes bistand til å få eller beholde lønnet arbeid gjennom Supported employment tilnærmingen (*Verktøykasse for SE*, u.å.), Statsforvalteren, 2017). Samarbeidsavtalen skal danne rammen for det videre samarbeidet mellom jobbsøker, jobbspesialist og eventuelt andre samarbeidspartnere, og det skal komme klart frem hva målet med samarbeidet er (*Verktøykasse for SE*, u.å.). Ifølge Sluttrapport for klarprosjektet (2017) er tillit, trygghet og relasjonsarbeid, samt det å ha en genuin tro på at jobbsøker klarer å få og beholde en jobb, i fokus (Haug, E., Nilsen, B.E., & Paulsen, K.M., 2017 s.43).

Det andre trinnet innebærer yrkesplanlegging og karriereplanlegging. Med utgangspunkt i jobbsøkers forutsetninger, kartlegges interesser, ferdigheter, kompetanse, og bistandsbehov (*Verktøykasse for SE*, u.å.). Individuell tilnærming og brukermedvirkning står sentralt.

Jobbsøker eier sin egen prosess, tar egne karrierevalg og deltar i utformingen av den planen som utvikles (Frøyland & Spjelkavik, 2014; *Verktøykasse for SE*, u.å.).

Trinnene tre, fire og fem omfatter samarbeid med arbeidsgivere.

Målet på trinn tre, er å finne en passende jobb. Jobbsøker blir satt i kontakt med aktuelle arbeidsgivere. En skal etablere en jobbmatch, det vil si at både arbeidsgivers behov og jobbsøkers behov for bistand, ferdigheter og kompetanse skal passes sammen (*Verktøykasse for SE*, u.å.). Her vil ofte jobbsøker få den første kontakten med arbeidsgiver.

Trinn 4 innebærer samarbeid med arbeidsgiver. En god samarbeidsrelasjon med arbeidsgiver kan være avgjørende for en vellykket inkludering (*Verktøykasse for SE*, u.å.). Hvilke muligheter finner en hos arbeidsgiver? Temaer som kan være aktuelle å ta opp kan være tilgjengelighet for arbeidsgiver til å ta kontakt med jobbspesialist ved behov, videre om veiledning og råd til arbeidsgivere og forpliktelser og ansvar. Hvilke vilkår og betingelser for ansettelse vil det være?

Et annet viktig aspekt her er informasjon og åpenhet omkring utfordringer og bistandsbehov (Frøyland & Spjelkavik, 2014, s. 25). Konfidensialitet er en viktig verdi i Supported Employment og videreformidling av informasjon skal kun gjøres etter avtale med jobbsøker (*Verktøykasse for SE*, u.å.). Her kan en komme opp i dilemmaer der jobbsøker ikke ønsker å dele egen livs- og helsesituasjon, og som kan føre til utfordringer og dilemmaer for jobbspesialisten (Haug, E., Nilsen, B.E., & Paulsen, K.M., 2017).

I det siste trinnet, trinn 5, er opplæring og trening på og/eller utenom arbeidsplassen i fokus. Hvilke og hvor mye støtte som skal gis er avhengig av den enkeltes behov (Frøyland & Spjelkavik, 2014, s. 26). Oppfølging på arbeidsplassen kan være forebyggende da en kan være i forkant og løse utfordringer før de eventuelt blir til store problemer (Haug, E., Nilsen, B.E., & Paulsen, K.M., 2017). Støtten må gradvis trappes ned, og erstattes av naturlig bistand fra kollegaer (Frøyland & Spjelkavik, 2014, s. 26).

2.3.2 Jobbspesialist

I Utvidet oppfølging og Individuell jobbstøtte blir oppfølgingen utført av en spesialisert rolle som jobber etter Supported Employment metodikken, kalt «jobbspesialist».

I følge Frøyland & Spjelkavik (2014) er noen av jobbspesialistens viktigste funksjoner å gi støtte, råd og veiledning ved hjelp av tett individuell oppfølging, dialog med arbeidsgiver, jobbutvikling, bistå til jobbfastholdelse og karriereutvikling og ikke minst inkluderingskompetanse (Frøyland & Spjelkavik, 2014).

En jobbspesialist skal ha en deltakerportefølje bestående av 12-20 jobbsøkere, med resultatmål om at 65 % av jobbsøkerne skal få overgang til arbeid i løpet av ett år. Det er også mål om at jobbspesialistene skal tilbringe minst 40% av arbeidstiden utenfor kontoret, for å ha hyppig kontakt med arbeidsgivere, med seks nye arbeidsgiverbesøk hver uke. Dette for å opparbeide nye nettverk og få kjennskap på arbeidsmarkedet (Schönfelder et al., 2020, s. 14–15).

3. Teoretisk ramme

I dette kapittelet vil jeg presentere den teoretiske bakgrunnen som jeg har valgt i studien for å undersøke problemstillingen. Jeg vil først gjøre rede for inkluderings- og relasjonskompetanse da dette er betraktet som sentrale elementer i arbeidsinkluderingsprosesser (Frøyland & Spjelkavik, 2014, s. 39–41; Spurkeland, 2012, s. 17). Deretter vil jeg redegjøre for interaksjonsmodellen i sosialt arbeid. Til slutt i kapittelet redegjør jeg for Lipskys teori om bakkebyråkrater, som et teoretisk utgangspunkt for å forstå jobbspesialistens rolle og posisjon i sitt arbeid med arbeidsinkludering.

3.1 Kompetanse

3.1.1 Inkluderingskompetanse

Kunnskap, ferdigheter og holdninger til å støtte både jobbsøker og arbeidsgiver slik at jobbsøker kan bidra i det ordinære arbeidslivet, kan defineres som inkluderingskompetanse (Frøyland & Spjelkavik, 2014, s 39-41). Det innebærer kunnskap om brukers støttebehov, kunnskap om muligheter på arbeidsmarkedet og relevant veiledningskompetanse. Veiledning kan beskrives på flere måter. Dag G. Aasland definerer veiledning som; «*Veiledning er en etisk handling. Uansett hva slags veiledning det er snakk om, dreier veiledning seg om å*

hjelp og ivareta et annet menneske. En veileder er veileder ikke for sin egen skyld, men for den andres» (Eide et al., 2008, s. 11).

Inkluderingskompetanse innebærer også evne til organisatorisk og tverrfaglig samarbeid. For eksempel kan noen jobbsøkere ha behov for helserelatert behandling parallelt med arbeidsinkluderingen (Frøyland & Spjelkavik, 2014, s. 41).

3.1.2 Relasjonskompetanse

Relasjonskompetanse er ifølge Spurkeland (2012); «ferdigheter, evner, kunnskaper og holdninger som etablerer, utvikler, vedlikeholder og reparerer relasjoner mellom mennesker» (Spurkeland, 2012, s. 17). Videre sier han at relasjonskompetanse er det som gjør at vi får kontakt og kan samhandle, og at den kan læres gjennom trening (Spurkeland, 2012).

Relasjonskompetanser dreier seg ifølge Røkenes & Hanssen (2012) om å kunne forstå og samhandle med mennesker vi møter på en god og hensiktsmessig måte (Røkenes & Hanssen, 2012, s.7).

Moe (1999) sier i Aubert & Bakke (2018) at relasjon preget av blant annet varme, tillit og respekt har stor betydning for opplevelsen av å få god hjelp. Kompetanse i relasjonen kan være måten du møter den andre på, måten du stiller spørsmål på og det å være til stede i øyeblikket (Aubert & Bakke, 2018, s. 16).

For flere profesjoner innebærer de yrkesetiske retningslinjene blant annet å fremme likeverd og respekt, bidra til brukermedvirkning og møte menneskers behov, og for å kunne gjøre det samarbeider en ofte med andre samarbeidspartnere, noe som Eide og Eide (2018) omtaler i Aubert & Bakke (2018) som «kommunikasjonen som hører yrket til» (Aubert & Bakke, 2018, s. 24). Videre kan en si at relasjonskompetanse er å kommunisere på meningsfulle måter og samtidig ivareta den overordnede hensikten med samhandlingen. Gjennom faglig kunnskap og menneskelig innsikt samhandler den profesjonelle på måter som utløser og forsterker ressurser hos brukeren (Aubert & Bakke, 2018, s. 24).

Ifølge Røkenes & Hanssen (2012) er relasjonskompetansen sammensatt, og det stilles ulike krav til oss i forhold til hvor vi er i prosessen med brukeren. Vi må være i stand til å etablere en relasjon, vedlikeholde relasjonen og avslutte relasjonen på en god måte når kontaktforholdet skal avsluttes (Røkenes & Hanssen, 2012, s. 10).

Kvaliteten på relasjonen vil ha betydning for om bruker endrer seg i positiv retning, og måten fagperson møter bruker på, har stor betydning for brukers holdning til det som fagpersonen gjør (Røkenes & Hanssen, 2012, s. 21). Dersom bruker føler at relasjonen til fagpersonen er trygg, kan kritiske kommentarer til brukers atferd mottas og bli vurdert som omtanke og hjelp, men dersom relasjonen oppleves som utrygg, kan disse kommentarene oppleves som kritikk på en negativ måte (Røkenes & Hanssen, 2012, s 22-23). Videre sier Røkenes & Hansen at relasjonen mellom fagperson og bruker er viktig da vi alle er sårbare (Røkenes & Hanssen, 2012, s. 156). Bruker kan grue seg til møtet da vedkommende kan være redd for å føle seg dum, skamfull og hjelpeløs. På den andre siden kan bruker ha en lengsel og et håp om å få den hjelpen han/hun trenger fra fagpersonen (Røkenes & Hanssen, 2012, s. 156–157).

Shulman (2016a) vektlegger ulike ferdigheter som sosialarbeideren bør være bevisst på i sitt arbeid med å utvikle en positiv relasjon i arbeidsprosessen. Ferdigheter i arbeidet med brukers følelser som å utforske tausheten, sette ord på brukers følelser, vise at en forstår bruker følelser og kunne gi uttrykk for egne følelser. Videre ferdigheter i arbeidet med brukers problemer som å kunne avklare hensikt og rolle som sosialarbeider, å dele opp brukers problemer, å søke etter tilbakemelding fra bruker og å støtte bruker når tabuområder kommer opp (Shulman, 2016a, s. 38; Shulman 2016b). Alle disse ferdighetene er viktige i arbeidsprosessen.

Røkenes & Hansen (2012) vektlegger at fagfolks væremåte, empati og anerkjennelse er viktig for å kunne utvikle en god relasjon og for at brukere skal oppleve møtene som gode og utviklende (Røkenes & Hanssen, 2012, s.158).

Håndtrykket vårt, er det preget av likegyldighet, trygghet, vennlighet? Hvordan vi sitter, er vi imøtekommende, lytter vi, snakker vi tydelig, er vi avslappet, lar vi bruker komme til ordet? Dette er bare noen av de tingene som brukere legger vekt på når de vurderer vår væremåte og stil, og som de fremhever som viktige for relasjonen (Røkenes & Hanssen, 2012, s. 158).

Empati i selve samtalen vil ifølge Røkenes & Hansen (2012) innebære å lytte, å forstå og være anerkjennende (Røkenes & Hanssen, 2012, s. 164).

Å lytte kan være krevende. Du skal være til stede, følelsmessig nær samtidig holde avstand. Du skal leve deg inn i den andres verden, fokusere på innhold, meninger og motiver (Røkenes & Hanssen, 2012, s. 164).

Å bli forstått innenfra, å forstå brukeren ut fra sitt eget perspektiv, er empatisk forståelse. Det vil si for fagpersonen å speile hva han har forstått tilbake til brukeren, som deretter kan bekrefte eller avkrefte denne forståelsen (Røkenes & Hanssen, 2012, s. 165).

Å være anerkjennende innebærer å bekrefte den andres opplevelser, ha respekt for den andre, tolerere forskjeller. Videre at en har et åpent og aksepterende forhold til seg selv, og ha evne til både nærhet og distanse til andre (Røkenes & Hanssen, 2012, s. 167).

3.2 Sosialt arbeid

Sosialt arbeid handler om å hjelpe personer med sosiale problemer, arbeidet foregår på flere nivåer og arenaer, forholder seg til mennesker i ulike situasjoner og utføres innenfor forskjellige rammer (Berg, et al, 2015, s 21). Sosialt arbeid bygger på faglige verdier og et humanistisk og demokratisk menneskesyn, og sosialarbeiderens yrkesetikk er en sentral del av det sosiale arbeidet (Berg et al., 2015, s. 20; FO, 2019).

Sosialt arbeid foregår i relasjoner, vi jobber med relasjoner og vi jobber gjennom relasjoner (Levin & Ellingsen, 2015, s. 112). Vi er alle sosiale vesen som inngår i sosiale sammenhenger og relasjoner, også de vi ikke selv velger, og sosialt arbeid ser på mennesket og menneskelig samhandling som rasjonell (Ellingsen et al., 2015, s. 113). Derfor kan en si at sosialt arbeid foregår i relasjoner.

Å jobbe med relasjoner er vesentlig når en skal styrke brukers relasjoner til sine omgivelser. Sosialarbeideren jobber med relasjoner mellom mennesker, men også mellom mennesker og samfunn. I NAV sammenheng, kan det være i forhold til arbeid eller hjelpeapparatet.

Relasjoner oppleves ulikt, og en må ta hensyn til både brukers perspektiv, men også fra andre sine perspektiv. Arbeidet kan bestå av å få brukeren til å endre sin måte å kommunisere med andre, eller utvide brukers måte å handle på overfor sine omgivelser på (Ellingsen et al., 2015, s. 113–115).

Når sosialarbeideren jobber gjennom relasjoner ligger fokuset ifølge Ellingsen & Levin (2015) på selve interaksjonen som oppstår mellom bruker og sosialarbeider. Et mål i denne interaksjonen er å skape tillit. Sosialarbeideren jobber for at relasjonen skal være god. Men den kan påvirkes av sosialarbeiderens forforståelse, erfaringer, forventninger og arbeidskontekst (Ellingsen et al., 2015, s. 115–116).

3.2.1 Shulman

Tidligere modeller for sosialt arbeid har vært forankret i medisinsk paradigme der sosialarbeideren kort forklart har vurdert behov, valgt aktivitet eller intensjon (Shulman, 2016b). Interaksjonsmodellen innenfor sosialt arbeid er utviklet av Lawrence Shulman. Modellen brukes for å bedre å kunne forstå og håndtere relasjonen mellom bruker og sosialarbeider.

Forberedelsesfasen (før fasen) innebærer ifølge Shulman (2016a) at sosialarbeideren må prøve å sette seg inn i både bakgrunnen og utgangspunktet for møtet man skal inn i og leve seg inn i brukers følelsesmessige situasjon. Schwarts kaller dette for «tuning in» (Shulman, 2016a).

Sosialarbeideren forbereder seg til å kunne sette ord på brukeren sin ambivalens ved å ta imot hjelp. Videre være klar over at en gjennom sin arbeidsplass har makt over brukeren.

Sosialarbeideren kan forberede seg på interaksjonen med brukeren for å øke muligheten til å få etablert en positiv arbeidsrelasjon. Shulman er opptatt av at sosialarbeideren og brukeren må ha en arbeidsrelasjon, med det mener han at kommunikasjonen må være så god at relasjonen vedvarer over tid (Shulman, 2016a).

I startfasen skal sosialarbeideren klargjøre sin rolle og formål, og informere om hvilken form for hjelp sosialarbeideren kan gi ut fra sin kontekst (Shulman, 2003, 2016a). En skal videre søke etter tilbakemelding, slik at bruker får formidle sin oppfatning av problemet. En må klargjøre forventninger slik at det blir en enighet om hva brukeren kan forvente av sosialarbeideren i forhold til det vedkommende ønsker å få hjelp til. Videre hva sosialarbeideren kan forvente av brukeren. Dette kan nedfelles i en arbeidsavtale mellom sosialarbeider og bruker. Sosialarbeideren må også hjelpe bruker dersom det kommer opp tabuområder, å snakke om spørsmål og bekymringer. Taushetsplikt og maktforholdet skal en også ta opp i denne fasen slik at bruker vet hva han/hun har å forholde seg til (Shulman, 2003, 2016a).

Ifølge Shulman (2003) begynner alle nye relasjoner, spesielt med mennesker i autoritetsposisjoner, noe prøvende, da brukere ofte ser på sosialarbeidere som symboler på autoritet og makt til å påvirke livene deres. Mange har tidligere negative erfaringer med hjelpeapparatet, og dermed blir det første møtet ofte litt prøvende og utforskende (Shulman, 2003).

I arbeidsfasen skal en ifølge Shulman (2003) finne tonen i det aktuelle møtet.

Sosialarbeideren må bruke ferdigheter som å vise empati, formidle egne følelser, utforske tabuområder. Ferdigheter som å kunne få den andre til å fortelle, formidle kunnskap og erfaring finner en også i denne fasen. Disse ferdighetsfaktorene skal gjøre sosialarbeideren i stand til å finne sammenhenger mellom prosess og innhold, altså arbeidsmåte og arbeidsområder (Shulman, 2003). Sosialarbeideren skal også bidra til å utvikle en avtale eller kontrakt for samtalen og samle inn relevant data for det videre arbeidet. Det vil også være avslutning av hver enkelt samtale som dreier seg om oppsummering, evaluering og diskusjon over hva som vil bli neste skritt for brukeren (Shulman, 2003).

Sosialarbeideren må ha evne til tidlig å snakke om avslutningen slik at det blir en prosess og ikke en bråstopp. Å avslutte kontakt kan fremkalle sterke følelser både hos sosialarbeider og bruker (Shulman, 2003). Det kan være vanskelig å avslutte et forhold som det er investert så mye av seg selv i. Sosialarbeideren må ha ferdigheter som kan identifisere stadier i avslutningen som sorg, sinne, forhandling, samt evne til å hjelpe brukeren med å få meir kontroll over avslutninga. Sosialarbeideren skal videre påvise sammenhengen mellom prosess og innhold, evaluere og oppsummere samarbeidet og håndtere overgangsproblemer når bruker skal videre (Shulman, 2003).

3.2.2 Lipsky - bakkebyråkratene

Begrepet bakkebyråkrat eller «street-level bureaucracy» ble introdusert av Michael Lipsky på 1980 tallet. Ifølge Lipsky (2010) er det to ulike måter å forstå begrepet på. Man kan si at bakkebyråkrater omfatter alle som jobber innenfor offentlig sektor og som har nærkontakt med brukerne. Eksempel er lærere, politi og sosialarbeidere. En kan også si at bakkebyråkrater kjennetegnes av følgende forhold: de jobber i offentlig sektor og har stor brukerkontakt og de må ofte fatte selvstendige beslutninger. Videre har de stor grad av myndighetsutøvelse i lag med brukerne, og på grunn av rammebetingelsene jobben er underlagt, har de få (ingen) mulighet til å utføre jobben i samsvar med faglige idealer (Frøyland & Spjelkavik, 2014).

Lipsky (2010) sier at bakkebyråkratene jobber under forhold preget av ressursmangel, tilbud og etterspørsel, vage og tvetydige mål og det at brukerne ofte er ufrivillige brukere (Lipsky, 2010). Mangel på ressurser kan knyttes til at veiledere har mange brukere de skal jobbe med

samtidig, som gjør at de får mindre tid til hver bruker. Dette kan påvirke utredning og oppfølging som kan påvirke innholdet i avgjørelsen som veileder skal ta (Lipsky, 2010). Små budsjetter og mangel på tiltaksplasser kan også være ressursmangel. Noe som Lipsky (2010) sier kan føre til stress hos veilederne er at selv om ledelsen i en virksomhet ser på virksomheten og de ansatte som en enhet, kan de ansatte føle at de har et selvstendig ansvar for sine brukere eller sine saker (Lipsky, 2010).

Når det gjelder tilbud og etterspørsel er det ifølge Lipsky (2010) ikke mulig å sikre bakkebyråkratene tilstrekkelig ressurser da det vil føre til økt etterspørsel. Bakkebyråkraters jobb preges i stor grad av høyt arbeidspress som følge av få ansatte i forhold til antall saker, og liten tid til hver enkelt sak. En kan da tenke at dette kan løses ved å ansette flere mennesker. Lipsky (2010) mener at dersom en øker kapasiteten i offentlig sektor, vil det ikke føre til økt kvalitet på tjenestene, men flere vil få tjenester med middels kvalitet. Dette kan igjen føre til begrensninger på tjenesten og kvaliteten på tjenesten kan synke (Lipsky, 2010).

Det kan ifølge Lipsky (2010) være mange, vage og uklare mål i offentlig virksomhet. Videre er det er flere kilder til måloppnåelse bakkebyråkratene må forholde seg til. Blant annet må de forholde seg til mange og motstridene forventninger fra brukere, storsamfunnet, ledelsen og fra andre yrkesgrupper. Disse forventningene kan være knyttet til rolleutøvelse, mål de skal jobbe mot og hva som forventes av dem (Lipsky, 2010).

Bakkebyråkratenes brukere er ofte ufrivillige brukere. Det er ifølge Lipsky (2010) ikke et likeverdig forhold mellom bakkebyråkratene og de ufrivillige brukerne da bakkebyråkratene kan ta avgjørelser som kan få (store) konsekvenser for brukeren, mens brukeren har begrensede muligheter til å påvirke avgjørelsen (Lipsky, 2010). Dette kan skape en følelse av avmakt hos brukerne, som kan påvirke relasjonen mellom bruker og bakkebyråkrat (Lipsky, 2010).

4. Metode

I dette kapittelet vil jeg redegjøre for de metodiske valg som har blitt gjort i studien for å undersøke problemstillingen. Jeg vil først gjøre rede for valg av forskningsdesign, for så å beskrive den praktiske gjennomføringen av studien. Jeg vil presentere studiens utvalg og

prosessen med rekrutteringsprosessen, deretter hvordan datainnsamling og dataanalyse er gjennomført. Til slutt vil jeg drøfte masteroppgavens gyldighet og pålitelighet, samt hvordan de forskningsetiske hensynene ble ivaretatt gjennom prosessen med masteroppgaven.

4.1 Forskningsdesign og metode

I denne masteroppgaven brukes kvalitativ metode, og det er valgt en fenomenologisk og hermeneutisk tilnærming.

I følge Thagaard (2018) har vitenskapssynet betydning for hva vi studerer, og er utgangspunkt for den forståelsen vi utvikler (Thagaard, 2018, s. 33). Innenfor fenomenologien er det å forstå sosiale fenomener ut fra enkeltindividets subjektive opplevelser og erfaringer, sentralt (Kvale et al., 2015, s. 45; Thagaard, 2018, s. 36). Å fortolke meningsinnholdet av tekster er ifølge Thagaard (2018) sentralt innenfor hermeneutikken. Det finnes ikke bare en sannhet, men fenomener kan tolkes på flere nivåer (Thagaard, 2018, s. 37). Thagaard (2018) sier videre at når en tolker intervjuetekster kan det ses på som en dialog mellom intervjuer og teksten. Intervjueren fokuserer på meningen teksten formidler (Thagaard, 2018, s. 37).

I hermeneutikken er en grunntanke at vi alltid forstår noe på grunnlag av visse forutsetninger som igjen bestemmer hva som er forståelig og uforståelig. Hans-Georg Gadamer kaller slike forutsetninger for forforståelse (Gilje & Grimen, 1993, s. 148).

Forforståelse er ifølge Malterud (2017) ryggsekken vi bærer med oss inn i forskningen som består av erfaringer, hypoteser, faglige perspektiver og teoretiske grunnlag. Videre sier hun at vår forforståelse ofte kan være en del av motivasjonen for å sette i gang med forskningen (Malterud, 2017, s. 44–45). Forforståelsen må ikke overdøve kunnskapen som det empiriske materialet leverer (Malterud, 2017, s. 45).

Jeg må ta hensyn til at min forforståelse både kan være en styrke og svakhet gjennom hele oppgaven. Resultatene jeg oppnår blir en konsekvens av møte med informantenes perspektiv og min egen forforståelse.

Min forforståelse har bakgrunn i at jeg er utdannet sosionom, tar master i sosialfag med arbeidsinkludering som fordypning og jobber på et lokalt NAV kontor. Jeg har dermed med meg sosialfaglig forståelse av menneskers aktivitet og hvordan de blir påvirket av

omgivelsene rundt. Jeg har mine yrkesetiske prinsipper som grunnlag i alt arbeid jeg gjør. Min arbeidshverdag består av oppfølging og veiledning av arbeidsledige, av de som mottar sosiale stønader, permitterte, sykemeldte og mennesker som mottar arbeidsavklaringspenger, samt samarbeidsmøter med aktuelle samarbeidspartnere. Jeg har imidlertid ingen erfaring som jobbspesialist, og var usikker på hvilke resultater jeg ville finne. Forforståelsen ble tatt hensyn til i hele arbeidet med studien.

I min forskning ønsket jeg å få økt kunnskap om relasjonsarbeid i arbeidsinkluderingsprosesser. Tenker jobbspesialist på at relasjonen kan påvirke arbeidsinkluderingsprosesser? Er de bevisst relasjonens betydning i arbeidet med jobbsøker og arbeidsgiver? Og kan relasjonen ha betydning for informasjonsutvekslingen som skjer i dette arbeidet? Hva med ytre påvirkninger?

4.1.1 Kvalitativ eller kvantitativ metode

I en vitenskapelig undersøkelse baseres valg av metode på undersøkelsens formål, problemstilling og hvilke type data som skal innhentes når en skal komme frem til valg av metode (Kvale et al., 2015; Malterud, 2017). Hensikten med denne undersøkelsen er å oppnå en forståelse av hvordan jobbspesialister jobber med relasjoner i arbeidsinkluderingsprosesser.

Kvalitativ forskningsstrategi bygger på en sosialt konstruert verden, der sosiale fenomener ikke er stabile, men i kontinuerlig endring (Ringdal, 2018, s. 110). Forskeren har ofte nærhet til det som skal studeres, og søker etter mening og formålsforklaringer for å komme frem til nøkkelbegreper som kan brukes til å forstå situasjonen eller handlingen til intervjuobjektet (Ringdal, 2018, s. 110). I følge Malterud (2017) har metoden som mål å beskrive, analysere og fortolke menneskers erfaringer og opplevelser (Malterud, 2017, s. 30).

Ringdal (2018) sier at kvantitativ forskningsstrategi bygger på en objektiv sosial verden, der sosiale fenomener er så stabile at måling er meningsfylt. Forskeren har ofte avstand til det som skal studeres, og en søker etter årsaksforklaringer (Ringdal, 2018, s. 110).

4.2 Kvalitativ forskningsintervju

Jeg har brukt kvalitativt forskningsintervju i denne studien. Intervju er godt egnet til å gi informasjon om intervjuobjektets opplevelse og forståelse av seg og sine omgivelser (Thagaard, 2018, s. 53). Intervju er også den vanligste innsamlingsstrategien innen fenomenologisk metode (Postholm, 2010, s. 43). Målet med et kvalitativt forskningsintervju er ifølge Kvale & Brinkmann (2015) å forstå verden sett ut fra intervjupersonenes side før vitenskapelige forklaringer (Kvale et al., 2015, s. 20).

Fordel med kvalitative forskningsintervju er at en får en nærhet til informantene. En kan stille oppfølgingsspørsmål og en kan observere informantenes nonverbale kommunikasjon (Kvale et al., 2015). Kritikkk mot kvalitative forskningsintervju er at metoden er for subjektiv og at den ikke gir muligheter for å generalisere resultatene (Kvale et al., 2015; Malterud, 2017).

4.3 Rekruttering av informanter

Etter at jeg fikk godkjenning fra Norsk senter for forskningsdata (NSD), startet jeg med rekrutteringen av informanter.

Rekrutteringen til deltakelse i studien er basert på en strategisk utvelgelse. Strategisk utvelgelse er når vi velger informanter som har egenskaper eller kvalifikasjoner som er strategiske i forhold til det som skal studeres (Malterud, 2017, s. 58; Thagaard, 2018, s. 54). Da jeg ønsket å få økt kunnskap om betydningen relasjonen mellom jobbsøker, arbeidsgiver og jobbspesialist har for arbeidsinkluderingsprosesser, tok jeg kontakt med utvidet oppfølgings team i Rogaland. Jeg ønsket å intervju jobbspesialister som jobber i utvidet oppfølging, da de i hovedsak jobber med arbeidsinkludering ved hjelp av metodene IPS og Supported Employment, som gjør at de kan ha kunnskap om hvilke muligheter og eventuelle begrensninger relasjonen kan ha for arbeidsinkluderingsprosesser.

I følge Thagaard (2018) kan det være hensiktsmessig å sende en formell og strategisk henvendelse til institusjoner eller personer som kan presentere studien for potensielle informanter (Thagaard, 2018, s. 56). Jeg tok kontakt via epost til metodeveiledere fra ulike team.

Jeg fikk positive tilbakemeldinger fra metodeveilederne om at de ville være behjelpelige med å videreformidle informasjon om min studie til aktuelle kandidater. De fungerte dermed som portvakter som gav meg mulighet til å komme i kontakt med jobbspesialister på de ulike arbeidsplassene. En portvakt blir beskrevet av Thagaard (2018) som en person som har

myndighet til å åpne de nødvendige dørene inn til miljøet for forskeren (Thagaard, 2018, s. 65). Kontaktpersonene mine gav informasjon om studien min på et teammøte, og jeg fikk tilbakemelding på at jeg ville bli kontaktet av navngitte personer som ønsket å bli med i studien. Jeg ble kontaktet av 4 jobbspesialister.

De fire jobbspesialistene jobbet i tiltaket Utvidet oppfølging i NAV, og hadde forskjellig utdanningsbakgrunn. Noen hadde en bachelor mens andre hadde fagbrev. To av de hadde tatt videreutdanning innen arbeidsinkludering. Alle hadde flere års arbeidserfaring fra tidligere arbeidsforhold, alt fra å ha jobbet innen offshore, bygg og anlegg, som miljøterapeut, innen ulike avdelinger i NAV, skole, og innen rus og psykiatri. I tiltaket Utvidet oppfølging i NAV hadde de ulik fartstid, alt fra under ett år opp til tre år.

Jobbspesialistene fikk tilsendt informasjonsskrivet (vedlegg 1) sammen med samtykkeerklæring (vedlegg 2). Jeg ba de lese gjennom det som sto og informerte samtidig om at de kunne trekke samtykke til å delta i undersøkelsen gjennom hele prosessen.

I kvalitativ forskning er det viktig å oppnå tilfredsstillende metning i antall informanter. I følge Thagaard (2018) er utvalget tilstrekkelig stort når det ikke vil komme nye aspekter til datamaterialet vi studerer ved å øke antall informanter (Thagaard, 2018, s. 59). Utvalget skal være passe stort slik at det er muligheter for å belyse problemstillingen (Kvale et al., 2015, s. 148; Malterud, 2017, s. 65).

I min studie ønsket jeg mellom fire til seks informanter, og det var fire som ønsket å delta i studien. Hadde jeg ikke oppnådd tilfredsstillende metning, måtte jeg ha rekruttert flere. Det er viktigere at informantene gir nyttig informasjon enn at man intervjuer flest mulig (Malterud, 2017, s. 65). Som forsker må man beskytte informantene sin identitet gjennom hele studien. Dette kan en gjøre ved å bruke fiktive navn eller kodenummer (Thagaard, 2018). Dette ble tatt hensyn til i hele prosessen ved at jeg brukte ordene informant eller jobbsøker. Jeg har også valgt ikke å skrive hvilke NAV kontor informantene kommer fra.

4.4 Datainnsamling

I det kommende vil det bli presentert hvordan prosessen med datainnsamling var. Først blir det en beskrivelse av intervjuguiden, deretter hvordan gjennomføringen av intervjuene foregikk. Til slutt hvordan transkriberingen av intervjuene ble gjennomført og hvordan informasjonen ble lagret.

4.4.1 Intervjuguiden

Jeg valgte å bruke semistrukturert intervju. Et semistrukturert intervju definerer Kvale og Brinkmann (2015) som en planlagt og fleksibel samtale der målet er å få tak i intervjupersonenes egne beskrivelser og fortolkninger av temaet (Kvale et al., 2015, s. 357). Et semistrukturert intervju er ikke en åpen samtale eller et lukket spørreskjema, men det stilles åpne spørsmål som gir muligheter for informantene om å trekke inn flere elementer i samtalen om de ønsker dette (Kvale et al., 2015; Malterud, 2017). Temaene som forskeren ønsker å få kunnskaper om og temaene som intervjupersonen tar opp styrer samtalen mellom forsker og intervjupersonen (Thagaard, 2018, s. 91).

Ved å velge semistrukturert intervju, er det større spillerom til å velge rekkefølgene i spørsmålene slik at jeg kan følge informantens fortelling. Da er det også å ha mulighet til å stille oppfølgingsspørsmål under intervjuet for å eventuelt å få mer innsikt informantens meninger rundt de forskjellige temaene (Brinkmann, 2013, s. 21).

Jeg laget en intervjuguide som hjalp meg å holde fokus under intervjuene (vedlegg 3). Intervjuguiden ble laget på bakgrunn av teori og tidligere forskning. Spørsmålene ble laget slik at de kunne belyse problemstillingen og mine forskningsspørsmål. Intervjuguiden ble delt inn i 4 hovedtema med flere tentative spørsmål under.

4.4.2 Gjennomføring av intervjuene

Intervjuene var planlagt med fysiske møter på kontoret. Men på grunn av korona restriksjonene som kom i mars, ble intervjuene gjennomført digitalt ved bruk av teams. Da både informantene og jeg er vant med bruk av digitale verktøy i arbeidssammenheng, så jeg ikke de store utfordringene med det. Problem med digitale samtaler, er at kroppsspråk er vanskelig å registrere. Men i forhold til min forskning, har ikke kroppsspråk så mye å si. Det var mer selve innholdet i samtalen jeg var mest opptatt av.

Intervjuene begynte med at jeg presenterte meg selv, fortalte litt om hva denne studien gikk ut på, formålet med intervjuet og at jeg ville bruke en lydopptaker. Informantene ble også spurt om de hadde noen spørsmål før jeg satte i gang med intervjuet. Thagaard (2018) kaller dette for brifing (Thagaard, 2018, s. 160).

Jeg informerte informantene om at opptakene og kontaktinformasjonen deres ville bli slettet ved endt undersøkelse.

Intervjuene startet med at jeg stilte noen fakta spørsmål om utdanning og arbeidserfaring for å ha litt bakgrunnsinformasjon om informantene. Deretter gikk jeg over til det første temaet i intervjuguiden. Jeg valgte å ikke følge rekkefølgen på spørsmål i intervjuguiden kronologisk da jeg ønsket at intervjuet skulle ha en dynamisk samtaleform. Ved hjelp av åpne spørsmål kunne informantene snakke fritt. Noen spørsmål i intervjuguiden kom informantene inn på selv, da kunne jeg hoppe over de spørsmålene. Jeg stilte noen oppfølgingsspørsmål for å følge opp det de sa dersom jeg ikke følte de svarte utfyllende nok på noen tema.

Før intervjuet ble avsluttet spurte jeg om det var noe mer jeg burde vite om de aktuelle temaene og om det var noe mer informanten ville si. Dette kaller Thagaard for debrifing (Thagaard, 2018, s. 161). Informanten kan da ta opp tema som ikke er kommet frem under intervjuet, men som informanten har tenkt på.

Tid som ble brukt på hvert intervju, varierte i lengde, men alle lå på mellom 45 – 75 minutter.

4.4.3 Transkripsjon av datamaterialet

Intervjuene må ifølge Malterud (2017) sammenfattes til en tekst som er håndterbar for analyse (Malterud, 2017, s. 77). Det gjorde jeg ved hjelp av transkripsjon av intervjuene. I følge Kvale og Brinkmann (2019) er en transkripsjon; «..en konkret omdanning av en muntlig samtale til en skriftlig tekst» (Kvale et al., 2015, s. 210).

Jeg begynte å transkribere første intervju ved bare å høre på opptakeren. Dette tok endel tid. Jeg la derfor filene inn på privat PC hvor jeg kunne styre både volum, pause og play ved tastaturet. Dette var effektivt i forhold til alle knappene som kunne styres var på ett og samme tastatur.

Ved å transkribere alt material selv, ga det meg mulighet til å bli kjent med materialet fra en ny side. I følge Malterud (2017) kan dette gi nytt møte med teksten med rom til ettertanker og slutninger. Det vil også bidra til å styrke validiteten i analysematerialet (Malterud, 2017, s. 80).

Transkriberingen og lydfilene ble lagret på min private PC som er passordbeskyttet, og lydfilene ligger også på båndopptakeren som ligger i en låsbar boks hvor kun jeg hadde tilgang. Når jeg ble ferdig med transkriberingen, slettet jeg lydfilene fra PC og båndopptaker.

5. Analyse

I kvalitativ analyse pågår både analyse og tolking av data gjennom hele forskningsprosessen (Thagaard, 2018, s. 151). I utgangspunktet tenkte jeg å bruke koding av teksten. Det vil si å dele opp teksten og gi utsnitt av teksten kodeord, for å finne meningsinnholdet i det som er sagt (Thagaard, 2018, s. 153). Kategorisering av sentrale tema i teksten fører til at vi knytter de enkelte tema som hver kode representere sammen (Thagaard, 2018, s. 154).

For å analysere datamaterialet har jeg valgt å bruke tematisk analyse inspirert av Braun og Clarke (2006). Metoden er pragmatisk og fleksibel, og refleksivitet er viktig for en tilstrekkelig analyse (Malterud, 2017, s. 95). Tematisk analyse er ifølge Braun og Clarke (2006) en metode for identifisering, analyse og rapportering av mønstre i det innsamlede materialet, den krever lite detaljert teoretisk og teknisk kunnskap, og er en gunstig metode for de som har lite erfaring med kvalitativ forskning (Braun & Clarke, 2006, s. 79–81). Før gjennomføring av tematisk analyse må man ta noen beslutninger (Braun & Clarke, 2006, s. 82).

For det første måtte jeg ta en beslutning om hva som var tema og hvor stort temaet skulle være. Det skulle gjøres ved å finne fram til innhold som kunne gi svar på forskningsspørsmålet (Braun & Clarke, 2006, s. 82). I denne prosessen handler det ikke om å sette strenge kriterier i forhold til forskerens dømmekraft med hensyn til hvordan tema defineres. En må opprettholde fleksibiliteten, stive regler fungerer ikke (Braun & Clarke, 2006, s. 82). I denne studien var det sentralt å finne frem tema knyttet til relasjon og arbeidsinkluderingsprosesser.

For det andre måtte jeg ta en beslutning om jeg ønsket en omfattende beskrivelse av hele datasettet eller en detaljert beskrivelse av et spesifikt tema (Braun & Clarke, 2006, s. 83). I denne studien var det sentralt å finne relasjonens betydning for arbeidsinkluderingsprosesser, og derfor har jeg gått dypere inn på bestemte temaer som strekker seg over mesteparten av datasettet. Jeg kom frem til at relasjon og relasjonsbygging både har en kvantitativ, kvalitativ og kontekstuell dimensjon.

For det tredje måtte jeg ta en beslutning om jeg skulle analysere datasettet ved hjelp av induktiv eller deduktiv tilnærming. Induktiv tilnærming innebærer ifølge Malterud (2017) å trekke slutninger fra det enkeltstående til det allmenne, mens deduktiv tilnærming innebærer å trekke slutninger fra det allmenne til det enkeltstående (Malterud, 2017, s. 27).

I denne studien tok jeg utgangspunkt i egne data etter intervjuer, og disse skulle analyseres og tolkes. Det vil si at studien var induktiv.

Jeg måtte også ta en beslutning om hvilket nivå jeg ønsket å danne temaene ut ifra, et semantisk/eksplisitt nivå eller på et latent/fortolkning nivå. Ifølge Braun & Clark (2016) er det en semantisk tilnærming når forskeren ikke er ute etter noe annet en det deltaker har fortalt, man velger å fokusere på å beskrive de meningene som ligger på overflaten (Braun & Clarke, 2006, s. 84). Med en latent tilnærming vil forskeren gå bak det uttalte innholdet i dataene, man velger å dykke dypere for å tolke meninger og antakelser (Braun & Clarke, 2006, s. 84). Analyseprosessen i denne undersøkelsen har vært på den latente siden da jeg ønsket å tolke jobbspesialistenes vurderinger av relasjonens betydning for arbeidsinkluderingsprosesser, og se dem opp mot tidligere forskning og teori.

5.1 Beskrivelse av analysen

Tematisk analyse består av seks faser. Analysen starter når forskeren begynner å lete etter mønster av mening i de innsamlede dataene, dette kan være gjennom innsamlingen av dataene, og slutter med å rapportere funnene av dataene (Braun & Clarke, 2006, s. 86). Analysen er ikke en lineær prosess der en beveger seg fra en fase til neste, men det er en gjentakende prosess der en beveger seg frem og tilbake mellom fasene, og som utvikler seg over tid (Braun & Clarke, 2006, s. 86–87).

Fase 1: Bli kjent med innholdet

Fase en handler om at forskeren skal gjøre seg kjent med datamaterialet. Denne fasen starter allerede i transkriberingsprosessen. Det som er viktig i dette arbeidet er å beholde informasjonen på en slik måte at den er troverdig ut fra dens opprinnelse (Braun & Clarke, 2006, s. 88).

Jeg transkriberte alle intervjuene selv, noe som gjorde at jeg ble godt kjent med de innsamlede dataene. Ifølge Braun & Clarke (2006) er ikke tiden en bruker til å transkribere bortkastet, da en gjennom transkriberingen kan utvikle en bedre forståelse for data materialet (Braun & Clarke, 2006, s. 88).

Etter jeg hadde transkribert intervjuene, tok jeg utskrift, slik at jeg kunne ha de i papirform. Deretter leste jeg gjennom intervjuene aktivt og åpent flere ganger, mens jeg tok notater, markerte tekst til ideer for koding og skrev litt i marginen. Når dette var gjort, var jeg klar for å gå over til fase to.

Fase 2: Koding

Denne fasen innebærer å lage koder fra råmaterialet. Boyatzis (1998) i Braun & Clarke (2006, s 88) sier at kodene skal identifiserer trekk ved dataene som viser seg interessante for analysen og som kan referer til det mest grunnleggende elementet av informasjon som kan vurderes på en meningsfull måte angående fenomenet. Koding skiller seg fra temaer ved at de er mer spesifikke, mens temaer er ofte bredere (Braun & Clarke, 2006, s. 88–89). Jeg brukte lang tid på å finne kode ord. Jeg skrev kode ordene ned i en bok for å få litt oversikt. Flere ord og begreper gikk igjen i løpet av intervjuene. Et utdrag av de er tillit, trygg, informerte valg, utforske, undrende, genuin tro på, oversikt, stole på, faglig, hyppighet, holde relasjon varm, oppsøkende, tid, mange forventninger, uredd, raus, makt, drive prosesser, åpenhet og medbestemmelse.

Fase 3: Søking etter temaer

Fase tre innebærer å sortere de forskjellige kodene i potensielle temaer og samle alle relevante koder innenfor identifiserte temaene (Braun & Clarke, 2006, s. 89). Jeg startet med å vurdere hvordan ulike koder kunne slås sammen til å danne overordnede tema, med problemstillingen i bakhodet.

For å gjøre dette skrev jeg ned noen potensielle temaer som kunne inneholde flere av kodene; personlige egenskaper, relasjonsbygging, verdier, drive prosesser, forventninger.

Fase 4: Undersøke temaer

I denne fasen ble temaene gjennomgått på nytt. Fasen involverte to nivåer av gjennomgang av temaene. Nivå en involverte ifølge Braun & Clarke (2006) å gjennomgå de kodede utdragene av temaene og se om hvert tema gir en sammenhengende mening. Nivå to involverte en lignende prosess, men i forhold til hele datamaterialet (Braun & Clarke, 2006, s. 91). Dette for å se om temaene reflekterer meningene i resultatet som helhet.

Jeg kontrollerte sammenhengen mellom kodene og temaene med formål om at disse skulle være tilknyttet hverandre. Her spurte jeg meg selv spørsmål som: Er temaene forståelig? Er det noen temaer som mangler? For å undersøke om temaene var relevante, fikk jeg nyttig hjelp av veileder. Vi snakket om hvordan jeg hadde kommet frem til kodene og de potensielle temaene. Når jeg mente jeg var ferdig med dette, gikk jeg over til fase 5.

Fase 5: Definere og gi navn til temaene

I denne fasen skal forskeren definere hva hvert tema handler om, og avgjøre hvilke aspekter av data hvert tema fanger opp (Braun & Clarke, 2006, s. 92). For hvert tema skal det skrives en detaljert analyse og vurdere hvordan det passer inn i forhold til forskningsspørsmålet (Braun & Clarke, 2006, s. 92). I slutten av fasen skal man kunne definere hva temaene er og hva de ikke er, og hvilke navn en vil gi de. Temaene bør være korte og slagkraftige og gi leseren en følelse av hva temaet handler om (Braun & Clarke, 2006).

Jeg gikk gjennom de potensielle temaene på ny, og fikk en bredere oversikt over hvert tema. Til slutt sto jeg igjen med 3 hovedtema som jeg mente ville kunne gi nærmere forklaringer på forskningsspørsmålet mitt. De handler om at relasjon og relasjonsbygging både har en kvantitativ-, en kvalitativ- og en kontekstuell dimensjon.

Fase 6: Skrive rapporten

Oppgaven med å skrive tematisk analyse, enten det er for publisering eller for en forskningsoppgave er ifølge Braun & Clarke (2006) å fortelle historien om dataene på en måte som overbeviser leseren om gyldigheten av analysen (Braun & Clarke, 2006, s. 93). Jeg forteller historien om dataene ved hjelp av denne masteroppgaven.

5.2 Validitet og reliabilitet

Validitet handler om gyldighet i det som faktisk måles, mens reliabilitet handler om hvorvidt metoden er etterprøvable. For å fremme forskningsprosjektets validitet vil jeg nøye teoriene som er kilden til tolkninger, analyseprosessen og vise til hvordan jeg kommer frem til tolkninger (Thagaard, 2018, s. 189). Å bruke båndopptaker og transkribere intervjuene selv, vil også gi en gyldighet i det som måles.

Ved å ha åpne spørsmål, å unngå å stille ledende spørsmål, kan jeg sikre reliabiliteten (Kvale et al., 2015, s. 276). Dette vil bli etterstrebet i alle intervjuene som vil bli foretatt.

6. Etiske vurderinger og betraktninger

Når man forsker, er det viktig å forholde seg til de forskningsetiske retningslinjer for samfunnsvitenskap, humaniora, juss og teologi. Noen er knyttet til forskersamfunnets regulering (interne normer), mens andre er knyttet til forholdet mellom forskning og samfunn. Disse skal være veiledende og rådgivende, og et godt verktøy for å fremme god vitenskapelig praksis. De forskningsetiske retningslinjene skal være et hjelpemiddel for forskere og forskersamfunnet (NESH, 2016). I følge Thagaard (2018) definerer de etiske retningslinjene både rettigheter til informantene og forskerens ansvar overfor informantene (Thagaard, 2018, s. 27).

Alle forsknings- og studentprosjekter som innebærer behandling av personopplysninger, skal meldes til Norsk Samfunnsvitenskapelige Database (NSD). Personopplysninger vil si opplysninger som direkte eller indirekte kan identifisere enkeltpersoner (NESH, 2016). Før jeg startet opp med intervjuene, søkte jeg NSD om tillatelse til gjennomføring av studien. Dette da jeg ønsket å bruke båndopptaker under intervjuene, og det ville gi meg personidentifiserbare data.

Informantene skal få kunnskap om formålet med studien og de viktigste trekkene ved prosjektet (Thagaard, 2018, s. 22).

Informasjonsskrivet som ble sent ut til metodeveilederne om prosjektet informerte om formålet for studien, hvem som er ansvarlig, hvorfor de fikk spørsmål om å delta, hva det ville innebære å delta. Videre at det er frivillig å delta, hvordan opplysningene som kommer frem blir oppbevart og brukt, hva som skjer med opplysningene etter studien er slutt og

informantenes rettigheter. Det ble informert at opplysningene som blir behandlet er basert på informantens samtykke, og at det er mulighet for å finne ut mer dersom det er spørsmål til studien. Denne informasjonen ble gitt slik at det ga informantene mulighet til å vurdere fordeler og ulemper med å delta før de gav sitt samtykke.

Sammen med informasjonsskrivet ble det sent ut samtykkeerklæring for informanter som de skrev under på før intervjuet ble startet.

Informantene ble informert om at de ble anonymisert. Prinsippet om konfidensialitet innebærer anonymisering av deltakere i publikasjoner og at en skal lagre opplysninger om identifiserbare enkeltpersoner på en forsvarlig måte (Thagaard, 2018, s. 24). En skal ikke klare å identifisere deltakerne ut fra teksten.

Da det er få jobbspesialister i tiltaket Utvidet oppfølging i Sør - Rogaland, har jeg valgt å ikke oppgi hvilket kontor de kommer fra. Jeg har også utelukket karakteristikk/kjennetegn som jeg har vurdert kan spores tilbake til informantene. For eksempel er det ikke oppgitt hvor mange av informantene som hadde bachelor eller fagbrev, ei heller annen utdanning som kan spores til informantene. Informantene ble omtalt som jobbspesialist eller informant gjennom hele oppgaven.

7. Funn

I dette kapitlet vil jeg presentere studiets funn. I min analyse av det transkriberte materialet identifiserte jeg overordnede temaer knyttet til relasjonsbygging i arbeidsinkluderingsprosesser i NAV. Analyse av det empiriske materialet viser at når jobbspesialistene snakker om relasjon og relasjonsbygging, så snakker de både om en kvantitativ, kvalitativ og kontekstuell dimensjon. I den videre teksten har jeg skilt mellom egne gjengivelser og jobbspesialistens egne sitater, ved å sette jobbspesialistenes sitater i kursiv.

7.1 Kvantitativ dimensjon

Analysen viser at for jobbspesialistene har relasjonsbygging en kvantitativ dimensjon, som handler om hyppighet i kontakt, nærmere bestemt en forståelse av at det å bygge en relasjon krever jevnlig kontakt over tid. Jobbspesialistene snakket for eksempel om «å holde

relasjonen varm». Om ikke via fysiske møter, så var det å ta en telefon, en sms, for å vise at her er det en person som ønsker å bli kjent og bygge en relasjon for videre samarbeid.

En ting som jeg har tatt med meg fra bemanningsbransjen er at når jeg tar kontakt med bedrifter, så gjør jeg alt jeg kan for å ivareta relasjonen der. Jeg plasserer ikke noen ut i en jobbsituasjon uten å holde relasjonen varm. Jeg ringer de opp, hører hvordan det går, jeg lærer meg ting om arbeidsgiver, hva holder de på med på fritiden.

Sitatet illustrerer viktigheten av jevnlig kontakt for å bygge og opprettholde en relasjon til arbeidsgiver. Både i forhold til at jobbsøker viser interesse for bedriften for å bli kjent med arbeidsgiver, og at det ikke blir plassert ut en jobbsøker der uten at tett oppfølging blir gitt. Å opparbeide god relasjon før en plasserer jobbsøker ut kan hindre utforsatte hendelser.

Man kan jo bygge den relasjonen når man er i jobb og sånt og, men da er ofte treffpunktene lengre fra hverandre og det er mindre samtaler og relasjon, eller kontakt for relasjon, så det er en balanse der. Så dersom en kommer for fort ut uten at man kjenner kandidaten veldig godt, så kan de by på utfordringer da i forhold til å løse problemene som dukker opp, tenker jeg.

Sitatet viser at kvantiteten i relasjonsbyggingen er viktig før en jobbsøker er i jobb. Å bli kjent, bli trygg på hverandre, opparbeide tillit kan være vanskelig dersom jobbsøker blir raskt plassert ut i et arbeidsforhold. Dersom jobbsøker raskt blir utplassert uten å ha oppnådd en trygg og tillitsfull relasjon, kan terskelen være høy for å komme med problemer. Det neste sitatet viser understreker dette:

Når en tenker at et arbeidsforhold er startet, hvis relasjonen mellom jobbspesialist og jobbsøker er svak, skal det endel til for at jobbsøker vil ta opp de tingene som faktisk er utfordrende. Og viss arbeidsgiver tar opp ting som er utfordrende og relasjonen er svak, er det vanskeligere å løse de problemene på en god måte.

Sitatene viser at kvantiteten av antall treffpunkter mellom jobbsøker og jobbspesialist, mellom jobbsøker og arbeidsgiver, og mellom jobbspesialist og arbeidssøker kan ha betydning for å få til en trygg, god og tillitsfull relasjonsbygging. Kontinuitet i

kontaktpunkter kan ifølge jobbspesialistens forståelse påvirke arbeidsinkluderingen i Utvidet oppfølging.

7.2 Kvalitativ dimensjon

Analysen av funnene viser at jobbspesialistene forstår relasjonsbygging også ut fra en kvalitativ dimensjon. Overordnet handler «kvalitet» her om å møte jobbsøker med anerkjennelse, åpenhet, trygghet og tillit for å vise at de er her for å bistå til at jobbsøker skal kunne komme ut i lønnet arbeid. For dette formålet går jobbspesialistene inn og ut av ulike roller og støttefunksjoner. Jobbspesialistene betrakter seg selv som «navigator», de leter systematisk etter ressurser og styrker hos arbeidssøkere, at de investerer tid og krefter i å bygge tillit til både arbeidssøker og arbeidsgiver. Jeg vil utdype kvalitative aspekter ved relasjonsbygging i det følgende.

'Finne kursen': Jobbspesialisten som navigator

Når jobbspesialistene ble spurt om hvordan de oppfattet jobbspesialistrollen vektla de eksplisitt og implisitt funksjonen som «navigator». Dette begrepet omfatter både en bestemt holdning overfor menneskene de følger opp i sitt arbeid, samt spesifikke egenskaper og ferdigheter i oppfølgingsarbeidet. To av informantene beskrev sin rolle på følgende måter:

(En) som kan trives med å navigere i et vanskelig territorium (...), en som ser løsninger, som ikke er uredd, som (...) liker at ting skjer, er kreativ og fleksibel og ikke veldig rigid, ja en som klarer å holde flere baller i luften

Sitatet eksemplifiserer at jobbspesialistene stiller høye krav til seg selv i sitt arbeid. De skal ikke bare navigere i et vanskelig territorium. De skal også trives med å finne kreative løsninger og har evne til å fokusere på flere ting samtidig i oppfølgingsarbeidet.

Jobbspesialistene oppfatter at deres ansvar til tider strekker seg utover navigator rollen, slik en annen informant beskrev:

Jeg er egentlig en matros på din båt, og du styrer skuta. Jeg hjelper til der det trengs.

Sitat illustrerer at jobbspesialistene konstant vurderer, hvilken type bistand arbeidssøkeren behøver, og at de strekker seg langt for å imøtekomme arbeidssøkerne bistandsbehov.

Jobbspesialistene oppfatter at deres ansvar innebærer å gi råd, veiledning og støtte der det

trengs slik at kandidatene skal få et tilstrekkelig grunnlag for å ta egne valg. En av informantene forteller at han noen ganger også går inn i rollen som «miljøterapeut» eller som «ufaglært psykolog», fordi det oppstår situasjonen av at dette var dere som nødvendig for å komme videre i jobbinklusjonsprosessen.

I tillegg er jobbspesialistene opptatt av å navigere mot et mål definert av arbeidssøkeren, slik en tredje informant beskrev:

Metodisk sett vil vi jo bare informere om de forskjellige veivalgene og la valget være opp til den kandidaten

Sitatet illustrerer en grunnleggende holdning i jobbspesialistens arbeid. De uttrykker en genuin oppfatning om at det er arbeidssøker selv som skal velge veimålet, og at de skal bistå arbeidssøkere med å realisere dette målet. Jobbspesialisten er imidlertid klare på at veien noen ganger til blir til underveis, og at destinasjonsmålet ikke nødvendigvis er gitt på forhånd, slik en av informantene beskrev det:

Så kommer i forhåpentlig i land ett eller annet sted. Ikke i en perfekt verden, men i en verden vi kan leve med

«Reisen» kan med andre ord ende som et kompromiss mellom det arbeidssøkeren ønsker og det som er mulig å få til i lys av for eksempel lokal arbeidsmarkedssituasjon og arbeidsgiveres situasjon. Jobbspesialistene er likevel opptatt av at sluttresultatet skal være i tråd med kandidatens ønsker så langt det er mulig, og at jobben er levelig for kandidaten.

Jobbspesialisten er bevisste på at de beveger seg på et kontinuum hvor ett ytterpunkt er at arbeidstakeren selv «styrer skuta», og et annet ytterpunkt er at jobbspesialisten selv vurderer at de «må ta over styringen» slik følgende sitat viser:

Når vi har kognitivt svake kandidater, det synes jeg er en faglig utfordring i forhold til brukermedvirkning, selvbestemmelse og informerte valg (...) det er ganske vanskelig synes jeg da personlig, hvor vi i stor grad opplever at vi er med på å styre prosessen mer enn vi faglig sett burde da

I Supported Employment metodikken er selvbestemmelse, informerte valg og brukermedvirkning sentrale prinsipper, og som nevnt har jobbspesialistene stort fokus på at

kandidatene skal oppleve autonomi å eie sin egen prosess. Men dette kan noen ganger være vanskelig å gjennomføre i praksis, for eksempel fordi jobbspesialistene vurderer at egenskaper ved arbeidssøkeren (jfr. kognitiv skade) utfordrer disse prinsippene. Det kan handle om at jobbspesialisten er usikker på hva kandidaten egnet mener og ønsker, eller om kandidaten forstår hva en konkret jobb innebærer eller hva det vil si å være i arbeidslivet. Jobbspesialistene må da kanskje inn og navigerer veien videre på vegne av kandidaten. Det kan også handle om at arbeidssøker ikke ønsker å dele personlig informasjon, for eksempel sykdomshistorie, men en potensiell arbeidsgiver, slik en av informantene tematiserer:

Jeg har en kandidat som har en del utfordringer som epilepsi, (...) diabetes, en tidligere hjerneskade som går ut til å være kognitiv fungering. Mange av de tingene der kan være sårbare for han, det merker jeg på han. Han vil gjerne ikke si så mye om det, men han har begynt å slippe opp bitte litt i forhold til arbeidsgivere, kanskje litt og under påtrykk fra meg da. Være litt undrende i samtalen. Hva tenker du om det selv, det kan kanskje lønne seg å...

Jobbspesialistene fortalte at de av og til kunne legge litt press på arbeidssøkere når det gjaldt å dele personlig informasjon med en arbeidsgiver. Dette fordi jobbspesialistene vurderte at åpenhet om egne utfordringer kan være en fordel med hensyn til å bli inkludert i arbeidslivet, og for å forebygge at det skulle oppstå misforståelser eller samarbeidsproblemer mellom arbeidssøker og arbeidsgiver. Arbeidsgiver kan på bakgrunn av det som blir fortalt, legge til rette for at jobbsøker skal kunne mestre arbeidsdagen. Åpenhet kan også forebygge at vanskelige situasjoner eller samarbeidsproblemer oppstår underveis. På denne bakgrunn vurderte jobbspesialistene at «å ta styringen» i noen situasjoner var et etisk fundert valg, som handlet om å beskytte kandidaten fra potensielle negative mestringserfaringer.

'Finne skatter': Jobbspesialisten som oppdagelsesreiser

Analyse av funnene viser også at jobbspesialistene har stort fokus på å lete etter ressurser og styrker i jobbsøkerne. Jobbspesialistene uttrykker generelt en genuin tro på at alle mennesker kan jobbe såfremt de får riktig bistand. En av informantene uttrykker denne holdningen på følgende måte:

I vår metodikk så er i grunnen det å ha genuin tro på at den personen har noe å gjøre i arbeidslivet, det er faktisk enormt viktig for at det skal lykkes. Sånn at jeg kan møte dem med en tiltro til de som mennesker og tiltro til at de passer i arbeidslivet selv om de har sine utfordringer, det prøver jeg på en måte å vise da.

Det å vise interesse for kandidatene, slik som å være litt nysgjerrig på hvem de er, hva de gjør, hva som er deres interesse, er viktig for jobbspesialistene. De bruker tid på å lete frem kandidaters ønsker og mål, synspunkter på ting, kompetanse og styrke. Dette gjør de ved å stille åpne spørsmål, ber de fortelle om ting de har gjort før, er litt nysgjerrige på dem. En jobbspesialist uttalte følgende:

Jeg pleier å snakke om suksesskriterier, hva er suksesskriterier for at du skal komme ut i jobb, (...) jeg liker det begrepet suksesskriterier, det kan være ting som må være der eller bør være er eller ting man bør unngå eller bør unngå for at de skal kunne stå i den jobben over tid.

Dette sitatet viser at jobbspesialistene jobber i tråd med Supported Employment metodikken der en skal ta utgangspunkt i den enkeltes jobbsøkers forutsetninger, for å få frem arbeidssøkers interesser, ferdigheter, kompetanse samt hvilke bistandsbehov som må til for å kunne få og kunne stå i lønnet arbeid. For at jobbsøker skal føle seg trygg på at han kan være ærlig å si det han ønsker, er relasjonen mellom jobbsøker og jobbspesialist av stor betydning.

Jobbspesialistene opplever at de med flere kandidater bruker tid på å komme i gang med denne kartleggingen, og at førsteinntrykket av en jobbsøker ikke alltid stemmer med hvordan denne personen egentlig er:

Jeg har en sånn kandidat som er hyggelig, men veldig mimikk flat og litt sånn vanskelig å lese. Jeg fikk et sånt dårlig førsteinntrykk av han. Men det var en spøkefull person inni der en plass. Det har kommet mer og mer frem.

Dette sitatet illustrerer viktigheten med å bruke tid til å bli kjent med jobbsøkeren. Flere av jobbsøkerne har vært i NAV systemet over tid, og kan ha prøvd ut flere tiltak uten at det har ført til jobb. Dette kan føre til at jobbsøkerne mister troen på NAV systemet, på seg selv og sine muligheter og kompetanse, inkludert en redusert tillit til profesjonelle hjelpere.

Jobbspesialistene forteller at det å utforske for å finne den enkeltes verdier og potensialer der andre kanskje har gitt opp, kan være utfordrende men givende som to av informantene forteller:

Du må tenke at uansett hva som blir sagt nå, skal jeg ha samme positive fremtoning, jeg skal se potensialet i denne personen, jeg skal løfte denne personen her frem (...), mennesker har alle en arbeidskapasitet, i Supported Employment så sier vi sånn at alle som vil jobbe, kan jobbe, gitt at det er satt inn riktig bistand

Dette illustrerer at jobbspesialistene er opptatt av å vise jobbsøkerne at de har hørt på hva som blir sagt, og har en tro på det som jobbsøker sier. Jobbspesialistene er opptatt av å trygge jobbsøkerne på at det finnes en arbeidskapasitet, uansett utfordring, bare oppfølgingen er i tråd med det jobbsøker har behov for. Denne genuine troen på jobbsøkeren illustreres også av dette sitatet;

Skulle jeg solgt en støvsuger på dørene til folk dersom jeg ikke hadde hatt troen på produktet? Jeg hadde ikke fått solgt mye. Men når jeg har troen på produktet, er det lettere å få solgt det. Det samme gjelder for jobbsøkere

Som sitatet viser er troen på jobbsøkeren essensiell når jobbspesialistene presenterer dem for potensielle arbeidsgivere. Denne troen kommer på bakgrunn av jobbspesialistens kunnskap om jobbsøker, kunnskap som har blitt oppdaget på oppdagelsesferden med jobbsøker.

'Finne en trygg havn': Jobbspesialisten som tillitsbygger

Funn fra undersøkelsen viser at jobbspesialistene jobber mye med å opparbeide seg trygghet tillit til jobbsøkerne. De ønsker at jobbsøkerne skal oppleve en trygghet i relasjonen sammen med jobbspesialisten som gjør at de kan ha et åpent og produktivt arbeidsforhold. For å oppnå dette sier en jobbspesialist at de må:

Se på kandidaten som et subjekt, å anerkjenne kandidatens virkelighetsforståelse og syn på sin sak, dermed kan kandidaten bli trygg som fører til tillit, (...) altså gjensidig respekt og undring

Sitatet illustrere at utfallet av et møte kan påvirkes av hvordan jobbspesialisten møter jobbsøkeren. Jobbspesialistene må bruke mye av seg selv, sine ferdigheter og kunnskaper for å bygge en relasjon som er preget av trygghet og tillit. En jobbspesialist fortalte følgende fra et møte med en jobbsøker:

I dag har jeg hatt en informasjonssamtale med ei som nesten ikke klarte si noen ting, og når hun sa noe ble det veldig emosjonelt å hun begynte å gråte. Og klart jeg snakker annerledes, altså klart jeg må tune inn til henne for å prøve å finne veier inn slik at jeg får tillit hos henne sånn hun blir trygg, at hun tørr åpne opp, tørr å si noe på en måte, ja være på banen. Få til en relasjon som vi kan bygge videre på.

Jobbspesialisten sa videre at: «Vi må ønske å finne ut om hvem som bor der inne». Sitatet viser hvordan jobbspesialistene jobber med seg selv for finne en vei inn til jobbsøkeren som gjør det trygt å bygge relasjon. Jobbspesialistene sier videre at Supported Employment metodikken innebærer verdier som blant annet individuell tilnærming. Med det sier de at hvert menneske er unikt, har sine preferanser, forutsetninger og bakgrunn, og en skal ta seg tid til å bli litt kjent med dette mennesket slik at en kan opparbeide tillit og trygghet:

Han er blitt trygg på meg og jeg er blitt trygg på han. Og så klart det handler om trygghet begge veier, vi er jo mennesker med våre utfordringer begge to. Men jeg prøver å møte de der de er, er de spøkefulle så er jeg spøkefull tilbake, er de alvorlige så er jeg og kanskje det, (...) men det kan ta tid å få den tryggheten som gjør at en god relasjon oppstår

Sitatet viser at trygghet i relasjonen mellom jobbsøker og jobbspesialist er noe som det blir jobbet med i fra første møte. Flere av jobbspesialistene var inne på at det tar tid å bygge opp trygghet og tillit. Dette kunne det være flere årsaker til. Tidligere opplevelser av å bli sviktet, ikke å ha mestret en situasjon eller mestret å ha stått i ett arbeid, og/eller helseutfordringer, var noe av de årsakene som ble nevnt.

Relasjonen til arbeidsgiver

Analyse av funn viser at for å bygge en god relasjon til arbeidsgiver, var det viktig at jobbspesialistene møter opp, tar litt initiativ og viser at de er genuint interessert i bedriften.

De viser forståelse på hva som skal til for å lykkes i bedriften, hvordan den drevet og hvordan arbeidsmiljøet er. Det å være opptatt av det som arbeidsgiver sier er essensielt:

Dersom en arbeidsgiver sier de helst ikke vil ha en over 50 år for eksempel eller de vil ikke ha en som snakker akkurat det og det språket, sant, eller ikke er med rus, så må jeg på en måte vise at jeg har hørt det da, (...) jeg presenterer ikke en 52 åring fra det landet som de ikke vil ha. At det ikke bare er å være der å stille spørsmål, men faktisk å huske å handle på det de sier da.

Sitatet over illustrerer hvordan jobbspesialisten handler på det som arbeidsgiver forteller, og som igjen er med på å bygge en relasjon der arbeidsgiver føler at han blir hørt.

I forhold til arbeidsgiver viser jobbspesialistene interesse for bedriften, hva som skal til for å lykkes, hvordan den er drevet og hvordan arbeidsmiljøet er.

Jeg sørger for at vi har kjennskap til hverandre, at vi har en god, åpen og ærlig tone. (...) slik at vi kan ha den åpenheten som setter klare forventninger for et arbeidsforløp med en av mine jobbsøkere (...), slik kan jeg gjøre et arbeid for å bygge gode relasjoner

Sitatet viser at jobbspesialisten søker etter å bygge en relasjon basert på åpenhet og tillit til arbeidsgiver. Dette viser at kvaliteten av relasjonsbygging kan ha betydning for at arbeidsgiver ønsker å ta ansette en jobbsøker i sin bedrift.

7.3 Kontekstuell dimensjon

Analysen viste også at jobbspesialistene pekte på både individuelle faktorer og systembetingelser når det gjaldt relasjonsbygging. Jeg har valgt å omtale dette som en kontekstuell dimensjon av relasjonsbygging.

Individuelle karakteristikk ved jobbsøkeren

Å bygge relasjoner er noe som kan ta tid, og funnene i analysen viser at hvor mye tid jobbspesialist bruker på hver jobbsøker varierer. Dette kan komme av forskjellige årsaker. En av jobbspesialistene trakk frem at relasjonsbyggingen kunne bli påvirket av hvilket

innsatsbehov jobbsøkerne i porteføljen deres besto av. I utgangspunktet skal en portefølje bestå av 70% spesielt tilpasset innsatsbehov og 30 % situasjonsbestemt innsatsbehov. Funnene viser at flere av jobbspesialistene ikke hadde den fordelingen, men nærmere 100% portefølje bestående av jobbsøkere med spesielt tilpasset innsatsbehov.

En jobbspesialist fortalte at mange av jobbsøkerne er de som veilederne ved lokalkontoret har gitt opp. Funnene viser at kognitive utfordringer, rus, psykiatri, kriminalitet og andre karakteristikk ved jobbsøkeren kan påvirke relasjonsbyggingen.

Jobbsøkerne vi tar inn har et såpass stort oppfølgingsbehov at vi har valgt å kalle tiltaket Utvidet oppfølging. (...) jeg mener at for å kunne tilby et forsvarlig og godt tilbud som sikrer jobbfastholdelse hos den enkelte, så må jobbspesialisten frigis i den grad at de kan bygge opp en god relasjon til vedkommende og ta tak i det sammensatte behovet hver enkelt bruker har

Sitatet viser at jobbspesialistene bruker mye tid på å kunne opparbeide seg en trygg og tillitsfull relasjon til brukeren. Dette mener de er viktig for å kunne få til et godt arbeidsklima for utvikling og endring slik at jobbsøker etter hvert har rett forutsetning for å få jobb og kunne beholde jobben. Når det er så mange

Systembetingelser

Et annet funn i undersøkelsen for å se hvordan jobbspesialister jobber for å få en trygg og tillitsfull relasjon er at jobbspesialistene føler de blir presset av flere aktører på hvordan de skal utføre jobben sin.

Det er så mange som skal mene noe om hvordan jeg skal utføre jobben min. Det er direktoratet, fylket, lokalkontor, metodeveileder, andre kollegaer, (...) så alle vil mene noen om hvordan jeg skal gjøre jobben min, (...) og så er det jo og dessverre en av jobbene i NAV det er størst turnover

Sitatet viser at jobbspesialistene føler et arbeidspress på jobb. Utenom de faglige føringene er det krav om å skrive referater, dokumentere, ha kontakt med veiledere. En skal forsvare overfor veileder hvorfor jobbsøkeren trenger det eller det kurset, eller forsvare overfor arbeidsgiver hvorfor de ikke kan få så og så mange timer med eksempel mentortilskudd.

Videre er det føringer på hvor mange jobbsøkere de skal få ut i jobb i løpet av et år, hvor mange jobbsøkere de skal ha i sin portefølje, hvor mange bedriftsbesøk de skal ha i løpet av en uke.

Hvis det er sånn at utvidet oppfølging skal ta inn kandidater der andre ikke har fått det til, hvorfor er fokuset så høyt på antall personer hver enkel jobbspesialist har til ethvert tidspunkt?

Sitatet illustrere at jobbspesialistene mener at kontaktetablering og relasjonsbygging vil ta tid i forhold til ulike jobbsøkere. De stiller spørsmål om en skulle en kutte ned på denne tiden for å få jobbsøkerne raskere ut i jobb for å oppnå raskere resultater. Funn i analysen viser at jobbspesialistene mener at dersom jobbsøkerne skal ut i et arbeidsforløp i løpet av en gitt tidsperiode, vil det kunne gå ut over tiden som de har til å jobbe frem en trygg og god relasjon som kan føre til jobbinkludering og jobbfastholdelse.

Videre funn viser at jobbspesialistene er opptatt av at det ikke skal bli en svingdørsmentalitet. De ønsker at jobbsøkerne skal kunne mestre arbeidslivet og dets krav med den bistanden som eventuelt er satt inn. Funnene viser at de føler et ansvar for sine jobbsøkere, og kan kjenne på at oppfølgingen ikke strekker til på grunn av systembetingelser.

Jeg vet alt nå, at brukere jeg har, jeg kunne gitt dem et bedre tilbud som ville sikret at de ikke havnet i systemet igjen

Sitatet viser at det å vite at en kunne gjort mer for kandidaten enn det som ble gjort, kan føre til at jobbsøkere ikke føler de mestrer jobben sin. En jobbspesialist sier at det er forståelse for at en ønsker å oppnå resultater, men at det ikke går fort og en får ikke bedre resultater ved å ta inn flere jobbsøkere på en gang. Det å bygge en relasjon krever tid, tillit, anerkjennelse og trygghet, ikke et rush med å komme fort ut i jobb.

Oppsummert viser studiens funn at å jobbe med relasjoner er en kompleks oppgave der jobbspesialistene investerer mye tid, refleksjoner og sosialt arbeids kunnskap i arbeidsinkluderingsprosessen.

8. Diskusjon

Målet med denne studien er å øke kunnskap om hvordan jobbspesialistene vurderer betydningen av relasjon i arbeidsinkluderingsprosesser. Jeg har gjennom et semi-strukturert intervju stilt spørsmål som omhandler jobbspesialistenes arbeid med relasjoner i arbeidsinkluderingsprosesser. Funnene mine viser at oppgaven med å bygge relasjon er en ganske kompleks oppgave med ulike dimensjoner. Det handler om både kvantitative-, kvalitative- og kontekstuelle dimensjoner. I diskusjonen har jeg først valgt å se nærmere på kompetansebegrepet, deretter på hvordan sosialarbeideren jobber i, med og gjennom relasjoner, og til slutt strukturelle forhold opp mot teori og tidligere forskning. Dette fordi jeg ser at jobbspesialistene vektlegger gjennom hele studien viktigheten av relasjonsbyggingen til jobbsøker og arbeidsgiver, og for at jeg ønsker at studien skal bidra til økt forståelse for relasjonens betydning i arbeidsinkluderingsprosesser i NAV.

8.1 Kompetanse

Inkluderingskompetanse og relasjonskompetanse er viktig kompetanse å ha i arbeidsinkluderingsprosesser (Frøyland & Spjelkavik, 2014).

Inkluderingskompetanse er blitt løftet frem som et sentralt element i arbeidsinkludering. Det dreier seg om å inneha kunnskap, ferdighet og holdninger for å kunne gi støtte til jobbsøkere med omfattende bistandsbehov slik at de kan delta i ordinært lønnet arbeid (Frøyland & Spjelkavik, 2014). Dette underbygges også av tidligere forskning. Det å inneha kunnskap om tverrfaglig samarbeid, samhandling med andre eksterne aktører, tiltak, regler og andre systemer sammen med relasjonelle ferdigheter som å bli sett, møtt med respekt, tatt på alvor, er viktig kompetanse for opplevelse av god hjelp (Natland, S., Bjerke, E. & Torstensen, T.B., 2019).

Min studie viser at jobbspesialistene fremhever at å møte jobbsøkerne på en trygg og tillitsfull måte, kartlegge jobbsøkers ønsker og behov samt ha kontakt med samarbeidspartnere og aktuelle arbeidsgivere, er sentralt i arbeidsinkluderingsprosesser. Å ha kunnskap om hva som rører seg i arbeidslivet samt ha kunnskap om hva som skal til for å kunne komme ut i arbeidslivet igjen ser de på som god kompetanse. De har flere bedriftsbesøk i løpet av en uke, som gir de overblikk over det lokale arbeidsmarkedet. Samtidig nevner de ferdigheter som å bygge relasjon, opparbeide tillit og møte jobbsøkerne med en genuin tro på at de kan jobbe.

Min studie viser også at jobbspesialistene er veldig dynamiske, de går ut og inn i støttefunksjoner, de viser hele tiden at de tar stilling til jobbsøkerens behov. Jobbspesialistene prøver å ha en tett dialog med jobbsøkerne og involverer jobbsøker i prosessen.

Dersom jobbspesialisten ikke innehar inkluderingskompetanse, kan det kanskje føre til at jobbsøker ikke vil få den riktige oppfølgingen og bistanden som skal til for å kunne oppnå målet som er ordinært lønnet arbeid. En mulig konsekvens for mangel på kunnskap om hvordan arbeidslivet kan brukes for at mennesker med bistandsbehov skal kunne utføre en oppgave innenfor et yrke, kan være at jobbsøker ikke får mulighet innenfor et ønsket yrke. Eller en konsekvens for mangel på kunnskap om jobbsøkers støttebehov, kan føre til at jobbsøker blir anbefalt et yrke som ikke er gjennomførbart med jobbsøkers utgangspunkt. Selv om jobbspesialisten innehar inkluderingskompetanse, er det meste av arbeidet sammen med jobbsøker og arbeidsgivere preget av den relasjonen som oppstår når de møtes. Møter jobbspesialisten jobbsøker på en måte som gjør at han ikke føler seg respektert og forstått, kan det føre til dårlig kommunikasjon og en lite konstruktiv relasjon. Dersom det er tilfelle, vil det tenkes at det vil være et dårlig utgangspunkt for en arbeidsinkluderingsprosess.

Relasjonskompetanse handler om å forstå de man samhandler med og ikke minst gjøre det på en måte som fremmer utvikling, og relasjonskompetanse er en viktig del av sosialarbeiderens kompetanse når det handler om å jobbe med mennesker (Røkenes & Hanssen, 2012; Spurkeland, 2012). Tidligere forskning viser at å ha relasjonskompetanse innebærer at når sosialarbeideren møter en bruker så har han evne til å vise han at han bryr seg, gir av seg selv, er anerkjennende og utforskende (Solheim et al., 2020; Frøyland 2017).

I min studie så jeg at relasjonskompetanse er en sentral del av den samlede kompetansen jobbspesialistene besitter. Måten en blir møtt på kan ha betydning for opplevelse av møtet. Dersom en møter en person med for eksempel en holdning som viser at en ikke bryr seg om denne personen, at personen bare er en ny «bruker» i rekken, kan det tenkes at personen ikke får noe godt og produktivt forhold til den andre. En tenkt konsekvens kan da være at samhandlingen mellom de ikke fører til at personen ikke får den hjelpen som trengs for å oppnå et mål. Dette underbygges av funnene fra undersøkelsen som sier at dersom jobbspesialistene ikke klarte å oppnå en relasjon basert på tillit og trygghet, og ikke fikk tak i jobbsøkers mål og ønsker, kunne det føre til at arbeidsinkluderingen mislykkes.

Å inneha relasjonskompetanse vil også si at man kan tåle å vær nær jobbsøkerne i følelser som kan være vanskelige. Shulman (2016) sier at sosialarbeideren må være bevisst på ulike ferdigheter i arbeidet med å utvikle en positiv relasjon i arbeidsprosessen. Ferdigheter i arbeidet med bruker følelser som å utforske tausheten, sette ord på brukers følelser, å forstå brukers følelser og kunne gi uttrykk for egne følelser (Shulman, 2016a, 2016b).

I min studie oppdaget jeg at jobbspesialistene var opptatt av å ha et reflektert forhold til seg selv, at de kunne «tune inn» på jobbsøker og at de hadde evne til å leve seg inn i hvordan jobbsøkeren opplevde sin situasjon. Dette er viktig kompetanse å inneha. En kan tenkes at i møte med en jobbsøker kan det komme frem mange emosjonelle følelser som jobbsøker sliter med å få satt ord på. Det kan være opplevde situasjoner fra tidligere arbeidsforhold, eller tidligere møter med veileder i NAV, rusutfordringer eller andre hendelser som gjør at jobbsøker kanskje er helt lukket eller bare gråter og ikke klarer å forholde seg til jobbspesialisten. I en slik situasjon er det viktig å ha et reflektert forhold til seg selv, og det å ha evne til å leve seg inn i hvordan andre mennesker opplever verden. Motsatt dersom jobbspesialisten ikke er trygg på seg selv og ikke evner til å vise empati og medfølelse, kan et mulig utfall av møtet være at det ikke blir dannet en trygg og tillitsfull relasjon som de kan jobbe videre med for å oppnå en arbeidsinkludering.

Noe som ble veldig tydelig i min studie var at denne inkluderingskompetansen og relasjonskompetansen til jobbspesialistene handler om en dynamikk, hvor de hele tiden balanserer mellom en kvantitativ del av relasjonen, en kvalitativ del av relasjonen og en kontekstuell del av relasjonen. Samtidig prøver de hele tiden å identifisere og gi riktig støtte. Min studie foreslår at man i enda større grad må se det dynamiske arbeidet og den komplekse oppgaven som jobbspesialistene står ovenfor.

8.2 Å jobbe i, med og gjennom relasjoner

Sosialt arbeid handler om å hjelpe personer med sosiale problemer, foregår på ulike nivåer, på mange arenaer og utføres innenfor forskjellige rammer. Arbeidet går ut på å bidra til å skape endring hos enkeltpersoner eller i grupper (Berg et al., 2015). Det blir vektlagt at som sosialarbeider i jobber en i, med og gjennom relasjoner. Denne type måte å jobbe med arbeidsinkludering på viser et godt eksempel på hvordan relasjonsarbeid ut ifra sosialt arbeids

teori foregår. Videre kommer det eksempler på hvordan man jobber i, med og gjennom relasjoner.

8.2.1 I relasjoner

Vi er alltid i en relasjon til noen eller noe. Jobbspesialisten vil i følge Ellingsen & Levin (2015) alltid inngå i relasjon til jobbsøkeren, det vil alltid være en sosial setting når en utøver det sosiale arbeidet (Ellingsen et al., 2015). Derfor kan en si at en jobbspesialistene jobber i relasjoner. Alle mennesker inngår i en sosial sammenheng og relasjoner, også de vi ikke velger selv (Levin & Ellingsen, 2015). I sosialt arbeid ser man på mennesket og menneskelig samhandling som rasjonell, fordi den angir forbindelser mellom mennesker eller mellom mennesker og den sosiale konteksten de er en del av (Levin & Ellingsen, 2015).

Som sosialarbeider jobber man alltid i en relasjon, det blir også understreket i interaksjonsmodellen til Shulman (2016). Interaksjonsmodellen er et verktøy for å bedre kunne forstå og håndtere relasjonen mellom bruker og sosialarbeider (Shulman, 2016b). Det vi sier og gjør er alltid en respons eller et tilsvarende på et annet menneske.

Min studie viser at jobbspesialistene er veldig lydhøre, og tilpasser seg ofte situasjonen. Når jobbsøker er stille, responderer jobbspesialistene med å la de få rom til å være det. Slik det fremkom fra en av jobbspesialistene som deltok i denne studien at de er veldig oppmerksomme på denne relasjonen, de står i relasjonen og de er oppmerksomme på endringer.

Jobbspesialistene velger ikke hvem de skal følge opp i tiltaket, på den andre siden velger heller ikke jobbsøkeren hvem som blir dens jobbspesialist. Jobbspesialistene jobber ansikt til ansikt, eller har de digital kommunikasjon til andre mennesker. Når jobbspesialistene er i et møte med jobbsøker, så ønsker kanskje jobbspesialisten at jobbsøker skal snakke, fortelle om seg selv slik at de kan bli kjent, mens jobbsøkeren er helt rolig. Jobbspesialisten kan på sin side ønske å oppnå en tillitsfull og trygg relasjon til jobbsøker og prøver å få det til, men jobbsøker kan være usikker på jobbspesialisten og ønsker ikke si noe.

8.2.2 Med relasjoner

I sosialt arbeid jobber en med relasjoner, da brukers problemstilling ofte er knyttet til relasjonelle forhold brukeren står i (Ellingsen et al., 2015). Sosialarbeideren jobber med relasjoner mellom mennesker, men også mellom mennesker og samfunn (Ellingsen et al., 2015). I arbeidsmarkedstiltaket Utvidet Oppfølging jobber en ofte med relasjoner for å styrke

jobbsøkers relasjoner til sine omgivelser. Ved hjelp av femtrinnsmodellen i Supported Employment metodikken, jobber jobbspesialistene med relasjonen til jobbsøker, til arbeidsgiver, og de jobber med relasjonen mellom jobbsøker og arbeidsgiver (Frøyland & Spjelkavik, 2014; *Verktøykasse for SE*, u.å.).

Min forskning viser at jobbspesialistenes innsats i å jobbe med relasjoner i forhold til jobbsøkere og arbeidsgivere kan være fruktbart i forhold til målet om å komme i ordinært lønnet arbeid riktig bistand.

Funn viser at det kan være flere forhold som gjør at jobbspesialisten går inn og jobber med relasjoner. En kan tenke seg at jobbsøker tidligere har vært i et arbeidsforhold som ikke fungerer, eller har hatt problemer med å forholde seg til arbeidsgiveren. Da er det viktig å finne ut av hvorfor. Har jobbsøker kommunikasjonsproblemer, problemer med å forholde seg til regler på arbeidsplassen eller problemer med å klare arbeidsoppgaver som skal gjennomføres. Er det andre utfordringer som ligger til grunn. En kan da tenke seg at jobbspesialisten må inn å kartlegge dette, å se på hva som forårsaker problemene. Det kan da hende at det er jobbsøkers kommunikasjonsmåte som gjør at det oppstår konflikter på jobb. En mulig løsning kan da være å gå inn å jobbe med jobbsøkers kommunikasjon og handlingsmåter overfor andre slik at jobbsøker eventuelt klarer å stå i jobben.

Jobbspesialisten kan også jobbe med kommunikasjonen mellom jobbsøker og arbeidsgiver for å styrke relasjonen de imellom. Dette illustrerer at jobbspesialistene jobber med relasjoner når de sammen med jobbsøker jobber for å påvirke hans relasjon til arbeidsgiver, og når de jobber med arbeidsgiver og jobbsøker for å påvirke relasjonen de imellom.

8.2.3 Gjennom relasjoner

Når en jobber gjennom relasjoner ligger fokuset på interaksjonen mellom sosialarbeider og bruker. Måten en møter bruker på kan ha betydning for hvordan arbeidsforholdet vil utvikle seg (FO, 2019). Å jobbe gjennom relasjoner innebærer hvordan samhandlingen er mellom sosialarbeider og bruker, og hvordan den er av betydning for det sosiale arbeidet (Ellingsen et al., 2015). Relasjonsarbeidet som legges ned i kontakten mellom sosialarbeider og bruker har stor betydning for selve formålet med kontakten. Dette underbygges av Ellingsen & Levin (2015) som sier at å jobbe gjennom relasjoner innebærer hvordan samhandlingen er mellom sosialarbeider og bruker, og hvordan den er av betydning for det sosiale arbeidet (Ellingsen et al., 2015).

I sosialt arbeid legger en vekt på at kontaktetablering er et viktig utgangspunkt for videre samarbeid. I forberedelsesfasen bruker sosialarbeideren tid på å forberede seg på å ta imot brukeren og kjenne på egne følelser, for å kunne møte brukeren på en trygg og tillitsfull måte (Shulman, 2003). Sosialarbeideren skal jobbe for å få til en positiv arbeidsrelasjon, der bruker og sosialarbeider får til en gjensidig interaksjon preget av trygghet og tillit. Tidsintervallet for denne fasen varierer, noen ganger kan fasen ta lang tid, andre ganger går det fort (Ellingsen et al., 2015).

Min studie viser at jobbspesialistene investerer mye tid og kunnskap i etableringsfasen med jobbsøkerne. Tiden som blir brukt viser seg å være nyttig for det videre arbeidet i inkluderingsprosessen. Jeg har videre under dette punktet om å jobbe gjennom relasjoner valgt å trekke frem noe som jeg følte jobbspesialistene la ekstra vekt på i interaksjonen med jobbsøkene.

Tillit

I interaksjonen som oppstår mellom sosialarbeider og bruker, er det å jobbe for å oppnå tillit sentralt. Det handler om å få bruker til å se at sosialarbeideren er tilstede for å være en endringsmedhjelper (Ellingsen et al., 2015). I Supported Employment metodikken skal jobbspesialisten i første møte innlede kontakt og møte jobbsøker med respekt og verdighet. En legger vekt på at det er viktig å investere i god kontakt for at arbeidsinkluderingsprosessen skal gå lettere (*Verktøykasse for SE*, u.å.). Et av målene i denne fasen er å bygge tillit. Tidligere forskning viser at etablering av relasjoner og tillit har stor betydning for hvilke egenskaper ungdom ser på som viktige i hjelpen fra sosialarbeideren (Frøyland, 2017; Solheim et al., 2020). Egenskaper som å bruke tid, være tilgjengelig og at veileder hadde kunnskap og delte denne kunnskapen med bruker, førte også til at bruker fikk tillit til veileder (Natland, S., Bjerke, E. & Torstensen, T.B., 2019).

Min studie viser at jobbspesialistene streber etter å oppnå tillit både hos jobbsøker og arbeidsgiver. Dette er noe de bruker mye tid på. Som tidligere forskning viser, er det å bruke tid for å oppnå tillit en viktig ingrediens for en vellykket interaksjon og for en god arbeidsrelasjon. Min studie viser at å bruke tid på interaksjonen fra første møtet kan være av stor betydning for hvordan arbeidsprosessen vil utvikle seg.

De fleste mennesker har en formening om hva tillit kan bety i relasjoner med andre. Vi utvikler ofte tillit til personer vi kan stole på. Å ha tillit til noen, som for eksempel en jobbspesialist, kan være den tryggheten og troen som oppstår når man oppfatter at jobbspesialisten jobber for å nå målene som er satt for jobbsøker, at en kan stole på at jobbspesialisten er der for at jobbsøker skal lykkes. Det kan tenkes at dersom ikke tilliten opprettes i tilstrekkelig grad, vil en kanskje ikke ha samme troen på at jobbspesialisten klarer å gjøre denne jobben. En kan da tenke seg at tilliten settes på prøve. Har jobbspesialisten gjort jobben sin tilstrekkelig? Er jobbspesialisten opptatt av at jobbsøker skal lykkes? Er jobbsøker bare en person i rekken for jobbspesialisten? Et tenkt utfall kan da være at jobbsøker ikke har tilliten til at jobbspesialisten ville klare å bistå jobbsøker til å skaffe seg arbeid, og at jobbsøker ikke legger noe innsats i å prøve å komme ut i jobb og heller velger og avslutte tiltaket. Men har jobbsøker utviklet et godt tillitsforhold til jobbspesialisten der han føler han kan stole på at jobbspesialisten virkelig legger innsatsen i å bistå til at jobbsøker skal klare å komme ut i jobb igjen, kan utfallet være at jobbsøker velger å bli værende i tiltaket og legger ekstra innsats i å komme ut i jobb.

Funn i undersøkelsen viser at jobbspesialistene var opptatt av at for å oppnå tillit til jobbsøker fra starten, måtte en forberede seg på å møte jobbsøkeren der han, er med anerkjennelse, tålmodighet og en genuin tro på at jobbsøker kan mestre et lønnet arbeid med riktig bistand. Videre måtte de høre på hva jobbsøker sa og så handle ut ifra det som ble fortalt. Dette for å vise at jobbsøker blir hørt og forstått, og dermed bygge et tillitsforhold som gjør at de kan jobbe videre for å få til en arbeidsinkluderingsprosess.

Tilliten kan bygges opp og den kan brytes ned, og den må fortjenes og vedlikeholdes. Dersom tilliten brytes ned, vil det også kunne påvirke relasjonen mellom jobbsøker og jobbspesialist. En kan tenke seg at jobbsøker har sagt at det ikke er ønskelig å dele personlig informasjon med arbeidsgiver. Men i ett møte mellom jobbsøker, arbeidsgiver og jobbspesialist blir det gitt mer informasjon om personlige utfordringer enn det jobbsøker ønsker eller det er behov for. En mulig konsekvens av dette er at jobbsøker mister tilliten til jobbspesialisten, og går fra møtet med det utfall at kanskje jobbsøker ikke ønsker å stille på jobb i den bedriften. Tilliten kan også brytes ned mellom jobbspesialist og arbeidsgiver. For eksempel har arbeidsgiver blitt lovet tett oppfølging i forhold til en jobbsøker. Men jobbspesialisten er ikke å få tak i, eller kommer helt uforberedt til møter. Et mulig utfall kan da bli at arbeidsgiver ikke lengre ønsker å ha et samarbeid med jobbspesialister fra Utvidet

oppfølging, og jobbsøker står uten et tilbud. Dette viser hvor stor betydning en relasjon som er preget av tillit og trygghet har for arbeidsinkluderingsprosessen.

Veiledning

Jobbspesialistenes hverdag består av mye veiledning. Jobbspesialisten gir støtte, råd og veiledning til arbeidsgiver og bruker (Frøyland & Spjelkavik, 2014). Å veilede handler om å hjelpe og ivareta et annet menneske, en veileder for andres skyld og det er en etisk handling (Eide et al., 2008, s. 11). Etiske retningslinjer som informert valg, brukermedvirkning og selvbestemmelse er sentrale i Supported Employment metodikken og skal ligge til grunn for den jobben som jobbspesialistene gjør (*Verktøykasse for SE*, u.å.). Disse verdiene finner en igjen i Yrkesetisk grunnlagsdokument (2019), der blant annet respekt for den enkeltes integritet, helhetssyn på mennesker og verdier om tillit, åpenhet og redelighet står som verdier som forplikter (FO, 2019). Som veileder i NAV, har en fem veiledningsprinsipper som ligger som i bunn for samtalen med bruker (vedlegg 4).

Min studie visere at jobbspesialistene er gode på veiledning av både jobbsøker og arbeidsgiver. Jobbspesialistene involverer jobbsøkerne i samtale, de lytter, er utforskende og hører på hva de ønsker og har en dialog ut ifra det. Studien viser også at jobbspesialistene vektlegger brukermedvirkning i dialogene, de er bevisste på å la jobbsøkerne komme med egne opplevelser og forståelse. På denne måten kan jobbsøkerne bli mer bevisst på hvor de står og se hvilke behov de vil ha for å oppnå lønnet arbeid. Det kan også føre til en mestringsfølelse for jobbsøkeren.

En kan si at jobbspesialistene er som en navigatør. De navigerer sammen med jobbsøkerne for å finne kursen mot målet, som er å komme ut i lønnet arbeid. I dette arbeidet er en relasjon preget av trygghet og tillit en forutsetning for et godt samarbeid. En tillitsfull relasjon der jobbsøkeren føler at jobbspesialistens betraktninger og vurderinger om hva som vil være til det beste for jobbsøker ligger til stede, vil gjøre det lettere for jobbsøker å ta egne valg.

Jobbsøker kan ha problemer som kanskje ikke er kommet frem i samtaler som kan redusere muligheter til å kunne stå i arbeid dersom det ikke blir lagt til rette for det. Dette kan igjen føre til at jobbsøker kan ta avgjørelser på feil grunnlag. Å veilede jobbsøker på hva som kan bli konsekvensene av å ikke være åpen om problemer, er en viktig del av jobben til jobbspesialisten.

Dersom jobbsøker sier ja til en jobb på feil grunnlag, kan det kanskje føre til at jobbsøker ikke mestrer jobben. Det kan for eksempel være at jobbsøker har problemer med angst, men ikke har nevnt det i samtaler med jobbspesialisten da det ikke er den trygge, tillitsfulle relasjonen som bør være det grunnleggende i arbeidsprosessen. Jobbsøker blir tilbudt en jobb i en butikk med kundeansvar, men mestrer ikke jobben da mye mennesker gir angst. Å veilede jobbsøker i slike situasjoner kan avverge endel problemer. Dette viser at å inneha veiledningskompetanse er viktig i rollen som jobbspesialist.

Genuin tro

Jobbspesialistene har en genuin tro på at jobbsøker med riktig bistand kan komme i og beholde ordinært arbeid. De sier at alle kan jobbe, uansett utfordringer, bare det blir satt inn riktig bistand. Å ha genuin tro på jobbsøker kan gi positiv arbeidsrelasjon. Aubert & Bakke (2018) sier at relasjon preget av respekt, tillit og varme har betydning for opplevelsen av å få god hjelp (Aubert & Bakke, 2018).

Tidligere forskning viser at måten brukerne blir møtt på, at de blir møtt med respekt og tro, at de blir hørt og sett er av stor betydning for hvordan de opplever relasjonen mellom seg og veileder og følelsen av at de får hjelp (Natland, S., Bjerke, E. & Torstenssen, T.B., 2019). Egenskaper og kvaliteter som sårbare ungdom og arbeidsgivere vektlegger som viktig hjelp er at sosialarbeideren viser at de bryr seg, de ønsker at ungdommen skal lykkes og at de ivaretar drømmen som ungdommen har (Frøyland, 2017).

Min undersøkelse viser at ved å ha denne genuine troen på at jobbsøkerne skal lykkes, fører til at arbeidsrelasjonen kan bli mer produktiv med hensyn til at jobbsøker skal være motivert over tid til å komme i og beholde jobb.

Dersom en jobbspesialist møter jobbsøkeren med tiltro på at de passer inn i arbeidslivet, viser interesse for hvem de er, spør og utforsker på hvilke ønsker og mål de har kan de oppnå en relasjon preget av trygghet og tillit. Dette kan gi jobbsøkeren håp og tro på at en ordinær jobb er innenfor rekkevidde. Sett på den andre siden, dersom jobbsøker ikke opplever at jobbspesialisten har troen på at jobbsøker kan komme i ordinær jobb, og relasjonen ikke er preget av respekt, tillit og varme, kan det tenkes at motivasjonen for å komme ut i arbeidslivet kan dale. Jobbsøker kan miste troen på at arbeidsinkludering vil være det rette da jobbspesialisten kanskje ikke hører på hva hvilke mål og arbeidsønsker han har for inkluderingsprosessen. En konsekvens av dette kan være en mislykket

arbeidsinkluderingsprosess. Dersom det blir tilfelle, vil kanskje jobbsøker avslutte tiltaket Utvidet Oppfølging.

Relasjonens kvantitative aspekt

Hyppighet på kontakt er viktig i noen sammenhenger når det gjelder å bygge kontakt og relasjon til arbeidsgiver eller jobbsøker. Hvor ofte kontaktpunktene med jobbsøker eller arbeidsgiver er kan ha betydning for kvaliteten på relasjonen. Dette underbygges av rapporten «Jobbspesialister i NAV», der det blant annet konkluderes med at mye av suksessen i arbeidsinkluderingen avhenger av å være tett på over tid, for milepælene i arbeidsinkluderingsprosessen skapes i relasjonen som oppstår mellom jobbspesialist, jobbsøker og arbeidsgiver (Schönfelder et al., 2020).

Tidligere studier viser at noe av det som ungdom anser som den viktigste hjelpen inn mot arbeidslivet er at sosialarbeideren skal komme innom og være tilgjengelige både før, under og etter arbeidsinkluderingsprosessen (Solheim et al., 2020). At sosialarbeiderne kommer innom og er tilgjengelige er noen av de egenskaper og kvaliteter som ungdom og arbeidsgivere ser på som viktige i hjelpen fra sosialarbeidere (Frøyland, 2017).

Min studie viser at enkelte jobbsøkere vil trenge hyppigere kontakt med jobbspesialister enn andre for å få til en arbeidsinkludering. Det kan være av forskjellige årsaker, men dette er noe som må tas hensyn til i hele arbeidsinkluderingsprosessen. Det samme gjelder mot arbeidsgiver. Dette understrekes av funn i undersøkelsen som viser at jobbspesialisten er opptatt av å holde relasjonen både til jobbsøker og arbeidsgiver varm, om ikke med fysiske møter, men en telefon eller en sms, for å vise at de virkelig bryr seg, er tilgjengelige og ønsker å ta vare på relasjonen som har oppstått.

Dersom jobbsøker har behov for hyppige samtaler for å oppnå en trygg og tillitsfull arbeidsrelasjon, er det viktig å møte jobbsøker på dette. En mulig konsekvens dersom ikke kontakten er så hyppig som jobbsøker ønsker, kan være at relasjonen ikke blir så trygg og tillitsfull at jobbsøker klarer å stå i jobb, og ønsker å avslutte tiltaket. Det samme gjelder mot arbeidsgiver. Dersom arbeidsgiver ikke føler at de får kontakt med jobbspesialisten når de har behov for det, kan en tenkt konsekvens være at de ikke ønsker å ta imot en jobbsøker, eller fortsette arbeidsinkluderingen som de er inne i.

8.3 Strukturelle forhold

Forventninger og press fra forskjellige etater og samarbeidspartnere kan påvirke relasjonsarbeidet og arbeidsinkluderingsprosessen. Lipsky (2010) sier at det finnes mange uklare og uklare mål i offentlig virksomhet. Samtidig er det forventninger til både måloppnåelse og rolleutøvelsen (Lipsky, 2010). På grunn av rammebetingelser har man liten muligheter til å utføre jobben i samsvar med faglige idealer (Lipsky, 2010). En jobbspesialist i tiltaket Utvidet oppfølging skal forholde seg til flere rammer og måloppnåelser. De skal ha mellom 12 -20 deltakere i sin portefølje, videre ha et mål om å skrive ut minst ni personer i arbeid hvert kalenderår samtidig skal de ha jevnlig og hyppig kontakt med arbeidsgivere med seks arbeidsgiverbesøk i uken (Schönfelder et al., 2020, s. 14–15).

Min studie viser at det kunne være vanskelig å få opparbeidet seg en så god relasjon som var ønskelig da jobbspesialistene ikke alltid følte at tiden strakk til i forhold til føringer og rammebetingelser. På den ene siden var det føringer på antall kandidater de skulle ha i sin portefølje til enhver tid og hvor mange som de skulle få ut i lønnet arbeid i løpet av ett år. Samtidig skulle de opparbeide og 'pleie' forholdet til arbeidsgivere og andre samarbeidspartnere, dokumentere kontakt og skrive rapporter for å få på plass en arbeidsinkludering. Disse oppgavene kan ta tid, som igjen kan påvirke den tiden jobbspesialistene har for å bygge relasjon til jobbsøker og arbeidsgiver.

Hver jobbsøker er unik, med sine utfordringer og sitt behov for bistand.

En kan tenkes at en jobbsøker har omfattende bistandsbehov, der jobbspesialisten bruker lang tid for å få til en arbeidsinkludering for at jobbsøker blir best mulig ivaretatt på arbeidsplassen. Jobbspesialisten må ha mange oppfølgingsmøter både med jobbsøker og arbeidsgiver, både hver for seg og samlet. Dette for å trygge jobbsøker i en ny situasjon og for at han skal føle seg trygg og trives på arbeidsplassen. Videre for at arbeidsgiver blir trygg på jobbsøker og på at jobbspesialisten er tilgjengelig dersom noe skal oppstå. Konsekvensene av denne situasjonen kan være at tiden som blir brukt til inkluderingsarbeidet vil kunne gå ut over en den tiden som skulle blitt brukt på en annen jobbsøker.

Å være jobbspesialist kan på mange måter virke stressende. En har alle føringer og forventninger som kommer fra direktoratet og andre etater opp mot det å bruke god tid og bli kjent med hver enkelt jobbsøker og arbeidsgiver. Som tidligere nevnt er hver og en jobbsøker

unik, med sine ønsker og behov, og med de etiske verdiene i bunn skal hver og en få individuell oppfølging i sin prosess mot arbeidsinkludering. Å haste av sted for å nå forventninger og måloppnåelser kan tenkes å gå ut over jobbsøkerne og arbeidsgiverne på sikt. Å heller bruke tid til å bli kjent, for å bygge en tillitsfull og trygg relasjon til jobbsøker kan være en vesentlig faktor for at arbeidsinkluderingsprosessen skal bli en suksess.

9 Avslutning

Formålet med denne studien var å få økt forståelse og kunnskap om relasjonens betydning for arbeidsinkluderingsprosesser i tiltaket Utvidet oppfølging i NAV.

Jeg har benyttet et kvalitativt forskningsdesign, da det ga meg mulighet til å beskrive og fortolke jobbsøkernes erfaringer og opplevelser. Ved hjelp av en fenomenologisk og hermeneutisk tilnærming, har jeg prøvd å få en forståelse av jobbspesialistenes egne erfaringer og opplevelser i vurderingen av relasjoners betydning i arbeidsinkluderingsprosesser. Fire jobbspesialister fra tiltaket Utvidet oppfølging i NAV ble spurt gjennom et semi-strukturert intervju om hvilke egenskaper en jobbspesialist bør ha, om relasjoners betydning for arbeidsinkluderingsprosesser og om faktorer som kan ha betydning for relasjonsbyggingen mot jobbsøker og arbeidsgiver.

Funn av analysen etter det transkriberte materialet viser at jobbspesialistene investerer mye av seg selv i relasjonsbygging til jobbsøker og arbeidsgiver. Relasjonen som oppstår i arbeidsinkluderingsprosessen kan ha stor betydning for om jobbsøker blir inkludert i ordinært lønnet arbeid. Dette viser at å jobbe med relasjoner er vesentlig i dette arbeidet. Oppsummert viser studien at å jobbe med relasjoner er en kompleks oppgave, som inneholder en kvantitativ-, en kvalitativ og en kontekstuell dimensjon.

Med bakgrunn i mitt forskningsspørsmål får vi bekreftet at relasjonen som oppstår mellom arbeidsgiver, jobbsøker og jobbspesialist kan ha betydning for utfallet av arbeidsinkluderingsprosesser. Studien understøtter med dette funn i allerede eksisterende forskning på området. Studien bidrar allikevel til økt kunnskap og forståelse av relasjoners betydning sett fra jobbspesialistens side.

Som en videreføring av denne studien, ville det vært interessant å studere jobbsøkers egne opplevelser og vurderinger av jobbspesialistens arbeid med hensyn til relasjonsbygging i arbeidsinkluderingsprosesser i tiltaket Utvidet oppfølging.

Litteraturliste

Arbeid & inkludering. *Verktøykasse for SE*. (u.å.).

https://www.arbeidoginkludering.no/contentassets/a505ad5e5b8b4173a759e8e2f9ed9f43/eus-etoollkit_korrektur3.pdf

Arbeids - og velferdsdirektoratet. (2018). *Mål og disponeringsbrev 2018 til NAV fylke*. Oslo: Arbeid- og velferdsdirektoratet.

Arbeids - og velferdsdirektoratet. (2019). *Mål og disponeringsbrev 2019 til NAV fylke*. Oslo: Arbeid- og velferdsdirektoratet.

Aubert, A-M & Bakke, I. M. (2018) *Utvikling av relasjonskompetanse: Nøkler til forståelse og rom for læring* (2.utg.) Gyldendal.

Berg, B, Ellingsen I.T, Levin., I & Kleppe, L. C. (2015). Hva Er sosialt arbeid? I L. C. Kleppe (Red.), *Hva er sosialt arbeid, en grunnbok* (s 19-35). Universitetsforlaget.

Braun, V ., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>

Brinkman, S. (2013). *Qualitative Interviewing*. Oxford University Press.

De nasjonale forskningsetiske komiteene (2016). *Forskningsetiske retningslinjer for samfunnsvitenskap, humaniora, juss og teologi*. Etikkom.

<https://www.forskningsetikk.no/globalassets/dokumenter/4-publikasjoner-som-pdf/forskningsetiske-retningslinjer-for-samfunnsvitenskap-humaniora-juss-og-teologi.pdf>

Eide, S. B., Sævareid, H. I., Aasland, D. G., Grelland, H. H., & kristiansen, A. (2008). *Til den andres beste: En bok om veiledningens etikk*. Gyldendal Akademisk.

Ellingsen, I. T., Levin, I., & Berg, B. (2015). *Sosialt arbeid: En grunnbok*(L.C. Kleppe, Red.). Universitetsforlaget.

Forskrift om oppfølgingstjenester i Arbeids- og velferdsetatens egen regi. (2019). *Forskrift om oppfølgingstjenester i Arbeids- og velferdsstatens egen regi* (FOR-2019-02-04-65).

Lovdata. <https://lovdata.no/dokument/LTI/forskrift/2019-02-04-65>

Frøyland, K., & Spjelkavik, Ø. (2014) *Inkluderingskompetanse ordinært arbeid som mål og middel* (1.utgave, 3. opplag 2017). Gyldendal akademisk.

Frøyland, K. (2017). Sentrale kvaliteter i arbeidsinkludering av sårbar ungdom, slik ungdom sjølv og arbeidsgivarar opplever det. *Tidsskrift for ungdomsforskning*, 17(2).

<https://journals.oslomet.no/index.php/ungdomsforskning/article/view/2567>

Gilje, N., & Grimen, H. (1993). *Samfunnsvitenskapenes forutsetninger: Innføring i samfunnsvitenskapens vitenskapsfilosofi*. Universitetsforlaget.

Haavorsen, P., Heum, I., & Hernes, T. (2010). *Arbeidsinkludering: Om det nye politikk- og praksisfeltet i velferds-Norge*. Gyldendal akademisk.

Haug, E., Nilsen, B. E., Tangnæs, E. & Paulsen, K.M. (2017). *Sluttrapport fra KLAR – Prosjektet. Kunnskap – Læring – Arbeidsinkludering*.

<https://docplayer.me/59991466-Sluttrapport-fra-klar-prosjektet.html>

Kvale, S., Brinkmann, S., Anderssen, T. M., & Rygge, J. (2015). *Det kvalitative forskningsintervju* (3. utg.). Gyldendal akademisk.

Levin, I., & Ellingsen, I. T. (2015). Relasjoner i sosialt arbeid. I L. C. Kleppe (Red.), *Sosialt arbeid, en grunnbok* (s. 112-124). Universitetsforlaget.

Lipsky, M. (2010). *Street-level bureaucracy: Dilemmaes of the individual in public services* (30th anniversary expanded ed). Russell Sage Foundation.

Malterud, K. (2017). *Kvalitative forskningsmetoder for medisin og helsefag: En innføring*. Universitetsforlaget.

Meld. St. 35 (1994-1995). *Velferdsmeldingen*. Sosial- og helsedepartementet.

https://www.stortinget.no/no/Saker-og-publikasjoner/Stortingsforhandlinger/Lesevisning/?p=1994-95&paid=3&wid=c&psid=DIVL443&pgid=c_0352

Meld. St. 9 (2006-2007). *Arbeid, velferd og inkludering*. Arbeids- og sosialdepartementet.

<https://www.regjeringen.no/contentassets/35077d66b65349118f79ee74beb0ade7/no/pdfs/stm200620070009000dddpdfs.pdf>

Meld. St. 46 (2012-2013). *Flere i arbeid*. Arbeid- og sosialdepartementet.

<https://www.regjeringen.no/contentassets/26dc321559c24ee8b8779b6c5105ae42/no/pdfs/stm201220130046000dddpdfs.pdf>

Meld. St. 33 (2015-2016). *NAV i en ny tid – for arbeid og aktivitet*. Arbeids- og sosialdepartementet.

<https://www.regjeringen.no/contentassets/8f9e56528fb340eb9f6515cc21ab5119/no/pdfs/stm201520160033000dddpdfs.pdf>

Natland, S., Bjerke, E. & Torstenssen, T.B. (2019). Opplevelser av god hjelp i møter med Nav. *Fontene forskning*, 12 (1), 17-29.

<https://fonteneforskning.no/pdf-15.80657.0.3.4fa8e61f7c>

NOU 2012:6. *Arbeidsrettede tiltak*. Arbeids- og sosialdepartementet.

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

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

Prop. 46 (2004-2005). *Ny arbeids- og velferdsforvaltning*. Arbeids- og sosialdepartementet.

<https://www.regjeringen.no/contentassets/f0c702e88bcb4970aa8b019f24df9d72/no/pdfs/stp200420050046000dddpdfs.pdf>

Regjeringen. (14.01.2018). *Jeløya plattformen*. Regjeringen.

<https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/politisk-plattform/id2585544/>

Ringdal, K. (2018). *Enhet og mangfold samfunnsvitenskapelig forskning og kvantitativ metode*. Fagbokforlaget.

Røkenes, O.H., & Hanssen, P.-H. (2012). *Bære eller bryte: Kommunikasjon og relasjon i arbeid med mennesker* (3. utg.). Fagbokforlaget.

Schönfelder, W., Arntzen, C., Johansen, T., & Munkejord, M. C. (2020). *Jobbspesialister i NAV, Følgforskning på implementering av oppfølgingstjenester i egen regi* (NR. 1-2020, NORCE samfunn). <https://norce-research.brage.unit.no/norce-research-xmlui/bitstream/handle/11250/2642486/Rapport%20NORCE%20samfunn%201-2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Shulman, L. (2003). *Kunsten å hjelpe individer og familier* (1. utg.). Gyldendal.

Shulman, L. (2016a). *The skills of helping individuals, families, groups, and communities* (Eighth edition). Cengage Learning.

Shulman, L. (2016b). Shifting the Social Work Practice Paradigm: The Contribution of the Interactional Model. *Journal of Social Work Education*, 52 (sup1), S16-S27.

<https://www-tandfonline-com.ezproxy.uis.no/doi/full/10.1080/10437797.2016.1174645>

Solheim, I. J., Gudmundsdottir, S., Husabø, M., & Øien, A.M. (2020). The importance of relationships in the encounter between NAV staff and young, vulnerable users. An action research study. *European Journal of Social Work*, 0(0), 1-12.

<https://hvlopen.brage.unit.no/hvlopen-xmlui/bitstream/handle/11250/2719005/solheim.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Spurkeland, J. (2012). *Relasjonskompetanse: Resultater gjennom samhandling*. Universitetsforlaget.

Statsforvalteren (2017). *Supported Employment. Veileder for NAV – kontor. Vedlegg 1 til Kunnskapsbeskrivelsen fra KLAR-prosjektet.*

<https://www.statsforvalteren.no/contentassets/1845c9b59c0449a9808b1ed080cd163c/se-veileder--januar-2017.pdf>

Thagaard, T. (2018). *Systematikk og innlevelse en innføring i kvalitative metoder.* Fagbokforlaget.

Wulf-Andersen, T. (Red.). (2016). *Unge, udenforskab og social forandring: Nordiske perspektiver* (1. udgave). Frydenlund Academic.

Yrkesetisk grunnlagsdokument for barnevernpedagoger, sosionomer, vernepleiere og velferdsvitere: Stå opp for trygghet. (2019). Fellesorganisasjonen.

<https://www.fo.no/getfile.php/1324847-1580893260/Bilder/FO%20mener/Brosjyrer/Yrkesetisk%20grunnlagsdokument.pdf>

Vil du delta i forskningsprosjektet

«Relasjonsarbeid i arbeidsinkluderingsprosesser»

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å få økt kunnskap om relasjonsarbeid i arbeidsinkludering. Relasjonsarbeid forstås her i vid betydning, det vil si hvordan jobbspesialister jobber med relasjonen med jobbsøker, arbeidsgiver og med relasjonen mellom arbeidsgiver og jobbsøker. I dette skrivet gir jeg deg informasjon om prosjektets formål og hva deltakelse vil innebære for deg.

Formål

Formålet med undersøkelsen er å få innblikk i jobbspesialisters rolle og praksis i arbeidsinkluderingsprosesser.

Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

Universitetet i Stavanger, Det samfunnsvitenskapelige fakultet, er ansvarlig for prosjektet.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Bakgrunnen for hvorfor du blir spurt om å delta i denne undersøkelsen er at du har en stilling som jobbspesialist og jobber med å inkludere mennesker i arbeidslivet. Derfor kan du gi et viktig bidrag til denne undersøkelsen.

Hva innebærer det for deg å delta?

Å delta i studien innebærer å bli intervjuet i ca. 1 time, enten på din arbeidsplass eller andre steder om det er ønskelig. Det kan også bli digitalt, avhengig av covid 19 situasjonen. Jeg vil ta et lydopptak av intervjuet og notere litt underveis. Intervjuet er planlagt å gjennomføres i løpet av mars.

Det er frivillig å delta

Det er frivillig å delta i prosjektet. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykket tilbake uten å oppgi noen grunn. Alle dine personopplysninger vil da bli slettet. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg.

Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger

Alle opplysninger vil bli behandlet konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket. Det er kun veileder og meg som vil ha tilgang til dine opplysninger. Informasjonen blir lagret på min private PC med passord. Når jeg intervjuer deg, vil opplysningene om deg bli erstattet av en kode som lagres på egen navneliste adskilt fra øvrige data. Lydbånd vil bli innelåst.

Hva skjer med opplysningene dine når vi avslutter forskningsprosjektet?

Opplysningene anonymiseres når prosjektet avsluttes/oppgaven er godkjent, noe som etter planen er 30 mai 2021. Datamaterialene vil bli anonymisert og lydopptak slettet.

Dine rettigheter

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

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

Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

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

Hvor kan jeg finne ut mer?

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

Universitetet i Stavanger, Det samfunnsvitenskapelige fakultet ved Gurli Olsen.

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

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

Med vennlig hilsen

Gurli Olsen
Veileder

Turid Hovda Engen
Student

Samtykkeerklæring for informanter

Jeg har mottatt og forstått informasjon om studien, og har fått anledning til å stille spørsmål.
Jeg samtykker til å delta i studien.

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

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

Vedlegg 3 Intervjuguide

Intervjuguide – Turid H Engen

Å få frem jobbspesialistenes perspektiv, opplevelse og erfaringer knyttet til informasjonsutvekslingen i arbeidsinkludering, mener jeg vil komme best frem ved kvalitativt forskningsintervju. For å belyse problemstillingen vil semi-strukturert intervju bli brukt som metode.

Da jeg ønsker å få økt kunnskap om hvordan jobbspesialister ser på viktigheten av informasjonsutvekslingen mellom dem, bruker og arbeidsgivere, vil informantene i undersøkelsen være jobbspesialister fra NAV kontor. Jeg mener et utvalg på 4-6 jobbspesialister kan gi meg de svarene jeg søker etter.

Intervjuguiden inneholder overordnede temaer, med mulige oppfølgingsspørsmål. Disse er tentative, men de gir noen tematiske fokus.

Innledning:

Navn – vil bruke pseudonym

Utdanningsbakgrunn

Arbeidserfaring – inkludert nåværende stilling (hvor lenge har du hatt denne stillingen)

Tema 1: Jobbspesialist

Hva legger du i begrepet jobbspesialist? Hvilke kunnskaper og egenskaper mener du en jobbspesialist bør inneha?

Jobber du etter noen bestemte metode eller prinsipper, kan du beskrive det?

Kan du beskrive en dag på jobb? Hvordan er dine møter med arbeidsgiver og jobbsøker?

Tema 2: Relasjon kompetanse

Hva legger du i begrepet relasjon kompetanse? Hvordan jobber du for å bygge en god relasjon til en jobbsøker? Hvilke egenskaper mener du at du må inneha for å kunne bygge en god relasjon? Kan du si litt om hvordan relasjonen kan påvirke brukermedvirkning?

Kan relasjonen mellom jobbsøker og jobbspesialist påvirke muligheter for jobbsøker til å bli inkludert i arbeidslivet? Hvis ja, på hvilken måte? Hvis nei, hvorfor tror du ikke det?

Tema 3: Informasjonsutveksling

Informasjonsutvekslingen mellom jobbsøker, jobbspesialist og arbeidsgiver er viktig i et SE forløp. Hva legger du i begrepet informasjonsutveksling? Hva mener du er viktig for arbeidsgiver å vite? Hvordan går du frem når du har informasjon som arbeidsgiver egentlig burde få vite, men som jobbsøker ikke ønsker å dele?

Tema 4: Avslutning

For at jeg skal kunne forstå hvordan du jobber med relasjoner, er det noe mer jeg bør vite?

Har du noe mer du vil tilføye, noen sluttkommentarer?

5 veiledningsprinsipper i NAV



1. Anerkjennelse brukers situasjon og behov
2. Avklare roller, forventninger og begrensninger
3. Gi tilstrekkelig og relevant informasjon
4. Fremme brukers ressurser og muligheter
5. Bidra til å sette mål og støtte bruker i prosessen mot målet

